



دانشگاه علم و فناوری مازندران
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

آیین نامه تکریم ارباب رجوع دانشگاه علم و فناوری مازندران

تهیه و نگارش:

مریم نجیمی

زهرا صابری

نرگس یوسفی قاسم خیلی

پاییز ۱۳۹۷

ماده ۱- مقدمه

یکی از هدف های تحول اداری، ارتقای و حفظ کرامت مردم در نظام اداری می باشد. ساز و کارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب و مناسب و موثر به مردم تحت عنوان طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری، دارای اهمیت ویژه ای است.

این طرح با تدوین و تلاش سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در فروردین ماه سال ۱۳۸۱ جامه عمل به خود گرفت و به تصویب هیأت محترم وزیران رسید که ظرف مدت یک هفته به عنوان یکی از برنامه های هفتگانه تحول اداری محسوب و جزئیات آن در نشست مورخ ۱۳۸۱/۱/۲۵ در شورای عالی اداری مورد تصویب آن شورا قرار گرفت و تحت «طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری» به تمامی دستگاه های دولتی ابلاغ شد.

در این ارتباط دانشگاه علم و فناوری مازندران به منظور ایجاد ساز و کار لازم در ارائه خدمات مطلوب و موثر به مردم و برخورد مناسب کارکنان با مراجعین و نهادینه شدن موضوع رضایتمندی ارباب رجوع، طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری، اجرای این طرح را در دستور کار خود قرار داده است.

ماده ۲- هدف

هدف از تدوین این آیین نامه، تبیین اصول و مستندات و تشریح سازمان مورد نیاز جهت استقرار بهینه‌ی نظام ارتقای و حفظ کرامت ارباب رجوع در دانشگاه علم و فناوری مازندران می باشد.

ماده ۳- شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع

کلیه مدیران، روسا و مسوولین دانشگاه علم و فناوری مازندران جهت شفاف سازی نحوه ارائه خدمت به مردم اطلاعات لازم در خصوص خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع را به نحوی که حاوی موارد زیر باشد، مستند کرده و در اختیار مراجعین قرار دهند:

- نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع
- مقررات مورد عمل و مراحل انجام کار
- مدت زمان انجام کار
- مدارک مورد نیاز و فرم های مورد عمل
- عنوان واحد، محل استقرار، نام متصدی انجام کار و تعیین اوقات مراجعه
- نوع فن آوری مورد استفاده

ماده ۴- محدوده ی اجرا

نظام ارتقاء و حفظ کرامت ارباب رجوع به صورتی فراگیر خواهد بود. از این رو محدوده ی اجرای این آیین نامه کلیه بخش های دانشگاه، همچنین کلیه افراد در ارتباط با دانشگاه اعم از اساتید، دانشجویان، کارکنان، ذی نفعان، و ... می باشد.

ماده ۵- مسئولیت ها

۵-۱. رئیس دانشگاه

مسئولیت تصویب آیین نامه، استقرار و اجرای مناسب، بازنگری کارایی و اثر بخشی آن به عهده‌ی رئیس دانشگاه می باشد.

۵-۲. دبیر ستاد تکریم

مسئولیت هدایت و نظارت بر حسن اجرای آیین نامه به عهده‌ی دبیر ستاد است.

ماده ۶- تعاریف

۱- در این آیین نامه به جای استفاده از نام کامل «طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در دانشگاه علم و فناوری مازندران» از واژه ی «تکریم» استفاده می شود.

۲- منظور از «کلیه واحد های تابعه» معاونت ها، دانشکده ها، و حوزه های ریاست و ... است.

۳- ارباب رجوع کلیه ذی نفعان اعم از دانشجویان دانشگاه علم و فناوری مازندران و سایر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی، اعضای محترم هیأت علمی رسمی، پیمانی و مدعو دانشگاه علم و فناوری مازندران و سایر دانشگاهها و موسسات آموزش عالی و اعضای غیر هیات علمی دانشگاه اعم از رسمی، پیمانی، قراردادی و سایر مراجعین و خدمات گیرندگان دانشگاه علم و فناوری مازندران می باشد.

۴- رضایت مندی: یک اصطلاح روانشناسی است که به میزان تطابق و هماهنگی انتظارات با واقعیت ها و رخدادها و خرسندی فرد (ارباب رجوع) از خدمات دستگاه های عمومی مورد مراجعه دلالت می کند.

ماده ۷- سازماندهی

در این قسمت با تعریف مسوولیتها و شرح وظایف هر یک، چگونگی تقسیم کار و هماهنگی بین افراد در نظام ارتقای و حفظ کرامت ارباب رجوع تعیین می شود.

۷-۱. مسئول نظام ارتقای و حفظ کرامت ارباب رجوع

رئیس دانشگاه به عنوان بالاترین مقام اجرایی دانشگاه، علاوه بر لزوم حمایت های مادی و معنوی از اجرای نظام ارتقای و حفظ کرامت ارباب رجوع، مسوولیت های زیر را به عنوان مسوول نظام به عهده دارد:

- پشتیبانی از اجرای نظام تصویب نهایی آیین نامه و دستورالعمل تدوین شده جهت اجرای آن
- ابلاغ حکم دبیر ستاد

- تصویب دستورالعمل و ابلاغ آن به مسئولین و مجریان آیین نامه
- نظارت بر روند اجرای آیین نامه
- صدور احکام

۲-۷. گروه نظارت و ارزیابی

گروه نظارت و ارزیابی، مسوولیت نظارت بر عملکرد نظام ارتقای و حفظ کرامت ارباب رجوع را بر عهده دارد، این نظارت در قالب جلسات بازنگری به صورت سالیانه انجام می شود. در این جلسات با توجه به تجربه کادر اجرایی، آیین نامه، نتایج نظر سنجی، گزارش دبیر و... موارد زیر مورد بحث قرار می گیرد:

- تعیین و تصویب تغییرات لازم در آیین نامه به منظور افزایش کارایی و اثر بخشی آن
- تعیین سیاست های کلی و راهبردی، نگرش ها و جهت گیری اصلی آیین نامه در مقاطع کوتاه مدت و بلند مدت
- بررسی نتایج حاصل از اجرای آیین نامه
- ایجاد تمهیدات و تسهیلات لازم در جهت پشتیبانی از اجرای آیین نامه

ریاست جلسات بازنگری به عهده ی رئیس دانشگاه می باشد. همچنین دبیر ستاد در جلسات بازنگری حضور خواهد داشت و نتایج بازنگری و سایر اقدامات اصلاحی به وسیله وی مستند می گرد.

۳-۷. دبیر ستاد تکریم

دبیر، مسوولیت اجرایی در رابطه با حصول اطمینان از استقرار، اجرا و نگهداری مستندات را بر عهده دارد. مدیر برنامه، بودجه و تحول اداری دانشگاه به عنوان دبیر ستاد تکریم توسط رئیس دانشگاه منصوب می شود.

اهم وظایف دبیر ستاد عبارتند از:

- تعیین کارشناس دبیر خانه ستاد تکریم
- برنامه ریزی ، اداره ی جلسات، تنظیم صورت جلسه و ارائه گزارش عملکرد سه ماهه واحدها به ریاست دانشگاه
- پیاده سازی برنامه های بهبود طرح تکریم

۴-۷. ستاد تکریم

ستاد تکریم، گرداننده ی اصلی نظام ارتقای و حفظ کرامت ارباب رجوع است که بسته به حجم فعالیت های مورد نیاز حداقل هرماه یک بار تشکیل جلسه می دهد. اعضای این ستاد، معاون اداری و مالی(رئیس ستاد) ، دبیر، مدیر روابط عمومی و سه نفر از اعضای

هیئت علمی و یا غیر هیات علمی با تجربه دانشگاه می باشند و با حکم رئیس دانشگاه برای مدت سه سال به عضویت ستاد در می آیند.

اعضای هیأت علمی و غیر هیات علمی عضو ستاد باید علاوه بر برخورداری از دانش و تخصص کافی، علاقه مند به موضوع تکریم ارباب رجوع بوده و از روابط عمومی قوی و وجهه مناسب فردی در دانشگاه برخوردار باشند. اهم وظایف ستاد عبارتند از:

- تشکیل کمیته‌های اجرایی در هر معاونت با هماهنگی بالاترین مقام هر واحد
- نظارت بر حسن اجرای نظام
- تجزیه و تحلیل گزارش عملکرد برای ارایه در جلسات بازنگری
- تعیین برنامه‌ها و اعتبارات مورد نیاز
- برقراری ارتباط و استفاده از نظرات سایر مدیران، صاحب نظران و کارشناسان خارج از دانشگاه

وظایف و مسئولیت های اعضای ستاد به شرح زیر است:

- اطلاع رسانی به واحدهای مختلف سازمان جهت همکاری لازم با فرایند ارتقاء و حفظ کرامت ارباب رجوع
- برنامه ریزی و اجرای برنامه های تشویقی و زمینه سازی فرهنگی برای ایجاد انگیزه در پرسنل
- مشخص نمودن گروه های بهبود طرح تکریم
- تصویب برنامه اجرایی پروژه‌های بهبود طرح تکریم
- تدارک منابع لازم جهت انجام پروژه‌های بهبود طرح تکریم

ماده ۸- سوابق

کلیه سوابق مربوط به تکریم ارباب رجوع شامل صورت جلسات مربوط به ستاد تکریم، کمیته اجرایی و... به مدت سه سال در دبیرخانه تکریم ارباب رجوع بایگانی می شوند. امحای سوابق پس از طی مدت مقرر با تصویب ستاد تکریم ممکن است.

ماده ۹- وظایف کمیته اجرایی

کمیته اجرایی در هر معاونت با هماهنگی ستاد تکریم، با حضور سه نفر از اعضای هیات علمی و یا غیر هیات علمی، وظایف زیر را به عهده دارد:

- ۱- توزیع و تجمیع سه ماهه فرمهای نظر سنجی ارباب رجوع
- ۲- برگزاری جلسات منظم و ارائه صورت جلسه به دبیرخانه ستاد تکریم
- ۳- ارائه جمع بندی سه ماهه و ارائه آن حداکثر تا پنجم ماه بعد به دبیرخانه ستاد

ماده ۱۰- نظام تشویق و تنبیه کارکنان

ستاد تکریم با توجه به گزارش های دریافتی و نتایج بررسی فرم های نظر سنجی ارباب رجوع، مطابق ضوابط ارزشیابی آیین نامه نظام تشویق و تنبیه کارکنان بصورت ذیل عمل می نماید:

تبصره ۱ - ملاک کسب امتیاز براساس ارزیابی فرمهای نظر سنجی ارباب رجوع (فرم ع: ۱۲۸) می باشد به گونه ای که کارکنان دانشگاه که موجبات رضایت مراجعین ، تکریم ارباب رجوع ، افزایش بهره وری و کارآیی واحد مورد ارزیابی را فراهم آورند با استناد به آن مورد، تشویق و آن دسته از کارکنان که سبب نارضایتی ارباب رجوع شوند، مستند به آن مورد خاص تنبیه می شوند.

تبصره ۲ - ستاد تکریم پس از جمع بندی سالیانه نظرات ارباب رجوع در پایان دی ماه هر سال، ۵ درصد از کارکنانی که بیشترین درصد برخورد مناسب را با ارباب رجوع داشته اند به شرط اینکه هیچگونه برخورد نامناسبی نداشته باشند، انتخاب و جهت تشویق به رئیس دستگاه معرفی می نماید.

ماده ۱۱: رسیدگی به سوء عملکرد کارکنان در ارتباط با ارباب رجوع بر مبنای موارد ذیل صورت می گیرد:

-نتایج نظرسنجی از ارباب رجوع

-گزارش ستاد تکریم

-شکایات واصله از ارباب رجوع

-سایر ساز و کارهای نظارتی

ماده ۱۲: ستاد تکریم مکلف است، ۵ درصد از کارکنانی که در سه مورد متوالی بیشترین تعداد برخورد نامناسب را بر اساس نتایج فرم جمع بندی سالیانه نظر سنجی ارباب رجوع کسب کرده اند و یا بر اساس گزارش ستاد تکریم موجبات نارضایتی ارباب رجوع را فراهم نموده اند و تخلف آنان از **مصادیق بند ۳ ماده ۸** قانون رسیدگی به تخلفات اداری تشخیص داده شده باشد با نظر بالاترین مقام دستگاه حسب مورد، مشمول **بندهای الف، ب و ج ماده ۹** قانون رسیدگی به تخلفات اداری نموده و یا پرونده آنان را به هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع نماید.

تبصره ۳: لازم است مدیران هر واحد نسبت به تغییر شغل و یا معرفی جهت طی دوره های آموزشی مربوط برای کارکنانی که برخورد نامناسب با ارباب رجوع توسط آنان تداوم داشته باشد، اقدام نمایند.

ماده ۱۴: در صورتی که امتیاز واحد سازمانی تحت سرپرستی مدیری بر اساس گزارش ستاد طرح تکریم در سه نوبت متوالی در یکسال، نامطلوب تشخیص داده شود و یا گزارشات واصله از واحد رسیدگی به شکایات حاکی از عملکرد نامطلوب واحد سازمانی باشد، در مرحله اول از طریق رییس دستگاه مورد تذکر قرار می گیرد و در صورت تکرار در دوره های بعدی ارزشیابی، موضوع از طریق گروه نظارت و ارزیابی دستگاه به رییس دستگاه گزارش می شود تا اقدام لازم در این خصوص صورت گیرد.

ماده ۱۵: اعتبار مورد نیاز برای اجرای این مصوبه با تصویب هیات رئیسه قابل تأمین و پرداخت خواهد بود.

این دستور العمل در ۱۵ ماده و ۳ تبصره توسط هیأت اجرایی منابع انسانی دانشگاه علم و فناوری مازندران در تاریخ ۱۳۹۷/۱۰/۲۶ تصویب گردید و از ۱۳۹۷/۱۰/۲۶ قابل اجرا می باشد.

فرم نظرسنجی اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در دستگاه های اجرایی

رسول اکرم (ص):

هرکس برادر مسلمان خود را با کلمه ای لطیف آمیز تکریم کند و غم او را بزدايد

همواره در سایه جاودان طلب الهی است

نام دستگاه:

تاریخ مراجعه:

۱- آیا اطلاع رسانی و راهنمایی لازم به صورت شفاف و دقیق برای انجام خدمات مورد درخواست به شما ارائه شده است؟

خیر

تا حدودی

بلی

۲- نحوه برخورد کارکنان با شما چگونه بوده است؟

بد

متوسط

خوب

بسیار خوب

۳- نام فرد یا افرادی که مناسب ترین برخورد و همکاری را با شما داشته اند، مرقوم فرمائید.

۴- نام فرد یا افرادی که برخورد نامناسبی با شما داشته اند، مرقوم فرمائید.

۵- آیا خدمت مورد شما در موعد مقرر انجام شده است؟

خیر

بلی

۶- چنانچه درخواست خلاف مقررات از جنابعالی شده است، لطفاً آن را مرقوم فرمائید (با ذکر مورد و فرد مورد نظر).

۷- لطفاً نظرات و پیشنهادات خود را برای اصلاح امور بنویسید.

۸- در صورت تمایل این قسمت را تکمیل کنید

امضاء:

شماره تماس:

نام و نام خانوادگی:

امضاء:

نام نام خانوادگی تحویل گیرنده:

