

دستورالعمل طرح تکریم ارباب رجوع در دانشگاه علوم پزشکی ایران

۱- شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع:

- 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

۲- اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم:

- نصب تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین
- تهیه بروشور و توزیع بین ارباب رجوع و مخاطبین
- نصب نام و نام خانوادگی، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی و رئیس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنان
- راه اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم

۳- تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم:

- نظم و آمادگی برای ارائه خدمات به مردم، وقت شناسی، نظم و آراستگی لباس و ...
- رعایت ادب و نزاکت، عدالت و انصاف در ارائه خدمات خوب به مردم، همکاری و خوش برخوردی
- آمادگی برای ارائه اطلاعات و توضیحات کافی در هنگام مورد نیاز به خدمت گیرندگان
- وجود تمایلات مثبت به کار، متناسب با نوع کار و فعالیتها
- فراهم آوری فضای مناسب اداری برای حضور ارباب رجوع و اختصاص امکانات و تسهیلات لازم را برای آسایش و استقرار آنان
- نصب نام و نام خانوادگی عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی و فهرست اصلی وظایف کارکنان در محل استقرار آنان به نحو مناسب و قابل رؤیت برای مراجعان
- ایجاد گیشه های خدماتی به منظور کاهش ارتباط کارکنان و ارباب رجوع و نیز رعایت شأن مردم

۴- بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم

۵- نظرسنجی از مردم:

- در اختیار دادن برگ نظرسنجی به ارباب رجوع و جویا شدن نظر ایشان در خصوص نحوه گردش کار، همچنین تطبیق یا عدم تطبیق آن با اطلاعات اعلام شده قبلی و رفتار کاربران
- بررسی ماهانه برگه های نظرسنجی توسط رئیس واحد مربوطه، و تشویق کارکنان وظیفه شناس و برخورد قانونی با کارکنانی که موجبات عدم رضایت ارباب رجوع را فراهم کرده اند
- راه اندازی و استقرار صندوق پیشنهادات به منظور اخذ مشاوره و راهنمایی از مردم

۶- نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاههای اجرائی با مردم

۷- تجهیز واحدهای بازرسی و رسیدگی به شکایات جهت بازرسی و تهیه گزارش های لازم

۸- تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق و برخورد قانونی با مدیران و کارکنانی که موجب نارضایتی مردم می گردند.

۹- تهیه گزارش عملکرد ماهانه و ارسال عملکرد سه ماهه به سازمان مدیریت برنامه ریزی کشور