

## طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری (مصوبه شماره 13/18540.ط

مورخ 1381/2/10 شورای عالی اداری)

کلیه وزارتخانه‌ها، مؤسسات، شرکتهای دولتی و شرکتهایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است،

بانک‌ها، شهرداریها، نهادهای انقلاب اسلامی

و سایر دستگاههایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند.

شورای عالی اداری در نودمین جلسه مورخ 1381/1/25 بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به منظور تکریم و جلب رضایت مردم و ارباب رجوع نسبت به عملکرد واحدهای اجرایی کشور تصویب نمود، کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات و شرکتهای دولتی، شرکت‌ها و مؤسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام هستند، از جمله نیروی انتظامی، شهرداری تهران و سایر شهرداری‌ها، بانک‌ها و شرکتهای بیمه، همچنین مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند نسبت به انجام موارد زیر اقدام نمایند.

### شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع:

ماده 1- کلیه مدیران، رؤسا و مسئولین واحدهای ستادی و اجرایی دستگاههای موضوع این مصوبه (واحدهای دارای ارباب رجوع مستقر در مرکز، استان، شهرستان و بخش و...) مکلفند، جهت شفاف‌سازی نحوه ارائه

خدمت به مردم حداکثر تا تاریخ 1381/7/1، 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 فرم‌های 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 کمیسیون‌های تحول اداری مربوط در استان ارسال نمایند.

### اطلاع‌رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم:

ماده 2- 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 نام‌خانوادگی، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی و رئوس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنان

-راه‌اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم حداکثر ظرف «7» ماه از تاریخ ابلاغ مصوبه

ماده 3- دستگاه‌های مشمول این مصوبه مکلفند نسبت به تهیه کتاب راهنمای مراجعین و ایجاد سایت اینترنتی جهت اطلاع‌رسانی در خصوص خدمات قابل ارائه دستگاه‌های اجرایی به مردم و ارباب‌رجوع بر اساس بخشنامه‌های سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور اقدام نمایند.

### تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم:

ماده 4- دستگاه‌های 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، وقت‌شناسی، نظم و آراستگی لباس و...

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

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

د- وجود تمایلات مثبت به کار، متناسب با نوع کار و فعالیتها.

ه- برای احترام به ارباب‌رجوع کلیه واحدهای اجرایی موظفند فضای مناسب اداری برای حضور ارباب‌رجوع 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 اجرایی موظفند به منظور کاهش ارتباط کارکنان و ارباب رجوع و نیز رعایت شأن مردم نسبت به ایجاد گیشه‌های خدماتی بر اساس مصوبه شماره 5051/دش/1 مورخ 1375/5/20 شورایعالی اداری اقدام نمایند.

### **بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات به مردم:**

ماده 5- رؤسای هر یک از واحدهای اجرایی موظفند حداکثر تا تاریخ 1/7/1381 روش‌های مورد عمل خود را با رعایت قوانین و مقررات مربوط و با کسب نظر از متصدیان ارائه خدمات و خدمت‌گیرندگان، اصلاح و ضمن اجرا، یک نسخه از روش اصلاح‌شده را برای کمیسیون تحول اداری دستگاه مربوط در استان ارسال دارند.

تبصره: کمیسیون تحول اداری دستگاه در استان حداکثر ظرف «2» ماه از زمان وصول پیشنهادها از بین روش‌های اصلاح‌شده، بهترین روش را حسب مورد برای شورا یا کمیسیون تحول اداری دستگاه متبوع ارسال خواهد نمود.

ماده 6- شورا یا کمیسیون تحول اداری دستگاه موظف است، روش‌های اصلاح‌شده 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: دستگاه‌هایی که فاقد شورا یا کمیسیون تحول اداری می‌باشند، بررسی‌های فوق‌الذکر توسط واحدهای تخصصی مربوط انجام خواهد شد

ماده 7- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است برای آشنایی مدیران، رؤسا، عوامل و متصدیان واحدهای اجرایی، دستورالعمل نحوه مستندسازی و اصلاح روشهای انجام کار و شیوه‌های اطلاع‌رسانی ارائه خدمات را به روش ساده ظرف مدت 45 روز تهیه و تنظیم و در اختیار دستگاهها قرار دهد.

تبصره: مرکز آموزش مدیریت دولتی و واحدهای آموزشی دستگاههای اجرایی موظفند، آموزشهای لازم را براساس دستورالعمل‌های مربوط حداکثر در 12 ساعت به مدیران، رؤسا، عوامل و متصدیان واحدهای مشمول که متقاضی آموزش هستند، ارائه نمایند.

### نظرسنجی از مردم:

ماده 8- واحدهای اجرایی موظفند هنگام ورود ارباب‌رجوع، برگ نظرسنجی در اختیار وی قرار دهند و نظر ارباب‌رجوع را درخصوص نحوه گردش کار، همچنین تطبیق یا عدم تطبیق آن با اطلاعات اعلام شده قبلی و رفتار متصدیان انجام کار جویا شوند. برگ نظرسنجی می‌تواند ظهر برگ ملاقات و یا بهر طریق دیگر با رعایت صرفه‌جویی و اختصار طراحی شود.

تبصره 1: واحدهای اجرایی موظفند نسبت به راه‌اندازی و استقرار پست صوتی و صندوق پیشنهادات به‌منظور اخذ مشاوره و راهنمایی از مردم اقدام نمایند.

تبصره 2: در پایان هر ماه برگهای نظرسنجی توسط رئیس واحد مربوطه، بررسی و کسانی که براساس دستورالعمل سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و بر مبنای نظرسنجی مردم از حد انتظار بالاتر ارزیابی شوند مورد تشویق قرار گیرند و با کارکنانی که موجبات عدم رضایت ارباب‌رجوع را فراهم کرده‌اند، برخورد قانونی شود.

ماده 9- مرکز آمار ایران در مرکز و استانها موظف است جهت سنجش میزان رضایت مردم از دستگاههای اجرایی ملی و استانی مشمول این مصوبه سالیانه طرح افکارسنجی 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 10- کلیه دستگاههای 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 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 5 بازرس به طریق مذکور در بند «ب» ضروری می باشد.

ماده 11- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و استانداران استانها 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 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 نکرده، مراتب از طریق سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به رئیس جمهوری گزارش می شود.

تبصره 1- 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 مأموریت‌های محوله با کارشناسان اعزامی سازمان یا بازرسان استانداری می‌باشند.

تبصره 2- کارشناسان و بازرسان منتخب پس از طی آموزشهای لازم با استفاده از چک لیستهای هماهنگ و استاندارد نسبت به انجام مأموریت محوله اقدام می‌نمایند.

تبصره 3- استانداران می‌توانند از بین افراد صاحب صلاحیت و واجد شرایط، متعهد و متخصص دانشگاهی یا بازنشسته که داوطلب نظارت بر اجراء این مصوبه می‌باشند پس از تأیید ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری استان، ناظر یا بازرس افتخاری، انتخاب و حکم صادر نمایند.

تبصره 4- 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 3 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 12- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است جهت اعمال و تأثیر نظرات مردم و ارباب‌رجوع 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 ارباب‌رجوع، 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 پیش‌بینی شده در ماده 12، دستگاههای مشمول این مصوبه می‌توانند از محل اعتبارات بودجه جاری، مزاد درآمد موضوع تبصره ذیل ماده 76 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 13- 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 مؤسسات در فضای محلی، منطقه‌ای 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 مؤثر واقع شده است نیز مشمول تشویق این ماده هستند.

ماده 14- وزراء و رؤسای دستگاههای مستقل موظفند بر اساس گزارشهای واصله از نمایندگان خود و استانداران و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ضمن انجام تشویقها و تقدیرهای لازم، در مورد مدیران بی‌تفاوت و غیرمؤثر 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 15- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است برای پیشگیری و مبارزه با ارتشاء و ریشه‌کنی آن در دستگاه‌های اجرایی، لایحه قانونی تشدید مبارزه با این پدیده مذموم را حداکثر ظرف سه‌ماه تهیه و به هیأت‌دولت تقدیم نماید.

ماده 16- وزراء و رؤسای دستگاه‌های مشمول این مصوبه موظفند با فعال‌نمودن شوراها و 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 17- در اجرای ماده 167 قانون برنامه سوم توسعه، صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران با هماهنگی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور نسبت به اطلاع‌رسانی و فراگیرسازی مفاد این طرح اقدام می‌نماید.

ماده 18- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور مسئول نظارت بر اجراء دقیق این مصوبه است، که از طریق مختلف (منجمله تشکیل جلسات مستمر با نمایندگان تام‌الاختیار دستگاه‌های اجرائی) گزارشهای پیشرفت مصوبه را اخذ و به رئیس‌جمهور گزارش نموده و در شورای عالی اداری مطرح می‌نماید و موارد عدم پیشرفت فعالیتها را از وزیر مربوطه در شورای مذکور پیگیری می‌نماید.

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 بی‌تفاوتی نسبت به اجراء

این مصوبه مشاهده می‌کنند، گزارش پیشرفت را به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و رئیس‌جمهور یا معاون اول ایشان ارائه می‌نمایند.

ماده 19- دستگاههای اجرائی مشمول این مصوبه در صورت نیاز می‌توانند هزینه‌های اجرای این مصوبه را تا سقف اعتبارات مصوب در موافقتنامه‌های بودجه هزینه‌ای و سرمایه‌ای پیش‌بینی نمایند و در صورتیکه 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 «13» بودجه سال 1381 استفاده نمایند.

تبصره: دستگاههای اجرایی استانی می‌توانند برای اجرای این مصوبه با تأیید سازمان و مدیریت برنامه‌ریزی استان از اعتبارات مازاد درآمد موضوع تبصره ذیل ماده 76 قانون برنامه سوم توسعه استفاده نمایند.

ماده 20- دستگاههای اجرایی مشمول موظفند گزارش عملکرد خود را در خصوص این مصوبه هر سه‌ماه یکبار به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ارسال و سازمان مذکور نیز موظف است، هر 6 ماه یکبار اطلاعات واصله را جمع‌بندی و نتایج آن را برحسب مورد به شورای عالی اداری گزارش نماید.