



جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

بسمه تعالی

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور
جانشین

شماره ۲۰۰/۹۳/۵۶۹۷

تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴

پوست

بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

(طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع)

(۱۸)

در راستای اجرای سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) و تأکیدات ریاست محترم جمهور مبنی بر حفظ و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری و تکالیف مندرج در فصل سوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری، نظر به اینکه در بسیاری از دستگاه‌های اجرایی متأسفانه طی سال‌های اخیر اجرای مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۰۲/۱۰ شورای عالی اداری تحت عنوان "تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع" بعضاً متوقف و یا بطور کامل اجرا نگردیده است، بدین وسیله ضمن تأکید بر اجرای کامل و دقیق مصوبه یاد شده، ضروری است با بررسی و ارزیابی اجرای مصوبه در سنوات گذشته، رفع نواقص و موانع احتمالی، اقدامات زیر به مورد اجرا گذاشته شود:

۱. شناسایی، اولویت‌بندی و مستندسازی آن دسته از فرآیندهای اختصاصی و مشترک انجام کار مرتبط با ارباب‌رجوع که تاکنون مستندسازی نشده است.
۲. بهبود، اصلاح و مکانیزه نمودن فرآیندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل مرتبط با ارباب رجوع که تاکنون اصلاح نشده است و همچنین سنجش و ارزیابی از نحوه اجرای فرآیندهای اصلاح شده.
۳. درج و به روز رسانی کلیه خدمات اختصاصی قابل ارائه به مردم در پورتال یا سایت مربوطه.
۴. تدوین، آموزش و عملیاتی نمودن منشور اخلاقی کارکنان و ارزیابی تحقق موارد مندرج در منشور ابلاغ شده و در صورت لزوم بازنگری در آن.
۵. توجه مجدد به تخصیص فضای اداری مناسب و امکانات و تسهیلات لازم برای آسایش و تکریم ارباب رجوع در فرآیندهای ارائه خدمات.
۶. شناسایی، اولویت‌بندی، انتخاب، و ارزیابی شیوه‌های مناسب اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات متناسب با شرایط ارباب رجوع، امکانات سازمانی، نوع و ماهیت وظایف، خدمات و فن‌آوری مورد استفاده.

تهران، خیابان شهید بخشی، پش خیابان میرعابد شماره ۱۶ ساختمان شهید سلیمی صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۴۳۴۴

کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹ تلفن: ۸۵۳۵۰۰ دورنگار: ۸۸۵۴۶۹۲۹ آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR



جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

جانشین

شماره ۲۰۰/۹۳/۵۶۹۷

تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴

پوست

۷. اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات به مردم از طریق نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین، تهیه و توزیع بروشور بین ارباب رجوع و مخاطبین، نصب نام و نام خانوادگی، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی، نصب رئوس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنان، راه‌اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم، تهیه کتاب برای راهنمای مراجعین، اطلاع‌رسانی از طریق پایگاه‌های عمومی، اختصاصی و معین، نصب فرایندها و زمان بندی انجام کار در معرض دید مراجعین.
۸. پایش، سنجش و ارزیابی مستمر رضایت‌مندی ارباب رجوع و تعیین میزان رضایت‌مندی مردم از خدمات ارائه شده.
۹. انتخاب و انتصاب بازرسان واجد شرایط متعهد و متخصص توسط بالاترین مقام اجرایی دستگاه در سطح ملی و استانی.
۱۰. تهیه و تدوین و اجرای برنامه‌های توجیهی و آموزشی کوتاه مدت برای مدیران، کارشناسان، کارکنان، بازرسان و متصدیان واحدهای ستادی و اجرایی در ارتباط با شیوه‌های تکریم و افزایش رضایت‌مندی ارباب رجوع.
۱۱. تهیه و تدوین برنامه زمان‌بندی برای بررسی و اعمال نظارت و بازرسی از واحدهای ستادی و خارج از مرکز.
۱۲. انجام نظارت و بازرسی‌های مستمر دوره‌ای یا موردی به شیوه حضوری و یا غیر حضوری از نحوه اجرای مصوبه فوق‌الذکر و تهیه گزارش‌های لازم براساس ضوابط و ساز و کارهای ابلاغی این معاونت.
۱۳. تشویق و تنبیه مدیران، کارشناسان و کارکنان بر اساس ضوابط و سازوکارهای تعیین شده و نتایج نظرسنجی‌ها و شکایات ارباب رجوع از نحوه عملکرد و رفتار آنان.
۱۴. شناسایی، رتبه‌بندی، انتخاب، تشویق واحدهای عملیاتی با عملکرد برتر بر اساس نتایج ارزیابی‌ها وفق دستورالعمل ابلاغی این معاونت.
۱۵. شناسایی و تدوین الگوهای موفق رفتاری در زمینه‌های روابط محیط کار و پاسخگویی به ارباب رجوع.
۱۶. انتصاب یکی از معاونین، ترجیحاً دبیر شورای تحول اداری دستگاه، به عنوان مسئول پیگیری و نظارت بر حسن اجرای مصوبه فوق‌الذکر.
۱۷. بالاترین مقام اجرایی دستگاه و استانداران مسئول اجرای این بخشنامه بوده و ضروری است اقدامات انجام شده را در سطح دستگاه و استان، هر سه ماه یکبار به این معاونت (امور سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم) گزارش نمایند.

محمود عسکری آزاد

تهران، خیابان شهید بهشتی، نبش خیابان میرعماد شماره ۱۶ ساختمان شهید سلیمی

صندوق پستی: ۴۳۴۴-۱۵۸۲۵

کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹ تلفن: ۸۵۳۵۰۰ دورنگار: ۸۸۵۴۶۹۲۹ آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR



جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

جانشین

بسمه تعالی

شماره ۲۰۰/۹۳/۵۶۹۷

تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴

پوست

بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

(طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع)

(۱۸)

در راستای اجرای سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) و تأکیدات ریاست محترم جمهور مبنی بر حفظ و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری و تکالیف مندرج در فصل سوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری، نظر به اینکه در بسیاری از دستگاه‌های اجرایی متأسفانه طی سال‌های اخیر اجرای مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۰۲/۱۰ شورای عالی اداری تحت عنوان "تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع" بعضاً متوقف و یا بطور کامل اجرا نگردیده است، بدین وسیله ضمن تأکید بر اجرای کامل و دقیق مصوبه یاد شده، ضروری است با بررسی و ارزیابی اجرای مصوبه در سنوات گذشته، رفع نواقص و موانع احتمالی، اقدامات زیر به مورد اجرا گذاشته شود:

۱. شناسایی، اولویت‌بندی و مستندسازی آن دسته از فرآیندهای اختصاصی و مشترک انجام کار مرتبط با ارباب‌رجوع که تاکنون مستندسازی نشده است.
۲. بهبود، اصلاح و مکانیزه نمودن فرآیندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل مرتبط با ارباب رجوع که تاکنون اصلاح نشده است و همچنین سنجش و ارزیابی از نحوه اجرای فرآیندهای اصلاح شده.
۳. درج و به روز رسانی کلیه خدمات اختصاصی قابل ارائه به مردم در پورتال یا سایت مربوطه.
۴. تدوین، آموزش و عملیاتی نمودن منشور اخلاقی کارکنان و ارزیابی تحقق موارد مندرج در منشور ابلاغ شده و در صورت لزوم بازنگری در آن.
۵. توجه مجدد به تخصیص فضای اداری مناسب و امکانات و تسهیلات لازم برای آسایش و تکریم ارباب رجوع در فرآیندهای ارائه خدمات.
۶. شناسایی، اولویت‌بندی، انتخاب، و ارزیابی شیوه‌های مناسب اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات متناسب با شرایط ارباب رجوع، امکانات سازمانی، نوع و ماهیت وظایف، خدمات و فن‌آوری مورد استفاده.

تهران، خیابان شهید بهشتی، پش خیابان میرعابد شماره ۱۶ ساختمان شهید سلیمی صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۴۳۴۴

کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹ تلفن: ۸۵۳۵۰۰ دورنگار: ۸۸۵۴۶۹۲۹ آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR



جمهوری اسلامی ایران

ریاست جمهوری

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

جانشین

شماره ۲۰۰/۹۳/۵۶۹۷

تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴

پوست

۷. اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات به مردم از طریق نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین، تهیه و توزیع بروشور بین ارباب رجوع و مخاطبین، نصب نام و نام خانوادگی، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی، نصب رئوس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنان، راه‌اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم، تهیه کتاب برای راهنمای مراجعین، اطلاع‌رسانی از طریق پایگاه‌های عمومی، اختصاصی و معین، نصب فرایندها و زمان بندی انجام کار در معرض دید مراجعین.
۸. پایش، سنجش و ارزیابی مستمر رضایت‌مندی ارباب رجوع و تعیین میزان رضایت‌مندی مردم از خدمات ارائه شده.
۹. انتخاب و انتصاب بازرسان واجد شرایط متعدد و متخصص توسط بالاترین مقام اجرایی دستگاه در سطح ملی و استانی.
۱۰. تهیه و تدوین و اجرای برنامه‌های توجیهی و آموزشی کوتاه مدت برای مدیران، کارشناسان، کارکنان، بازرسان و متصدیان واحدهای ستادی و اجرایی در ارتباط با شیوه‌های تکریم و افزایش رضایت‌مندی ارباب رجوع.
۱۱. تهیه و تدوین برنامه زمان‌بندی برای بررسی و اعمال نظارت و بازرسی از واحدهای ستادی و خارج از مرکز.
۱۲. انجام نظارت و بازرسی‌های مستمر دوره‌ای یا موردی به شیوه حضوری و یا غیر حضوری از نحوه اجرای مصوبه فوق‌الذکر و تهیه گزارش‌های لازم براساس ضوابط و ساز و کارهای ابلاغی این معاونت.
۱۳. تشویق و تنبیه مدیران، کارشناسان و کارکنان بر اساس ضوابط و سازوکارهای تعیین شده و نتایج نظرسنجی‌ها و شکایات ارباب رجوع از نحوه عملکرد و رفتار آنان.
۱۴. شناسایی، رتبه‌بندی، انتخاب، تشویق واحدهای عملیاتی با عملکرد برتر بر اساس نتایج ارزیابی‌ها وفق دستورالعمل ابلاغی این معاونت.
۱۵. شناسایی و تدوین الگوهای موفق رفتاری در زمینه‌های روابط محیط کار و پاسخگویی به ارباب رجوع.
۱۶. انتصاب یکی از معاونین، ترجیحاً دبیر شورای تحول اداری دستگاه، به عنوان مسئول پیگیری و نظارت بر حسن اجرای مصوبه فوق‌الذکر.
۱۷. بالاترین مقام اجرایی دستگاه و استانداران مسئول اجرای این بخشنامه بوده و ضروری است اقدامات انجام شده را در سطح دستگاه و استان، هر سه ماه یکبار به این معاونت (امور سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم) گزارش نمایند.

محمود عسکری آزاد

تهران، خیابان شهید مجتبی، پش خیابان میرعاد شماره ۱۶ ساختمان شهید سلیمی

صندوق پستی: ۴۳۴۴-۱۵۸۷۵

کد پستی: ۱۵۸۷۷۳۴۴۹۹ تلفن: ۸۵۳۵۰۰ دورنگار: ۸۸۵۴۶۹۲۹ آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR



جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

جانشین

بسمه تعالی

شماره ۲۰۰/۹۳/۵۶۹۷

تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴

پوست

بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

(طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع)

(۱۸)

در راستای اجرای سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) و تأکیدات ریاست محترم جمهور مبنی بر حفظ و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری و تکالیف مندرج در فصل سوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری، نظر به اینکه در بسیاری از دستگاه‌های اجرایی متأسفانه طی سال‌های اخیر اجرای مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۰۲/۱۰ شورای عالی اداری تحت عنوان "تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع" بعضاً متوقف و یا بطور کامل اجرا نگردیده است، بدین وسیله ضمن تأکید بر اجرای کامل و دقیق مصوبه یاد شده، ضروری است با بررسی و ارزیابی اجرای مصوبه در سنوات گذشته، رفع نواقص و موانع احتمالی، اقدامات زیر به مورد اجرا گذاشته شود:

۱. شناسایی، اولویت‌بندی و مستندسازی آن دسته از فرآیندهای اختصاصی و مشترک انجام کار مرتبط با ارباب‌رجوع که تاکنون مستندسازی نشده است.
۲. بهبود، اصلاح و مکانیزه نمودن فرآیندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل مرتبط با ارباب رجوع که تاکنون اصلاح نشده است و همچنین سنجش و ارزیابی از نحوه اجرای فرآیندهای اصلاح شده.
۳. درج و به روز رسانی کلیه خدمات اختصاصی قابل ارائه به مردم در پورتال یا سایت مربوطه.
۴. تدوین، آموزش و عملیاتی نمودن منشور اخلاقی کارکنان و ارزیابی تحقق موارد مندرج در منشور ابلاغ شده و در صورت لزوم بازنگری در آن.
۵. توجه مجدد به تخصیص فضای اداری مناسب و امکانات و تسهیلات لازم برای آسایش و تکریم ارباب رجوع در فرآیندهای ارائه خدمات.
۶. شناسایی، اولویت‌بندی، انتخاب، و ارزیابی شیوه‌های مناسب اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات متناسب با شرایط ارباب رجوع، امکانات سازمانی، نوع و ماهیت وظایف، خدمات و فن‌آوری مورد استفاده.

تهران، خیابان شهید بهشتی، پش خیابان میرعابد شماره ۱۶ ساختمان شهید سلیمی صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۴۳۴۴

کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹۹ تلفن: ۸۵۳۵۰۰ دورنگار: ۸۸۵۴۶۹۲۹ آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR



جمهوری اسلامی ایران

ریاست جمهوری

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

جانشین

شماره ۲۰۰/۹۳/۵۶۹۷

تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴

پوست

۷. اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات به مردم از طریق نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین، تهیه و توزیع بروشور بین ارباب‌رجوع و مخاطبین، نصب نام و نام خانوادگی، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی، نصب رئوس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنان، راه‌اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم، تهیه کتاب برای راهنمای مراجعین، اطلاع‌رسانی از طریق پایگاه‌های عمومی، اختصاصی و معین، نصب فرایندها و زمان بندی انجام کار در معرض دید مراجعین.
۸. پایش، سنجش و ارزیابی مستمر رضایتمندی ارباب رجوع و تعیین میزان رضایتمندی مردم از خدمات ارائه شده.
۹. انتخاب و انتصاب بازرسان واجد شرایط متعهد و متخصص توسط بالاترین مقام اجرایی دستگاه در سطح ملی و استانی.
۱۰. تهیه و تدوین و اجرای برنامه‌های توجیهی و آموزشی کوتاه مدت برای مدیران، کارشناسان، کارکنان، بازرسان و متصدیان واحدهای ستادی و اجرایی در ارتباط با شیوه‌های تکریم و افزایش رضایتمندی ارباب رجوع.
۱۱. تهیه و تدوین برنامه زمان‌بندی برای بررسی و اعمال نظارت و بازرسی از واحدهای ستادی و خارج از مرکز.
۱۲. انجام نظارت و بازرسی‌های مستمر دوره‌ای یا موردی به شیوه حضوری و یا غیر حضوری از نحوه اجرای مصوبه فوق‌الذکر و تهیه گزارش‌های لازم براساس ضوابط و ساز و کارهای ابلاغی این معاونت.
۱۳. تشویق و تنبیه مدیران، کارشناسان و کارکنان بر اساس ضوابط و سازوکارهای تعیین شده و نتایج نظرسنجی‌ها و شکایات ارباب رجوع از نحوه عملکرد و رفتار آنان.
۱۴. شناسایی، رتبه‌بندی، انتخاب، تشویق واحدهای عملیاتی با عملکرد برتر بر اساس نتایج ارزیابی‌ها وفق دستورالعمل ابلاغی این معاونت.
۱۵. شناسایی و تدوین الگوهای موفق رفتاری در زمینه‌های روابط محیط کار و پاسخگویی به ارباب‌رجوع.
۱۶. انتصاب یکی از معاونین، ترجیحاً دبیر شورای تحول اداری دستگاه، به عنوان مسئول پیگیری و نظارت بر حسن اجرای مصوبه فوق‌الذکر.
۱۷. بالاترین مقام اجرایی دستگاه و استانداران مسئول اجرای این بخشنامه بوده و ضروری است اقدامات انجام شده را در سطح دستگاه و استان، هر سه ماه یکبار به این معاونت (امور سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم) گزارش نمایند.

محمود عسکری آزاد

تهران، خیابان شهید محنتی، نبش خیابان میرعماد شماره ۱۶ ساختمان شهید سلیمی

صندوق پستی: ۴۳۴۴-۱۵۸۲۵

کد پستی: ۱۵۸۲۷۷۳۴۹۹ تلفن: ۸۵۳۵۰۰ دورنگار: ۸۸۵۴۶۹۲۹ آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR