



## بسمه تعالی



هر کس برادر مسلمان خود را با کلمه ای لطف آمیز تکریم کند و غم او را بزداید  
همواره در سایه پادشاه لطف الهی است .  
رسول اکرم (ص)

## دستورالعمل جامع اجرای طرح تکریم ارباب رجوع

این دستورالعمل به استناد مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری و مصوبه هفتاد و چهارمین جلسه شورای اسلامی شهر تهران (دور دوم ، تاریخ ۸۳/۳/۲۶) در خصوص طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع تهیه و تدوین شده است .

توضیحات :

- ۱- در متن ذیل به جای استفاده از نام کامل " طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع شهرداری تهران " از واژه " تکریم " استفاده می شود.
- ۲- منظور از " کلیه واحدهای تابعه " مناطق ۲۲ گانه، ناحیه، سازمان ها و شرکت های تابعه شهرداری تهران است.
- ۳- ارباب رجوع شامل کلیه ذینفعان اعم از شهروندان و کارکنان می شود که جزو مخاطبین، مراجعین و خدمات گیرندگان آن واحد به شمار می آیند.

### فصل اول : شفاف سازی و مستند سازی ارائه خدمات به شهروندان

**ماده ۱** - کلیه واحدهای تابعه ، اطلاعات لازم در خصوص خدمات قابل ارائه به مراجعین را به نحوی که حاوی موارد زیر باشد مستند نمایند.

**الف** - تهیه فهرست کلیه خدمات قابل ارائه به مراجعین

**تبصره ۱:** در تهیه فهرست، مشخصات نوع خدمات ( به تفکیک بخش های اداری مربوط ) و نیز انواع خدمات مرتبط با ادارات خارج از شهرداری آورده شود .

**ب** - قوانین و مقررات مورد عمل

**تبصره ۲:** قوانین و مقررات مورد عمل به صورت شرح بخشنامه ها و دستورالعمل های مربوط به خدمات قابل ارائه آورده شود به نحوی که امتیازات ، تخفیفات و جرایم مربوطه نیز در آن لحاظ شده باشد.

**ج** - مراحل انجام امور اداری

**تبصره ۳:** منظور از مراحل انجام امور اداری، فرآیند دریافت خدمات با شرح کامل (گردش کار) ، شرح چگونگی بازدید کارشناس ( با توضیحات کامل ) در صورت نیاز و تعیین نوع فناوری مورد استفاده است.

**د** - مدت زمان ارائه خدمات

**تبصره ۴:** به صورت مشخص، مدت زمان دریافت انواع خدمات و نیز زمان دقیق کار و استراحت کارکنان تعیین شود.

**ه** - مدارک مورد نیاز

**تبصره ۵:** فهرست اصل مدارک مورد نیاز به همراه مدارک جایگزین با توجه به نوع خدمات به تفکیک امور اداری تهیه شود.

**و** - فرم های مورد عمل

**تبصره ۶:** کلیه فرم های مورد استفاده به صورت نمونه تکمیل شده و در معرض دید قرار گیرد .

ز - عنوان واحد و محل استقرار آن

ح - ثبت مشخصات متصدیان امور اداری

- نام و نام خانوادگی

- پست سازمانی

- رئوس وظایف اصلی

- الصاق عکس متصدی

**تبصره ۷-** در خصوص ثبت مشخصات خانم به صورت درج حرف اول نام به همراه نام کامل خانوادگی عمل شود.

ط - نوع فن آوری مورد استفاده و شیوه های غیر حضوری دریافت خدمات

**تبصره ۸-** جهت عدم توقف ارائه خدمات در زمان استراحت کارکنان، در صورت امکان به صورت نوبتی عمل شود.

**تبصره ۹-** روسای ستادهای اجرایی موظفند یک نسخه از اطلاعات مکتوب ارائه شده به شهروندان را حسب مورد به ستاد مرکزی تکریم ارسال نمایند.

**تبصره ۱۰-** اجرای مستند سازی و اصلاح روشهای انجام کار و شیوه های اطلاع رسانی ارائه خدمات به شهروندان می بایست بر اساس مدل استاندارد نحوه اجرا که از سوی ستاد مرکزی ارائه خواهد شد، انجام پذیرد.

## **فصل دوم: اطلاع رسانی دقیق، جامع و شفاف از نحوه ارائه خدمات به مردم**

**ماده ۲-** کلیه اطلاعات مذکور در ماده یک به صورت کتابچه راهنما، کار نما، گردش اداری، آگاهی نامه، خبرنامه (بولتن) تابلو، رسانه جمعی (روزنامه، مجله داخلی) از طرق ذیل به اطلاع عموم شهروندان و مراجعین برسد.

**الف-** تهیه و نصب تابلوی راهنما در مبادی ورودی محوطه و ساختمان و در معرض دید مراجعین

**ب-** تهیه و نصب تابلوی شناسایی متصدیان انجام کار

**تبصره ۱-** تابلو در محل استقرار دائم متصدیان (به صورت آویزان از سقف یا نصب بر دیوار) به گونه ای که به وضوح دیده شود.

**ج-** تهیه مشخصات کارکنان به صورت نشان روی سینه (اتیکت)

**تبصره ۲:** لزوم استفاده از نشان روی سینه در خصوص کارکنانی است که محل استقرار دائم ندارند.

**د-** تهیه و توزیع کتابچه راهنما، آگهی و ... بین مراجعین و مخاطبین

**تبصره ۳-** لازم است در زمینه اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات موارد ذیل لحاظ شود:

- برای عموم مخاطبین و مراجعین قابل درک و فهم باشد

- شامل اطلاعات و موارد ذکر شده در ماده یک شود.

- اطلاعات آن به روز باشد.

- تیراژ آن مطابق با نیاز واحد مربوطه بر حسب نسبت تعداد مراجعین باشد.

- از اتلاف سرمایه در صرف هزینه های گزاف چاپ جلوگیری شود.

**تبصره ۴-** کتابچه راهنما یا جزوه ای که اطلاعات لازم و کافی را مرحله به مرحله (گردش کار) ارائه می دهد و خواننده می تواند اطلاعات آن را به راحتی تجزیه و تحلیل نموده و با نیازهای خود منطبق سازد و حاوی کلیه اطلاعات مورد نیاز مراجعین به یک واحد یا چند واحد مرتبط است. در حقیقت کتابچه راهنما یک نشریه اطلاعاتی، آموزشی است که برای استفاده کنندگان خدمات آن واحد خاص تهیه و به طور رایگان در اختیار مراجعین قرار می گیرد.

**تبصره ۵-** آگهی های اطلاع رسانی (آگهی نامه) به صورت آگهی تصویری (پوستر)، آگهی دیواری (تابلو اعلانات) و آگهی نصبی (تابلو نمایی) می باشد.

## هـ - راه اندازی تلفن گویا

**تبصره ۶:** به منظور دسترسی آسان شهروندان به اطلاعات مربوط به چگونگی ارائه خدمات و نحوه دریافت آن سیستم تلفن گویا به صورت ذیل خواهد بود:

- در تمامی ساعات شبانه روز قابل ثبت و ضبط باشد.
- امکان ارتباط و دسترسی به اطلاعات مربوط به خدمات قابل ارائه کلیه واحد ها ایجاد شود.
- ارائه راهنمایی های لازم هر واحد اجرایی به متقاضیان (در ساعت اداری) صورت پذیرد.
- امکان گزارش گیری و دریافت آمار تماس های شهروندان به صورت خودکار فراهم آید.

## و - راه اندازی ساب پورتال اینترنتی

**تبصره ۸:** واحدهای مشمول این مصوبه نسبت به اطلاع رسانی (خدمات قابل ارائه به شهروندان و مراجعین) از طریق ساب پورتال اینترنتی، براساس بخشنامه های ستاد مرکزی تکريم اقدام نمایند.

## ز - استفاده از پیام کوتاه (SMS)

**تبصره ۹:** محتویات پیام کوتاه جهت اطلاع رسانی به شهروندان (سیر اجرای پرونده) شامل اعلام تاریخ مراجعه بعدی یا وصول نتایج اقدامات انجام شده به مراجعین و راهنمایی در خصوص نحوه پیگیری آنها شود.

## فصل سوم: راه اندازی واحد اطلاع رسانی و راهنمایی ارباب رجوع

**ماده ۳ -** کلیه واحد های تابعه که بر اساس وظایف و اختیارات مصوب عهده دار ارائه خدمات به شهروندان می باشند، ترتیبی اتخاذ نمایند تا مکان هایی در ابتدای محوطه ساختمان اداری به منظور اطلاع رسانی و راهنمایی به ارباب رجوع با شرح وظایف ذیل ایجاد شود.

- ارائه اطلاعات و راهنمایی های لازم و توضیحات کامل به مراجعین به منظور جلوگیری از سر در گمی و مراجعات مکرر آنها

- ارائه کتابچه راهنما ( بروشور )، کار نما (گردش کار )، آگهی (تصویری و دیواری) از مراحل انجام امور اداری جهت ارائه خدمات به مراجعین و مخاطبین

- هدایت مراجعین به واحدهای اقدام کننده در موارد صورت نیاز.

- ثبت آمار مراجعین و مشخصات مخاطبین و نیز نوع خدمات مورد نیاز

- اخذ نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذیربط به منظور ارائه راهنمایی های بعدی به مراجعین حسب مورد

**ماده ۴ -** واحدهای مشمول این مصوبه جهت راهنمایی لازم و توجیه قوانین مربوطه (در شهرداری)، کارشناسان خبره (از واحدهایی که بیشترین نسبت مطالبات مراجعین را به خود اختصاص داده اند) را در این مکان به صورت متمرکز مستقر نموده و مطابق با مراحل ذیل نسبت به راه اندازی واحد اطلاع رسانی و راهنمایی ارباب رجوع اقدام نمایند.

- در صورت امکان در ابتدای محوطه ساختمان اداری ایجاد شود به نحوی که ورود و خروج مراجعین از این واحد به داخل ساختمان صورت پذیرد.

- حداقل فضای مورد نیاز (مساحت ۵۰ متر مربع)

- در تامین نیروی انسانی مورد نیاز از کارشناسان با سابقه و خوش سابقه استفاده شود.

- واحد های مشمول این مصوبه، نیروی انسانی مربوطه را حتی المقدور از محل تشکیلات موجود تامین و تجهیز نمایند.

- سیستم های متصل به شبکه به تعداد کارشناسان شاغل در واحد اطلاع رسانی و راهنمایی ارباب رجوع (ضرورت دسترسی کارشناسان مربوطه به سیر مراحل اقدامات اداری) فراهم شود.  
- امکانات رفاهی مناسب جهت بهره مندی مراجعین فراهم آید .

**ماده ۵ -** کلیه واحدهای اجرایی موظفند موارد مستند در ماده ۲ در خصوص ضوابط ، مقررات ، مراحل انجام امور و مدت زمان اجرای هر یک از فرایندها را در اختیار واحد اطلاع رسانی و راهنمایی ارباب رجوع قرار دهند تا به نحو مقتضی در معرض دید مخاطبین و در اختیار مراجعین قرار گیرد.

**تبصره ۱-** مسئولیت تمهیدات و تهیه تجهیزات لازم در خصوص اجرا و راه اندازی واحد مربوطه و نظارت بر انجام وظایف متصدیان شاغل در آن و نیز ایجاد هماهنگی با واحد های اجرایی ذیربط بر عهده دبیر ستاد اجرایی تکریم می باشد.

**تبصره ۲-** بالاترین مقام هر دستگاه مسئول اجرای این مصوبه می باشد و دبیر ستاد اجرایی تکریم موظف است گزارش عملکرد ماهیانه آن واحد را به دبیرخانه ستاد مرکزی ارائه نماید.

**تبصره ۳-** ستاد مرکزی تکریم ، براساس ضوابط ، اسامی آن دسته از واحدهای تابعه که مفاد این مصوبه را با موفقیت به مورد اجرا گذارده اند، جهت تقدیر به دفتر شهردار محترم تهران اعلام می نماید.

### **فصل چهارم : منشور اخلاقی کارکنان شهرداری تهران**

**ماده ۶ -** کلیه ستاد های اجرایی تهران مکلفند نسبت به نصب منشور اخلاقی کارکنان شهرداری تهران در مبادی ورودی ساختمان و طبقات و در معرض دید کارکنان و مراجعین اقدام نمایند و نیز در ابلاغ و توجیه آن به کارکنان خدوم شهرداری ( تعهد بر رعایت کامل اصول نه گانه) عمل نمایند.

**تبصره :** به جهت ایجاد وحدت رویه، بنرها و تابلوهای منشور اخلاقی کارکنان شهرداری تهران مطابق با طرح و متن (اصول نه گانه) ارائه شده از سوی ستاد مرکزی تکریم ، خواهد بود .

### **فصل پنجم : بهبود و اصلاح روشهای ارائه خدمات به شهروندان**

**ماده ۷ -** کلیه مدیران واحدهای ستادی و اجرایی شهرداری تهران موظفند روش های مورد عمل ، بخشنامه ها و دستورالعمل های خود را با رعایت ضوابط و مقررات مربوطه و با اخذ نظرات متصدیان ارائه خدمات و خدمات گیرندگان به نحوی که در کوتاه ترین زمان ممکن منجر به ارائه خدمات مطلوب به مراجعین شود ، مورد بازنگری و اصلاح قرار دهند و پس از تصویب دستورالعمل های اجرایی در مراجع ذیربط، ضمن اجرا، یک نسخه از گزارش روشهای اصلاح شده را جهت هماهنگی و همگون سازی و ایجاد وحدت رویه به ستاد مرکزی تکریم ارسال نمایند.

**تبصره -** ستاد مرکزی تکریم حداکثر ظرف مدت دو ماه، از زمان وصول پیشنهاد ها در بین روشهای اصلاح شده بهترین روش را حسب مورد به ستاد اجرایی واحد متبوع ارسال می نمایند. ستاد اجرایی موظف است روشهای اصلاح شده پیشنهادی از سوی ستاد را مجدداً بررسی و نظر نهایی خود را ارائه نمایند. ستاد مرکزی تکریم از میان روشهای اصلاح شده نهایی ممیزی نموده و حتی المقدور دستورالعمل های مشترک و عمومی و نیز بهترین روش قابل تسری که قابلیت اجرا در واحدهای مورد نظر را داشته باشد، انتخاب نموده و پس از تطبیق با قوانین و مقررات و بهسازی لازم و با تصویب در کمیسیون اصلاح ساختار و تحول اداری جهت اجرا به کلیه واحدهای تابعه ابلاغ می نماید.

## **فصل ششم: نظارت بر حسن رفتار کارکنان واحدهای تابعه با ارباب رجوع**

**ماده ۸ -** کلیه واحدهای تابعه موظفند، با کارشناسان ستاد مرکزی تکریم در جهت راهبری، نظارت بر حسن اجرا، رفع موانع اجرایی و انجام ارزیابی عملکرد با ارائه حکم بازرسی در چارچوب دستورالعمل های اجرایی و مصادیق مربوط به تکریم همکاری و همیاری لازم را داشته باشند تا کارشناس مربوطه نحوه انجام امور را بررسی و در صورت نیاز راهنمایی های لازم و آموزش های میدانی را به ستاد اجرایی ارائه نمایند.

**تبصره -** ملاحظات حاصل از بازدید میدانی کارشناس مربوطه براساس فرمهای نظارت بر اجرای تکریم در گزارش های عملکرد واحدهای تابعه لحاظ می شود.

## **فصل هفتم: نظام آموزش طرح تکریم کارکنان شهرداری تهران**

**ماده ۹-** مرکز آموزش موظف است به منظور آشنایی کلیه مدیران و کارکنان واحدهای ستادی و اجرایی واحدهای تابعه و براساس سر فصل پیشنهادی ستاد مرکزی تکریم و هماهنگی های لازم نسبت به برگزاری دوره های آموزشی ( ۱۲ ساعت ) اقدام نمایند.

**تبصره ۱-** شرکت در دوره های آموزشی بر حسب اعلام ستاد مرکزی تکریم برای کلیه مدیران و کارکنان الزامی است.

**تبصره ۲-** برگزاری دوره های آموزش تکریم در واحد های تابعه با هماهنگی ستاد مرکزی تکریم صورت پذیرد.

## **فصل هشتم: نظرسنجی از شهروندان**

**ماده ۱۰-** واحدهای اجرایی موظفند هنگام ورود مراجعین برگ نظرسنجی (فرم شماره ۱ نظرسنجی از ارباب رجوع) را در اختیار آنان قرار دهند تا در خصوص نحوه گردش کار، همچنین تطبیق یا عدم تطبیق با اطلاعات اعلام شده قبلی و نیز رفتار متصدیان انجام کار نظر خود را بیان نمایند.

**تبصره -** ستادهای اجرایی موظفند پس از جمع آوری برگه های نظرسنجی، نتایج استخراج شده آنها را در فرم شماره ۲ (جمع بندی ماهانه نظر سنجی از ارباب رجوع) درج نموده و در پایان هر ماه به نماینده ستاد مرکزی تکریم تحویل و یا به آن دبیرخانه ارسال نمایند.

**ماده ۱۱ -** دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی جهت سنجش میزان رضایت مردم از واحدهای اجرایی مشمول این مصوبه ( کلیه واحدهای تابعه) طرح افکار سنجی را در بهمن ماه هر سال اجرا و نتایج به دست آمده را به تفکیک واحدهای اجرایی و ستادی به دبیرخانه ستاد مرکزی تکریم ارسال نمایند.

## **فصل نهم: نظام تشویق و تنبیه کارکنان شهرداری تهران**

**ماده ۱۲ -** ستاد مرکزی تکریم با هماهنگی مدیران واحدهای ستادی و اجرایی و با توجه به گزارش های دریافتی و نتایج بررسی فرم های نظر سنجی مراجعین، مطابق ضوابط ارزشیابی آیین نامه نظام تشویق و تنبیه کارکنان براساس امتیاز شاخص های ۵ گانه ذیل عمل می نماید:

- افزایش کارایی عملکرد بخش مورد ارزیابی نسبت به شاخص رشد سال قبل.
- افزایش بهره وری نیروی انسانی شاغل در بخش مورد ارزیابی در مقایسه با شاخص رشد سال قبل.
- امتیاز حاصل از فرم های نظرسنجی از ارباب رجوع و نیز افکار سنجی اختصاصی مبتنی بر روش های علمی

- امتیاز حاصل از نظر بالاترین مقام مسوول واحدهای ستادی و اجرایی مبنی بر عملکرد مطلوب کارکنان در اجرای طرح تکریم

- گزارش ستاد مرکزی تکریم از عملکرد مدیران و کارکنان در بخش مورد ارزیابی در واحدهای تابعه و احتساب امتیاز احصاء شده در فرم نظارت بر اجرای تکریم

**تبصره ۱-** ملاک کسب امتیاز براساس ارزیابی ۵ شاخص یاد شده می باشد به گونه ای که کارکنان واحدهای ستادی و اجرایی که موجبات رضایت شهروندان، تکریم ارباب رجوع، افزایش بهره وری و کارآیی واحد مورد ارزیابی را فراهم آورند با استناد به آن مورد، تشویق و آن دسته از کارکنان که سبب نارضایتی ارباب رجوع شوند، مستند به آن مورد خاص تنبیه می شوند.

**تبصره ۲-** تشویق کارکنان به صورت اهدای جوایز تقدی و غیر تقدی ( اهدای لوح و تندیس، انتخاب و معرفی کارکنان نمونه اعطای پاداش، ارتقای رتبه) و تنبیهات نیز براساس مقررات اداری مربوط خواهد بود.

**تبصره ۳-** ستاد مرکزی تکریم ترتیبی اتخاذ می نماید تا نسبت به آن دسته از کارکنان و مدیران واحدهای تابعه که مشمول تشویق شده انداز طریق رسانه جمعی و در سه سطح: شهرداری تهران ( همگامان و شبکه داخلی اینترنت... )، شهر تهران ( همشهری محله، شبکه استانی، سایت اینترنت شهرداری و...) و همایش های سالانه شهرداری تجلیل به عمل آید.

**تبصره ۴-** در تخصیص اعتبار طرح از محل بودجه مصوب و اعتبارات بودجه جاری مازاد درآمد اعتبارات خارج از شمول و سایر منابع درآمدی (بر اساس اختیارات مدیران و روسای واحدهای تابعه) عمل شود تا نسبت به تشویق و پرداخت پاداش به کارکنان و مدیرانی که در اجرای مفاد این دستورالعمل موجب جلب رضایت مردم و افزایش بهره وری واحد مربوطه شده اند، توسط ستاد مرکزی تکریم مطابق ضوابط آئین نامه نظام تشویق و تنبیه کارکنان هزینه شود.

**ماده ۱۳-** شهروندان و مراجعینی که پیشنهاد سازنده آنان در بهبود و اصلاح روشهای انجام کار و افزایش رضایت مردم موثر واقع شده و موجبات صرفه جویی هزینه ها را در پی داشته باشد، پس از بررسی و ارزیابی کارشناسان امر و ستاد مرکزی تکریم، مشمول تشویق این ماده خواهند شد.

### **فصل دهم: ایجاد فضای مناسب، خدمات رفاهی و ساماندهی محیط کار**

**ماده ۱۴-** کلیه واحدهای تابعه موظفند جهت ایجاد آرامش و برخورداری شهروندان محترم، تمهیدات زیر را فراهم نمایند.

- آب سرد کن و چای
- تلفن عمومی
- مبله کردن محل انتظار مراجعین
- سیستم گرمایش و سرمایش
- سرویس بهداشتی مناسب
- آراستگی، بهداشت و ایمنی محیط کار (تکنیک 5S)
- تسهیل ورود جانبازان و معلولین
- گیشه خدماتی و رفاهی ( کپی و بوفه )
- نمازخانه
- اختصاص فضای مناسب اداری
- دستگاه خود پرداز

**تبصره ۱-** در مباه کردن محل انتظار مراجعین ترتیبی اتخاذ شود که علاوه بر رعایت آسایش شهروندان از صرف هزینه های اضافی (تجمل گرایی) جلوگیری شود.

**تبصره ۲-** آن دسته از واحدهای تابعه که ارتفاع درب ورودی ساختمان آنها از سطح زمین بیش از ۱/۰ متر است در صورت امکان از بالابر های ویژه جانبازان و معلولین استفاده شود.

### فصل یازدهم : تهیه گزارش

**ماده ۱۵-** کلیه ستادهای اجرایی واحدهای تابعه موظفند گزارش عملکرد خود را در زمینه اجرای طرح تکریم به صورت ذیل، مطابق با تقویم اعلام شده به دبیرخانه ستاد مرکزی تکریم، تحویل و یا ارسال نمایند:

- گزارش ارزیابی فرم های نظرسنجی (شماره ۱) و تکمیل فرم جمع بندی نظرسنجی (شماره ۲) و فرم خود اظهاری (شماره ۳) به صورت ماهیانه

- گزارش نتایج اقدامات صورت گرفته از قبیل نحوه رسیدگی به شکایات مردمی، برگزاری ملاقات های عمومی، اطلاع رسانی، امکانات رفاهی و ... همراه با مستندات، مدارک و آمار به صورت سه ماهه

**تبصره ۱-** ستاد های اجرایی تکریم واحدهای تابعه با استفاده از فرم های استاندارد و هماهنگ با ستاد مرکزی نسبت به تهیه و ارسال گزارش های مربوطه عمل نمایند.

**تبصره ۲-** گزارش دریافتی توسط ستاد مرکزی به مراجع ذیل ارسال خواهد شد .

- دفتر شهردار

- شورای اسلامی شهر تهران

- سازمان بازرسی شهرداری تهران

- سازمان بازرسی کل کشور

- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور (استان تهران)

### فصل دوازدهم : اجرای دستورالعمل

**ماده ۱۶-** روابط عمومی کلیه ستاد های اجرایی تکریم می بایست نسبت به فراگیری اطلاع رسانی مفاد دستورالعمل جامع اقدام شایسته نماید.

**ماده ۱۷-** کلیه ستاد های اجرایی تکریم مسوول اجرای مفاد دستورالعمل جامع در واحدهای مطبوع خود می باشند.

**دبیرخانه ستاد مرکزی**

**طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع**

**شهرداری تهران**

**دی ماه ۱۳۸۷**