



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور
معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

شماره: ۱۷۲۲۷۰/۱۹۰۰
تاریخ: ۱۳۸۴/۱۰/۴
پست: _____

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

رقابت صحیح، مشروع و مقبول رقابت در خدمت‌رسانی به مردم است.
«مقام معظم رهبری»

**فرم نظارت بر اجرای طرح تکریم مردم و جلب رضایت
ارباب رجوع در دستگاه‌های اجرایی**

۱- مشخصات واحد مورد نظارت و بررسی

نام دستگاه:	۱/۱- نام مسوول واحد مورد بررسی:
عنوان واحد سازمانی:	۱/۲- نشانی محل مورد بررسی:
محل جغرافیایی:	۱/۳- تاریخ بررسی:

نتایج بررسی

۲- رفتار شغلی و فضای اداری

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

۳- اطلاع‌رسانی و تدوین منشور اخلاقی

۳/۱- کدامیک از الزامات طرح تکریم مردم در زمینه اطلاع‌رسانی و تدوین منشور اخلاقی انجام شده است:	
<input type="checkbox"/> نصب اطلاعات مورد نیاز ارباب رجوع در تابلو راهنما	<input type="checkbox"/> تهیه کتاب راهنمای مراجعین
<input type="checkbox"/> ارائه بروشور	<input type="checkbox"/> ایجاد گیشه خدماتی
<input type="checkbox"/> استقرار تلفن گویا	<input type="checkbox"/> صندوق پیشنهادات
<input type="checkbox"/> تدوین منشور اخلاقی	<input type="checkbox"/> 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؟	
<input type="checkbox"/> خیر	<input type="checkbox"/> بلی

۳/۵- آیا وضعیت اطلاع رسانی 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 فوق الذکر مورد اصلاح و بازنگری قرار گرفته است؟

۴/۴- چه تعداد از روش‌های فوق از طریق بکارگیری فن آوری اطلاعات اصلاح و بازنگری شده است؟

۴/۵- عناوین روش‌های اصلاح شده را بنویسید.

۴/۶- روش‌های اصلاح شده فوق 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؟ بلی خیر
تعداد: نوع تشویق:

۵/۴- آیا براساس نتایج بررسی برگ‌های نظرسنجی، کارکنان مورد تنبیه قرار گرفته‌اند؟ بلی خیر
تعداد: نوع تنبیه:

۶- بازرسی

۶/۱- آیا بازرس یا بازرسان ویژه دستگاه برای انجام نظارت و بازرسی 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 ارائه خدمات بمردم مشاهده نموده‌اید ذکر فرمایید.

۷/۳- آیا هزینه‌های مربوط به خدمات کمتر از ۵۰۰۰۰ ریال (موضوع مسوئله شورای عالی اداری) توسط دستگاه دریافت می‌گردد؟ بلی خیر
در صورت عدم اجرای مصوبه دلیل آن چیست؟

۷/۴- آیا مواردی در زمینه پرداخت مبالغ بیش از تعرفه‌های مقرر مشاهده می‌شود؟ بلی خیر
چگونگی آنرا بنویسید.

۷/۵- آیا مواردی در زمینه توصیه و سفارش و تبعیض در ارائه خدمات بمردم مشاهده می‌شود؟ بلی خیر
چگونگی آن را بنویسید.

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.

۷/۹- وضعیت اجرای طرح را نسبت به دور قبلی بازرسی چگونه ارزیابی می‌فرمایید؟

۷/۱۰- سایر موارد قابل ذکر از نتیجه مشاهدات و بررسی‌ها را بنویسید.

نام و نام خانوادگی ناظر و بررسی‌کننده:

تاریخ:

امضاء: