

## ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری :

کلیه وزارتخانه ها، مؤسسات، 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 ۱۳۸۱/۱/۲۵ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به منظور تکریم و جلب رضایت مردم و ارباب رجوع نسبت به عملکرد واحدهای اجرایی کشور تصویب نمود، کلیه وزارتخانه ها، سازمان ها، مؤسسات و شرکت های دولتی، شرکت ها و مؤسساتی 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 مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند نسبت به انجام موارد زیر اقدام نمایند.

### شفاف و مستند سازی نحوه ارایه خدمات به ارباب رجوع:

ماده ۱- کلیه مدیران، رؤسا و مسؤولین 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 ارایه خدمت به مردم حداکثر تا تاریخ ۱۳۸۱/۷/۱، اطلاعات لازم در خصوص خدمات قابل ارایه به ارباب رجوع را به نحوی که حاوی موارد زیر باشد، مستند کرده و در اختیار مراجعین قرار دهند:

- نوع خدمات قابل ارایه به ارباب رجوع

- مقررات مورد عمل و مراحل انجام کار

- مدت زمان انجام کار

- مدارک مورد نیاز و فرم های 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 ارایه 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 ارایه 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 تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعان.

- تهیه بروشور و توزیع بین ارباب رجوع و مخاطبان.

- نصب نام و نام خانوادگی، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی و رؤس 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 در خصوص خدمات قابل ارایه 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 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 ارایه خدمات به مردم، وقت شناسی، نظم و آراستگی لباس و...

ب - رعایت ادب و نزاکت، عدالت و انصاف در ارایه خدمات خوب به مردم، همکاری و خوش برخوردی

ج - آمادگی برای ارایه اطلاعات و توضیحات کافی در هنگام مورد نیاز به خدمت گیرندگان.

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

ه - 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 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 گیشه های خدماتی بر اساس مصوبه شماره ۱/دش/۵۰۵۱ مورخ ۱۳۷۵/۵/۲۰ شورای عالی اداری اقدام نمایند.

### بهبود و اصلاح روش های ارایه خدمات به مردم:

ماده ۵- رؤسای هر یک از واحدهای اجرایی موظفند حداکثر تا تاریخ ۱۳۸۱/۱/۷ روش های مورد عمل خود را با رعایت قوانین و مقررات مربوط و با کسب نظر از متصدیان ارایه خدمات و خدمت گیرندگان، اصلاح و ضمن اجراء یک نسخه از روش اصلاح شده را برای کمیسیون تحول اداری دستگاه مربوط در استان ارسال دارند.

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، رؤسا، عوامل و متصدیان واحدهای اجرایی، دستورعمل نحوه مستندسازی و اصلاح روش های انجام کار و شیوه های اطلاع رسانی ارایه خدمات را به روش ساده ظرف مدت ۴۵ روز تهیه و تنظیم و در اختیار دستگاه ها قرار دهد. تبصره: مرکز آموزش مدیریت دولتی و واحدهای آموزشی دستگاه های اجرایی موظفند، آموزش های لازم را براساس دستور عمل های مربوط حداکثر در ۱۲ ساعت به مدیران، رؤسا، عوامل و متصدیان واحدهای مشمول که متقاضی آموزش هستند، ارایه 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 با 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 برگ های نظرسنجی توسط رییس واحد مربوطه، بررسی و کسانی که براساس دستور عمل سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و بر مبنای نظرسنجی مردم از حدانتظار 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 اجرا و نتایج به دست آمده را به تفکیک دستگاه ها در بهمن ماه هر سال به دولت ارایه نماید.

### 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 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 بازرسی ویژه از طرف وزیر یا بالاترین مقام مسوول دستگاه برای بازرسی، راهنمایی و ارایه گزارش مستمر از پیشرفت و اجرای مصوبه.

تبصره: برای هر وزارتخانه یا سازمان مستقل، و استانداری ها انتخاب حداقل ۵ بازرسی به طریق مذکور در بند «ب» ضروری می باشد.

ماده ۱۱- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و استانداران استان ها موظف هستند برحسب اجرای این مصوبه نظارت نمایند و موارد عدم اجرای مصوبه را به وزیر یا بالاترین مقام مسوول دستگاه گزارش کنند. مقام مسوول پس از بررسی موضوع و در صورت موجه بودن علت عدم اجرای مصوبه، ضمن ارایه راهنمایی های لازم برای واحد ذیربط، مدت یک ماه را جهت رفع مشکل تعیین و اجرای آن را پیگیری کند. در صورتی که در مدت تعیین شده نسبت به اجرای مصوبه در واحد مربوطه اقدام نکرده، مراتب از طریق سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به رییس جمهوری گزارش می شود.

تبصره ۱- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و استانداران برای اجرای این مصوبه به تعداد مورد نیاز به کارشناسان متعهد، متخصص و ذیصلاح خود را 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 مأموریت های محوله با کارشناسان اعزامی سازمان یا بازرسان استانداری می باشند. تبصره ۲- کارشناسان و بازرسان منتخب پس از طی آموزش های لازم با استفاده از چک لیست های هماهنگ و استاندارد نسبت به انجام مأموریت محوله اقدام می نمایند. تبصره ۳- استانداران می توانند از بین افراد صاحب صلاحیت و واجد شرایط متعهد و متخصص دانشگاهی یا بازنشسته که داوطلب نظارت بر اجراء این مصوبه می باشند پس از تأیید ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان، ناظر یا بازرسی 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 استاندار استان مربوط پیشنهاد می نمایند، تا به عنوان ناظر یا بازرسی 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 تأثیر نظرات مردم و ارباب رجوع در وضعیت استخدامی کارکنان دستگاه های 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 دستگاه های اجرایی را تأمین نماید.

تبصره: تا تصویب لوایح و مصوبات پیش بینی شده در ماده ۱۲، دستگاه های مشمول این مصوبه می توانند از محل اعتبارات بودجه جاری، مازاد درآمد موضوع تبصره ذیل ماده ۷۶ 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 می گردند، اقدام نمایند.

برای تسریع در انجام این تبصره، اختیارات لازم جهت پرداخت پاداش از طریق مقامات مسوول به مدیران استانی و رؤسای شهرستان های اعطا گردد. ماده ۱۳- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است نسبت به تهیه و تدوین دستور عمل تشویق و تنبیه حاوی اعطای لوح، تحت عنوان جایزه تکریم، اعطای نقدی و همچنین برخورد های قانونی به همراه چگونگی معرفی کارکنان و مدیران واحدهای اجرایی و سازمان ها و مؤسسات در فضای محلی، منطقه ای و ملی که بیشترین و بهترین اقدامات را جهت کسب رضایت مردم و بهبود کیفیت خدمات خود انجام داده اند، اقدام نماید.

تبصره: ارباب رجوع و مراجعانی که پیشنهاد سازنده آنان در اصلاح روش های انجام کار و رضایت مردم مؤثر واقع شده است نیز مشمول تشویق این ماده هستند. ماده ۱۴- وزرا و رؤسای دستگاه های مستقل موظفند براساس گزارش های واصله از نمایندگان خود و استانداران و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ضمن انجام تشویق ها و تقدیرهای لازم، در مورد مدیران بی تفاوت و غیرمؤثر که موجبات رفع مشکلات مردم را فراهم نمی کنند، 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 برنامه ریزی کشور موظف است برای پیشگیری و مبارزه با ارتشا و ریشه کنی آن در دستگاه های اجرایی، لایحه قانونی تشدید مبارزه با این پدیده مذموم را حداکثر ظرف سه ماه تهیه و به هیأت دولت تقدیم نماید.

ماده ۱۶- وزرا و رؤسای دستگاه های مشمول این مصوبه موظفند با فعال نمودن شوراها و کمیسیون های تحول اداری و معاونت ها و مدیریت های 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 برنامه ریزی کشور نسبت به اطلاع رسانی و فراگیرسازی مفاد این طرح اقدام می نماید.

ماده ۱۸- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور مسوول نظارت بر اجرا دقیق این مصوبه است، که از طریق مختلف (منجمله تشکیل جلسات مستمر با نمایندگان تام الاختیار دستگاه های اجرایی) گزارش های پیشرفت مصوبه را اخذ و به رییس جمهور گزارش نموده و در شورای عالی اداری مطرح می نماید. و موارد عدم پیشرفت فعالیت ها را از وزیر مربوطه در شورای مذکور پیگیری می نماید.

تبصره: استانداران مسوول پیگیری و نظارت بر اجرا موضوع این مصوبه در استان مربوطه هستند و ضمن در اولویت قراردادن موضوع، مساعدت های لازم را اعمال و با تذکر مواردی که سستی یا بی تفاوتی نسبت به اجرا این مصوبه مشاهده می کنند، گزارش پیشرفت را به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و رییس جمهور یا معاون اول ایشان ارایه می نمایند.

ماده ۱۹- دستگاه های اجرایی مشمول این مصوبه در صورت نیاز می توانند هزینه های اجرای این مصوبه را تا سقف اعتبارات مصوب در موافقت نامه های بودجه هزینه ای و سرمایه ای پیش بینی نمایند و در صورتی که برای توسعه فن آوری اطلاعات و ارتباطات نیاز گسترده ای به امکانات سخت افزاری و نرم افزاری باشد، چنان چه در بودجه مصوب پیش بینی نشده باشد با ارایه طرح و پروژه های مربوطه می توانند از اعتبارات پیش بینی شده در بند «الف» تبصره «۱۳» بودجه سال ۱۳۸۱ استفاده نمایند.

تبصره: دستگاه های اجرایی استانی می توانند برای اجرای این مصوبه با تأیید سازمان و مدیریت برنامه ریزی استان از اعتبارات مازاد درآمد موضوع تبصره ذیل ماده ۷۶ قانون برنامه سوم توسعه استفاده نمایند.

ماده ۲۰- دستگاه های اجرایی مشمول موظفند گزارش عملکرد خود را در خصوص این مصوبه هر سه ماه یک بار به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ارسال و سازمان مذکور نیز موظف است، هر ۶ ماه یک بار اطلاعات واصله را جمع بندی و نتایج آن را بر حسب مورد به شورای عالی اداری گزارش نماید.