

ارتقا و حفظ کرامت مردم در نظام اداری

وزارت علوم ، تحقیقات و فناوری



معاونت اداری ، مالی و مدیریت منابع

دفتر تحول اداری و بهره وری

اقدامات انجام شده در ارتباط با طرح تکریم



در وزارت علوم

- احصاء ۱۶۵ خدمت قابل ارائه در وزارت علوم به تفکیک دفاتر و حروف الفبا
- احصاء فرآیندهای انجام کار
- ایجاد سایت اطلاع رسانی وزارت با آدرس : www.msrt.ir
- ایجاد سایت خدمات الکترونیک با قابلیت جستجوی خدمات مورد نیاز ارباب رجوع با آدرس : www.msrt.ir/sites/Eservices
- تدوین منشور اخلاقی وزارت
- نصب مشخصات و رؤس وظایف کارکنان در محل استقرار آنها
- نصب تابلوهای راهنمای محل استقرار واحدها در مبادی ورودی کلیه طبقات
- نصب صندلیهای مخصوص در کلیه طبقات به منظور رفاه حال مراجعین
- استقرار واحد « اطلاع رسانی » در طبقه همکف وزارت
تلفن : ۷ - ۸۲۲۳۳۱۵۶
- نظر سنجی از ارباب رجوع
- استقرار میز « از من بپرسید » در طبقه همکف وزارت



اطلاعات تماس

Website :
www.msrt.ir/sites/Productivity
www.msrt.ir/sites/Eservices
Email : productivity@msrt.ir

تلفن : ۸۲۲۳۳۳۷۷

نشانی: تهران ، شهرک قدس، میدان صنعت ، خیابان خوردین ،
خیابان هرمان ، نبش خیابان پیروزان جنوبی ، طبقه هشتم ،
دفتر تحول اداری و بهره وری

اعضای کمیته راهبری (طرح تکریم)



- رئیس ستاد مرکزی طرح تکریم مردم به عنوان رئیس کمیته
- دبیر ستاد مرکزی طرح تکریم مردم به عنوان دبیر کمیته
- مدیر سیستمها و روش های مرکز توسعه فن آوری و نوسازی اداری
- چهار نفر از معاونین توسعه مدیریت و سرمایه انسانی و یا مدیران آموزش و پژوهش برنامه ریزی و توسعه سازمان های مدیریت و برنامه ریزی استان ها
- دو نفر از اعضاء هیئت علمی دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی (در زمینه نیروی انسانی یا مدیریت دولتی)

* * *

طبق تصویب نامه هیات وزیران به شماره : ۲۱۶۱۹ / ت ۲۶۳۹۴ هـ مورخ : ۸۱/۶/۱۰ دبیر شورای تحول اداری از طرف مقام محترم وزارت مسئول اجرای طرح هستند و پیگیری و نظارت بر اجرای صحیح طرح بر عهده ایشان می باشد.

معرفی سایت خدمات الکترونیک



به منظور دستیابی به سیستم ارائه خدمات الکترونیکی ، پیاده سازی دولت الکترونیک ، جلب رضایت ارباب رجوع و دسترسی سریع و آسان به خدمات و اطلاعات مورد نیاز و به روز ، « دفتر تحول اداری و بهره وری » با همکاری سایر واحدها ، اقدام به احصاء و مستندسازی خدمات قابل ارائه وزارت متبوع، نموده است. سایت خدمات الکترونیک با قابلیت جستجو بر اساس حروف الفبا و واحدهای ارائه دهنده خدمت به طرق زیر قابل دسترسی است :

- مراجعه به پرتال اصلی وزارت :

لیست خدمات → خدمات الکترونیک → راهنمای مراجعین → www.msrt.ir
- مراجعه به آدرس : www.msrt.ir/sites/Eservices



* بهترین مردم کسی است که برای مردم سومندتر باشد * یا برکرم (ص)



«من خالص الایمان السرببالاخوان والعسی فی حوائجهم فی العسر»

یکی برادران دینی و تلاش و جدیت برای رفع مشکلات آنان، «تام زین و در شرایط برضایت از ایمان خالص است. نام سابق (ع)



یکی از اهداف اصلی هر سازمان ، جلب رضایت مشتریان و خدمت گیرندگان از طریق ارائه خدمات با کیفیت مطلوب است.

در نظریه های نوین مدیریت توجه به اصل مشتری مداری و جلب رضایت متقاضیان به عنوان یکی از جهت گیریهای اصلی تلقی می شود. در نظام اداری و اجرایی نیز رضایت مردم از خدمات دستگاههای دولتی یکی از شاخص های اصلی سنجش کارآمدی و رشد و توسعه می باشد.

عواملی از قبیل **سرعت ، صحت و دقت** در انجام کار مراجعان ، چگونگی رفتار و برخورد با خدمت گیرندگان و اطلاع رسانی مناسب ، موجب رضایتمندی خدمت گیرندگان و مراجعین دستگاههای دولتی می شوند.

به منظور ایجاد ساز و کارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب ، مناسب و مؤثر به مردم و برخورد مناسب کارکنان با مراجعان و نهادینه شدن موضوع رضایتمندی مراجعان دستگاههای دولتی ، برنامه ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری، به عنوان یکی از برنامه های هفتگانه تحول اداری منظور شد و جزئیات آن در جلسه مورخ ۸۱/۱/۲۵ شورای عالی اداری تصویب و تحت عنوان «**طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری**» با شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۸۱/۲/۱۰ به دستگاهها و مؤسسات دولتی ابلاغ شد.

مفهوم کرامت و ارزش والای انسانی



در لغت ، کرامت به معانی مختلفی از جمله بزرگی ، ورزیدن ، بزرگی ، ارجمندی و بخشندگی آمده است. لذا بزرگی ، ارجمندی و بخشندگی از خصایص ذاتی انسان بوده و این ویژگی در میان موجودات عالم تنها زینده انسان است . از منظر دینی در آیات بسیاری صفت کریم به عنوان یکی از صفات بارز خداوند ذکر شده و خداوند نیز به دلیل جایگاه و مقام انسان وی را به مقام کرامت که از مقامات خویش است ارتقا بخشیده است. بنابراین از دیدگاه مذهبی و اخلاقی ، انسان به جهت دارا بودن اختیار و قدرت تصمیم گیری، توانایی ارزش گذاری نسبت به اعمال و تصمیم های خود و برخورداری از قدرت داوری و قضاوت نسبت به اعمال و اقدامات خویش و دیگران ، شایسته رفتاری کریمانه و درخور شأن خود است. یکی از آثار و نتایج اجرایی چنین بینشی این است که کسانی که بر مسند قدرت عمومی و تصمیم گیری های سیاسی و اجرایی تکیه زده اند باید حرمت و کرامت انسانی مخاطبان خویش را پاس بدارند و اهداف و برنامه های اجرایی و تصمیم های خود را به نحوی تنظیم کنند که به حد اکثر رضایت و خشنودی شهروندان دست یابند و از برخوردهای ابرازی و تحقیر آمیز خودداری ورزند.

اهداف طرح تکریم



- اطلاع رسانی مناسب به مراجعان درباره نحوه خدمت رسانی از طریق بروشور ، کتاب راهنما ، تابلو اعلانات و ...
- بازنگری ، اصلاح و مهندسی مجدد روشهای انجام کار در جهت افزایش سرعت و دقت و تسهیل ارائه خدمات به مردم
- تدوین منشور اخلاقی سازمان به منظور ایجاد برخورد مشفقانه و مناسب با ارباب رجوع
- نظرخواهی از مراجعین درباره کیفیت خدمت دهی و چگونگی برخورد کارکنان
- ایجاد سازوکارهای لازم جهت تشویق کارکنانی که موجبات



رضایت خدمت گیرندگان را فراهم آورده اند و برخورد با کارکنان خاطی

- نظرسنجی از مردم در ارتباط با رضایت مندی آنان از دستگاههای دولتی در ارائه خدمات

سیاست های اجرایی برنامه ارتقا و حفظ کرامت



مردم

- خدمات قابل ارائه به مردم، شفاف و مراحل انجام آن مشخص، زمانمند و با تضمین سطح کیفیت مطلوب طراحی و به اطلاع آنان رسانده شود.
- اصل در نظام اداری کشور، جلب رضایت شهروندان و ارباب رجوع است. در موارد تضاد منافع، جلب و رعایت منفعت مردم ملاک عمل است. دستگاههای اجرایی خدمتگزار و پاسخگو به مردم هستند و در قبال خسارات احتمالی وارده بر مردم ، مسئول و جبران کننده می باشند.
- تداوم خدمت و ارتقا کارکنان دولت، منوط به رضایت مندی مردم و ارباب رجوع است. مقررات استخدامی کارکنان دولت براساس این راهبرد اصلاح و بازنگری شود.
- در انجام خدمات، اصل بر اعتماد به مردم است. در موارد تخلف، با قاطعیت رفتار و برخورد شود.
- ارائه خدمات دولتی به مردم نباید در گرو یکدیگر قرار گیرد. و دستگاههای دولتی انجام وظایف را به تحقق وظایف دیگر دستگاهها موکول نمایند.
- مدیران و کارکنانی که بیشترین سطح رضایتمندی و کیفیت خدمات را برای مردم و مراجعان فراهم می کنند مورد شناسایی، تقدیر و تشویق قرار گیرند.
- نظام اطلاع رسانی خدمات دولتی به صورتی سهل و آسان طراحی شود به نحوی که مردم بتوانند به طرق مختلف به اطلاعات دسترسی داشته باشند.
- با پدیده فساد اداری و انواع مصادیق آن برخورد قاطع شود و مقررات مناسب در ارتباط با جلوگیری و مبارزه با آن تدوین گردد.