

## تدوین برنامه طرح تکریم ارباب رجوع اهم اهداف این طرح عبارتند از:

- ۱- اطلاع رسانی مناسب به مراجعان درباره نحوه خدمت رسانی از طریق بروشور ، کتاب راهنما ، تابلو اعلانات و ...
  - ۲- بازنگاری و اصلاح و مهندسی مجدد روش های انجام کار ، به منظور ایجاد سهولت و افزایش سرعت و دقت در خدمت رسانی به مردم .
  - ۳- تدوین منشور اخلاقی سازمان ، به منظور ایجاد برخورد مشفقانه و مناسب با ارباب رجوع .
  - ۴- نظر خواهی از مراجعان به اداره ها ، درباره کیفیت خدمت دهی و چگونگی برخورد کارکنان .
  - ۵- ایجاد ساز و کارهای لازم ، به منظور تشویق کارکنانی که موجب رضایت خدمت گیرندگان می شوند و برخورد با کارکنان خطا کار.
  - ۶- نظر سنجی از مردم درباره رضایت آنان از کیفیت خدمت رسانی دستگاه های دولتی.
- لازم به ذکر است که به منظور حسن اجرای مصوبه مذکور و نیز حسن رفتار کارکنان دستگاه های اجرایی با مردم ، نظارت لازم از سوی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ، استانداری ها و دستگاه های دولتی ، از طریق انجام بازرسی های موردی انجام خواهد گرفت.

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

شماره مصوبه شورای عالی اداری : ۱۳/۱۸۵۴.ط

تاریخ مصوبه شورای عالی اداری : ۱۰/۰۲/۱۳۸۱

کلیه وزارتخانه ها ، موسسات ، 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 ۲۵/۰۱/۱۳۸۱ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به منظور تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع نسبت به عملکرد واحدهای اجرایی کشور تصویب نمود ، کلیه وزارتخانه ها ، سازمان ها ، موسسات و شرکت های دولتی ، شرکت ها و موسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام هستند ، از جمله نیروی انتظامی ، شهرداری تهران و سایر شهرداری ها ، بانک ها و شرکت های بیمه ، همچنین موسسات و نهادهای عمومی غیر دولتی و نهادهای 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 ، روسا و مسولین 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 ۱/۷/۱۳۸۱ ، 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 موردنیاز و فرم های موردعمل

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

- نوع فن آوری مورد استفاده

تبصره: روسای 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 های 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 خانوادگی، عوامل متصدی انجام کار ، پست سازمانی و رنوس 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 درخصوص خدمات قابل ارائه دستگاه های اجرایی به مردم و ارباب رجوع براساس 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 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 و ...

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 موردنیاز به خدمت گیرندگان

د \_ وجود تمایلات مثبت به کار ، متناسب با نوع کار و فعالیت ها

هـ \_ 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 اصی وظایف کارکنان خود را در محل استقرار آنان به نحو مناسب و قابل رویت برای مراجعان نصب نمایند .

ز \_ واحدهای اجرایی موظفند به منظور کاهش ارتباط کارکنان و ارباب رجوع و نیز رعایت شان مردم نسبت به ایجاد گیشه های خدماتی براساس مصوبه شماره ۵۰۵۱/دش/۱ مورخ ۱۳۷۵/۵/۲ شورایعالی اداری اقدام نمایند .

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

ماده ۵- روسای هر یک از واحدهای اجرایی موظفند حداکثر تا تاریخ ۱۳۸۱/۷/۱ روش های موردعمل 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 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 واحدهای استانی و شهرستانی و ... تابعه ابلاغ نماید .

تبصره: دستگاه هایی که فاقد شورا یا 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 آشنایی مدیران ، روسا ، عوامل و متصدیان واحدهای اجرایی، دستورالعمل نحوه مستندسازی و اصلاح روش های انجام کار و شیوه های اطلاع رسانی ارائه خدمات را به روش ساده ظرف مدت ۴۵ روز تهیه ، تنظیم و در اختیار دستگاه ها قرار دهند.

تبصره: مرکز آموزش مدیریت دولتی و واحدهای آموزشی دستگاه های اجرایی موظفند ، آموزش های لازم را بر اساس دستورالعمل های مربوطه حداکثر در ۱۲ ساعت به مدیران ، روسا ، 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 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 برگه های نظرسنجی توسط رییس واحد مربوطه ، بررسی و کسانی که براساس 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 و استان ها موظف است جهت سنجش میزان رضایت مردم از دستگاه های اجرایی ملی و استانی مشمول این مصوبه سالیانه طرح افکارسنجی میزان رضایت مردم را اجراء و نتایج بدست آمده را به تفکیک دستگاه ها در بهمن ماه هر سال به دولت ارائه نماید.

### فرم نظر سنجی از ارباب رجوع (موضوع ماده ۸ طرح تکریم مردم)

رسول اکرم (ص): هرکس برادر مسلمان خود را با کلمه لطف آمیز تکریم کند و غم اور را بزدايد همواره در سایه جاودان لطف الهی است.

۱- آیا اطلاع رسانی و راهنمایی لازم بصورت شفاف و دقیق برای انجام خدمات مورد درخواست به شما ارائه شده است ؟ بلی " " خیر "

۲- نحوه برخورد کارکنان با شما چگونه است؟ بسیار خوب " خوب " متوسط " بد "

۳- آیا خدمت مورد نظر شما در موعد مقرر انجام شده است؟ بلی " " خیر "

۴- نام فرد یا افرادی که مناسبترین برخورد و همکاری را با شما داشته اند مرقوم فرمایید؟

۵- نام فرد یا افرادی که برخورد نامناسبی با شما داشته اند مرقوم فرمایید؟

۶- چنانچه در خواست خلاف مقررات از جنابعالی شده است لطفاً آنرا مرقوم فرمایید. (با ذکر مورد و فرد مورد نظر )

۷- لطفاً نظرات و پیشنهادات خود را برای اصلاح امور بنویسید.

در صورت تمایل این قسمت را تکمیل کنید. :

نام و نام خانوادگی : شماره تماس : امضاء :

تاریخ ورود : ساعت ورود :

### 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 پی گیری ، 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 یا بالاترین مقام مسنول 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 مسنول دستگاه گزارش کنند . مقام مسنول پس از بررسی موضوع و در صورت موجه بودن علت عدم اجرای مصوبه ، ضمن ارائه راهنمایی های لازم برای واحد ذیربط ، مدت یک ماه را جهت رفع مشکل تعیین و

اجرای آن را پی گیری 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 رییس جمهوری گزارش می شود.

تبصره ۱: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و استناداران برای اجرای این مصوبه به تعداد موردنیاز به کارشناسان متعهد متخصص و ذیصلاح خود در مرکز و استان ها ، حکم بازرسی صادر خواهند نمود . این کارشناسان ضمن مراجعه به واحدهای اجرایی دستگاه های مشمول مصوبه ، نحوه انجام امور را بررسی و نسبت به تهیه گزارش اقدام می نمایند . دستگاه های مشمول این مصوبه موظف به همکاری در جهت حسن اجرای ماموریت های محوله با کارشناسان اعزامی سازمان یا بازرسان استناداری می باشند .

تبصره ۲: کارشناسان و بازرسان منتخب پس از طی آموزش های لازم با استفاده از چک لیست های هماهنگ و استنادار نسبت به انجام ماموریت محوله اقدام می نمایند.

تبصره ۳: استناداران می توانند از بین افراد صاحب صلاحیت و واجد شرایط، متعهد و متخصص دانشگاهی یا بازنشسته که داوطلب نظارت بر اجرای این مصوبه می باشند پس از تایید 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 استنادار 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 تاثیر نظارت مردم و ارباب رجوع در وضعیت استخدامی کارکنان دستگاه های مشمول این مصوبه ، نسبت به تهیه و تنظیم لوایح و مصوبات مربوط به 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 دستگاه های اجرایی را تامین نماید .

### **دستور العمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان**

جمهوری اسلامی ایران  
رئیس جمهور  
شورایعالی اداری

شماره : ۱۹۰۱/۲۲۱۳۲۰  
تاریخ : ۲۶/۱۱/۱۳۸۲

بسمه تعالی

شورای عالی اداری در یکصدو هشتمین جلسه مورخ ۳۰/۱۰/۱۳۸۸ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی 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 ۱۰/۲/۱۳۸۱ شورایعالی اداری) دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان را به شرح ذیل تصویب نمود :

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

ماده ۱ - تعاریف :

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

دستگاه اجرایی : کلیه وزارتخانه ها ، مؤسسات شرکت های دولتی و شرکت ها و مؤسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است از جمله نیروی انتظامی ، شهرداری تهران و سایر شهرداری ها ، بانک ها ، شرکت های بیمه ، همچنین مؤسسات و نهادهای عمومی و غیر دولتی و نهاد های انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند .

ارباب رجوع : شخصی است که جهت دریافت خدمت یا کالا در چارچوب قوانین و مقررات عمومی به دستگاههای مشمول مصوبه مراجعه می نماید .

کارکنان: مستخدمین دولت اعم از رسمی و غیر رسمی در کلیه سطوح شغلی که عهده دار انجام وظایف محوله از دستگاه مطبوع خود می باشند .

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

تبصره : واحدهای ستادی دستگاه های اجرایی و نظایر آن بطورمستقیم با مردم و ارباب رجوع برای ارائه خدمات در تماس نمی باشند با تشخیص دستگاه مربوطه مشمول این مصوبه نمی گردند.

ماده ۳- واحد اموراداری (کارگزینی) بعد از جمعبندی سالانه نظرات ارباب رجوع (فرم ع- ۱۳۱ (۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور) بر اساس اطلاعات فرم های ماهانه سال گذشته در پایان اردیبهشت ماه هر سال ، ۵ درصد از کارکنان که بیشترین درصد برخورد مناسب (مدرج در ستون ششم فرم مذکور) را با ارباب رجوع داشته اند به شرط اینکه هیچ گونه برخورد نامناسب نداشته باشند ، انتخاب و جهت تشویق به رییس دستگاه یا واحد سازمانی مربوط معرفی می نماید .

ماده ۴ - کارکنانی که به شرح فوق الذکر انتخاب و مورد تایید رییس دستگاه یا واحد سازمانی ذیربط قرار گرفته اند از امتیازات ذیل برخوردار می شوند :

- 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 در مورد تشویق قرارگرفته اند به همراه مستندات مربوطه و گزارشی از عملکرد آنها حسب مورد به ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان یا شورای تحول اداری ارسال می گردد. ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان یا شورای تحول اداری دستگاه از بین کارکنانی که بیشترین امتیاز را کسب نموده اند ، 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 بهره مند خواهند شد :

- اعطای لوح تکریم ارباب رجوع با امضاء استاندار و یا وزیر حسب مورد

- اعزام به سفر حج عمره و یا معادل ریالی آن

- بهره مندی از اولویت در استفاده از فرصت های آموزشی

- یکسال تعجیل در ارتقاء گروه (حداکثر ۳ بار در طول خدمت مستخدم )

ماده ۶- واحد اموراداری (کارگزینی) نظرات و پیشنهادات مراجعین که در فرم های نظر سنجی از ارباب رجوع (فرم ع-۱۲۸ (۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه ریزی 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 پیشنهادات های دستگاه (موضوع بخشنامه شماره ۱۹۰۰/۱۹۵۹۴۰ مورخ ۲۱/۱۰/۱۳۸۱ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور) ارسال می نماید تا مورد بررسی قرارگیرد. 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 پیشنهادات و تایید رییس دستگاه یا مدیر واحد سازمانی به پیشنهاد دهنده جوایزی همراه با تقدیرنامه اعطاء می گردد .

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

- نتایج نظرسنجی از ارباب رجوع - گزارش بازرسان طرح تکریم

- شکایات واصله از ارباب رجوع - سایر ساز و کارهای نظارتی

ماده ۸- واحد اموراداری (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 شماره ع-۱۲۹ (۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشورکسب کرده اند و یا براساس گزارش بازرسی یا گزارش واحد رسیدگی به شکایات موجبات نارضایتی ارباب رجوع را فراهم نموده اند 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 بند الف ، ب و ج ماده ۹ قانون رسیدگی به تخلفات اداری نموده و یا پرونده آنان را به هیئت های رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع نماید .

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

تبصره ۲ - درمورد کارکنان آزمایشی (مشمول قانون استخدامی کشور) 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 می گردد .

تبصره ۳ - لازم است مدیران نسبت به تغییر شغل و یا معرفی جهت طی دوره های آموزشی مربوط برای کارکنانی که برخورد نا مناسب 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 برنامه ریزی تحول اداری استان و یا شورای تحول اداری از طریق استاندار یا رییس دستگاه مورد تذکر قرار می گیرد و در صورت تکرار در دوره های بعدی ارزشیابی ، موضوع از طریق شورای تحول اداری دستگاه یا ستاد برنامه ریزی تحول استان به وزیر یا رییس دستگاه گزارش می شود تا اقدام لازم جهت تغییر شغل آنان (حداقل در یک سطح پایین تر) صورت گیرد .

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

من ... التوفیق  
محمد ستاری فر  
معاون رییس جمهور و رییس سازمان

### اقدامات انجام شده در شرکت عمران شهر جدید شیرین شهر

#### خدمات رسانی به مردم و تکریم ارباب رجوع

در جهت اجرای مصوبه ۳/۱۸۵۴۰ ط مورخه ۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری مصوبه طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری، شرکت عمران شهر جدید شیرین شهر در این خصوص با ایجاد فضای مناسب اداری در ستاد و نواحی تابعه بنا به وظیفه به تکریم ارباب رجوع پرداخته است.

#### اختصاص فضای مناسب اداری

##### سایر اقدامات انجام شده

- ۱- قرار دادن میز و صندلی راحتی برای نشستن ارباب رجوع در ساختمان اداری
- ۲- قرار دادن صندوق نظر سنجی
- ۳- تشویق ارباب رجوع در جهت تکمیل فرمهای نظرسنجی و اعلان نظرات و انتقادات و پیشنهادات خود.
- ۴- قرار دادن دستگاه آب سردکن و گرم کن
- ۵- قرار دادن یک دستگاه واکس زن کفش جهت استفاده ارباب رجوع
- ۶- نصب تابلو راهنمای طبقات در محل ورودی ساختمان ستادی و نصب تابلو سر درب اتاق ها و اسامی کارکنان، تابلو رو میزی به همراه شماره پرسنلی، سمت آنها و شرح وظایف آنها در روی میز کارکنان جهت تکریم ارباب رجوع
- ۷- راه اندازی سایت اینترنتی به آدرس [www.shirinshahr.ir](http://www.shirinshahr.ir) جهت ارائه خدمات به ارباب رجوع
- ۸- نصب تابلو اعلانات در ورودی ساختمان در راستای اطلاع رسانی به ارباب رجوع
- ۹- اختصاص فضای مناسب به رانندگان طرف قرارداد جهت استراحت
- ۱۰- تهیه و نصب شرح وظایف کارمندان با ذکر مشخصات و مسنولیت سازمانی آنها در سر درب اتاق آن ها
- ۱۱- در این راستا شرکت اقدام به تهیه و نصب تابلوهایی در سردرب اتاق کارکنان نموده و علاوه بر ذکر مشخصات و الصاق عکس پرسنلی، شرح وظایف هر یک از پرسنل را نیز به تفصیل آورده است
- ۱۲- تهیه منشور اخلاقی، ادای سوگند و امضای سوگند نامه و منشور اخلاقی
- ۱۳- آشنایی کردن مردم با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاه از طریق وسایل ارتباط جمعی به ویژه صدا و سیما و آرایه اطلاعات لازم
- ۱۴- مستند و شفاف سازی زمان و کیفیت و استاندارد ارائه خدمات
- جهت رفاه حال ارباب رجوع و تسریع هر چه بیشتر انجام امورات آنها، انواع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع مستند سازی شده و برای انجام امورات مربوطه مقررات، مدت زمان انجام کار، مدارک مورد نیاز و ... در آنها ذکر گردیده است. و با تهیه و توزیع بروشور معرفی منطقه و مدارک لازم جهت ارائه انواع خدمات از طریق شرکت در اختیار ارباب رجوع قرار داده شده است .
- ۱۵- ایجاد واحد رسیدگی به شکایات .

و سایر اقدامات لازم دیگر ..... که در راستای ارائه خدمات به ارباب رجوع انجام شده است .