

تصویب‌نامه « طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب

رجوع در نظام اداری»

کلیه وزارتخانه‌ها، مؤسسات، شرکتهای دولتی و شرکتهایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح‌نام 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 ۱۳۸۱/۱/۲۵ 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، شرکتهای 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 غیر دولتی 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 ۱- 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 ۱۳۸۱/۲/۱، 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 فرم‌های مورد عمل.

- عنوان واحد، محل استقرار، نام متصدی انجام کار و تعیین اوقات مراجعه.

- نوع فن‌آوری 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 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 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- 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 ارباب رجوع بر اساس بخشنامه‌های سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور اقدام نمایند.

تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم

ماده ۴- 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...
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 موردنیاز به خدمت‌گیرندگان.
د - وجود تمایلات مثبت به کار، متناسب با نوع کار و فعالیتها.
هـ - 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 ارباب‌رجوع و نیز رعایت شأن مردم نسبت به ایجاد گیشه‌های خدماتی بر اساس مصوبه شماره ۵۰۵۱/دش/۱ مورخ ۱۳۷۵/۵/۲۰ شورایعالی اداری اقدام نمایند.

بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات به مردم:

ماده ۵ - رؤسای هر یک از واحدهای 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 خدمت‌گیرندگان، 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 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، روش‌های 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: دستگاه‌هایی که فاقد شورا یا کمیسیون تحول اداری می‌باشند، بررسی‌های فوق‌الذکر توسط واحدهای تخصصی مربوط انجام خواهد شد.

ماده ۷- 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 ۴۵ 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 ۱۲ ساعت به مدیران، رؤسا، عوامل و متصدیان واحدهای مشمول که متقاضی آموزش هستند، ارائه نمایند.

نظرسنجی از مردم:

ماده ۸ - واحدهای اجرایی موظفند هنگام ورود ارباب رجوع، برگ نظرسنجی 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 نظرسنجی می‌تواند ظهر برگ ملاقات و یا به هر طریق دیگر با رعایت صرفه‌جویی و اختصار طراحی شود.

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

تبصره ۲- 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 ارباب رجوع را فراهم کرده‌اند، برخورد قانونی شود.

ماده ۹- 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 اجرائی با مردم:

ماده ۱۰- 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 ۵ بازرس به طریق مذکور در بند « ب » ضروری می‌باشد.

ماده ۱۱- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی 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 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 مأموریت‌های 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 مأموریت 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 اجراء 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 نظرات 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 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 پیش‌بینی شده در ماده ۱۲، دستگاههای مشمول این مصوب

می‌توانند از محل اعتبارات بودجه جاری، مزاد درآمد موضوع تبصره ذیل ماده ۷۶ قانون برنامه سوم، اعتبارات خارج از

شامل، 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 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 ۱۴- وزراء و رؤسای دستگاههای مستقل موظفند براساس گزارشهای واصله از نمایندگان خود و استانداران و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ضمن انجام تشویقها و تقدیرهای لازم، درمورد 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 ۱۵- 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 سه ماه تهیه و به هیأت دولت تقدیم نماید.

ماده ۱۶- وزراء و رؤسای دستگاههای مشمول این مصوبه موظفند با فعال نمودن 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 ۱۷- در اجرای ماده ۱۶۷ قانون برنامه سوم توسعه، صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران با هماهنگی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور نسبت به اطلاع‌رسانی و فراگیر سازی مفاد این طرح اقدام می‌نماید.

ماده ۱۸- 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 رئیس جمهور گزارش نموده و در شورایعالی 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 رئیس جمهور یا معاون اول ایشان ارائه می‌نمایند.

ماده ۱۹- دستگاههای اجرایی 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 «۱۳» بودجه سال ۱۳۸۱ استفاده نمایند.

تبصره - دستگاههای اجرایی استانی می‌توانند برای اجرای این مصوبه با تأیید سازمان و مدیریت برنامه‌ریزی استان از اعتبارات مزاد 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.

[امضاء]

معاون رئیس جمهور و دبیر شورا عالی اداری - محمد ستاری فر

دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان موضوع مواد ۸ و ۱۲ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری

شورای عالی اداری در یکصد و هشتمین جلسه مورخ ۱۳۸۲/۱۰/۲۰ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و در اجرای مواد ۸ و ۱۲ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری (مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورا عالی اداری) دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان را به شرح ذیل تصویب نمود:

ماده ۱- تعاریف:

مصوبه: منظور از مصوبه در این دستورالعمل مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورا عالی اداری در مورد طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری می‌باشد.

دستگاه اجرایی: کلیه وزارتخانه‌ها، مؤسسات، شرکت‌های دولتی و شرکت‌ها و مؤسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است از جمله نیروی انتظامی، شهرداری تهران و سایر شهرداری‌ها، بانک‌ها، شرکت‌های بیمه همچنین مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند.

ارباب رجوع: شخصی است که جهت دریافت خدمت یا کالا در چارچوب قوانین و مقررات عمومی به دستگاههای

مشمول مصوبه مراجعه می‌نماید.

کارکنان: مستخدمین دولت اعم از رسمی و غیر رسمی در کلیه سطوح شغلی که عهده‌دار انجام وظایف محوله از دستگاه متبوع خود می‌باشند.

ماده ۲- دستگاه‌های اجرایی موظفند نسبت به تعیین واحدهای سازمانی که مستقیماً به مردم خدمت و یا کالا ارائه می‌نمایند (نظیر واحدهای درمانی، خدماتی و اداری) اقدام و فرآیندهای مرتبط با ارباب رجوع را احصاء و مستند نمایند.

تبصره - واحدهای ستادی دستگاههای اجرایی و نظایر آن که به طور مستقیم با مردم و ارباب رجوع برای ارائه خدمات در تماس نمی‌باشند با تشخیص دستگاه مربوطه مشمول این مصوبه نمی‌گردند.

ماده ۳- واحد امور اداری (کارگزینی) بعد از جمع‌بندی سالانه نظرات ارباب رجوع (فرم ع - ۱۳۱ (۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) براساس اطلاعات فرم‌های ماهانه سال گذشته در پایان اردیبهشت ماه هر سال، ۵ درصد از کارکنان که بیشترین درصد برخورد مناسب (مندرج در ستون ششم فرم مذکور) را با ارباب رجوع داشته‌اند به شرط اینکه هیچ‌گونه برخورد نامناسب نداشته باشند، انتخاب و جهت تشویق به رییس دستگاه یا واحد سازمانی مربوط معرفی می‌نماید.

ماده ۴- کارکنانی که به شرح فوق‌الذکر انتخاب و مورد تایید رییس دستگاه یا واحد سازمانی ذیربط قرار گرفته‌اند از امتیازات ذیل برخوردار می‌شوند:

- تشویق و تقدیر با امضای رییس دستگاه یا واحد سازمانی با درج در پرونده کارگزینی مستخدم.
- حداکثر یکماه حقوق و مزایا بعنوان پاداش موضوع ماده ۴۳ قانون استخدام کشوری و یا مقررات استخدامی دستگاه با توجه به سقف اعتبارات دستگاه.

ماده ۵- مشخصات کارکنانی که مورد تشویق قرار گرفته‌اند به همراه مستندات مربوطه و گزارشی از عملکرد آنها حسب مورد به ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری استان یا شورای تحول اداری ارسال می‌گردد. ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری استان یا شورای تحول اداری دستگاه از بین کارکنانی که بیشترین امتیاز را کسب نموده‌اند، ۳ نفر را به عنوان کارکنان نمونه در جلب رضایت ارباب رجوع انتخاب نموده و در مراسم جشنواره شهید رجایی (ره) معرفی و از امتیازات ذیل بهره‌مند خواهند شد:

- اعطای لوح تکریم ارباب رجوع با امضاء استاندار یا وزیر حسب مورد.
- اعزام به سفر حج عمره و یا معادل ریالی آن.
- بهره‌مندی از اولویت در استفاده از فرصت‌های آموزشی.
- یکسال تعجیل در ارتقاء گروه (حداکثر ۳ بار در طول خدمت مستخدم).

ماده ۶- واحد امور اداری (کارگزینی) نظرات و پیشنهادات مراجعین که در فرم‌های نظرسنجی از ارباب رجوع (فرم ع-۱۲۸ (۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) در زمینه حذف مراحل زائد، ادغام مراحل انجام کار و اصلاح روش‌های مورد عمل و یا سایر موارد مرتبط با طرح تکریم و ارتقاء سطح رضایتمندی مردم منعکس شده است را جمع‌بندی و به دبیرخانه شورای پذیرش و بررسی پیشنهادهای دستگاه (موضوع بخشنامه شماره

۱۹۵۹۴۰/۱۹۰۰ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۴ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) ارسال می‌نماید تا مورد بررسی قرار گیرد. در صورتی که پیشنهاد ارائه شده عملیاتی گردیده و موجبات افزایش سطح رضایتمندی مردم را فراهم آورد، بنا به پیشنهاد دبیرخانه شورای پذیرش و بررسی پیشنهادهای و تایید رییس دستگاه یا مدیر واحد سازمانی به پیشنهاددهنده جوایزی همراه با تقدیرنامه اعطاء می‌گردد.

ماده ۷- رسیدگی به سوء عملکرد کارکنان در ارتباط با ارباب رجوع بر مبنای موارد ذیل صورت می‌گیرد:

- نتایج نظرسنجی از ارباب رجوع.
- گزارش بازرسان طرح تکریم.
- شکایات واصله از ارباب رجوع.
- سایر ساز و کارهای نظارتی.

ماده ۸ - واحد امور اداری (کارگزینی) مکلف است، ۵ درصد از کارکنانی که در ۳ ماه متوالی بیشترین تعداد برخورد نامناسب را براساس نتایج فرم جمع‌بندی ماهانه نظرات ارباب رجوع به شمار ع-۱۲۹(۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور کسب کرده‌اند و یا براساس گزارش بازرسی یا گزارش واحد رسیدگی به شکایات موجبات نارضایتی ارباب رجوع را فراهم نموده‌اند و تخلف آنان از مصادیق بند ۳ ماده ۸ قانون رسیدگی به تخلفات اداری تشخیص داده شده باشد با نظر بالاترین مقام دستگاه حسب مورد مشمول بندهای الف، ب و ج ماده ۹ قانون رسیدگی به تخلفات اداری نموده و یا پرونده آنان را به هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع نماید.

تبصره ۱- احکام مجازات‌های فوق‌الذکر با توجه به قانون رسیدگی به تخلفات اداری با امضاء وزیر یا رییس سازمان مستقل، یا معاون یا مدیرکل (در صورت تفویض) بنابه پیشنهاد مدیر واحد مربوطه صادر خواهد شد.

تبصره ۲- در مورد کارکنان آزمایشی (مشمول قانون استخدام کشوری) که در یکسال بیش از سه ماه نسبت عدم رضایت ارباب رجوع در مورد آنان بیش از ۲۰ درصد باشد، ماده ۲۰ قانون استخدام کشوری اعمال خواهد شد و یا حسب مقررات مربوط، حکم آزمایشی آنان لغو می‌گردد.

تبصره ۳- لازم است مدیران نسبت به تغییر شغل و یا معرفی جهت طی دوره‌های آموزشی مربوط برای کارکنان که برخورد نامناسب با ارباب رجوع توسط آنان تداوم داشته باشد، اقدام نمایند

ماده ۹- در صورتی که امتیاز واحد سازمانی تحت سرپرستی مدیری براساس گزارش بازرسی طرح تکریم در سه نوبت متوالی در یکسال، نامطلوب تشخیص داده شود و یا نسبت عدم رضایت مراجعین در کل واحد سازمانی براساس ستون هفتم فرم جمع‌بندی سالانه نظرات ارباب رجوع بیش از ۲۰ درصد اعلام گردد یا گزارشات واصله از واحد رسیدگی به شکایات حاکی از عملکرد نامطلوب واحد سازمانی باشد، در مرحله اول براساس گزارش ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری استان و یا شورای تحول اداری از طریق استاندار یا رییس دستگاه مورد تذکر قرار می‌گیرد و در صورت تکرار در دوره‌های بعدی ارزشیابی، موضوع از طریق شورای تحول اداری دستگاه یا ستاد برنامه‌ریزی تحول

استان به وزیر یا رییس دستگاه گزارش می‌شود تا اقدام لازم جهت تغییر شغل آنان (حداقل در یک سطح پایین‌تر) صورت گیرد.

ماده ۱۰- اعتبار مورد نیاز برای اجرای این مصوبه از محل اعتبارات برنامه‌های ذیربط و برنامه تحول اداری و اعتبارات خارج از شمول قابل تأمین و پرداخت خواهد بود.

[امضاء]

معاون رییس جمهور و رییس سازمان - محمد ستاری فر