

بسمه تعالی

برش تکالیف اصلی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سال ۱۳۹۵

منطبق با بخشنامه شماره ۹۳/۴/۲۴ مورخ ۲۰۰/۹۳/۵۶۹۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهوری

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف کمی	واحد متولی	توضیحات تکمیلی
۱	شناسایی، اولویت بندی و مستند سازی آن دسته از فرآیندهای اختصاصی و مشترک انجام کار مرتبط با ارباب رجوع که تاکنون مستند سازی نشده است.	درصد	۱۰۰	دفتر بهبود مدیریت و منابع انسانی	بر اساس نقشه سطح ۲ فرایندها و نیازمندیهای حوضه ای
۲	بهبود، اصلاح و مکانیزه نمودن فرآیندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل مرتبط با ارباب رجوع که تاکنون اصلاح نشده است و همچنین سنجش و ارزیابی از نحوه اجرای فرآیندهای اصلاح شده.	درصد	۱۰۰	دفتر بهبود مدیریت و منابع انسانی + گروه آمار و اطلاعات مدیریت	ارائه شواهدی مبنی بر پایش دوره ای فرایندها و روشهای اجرایی
۳	درج و به روز رسانی کلیه خدمات اختصاصی قابل ارائه به مردم در پورتال یا سایت مربوطه.	درصد	۱۰۰	گروه آمار و اطلاعات مدیریت	شامل مراحل انجام کار، مدارک مورد نیاز، زمان مورد نیاز و...
۴	تدوین، آموزش و عملیاتی نمودن منشور اخلاقی کارکنان و ارزیابی تحقق موارد مندرج در منشور ابلاغ شده و در صورت لزوم بازنگری در آن.	درصد	۱۰۰	دفتر بهبود مدیریت و منابع انسانی	وجود شواهدی مبنی بر فرهنگ سازی و پایش اثربخشی منشور اخلاقی
۵	توجه مجدد به تخصیص فضای اداری مناسب و امکانات و تسهیلات لازم برای آسایش و تکریم ارباب رجوع در فرآیندهای ارائه خدمات.	درصد	۱۰۰	معاونت مالی و پشتیبانی + روابط عمومی + دفتر بهبود مدیریت و منابع انسانی	ارائه شواهدی مبنی بر وجود امکانات رفاهی مانند آبسرد کن، دستگاه ATM،

صندلی انتظار و ...					
اطلاع رسانی شفاف و جامع بصورت شماتیک، الکترونیکی و ...	روابط عمومی + دفتر بهبود مدیریت و منابع انسانی	۱۰۰	درصد	شناسایی، اولویت بندی و ارزیابی مناسب اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات متناسب با شرایط ارباب رجوع، امکانات سازمانی، نوع و ماهیت وظایف، خدمات و فن آوری مورد استفاده.	۶
وجود مصادیق و شواهد عملی	معاونت مالی و پشتیبانی + روابط عمومی + دفتر بهبود مدیریت و منابع انسانی	۱۰۰	درصد	اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات به مردم از طریق نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین، تهیه و توزیع بروشور بین ارباب رجوع و مخاطبین، نصب نام و نام خانوادگی عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی، نصب رؤس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنان، راه اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم، تهیه کتاب برای راهنمایی مراجعین، اطلاع رسانی از طریق پایگاههای عمومی، اختصاصی و معین، نصب فرایندها و زمان بندی انجام کار در معرض دید مراجعین.	۷
انجام مطالعات علمی سالانه و مقایسه تطبیقی میزان رضایتمندی در سنوات مختلف بر اساس یک الگوی علمی	روابط عمومی + دفتر بهبود مدیریت و منابع انسانی	۱۰۰	درصد	پایش، سنجش و ارزیابی مستمر رضایت مندی ارباب رجوع و تعیین میزان رضایتمندی مردم از خدمات ارائه شده	۸
صدور ابلاغ مربوطه، وجود برنامه های زمانی و ...	دفتر بهبود مدیریت و منابع انسانی + دفتر هیئت مدیره و مدیر عامل	۱۰۰	درصد	انتخاب و انتصاب بازرسان واجد شرایط متعهد و متخصص توسط بالاترین مقام اجرایی دستگاه در سطح ملی و استانی.	۹
برنامه ریزی آموزشی،	دفتر بهبود مدیریت و منابع	۱۰۰	درصد	تهیه و تدوین و اجرای برنامه های توجیهی و آموزشی کوتاه مدت برای مدیران، کارشناسان، کارکنان، بازرسان و متصدیان واحدهای ستادی و اجرایی در ارتباط	۱۰

اجرای دوره های مرتبط، و جود شواهد عملی در این خصوص	انسانی			با شیوه های تکریم و افزایش رضایتمندی ارباب رجوع	
ارائه برنامه، وجود تحلیلهای آماری و ...	دفتر بهبود مدیریت و منابع انسانی	۱۰۰	درصد	تهیه و تدوین برنامه زمان بندی برای بررسی و اعمال نظارت و بازرسی از واحدهای ستادی و خارج از مرکز.	۱۱
وجود گزارشات تحلیلی	دفتر بهبود مدیریت و منابع انسانی	۱۰۰	درصد	انجام نظارت و بازرسی های مستمر دوره ای یا موردی به شیوه حضوری و یا غیر حضوری از نحوه اجرای مصوبه فوق الذکر و تهیه گزارشهای لازم بر اساس ضوابط و ساز و کارهای ابلاغی	۱۲
وجود مصادیق عملی و ارائه مستندات مرتبط	بازرسان طرح تکریم+ دفتر هیئت مدیره و مدیر عامل	۱۰۰	درصد	تشویق و تنبیه مدیران، کارشناسان و کارکنان بر اساس ضوابط و ساز و کارهای تعیین شده و نتایج نظرسنجی ها و شکایات ارباب رجوع از نحوه عملکرد و رفتار آنان	۱۳
وجود مصادیق عملی و ارائه مستندات مرتبط	بازرسان طرح تکریم+ دفتر هیئت مدیره و مدیر عامل	۱۰۰	درصد	شناسایی، رتبه بندی، انتخاب، تشویق واحدهای عملیاتی با عملکرد برتر بر اساس نتایج ارزیابی ها وفق دستورالعمل ابلاغی مستند ۱	۱۴
وجود مصادیق عملی و ارائه مستندات مرتبط	دفتر بهبود مدیریت و منابع انسانی	۱۰۰	درصد	شناسایی و تدوین الگوهای موفق رفتاری در زمینه های روابط محیط کار و پاسخگویی به ارباب رجوع	۱۵
وجود شواهد مربوطه	مدیریت عامل شرکت	۱۰۰	درصد	انتصاب یکی از معاونین، ترجیحا دبیر شورای تحول اداری دستگاه، به عنوان مسئول پیگیری و نظارت بر حسن اجرای مصوبه	۱۶
وجود شواهد مربوطه	دفتر بهبود مدیریت و منابع انسانی	۱۰۰	درصد	ارائه گزارشات سه ماه یکبار به دفتر فن آوری اطلاعات، توسعه مدیریت و تحول اداری شرکت مدیریت منابع آب ایران	۱۷

ضریب اثربخشی پس از راست آزمایی	ضریب اثربخشی خودارزیابی