



شیوه نامه

طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع

در

بنیاد شهید و امور ایثارگران

دبیرخانه شورای راهبری توسعه مدیریت

تابستان ۱۳۹۴

به نام خدا

صفحه	عنوان	فهرست عناوین
		فصل اول : کلیات
۳	مقدمه
۳	اهداف
۳	محدوده اجرا
۳	مسئولیت
۳	تعاریف
۳	ترکیب اعضاء
۴	وظایف طرح
۴	وظایف دبیرخانه طرح
۴	بازرسان طرح
۵	وظایف بازرسان
۵	زمان برگزاری جلسات
۵	ترکیب کارگروه اجرایی استان
۵	وظایف اجرایی استان
۶	مراحل اجرای طرح
۶	فصل دوم : دستورالعمل اجرایی طرح تکريم
		ضمائم :
۱۱	- شیوه نامه تشویق و تنبیه
۱۸	- چک لیست ارزیابی بازرسان
۱۹	- راهنمای چک لیست و ملاک های ارزیابی
۲۲	- راهنمای تکمیل فرم اطلاع رسانی از نحوه ی ارائه خدمات
۲۵	- فرم اطلاع رسانی از نحوه ی ارائه خدمات

فصل اول : کلیات

مقدمه

قداست شهداء و افضل بودن در بین نهادها وظیفه بنیاد را در قبال خانواده شهداء و ایثارگران دوچندان می کند و خدمت رسانی با عزت و کرامت از جمله دغدغه های مدیران و کارکنان این نهاد است ، بر این اساس به منظور ایجاد بستر مناسب برای ارائه خدمات مطلوب و نهادینه شدن موضوع ارتقای رضایت مندی در بنیاد و در راستای اجرای طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع (موضوع مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری) و در اجرای سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری ، کارگروه طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع در بنیاد (ذیل کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم شورای راهبری توسعه مدیریت بنیاد) به منظور نظارت بر حسن انجام بخشنامه ها ، آیین نامه های اجرایی و دستورالعمل های ابلاغی تشکیل و این شیوه نامه در جهت تکریم مراجعین بنیاد تدوین می گردد .

۱. هدف

برنامه ریزی برای اجرای مفاد طرح تکریم

۲. محدوده ی اجرا

حوزه ستادی بنیاد شهید و امور ایثارگران ، واحدهای استانی و شهرستانی

۳. مسؤولیت اجرا

مسؤولیت اجرای این شیوه نامه به عهده ی کارگروه طرح تکریم است .

۴. تعاریف

بنیاد : بنیاد شهید و امور ایثارگران

شورا : شورای راهبری توسعه مدیریت در بنیاد

طرح تکریم : طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در بنیاد

کارگروه : کارگروه طرح تکریم (ذیل کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم)

کارگروه اجرایی : کارگروه اجرایی طرح تکریم در استان

۵. ترکیب اعضای کارگروه

- رئیس مرکز نوسازی و تحول اداری به عنوان رئیس کارگروه
- رئیس گروه بهبود مدیریت به عنوان دبیر کارگروه
- مدیر کل دفتر مدیریت عملکرد یا نماینده ایشان به عنوان عضو
- رئیس مرکز ارتباطات و مراجعات یا نماینده ایشان به عنوان عضو
- مدیرکل منابع انسانی یا نماینده ایشان به عنوان عضو
- رئیس مرکز روابط عمومی و اطلاع رسانی یا نماینده ایشان به عنوان عضو

- رئیس مرکز مطالعات و پژوهش ها یا نماینده ایشان به عنوان عضو
تبصره ۱: ترکیب اعضای کارگروه مطابق با مصوبه جلسه شماره ۱ کمیته صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری (تاریخ
۱۳۹۴/۲/۲۲) می باشد .

تبصره ۲: حسب مورد از سایر مدیران ، بازرسان طرح تکریم و کارشناسان برای حضور در جلسه دعوت به عمل خواهد
آمد.

۶. وظایف

- برنامه ریزی کلان و عملیاتی برای تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع ، پیش بینی سازوکار اداری مناسب برای تسهیل خدمات رسانی به جامعه هدف و افزایش سطح کیفی ارائه خدمات.
- نظارت بر حسن اجرای مصوبات ، ارزیابی و بازنگری و اعمال اصلاحات لازم در روش های اجرایی و فرآیندهای مرتبط و برآورد بودجه لازم برای تهیه ملزومات و اجرای برنامه ها.
- شناسایی مشکلات و رفع موانع به منظور ایجاد هماهنگی بین واحدها در راستای ارتقای سطح رضایت جامعه هدف و ارباب رجوع.
- تعیین نحوه اطلاع رسانی در زمینه خدمات قابل ارائه و امور مربوط به ارباب رجوع و نظارت بر اجرای آن.
- نظارت بر به روزآوری اطلاعات و خدمات قابل ارائه و فرآیندهای مرتبط با ارباب رجوع،
- نظارت بر گزارش گیری از مجریان فرآیند ، تجزیه و تحلیل داده های دریافتی از ارباب رجوع و به کارگیری نتایج آن در فرآیند ارائه خدمات ؛ و ارائه گزارش به شورا .
- احصای نیازهای آموزشی منابع انسانی براساس بازخوردهای برگرفته از اجرای فرآیندهای مرتبط با طرح تکریم .
- پیشنهاد انجام طرح های پژوهشی کاربردی در راستای آسیب شناسی وضعیت موجود و ارائه راهکارهای عملیاتی.
- نظارت بر عملکرد طرح تکریم واحدهای ستادی و اجرایی و ارائه بازخورد مناسب برای بهبود روش ها و فرآیندها.

۷. وظایف دبیرخانه

- ۱- تنظیم برنامه ی سالانه جلسات ، تهیه دستور کار و به تصویب رساندن آن در کارگروه .
- ۲- تهیه و ارسال دعوت نامه برای اعضاء و مدعوین.
- ۳- تدوین صورت جلسات ، ابلاغ و پی گیری تصمیمات اتخاذ شده به اعضاء کارگروه.
- ۴- دریافت ، طبقه بندی و نگهداری موارد پیشنهادی.
- ۵- تهیه گزارش ادواری برای ارائه به کمیته و مراجع ذی صلاح .
- ۶- تهیه پیش نویس طرح ها ، آیین نامه ها ، دستورالعمل ها ، ... برای ارائه به کارگروه.
- ۷- نظارت بر برگزاری جلسات طرح تکریم ارباب رجوع در استان های مربوط و دریافت و بررسی صورتجلسات

۸: بازرسان طرح تکریم

- ۱- بازرسان طرح تکریم با پیشنهاد و تایید کمیته صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری و ابلاغ ریاست بنیاد انتخاب و وظایف محوله را بر اساس مصوبات کارگروه انجام خواهند داد.
- ۲- بازرسی طرح تکریم براساس برنامه مدونی که به تائید و تصویب کارگروه خواهد رسید صورت می گیرد.
- ۳- هر بازرس گزارش های خود را پس از جمع بندی به مسئول پی گیری و نظارت بر طرح تکریم بنیاد ارائه و مسئول پی گیری طرح تکریم به صورت منظم هر سه ماه یکبار گزارش ها را به کارگروه ، و شورا ارائه خواهد داد.

۹. وظایف بازرسان

بازرسان انتخابی طرح تکریم؛ مسئولیت تطبیق عملکرد و نظارت کامل بر نحوه اجرای طرح تکریم را در ستاد مرکز و استان ها به عهده داشته و وظایف آنان عبارت است از:

- ایجاد وحدت رویه و هماهنگی های اجرایی طرح تکریم در ستاد مرکز و استان ها
- شناسایی موانع و ارائه راه کارهای اجرایی به منظور بهبود، تسهیل و تسریع امور
- بررسی و تحلیل مستمر میزان رضایت جامعه هدف از نحوه ارائه خدمت از طریق سیستم های مورد عمل
- تهیه و تدوین گزارش های دوره ای از نحوه ی اجرای طرح تکریم در بنیاد استان ها
- برگزاری جلسات با بازرسان استانی طرح تکریم به منظور تبادل نظر و ارائه راهنمایی های لازم
- بررسی الزامات اجرایی شدن دستور العمل های طرح تکریم و ارائه پیشنهاد به واحد سازمانی مربوطه

۱۰. زمان برگزاری جلسات کارگروه

جلسات کارگروه هر ماه یک بار به صورت منظم تشکیل خواهد شد. در صورت نیاز به برگزاری جلسه فوق العاده با اعلام قبلی توسط رئیس کارگروه برگزار می شود.

۱۱. نحوه اجرای طرح در استان

اجرای طرح تکریم در استان توسط کارگروه اجرایی استان متشکل از افراد زیر خواهد بود:

- معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی به عنوان رئیس کارگروه اجرایی
- رئیس اداره ارتباطات و مراجعات (هاتف) به عنوان دبیر کارگروه اجرایی
- رئیس اداره بودجه و تحول اداری استان به عنوان عضو
- رئیس اداره امور کارکنان استان به عنوان عضو
- یک نفر کارشناس به انتخاب مدیر کل استان به عنوان عضو
- رئیس دفتر و روابط عمومی به عنوان عضو
- رئیس اداره / کارشناس مسئول / کارشناس ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات به عنوان عضو
- معاونان و سایر کارشناسان در صورت لزوم

۱۲. وظایف کارگروه اجرایی:

- برنامه ریزی عملیاتی برای اجرایی نمودن طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع، پیش بینی سازوکار اداری مناسب برای تسهیل خدمات رسانی به جامعه هدف و افزایش سطح کیفی ارائه خدمات.
- دریافت فرم های اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات از ستاد مرکز و تسریع در تکمیل و تکثیر و توزیع فرم ها بر مبنای خدمات استانی و شهرستانی
- نظارت بر حسن اجرای مصوبات، ارزیابی و بازنگری و اعمال اصلاحات لازم در روش های اجرایی در استان و شهرستان و فرآیندهای مرتبط و برآورد بودجه لازم برای تهیه ملزومات و اجرای برنامه ها.

- شناسایی مشکلات و رفع موانع به منظور ایجاد هماهنگی بین واحدهای استان در راستای ارتقای سطح رضایت جامعه هدف و ارباب رجوع.
- اطلاع رسانی در زمینه خدمات قابل ارائه و امور مربوط به ارباب رجوع و نظارت بر حسن اجرای آن.
- به روزآوری اطلاعات و خدمات قابل ارائه و فرایندهای مرتبط با ارباب رجوع،
- گزارش گیری از مجریان فرآیند ، تجزیه و تحلیل داده های دریافتی از ارباب رجوع و نیز سیستم سامد و به کارگیری نتایج آن در فرآیند ارائه خدمات ؛ و ارائه گزارش به کارگروه طرح تکریم (ستاد مرکز) .
- تعیین نیازهای آموزشی منابع انسانی براساس بازخوردهای برگرفته از اجرای فرآیندهای مرتبط و پیشنهاد به کارگروه طرح تکریم (ستاد مرکز) .

۱۳: مراحل اجرای طرح تکریم :

با توجه به اقدامات مناسبی که بنیاد طی سال های اخیر برای افزایش و ارتقای کیفیت ارائه خدمات به جامعه هدف انجام داده است ، بنابراین مراحل اجرای طرح تکریم در بنیاد به شرح زیر خواهد بود :

- گام اول : تدوین و اطلاع رسانی منشور اخلاقی بنیاد
- گام دوم : مستندسازی نحوه ارائه خدمات به جامعه هدف
- گام سوم : انجام بهبود و اصلاح روش های انجام خدمات
- گام چهارم : اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به جامعه هدف
- گام پنجم : طراحی و اجرای رضایت سنجی از ارباب رجوع و به ویژه جامعه هدف از نحوه ارائه خدمات
- گام ششم : نظارت بر حسن رفتار کارکنان با ارباب رجوع
- گام هفتم : تشویق و تقدیر از کارکنان و مدیران موفق و برخورد قانونی با کارکنان و مدیرانی که موجب نارضایتی ارباب رجوع می گردند .

فصل دوم :

دستورالعمل اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع

در بنیاد شهید و امور ایثارگران

الف : در ستاد مرکز

گام اول : اطلاع رسانی منشور اخلاقی بنیاد

(مجری : اداره کل پشتیبانی و مهندسی با همکاری مرکز روابط عمومی و اطلاع رسانی)

- ۱- تهیه و نصب تابلو منشور اخلاقی بنیاد در مبادی ورودی و درگاه های الکترونیکی
- ۲- اطلاع رسانی به کارکنان در خصوص آگاهی از مفاد منشور اخلاقی و آشنایی با آن
- ۳- به روز رسانی اطلاعات نصب شده

گام دوم : مستندسازی نحوه ارائه خدمات به جامعه هدف

مجری (مرکز نوسازی و تحول اداری با همکاری مرکز ارتباطات و مراجعات (هاتف)

- ۱- تعیین نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع
- ۲- تبیین مقررات مورد عمل
- ۳- تبیین مراحل انجام کار
- ۴- تعیین مدت زمان انجام کار
- ۵- تعیین مدارک مورد نیاز و فرم های مورد عمل
- ۶- تعیین واحد عمل کننده ، محل استقرار واحد ، نام متصدی انجام کار ، تعیین اوقات مراجعه
- ۷- نوع فناوری مورد استفاده در نحوه ارائه خدمت
- ۸- استفاده از فرمت های نقشه راه توسعه دولت الکترونیکی منطبق با شناسنامه خدمت
- ۹- استفاده از روش های مختلف به منظور پایش مفاد منشور اخلاقی در بین کارکنان سازمان

گام سوم : اصلاح و بهبود روش های ارائه خدمات

مجری (مرکز نوسازی و تحول اداری با همکاری واحدهای مرتبط)

- ۱- ارائه پیشنهاد اصلاح روش انجام کار و فرایندهای مرتبط
- ۲- پیگیری پیشنهاد از واحدهای ستادی ، مطالعه و بررسی فرایندهای انجام خدمت و تهیه فرایند بهبود یافته و ارسال به کمیته بهبود فرایند
- ۳- بررسی پیشنهاد توسط کمیته بهبود فرایند و ابلاغ
- ۴- اجرای فرایند بهبود یافته

گام چهارم : اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به جامعه هدف

مجری (مرکز روابط عمومی و اطلاع رسانی و مرکز ارتباطات و مراجعات (هاتف) با همکاری اداره کل آمار و فناوری اطلاعات)

- ۱- تعیین فرمت واحد برای کلیه خدمات قابل ارائه
- ۲- تکمیل فرمت اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات و در دسترس گزاردن اطلاعات آن از طریق تابلو ، بروشور ، تیزر تلویزیونی ، زیر نویس تلویزیونی ، ارسال پیامک و ...
- ۳- نصب تابلوهای راهنما ، نصب نام و نام خانوادگی ، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی و رؤس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنها
- ۴- استقرار میز خدمت
- ۵- ایجاد سامانه ارائه خدمات الکترونیکی به جامعه هدف
- ۶- ایجاد سایت خبری و سیستم ارسال و دریافت پیامک
- ۷- ایجاد تلفن گویا
- ۸- به روز رسانی فرم ها و اطلاعات

گام پنجم: طراحی و اجرای رضایت سنجی از ارباب رجوع از نحوه ارائه خدمات
مجری (مرکز ارتباطات و مراجعات (هاتف)

- ۱- تعیین روش های رضایت سنجی
- ۲- طراحی فرم های رضایت سنجی
- ۳- ارسال فرم های رضایت سنجی به استان ها
- ۴- تعریف سامانه توزیع ، جمع آوری و جمع بندی نتایج رضایت سنجی
- ۵- ارائه نتایج رضایت سنجی به همراه تحلیل های مرتبط به کارگروه

گام ششم: نظارت بر حسن رفتار کارکنان با ارباب رجوع
مجری (مرکز نوسازی و تحول اداری با همکاری هاتف)

- ۱- طراحی فرم های کاربرینی و مصاحبه از واحدهای ارباب رجوع پذیر و تکمیل فرم های مربوطه
- ۲- انجام مصاحبه با درصدی از ارباب رجوع و تکمیل فرم های مربوطه
- ۳- تهیه گزارش و ارسال به کمیته

گام هفتم: تشویق و تقدیر از کارکنان و مدیران موفق و برخورد قانونی با کارکنان و مدیرانی که موجب نارضایتی
ارباب رجوع می گردند

مجری (مرکز ارتباطات و مراجعات (هاتف) با همکاری اداره کل توسعه منابع انسانی و دفتر مدیریت عملکرد)

- ۱- دریافت یا اخذ گزارش از واحدها مطابق شیوه نامه
- ۲- بررسی گزارش بازرسان ارسالی به کمیته و نتایج فرم های رضایت سنجی
- ۳- جمع بندی نتایج و معرفی کارکنان واجد شرایط تشویق و تنبیه

ب: در ستاد استان

گام اول: اطلاع رسانی منشور اخلاقی بنیاد

مجری: (رئیس اداره پشتیبانی و رئیس اداره امور کارکنان و رئیس دفتر و روابط عمومی)

- ۱- تهیه و نصب تابلو منشور اخلاقی بنیاد در میدادی ورودی و درگاه الکترونیکی استان
- ۲- اطلاع رسانی به کارکنان در خصوص آگاهی از مفاد منشور اخلاقی
- ۳- استفاده از روش های مناسب برای فرهنگ سازی مفاد منشور اخلاقی بنیاد در بین کارکنان
- ۴- به روز رسانی اطلاعات نصب شده

گام دوم: بهبود و اصلاح روش های انجام خدمات

مجری: (رئیس اداره بودجه و تحول اداری)

- ۱- پیشنهاد اصلاح فرایندها به ستاد و پی گیری آن
- ۲- اعمال اصلاحات و روش های مصوب

گام سوم : اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به جامعه هدف

مجری : (رئیس اداره بودجه و تحول اداری با همکاری اداره ارتباطات و مراجعات (هاتف) و رئیس اداره پشتیبانی)

- ۱- تکمیل فرمت اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات و در دسترس گزاردن اطلاعات آن از طریق تابلو ، بروشور ، تیزر تلویزیونی ، زیر نویس تلویزیونی ، ارسال پیامک و ...
- ۲- تهیه و نصب تابلوهای راهنما ، نصب نام و نام خانوادگی ، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی و رئوس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنها
- ۳- استقرار میز خدمت
- ۴- ایجاد سامانه ارسال و دریافت پیامک
- ۵- ایجاد سامانه ارائه خدمات الکترونیکی به جامعه هدف
- ۶- راه اندازی تلفن گویا
- ۷- به روز رسانی فرم ها و اطلاعات

گام چهارم : اجرای رضایت سنجی از ارباب رجوع از نحوه ارائه خدمات

مجری : اداره ارتباطات و مراجعات (هاتف)

- ۱- دریافت فرم های رضایت سنجی از دبیرخانه کارگروه طرح تکریم و ارسال فرم های رضایت سنجی به واحدهای ستادی استان و شهرستان ها
- ۲- تعریف سامانه توزیع ، جمع آوری و جمع بندی نتایج رضایت سنجی از ستاد استان و شهرستان ها از طریق سیستم سجایا و سیستم سامد و ارائه نتایج به همراه تحلیل های مرتبط به کارگروه

گام پنجم : نظارت بر حسن رفتار کارکنان با ارباب رجوع

مجری : (کارگروه اجرایی استان)

- ۱- انجام کاربینی از واحدهای ارباب رجوع پذیر و تکمیل فرم های مربوط
- ۲- انجام مصاحبه با درصدی از ارباب رجوع (حداقل ۱۰ درصد در بازه زمانی یک هفته) و تکمیل فرم های مربوط
- ۳- تهیه گزارش انجام کار و ارسال به کارگروه

گام ششم : تشویق و تقدیر از کارکنان و مدیران موفق و برخورد قانونی با کارکنان و مدیرانی که موجب نارضایتی ارباب رجوع می گردند

مجری : (کارگروه اجرایی استان)

- ۱- دریافت گزارش از واحدها مطابق شیوه نامه
- ۲- بررسی گزارش بازرسی و نتایج فرم های رضایت سنجی
- ۳- جمع بندی نتایج و معرفی کارکنان واجد شرایط به کارگروه

گام اول : اطلاع رسانی منشور اخلاقی بنیاد

مجری : (حوزه اداری و مالی)

- ۱- تهیه و نصب تابلو منشور اخلاقی بنیاد در مبادی ورودی و درگاه الکترونیکی استان
- ۲- اطلاع رسانی به کارکنان در خصوص آگاهی از مفاد منشور اخلاقی
- ۳- استفاده از روش های مناسب برای فرهنگ سازی مفاد منشور اخلاقی بنیاد در بین کارکنان
- ۴- به روز رسانی اطلاعات نصب شده

گام دوم : بهبود و اصلاح روش های انجام خدمات

مجری : (حوزه اداری و مالی)

- ۱- پیشنهاد اصلاح فرایندها به ستاد استان و پی گیری آن
- ۲- اعمال اصلاحات و روش های مصوب

گام سوم : اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به جامعه هدف

مجری : (حوزه اداری و مالی)

- ۱- تکمیل فرمت اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات و در دسترس گزاردن اطلاعات آن از طریق تابلو ، بروشور ، تیزر تلویزیونی ، زیر نویس تلویزیونی ، ارسال پیامک و ...
- ۲- تهیه و نصب تابلوهای راهنما ، نصب نام و نام خانوادگی ، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی و رئیس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنها
- ۳- استقرار میز خدمت
- ۴- ایجاد سامانه ارسال و دریافت پیامک
- ۵- ایجاد سامانه ارائه خدمات الکترونیکی به جامعه هدف
- ۶- راه اندازی تلفن گویا
- ۷- به روز رسانی فرم ها و اطلاعات

گام چهارم : اجرای رضایت سنجی از ارباب رجوع از نحوه ارائه خدمات

مجری : (حوزه اداری و مالی)

- ۱- دریافت فرم های رضایت سنجی از کارگروه اجرایی طرح تکریم در استان
- ۲- تعریف سامانه توزیع ، جمع آوری و جمع بندی نتایج رضایت سنجی از طریق سیستم سجایا و سیستم سامد و ارائه نتایج به همراه تحلیل های مرتبط به کارگروه اجرایی استان



شیوه نامه

نحوه تقدیر و تشویق و تنبیه کارکنان

دارای ارباب رجوع در راستای طرح تکریم ایثارگران

دبیرخانه شورای راهبری توسعه مدیریت

بهار ۱۳۹۴

بسمه تعالی

مقدمه

در راستای اجرای بند ۱۳ بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۵۶۹۷ مورخ ۱۳۹۳/۴/۲۴ معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی(وقت) ریاست جمهوری به کلیه دستگاه های اجرایی و مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰.ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری ، به منظور بهبود عملکرد و ارتقای کیفیت پاسخ‌گویی و خدمت رسانی به جامعه هدف در بنیاد ، *شیوه نامه نحوه تشویق و تنبیه کارکنان موثر در امر پاسخ‌گویی و ارائه خدمت به جامعه هدف* بر مبنای دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان مصوبه جلسه ۱۰۸ شورای عالی اداری مورخ ۸۲/۱۰/۲۰ (موضوع بخشنامه ۱۹۰۱/۲۲۱۳۲۰ مورخ ۱۳۸۲/۱۱/۲۶ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور) تدوین گردید.

*ماده ۱: تعاریف

بنیاد: بنیاد شهید و امور ایثارگران

شورا: شورای راهبری توسعه مدیریت بنیاد

ارباب رجوع: ۱- افرادی که برای دریافت خدمت در چهارچوب قوانین و مقررات عمومی به بنیاد مراجعه می نمایند.

۲- کارکنان بنیاد که برای امور شخصی و شغلی خود به واحدهای بنیاد مراجعه می نمایند.

کارکنان: مستخدمین بنیاد شهید و امور ایثارگران اعم از رسمی و غیر رسمی در کلیه سطوح شغلی که عهده دار انجام وظایف محوله در بنیاد می باشند.

دستورالعمل: منظور دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان موضوع مواد ۸ و ۱۲ و ۱۳ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری مصوبه جلسه شماره ۱۰۸ شورای عالی اداری به تاریخ ۸۲/۱۰/۲۰ می باشد.

کمیته: کمیته صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری

کارگروه: کارگروه صیانت از حقوق مردم (طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع)

*ماده ۲: اهداف

۱- اجرای مواد ۸ و ۱۲ و ۱۳ مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰.ط به تاریخ ۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری (طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری)

۲- ایجاد انگیزه در کارکنان ، سرعت بخشیدن به امر خدمت رسانی ، ارتقای سطح پاسخ‌ها بر مبنای قوانین و مقررات

۳- ارتقای رفتار شغلی و اخلاق حرفه ای مورد انتظار و برانگیختگی و شکوفایی استعدادهای کارکنان

۴- سپاس گذاری از زحمات و خدمات کارکنان

***ماده ۳: افراد و واحدهای مشمول**

افراد و واحدهایی هستند که مستقیماً وظیفه ارتباط با ارباب رجوع را در راستای اطلاع رسانی و خدمت رسانی به عهده دارند.

تبصره: تعیین و تشخیص واحدهای ارباب رجوع پذیر با پیشنهاد کارگروه و تأیید کمیته می باشد.

***ماده ۴: دوره زمانی**

بر حسب گزارش‌های دریافتی از طریق سیستم در خصوص نحوه ثبت و کیفیت رسیدگی به درخواست‌ها، جمع بندی نظرات ارباب رجوع، گزارش بازرسان طرح تکریم و سیستم سامد و نتایج رضایت سنجی های انجام شده توسط مراکز ارتباطات و مراجعات (هاتف) جمع بندی اولیه صورت گرفته و نتایج آن در پایان هر سال به کارگروه ارسال می شود.

***ماده ۵: عنوان شاخص‌ها**

- ۱- نتایج رضایت سنجی‌های سیستمی و دوره‌ای از ارباب رجوع
- ۲- نظرات واصله از ارباب رجوع در خصوص تقدیر و یا شکایت از کارکنان
- ۳- نظرات واصله از مدیر کل مربوطه
- ۴- گزارش بازرسان طرح تکریم
- ۵- میزان ثبت انواع درخواست در سیستم (میزان ثبت غیرحضور به حضوری)
- ۶- کیفیت ثبت درخواست‌ها
- ۷- کیفیت و زمان پاسخ‌گویی به درخواست‌ها (طبق مدت زمان پاسخ‌گویی استاندارد)
- ۸- کیفیت و زمان پاسخ‌گویی به نامه‌های ارسالی از واحدهای مربوط و نیز هاتف به استان‌ها و شهرستان‌ها بر اساس استاندارد زمان پاسخ‌گویی
- ۹- میزان مراجعات حضوری ایثارگران از استان‌ها به ستاد مرکز

***ماده ۶: تعریف شاخص‌ها**

- ۱- نتایج رضایت سنجی‌های سیستمی و دوره‌ای از ارباب رجوع
داده‌های به‌دست آمده از نتایج رضایت سنجی‌های سیستمی و یا دوره‌ای از ارباب رجوع که توسط مرکز ارتباطات و مراجعات (هاتف) تحلیل و جمع بندی و به دبیرخانه کارگروه ارائه می شود.

۲- نظرات واصله از ارباب رجوع در خصوص تقدیر و یا شکایت از کارکنان

نظرات واصله از ارباب رجوع در خصوص تقدیر یا شکایت از کارکنان و یا پیشنهادهایی که از مبادی مختلف به بنیاد ارائه می‌گردد، جمع بندی و بررسی می‌شود.

تبصره: نظرات و شکایات ارباب رجوع توسط مرکز ارتباطات و مراجعات و دفتر مدیریت عملکرد جمع بندی و نتایج آن به دبیرخانه کار گروه ارائه می‌شود.

۳- نظرات واصله از مدیر کل مربوطه

عملکرد کارکنان در زمینه طرح تکریم توسط مدیر کل واحد مربوطه در ستاد مرکز و استان‌ها بررسی و نتایج آن به دبیرخانه کارگروه ارسال می‌شود.

۴- گزارش بازرسان طرح تکریم

نتایج گزارش بازرسان طرح تکریم با در نظر گرفتن درصد رشد یا کاهش نسبت به گزارش های دوره قبل

۵- میزان ثبت انواع درخواست در سیستم (میزان ثبت غیر حضوری به حضوری)

میزان ثبت انواع درخواست‌های واصله از طریق تلفن ۱۶۱۶ و سایر خطوط، مراجعه حضوری، طرح سپاس و سایر روش‌های ارتباطی با جامعه هدف در سیستم شامل شاخص ثبت غیرحضوری به حضوری و همچنین در نظر گرفتن ضریب بالاتر برای ثبت درخواست‌های غیرحضوری

۶- کیفیت ثبت درخواست‌ها

ثبت دقیق و شفاف شرح درخواست‌ها و انتخاب صحیح لایه‌های خدمتی با توجه به نوع درخواست که بررسی آن توسط مرکز ارتباطات و مراجعات انجام می‌گردد و نتایج آن به دبیرخانه طرح تکریم ارسال می‌شود.

۷- کیفیت و زمان پاسخ‌گویی به درخواست‌های ارباب رجوع (طبق مدت زمان پاسخ‌گویی استاندارد)

ثبت نتیجه اقدامات صورت گرفته بر روی درخواست‌ها (از جمله اقدام مثبت، منفی و در حال اقدام)، ثبت علت عدم ارائه خدمات توسط حوزه تخصصی و همچنین ثبت خدمت در پرونده خدمتی به ازای درخواست ارائه شده ملاک عمل خواهد بود. همچنین زمان رسیدگی و پاسخ‌گویی به درخواست‌ها بر حسب استاندارد پاسخ‌گویی پیاده سازی در سیستم بر اساس نظر حوزه تخصصی خواهد بود.

۸- کیفیت و زمان پاسخ‌گویی به نامه‌های ارسالی از واحدهای مربوط و نیز هاتف به استان‌ها و شهرستان‌ها بر اساس

استاندارد زمان پاسخ‌گویی

کیفیت و کامل بودن پاسخ‌ها به نامه‌های ارسالی بر اساس استاندارد کیفیت و در بازه زمانی مشخص (این بررسی توسط مرکز هاتف انجام و نتایج به دبیرخانه کارگروه اعلام می‌گردد).

۹- میزان مراجعات حضوری اینارگران از استان‌ها به ستاد مرکز

تعداد مراجعه کنندگان هر استان به نسبت پرونده‌ها که برای رسیدگی به درخواست به جای مراجعه به استان و شهرستان محل پرونده به ستاد مرکز مراجعه کرده‌اند (مربوط به خدماتی که ارائه آن در محل پرونده مقدور می‌باشد ولی افراد به ستاد مراجعه می‌نمایند) و مقایسه با رتبه کل کشور و رتبه استان در سال قبل و همچنین شاخص‌های بعد مسافت و مجاورت استان محل پرونده به ستاد مرکز

تبصره ۱: استان‌های تهران، البرز و شهرستان‌های استان تهران به دلیل مجاورت و نزدیکی با ستاد مرکز، از این شاخص مستثنی هستند.

تبصره ۲: بررسی و تحلیل شاخص‌های ۹ گانه فوق بر اساس اطلاعات ارائه شده و جمع بندی امتیازات اخذ شده، ملاک عمل برای سنجش عملکرد استان‌ها و واحدهای ستادی خواهد بود.

*** ماده ۷: مسئولین اجرا**

مسئولین اجرا، مرکز ارتباطات و مراجعات (هاتف)، اداره کل توسعه منابع انسانی و دفتر مدیریت عملکرد می باشد که پس از بررسی رضایت سنجی‌ها و گزارش‌های دریافتی و مقایسه شاخص‌ها؛ پرسنل کوشا و خاطی در ستاد مرکز، استان‌ها و شهرستان‌ها را شناسایی و بر اساس امتیاز بندی انجام شده برای تشویق و تنبیه افراد، لیست مربوطه را به کار گروه ارائه می دهند.

*** ماده ۸: نحوه تشویق**

مطابق با مواد ۳ و ۴ مصوبه جلسه شماره ۱۰۸ شورای عالی اداری (مورخ ۸۲/۱۰/۲۰) بر حسب نتایج جمع بندی شده از بررسی شاخص‌ها طی زمان بندی ارائه شده در ماده ۴ این شیوه نامه، پس از بررسی و امتیاز دهی، افراد برتر در ستاد مرکز و ستاد استان‌ها و شهرستان‌ها شناسایی و انتخاب گردیده و توسط رئیس دستگاه یا واحد سازمانی ذیربط مورد تشویق قرار خواهند گرفت.

تبصره ۱: در پایان اردیبهشت هر سال ۵ درصد از کارکنان منتخب که در طول سال گذشته بیشترین درصد برخورد مناسب را با ارباب رجوع داشته‌اند به شرط این که هیچ گونه برخورد نامناسب نداشته باشند، توسط مسئولین اجرا (موضوع ماده ۷) به کارگروه طرح تکریم معرفی می‌شوند. کارگروه طرح تکریم پس از جمع بندی لازم (به مدت ۱۵ روز پس از دریافت مستندات)، لیست افراد را به همراه دلایل آن برای تایید نهایی به کمیته صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری ارسال می‌نماید. افراد منتخب کمیته برای تشویق به رئیس بنیاد یا واحد سازمانی مربوطه معرفی می‌شوند که علاوه بر دریافت لوح تقدیر و درج در پرونده کارگزینی مستخدم، موجب دریافت پاداش نقدی به میزان حداکثر یک ماه حقوق و مزایا می‌گردد.

بدیهی است پس از پایان مهلت مقرر (پایان اردیبهشت هر سال) به درخواست های ارسالی استان‌ها رسیدگی نخواهد شد.

تبصره ۲: در راستای اجرای ماده ۵ مصوبه جلسه شماره ۱۰۸ شورای عالی اداری (مورخ ۸۲/۱۰/۲۰)؛ کمیته مشخصات کارکنانی که مورد تشویق قرار گرفته‌اند به همراه مستندات مربوط و گزارشی از عملکرد آنها به شورای راهبری توسعه مدیریت بنیاد ارسال تا توسط آن شورا از بین کارکنانی که بیشترین امتیاز را کسب نموده اند ۳ نفر را به عنوان کارکنان نمونه در جلب رضایت ارباب رجوع انتخاب نموده و در مراسم جشنواره شهید رجایی (ره) معرفی و همچنین کمیته برای بهره مندی کارکنان استان‌ها از سهمیه مربوطه در استانداری، مشخصات کارکنان مورد تشویق قرار گرفته را به کارگروه توسعه مدیریت استان ارسال می‌نمایند. افراد منتخب از امتیازات زیر بهره مند خواهند شد:

- اعطای لوح تکریم ارباب رجوع با امضای استاندار یا رئیس بنیاد حسب مورد
- اعزام به سفرهای زیارتی یا سیاحتی یا معادل ریالی آن
- یک سال تعجیل در ارتقای طبقه (حداکثر ۳ بار در طول خدمت کارمند)
- بهره مندی از اولویت در استفاده از فرصت‌های آموزشی

***ماده ۹: نحوه تنبیه**

طبق ماده ۸ مصوبه جلسه شماره ۱۰۸ شورای عالی اداری (مورخ ۸۲/۱۰/۲۰) و با توجه به بررسی شاخص‌های ۹ گانه در ماده ۶ این شیوه نامه و نیز مواد ۶۸، ۹۰ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری کارکنانی که طی بررسی های به عمل آمده در سه دوره متوالی بیشترین تعداد برخورد نامناسب را داشته‌اند و تخلف آنان از مصادیق بند ۳ ماده ۸ قانون رسیدگی به تخلفات اداری تشخیص داده شده باشد با نظر بالاترین مقام دستگاه حسب مورد مشمول بندهای الف، ب و ج ماده ۹ قانون رسیدگی به تخلفات اداری شده و یا پرونده آنان به هیئت های رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع می شود.

تبصره ۱: در خصوص افرادی که مجازات های موضوع بندهای الف، ب و ج ماده ۹ قانون رسیدگی به تخلفات اداری در مورد آنان اعمال می گردد، از دریافت فوق العاده کارایی و عملکرد محروم می گردند.

تبصره ۱: در خصوص افرادی که مجازات های موضوع بندهای الف و ب و ج ماده ۹ قانون رسیدگی به تخلفات اداری در مورد آنان اعمال می گردد، مراتب در ارزیابی عملکرد و متعاقب آن در فوق العاده کارایی (بند ۶ ماده ۶۸ قانون مدیریت خدمات کشوری) به تناسب احکام صادره لحاظ می گردد.

تبصره ۲: مجازات های موضوع بندهای الف و ب ماده ۹ قانون رسیدگی به تخلفات اداری با توجه به تفویض اختیار صورت گرفته به مدیر کل بنیاد استان ها، اعمال می گردد.

تبصره ۳: در مورد کارکنان آزمایشی و قرارداد معین (مشمول قانون استخدام کشوری) که در یک سال بیش از سه ماه نسبت عدم رضایت ارباب رجوع در مورد آنان ۲۰٪ یا بیشتر باشد، ماده ۲۸ قانون مدیریت خدمات کشوری اعمال خواهد شد و یا حسب مقررات مربوط، حکم آزمایشی یا قرارداد آنان لغو می گردد.

تبصره ۴: لازم است مدیران نسبت به تغییر شغل و یا معرفی برای طی دوره های آموزشی مربوط برای کارکنانی که برخورد نامناسب با ارباب رجوع توسط آنان تداوم داشته باشد اقدام نمایند.

تبصره ۵: در صورتی که امتیاز واحد تحت سرپرستی مدیری بر اساس گزارش بازرسان طرح تکریم در سه نوبت متوالی نامطلوب تشخیص داده شود و یا نسبت عدم رضایت مراجعین در کل واحد بر اساس فرم جمع بندی و نظرات ارباب رجوع بیش از ۲۰ درصد اعلام گردد، یا گزارش های واصله از واحد رسیدگی به شکایات حاکی از عملکرد نامطلوب واحد

سازمانی مذکور باشد، در مرحله اول ، مدیر واحد مربوط از طریق بالاترین مقام بنیاد استان یا واحدهای ستادی مربوطه ، مورد تذکر قرار می‌گیرد و در صورت تکرار در دوره های ارزشیابی بعدی ، موضوع به رئیس بنیاد انعکاس یافته تا اقدام لازم به منظور تغییر شغل آنان حداقل در یک سطح پایین تر صورت پذیرد.

***ماده ۱۰ : تامین اعتبار**

اعتبار مورد نیاز برای اجرای این آیین نامه بر اساس ماده ۱۹ مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط به تاریخ ۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری در اعتبارات مصوب بنیاد پیش بینی می گردد.

ب : چک لیست ارزیابی بازرسان

فرم ویژه ارزیابی عملکرد واحدهای ستادی و استانی در طرح تکریم مردم

ردیف	عنوان شاخص	خیبر	بلی : نمره ارزیابی A										B ضریب شاخص	A . B	حاصل امتیاز
			۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱			
۱	آیا تابلو منشور اخلاقی بنیاد تهیه و در مبادی ورودی نصب شده است ؟														
۲	آیا تابلو منشور اخلاقی بنیاد در درگاه الکترونیکی درج شده است ؟														
۳	آیا تابلوهای راهنمای طبقات به صورت مناسبی نصب شده اند ؟														
۴	آیا اطلاع رسانی مناسبی به کارکنان در خصوص مفاد منشور اخلاقی انجام یافته است ؟														
۵	آیا کارکنان نسبت به مفاد منشور اخلاقی بنیاد اطلاع و تسلط کافی دارند ؟														
۶	آیا نوع و عنوان خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع تعیین شده است ؟														
۷	آیا مقررات مورد عمل برای ارائه هر خدمت ، تبیین شده است ؟														
۸	آیا مدت زمان انجام خدمت ، تعیین و اعلام شده است ؟														
۹	آیا مدارک مورد نیاز و فرم های مورد عمل ، مشخص و اعلام شده است ؟														
۱۰	آیا واحد انجام دهنده خدمت مشخص و اعلام شده است ؟														
۱۱	آیا محل استقرار واحد انجام دهنده خدمت ، مشخص و اطلاع رسانی شده است ؟														
۱۲	آیا اوقات مراجعه ارباب رجوع برای انجام و پیگیری خدمت مورد نظر ، تعیین و اطلاع رسانی شده است ؟														
۱۳	آیا نوع فناوری های مورد استفاده ، مشخص و اعلام شده است ؟														
۱۴	آیا سامانه ای برای دریافت پیشنهادهای بهبود و اصلاح روش های انجام کار پیش بینی و اجرا می شود ؟														
۱۵	آیا نام و نام خانوادگی متصدی انجام خدمت بر روی تابلو درج و در معرض دید ارباب رجوع قرار گرفته است ؟														
۱۶	آیا عوامل متصدی انجام هر خدمت ، مشخص و اعلام شده است ؟														
۱۷	آیا پست سازمانی و رتوس وظایف متصدی انجام خدمت بر روی تابلو درج و در محل مناسبی نصب شده است ؟														
۱۸	آیا اطلاعات درج شده در تابلوها ، سایت ها و ... به روز رسانی شده است ؟														
۱۹	آیا فرم های رضایت سنجی تهیه و در اختیار ارباب رجوع گذاشته شده است ؟														
۲۰	آیا نتایج فرم های رضایت سنجی جمع بندی و به موقع به مبادی ذیربط ارسال می شود ؟														
۲۱	آیا نظارتی بر حسن رفتار کارکنان با ارباب رجوع انجام می گیرد ؟ کیفیت آن به چه میزان است ؟ (از هاتف استعلام می شود)														
۲۲	آیا کارکنان و متصدیان ارائه خدمات تخصص و تعهد لازم در ارائه خدمات را دارند ؟ (با روش کاربینی اندازه گیری شود)														
۲۳	آیا به اعتراضات و شکایات مراجعین ، پاسخ مناسب و مورد اعتماد ارائه می گردد ؟														
۲۴	آیا کارکنان سرعت و دقت لازم در انجام کار مراجعان دارند ؟														
۲۵	آیا کارکنان نسبت به مفاد دستورالعمل تشویق و تنبیه بنیاد اطلاع و تسلط کافی دارند ؟														
۲۶	آیا کارمندانی که حسن رفتار با ارباب رجوع دارند به نحو شایسته مورد تشویق و تقدیر قرار می گیرند ؟														
۲۷	آیا امکانات مناسب رفاهی برای مراجعان تعبیه شده است ؟ (وسایل گرمایشی و سرمایشی ، اسپرذکن ، وسایل پذیرایی ، امکانات کیبی مدارک ، سرویس های بهداشتی ، صندلی ، ...)														
۲۸	آیا کلیه اماکن اداری برای تردد جانبازان و سالمندان ، مناسب سازی شده است ؟														

ج : راهنمای چک لیست و ملاک های ارزیابی بازرسان :

۱. آیا تابلو منشور اخلاقی بنیاد تهیه و در مبادی ورودی نصب شده است ؟

تابلو منشور اخلاقی به صورت بنر ایستاده و همچنین تابلوی دیوار کوب در حداقل اندازه ی 100×60 cm که از نظر شکل ، رنگ ، طراحی و خط به نحوی باشد که توجه مخاطب را به خود جلب نماید و در مبادی ورودی ساختمان های بنیاد و در هر طبقه در محل مناسب و در معرض دید مراجع نصب شود . (آرم بنیاد یا به صورت کم رنگ (watermark) در کل تابلو و یا در محل مناسبی از آن درج شده باشد) (در صورت رعایت کامل موارد ، امتیاز ۱۰ در نظر گرفته شود)
در صورت موجود بودن تابلو نیازی به تهیه ی مجدد آن نیست ولی محل قرارگیری و نصب آن رعایت گردد .

۲. آیا تابلو منشور اخلاقی بنیاد در درگاه الکترونیکی درج شده است ؟

در صفحه اصلی پورتال بنیاد و همچنین در صفحه بازشوهای بعدی باکس منشور اخلاقی موجود و در معرض دید باشد . (با مشاهده سیستم های موجود در اداره در صورت درج در سیستم ، امتیاز کامل داده شود . در غیر این صورت امتیاز این شاخص صفر خواهد بود)

۳. آیا تابلوهای راهنمای طبقات به صورت مناسبی نصب شده اند ؟

تابلوی راهنمای طبقات در قبل از راه پله یا آسانسور نصب شده باشد و اطلاعات واحدهای مستقر در هر طبقه ساختمان بنیاد در آن وجود داشته و همچنین در هر طبقه اطلاعات واحد ارائه خدمت و شماره اطاق مربوطه در آن درج شده باشد . در صورت تغییرات و جابجایی واحدها تابلوهای مذکور می بایست بلافاصله به روز رسانی شود . بنابراین انتخاب تابلوهایی که از قابلیت تغییر در متن آن برخوردارند اولویت دارد . (تابلوی راهنمای اصلی ۵ امتیاز و برای سایر تابلوی طبقات دیگر و راهروها هم ۵ امتیاز در نظر گرفته شود)

۴. آیا اطلاع رسانی مناسبی به کارکنان در خصوص مفاد منشور اخلاقی انجام یافته است ؟

کلیه کارکنان بنیاد اعم از مدیران و کارمندان و ... می بایست از مفاد منشور اخلاقی آگاهی کامل داشته باشند و می توان به صورت زیر نویس حرکت دار در کارتابل کارکنان به صورت دوره ای درج گردد . برای پرسنلی که دارای کارتابل اتوماسیونی نیستند به صورت دوره ای از برگه های چاپ شده یا سه لت ، پن فلیت و ... در اختیار گذاشته شود . (از طریق مصاحبه با ۵ نفر از کارکنان و مسئولان در خصوص نحوه اطلاع رسانی به کارکنان و نیز مشاهده موارد ، نسبت به امتیازدهی اقدام شود)

۵. آیا کارکنان نسبت به مفاد منشور اخلاقی بنیاد اطلاع و تسلط کافی دارند ؟

امور کارکنان هر استان می بایست عنداللزوم نسبت به افزایش آگاهی و تسلط کارکنان در امر منشور اخلاقی سازمان اقدامات مؤثری انجام دهد . (با ۵ نفر از کارکنان مصاحبه و برای اطلاع هر یک از آنان ، دو امتیاز محاسبه شود)

برای سوالات ۶ تا ۱۴ فرمی تحت عنوان فرم اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات تهیه گردیده است که مسئولان استانی می بایست اطلاعات آن را به ازای هر خدمت ، تکمیل و در اختیار کارمند مربوط گزارده و به اطلاع ارباب رجوع (از طریق نصب در تابلو ، در قالب بروشور و ...) رسانده شود . (با مشاهده فرم تکمیل شده و دقت در محتویات هر بند ، می توان به سوالات ۶ تا ۱۴ امتیاز داد)

۶. آیا نوع و عنوان خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع تعیین شده است ؟

در هر حوزه / واحد می بایست نوع خدمت و عنوان خدمت مشخص شود و کارمند مربوطه اطلاع کامل از نوع و عنوان خدمت داشته باشد.

۷. آیا مقررات مورد عمل برای ارائه هر خدمت ، تبیین شده است ؟

مجموعه قوانین و مقررات هر نوع خدمت مشخص و در اختیار متصدی مربوط به صورت مستند و مکتوب گذاشته و متصدی مربوط اشراف کامل به مجموعه قوانین خدمت مورد نظر داشته باشد .

۸. آیا مدت زمان انجام خدمت، تعیین و اعلام شده است؟

برای نوع خدمت ارائه شده به جامعه هدف، زمان بندی مناسبی در نظر گرفته شود به صورتی که جامعه هدف معزز از این زمان بندی اطلاع کامل داشته و برای دریافت به موقع جواب (خدمت) به واحد مربوطه مراجعه کند و همچنین در سایت بنیاد نیز زمان بندی هر نوع از خدمات قابل ارائه و زمان دریافت پاسخ آن درج شده باشد. (در صورت درج مدت زمان انجام کلیه خدمات در سایت بنیاد و در هر واحد به طور مجزا، امتیاز کامل تعلق می گیرد و در غیر این صورت درصدی از امتیاز کسر می گردد.)

۹. آیا مدارک مورد نیاز و فرم های مورد عمل، مشخص و اعلام شده است؟

برای هر نوع خدمت قابل ارائه در هر واحد می بایست مدارک مورد نیاز و فرم های خاص آن در فرم مربوط (فرم اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات) و نیز سایت بنیاد درج شده باشد و همچنین با مراجعه جامعه هدف به هر حوزه / واحد فرم مورد نیاز ایشان در اختیارشان قرار گیرد و راهنمایی مکفی ارائه گردد.

۱۰. آیا واحد انجام دهنده خدمت مشخص و اعلام شده است؟

در فرم مربوط (فرم اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات) و همچنین سایت بنیاد واحد ارائه هر نوع خدمت مشخص شده باشد و در واحد ارتباطات و مراجعات (هاتف یا میز پیشخوان خدمت در ورودی ساختمان بنیاد) با توجه به درخواست مراجعه کننده، واحد و کارمند خدمت دهنده معرفی گردد.

۱۱. آیا محل استقرار واحد انجام دهنده خدمت، مشخص و اطلاع رسانی شده است؟

در هر طبقه تابلوی راهنمای طبقه از نظر نوع ارائه خدمت، شماره اطاق مورد نظر و همچنین شماره اطاق و نام واحد بر سر در یا کنار در اطاق نصب شده باشد.

۱۲. آیا اوقات مراجعه ارباب رجوع برای انجام و پیگیری خدمت مورد نظر، تعیین و اطلاع رسانی شده است؟

ساعت کاری اداره در ورودی هر ساختمان و در روی در بیرون ساختمان برای اطلاع مراجعین درج شده باشد و در سایت بنیاد استان نیز وجود داشته باشد. (درج ساعات اداری به طور کامل ۱۰ امتیاز تعلق می گیرد)

۱۳. آیا نوع فناوری های مورد استفاده، مشخص و اعلام شده است؟

منظور از فناوری مورد استفاده سیستم های ثبت درخواست و پیگیری و سایر موارد می باشد که در بنیاد از طریق هاتف و خط ۱۶۱۶ انجام می شود در صورت مشخص شدن و اطلاع رسانی و معرفی سیستم ۱۰ امتیاز در نظر گرفته شود.

۱۴. آیا سامانه ای برای دریافت پیشنهادهای بهبود و اصلاح روش های انجام کار پیش بینی و اجرا می شود؟

با توجه به فعال نبودن سامانه نظام پیشنهادهای در سایت بنیاد، روش های جمع آوری پیشنهاد از سوی استان مورد بررسی قرار گیرد. چنانچه استان در مورد دریافت پیشنهاد (هم از سوی مراجعین و هم کارکنان) اقدام خاصی انجام نداده باشد صفر امتیاز و به تناسب کامل بودن چرخه جمع آوری پیشنهاد (اطلاع رسانی، جمع آوری، جمع بندی و تحلیل، ارائه گزارش) امتیاز لازم اعمال شود.

۱۵. آیا نام و نام خانوادگی متصدی انجام خدمت بر روی تابلو درج و در معرض دید ارباب رجوع قرار گرفته است؟

نام متصدی و پست وی در جلوی میز یا در بالای سر کارمند بر روی دیوار نصب شده باشد بهتر است عکس پرسنلی وی نیز در کنار آن چاپ شده باشد.

۱۶. آیا عوامل متصدی انجام هر خدمت، مشخص و اعلام شده است؟

در میز پیشخوان (هاتف) در ابتدا پس از راهنمایی مراجع، نام متصدی / متصدیان و رئیس واحد به همراه شماره اطاق (و طبقه) در اختیار ارباب رجوع گذاشته می شود.

۱۷. آیا پست سازمانی و رئوس وظایف متصدی انجام خدمت بر روی تابلو درج و در محل مناسبی نصب شده است؟
پست سازمانی و رئوس وظایف متصدی انجام خدمت بر روی تابلو درج شده (۶ امتیاز) و پشت میز متصدی انجام کار به نحوی که به راحتی قابل خواندن توسط ارباب رجوع باشد، نصب گردد (۴ امتیاز).

۱۸. آیا اطلاعات درج شده در تابلوها، سایت ها و ... به روز رسانی شده است؟
کلیه تابلوهای درج شده در ساختمان با هر نوع تغییر و جابجایی واحدها، بلافاصله به روز رسانی گردد.

۱۹. آیا فرم های رضایت سنجی تهیه و در اختیار ارباب رجوع گذاشته شده است؟
فرم رضایت سنجی از مراجعین در ابتدای ورود به ساختمان بنیاد توسط همکاران هاتف در میز پیشخوان خدمت می باشند، در اختیار مراجعین قرار گرفته و توضیحی کوتاه به آنان داده و در هنگام خروج از آنان اخذ گردد. (موجود بودن فرم ها ۲ امتیاز و ساماندهی توزیع و دریافت آن ۸ امتیاز)

۲۰. آیا نتایج فرم های رضایت سنجی جمع بندی و به موقع به مبادی ذیربط ارسال می شود؟
متصدی جمع آوری فرمها مشخص شده باشد (۲ امتیاز) و فرمها به طور روزانه جمع بندی می گردد (۶ امتیاز) و در زمان تعیین شده به مبادی ذیربط تحویل می گردد (۲ امتیاز).

۲۱. آیا نظارتی بر حسن رفتار کارکنان با ارباب رجوع انجام می گیرد؟ کیفیت آن به چه میزان است؟
از روش نمونه ای و بر اساس مشاهده عینی (انجام کامل نظارت ۵ امتیاز، میزان کیفیت نظارت ۵ امتیاز. منظور از کیفیت نظارت، نظارت به صورت سیستمی است. در این حالت، مهم پیگیری و هدایت و راهنمایی کارکنان از سوی مقام مافوق می باشد)

۲۲. آیا کارکنان و متصدیان ارائه خدمات تخصص و تعهد لازم در ارائه خدمات را دارند؟
با پرسش از متصدیان انجام خدمت در خصوص تناسب رشته تحصیلی آنان با رشته شغلی شان و نیز میزان تسلط آنان به مقررات مورد عمل، مشخص می شود که در صورت تناسب داشتن، ۵ امتیاز و با پرسش از متصدیان در مورد میزان تعهد و دلبستگی آنان به جامعه هدف و به طور کلی خدمت در بنیاد ۵ امتیاز در نظر گرفته شود.

۲۳. آیا به اعتراضات و شکایات مراجعین، پاسخ مناسب و مورد اعتماد ارائه می گردد؟
مسئول مرکز ارتباطات و مراجعات و کارشناس رسیدگی به شکایات موظف به پاسخگویی به اعتراضات و بعضاً شکایات مراجعین می باشند و گزارش مبسوطی از شاکی و متشاکی و نوع شکایت به طور روزانه ثبت کنند تا مورد بررسی قرار گیرد.

۲۴. آیا کارکنان سرعت و دقت لازم در انجام کار مراجعان دارند؟
با دقت در نحوه ارائه خدمت کارکنان و پرسش از آنان در خصوص رعایت سقف زمان بندی شده در فرم اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات امتیاز این شاخص محاسبه می شود.

۲۵. آیا کارکنان نسبت به مفاد دستورالعمل تشویق و تنبیه بنیاد اطلاع و تسلط کافی دارند؟
استان می بایست مفاد دستورالعمل تشویق و تنبیه را با هر روش ممکن به کارمندان اطلاع رسانی کند. با مصاحبه با ۵ نفر از کارمندان امتیاز این شاخص منظور می شود.

۲۶. آیا کارمندانی که حسن رفتار با ارباب رجوع دارند به نحو شایسته مورد تشویق و تقدیر قرار می گیرند؟
از طریق بررسی مستندات در خصوص این شاخص و میزان رعایت استان و مسئولین در آیین نامه مربوط امتیاز آن محاسبه گردد.

۲۷. آیا امکانات مناسب رفاهی برای مراجعان تعبیه شده است؟ (وسایل گرمایشی و سرمایشی ، اب سردکن ، وسایل پذیرایی ،

امکانات کپی مدارک ، سرویس های بهداشتی ، صندلی ، ...)

کلیه اماکن داخل اداره و سرپوشیده قابل تردد جامعه هدف از نظر سیستم تهویه مناسب بوده و دارای دمای مناسب در فصول مختلف سال باشد . در هر طبقه به تعداد کافی صندلی برای نشستن جامعه هدف وجود داشته و آب سرد و لیوان یکبار مصرف نیز تعبیه شده باشد . تلفن عمومی در طبقه همکف در اختیار مراجعین باشد . در هر واحدی که تهیه کپی از مدارک جامعه هدف مورد نیاز است در همان طبقه دستگاه کپی وجود داشته تا کپی تهیه شده و به رایگان در اختیار مراجعین قرار گیرد . سرویس های بهداشتی نیز در محوطه وجود داشته برای کلیه افراد قابل استفاده باشد و نظافت روزانه آنها به طور مرتب انجام گیرد . کیف کمک های امدادی اولیه برای مواقع ضروری و یک دستگاه کپسول اکسیژن سیار در دسترس باشد .

۲۸. آیا کلیه اماکن اداری برای تردد جانبازان و سالمندان ، مناسب سازی شده است ؟

در نزدیکی در ورودی ساختمان محل توقف اتومبیل جانبازان ویلچری مشخص شده باشد . از سطح خیابان کنار ساختمان های بنیاد تا پیاده رو و در ورودی ساختمان های بنیاد ، راهروها و سرویس های بهداشتی و کلیه اماکن قابل تردد برای جامعه هدف مناسب سازی شده باشد به نحوی که جانبازان ویلچری یا والدین شهدا که به دلیل کهولت سن با عصا یا واکر و ... مراجعه می نمایند به راحتی تردد نمایند . همچون سطح شیب دار با شیب ملایم و دارای پهنای مناسب به نحوی که دو ویلچر با فاصله حداقل نیم متری از کنار هم گذر کنند که امکان برخورد از طرفین وجود نداشته باشد ، وجود ویلچر خالی و یک نفر خدمه مستقر در مقابل درب ورودی برای مراجعین ناتوان حرکتی که به محض ورود از صندلی چرخ دار استفاده نمایند و خدمه ایشان را هدایت کند یا در پیاده شدن از اتومبیل و در اختیار گذاشتن ویلچر کمک نماید ؛ کف اطاق ها و راهرو یا سالن کاملاً صاف و هم سطح بوده و مانعی برای حرکت ویلچر نباشد ، وجود آسانسور برای ساختمانهایی که دارای دو طبقه به بالا می باشد و کابین آسانسور در هنگام توقف در هر طبقه کاملاً هم سطح طبقه توقف کند (بایستد) . در راه پله نرده (دستگیره) در دو طرف آن نصب شده باشد .

تابلوی ممنوعیت استعمال دخانیات به دلیل تردد جانبازان شیمیایی در قسمتهای مختلف داخل و بیرون ساختمان نصب شده باشد . در صورت رعایت کلیه موارد امتیاز کامل تعلق خواهد گرفت و در غیر این صورت به نسبت عدم رعایت هریک از موارد کسر امتیاز منظور می شود .

د : راهنمای تکمیل فرم اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات

فرم مذکور دارای ۴ جدول اصلی می باشد :

فرم اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات

عنوان فعالیت یا خدمت :		مکان اجرا :		شهرستان :		استان :		ستاد مرکز :	
۱	نام اداره یا واحد	شماره اتاق	۶	شماره تلفن مستقیم					
۲	نام رئیس یا مسئول فعالیت	شماره اتاق	۷	شماره تلفن گویاویا آدرس اینترنتی					
۳	نام کارشناس/کارشناسان	شماره اتاق	۸	شماره دورنگار اداره کل					
۴	نام مسئول مافوق	شماره اتاق	۹	شماره تلفن های واحد سازمانی			داخلی		
۵	روزها و ساعات پاسخگویی		۱۰	توضیحات :					
۱	نام سازمان یا واحد مرتبط وهمکار		۳	نام نماینده یا مسئول آن سازمان					
۲	آدرس سازمان مرتبط و همکار		۴	شماره تلفن سازمان مرتبط					
مقررات و شرایط لازم		مدارک و فرم های مورد نیاز		مراحل انجام کار		مدت زمان انجام کار			
۱		۱		۱		۱			
۲		۲		۲		۲			
۳		۳		۳		۳			
۴		۴		۴		۴			
۵		۵		۵		۵			
۶		۶		۶		۶			

← A

← B

← C

← D

جمع

تأیید کننده نهایی
مدیرکل استان

نام تأیید کننده (رئیس اداره)

نام تهیه کننده (کارشناس)
شماره تلفن (ثابت و همراه)

در جدول **A** : عنوان کامل فعالیت یا خدمت ارائه شده به جامعه هدف درج می گردد و اینکه این فعالیت در کدام مکان ارائه می گردد ، علامت می خورد .

در جدول **B** :

- در قسمت شماره ۱ این جدول نام اداره یا واحدی که خدمت یا فعالیت اشاره شده را انجام می دهد ، به همراه شماره اطاق مربوطه درج می نماید .
- در قسمت شماره ۲ این جدول نام رئیس یا مسئول واحد یا اداره مورد نظر به همراه شماره اطاق ایشان درج می گردد .
- در قسمت شماره ۳ این جدول نام کارشناس یا کارشناسان متولی انجام کار یا خدمت مورد نظر به همراه شماره اطاق ایشان درج می گردد .
- در قسمت شماره ۴ این جدول نام مسئول مافوق کارشناس متولی انجام کار یا خدمت مورد نظر به همراه شماره اطاق ایشان درج می گردد .
- در قسمت شماره ۵ این جدول روزها و ساعات پاسخگویی خدمت مورد نظر به جامعه هدف درج می گردد .
- در قسمت شماره ۶ این جدول شماره تلفن مستقیم اداره یا واحد انجام خدمت نوشته می شود .
- در قسمت شماره ۷ این جدول شماره تلفن گویا (در صورت موجود بودن) یا آدرس اینترنتی درج می گردد .
- در قسمت شماره ۸ این جدول شماره دورنگار اداره / اداره کل نوشته می گردد .
- در قسمت شماره ۹ این جدول شماره تلفن های واحد سازمانی به همراه شماره داخلی واحد مورد نظر درج می گردد .
- و در قسمت شماره ۱۰ این جدول در صورت وجود ارائه توضیحی خاص و ضروری ، نگارش می شود .

در جدول **C** :

- در قسمت شماره ۱ این جدول ، در برخی از فعالیت ها ، بخشی از فرایند کار ، توسط ادارات و دستگاه های دیگر انجام می شود که در این قسمت نام سازمان یا واحد مربوط درج می گردد .
- در قسمت شماره ۲ این جدول آدرس سازمان یا واحد مرتبط درج می گردد .
- در قسمت شماره ۳ این جدول ، نام نماینده یا مسئول سازمان مرتبط ، نوشته می شود .
- و در قسمت شماره ۴ این جدول ، شماره تلفن سازمان مرتبط ثبت می گردد .

در جدول **D** : این جدول دارای سه قسمت **مقررات و شرایط لازم و مدارک و فرم های مورد نیاز** و در نهایت **مراحل انجام کار و مدت زمان انجام کار** می باشد :

- در قسمت اول **مقررات و شرایط لازم** : ابتدا شماره و تاریخ قوانین ، مقررات و ابلاغیه ها و ... خدمت مربوط درج شده و در ادامه آن شرایط افراد و متقاضیانی که مشمول دریافت خدمت می شوند ، درج می شود .
- در قسمت دوم **مدارک و فرم های مورد نیاز** : مدارک و فرم های مورد نیاز برای انجام این خدمت ، نوشته می شود .

- و در قسمت آخر **مراحل انجام کار و مدت زمان انجام کار** : (هر ایستگاه کاری به تفکیک با درج زمان تقریبی) مراحل انجام خدمت به ترتیب از شروع اولین قدم برای خدمت و مقدار زمان صرف شده برای آن درج می گردد؛ و در مرحله بعدی دومین فعالیتی که برای طی انجام این خدمت صورت می گیرد به همراه مقدار زمان صرف شده برای آن درج می گردد. به همین ترتیب تا آخرین مرحله ای که خدمت مورد نظر برای جامعه هدف به پایان رسیده، بطور دقیق نگارش می گردد. در پایان همه زمان های صرف شده برای انجام خدمت مورد نظر، در انتهای جدول نوشته می شود.

توضیحات ضروری :

- این فرم توسط کارشناسان شهرستان / استان تکمیل شده و پس از درج مشخصات تکمیل کننده فرم و شماره تلفن و امضاء و تأیید کننده به امضای مدیر کل استان می رسد.
- یک نسخه از کلیه فرم های تکمیل شده به مرکز نوسازی و تحول اداری ارسال می گردد.
- استان ها به هر نحوی که صلاح می دانند نسبت به اطلاع رسانی از فرم مذکور به جامعه هدف اقدام نمایند.

روش های پیشنهادی :

- در قالب بروشور یا کتابچه در دسترس مراجعین قرار گیرد یا به آدرس آنها ارسال شود.
- فرم هر خدمت را در پشت برگه ی درخواست خدمت که از سوی جامعه هدف تکمیل می شود، چاپ نموده و توجه جامعه هدف به آن جلب شود.
- فرم های برخی خدمات مهم و پر متقاضی را در قالب استند یا بنر در معرض دید ارباب رجوع قرار دهید.
- قرار دادن در سایت

فرم اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات

ستاد مرکزی :

استان :

مکان اجرا : شهرستان :

عنوان فعالیت یا خدمت :

شماره تلفن مستقیم	شماره تلفن	شماره اتاق	نام اداره یا واحد	شماره اتاق
	شماره ۶	شماره اتاق	نام رئیس یا مسئول فعالیت	شماره اتاق
	شماره ۷	شماره اتاق	نام کارشناس/کارشناسان	شماره اتاق
	شماره ۸	شماره اتاق	نام مسئول مافوق	شماره اتاق
	شماره ۹	شماره اتاق	روزها و ساعات پاسخگویی	
	شماره ۱۰			

نام نماینده یا مسئول آن سازمان	شماره تلفن سازمان مرتبط	نام سازمان یا واحد مرتبط و همکار	نام سازمان یا واحد مرتبط و همکار
	شماره ۳		نام سازمان یا واحد مرتبط و همکار
	شماره ۴		نام سازمان یا واحد مرتبط و همکار

مدت زمان انجام کار	مراحل انجام کار	مدارک و فرم های مورد نیاز	مقررات و شرایط لازم
۱		۱	۱
۲		۲	۲
۳		۳	۳
۴		۴	۴
۵		۵	۵
۶		۶	۶
جمع			

تأیید کننده نهایی
مدیر کل استان

نام تأیید کننده (رئیس اداره)

نام تهیه کننده (کارشناس)
شماره تلفن (ثبت و همراه)