

شماره: ۱۹۵۱۶۶/۱۹۰۰
تاریخ: ۸۱/۱۰/۲۴
پیوست:



بسمه تعالی

بخشنامه به کلیه وزارتخانه‌ها، مؤسسات، شرکتهای دولتی، شرکتها و مؤسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر نام و یا تصریح نام است و موسسات، نهادهای عمومی غیردولتی و نهادهای انقلاب اسلامی

در اجرای ماده ۸ طرح تکریم مردم و جلب رضایت اربابرجوع در نظام اداری (مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شوراییعالی اداری) و بمنظور ایجاد سازوکار لازم جهت ارزیابی نحوه ارائه خدمات دستگاههای دولتی و نحوه رفتار کارکنان با مراجعان و اتخاذ رویه یکسان در اخذ نظرات مراجعان موارد ذیل اعلام می‌گردد:

۱- نظرات مراجعان به دستگاههای دولتی در زمینه نحوه اطلاع‌رسانی، رفتار کارکنان و چگونگی ارائه خدمات براساس فرم نظرسنجی اربابرجوع به شماره ع - ۱۲۸ (۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور اخذ خواهد شد.

۲- این فرم در بدو ورود به دستگاه توسط واحد توزیع‌کننده فرم (واحد حراست فیزیکی، نگهبانی، امور اداری و یا عناوین مشابه) در اختیار مراجعان قرار می‌گیرد و در هنگام خروج مراجعان از آنها تحویل گرفته شده و قسمت انتهایی آن توسط تحویل‌گیرنده (متصدی اطلاعات، راهنمای مراجعین، متصدی نگهبانی و یا عناوین مشابه) تکمیل و در پایان هر روز به واحد توزیع‌کننده فرم ارسال می‌گردد.

۳- در پایان هرماه واحد مذکور اطلاعات مربوط به فرم‌ها را در قالب فرم جمع‌بندی ماهانه نظرسنجی از اربابرجوع به شماره ع - ۱۲۹ (۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در سه نسخه جمع‌بندی می‌نماید یک نسخه جهت اطلاع و صدور دستورات لازم به رئیس یا مدیر واحد مربوطه، نسخه دیگر برای امور اداری (کارگزینی) و نسخه سوم در واحد توزیع‌کننده فرم بایگانی می‌شود.

۴- در پایان اردیبهشت ماه هر سال واحد امور اداری (کارگزینی) فرم جمع‌بندی سالانه نظرات اربابرجوع را براساس اطلاعات فرم‌های ماهانه سال گذشته تکمیل می‌نماید.

امور اداری (کارگزینی) براساس اطلاعات مندرج در فرم جمع‌بندی سالانه نظرات اربابرجوع در مورد رفتار کارکنان، نامه‌ای را برای هر یک از کارکنان در سه نسخه تهیه و در آن تعداد مراجعان به فرد، تعداد افرادی که از نحوه رفتار وی اعلام رضایت یا نارضایتی نموده‌اند را درج نموده و نسخه ای از آن را به وی ابلاغ می‌نماید و نسخه دوم جهت اطلاع رئیس یا مدیر واحد مربوطه برای اقدامات بعدی ارسال می‌گردد و نسخه سوم در پرونده کارگزینی نگهداری می‌شود.

نتایج فرم جمع‌بندی سالانه نظرات اربابرجوع مبنایی برای تشویق و تنبیه کارکنانی که برخورد مناسب یا نامناسب با اربابرجوع داشته‌اند خواهد بود و در وضعیت استخدامی آنان، از جمله ارزشیابی سالانه

شماره: ۱۹۵۱۶۶/۱۹۰۰
تاریخ: ۸۱/۱۰/۲۴
پست:


ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

سالانه کارکنان رسمی و پیمانی و تمدید قرارداد استخدام پیمانی و ارتقاء، انتصاب و سایر موارد براساس مقررات و ضوابط موجود مؤثر خواهد بود.

اینک ضمن ارسال فرم نظرسنجی از ارباب رجوع و فرم جمع بندی ماهانه نظرسنجی از ارباب رجوع، خواهشمند است دستور فرمایند نسبت به اخذ نظرات مراجعین و جمع بندی آن بر اساس مفاد این بخشنامه اقدام لازم به عمل آید.

لازم به ذکر است که فرم جمع بندی سالانه نظرات ارباب رجوع و نمونه نامه موضوع بند ۴ متعاقباً ارسال خواهد شد.

امید است با اخذ نظرات ارباب رجوع و انعکاس آن به کارکنان و استفاده از ابزارهای قانونی لازم جهت تشویق کارکنانی که برخورد مناسب با مراجعین دارند و بویژه تأثیر نظرات مراجعان در وضعیت استخدامی کارکنان زمینه لازم جهت نهادینه شدن موضوع رضایتمندی ارباب رجوع در دستگاههای دولتی فراهم گردد و اهداف طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری به نحو مطلوب و مناسب تحقق یابد.

من ... التوفیق

محمود عسگری آزاد

معاون امور مدیریت و منابع انسانی



رونوشت:

- جناب آقای ستاری فر معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان جهت استحضار.
- معاونین محترم سازمان جهت استحضار.
- سازمانهای مدیریت و برنامه ریزی استانها جهت اطلاع و اقدام لازم.
- مرکز توسعه فن آوری و نوسازی اداری.