

معرفی طرح تکریم ارباب رجوع

طرح تکریم ارباب رجوع با هدف اصلی و با اهمیت آن که همان کارآمد نمودن نظام اداری کشور است در فروردین ماه سال ۱۳۸۱ با تلاش و تدوین سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تصویب و به مرحله اجرا درآمد. این طرح به عنوان یکی از برنامه های تحول اداری کشور محسوب و جزئیات آن در شورای عالی اداری با هدف بسیار مهم افزایش اعتماد عمومی به عنوان بزرگترین سرمایه و تکیه گاه برای نظام اداری کشور تصویب گردید.

شرح وظایف رابط طرح تکریم ارباب رجوع

- ۱- اطلاع رسانی مناسب به مراجعان درباره نحوه خدمت رسانی از طریق بروشور، پمفلت و.....
- ۲- بازنگری و اصلاح مجدد روش های انجام کار به منظور ایجاد سهولت و افزایش سرعت و دقت در خدمت رسانی به مردم
- ۳- نصب منشور اخلاقی دانشکده در معرض دید، به منظور ایجاد برخورد مشفقانه و مناسب با ارباب رجوع
- ۴- نظر خواهی از مراجعان به دانشکده درباره کیفیت خدمت دهی و چگونگی برخورد کارکنان
- ۵- ایجاد سازوکارهای لازم به منظور تشویق و تنبیه کارکنان که موجب رضایت خدمتگیرندگان می شود و برخورد با کارکنان خطا کار
- ۶- نظر سنجی از مردم درباره رضایت آنان از کیفیت خدمت رسانی دستگاه های دولتی
- ۷- شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع
- ۸- آمادگی برای ارائه اطلاعات و توضیحات کافی در مورد نیاز به خدمت گیرندگان
- ۹- جلوگیری از اسراف و پرهیز از مصرف بیهوده امکانات و اموال سازمان
- ۱۰- در دسترس قرار دادن فرم نظر سنجی ارباب رجوع (موضوع ماده ۸ طرح تکریم)
- ۱۱- جمع بندی فرم ماهانه نظر سنجی از ارباب رجوع (موضوع ماده ۸ طرح تکریم) و در اختیار مدیران واحدها قرار دادن و ارسال نسخه و فایل الکترونیکی آن به مسئول طرح تکریم ارباب رجوع در دانشگاه
- ۱۲- مکاری و پیگیری همه جانبه با مسئولین در جهت برگزاری کلاس های آموزشی در راستای طرح تکریم
- ۱۳- اطلاع رسانی به موقع به مراجعین قبل از تغییر و تحول و جابه جایی واحد خدمات دهنده

شرح وظایف بازرس طرح تکریم

تهیه گزارش های دوره ای از نتایج انجام بازرسی (حداقل هر سه ماه یکبار)
تهیه گزارش های دوره ای بر اساس چک لیست های طرح تکریم ارباب رجوع و ارائه به شورای تحول اداری، کمیته طرح تکریم مراجعین در واحد های مربوطه.
بازرسی با هماهنگی رابط طرح تکریم به بازرسی از واحدهای زیر مجموعه بر اساس اولویت های زیر باید پردازند:

- ۱- تعداد مراجعین و خدمت گیرندگان بیشتر
- ۲- اهمیت فعالیت های واحد مورد نظر از جهت میزان اثر بخشی در جلب رضایت ارباب رجوع
- ۳- میزان گستردگی خدمت ارائه شده