

## تصویب نامه

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

شماره: ۱۳/۱۸۵۴۰.ط

تاریخ: ۱۳۸۱/۲/۱۰

### باسمه تعالی

کلیه وزارتخانه ها ، موسسات ، شرکتهای دولتی و شرکتهایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است .بانک ها ، شهرداریها ، نهادهای انقلاب اسلامی و سایر دستگاههای 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 جلب رضایت مردم و ارباب رجوع نسبت به عملکرد واحد های اجرایی کشور تصویب نمود ، کلیه وزارتخانه ها ، سازمان ها ، موسسات و شرکتهای دولتی ، شرکت ها و موسساتی که شمول قانون بر آن ها مستلزم ذکر و یا تصریح نام هستند ، از جمله نیروی انتظامی ، شهرداری تهران و سایر شهرداری ها ، بانک ها و شرکت های بیمه ، همچنین موسسات و نهاد های عمومی غیر دولتی و نهاد های انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند نسبت به انجام موارد زیر اقدام نمایند .

### شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع :

**ماده ۱-** کلیه مدیران ، روسا و مسئولین واحد های ستادی و اجرایی دستگاههای موضوع این مصوبه (واحدهای داری 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 را به 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: روسای واحد های اجرایی در مرکز و استان و 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 طرق 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 رئوس 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 دستگاههای اجرایی 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 و تدوین منشور اخلاقی سازمان 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 آمادگی 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 با نوع کار و فعالیتها .

**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 واحد ها 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 رویت برای مراجعان نصب نمایند .

**ی-** واحد های اجرایی موظفند به منظور کاهش ارتباط کارکنان و ارباب رجوع و نیز رعایت شان مردم نسبت به ایجاد گیشه های خدماتی بر اساس مصوبه شماره ۵۰۵۱/دش/۱ مورخ ۱۳۷۵/۵/۲۰ شورایی اداری اقدام نمایند.

### **بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم :**

**ماده ۵-** روسای هر یک از واحد های اجرایی موظفند حداکثر تا تاریخ ۱۳۸۱/۷/۱ روشهای مورد عمل خود را با رعایت قوانین و مقررات مربوط و با کسب نظر از متصدیان ارائه خدمات و خدمت گیرندگان ، اصلاح و ضمن اجراء 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 پیشنهاد ها از بین روشهای اصلاح شده ، بهترین روش را حسب مورد برای شورا یا کمیسیون تحول اداری دستگاه متبوع ارسال خواهد نمود .

**ماده ۶-** شورا یا 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 واحد های استانی و شهرستانی و ... تابعه ابلاغ نماید .

**تبصره :** دستگاه هایی که فاقد شورا یا کمیسیون تحول اداری می باشند ، بررسی های فوق الذکر توسط واحد های تخصصی مربوط انجام خواهد شد .

**ماده ۷-** سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است برای آشنایی مدیران، روسا، عوامل و متصدیان واحد های اجرایی، دستورالعمل نحوه مستند سازی و اصلاح روشهای انجام کار و شیوه های اطلاع رسانی ارائه خدمات را به روش ساده ظرف مدت ۴۵ روز تهیه و تنظیم و در اختیار دستگاهها قرار دهد.

**تبصره:** مرکز آموزش مدیریت دولتی و واحد های آموزشی دستگاههای اجرایی موظفند، آموزشهای لازم را بر اساس دستور العمل های مربوط حداکثر در ۱۲ ساعت به مدیران، روسا، عوامل و متصدیان واحد های مشمول که متقاضی آموزش هستند، ارائه نمایند

### **نظر سنجی از مردم:**

**ماده ۸-** واحد های اجرایی موظفند هنگام ورود ارباب رجوع، برگ نظر سنجی در اختیار وی قرار دهند و نظر ارباب رجوع را در خصوص نحوه گردش کار، همچنین تطبیق یا عدم تطبیق آن با اطلاعات اعلام شده قبلی و رفتار متصدیان انجام کار جویا شوند. برگ نظر سنجی می تواند ظهر برگ ملاقات و یا بهر طریق دیگر با رعایت صرفه جویی و اختصار طراحی شود.

**تبصره ۱:** واحد های 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 برگهای نظر سنجی توسط رئیس واحد مربوطه، بررسی و کسانی که براساس دستورالعمل سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و بر مبنای نظر سنجی مردم از حد انتظار بالاتر شوند مورد تشویق قرار می گیرند و با کارکنانی که موجبات عدم رضایت ارباب رجوع را فراهم کرده اند، برخورد قانونی شود.

**ماده ۹:** مرکز آمار ایران در مرکز و استانها موظف است جهت سنجش میزان رضایت مردم از دستگاهها ی اجرایی ملی و استانی مشمول این مصوبه سالیانه طرح افکار سنجی میزان رضایت مردم را اجراء و نتایج بدست آمده را به تفکیک دستگاهها در بهمن ماه هر سال به دولت ارائه نماید.

نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاههای اجرایی با مردم:

**ماده ۱۰-** کلیه دستگاههای مشمول این مصوبه موظفند جهت تحقق مصوبه 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 گزارشهای 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 استانداریها انتخاب حداقل ۵ بازرس به طریق مذکور در بند «ب» ضروری می باشد.

ماده ۱۱- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و استانداران استانها موظف هستند و بر حسن اجرای این مصوبه نظارت نمایند و موارد عدم اجرای مصوبه را به وزیر با بالاترین مقام مسئول دستگاه گزارش کنند. مقام مسئول پس از بررسی موضوع و در صورت موجه بودن علت عدم اجرای مصوبه، ضمن ارائه راهنمایی‌های لازم برای واحد ذیربط، مدت یکماه را جهت رفع مشکل تعیین و اجرای آن را پیگیری کند. در صورتیکه در مدت تعیین شده نسبت به اجرای مصوبه در واحد مربوطه اقدام نگردد، مراتب از طریق سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به رئیس جمهوری گزارش می‌شود.

تبصره ۱- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و استانداران برای اجرای این مصوبه به تعداد مورد نیاز به کارشناسان متعهد، متخصص و ذیصلاح خود در مرکز و استانها، حکم بازرسی صادر خواهند نمود. این کارشناسان ضمن مراجعه به واحدهای اجرایی دستگاههای مشمول مصوبه، نحوه انجام امور را بررسی و نسبت به تهیه گزارش اقدام می‌نمایند. دستگاههای مشمول این مصوبه موظف به همکاری در جهت حسن اجرای ماموریت‌های محوله با کارشناسان اعزامی سازمان یا بازرسان استانداری می‌باشند.

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

تبصره ۳- استانداران می‌توانند از بین افراد صاحب صلاحیت و واجد شرایط، متعهد و متخصص دانشگاهی یا بازنشسته که داوطلب نظارت بر اجرا این مصوبه می‌باشند پس از تأیید ستاد برنامه‌ریزی 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 می‌نمایند، 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 می‌گردند:**

ماده ۱۲- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است جهت اعمال و تاثیر 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 ماهه 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 تامین نماید.

تبصره: تا تصویب لوایح و مصوبات پیش بینی شده در ماده ۱۲، دستگاههای مشمول این مصوبه می‌توانند از محل اعتبارات بودجه جاری، مازاد درآمد موضوع 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 روسای شهرستانها اعطا گردد.

ماده ۱۳- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی 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 موسسات در فضای محلی،

منطقه ای و ملی که بیشترین و بهترین اقدامات را جهت کسب رضایت مردم و بهبود کیفیت خدمات خود انجام داده‌اند، اقدام نماید.

تبصره: ارباب رجوع و مراجعینی که پیشنهاد سازنده آنان در اصلاح روشهای انجام کار و رضایت مردم موثر واقع شده است نیز مشمول تشویق این ماده هستند.

ماده ۱۴- وزراء و روسای دستگاه‌های مستقل موظفند بر اساس گزارش‌های واصله از نمایندگان خود و استانداران و سازمان‌مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ضمن انجام تشویق‌ها و تقدیرهای لازم، در مورد مدیران بی‌تفاوت و غیر موثر که موجبات رفع مشکلات مردم را فراهم نمی‌کنند، در صورت عدم توجه به تذکرات مربوط، نسبت به عزل آنها و انعکاس موضوع برحسب 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 ریشه کنی آن در دستگاه های اجرایی، لایحه قانونی تشدید مبارزه با این پدیده مذموم را حداکثر ظرف سه ماه تهیه و به هیات دولت تقدیم نماید.

ماده ۱۶- وزراء و روسای دستگاه های مشمول این مصوبه موظفند با فعال نمودن شوراها و کمیسیون های تحول اداری و معاونت ها و مدیریت های ذیربط نسبت به آموزش و توجیه مدیران، روسا و کارشناسان واحدهای مربوط اقدام نموده، پیگیری و اجرای این مصوبه را در اولویت اول دستگاه خود قرار دهند.

ماده ۱۷- در اجرای ماده ۱۶۷ قانون برنامه سوم توسعه، صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران با هماهنگی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور نسبت به اطلاع رسانی و فراگیر سازی مفاد این طرح اقدام می 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 شوراییعالی 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 قراردادن موضوع، مساعدتهای لازم را اعمال و با تذکر مواردی که سستی یا بی تفاوتی نسبت به اجراء این مصوبه مشاهده می کنند، گزارش پیشرفت را به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و رئیس جمهور یا معاون اول ایشان ارائه می نمایند.

ماده ۱۹- دستگاههای اجرایی مشمول این مصوبه در صورت نیاز می توانند هزینه های اجرایی این مصوبه را تا سقف اعتبارات مصوب در موافقتنامه های بودجه هزینه ای و سرمایه ای پیش بینی نمایند و در صورتیکه برای توسعه فن آوری اطلاعات و ارتباطات نیاز گسترده ای به امکانات سخت افزاری و نرم افزاری باشد، چنانچه در بودجه مصوب پیش بینی نشده باشد با ارائه طرح و پروژه های مربوطه می توانند از اعتبارات پیش بینی شده در بند الف تبصره ۱۳ بودجه سال ۱۳۸۱ استفاده نمایند.

**تبصره:** دستگاههای اجرایی استانی می توانند برای اجرای این مصوبه با تأیید سازمان و مدیریت 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 برنامه ریزی 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.