

طرح تکریم مردم و جلب

رضایت ارباب رجوع در

نظام اداری کشور



برنامه تحول در نظام اداری کشور که در راستای تحقق اهداف سیاست های مندرج در سند گام دوم توسط این سازمان تهیه شده است در جلسه مورخ ۱۳۸۱/۱/۱۸ هیات محترم وزیران مطرح و کلیات آن مورد موافقت قرار گرفت و مقرر شد تصویب جزئیات و تفصیل برنامه مذکور به شورای عالی اداری محول گردد.

متعاقب تصمیم فوق، شورای عالی اداری در نود و یکمین جلسه مورخ در اجرای مصوبه شماره ۴۵۰۹/۲۶۰۷۵ مورخ ۱۳۸۱/۲/۸ هیات محترم وزیران، براساس پیشنهاد این سازمان، عناوین طرح ها و سیاست های اجرایی ناظر بر هفت برنامه اصلی تحول در نظام اداری کشور را به همراه جدول زمان بندی اجرا، نام دستگاه اصلی و همکار مجری طرح و مرجع تصویب کننده هر یک از طرح ها را تصویب نمود که مراتب طی مصوبه شماره ۵۶۰/۰۱۳ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۲ شورای عالی اداری، به کلیه دستگاههای اجرایی ابلاغ گردید.

## تهدیدها و نقاط ضعف:

- ۱- جهانی شدن و الزامات و انتظارات ناشی از آن
- ۲- بحران رو به افزایش ناکارآمدی نظام اداری
- ۳- مواجهه بودن با نارضایتی عمومی
- ۴- فقدان یکپارچگی و انسجام درونی
- ۵- گرایش رو به تزاید سیاسی شدن نظام اداری کشور
- ۶- عدم توجه به شایسته سالاری
- ۷- عدم توجه به شهروند مداری و پاسخ به خواستها و نیازهای جامعه
- ۸- تمایل به حفظ وضع موجود و مقاومت در قبال تحول و نوسازی  
عدم تمایل به مشارکت پذیری و شفاف شدن عملکردها

## ویژگی‌ها و خصوصیات نظام اداری (وضع موجود)

- ۱- بخشی نگر و درون‌گرا
- ۲- روزمره مدار و نزدیک بین
- ۳- تحول‌گریز و محافظه‌کار
- ۴- مشارکت ناپذیر و خودمحور
- ۵- سنتی و دانش‌گریز
- ۶- بی‌نظم و ناهماهنگ
- ۷- رقابت ناپذیر
- ۸- تعهدپذیر و اخلاق‌گرا
- ۹- بالقوه توانمند و مستعد تحول

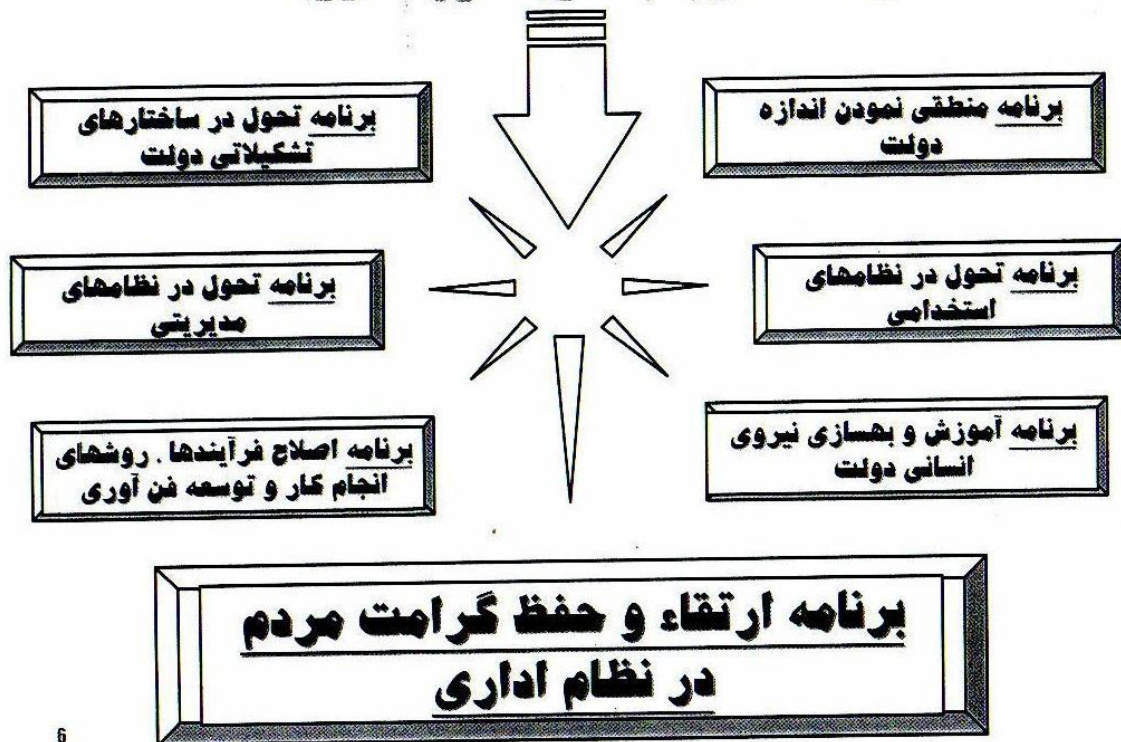


## وضعیت موجود و آرمانی نظام اداری کشور



وضعیت آرمانی	وضعیت موجود	مولفه های نظام اداری
تحلیل گر، کار آفرین و کوچک	مداخله گر، کار فرما و گسترده	نقش دولت
محدود فاعله مند و منعطف	گسترده، نامنظم و غیر فاعله مند	ساختار دولت
کار آفرین خلاق و دانشمند	بیروکرات، سنتی و تجربی	مدیران
توانمند، روز آمد با انگیزه و مشارکت جو	نا روز آمد، بی انگیزه و مشارکت ناپذیر	نیروی انسانی
کوتاه مدت، کارمزدی و همراه با عدالت استخدامی	دائمی، وقت مزدی و غیر منتقله	استخدام
کوتاه، روان، شفاف، با کمترین هزینه و با فن آوری روز دنیا	طولانی، پرهزینه و نا روز آمد	فرآیند انجام کار
برخوردی مناسب با رعایت تمام اصول اخلاقی	غیر شفاف، در برخی موارد توأم با پارتی بازی، رشوه و مصادیق دیگر فساد اداری	نحوه ی برخورد با مردم
با کیفیت هلمند و منعطف	بدون کیفیت، غیر هلمند و بیروکراتیک	خدمات دولتی
درجات موثر و ممکن، عدم تمرکز و توزیع قدرتها و اختیار	تمرکز بیش از حد و غیر ضروری در اداره امور	شیوه تصمیم گیری

## هفت برنامه مصوب بمنظور تحول اداری



6

## رویکرد مدیریت دولتی نوین



# طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری کشور

عوامل موثر در رضایت مندی مراجعین 3p

روشهای انجام کار  
process

نحوه ی ارائه  
peresention

مهارت های انسانی  
People skllis

ویژگیهای نظام خدماتی مطلوب

اطلاع رسانی سریع، دقیق و در دسترس

تسریع عملیات مورد نظر مراجعین

سهولت در انجام کارها و گردش امور

پایبندی به ضوابط و قوانین و عدم تبعیض

زیبایی و نظم محل مراجعه؛ امکانات؛ مکاتبات؛ انتشارات و اقدامات

رفتار مناسب و مشفقانه با مراجعین و انعطاف پذیری در نحوه اجرای مقررات

صحت نتایج کارهای انجام شده

## مشتری گرائی چیست ؟

درک اندازه گیری و بر آوردن کردن نیازهای مشتری در جهت جلب رضایت او  
آمادگی برای نیازهای متغیر تلاش برای کاربی عیب و نقص

## سازمان مشتری گرا چیست ؟

به تمام فعالیتها و خروجیهای خود از دید مشتری می نگرد تمام فعالیتها را در  
جهت بالابردن رضایت مشتری سازماندهی میکند فلسفه مشتری گرائی را در  
عمل چه در بیرون و چه در درون سازمان پیگیری میکند.

## وظایف مدیریت امور مشتریان در سازمان مشتری گرا

رسیدگی سریع به شکایات مشتریان از طریق تفویض اختیار کامل به کارکنان  
ترغیب مشتریان ناراضی به انتقاد بیشتر تقدیر از کارکنانی که باعث جلب  
رضایت مشتری شده اند .

## مشکلات ارباب رجوع در نظام اداری

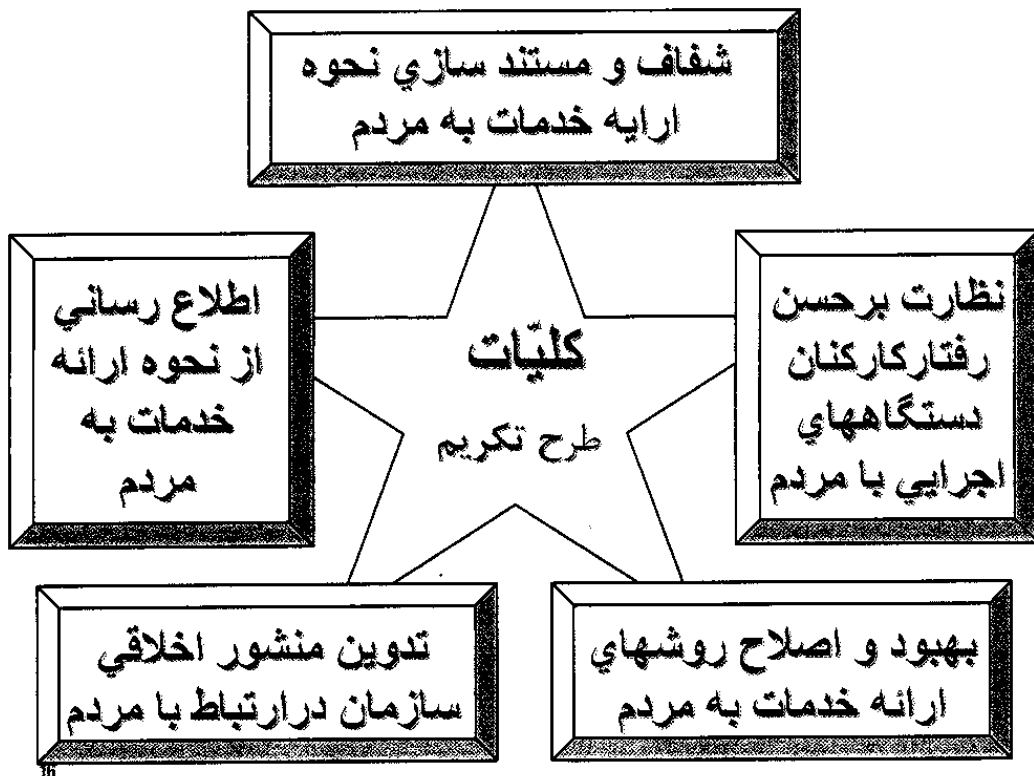
الف) براساس نظر سنجیها :

- مراجعه کنندگان بطور متوسط ۵/۲ مرتبه به دستگاه مراجعه کرده اند .
- حدود ۸۰٪ از مراجعین علاوه بر تعرفه های مقرر ، پرداخت اضافی نموده اند
- حدود ۱۰٪ مراجعین علاوه بر تعرفه های مقرر ، پرداخت اضافی نموده اند .
- شکایت ۹۰٪ از شاکیان از روند انجام کار ، مورد رسیدگی قرار نگرفته است



## ریشه و علل مشکلات

- نداشتن طرح و برنامه ای جامع برای رسیدگی به خواست مردم .
- عدم ارتباط شغل مدیران و کارکنان با رضایت ارباب رجوع .
- عدم وجود نظارت و بازرسی .



## شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع

**کلیه واحدهای دارای ارباب رجوع موظفند موارد ذیل را به اطلاع مراجعین برسانند :**

- نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع
- مقررات مورد عمل و مراحل انجام کار
- مدت زمان انجام کار
- مدارک مورد نیاز و فرم های مورد عمل
- تعیین اوقات مراجعه ، عنوان واحد، محل استقرار و نام متصدی
- نوع فن آوری مورد استفاده

17

## اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم

**نحوه اطلاع رسانی به مراجعین بترتیب اولویت و از طریق ذیل می باشد:**

- نصب در تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین
- تهیه بروشور و توزیع بین ارباب رجوع
- راه اندازی تلفن گویا برای راهنمایی مردم
- نصب نام و نام خانوادگی ، عوامل متصدی انجام کار ، پست سازمانی و رئوس وظائف اصلی کارکنان در محل استقرار
- تهیه کتاب راهنمای مراجعین و ایجاد سایت اینترنتی

## تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم

### جهت تثبیت رفتارهای مناسب شغلی کلیه واحدها موظف به رعایت اصول ذیل می گردند :

۱. رعایت ادب و نزاکت ، عدالت و انصاف ، همکاری و خوش برخوردی
۲. نظم و آمادگی برای ارائه خدمات ، وقت شناسی و آراستگی لباس و ....
۳. آمادگی برای ارائه اطلاعات و توضیحات کافی
۴. اختصاص امکانات و فضای مناسب جهت آسایش و استقرار مراجعین
۵. نصب نام و نام خانوادگی متصدیان ، پست سازمانی و فهرست وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار ایشان به نحو مناسب و قابل رویت
۷. ایجاد گیشه های خدماتی بمنظور کاهش ارتباط کارکنان و مراجعین

19

## بهبود و اصلاح روشهای ارائه خدمات به مردم

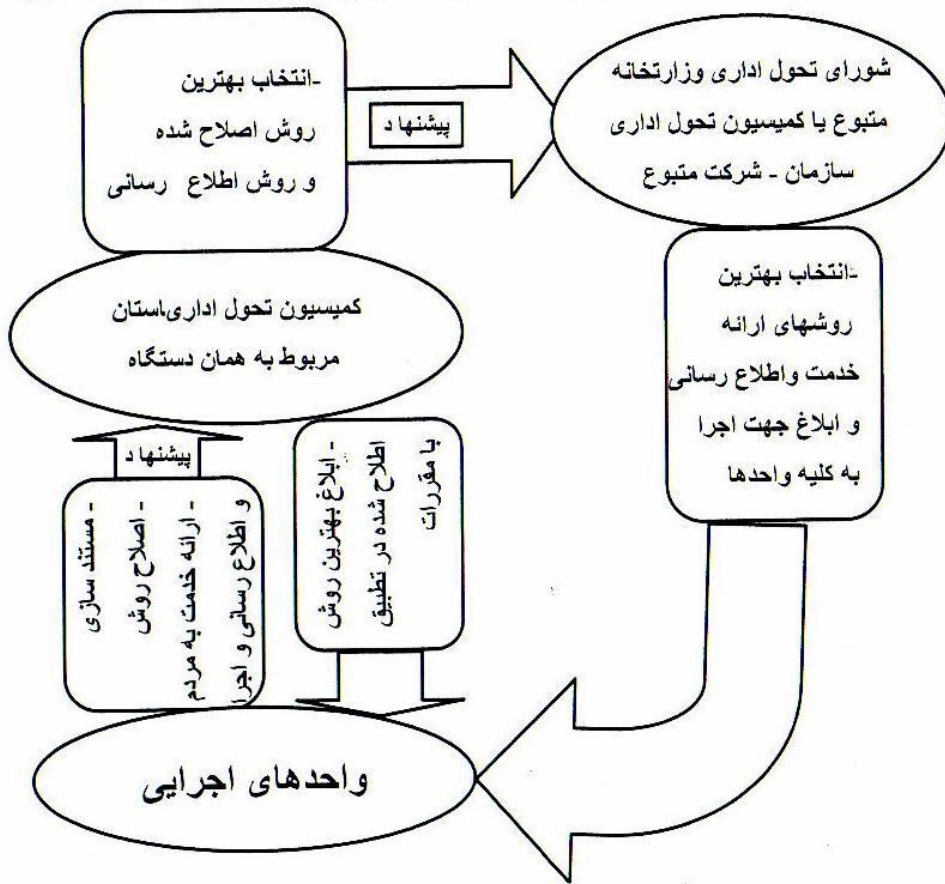
**مرحله اول :** اصلاح و بهسازی روشهای مورد عمل با رعایت قوانین و مقررات و با کسب نظر از متصدیان ارائه خدمات و خدمت گیرندگان توسط رؤسای هر یک از واحدهای اجرایی و ارسال آن برای کمیسیون تحول اداری دستگاه مربوط در استان .

**مرحله دوم :** بررسی روشهای اصلاحی توسط کمیسیون تحول اداری دستگاه در استان و انتخاب بهترین روش و ارسال آن برای کمیسیون تحول اداری دستگاه متبوع .

**مرحله سوم :** بررسی و ممیزی مجدد روشهای اصلاحی ارسال شده ، توسط کمیسیون تحول اداری دستگاه ، و ابلاغ آن به کلیه واحدهای استانی و شهرستانی جهت اجراء .

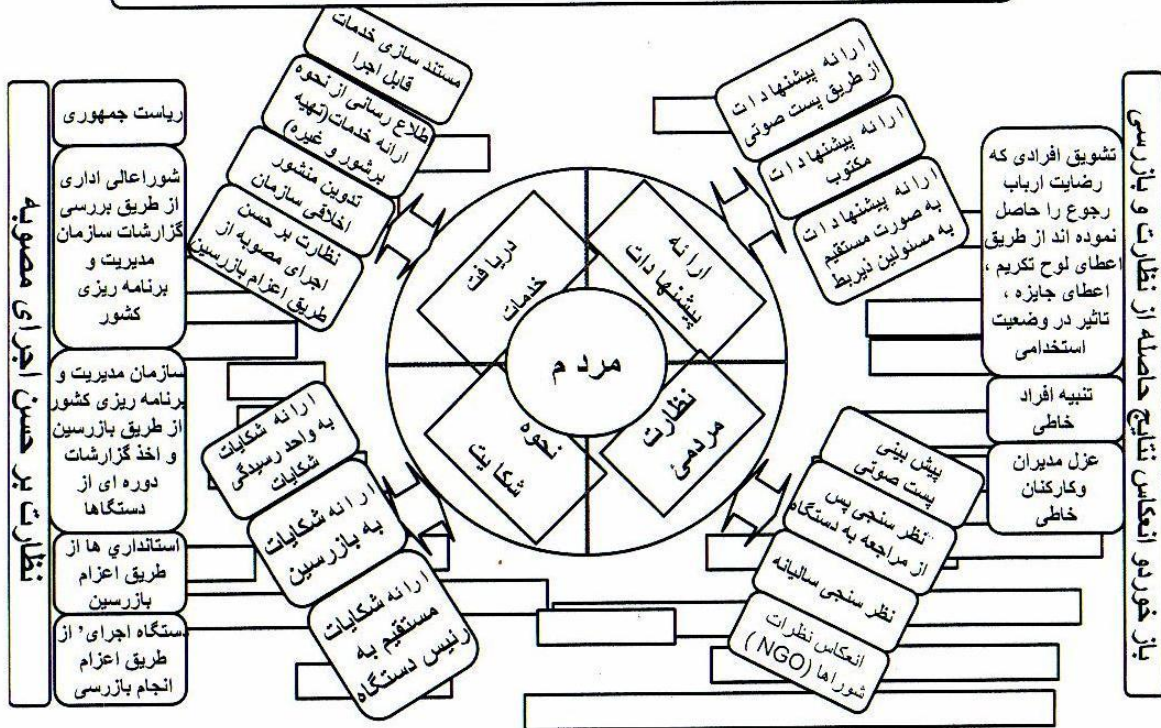


### فرایند اصلاح روشهای ارائه خدمات به مردم



21

### نمودار فرایند اجرای طرح تکریم مردم و رضایت ارباب رجوع در نظام اداری



## نظر سنجی از مراجعین

**مرحله اول :** تهیه برگ نظر سنجی جهت ارزیابی امور ذیل :

۱. نحوه گردش کار.
۲. تطبیق و یا عدم تطبیق کار با اطلاعات اعلام شده.
۳. چگونگی رفتار متصدیان.

**مرحله دوم :** بررسی ماهیانه برگهای نظر سنجی توسط رئیس واحد مربوطه بمنظور:

۱. اصلاح نحوه گردش کار در صورت نارضایتی مراجعین نسبت به آن
۲. تشویق کارکنان بالاتر از حد انتظار و مواخذه کارکنانی که موجبات نارضایتی ارباب رجوع را فراهم کرده اند.

## نظارت بر رفتار کارکنان از طریق بازرسان ویژه

**کلیه دستگاههای مشمول این مصوبه موظفند جهت ارزیابی عملکرد واحدهای سازمانی تحت مدیریت خویش اقدامات ذیل را انجام دهند:**

- الف) تجهیز واحدهای بازرسی و رسیدگی به شکایات جهت بازرسی و رسیدگی به شکایات.
- ب) انتخاب حداقل ۵ بازرس ویژه از طرف وزیر یا بالاترین مقام مسؤل دستگاه برای بازرسی و ارائه گزارش مستمر از پیشرفت و اجرای مصوبه.



## نظارت بر حسن اجرای طرح تکریم

۱- نظارت بر حسن اجرای این مصوبه بر عهده سازمان مدیریت و برنامه ریزی و یا استانداران است که این امر از طریق کارشناسان متعهد، متخصص و ذیصلاح آنها که حکم بازرسی دریافت کرده اند، در چک لیستهای هماهنگ و استاندارد انجام می پذیرد؛

۲- ایشان موظفند عدم اجرای مصوبه را به اطلاع وزیر یا بالاترین مقام مسئول دستگاه برسانند؛

۳- مقام مسئول موظف است در صورت موجه بودن دلیل عدم اجرای مصوبه، ضمن ارائه راهنمایی های لازم مدت ۱ ماه را جهت رفع مشکل تعیین و اجرای آن را پیگیری کند؛

۴- در صورت عدم اجرای آن پس از مهلت مقرر، مراتب از طریق سازمان مدیریت و برنامه ریزی به رئیس جمهور گزارش می شود.

## سایر موارد اجرایی

- تنظیم لایحه قانونی تشدید مبارزه با ارتشاء توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی.
- در اولویت قرار دادن اجرای این مصوبه توسط وزراء و رؤسای دستگاههای مشمول و آموزش و توجیه مدیران برای تحقق این منظور .
- اطلاع رسانی و فراگیر سازی مفاد این طرح با هماهنگی سازمان مدیریت و برنامه ریزی و صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران .
- پیش بینی هزینه های اجرای این مصوبه توسط دستگاههای اجرایی مشمول تا سقف اعتبارات مصوب در موافقتنامه بودجه هزینه ای و سرمایه ای .
- دستگاههای اجرایی مشمول موظفند گزارش عملکرد خود را در خصوص این مصوبه هر ۳ ماه یکبار به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ارسال و سازمان مذکور موظف است هر ۶ ماه یکبار اطلاعات واصله را جمعبندی و نتایج را بر حسب مورد به شورای عالی اداری گزارش نماید

## اقدامات استانداران محترم درخصوص اجرای مصوبه در استانها

۱. نظارت بر حسن اجرای این مصوبه در سطوح ادارات مستقر در مرکز استان و شهرستانها و بخشها.
۲. استفاده از رسانه های جمعی استان بویژه صدا و سیما بمنظور اطلاع رسانی مناسب جهت اجرای طرح و ایجاد حساسیت لازم در مسئولان ذیربط استان.
۳. همکاری با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان برای برگزاری هر چه مطلوبتر سمینارهای آموزشی بمنظور توجیه طرح و تشریح مسئولیت مدیران و رؤسای واحدهای ذیربط استان.

۴. انتخاب بازرسین استاندار برای نظارت بر اجرای طرح و تهیه گزارشات لازم.

۵. پیگیری پیشرفت مصوبه ، بررسی نتایج حاصله از انجام بازرسیها ، اتخاذ تصمیم در خصوص مشکلات احتمالی و انجام برنامه ریزی لازم؛ در کلیه جلسات ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان.

۶. در صورت موافقت انتصاب یکی از معاونان استانداری به عنوان مسئول اجرای مصوبه در استان و برگزاری جلسات هر دو ماه یکبار با حضور رئیس سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان و حسب مورد رئیس دستگاه مورد بحث و بررسی درخصوص نحوه پیشرفت اجرای مصوبه در استان و مشکلات مربوط بر مبنای گزارشهای بازرسی بازرسان استانداری و سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان.

۷. تشویق مدیران و مسئولانی که مفاد مصوبه را به نحو مطلوب در واحدهای تحت سرپرستی خود به اجرا درآورده اند و معرفی مدیران و مسئولان بی تفاوت و غیر مؤثر به دستگاه های ذیربط با توجه به گزارشهای واصله از طریق انجام بازرسی توسط بازرسان استانداری و سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان.





بخش ۲

۲/۱۳. معاونین خدمات قابل ارایه به ارباب رجوع را ذکر فرمایید.

۲/۱۴. از بین معاونین مذکور اطلاعات مربوط به کدملیک مسئولین و مکتوب شده است؟ (از نظر نوع خدمات قابل ارایه. مقررات مورد عمل مدت زمان انجام کار. مدارک مورد نیاز و...)

۲/۱۵. پایان تقریبی مستندسازی تمامی خدمات قابل ارایه به ارباب رجوع چه تاریخی پیش بینی می شود؟

تاریخ

۲/۱۶. آیا اطلاعات مکتوب به شورای تحول دستگاه یا کمیسیون تحول اداری استان ارسال شده است؟

بله  خیر

اطلاع رسانی

۲/۱۷. آیا زمان انجام کار، مدارک مورد نیاز، مقررات مورد عمل، عنوان واحد و محل استقرار از به اطلاع ارباب رجوع رسانده می شود؟

بله  خیر

۲/۱۸. آیا اطلاعات مورد نیاز ارباب رجوع از طریق مرجع در تابلوی اطلاعات در منادی ورودی ساختمان در معرض دید مراجعین قرار گرفته است؟

بله  خیر

۲/۱۹. آیا مجموعه ای از اطلاعات مورد نیاز ارباب رجوع به صورت بروشور تهیه و در اختیار ارباب رجوع قرار می گیرد؟  
در صورت عدم تهیه، تاریخ پیش بینی شده برای تدوین آن ذکر شود.

بله  تاریخ  
خیر

۲/۲۰. آیا مشخصات متصدیان مربوطه در محل استقرار آنها نصب شده است؟

بله  خیر

۲/۲۱. آیا کتاب راهنمای مراجعان تهیه شده است؟

بله  تاریخ  
خیر

۲/۲۲. آیا خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم راه اندازی شده است؟

بله  تاریخ  
خیر

۲/۲۳. آیا سایت اینترنتی برای اطلاع رسانی ایجاد شده است؟  
(در صورت ایجاد، آدرس آن را بنویسید.)

بله  شماره تلفن:  
خیر  آدرس سایت:

۲/۲۴. آیا کمیته خدماتی برای ارایه خدمات به ارباب رجوع ایجاد شده است؟  
در صورتی که ایجاد نشده است، تاریخ پیش بینی شده برای ایجاد آن را بنویسید.

بله  تاریخ  
خیر

تدوین منشور اخلاقی

۲/۲۵. آیا منشور اخلاقی سازمان تدوین شده است؟

بله  خیر

۲/۲۶. در صورت تدوین منشور آیا به اطلاع کارکنان رسیده است؟  
در صورت عدم تدوین، تاریخ پیش بینی شده برای تدوین منشور اخلاقی را بنویسید.

بله  تاریخ  
خیر



اصلاح روش های انجام کار

۲/۲۷. آیا روش های مورد عمل احصاء شده است؟

بله  خیر

۲/۲۸. روش های موجود برای ارائه خدمات به ارباب رجوع چه تعداد است؟

تعداد: \_\_\_\_\_

۲/۲۹. از تعداد روش های موجود، چه تعداد تا این تاریخ مورد اصلاح و بازبینی قرار گرفته است؟

تعداد: \_\_\_\_\_

۲/۳۰. عناوین روش های مورد اصلاح و بازبینی را بنویسید.

۲/۳۱. آیا روش های بازنگری شده به شورا یا کمیسیون تحول اداری یا واحد تخصصی

بله  خیر

ذی ربط ارسال شده است؟

در صورتی که پاسخ منفی است، تاریخ پیش بینی شده برای آن را بنویسید.

تاریخ: \_\_\_\_\_

۲/۳۲. آیا روش های اصلاح شده پس از تدوین نهایی از طریق کمیسیون تحول اداری

بله  خیر

دستگاه برای اجراء ابلاغ شده است؟

۲/۳۳. عناوین روش های اصلاحی ابلاغ شده را بنویسید.

۲/۳۴. روش های اصلاح شده فوق چه تسهیلاتی برای ارباب رجوع ایجاد کرده است؟

۲/۳۵. تاریخ تقریبی پیش بینی شده برای اصلاح سایر روش ها را بنویسید.

تاریخ: \_\_\_\_\_

۲/۳۶. آیا دوره های آموزشی برای اصلاح روش های انجام کار برگزار شده است؟

بله  خیر

در صورت برگزاری تعداد شرکت کنندگان بنویسید.

تعداد: \_\_\_\_\_

نظرسنجی

۲/۳۷. آیا برگ نظرسنجی از نحوه ارائه خدمات در اختیار ارباب رجوع قرار می گیرد؟

بله  خیر

۲/۳۸. آیا برگ های نظرسنجی همراهه مورد بررسی و نتیجه گیری قرار می گیرد و نتایج

بله  خیر

آن استخراج می شود؟

۲/۳۹. آیا براساس نتایج بررسی برگ های نظرسنجی، کارکنان مورد تشویق و تنبیه

بله  خیر

قرار گرفته اند؟

۲/۴۰. تعداد کارکنانی که مورد تشویق قرار گرفته اند و نوع تشویق و تعداد کارکنان خاطی و نوع تنبیه را بنویسید.

۲/۳۱. آیا صندوق پیشنهادات برای اخذ مشاوره و راهنمایی از مراجعان ایجاد شده است؟  
در صورتی که پاسخ منفی است، تاریخ پیش بینی شده را بنویسید.

بله  خیر   
تاریخ:

۲/۳۲. آیا هست صورتی به منظور اخذ مشاوره و راهنمایی از مراجعان ایجاد شده است؟  
در صورتی که پاسخ منفی است، تاریخ پیش بینی شده را بنویسید.

بله  خیر   
تاریخ:

### بازرسی

۲/۳۳. آیا بازرسی یا بازرسان ویژه دستگاه برای انجام نظارت و بازرسی انتخاب شده‌اند؟  
۲/۳۴. اساسی بازرسی یا بازرسان را بنویسید.

بله  خیر

۲/۳۵. آیا بازرسان گزارش‌هایی ارائه نموده‌اند؟

بله  خیر

۲/۳۶. آخرین گزارش در چه تاریخی ارائه شده و نتایج اقدام درمورد گزارش‌ها را بنویسید.

تاریخ:

۲/۳۷. آیا از استناداری و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی نیز بازرسان برای نظارت بر اجرای طرح مراجعه نموده‌اند؟  
تاریخ مراجعه را بنویسید.

بله  خیر   
تاریخ:

۲/۳۸. آیا مواردی در زمینه پرداخت سبالتی بیش از تعرفه‌های مقرر مشاهده می‌شود؟  
چگونگی آن را بنویسید.

بله  خیر

۲/۳۹. آیا مواردی در زمینه توجیه و سفارش به منظور تسریع کار از باب رجوع مشاهده می‌شود؟  
چگونگی آن را بنویسید.

بله  خیر

۲/۵۰. چنانچه با از باب رجوع دستگاه مذاکره‌ای داشته‌اید، خلاصه نظرات آنها را بنویسید.

۲/۵۱. چنانچه در زمان انجام بازرسی مشکلی را مشاهده نموده‌اید که در سوالهای قبلی به آن اشاره نشده است، آن را بنویسید.





رسول اکرم (ص):

هر کس برادر مسلمان خود را با کلمه‌ای لطف امیز تکریم کند و غم او را بزداید همواره در سایه جاودان لطف الهی است

**فرم نظر سنجی از آرباب رجوع (موضوع ماده ۸ طرح تکریم مردم)**

نام دستگاه:

تاریخ مراجعه:

۱- آیا اطلاع رسانی و راهتمایی لازم به صورت شفاف و دقیق برای انجام خدمات مورد درخواست به شما ارائه شده است؟

- بلی
- تا حدودی
- خیر

۲- نحوه برخورد کارکنان با شما چگونه بوده است؟

- بسیار خوب
- خوب
- متوسط
- بد

۳- نام فرد یا افرادی که مناسب‌ترین برخورد و همکاری را با شما داشته‌اند، مرقوم فرمایید.

.....  
.....  
.....

۴- نام فرد یا افرادی که برخورد نامناسبی با شما داشته‌اند، مرقوم فرمایید.

.....  
.....  
.....

۵- آیا خدمت مورد نظر شما در موعد مقرر انجام شده است؟

- بلی
- خیر

۶- چنانچه درخواست خلاف مقررات از جنابعالی شده است، لطفاً آن را مرقوم فرمایید (با ذکر مورد و فرد مورد نظر)

.....  
.....  
.....

۷- لطفاً نظرات و پیشنهادهای خود را برای اصلاح امور بنویسید.

.....  
.....  
.....

در صورت تمایل این قسمت را تکمیل کنید.

نام و نام خانوادگی      شماره تماس      امضاء

---

نام و نام خانوادگی تحویل گیرنده:      امضاء

رسول اکرم (ص)

شرکت برادر مستعان خود را با کلمه‌های لطف، امیر، اکرم، خدا و تم او را بیابید. شماره در ستاره جاودان لطف الهی است

### فرم جمع‌بندی ماهانه نظرسنجی از ارباب رجوع

(موضوع ماده ۸ طرح تکمیل مردم)

در حالت: ..... سؤال: .....

نام دستگاه: ..... نام واحد مربوطه: ..... تعداد فرم‌های دریافت شده: .....

۱- آیا اطلاع رسانی انجام شده است؟	بلی	مورد	تأخیری	مورد	خیر	مورد	(بند ۱ نظرسنجی)
۲- نحوه برخورد کارکنان چگونه است؟	بسیار خوب	مورد	خوب	مورد	متوسط	مورد	مورد
۳- آیا خدمت در مورد مقرر ارائه شده است؟	بلی	مورد	خیر	مورد	مورد	مورد	(بند ۳ نظرسنجی)
۴- آیا درخواست خلاف مقررات شده است؟	بلی	مورد	خیر	مورد	مورد	مورد	(بند ۴ نظرسنجی)

۵- خلاصه‌ای از نظرات و پیشنهادهاى ارباب شده ارباب رجوع (بند ۷ نظرسنجی)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

۶- درخواست‌های خلاف مقررات از ارباب رجوع (بند ۶ نظرسنجی)

.....

.....

.....

.....

نسخه رسمی تا مدیر مربوط



اطلاعات مربوط به همکاری که در مورد آنها اظهار نظر شده است. (ماده ۲۰۲ قانون)

ردیف	نام و نام خانوادگی	تعداد بر خورد مناسباً	تعداد بر خورد نامناسباً	تعداد بر خورد مناسباً	تعداد بر خورد نامناسباً
۱					
۲					
۳					
۴					
۵					
۶					
۷					
۸					
۹					
۱۰					
۱۱					
۱۲					
۱۳					
۱۴					
۱۵					
۱۶					
۱۷					
۱۸					

توضیح: این فرم هر ماه توسط واحد نوبت کننده فرم‌های نظرسنجی از اطلاعات فرم‌های دریافتی تکمیل و یک نسخه از آن برای اطلاع رئیس یا مدیر واحد مربوطه، یک نسخه برای واحد امور اداری (کارگزینی) که مسئول انجام اقدامات لازم ارسال و یک نسخه نیز در واحد تکمیل کننده فرم بانگانی می‌شود. (اسم فرم‌های نظرسنجی در جدول یک‌سال قابل اجراء پیوسته).

نام و نام خانوادگی متعددی مربوط  
تاریخ

عنوان واحد تکمیل کننده فرم:

محل دستور زدن یا مدیر واحد مربوطه:

.....

.....

.....

بِسْمِ تَعَالَى

فرم ع (۱۳۱) (۸۱) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

حدیث: هر کس برادر مسلمان خود را با کلمه ای  
لفظ افسوسگریم بگوید او را از دایره همواره  
در سایه جاودان لطف الهی است.  
رسول اکرم (س)

فرم جمع‌بندی سالانه نظرات ارباب رجوع در سال .....

نام دستگاه: ..... نام واحد مربوط: ..... تعداد فرم های دریافت شده: .....

۱- آیا اطلاع رسانی انجام شده است؟ بلی.....مورد ، ناآلودی.....مورد ، خیر.....مورد
۲- نحوه برخورد کارکنان یا شما چگونه است؟ بسیار خوب.....مورد ، خوب.....مورد ، متوسط.....مورد ، بد.....مورد
۳- آیا خدمت مورد نظر در موعد مقرر ارائه شده است؟ بلی.....مورد ، خیر.....مورد
۴- آداب خواست خلاف مقررات از شما شنیده است؟ بلی.....مورد ، خیر.....مورد

اطلاعات مربوط به کارکنانی که در طول سال نسبت به آنها اظهار نظر شده است.

ردیف	نام و نام خانوادگی	مجموع تعداد برخورد مناسب	مجموع تعداد برخورد نامناسب	مراجعه در سال	توجه تعداد برخورد مناسب	توجه تعداد برخورد نامناسب
۱						
۲						
۳						
۴						
۵						
۶						
۷						
۸						
۹						
۱۰						
۱۱						
۱۲						
۱۳						
۱۴						
۱۵						



ردیف	نام و نام خانوادگی	مجموع تعداد پر خورده مناسب	مجموع تعداد پر خورده نامناسب	برآورد تعداد مراجعه در سال	درصد تعداد پر خورده نامناسب	درصد تعداد پر خورده مناسب
۱۶						
۱۷						
۱۸						
۱۹						
۲۰						
۲۱						
۲۲						
۲۳						
۲۴						
۲۵						
۲۶						
۲۷						
۲۸						
۲۹						
۳۰						
۳۱						
۳۲						
۳۳						
۳۴						
۳۵						
۳۶						
۳۷						
۳۸						
۳۹						
۴۰						

توضیح: این فرم هر سال توسط واحد امور اداری (کارگزی) بر اساس اطلاعات مندرج در فرم های جمع بندی ماهانه نظرسنجی از ارباب رجوع تکمیل می شود. برآورد تعداد مراجعین به هر یک از کارکنان در سال بر اساس نظرسنجی در دستگاه یا واحد مربوطه تعیین می گردد.

عنوان واحد تکمیل کننده فرم: نام و نام خانوادگی متصدی مربوطه: تاریخ: امضاء:



### پی نوشت

جناب آقای ریاست محترم بهرگز در اندامی ایران  
در هاشم نامه سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور  
در زمینه اعلام دستگاه های موفق در اجرای طرح تکریم

اولا = لازم است همه دستگاهها نکات مورد  
نظر را رعایت کنند و جدی بگیرند.

ثانیا = لازم است از دستگاهها و شرکتهای و اداراتی که  
در این امر موفق بودهاند تشویق لازم به عمل آید.  
پیشنهاد مشخص ارائه شود.

۵۲

### مدیریت کیفیت:

مدیریت کیفیت زیربنای تحول اداری و طرح تکریم  
مدیریت کیفیت عبارت است از چگونگی استفاده از روشهای بهبود  
مستمر به منظور استفاده از فرصتهای موجود و در دسترس برای  
افزایش کیفیت با محور قراردادن رضایت مشتری.

### اصول مدیریت کیفیت:

- ۱- مشتری گرائی
- ۲- رهبری در سازمان
- ۳- مشارکت کارکنان
- ۴- دیدگاه فرآیندی
- ۵- دیدگاه سیستمی به مدیریت
- ۶- بهبود مستمر
- ۷- دیدگاه واقع گرایانه در تصمیم گیری
- ۸- اشتراک منافع در رابطه با تأمین کنندگان