

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 هشتاد 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 وزارتخانه ها، مؤسسات، شرکت های دولتی و شرکت ها و مؤسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است از جمله نیروی انتظامی، شهرداری تهران و سایر شهرداری ها، بانک ها، شرکت های بیمه، همچنین مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند.

**ارباب رجوع:** شخصی است که جهت دریافت خدمت یا کالا در چارچوب قوانین و مقررات عمومی به دستگاه های مشمول مصوبه مراجعه می نماید.

**کارکنان:** مستخدمین دولت اعم از رسمی و غیررسمی در کلیه سطوح شغلی که عهده دار انجام وظایف محوله از دستگاه متبوع خود می باشند.

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

**تبصره)** واحدهای ستادی دستگاه های اجرایی و نظایر آن که به طور مستقیم با مردم و ارباب رجوع برای ارائه خدمات در تماس نمی باشند با تشخیص دستگاه مربوطه مشمول این مصوبه نمی گردند.

**ماده ۳)** واحد امور اداری (کارگزینی) بعد از جمع بندی سالانه نظرات ارباب رجوع (فرم ع-۱۳۱(۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور) بر اساس اطلاعات فرم های ماهانه سال گذشته در پایان اردیبهشت ماه هر سال، ۵ درصد از کارکنان که بیشترین درصد برخورد مناسب (مندرج در ستون ششم فرم مذکور) را با ارباب رجوع داشته اند به شرط اینکه هیچ گونه برخورد نامناسب نداشته باشند، انتخاب و جهت تشویق به رئیس دستگاه یا واحد سازمانی مربوط معرفی می نماید.

**ماده ۴)** کارکنانی که به شرح فوق الذکر انتخاب و مورد تأیید رئیس دستگاه یا واحد سازمانی ذیربط قرار گرفته اند از امتیازات ذیل برخوردار می شوند:

- 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 گرفته اند به همراه مستندات مربوطه و گزارشی از عملکرد آنها حسب مورد به ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان یا شورای تحول اداری ارسال می گردد. ستاد برنامه ریزی 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 ارباب رجوع انتخاب نموده و در مراسم جشنواره شهید رجایی (ره) معرفی و از امتیازات ذیل بهره‌مند خواهند شد:

- اعطای لوح تکریم ارباب رجوع 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)

**ماده ۶)** واحد امور اداری (کارگزینی) نظرات و پیشنهادات مراجعین که در فرم‌های نظرسنجی از ارباب رجوع (فرم ع-۱۲۸-۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) در زمینه حذف مراحل زائد، ادغام مراحل انجام کار و اصلاح روش‌های مورد

\* توضیح اینکه در مصوبه ابلاغی اشتهاباً ماده ۴۳ درج گردیده بود که طی بخشنامه شماره ۱۹۰۱/۵۰۴۹۰ مورخ ۱۳۸۳/۳/۲۶ مرکز

عملیاتی گردیده و موجبات افزایش سطح رضایتمندی مردم را فراهم آورد، بنا به پیشنهاد دبیرخانه شورای پذیرش و بررسی پیشنهادات و تأیید رئیس دستگاه یا مدیر واحد سازمانی به پیشنهاددهنده جوایزی همراه با تقدیرنامه اعطاء می‌گردد.

**ماده ۷)** رسیدگی به سوء عملکرد کارکنان در ارتباط با ارباب رجوع بر مبنای موارد ذیل صورت می‌گیرد:

- 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 ارباب رجوع به شماره ع-۱۲۹-۷-۸۱ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور کسب کرده‌اند و یا بر اساس گزارش بازرسان یا گزارش واحد رسیدگی به شکایات موجبات نارضایتی ارباب رجوع 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 ارباب رجوع 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 بازرسان 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

حاکمی 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**