



جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

جانشین

شماره ۲۰۰/۹۳/۵۶۹۷

تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴

پوست

۷. اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات به مردم از طریق نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین، تهیه و توزیع بروشور بین ارباب رجوع و مخاطبین، نصب نام و نام خانوادگی، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی، نصب رئوس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنان، راه‌اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم، تهیه کتاب برای راهنمای مراجعین، اطلاع‌رسانی از طریق پایگاه‌های عمومی، اختصاصی و معین، نصب فرایندها و زمان بندی انجام کار در معرض دید مراجعین.
۸. پایش، سنجش و ارزیابی مستمر رضایت‌مندی ارباب رجوع و تعیین میزان رضایت‌مندی مردم از خدمات ارائه شده.
۹. انتخاب و انتصاب بازرسان واجد شرایط متعهد و متخصص توسط بالاترین مقام اجرایی دستگاه در سطح ملی و استانی.
۱۰. تهیه و تدوین و اجرای برنامه‌های توجیهی و آموزشی کوتاه مدت برای مدیران، کارشناسان، کارکنان، بازرسان و متصدیان واحدهای ستادی و اجرایی در ارتباط با شیوه‌های تکریم و افزایش رضایت‌مندی ارباب رجوع.
۱۱. تهیه و تدوین برنامه زمان‌بندی برای بررسی و اعمال نظارت و بازرسی از واحدهای ستادی و خارج از مرکز.
۱۲. انجام نظارت و بازرسی‌های مستمر دوره‌ای یا موردی به شیوه حضوری و یا غیر حضوری از نحوه اجرای مصوبه فوق‌الذکر و تهیه گزارش‌های لازم براساس ضوابط و ساز و کارهای ابلاغی این معاونت.
۱۳. تشویق و تنبیه مدیران، کارشناسان و کارکنان بر اساس ضوابط و سازوکارهای تعیین شده و نتایج نظرسنجی‌ها و شکایات ارباب رجوع از نحوه عملکرد و رفتار آنان.
۱۴. شناسایی، رتبه‌بندی، انتخاب، تشویق واحدهای عملیاتی با عملکرد برتر بر اساس نتایج ارزیابی‌ها وفق دستورالعمل ابلاغی این معاونت.
۱۵. شناسایی و تدوین الگوهای موفق رفتاری در زمینه‌های روابط محیط کار و پاسخگویی به ارباب رجوع.
۱۶. انتصاب یکی از معاونین، ترجیحاً دبیر شورای تحول اداری دستگاه، به عنوان مسئول پیگیری و نظارت بر حسن اجرای مصوبه فوق‌الذکر.
۱۷. بالاترین مقام اجرایی دستگاه و استانداران مسئول اجرای این بخشنامه بوده و ضروری است اقدامات انجام شده را در سطح دستگاه و استان، هر سه ماه یکبار به این معاونت (امور سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم) گزارش نمایند.

محمود عسکری آزاد

تهران، خیابان شهید بهشتی، نبش خیابان میرعماد شماره ۱۶ ساختمان شهید سلیمی

صندوق پستی: ۴۳۴۴-۱۵۸۲۵

کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۶۹۹ تلفن: ۸۵۳۵۰۰ دورنگار: ۸۸۵۴۶۹۲۹ آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR