

۱۹۰۱/۲۲۱۳۲۰

۱۳۸۲/۱۱/۲۶

عنوان مصوبه: دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان موضوع مصوبه طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع

شورای عالی اداری در یکصد و هشتمین جلسه مورخ ۱۳۸۲/۱۰/۲۰ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و در اجرای مواد ۸ و ۱۲ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری (مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰.ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری) دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان را به شرح ذیل تصویب نمود:

دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان موضوع مواد ۸ و ۱۲ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری

ماده (۱) تعاریف:

مصوبه: منظور از مصوبه در این دستورالعمل مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰.ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری در مورد طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری می باشد.

دستگاه اجرایی: کلیه وزارتخانه‌ها، مؤسسات، شرکت‌های دولتی و شرکت‌ها و مؤسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است از جمله نیروی انتظامی، شهرداری تهران و سایر شهرداری‌ها، بانک‌ها، شرکت‌های بیمه، همچنین مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی و نهادهای

انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند.

ارباب رجوع: شخصی است که جهت دریافت خدمت یا کالا در چارچوب قوانین و مقررات عمومی به دستگاه‌های مشمول مصوبه مراجعه می‌نماید.

کارکنان: مستخدمین دولت اعم از رسمی و غیررسمی در کلیه سطوح شغلی که عهده‌دار انجام وظایف محوله از دستگاه متبوع خود می‌باشند.

ماده ۲) دستگاه‌های اجرایی موظفند نسبت به تعیین واحدهای سازمانی که مستقیماً به مردم خدمت و یا کالا ارائه می‌نمایند (نظیر واحدهای درمانی، خدماتی و اداری) اقدام و فرآیندهای مرتبط با ارباب رجوع را احصاء و مستند نمایند.

تبصره ۵) واحدهای ستادی دستگاه‌های اجرایی و نظایر آن که به‌طور مستقیم با مردم و ارباب رجوع برای ارائه خدمات در تماس نمی‌باشند با تشخیص دستگاه مربوطه مشمول این مصوبه نمی‌گردند.

ماده ۳) واحد امور اداری (کارگزینی) بعد از جمع‌بندی سالانه نظرات ارباب رجوع (فرم ع-۱۳۱-۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) بر اساس اطلاعات فرم‌های ماهانه سال گذشته در پایان اردیبهشت‌ماه هر سال، ۵ درصد از کارکنان که بیشترین درصد برخورد مناسب (مندرج در ستون ششم فرم مذکور) را با ارباب رجوع داشته‌اند به شرط اینکه هیچ‌گونه برخورد نامناسب نداشته باشند، انتخاب و

جهت تشویق به رئیس دستگاه یا واحد سازمانی مربوط معرفی می‌نماید.

ماده ۴) کارکنانی که به شرح فوق‌الذکر انتخاب و مورد تأیید رئیس دستگاه یا واحد سازمانی ذیربط قرار گرفته‌اند از امتیازات ذیل برخوردار می‌شوند:

- تشویق و تقدیر با امضای رئیس دستگاه یا واحد سازمانی با درج در پرونده کارگزینی مستخدم

- حداکثر یک ماه حقوق و مزایا به عنوان پاداش موضوع ماده ۴۱\* قانون استخدام کشوری و یا مقررات استخدامی دستگاه با توجه به سقف اعتبارات دستگاه

ماده ۵) مشخصات کارکنانی که مورد تشویق قرار گرفته‌اند به همراه مستندات مربوطه و گزارشی از عملکرد آنها حسب مورد به ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری استان یا شورای تحول اداری ارسال می‌گردد. ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری استان یا شورای تحول اداری دستگاه از بین کارکنانی که بیشترین امتیاز را کسب نموده‌اند، ۳ نفر را به عنوان کارکنان نمونه در جلب رضایت ارباب‌رجوع انتخاب نموده و در مراسم جشنواره شهید رجایی (ره) معرفی و از امتیازات ذیل بهره‌مند خواهند شد:

- اعطای لوح تکریم ارباب‌رجوع با امضاء استاندار یا وزیر حسب مورد

- اعزام به سفر حج عمره و یا معادل ریالی آن

- بهره‌مندی از اولویت در استفاده از فرصت‌های آموزشی

- یکسال تعجیل در ارتقاء گروه (حداکثر ۳ بار در طول خدمت مستخدم)

\* توضیح اینکه در مصوبه ابلاغی اشتباهاً ماده ۴۳ درج گردیده بود که طی بخشنامه شماره ۱۹۰۱/۵۰۴۹۰ مورخ ۱۳۸۳/۳/۲۶ مرکز توسعه فن آوری و نوسازی اداری مراتب اصلاح و ابلاغ گردید.

۸۱) سازمان مدیریت و برنامه ریزی (کشور) در زمینه حذف مراحل زائد، ادغام مراحل انجام کار و اصلاح روش های مورد عمل و یا سایر موارد مرتبط با طرح تکریم و ارتقاء سطح رضایتمندی مردم منعکس شده است را جمع بندی و به دبیرخانه شورای پذیرش و بررسی پیشنهاد های دستگاه (موضوع بخشنامه شماره ۱۹۰۰/۱۹۵۹۴۰ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۴ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور) ارسال می نماید تا مورد بررسی قرار گیرد. در صورتی که پیشنهاد ارائه شده عملیاتی گردیده و موجبات افزایش سطح رضایتمندی مردم را فراهم آورد، بنا به پیشنهاد دبیرخانه شورای پذیرش و بررسی پیشنهادها و تأیید رئیس دستگاه یا مدیر واحد سازمانی به پیشنهاددهنده جوایزی همراه با تقدیرنامه اعطاء می گردد.

ماده ۷) رسیدگی به سوء عملکرد کارکنان در ارتباط با ارباب رجوع

بر مبنای موارد ذیل صورت می گیرد:

- نتایج نظرسنجی از ارباب رجوع
- گزارش بازرسان طرح تکریم
- شکایات واصله از ارباب رجوع
- سایر سازوکارهای نظارتی

ماده ۸) واحد امور اداری (کارگزینی) مکلف است، ۵ درصد از کارکنانی که در ۳ ماه متوالی بیشترین تعداد برخورد نامناسب را بر اساس نتایج فرم جمع‌بندی ماهانه نظرات ارباب‌رجوع به شماره ع-۱۲۹(۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور کسب کرده‌اند و یا بر اساس گزارش بازرس یا گزارش واحد رسیدگی به شکایات موجبات نارضایتی ارباب‌رجوع را فراهم نموده‌اند 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 نموده و یا پرونده آنان را به هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع نماید.

تبصره ۱) احکام مجازات‌های فوق‌الذکر با توجه به قانون رسیدگی به تخلفات اداری با امضاء وزیر یا رییس سازمان مستقل، یا معاون یا مدیرکل (در صورت تفویض) بنا به پیشنهاد مدیر واحد مربوطه صادر خواهد شد.

تبصره ۲) در مورد کارکنان آزمایشی (مشمول قانون استخدام کشوری) که در یکسال بیش از سه ماه نسبت عدم رضایت ارباب‌رجوع در مورد آنان بیش از ۲۰ درصد باشد، ماده ۲۰ قانون استخدام کشوری اعمال خواهد شد و یا حسب مقررات مربوط، حکم آزمایشی آنان لغو می‌گردد.

تبصره ۳) لازم است مدیران نسبت به تغییر شغل و یا معرفی جهت طی دوره‌های آموزشی مربوط برای کارکنانی که برخورد

نامناسب با ارباب رجوع توسط آنان تداوم داشته باشد، اقدام نمایند.

ماده ۹) در صورتی که امتیاز واحد سازمانی تحت سرپرستی مدیری بر اساس گزارش بازرس طرح تکریم در سه نوبت متوالی در یکسال، نامطلوب تشخیص داده شود و یا نسبت عدم رضایت مراجعین در کل واحد سازمانی بر اساس ستون هفتم فرم جمع‌بندی سالانه نظرات ارباب رجوع بیش از ۲۰ درصد اعلام گردد یا گزارشات واصله از واحد رسیدگی به شکایات حاکی از عملکرد نامطلوب واحد سازمانی باشد، در مرحله اول بر اساس گزارش ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری استان و یا شورای تحول اداری از طریق استاندار یا رئیس دستگاه مورد تذکر قرار می‌گیرد و در صورت تکرار در دوره‌های بعدی ارزشیابی، موضوع از طریق شورای تحول اداری دستگاه یا ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری استان به وزیر یا رئیس دستگاه گزارش می‌شود تا اقدام لازم جهت تغییر شغل آنان (حداقل در یک سطح پایین‌تر) صورت گیرد.

ماده ۱۰) اعتبار مورد نیاز برای اجرای این مصوبه از محل اعتبارات برنامه‌های ذیربط و برنامه تحول اداری و اعتبارات خارج از شمول قابل تأمین و پرداخت خواهد بود.

**محمد ستاری‌فر**

**معاون رئیس جمهور و دبیر شورای عالی اداری**