

شماره: ۱۹۰۰/۱۷۲۳۷۰

تاریخ: ۱۳۸۴/۱۰/۴

بسمه تعالی

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

در اجرای تبصره ۲ ماده ۱۱ طرح تکریم مردم (موضوع مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری) به پیوست «فرم نظارت بر اجرای طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در دستگاه‌های اجرایی» با شماره شناسایی ع - ۱۲۷(۷-۸۴) ت ۱ ارسال می‌شود.

این فرم بر اساس تجدید نظر در فرم مورد عمل با شماره شناسایی ع - ۱۲۷(۷-۸۱) تدوین شده است و از تاریخ ۱۳۸۴/۱۰/۱۵ جایگزین آن خواهد شد.

مقتضی است فرم مذکور در اختیار بازرسین طرح تکریم مردم قرار گیرد تا نسبت به بررسی و نظارت بر روند اجرای این مصوبه و نحوه انجام الزامات آن در واحد مورد بازرسی اقدام و نتایج حاصله را در آن درج نموده و بر آن اساس گزارش بازرسی تنظیم شود.

محمدعلی داریانی

سرپرست معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

باسمه تعالی	فرم ع-۱۲۷ (۷-۸۴) ت ۱
رقابت صحیح، مشروع و مقبول رقابت در خدمت رسانی به مردم است.	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور
«مقام معظم رهبری»	

فرم نظارت بر اجرای طرح تکریم مردم و جلب رضایت
ارباب رجوع در دستگاه های اجرایی

۱- مشخصات واحد مورد نظارت و بررسی	
۱/۱- نام دستگاه:	۱/۴- نام مسوول واحد مورد بررسی:
۱/۲- عنوان واحد سازمانی:	۱/۵- نشانی محل مورد بررسی:
۱/۳- محل جغرافیایی:	۱/۶- تاریخ بررسی:

نتایج بررسی

۲- رفتار شغلی و فضای اداری					
۲/۱- آیا نظم و انضباط ظاهری مشهود است؟	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۲/۲- آیا استقرار واحد های سازمانی در جهت تسهیل امور مراجعین می باشد؟	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۲/۳- آیا فضای اداری مناسب در اختیار ارباب رجوع قرار گرفته است؟	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۲/۴- آیا در فضای اداری، ازدحام ارباب رجوع مشهود است؟	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۲/۵- آیا رفتار کارکنان با ارباب رجوع مناسب است؟	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۲/۶- آیا پوشش ظاهری کارکنان متناسب با شئون اداری است؟	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۲/۷- آیا در فضای اداری موارد نامناسبی مانند استعمال دخانیات مشاهده می شود؟	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۲/۸- آیا در صورت مرخصی مدیران و کارکنان، افراد جایگزین مشخص می شوند؟	بلی	خیر	**	**	**

۳- اطلاع رسانی و تدوین منشور اخلاقی

۳/۱- کدامیک از الزامات طرح تکریم مردم در زمینه اطلاع رسانی و تدوین منشور اخلاقی انجام شده است:		
نصب اطلاعات مورد نیاز ارباب رجوع در تابلو راهنما	تهیه کتاب راهنمای مراجعین	نصب مشخصات متصدیان در محل استقرار آنها

ارائه بروشور	ایجاد گیشه خدماتی	ایجاد سایت اینترنتی
استقرار تلفن گویا	صندوق پیشنهادات	صندوق پست صوتی
تدوین منشور اخلاقی	اطلاع‌رسانی در زمینه نحوه ارتباط با ستاد مرکزی طرح تکریم مردم	
۳/۲- آدرس سایت اینترنتی (در صورت ایجاد):		
۳/۳- شماره تلفن گویا (در صورت استقرار):		
۳/۴- آیا منشور اخلاقی در معرض دید مراجعین و کارکنان قرار گرفته است؟		
بلی	خیر	
۳/۵- آیا وضعیت اطلاع‌رسانی به مراجعین نسبت به دور قبل بازرسی مناسب تر شده است؟		
بلی	خیر	

۴- مستندسازی و بازنگری و اصلاح روش‌های خدمات قابل ارایه به ارباب رجوع

۴/۱- تعداد روش‌های ارایه خدمات به ارباب رجوع که احصاء شده است را بنویسید.		
۴/۲- چه تعداد از روشها مستند شده است؟ (از نظر نوع خدمات‌های ارایه، مقررات مورد عمل، مدت زمان انجام کار...)		
۴/۳- چه تعداد از روش‌های فوق‌الذکر مورد اصلاح و بازنگری قرار گرفته است؟		
۴/۴- چه تعداد از روش‌های فوق‌الذکر بکارگیری فن‌آوری اطلاعات و بازنگری شده است؟		
۴/۵- عناوین روش‌های اصلاح شده را بنویسید.		
۴/۶- روش‌های اصلاح شده فوق‌الذکر چه تسهیلاتی برای ارباب رجوع ایجاد کرده است؟		
۴/۷- تاریخ تقریبی پیش‌بینی شده برای اصلاح سایر روش‌های مرتبط با ارباب رجوع را بنویسید. تاریخ:		
۴/۸- آیا دوره‌های آموزشی برای اصلاح روش‌های انجام کار برگزار شده است؟		
بلی	خیر	
در صورت برگزاری تعداد شرکت‌کنندگان را بنویسید. تعداد:		
۴/۹- چه پیشرفتی در زمینه مستندسازی و اصلاح روش‌ها نسبت به دوره قبل بازرسی حاصل شده است؟		

۵- نظرسنجی

۵/۱- آیا برگ نظرسنجی از نحوه ارایه خدمات در اختیار ارباب رجوع قرار می‌گیرد؟	بلی	خیر
۵/۲- آیا برگ‌های نظرسنجی در دوره‌های سه ماهه مورد بررسی و نتیجه‌گیری قرار می‌گیرد و نتایج آن استخراج می‌شود؟	بلی	خیر
۵/۳- آیا براساس نتایج بررسی برگ‌های نظرسنجی، کارکنان مورد تشویق قرار گرفته‌اند؟ تعداد: نوع تشویق:	بلی	خیر
۵/۴- آیا براساس نتایج بررسی برگ‌های نظرسنجی، کارکنان مورد تنبیه قرار گرفته‌اند؟ تعداد: نوع تنبیه:	بلی	خیر

۶- بازرسی

۶/۱- آیا بازرس یا بازرسان ویژه دستگاه برای انجام نظارت و بازمینی انتخاب شده‌اند؟	بلی	خیر
۶/۲- آیا بازرسان گزارش‌هایی ارایه نموده‌اند؟	بلی	خیر
۶/۳- نتایج اقدام در مورد گزارش‌ها را بنویسد.		

۷- سایر موارد

۷/۱- اقدامات برجسته و ارزنده دستگاه را در زمینه خدمت‌رسانی بمردم ذکر فرمایید.		
۷/۲- مشکلات و نقاط ضعفی که در زمینه ارایه خدمات بمردم مشاهده نموده‌اید ذکر فرمایید.		
۷/۳- آیا هزینه‌های مربوط به خدمات کمتر از ۵۰۰۰۰ ریال (موضوع مصوبه شورای عالی اداری) توسط دستگاه دریافت می‌گردد؟ خیر در صورت عدم اجرای مصوبه دلیل آن چیست؟	بلی	خیر
۷/۴- آیا مواردی در زمینه پرداخت مبالغ بیش از تعرفه‌های مقرر مشاهده می‌شود؟ چگونگی آنرا بنویسید.	بلی	خیر
۷/۵- آیا مواردی در زمینه توصیه و سفارش و تبعیض در ارائه خدمات بمردم مشاهده می‌شود؟ چگونگی آن را بنویسید.	بلی	خیر

۷/۶- چنانچه با ارباب رجوع دستگاه مذاکره‌ای داشته‌اید، خلاصه نظرات آنها را بنویسید.

۷/۷- چنانچه در زمان انجام بازرسی مشکلی را مشاهده نموده‌اید آن را بنویسید.

۷/۸- پیشنهادهایی که برای اصلاح امور به نظرتان می‌رسد را بنویسید.