

مصوبه «طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری»

شماره مصوبه شورای عالی اداری: ۱۳/۱۸۵۴۰.ط

تاریخ مصوبه شورای عالی اداری: ۱۳۸۱/۲/۱۰

کلیه وزارتخانه ها، مؤسسات، شرکت های دولتی و شرکت هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است، بانک ها، شهرداری ها، نهادهای انقلاب اسلامی و سایر دستگاه هایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند.

شورای عالی اداری در نودمین جلسه مورخ ۱۳۸۱/۱/۲۵ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به منظور تکریم و جلب رضایت مردم و ارباب رجوع نسبت به عملکرد واحدهای اجرایی کشور تصویب نمود، کلیه وزارتخانه ها، سازمان ها، مؤسسات و شرکت های دولتی، شرکت ها و مؤسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام هستند، از جمله نیروهای انتظامی، شهرداری ها، بانک ها و شرکت های بیمه، همچنین مؤسسات و نهادهای عمومی غیر دولتی

ونهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند نسبت به انجام موارد زیر اقدام نمایند.

شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع:

ماده ۱- کلیه مدیران، رؤسا و مسئولین واحدهای ستادی و اجرایی دستگاه های موضوع این مصوبه (واحدهای دارای ارباب رجوع مستقر در مرکز، استان، شهرستان و بخش و...) مکلفند، جهت شفاف سازی نحوه ارائه خدمت به مردم حداکثر تا تاریخ ۱۳۸۱/۷/۱، اطلاعات لازم در خصوص خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع رابه نحوی که حاوی موارد زیر باشد، مستند کرده و در اختیار مراجعین قرار دهند:

- نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع
- مقررات مورد عمل و مراحل انجام کار
- مدت زمان انجام کار
- مدارک مورد نیاز و فرم های مورد عمل
- عنوان واحد، محل استقرار، نام متصدی انجام کار و تعیین اوقات مراجعه
- نوع فن آوری مورد استفاده

تبصره: رؤسای واحدهای اجرایی در مرکز و استان موظفند یک نسخه از اطلاعات و مکتوبات ارائه شده به مردم را حسب مورد به دبیرخانه شورای تحول اداری دستگاه متبوع در مرکز یا کمیسیون تحول اداری مربوط در استان ارسال نمایند.

اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم:

ماده ۲- کلیه اطلاعات مذکور در ماده یک باید به ترتیب اولویت و از طریق ذیل به اطلاع عموم مردم و مخاطبین برسد:

- نصب در تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین

- تهیه بروشور و توزیع بین ارباب رجوع و مخاطبین

- نصب نام و نام خانوادگی، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی

و رؤس و وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنان

- راه اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم حداکثر ظرف «۷» ماه

از تاریخ ابلاغ مصوبه

ماده ۳- دستگاه های مشمول این مصوبه مکلفند نسبت به تهیه کتاب راهنمای

مراجعین و ایجاد سایت اینترنتی جهت اطلاع رسانی در خصوص خدمات قابل

ارائه دستگاه های اجرائی به مردم و ارباب رجوع بر اساس بخشنامه های سازمان

مدیریت و برنامه ریزی کشور اقدام نمایند.

تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم

ماده ۴- دستگاه های مشمول این مصوبه موظفند نسبت به تهیه متبوع مشتمل

بر موارد ذیل با توجه به مبانی اعتقادی و اخلاقی برای تثبیت رفتارهای مناسب

شغلی مورد انتظار جهت ارج نهادن و احترام به مردم اقدام نمایند:

الف- نظم و آماذگی برای ارائه خدمات به مردم، وقت شناسی، نظم

و آراستگی لباس ...

ب- رعایت ادب و نزاکت، عدالت و انصاف در ارائه خدمات خوب به مردم، همکاری و خوش برخوردی.

ج- آمادگی برای ارائه اطلاعات و توضیحات کافی در هنگام مورد نیاز به خدمت گیرندگان.

د- وجود تمایلات مثبت به کار، متناسب بانوع کار و فعالیت ها.

ه- برای احترام به ارباب رجوع کلیه واحدهای اجرایی موظفند فضای مناسب اداری برای حضور ارباب رجوع اختصاص دهند و امکانات و تسهیلات لازم را برای آسایش و استقرار آنان فراهم نمایند.

و- تمامی واحدها مکلفند نام و نام خانوادگی عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی و فهرست اصلی وظایف کارکنان خود را در محل استقرار آنان به نحو مناسب و قابل رؤیت برای مراجعان نصب نمایند.

ز- واحدهای اجرائی موظفند به منظور کاهش ارتباط کارکنان و ارباب رجوع و نیز رعایت شأن مردم نسبت به ایجاد گیشه های خدماتی بر اساس مصوبه شماره ۵۱/۵۰۵/دش/۱ مورخ ۱۳۷۵/۵/۲۰ شورای عالی اداری اقدام نمایند.

بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم:

ماده ۵- رؤسای هر یک از واحدهای اجرایی موظفند حداکثر تا تاریخ ۱/۷/۱۳۸۱ روش های مورد عمل خود را با رعایت قوانین و مقررات مربوط و با کسب نظر از متصدیان ارائه خدمات و خدمت گیرندگان، اصلاح و ضمن اجرا، یک نسخه از روش اصلاح شده را برای کمیسیون تحول اداری دستگاه مربوط در استان

ارسال دارند.

تبصره- کمیسیون تحول اداری دستگاه در استان حداکثر ظرف «۲» ماه از زمان وصول پیشنهادها از بین روش های اصلاح شده، بهترین روش را حسب مورد برای شورایا کمیسیون تحول اداری دستگاه متبوع ارسال خواهد نمود .
ماده ۶- شورایا کمیسیون تحول اداری دستگاه موظف است ، روش های اصلاح شده پیشنهادی را مجدداً بررسی و ممیزی نموده و بهترین روش قابل تسری را انتخاب نموده و پس از تطبیق با قوانین و مقررات و بهسازی آنها ، جهت اجراء به کلیه واحدهای استانی و شهرستانی و ... تابعه ابلاغ نماید.

تبصره: دستگاه هایی که فاقد شورایا کمیسیون تحول اداری می باشند، بررسی های فوق الذکر توسط واحدهای تخصصی مربوط انجام خواهد شد.

ماده ۷- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است برای آشنائی مدیران، رؤسا، عوامل و متصدیان واحدهای اجرائی ، دستورالعمل نحوه مستندسازی و اصلاح روش های انجام کار و شیوه های اطلاع رسانی ارائه خدمات رابه روش ساده ظرف مدت ۴۵ روز در اختیار دستگاه ها قرار دهد.

تبصره: مرکز آموزش مدیریت دولتی و واحدهای آموزشی دستگاه های اجرائی موظفند، آموزش های لازم را بر اساس دستورالعمل های مربوط حداکثر در ۱۲ ساعت به مدیران، رؤسا، عوامل و متصدیان واحدهای مشمول که متقاضی آموزش هستند، ارائه نمایند.

نظر سنجی از مردم :

ماده ۸: واحدهای اجرایی موظفند هنگام ورود ارباب رجوع ، برگ نظر سنجی

در اختیار وی قرار دهند و ارباب رجوع را در خصوص نحوه گردش کار، همچنین تطبیق یا عدم تطبیق آن با اطلاعات اعلام شده قبلی و رفتار متصدیان انجام کار جویاشوند. برگ نظرسنجی می تواند ظهر برگ ملاقات و یا به هر طریق دیگر با رعایت صرفه جویی و اختصار طراحی شود.

تبصره ۱: واحدهای اجرایی موظفند نسبت به راه اندازی و استقرار پست صوتی و صندوق پیشنهادات به منظور اخذ مشاوره و راهنمایی از مردم اقدام نمایند.

تبصره ۲: در پایان هر ماه برگ های نظرسنجی توسط رئیس واحد مربوطه، بررسی و کسانی که بر اساس دستورالعمل سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و بر مبنای نظرسنجی مردم از حد انتظار بالاتر ارزیابی شوند مورد تشویق قرار گیرند و با کارکنانی که موجبات عدم رضایت ارباب رجوع را فراهم کرده اند، برخورد قانونی شود.

ماده ۹: مرکز آمار ایران در مرکز استان ها موظف است جهت سنجش میزان رضایت مردم از دستگاه های اجرائی ملی و استانی مشمول این مصوبه سالیانه طرح افکار سنجی میزان رضایت مردم را اجراء و نتایج به دست آمده را به تفکیک دستگاه ها در بهمن ماه هر سال به دولت ارائه نماید.

نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاه های اجرایی با مردم:

ماده ۱۰- کلیه دستگاه های مشمول این مصوبه موظفند جهت تحقق اهداف

مصوبه و نظارت بر اجرای آن، همچنین پیگیری، راهنمایی و رفع موانع و ارزیابی عملکرد واحدهای سازمانی تحت مدیریت خود اقدامات ذیل را انجام دهند.

الف- تجهیز واحدهای بازرسی و رسیدگی به شکایات جهت بازرسی و تهیه گزارش های لازم.

ب- انتخاب بازرس ویژه از طرف وزیر یا بالاترین مقام مسئول دستگاه برای بازرسی، راهنمایی و ارائه گزارش مستمر از پیشرفت و اجرای مصوبه. **تبصره:** برای هر وزارتخانه یا سازمان مستقل، و استانداری ها انتخاب حداقل ۵ بازرس به طریق مذکور در بند «ب» ضروری می باشد.

ماده ۱۱- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و استانداران استان ها موظف هستند بر حسن اجرای این مصوبه نظارت نمایند و موارد عدم اجرای مصوبه را به وزیر یا بالاترین مقام مسئول دستگاه گزارش کنند.

مقام مسئول پس از بررسی موضوع و در صورت موجه بودن علت عدم اجرای مصوبه، ضمن ارائه راهنمایی های لازم برای واحد ذی ربط، مدت یکماه را جهت رفع مشکل تعیین و اجرای آن را پیگیری کند. در صورتی که در مدت تعیین شده نسبت به اجرای مصوبه در واحد مربوطه اقدام نگردد، مراتب از طریق سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به رئیس جمهوری گزارش می شود.

تبصره ۱- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و استانداران برای اجرای این مصوبه به تعداد مورد نیاز به کارشناسان متعدد، متخصص و ذیصلاح خود در مرکز و استان ها، حکم بازرسی صادر خواهند نمود. این کارشناسان ضمن مراجعه به واحدهای اجرائی دستگاه های مشمول این مصوبه، نحوه انجام

امور را بررسی و نسبت به تهیه گزارش اقدام می نمایند. دستگاه‌های مشمول این مصوبه موظف به همکاری در جهت حسن اجرای مأموریت‌های محوله با کارشناسان اعزامی سازمان یا بازرسان استانداری می باشند.

تبصره ۲- کارشناسان و بازرسان منتخب پس از طی آموزش‌های لازم با استفاده از چک لیست‌های هماهنگ و استاندارد نسبت به انجام مأموریت محوله اقدام می نمایند.

تبصره ۳- استانداران می توانند از بین افراد صاحب صلاحیت و واجد شرایط، متعهد و متخصص دانشگاهی یا بازنشسته که داوطلب نظارت بر اجراء این مصوبه می باشند پس از تأیید ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان، ناظر یا بازرس افتخاری، انتخاب و حکم صادر نمایند.

تبصره ۴- شورای اسلامی شهر، شهرستان و استان در صورت نیاز به نظارت مردمی، بازرسان واجد شرایط خود را به استاندار استان مربوط پیشنهاد می نمایند، تا به عنوان ناظر یا بازرس افتخاری با رعایت تبصره ۳ این ماده انتخاب و حکم صادر شود.

تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق و برخورد قانونی با مدیران و کارکنانی که موجب نارضایتی مردم می گردند:

ماده ۱۲- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است جهت اعمال و تأثیر نظرات مردم و ارباب رجوع در وضعیت استخدامی کارکنان دستگاه‌های مشمول این مصوبه، نسبت به تهیه و تنظیم لوایح و مصوبات مربوط در زمینه

تشویق و تنبیه کارکنان و رسیدگی به شکایات ارباب رجوع ، حداکثر ظرف مدت سه ماه از تاریخ تصویب این مصوبه ، اقدام نماید. این مقررات باید به نحوی وضع شود که رعایت حقوق مردم و کسب رضایت ارباب رجوع در چارچوب مقررات موضوعه، در دستگاه‌های اجرایی را تأمین نماید.

تبصره: تا تصویب لوایح و مصوبات پیش بینی شده در ماده ۱۲، دستگاه‌های مشمول این مصوبه می‌توانند از محل اعتبارات بودجه جاری ، مازاد درآمدموضوع تبصره ذیل ماده ۷۶ قانون برنامه سوم، اعتبارات خارج از شمول، و سایر منابع با استفاده از اختیارات مربوط نسبت به تشویق و پرداخت پاداش به مدیران و کارکنانی که در اجرای این مصوبه موجب جلب رضایت مردم می‌گردند، اقدام نمایند.

برای تسریع در انجام این تبصره، اختیارات لازم جهت پرداخت پاداش از طریق مقامات مسئول به مدیران استانی و رؤسای شهرستان‌ها اعطاء گردد.

ماده ۱۳- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است نسبت به تهیه و تدوین دستورالعمل تشویق و تنبیه حاوی اعطای لوح ، تحت عنوان جایزه تکریم، اعطای جوایز نقدی و همچنین برخوردهای قانونی به همراه چگونگی معرفی کارکنان و مدیران واحدهای اجرایی و سازمان‌ها و مؤسسات در فضای محلی ، منطقه‌ای و ملی که بیشترین و بهترین اقدامات را جهت کسب رضایت مردم و بهبود کیفیت خدمات خود انجام داده اند، اقدام نماید.

تبصره- ارباب رجوع و مراجعینی که پیشنهاد سازنده آنان در اصلاح روش‌های انجام کار و رضایت مردم مؤثر واقع شده است نیز مشمول تشویق

این ماده هستند.

ماده ۱۴- وزراء ورؤسای دستگاه‌های مستقل موظفند براساس گزارش‌های واصله از نمایندگان خود و استانداران و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ضمن انجام تشویق‌ها و تقدیرهای لازم، در مورد مدیران بی تفاوت و غیرمؤثر که موجبات رفع مشکلات مردم را فراهم نمی‌کنند، در صورت عدم توجه به تذکرات مربوط، نسبت به عزل و انعکاس موضوع بر حسب اهمیت در محیط سازمانی و خارج از آن و سایر برخورد‌های قانونی، اقدام نمایند.

سایر موارد اجرایی:

ماده ۱۵- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است برای پیشگیری و مبارزه با ارتشاء و ریشه‌کنی آن در دستگاه‌های اجرائی، لایحه قانونی تشدید مبارزه با این پدیده مذموم را حداکثر ظرف سه ماه تهیه و به هیأت دولت تقدیم نماید.

ماده ۱۶- وزراء ورؤسای دستگاه‌های مشمول این مصوبه موظفند با فعال نمودن شوراهای کمیسیون‌های تحول اداری و معاونت‌ها و مدیریت‌های ذی‌ربط نسبت به آموزش و توجیه مدیران، رؤسا و کارشناسان واحدهای مربوط اقدام نموده، پیگیری و اجرای این مصوبه را در اولویت اول دستگاه خود قرار دهند.

ماده ۱۷- در اجرای ماده ۱۶ قانون برنامه سوم توسعه، صداوسیما، جمهوری اسلامی ایران با هماهنگی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور نسبت به اطلاع رسانی و فراگیرسازی مفاد این طرح اقدام نماید.

ماده ۱۸- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور مسئول نظارت بر اجراء دقیق این مصوبه است، که از طریق مختلف (منجمله تشکیل جلسات مستمر با نمایندگان تام الاختیار دستگاه‌های اجرایی) گزارش‌های پیشرفت مصوبه را اخذ و به رئیس جمهور گزارش نموده و در شورای عالی اداری مطرح می نماید و موارد عدم پیشرفت فعالیت‌ها را از وزیر مربوطه در شورای مذکور پیگیری می نماید.

تبصره: استانداران مسئول پیگیری و نظارت بر اجراء موضوع این مصوبه در استان مربوطه هستند و ضمن در اولویت قرار دادن موضوع، مساعدت‌های لازم را اعمال و با تذکر مواردی که سستی‌یابی تفاوتی نسبت به اجراء این مصوبه مشاهده می‌کنند، گزارش پیشرفت را به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و رئیس جمهور یا معاون اول ایشان ارائه می نمایند.

ماده ۱۹- دستگاه‌های اجرائی مشمول این مصوبه در صورت نیاز می‌توانند هزینه‌های اجراء این مصوبه را تا سقف اعتبارات مصوب در موافقتنامه‌های بودجه هزینه‌ای و سرمایه‌ای پیش‌بینی نمایند و در صورتی که برای توسعه فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات نیاز گسترده‌ای به امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری باشد،

چنانچه در بودجه مصوب پیش‌بینی نشده باشد با ارائه طرح و پروژه‌های مربوطه می‌توانند از اعتبارات پیش‌بینی شده در بند الف تبصره «۱۳» بودجه سال ۱۳۸۱ استفاده نمایند.

تبصره: دستگاه‌های اجرایی استانی می‌توانند برای اجراء این مصوبه با تأیید سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان از اعتبارات مازاد درآمد موضوع

تبصره ذیل ماده ۷۶ قانون برنامه سوم توسعه استفاده نمایند.
ماده ۲۰- دستگاه‌های اجرایی مشمول موظفند گزارش عملکرد خود را در خصوص این مصوبه هر سه ماه یکبار به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ارسال و سازمان مذکور نیز موظف است، هر ۶ ماه یکبار اطلاعات واصله را جمع‌بندی و نتایج آن را برحسب مورد به شورای عالی اداری گزارش نماید.

من ... التوفیق

محمد ستاری‌فر

معاون رئیس‌جمهور و دبیر شورای عالی اداری