

مقدمه:

سیاست های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه خدمت رسانی به مردم و تکریم ارباب رجوع)

بند 17) خدمات رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم.

بند 18) شفاف سازی و آگاهی بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تأکید بردسترسی آسان و ضابط همند مردم به اطلاعات صحیح.

بند 20) قانون گرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب رجوع وشهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه ای و فردی در کلیه فعالیت ها.

بند 22) تنظیم روابط و مناسبات اداری براساس امنیت روانی، اجتماعی، اقتصادی، بهداشتی، فرهنگی و نیزرفاه نسبی آحاد جامعه.

بند 23) حفظ حقوق مردم و جبران خسار تهای وارده بر اشخاص حقیقی و حقوقی در اثر قصور یا تقصیردر تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری.

مبانی قانونی و شاخصها و و محورهای اجرای و محتوای تکمیلی برنامه دهم در این بخش به اختصار خواهد آمد.

پیش آزمون:

1- حفظ حقوق مردم و جبران خسارات وارده در کدام گزینه به صراحت آمده؟

الف) قانون خدمات کشوری. ب) سیاستهای کلی نظام اداری. ج) قانون پنجم توسعه. د) سند چشم انداز.

2- خدمت رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم در کدام گزینه به صراحت آمده؟

الف) قانون خدمات کشوری. ب) سیاستهای کلی نظام اداری. ج) قانون پنجم توسعه. د) همه موارد.

3- در کدام قانون فصلی مجزا به نام حقوق مردم آمده است؟

الف) قانون برنامه پنجم. ب) قانون مدیریت خدمات کشوری. ج) قانون مجازات اسلامی. د) سند چشم انداز.

محتوای آموزشی:

رئوس، روش ها و محورهای برنامه خدمت رسانی به مردم و تکریم ارباب رجوع

آشنا کردن مردم با حقوق و تکالیف خود به منظور استفاده مناسب از خدمات دستگاه ها

در قانون مدیریت خدمات کشوری، فصلی به عنوان « حقوق مردم » پیش بینی شده است که براساس آن دستگاه ها مکلف اند مردم را از حقوقشان آگاه کنند. هر اندازه که مردم با حقوق خود آشنا شوند، نظارت بهتری خواهند داشت و دستگاه ها هم پاسخگو می شوند. در فصل مذکور، حقوق مردم با رویکرد خدمتگزار نامیده شدن کارمندان، تبیین و تشریح شده است.

اجرای برنامه های مختلف رسان های در جهت آسیب شناسی نظام اداری، معرفی حقوق مردم و تکریم ارباب رجوع

براساس ماده 26 قانون مدیریت خدمات کشوری، دستگاه های اجرایی مکلفند مردم را با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاه ها آشنا کرده و از طریق وسایل ارتباط جمعی به ویژه صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران اطلاع رسانی کنند. اهداف مترتب بر اطلاع رسانی موضوع این ماده عبارتست از: ارتقای سطح آگاهی عمومی، قراردادن اطلاعات لازم به نحو مطلوب و مناسب در اختیار مردم.

استانداردسازی خدمات ارائه شده به مردم (موضوع مواد 26 و 27 قانون مدیریت خدمات کشوری)

براساس ماده 27 قانون مدیریت خدمات کشوری، دستگاه های اجرایی موظفند حداکثر ظرف سه ماه، مراحل، زمان و کیفیت و استاندارد ارائه خدمات و تغییرات آنها را مستند و شفاف کرده و از راه های مختلف به اطلاع مردم برسانند و مسئولان را در پاسخگویی به مردم و شکایات آنان در صورت بروز تخلف موظف نمایند. همچنین براساس ماده 26 قانون مذکور، دستگاه های اجرایی باید مردم را با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاه های اجرایی آشنا کنند.

تأثیرگذاری رضایت و عدم رضایت مردم از عملکرد کارکنان و مدیران در ارتقاء و انتصاب (موضوع ماده 28 قانون مدیریت خدمات کشوری)

براساس ماده 28 قانون مدیریت خدمات کشوری، به منظور تأمین حقوق مردم و مراجعان، تکالیفی به شرح زیر به عهده دولت گذاشته شده است:

- اعمال رضایت و عدم رضایت مردم از عملکرد کارمندان در تمدید ...
 - منظور کردن رضایت و عدم رضایت مردم در آییننامه ها، شیوه نامه ها ...
- همچنین ماده 49 قانون مذکور، یکی از شرایط تمدید قرارداد کارمندان پیمانی را جلب رضایت مردم و اربا رجوع دانسته است. علاوه بر آن، مواد 36 و 90 قانون مورد اشاره نیز، تأمین رضایت و کرامت مردم را مورد توجه قرار داده است.

تشویق و ترغیب مدیران و کارکنان خدمتگزار به مردم

در راستای طرح تکریم ارباب رجوع، میزان رضایتمندی ارباب رجوع دستگاه های دولتی مورد ارزیابی قرار می گیرد. پس از اجرای طرح، براساس ابزارهای مرتبط و چارچوب فنی، اطلاعات تجزیه و تحلیل شده و سپس نسبت به رتبه بندی دستگاه های اجرایی از نظر میزان رضایتمندی مراجعان (عدد رضایتمندی) اقدام می شود. مدیران و دست اندرکاران دستگاه های موفق در جلب رضایت مردم به نحو مقتضی مورد تشویق قرار می گیرند و به مدیران و دست اندر کاران دستگاه هایی که در این زمینه توفیق کمتری داشته اند، مراتب اعلام می شود تا در زمینه ارائه خدمات مطلوب و جلب رضایت مراجعان توجه بیشتری نمایند.

افزایش سهم عملکرد دستگاهها در اجرای مصوبات سفرهای استانی بعنوان معیار ارزشیابی - ارتقا و تثبیت مدیریت

در سفرهای استانی، مشکلات مردم احصاء و در قالب کارگروه های کارشناسی مورد بررسی قرار می گیرد. اگر این مشکلات حل شود، استان یک پله بالا م یروود و منطقه یک پله رشد پیدا می کند. علاوه بر آن، عامل رضایت مردم بسیار حیاتی بوده و این چسبندگی مردم و دولت به

دلیل این است که به مشکلاتشان رسیدگی می شود. دلیل علاقمندی مردم در اقصی نقاط کشور و شاکر و راضی بودن آنها، همین حل مشکلات است. در این راستا، دستگاه هایی که در اجرای مصوبات سفرهای استانی موفق عمل کرده و می کنند، سهم عملکرد آنها در ارتقاء و تثبیت مدیریت مورد توجه قرار خواهد گرفت.

مبانی قانونی

قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (1390-1394)

ماده 62 در کلیه مواردی که فعالیت اشخاص حقیقی و حقوقی منوط به اخذ مجوز اعم از گواهی، پروانه، جواز، استعلام یا موافقت و موارد مشابه ...

ماده 64 در مواردی که در اجرای قانون مدیریت خدمات کشوری وظایف تصدی دولت به بخش خصوصی یا تعاونی واگذار می شود ...

ماده 224 « ه » بند: در راستای تسهیل انجام امور و تسریع در خدمت رسانی به مردم و تمرکززدایی در تصمیم گیری های اداری و مالی و اجتناب از ...

قانون مدیریت خدمات کشوری

ماده 25 مدیران و کارمندان دستگاه های اجرایی، خدمت گزاران مردم هستند و باید با رعایت موازین اخلاق اسلامی و اداری و طبق سوغندی که ...

ماده 26 دستگاه های اجرایی مکلفند مردم را با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاه های اجرایی آشنا نموده و از طریق وسایل ارتباط ...

ماده 27 مردم در استفاده از خدمات دستگاه های اجرایی در شرایط مساوی از حقوق یکسان برخوردارند، دستگاه های اجرایی موظفند حداکثر ظرف ...

ماده 28 دولت مکلف است به منظور تأمین حقوق مردم و مراجعان، رضایت و عدم رضایت مردم از عملکرد کارمندان را در ارتقاء، انتصاب و تمدید ...

ماده 36 دستگاه های اجرایی موظفند فرآیندهای مورد عمل و روش های انجام کار خود را با هدف افزایش بهره وری نیروی انسانی و کارآمدی ...

ماده 49 تمدید قرارداد کارمندان پیمانی، منوط به تحقق شرایطی می باشد...

ماده 90 کارمندان دستگاه های اجرایی موظف می باشند که وظایف خود را با دقت، سرعت، صداقت، امانت، گشاده رویی، انصاف و تبعیت از قوانین ...

شاخص های برنامه خدمت رسانی به مردم و تکریم ارباب رجوع در دستگاه های اجرایی در طی برنامه 5 ساله

ده برنامه تحول اداری و شاخص های مرتبط با آن

برنامه دهم: خدمت رسانی به مردم و تکریم ارباب رجوع

برنامه پنج ساله دستگاه های اجرایی در قالب برنامه خدمت رسانی به مردم و تکریم ارباب رجوع

ردیف	عنوان	واحد سنجش	وضع موجود	1390	1391	1392	1393	1394	جمع
1	آشنا کردن مردم با حقوق خود								
2	تدوین استاندارد ارایه خدمات								
3	استقرار و راه اندازی سیستم سامد								
4	ارتقا میزان رضایت مردم								
5	تحقق مصوبات سفرهای استانی								

راهنما و محتوای تکمیل

- 1- آشنایی مردم با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاه از طریق وسایل ارتباط جمعی به ویژه صدا و سیما و ارائه اطلاعات لازم.
- 2- مستند و شفاف سازی زمان و کیفیت و استاندارد ارائه خدمات و اطلاع رسانی به مردم از راه های مختلف.
- 3- استقرار، پیگیری و ثبت به موقع پاسخ نام ههای مردمی از طریق سیستم سامد (سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت).
- 4- ارائه خدمات با کیفیت به مردم به منظور ارتقاء میزان رضایت مندی آنان که سنجش آن به صورت سالانه انجام می شود
- 5- تصویب شورای عالی اداری در خصوص اصلاح سیستم ها (شماره 253/14 مورخ 1378/09/06)
- 6- نظام نامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردمی (شماره 85084/1901 مورخ 1384/05/12)
- 7-

خلاصه:

آخرین برنامه از ده برنامه تحول اداری به خدمت رسانی به مردم و تکریم ارباب رجوع اختصاص دارد که با توجه به اهمیت موضوع و تاکید مقام معظم رهبری در سیاستهای کلان نظام اداری و اختصاص فصلی به همین نام در قانون مدیریت خدمات کشوری در این بخش ما نیز به مبانی قانونی و شاخص های مربوطه از جمله آشنا کردن مردم با حقوق و تکالیف - تدوین استانداردهای ارایه خدمات - ارتقا میزان رضایتمندی مردم و ... و محورهای برنامه دهم باختصار اشاره خواهیم نمود.

آزمون نهایی:

- 1- کدام گزینه از شاخص های برنامه خدمت رسانی به مردم نیست؟
الف) تدوین استاندارد ارایه خدمت. ب) طراحی ساختار سازمانی. ج) آشنا کردن مردم با حقوق خود. د) راه اندازی سیستم سامد.

ده برنامه تحول اداری و شاخص های مرتبط با آن

برنامه دهم: خدمت رسانی به مردم و تکریم ارباب رجوع

- 2- دانش بنیان کردن نظام اداری از اولویتهای مطروحه در کدام سند میباشد؟
الف) قانون مدیریت خدمات کشوری. ب) قانون پنجم توسعه. ج) سند چشم انداز. د) سیاستهای کلان نظام اداری.
- 3- کدام مرحله جز انتخاب مدیران حرفه ای در دستگاه نمیشود؟
الف) شناسایی و تشکیل بانک اطلاعات مدیران. ب) معرفی از طرف مدیر ارشد.
ج) احراز شایستگی های عمومی و تخصصی. د) تایید نهایی و انتصاب.
- 4- کارمندان دستگاه های اجرایی موظف می باشند که وظایف خود را با دقت، سرعت، صداقت، امانت، گشاده رویی، انصاف ارایه نمایند؟
الف) ماده 90 ق.م.خ.ک. ب) ماده 62 ق.م.خ.ک. ج) بند 18 سیاستهای کلان نظام اداری. د) ماده 62 برنامه پنجم توسعه.
- 5- مردم در استفاده از خدمات دستگاه های اجرایی در شرایط مساوی از حقوق یکسان برخوردارند؟
الف) ماده 90 ق.م.خ.ک. ب) ماده 27 ق.م.خ.ک. ج) بند 18 سیاستهای کلان نظام اداری. د) ماده 27 برنامه پنجم توسعه.