



# راهنمای اجرایی نمودن طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع

معاونت امور تحقیقات و منابع انسانی

دفتر توسعه مدیریت و تحول اداری

مهرماه سال ۸۶

## بسمه تعالی

"هر کس برادر مسلمان خود را با کلمه ای لطف آمیز تکریم کند و غم او را بزدايد همواره در سایه جاودان لطف الهی است."  
(سول اکرم (ص))

### راهنمای اجرایی نمودن طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع

#### مقدمه :

نظر به اقدامات قبلی وزارت نیرو که با ابلاغ مصوبه طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع و نیز نکات و راهکارهای اجرایی آن آغاز گردید و طی مکاتبات متعدد و نیز ممیزی ۱۱۴ شرکت ادامه یافت انتظار می رود که حداقل های طرح در کلیه شرکتها به مورد اجراء گذارده شود و فعالیتهای ارزنده و شاخص برخی از شرکتها نیز در سطح صنعت تعمیم یافته و رضایت کلی مردم از عملکرد وزارت نیرو فراهم گردد.  
با توجه به اهداف مورد انتظار از جمله :

- توسعه عدالت و ایجاد فرصت های برابر برای دسترسی به خدمات قابل ارائه
- افزایش رضایتمندی مراجعان
- ایجاد روحیه نشاط، تحرک و شادابی سازمانی
- ارتقای سطح کیفی خدمات و افزایش بهره وری
- آگاه سازی مردم به حقوق قانونی خود و برقراری تعادل بین انتظارات مردم و امکانات و مقدرات سازمانی
- ایجاد دولت الکترونیک به منظور ارائه خدمات غیر حضوری، افزایش کیفیت و کارایی، کاهش هزینه ، ...
- اهمیت بخشیدن به نقش مشارکتی کارکنان و نهادینه نمودن مشارکتهای مردمی
- نهادینه نمودن امر پاسخگویی به مردم
- توسعه یادگیریهای سازمانی و افزایش مهارتهای کارکنان

با یادآوری نکات ذیل بصورت نمونه ای از اقدامات قابل انجام، رعایت و بکارگیری موارد مناسب نیز توصیه می گردد :

#### ۱- شفاف و مستندسازی خدمات قابل ارائه :

- احصای خدمات قابل ارائه
- تهیه و ارائه روش های انجام کار به صورت نوشتاری و نموداری
- تعیین ضوابط و مقررات حاکم بر هر فعالیت

- طراحی فرم های مورد نیاز
- تعیین واحدهای انجام دهنده خدمت و نام متصدیان مربوطه
- تعیین اوقات مراجعه

## ۲- اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات :

- نصب تابلو راهنما در محل های مناسب
- تهیه و توزیع بروشور در تیراژ کم و به صورت رایگان حاوی اطلاعات مختصر و مفید جهت ارتقای آگاهی عمومی ارباب رجوع در زمینه خدمات قابل ارائه، تعرفه ها و ...
- معرفی عوامل متصدی انجام کار و شرح مختصری از وظایف محوله
- راه اندازی تلفن گویا با پیش بینی اطلاعات مختلف کد گذاری شده جهت تسهیل دسترسی
- ایجاد و به روز نمودن پایگاه اینترنتی شرکت حاوی کلیه اطلاعات قابل ارائه
- استفاده بهینه از رسانه های تصویری ، شنیداری و نوشتاری
- استفاده از مجامع و محافل عمومی
- اطلاع رسانی از طریق قبوض ارسالی به مشترکین (اعم از نحوه ارائه خدمات، تعرفه ها و مقررات مربوطه، نحوه محاسبات و ... )
- اطلاع رسانی از طریق ارسال پیام کوتاه (SMS) به مشترکین ، ...
- پاسخگویی و راهنمایی مراجعین بصورت حضوری
- استفاده از خطوط رنگی در محل های پر مراجعه (برای هر نوع خدمت رنگ خاصی تعیین شود)
- استفاده از شیوه های مختلف جهت اصلاح فرهنگ عمومی و آشناسازی مردم با حقوق قانونی خود
- تهیه کتاب راهنمای مشترکین
- نوشتن آدرس سایت و ایمیل شرکت بر روی سربرگها
- تعیین و اعلام اوقات ملاقات عمومی با مدیر عامل
- پخش پیام های خبری یا الگوی مصرف در زمان انتظار تلفن های گویا
- اطلاع رسانی اوقات قطع برق و آب به مشترکین از طریق صدا و سیما، تلفن ، E-mail ، ...
- اعلام بدهی از طریق تلفن گویا، ...

### ۳- بهسازی و آراستگی محیط کار :

- استقرار واحدهای مرتبط با ارباب رجوع بصورت مجزا و در طبقات پائین ساختمان و قابل دسترسی آسان ارباب رجوع
- ایجاد فضای کاری مناسب با طراحی استقرار صحیح وسایل و اثاثیه اداری و پرهیز از تجمع غیر ضروری آنها در محیط کار
- مکانیزه نمودن پرونده ها (فرآیند کاغذزدایی)
- رفع آلودگی صدا در محیط های مرتبط با ارباب رجوع

### ۴- تدوین منشور اخلاقی و تثبیت رفتارهای متعارف اداری :

- تهیه و نصب منشور اخلاقی در محل مناسب و در معرض دید مسئولین و مراجعین
- آموزش منشور به کارکنان جهت ایجاد باور سازمانی
- رعایت نظم و آراستگی ظاهری کارکنان
- رعایت رفتارهای متعارف اداری و نکات اخلاقی در هنگام ارائه خدمت
- استفاده از لباس فرم و کارت شناسایی یکنواخت توسط کارکنان واحدهای مرتبط با مشترکین

### ۵- بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمت :

- بازنگری در روشهای مورد عمل به صورت دوره ای و موردی
- استفاده از نتایج پیشنهادات و نظرسنجی ها در اصلاح روش های انجام کار
- آموزش روش های اصلاح شده به کارکنان
- بهره گیری از روشهای نوین مورد عمل در برخی از شرکتهای منجمله :
  - فروش اشعاب بصورت های مختلف چون : تلفنی، اینترنتی، سیار، پستی
  - راه اندازی گیشه های خدماتی و آژانس های جامع خدمات مشترکین
  - نصب کنتورهای دیجیتالی و قرائت از راه دور
  - مهندسی مجدد فرآیندهای خدمات مشترکین
  - ترغیب و تسهیل پرداخت قبوض به صورتهای مختلف چون کارتهای اعتباری، تلفن بانک، بانک پرداخت و ...
  - فراهم نمودن امکانات و تسهیلات مناسب برای ارباب رجوع از جمله : استقرار باجه بانک، نصب تلفن همگانی، تعبیه آب سردکن، ایجاد رمپ معلولین، امکانات پذیرایی مختصر، اشتراک با

- تاکسی سرویس جهت اعزام مراجعین بیمار و ناتوان به محل های موردنظر، استفاده از وسایل صوتی و تصویری جهت آشناسازی مراجعین با روشهای ارائه خدمات و الگوهای مصرف و ...
- راه اندازی سیستم یکپارچه فروش انشعاب، اتفاقات و ...
  - استقرار سیستم برنامه ریزی نگهداری و تعمیرات پیشگیرانه (PM)\*
  - ارائه کنتور چند تعرفه
  - ارسال اخطار بدهی از طریق دورنگار به مشترکین دیماندی
  - توسعه فرهنگ مکاتبه به جای مراجعه با اشاعه فرهنگ پاسخگویی به پیام ها و سوالات کتبی و تلفنی متقاضیان
  - ارائه نوبت انتظار مکانیزه در واحدهای خدمات مشترکین پر مراجعه
  - آموزش نیروهای پیمانکار جهت حسن ارتباط با مردم
  - تشکیل کمیته حمایت از مشترکین و پرداخت خسارت لوازم خانگی و تجاری در صورت قطع و یا نوسان برق
  - مسئولیت پذیری و جبرای خسارت برای قرائت اشتباه کنتور
  - اصلاح قراردادهای منعقد شده با شرکتهای پیمانکاری و درج موادی برای اخذ جریمه بازای هر شکایت واصله در زمینه عدم ارائه بموقع و مناسب خدمات
  - ثبت و کنترل مکالمات واحد خدمات مشترکین و اتفاقات
  - همیاری کارکنان با مراجعین در صورت حضور مشترکین معلول و ناتوان در محیط کار
  - برگزاری جلسات واحدهای خدمات مشترکین در خارج از ساعات اداری
  - تدوین دستورالعمل نحوه ارتباط مطلوب با مشترکین و آموزش به افراد ذیربط
  - یکسان سازی شیوه پاسخگویی تلفنی به تماس گیرندگان در سطح شرکت
  - برگزاری دوره های آموزشی مستمر برای مدیران و کارکنان واحدهای اجرایی مرتبط با ارباب رجوع

\* سیستم برنامه ریزی نگهداری و تعمیرات پیشگیرانه Preventive Maintenance: منظور ساماندهی و اجرای برنامه های نگهداری و تعمیرات جهت کنترل عملیات، کاهش خرابی ها و ضایعات و جلوگیری از زیانهای ناشی از وقفه در کار می باشد.

## ۶- نظر سنجی :

- تهیه و توزیع مناسب فرم های نظر سنجی (پیوست ۱)
- بهره گیری از شیوه های مختلف چون پرسشنامه منضم به قبوض ، پرسشنامه عمومی ، صندوق پیشنهادات، بهره گیری از سیستم های مکانیزه چون تلفن پیام گیر ، پست الکترونیکی ، پست صوتی و ...
- جمعبندی و تجزیه و تحلیل نظرات و بهره گیری از نتایج حاصله در اصلاح روشها

## ۷- نظارت بر حسن اجرای طرح :

- شفاف سازی مراحل کار رسیدگی به شکایات و تهیه نمودار گردش کار مربوطه
- تجزیه و تحلیل نظر سنجی های بعمل آمده
- انتخاب بازرس ویژه طرح تکریم در شرکت
- انجام هماهنگی ها و همکایهای لازم با بازرسان ویژه وزیر در بازدیدهای دوره‌ای

## ۸- تشویق و تنبیه :

- تشویق و یا تنبیه مدیران و کارکنان بر اساس نحوه عملکرد و نتایج بررسی بر گه های نظر سنجی
- تشویق ارباب رجوع با توجه به پیشنهاد مناسب و سازنده و نتایج بررسی آن در چارچوب نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها

## ۹- انجام ممیزی داخلی و ارائه گزارش

- انجام ممیزی داخلی از نحوه اجرای طرح تکریم
- تهیه و ارائه گزارش مربوطه از نتایج ممیزی
- ارایه گزارش های ۶ ماهه در قالب فرم مربوطه (پیوست ۲) به معاونت تحقیقات و منابع انسانی وزارت نیرو

( پیوست شماره ۱ )

### فرم نظرسنجی از ارباب رجوع

تاریخ مراجعه :

مراجعه کننده محترم:

خواهشمند است به پرسشنامه زیر پاسخ مناسب ارائه فرمایید. امید است به یاری پاسخ های دقیق و بی طرفانه جنابعالی که از نظر ما محرمانه تلقی خواهد شد، بتوانیم خدمات مطلوبتری ارائه نمائیم.

نحوه عملکرد				شاخص عملکرد
ضعیف	متوسط	خوب	عالی	
				مستند بودن روشهای ارائه خدمات و نحوه آگاهسازی
				شفاف بودن ضوابط و مقررات و زمان انجام کار
				نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات
				حضور متصدیان در محل انجام کار
				نحوه رفتار، راهنمایی و پاسخگویی متصدیان
				برخورد عادلانه و جدیت در رفع مشکلات احتمالی
				سرعت انجام کار به نسبت زمان مقرر
				ارزیابی کلی شما از خدمات ارائه شده (میزان انتظار برآورد شده)

مشخصات فرد یا افرادی که برخورد مناسب، نامناسب و یا درخواست خلاف مقررات از جنابعالی داشته اند را مرقوم فرمائید.

نوع برخورد یا درخواست			نام و نام خانوادگی
درخواست خلاف مقررات	برخورد نامناسب	برخورد مناسب	

لطفاً نظر و پیشنهاد خود را برای بهبود امور مرقوم فرمائید. (در صورت لزوم می توانید از پشت برگه استفاده فرمائید)

--

خواهشمند است در صورت تمایل این قسمت را تکمیل نمائید :

نام و نام خانوادگی :

جنسیت : مرد  زن  سن : میزان تحصیلات : شغل :

شماره تماس : آدرس الکترونیکی (Email) :

(پیوست شماره ۲)

**جدول پیشرفت فعالیت‌های موضوع طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع  
(دوره ۶ ماهه اول / دوم سال ۱۳۸۰....)**

ردیف	رئوس شاخص‌های طرح تکریم	اقدامات انجام شده	درصد پیشرفت
۱	شفاف و مستند سازی خدمات قابل ارایه		
۲	اطلاع‌رسانی از نحوه ارایه خدمات		
۳	بهسازی و آراستگی محیط کار		
۴	تدوین منشور اخلاقی و تثبیت رفتارهای متعارف اداری		
۵	نظر سنجی		
۶	بهبود و اصلاح روشهای ارایه خدمت		
۷	نظارت بر حسن اجرای طرح		
۸	تشویق و تنبیه		
۹	انجام ممیزی داخلی		