

شرکت

مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری اداره کل

سازمان

ردیف	عنوان برنامه	عنوان فعالیت	درصد تحقق	حد اکثر امتیاز	امتیاز متسده
۱	شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع (ماده ۱)	الف- نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع	۲		
		ب- مقررات مورد عمل و مراحل انجام کار	۲		
		ج- مدت زمان انجام کار	۲		
		د- مدارک مورد نیاز و فرم های مورد عمل	۲		
		هـ- عنوان واحد و محل استقرار	۲		
		و- نام متصدی انجام کار و اوقات مراجعه	۲		
۲	نحوه اطلاع رسانی از ارائه خدمات به مردم (مواد ۲ و ۳)	الف- نصب در تابلوی راهنما و در معرض دید مراجعین	۲		
		ب- تهیه بروشور و توزیع بین ارباب رجوع و مخاطبین	۲		
		ج- نصب نام ونام خانوادگی متصدی انجام کار، پست سازمانی و رشوس و وظائف اصلی	۴		
		د- سایت اینترنتی جهت اطلاع رسانی	۲		
		هـ- تهیه کتاب راهنمای مراجعین « برای شهرستان الزامی نمی باشد»	۵		
۳	تهیه و عملیاتی نمودن منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم (ماده ۴)	الف- نظم و آمادگی و آراستگی لباس	۲		
		ب- رعایت ادب و نزاکت و خوشرویی	۲		
		ج- آمادگی برای توضیحات کافی به خدمت گیرندگان	۲		
		د- اختصاص فضای مناسب برای ارباب رجوع	۲		
		هـ- احترام به ارباب رجوع	۲		
۴	بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم (مواد ۵ و ۶)	الف- احصاء روش های اختصاصی	۲		
		ب- اصلاح فرآیندهای مورد عمل	۴		
		ج- مکانیزه نمودن فعالیت ها	۴		
۵	آموزش (تبصره ماده ۷)	برگزاری آموزش های موضوع ماده ۷ برای مدیران، رؤسا، عوامل و متصدیان ارائه خدمات به مردم « برای کلیه کارکنان واحدهای شهرستانی» <i>نقطه ۲۰ آموزش طرح تکریم</i>	۴		

\* امتیاز بند "هـ" ردیف ۲ در واحدهای شهرستانی به بندهای الف و ب ردیف ۷ اضافه می شود

**شرکت**

مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری اداره کل

سازمان

ردیف	عنوان برنامه	عنوان فعالیت	درصد تحقق	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتب
۶	نظرسنجی از مراجعان (ماده ۸)	الف- جمع آوری (روزانه) نظرات مراجعان براساس فرم شماره ع-۱۲۸ (۷-۸۱)		۴	
		ب- جمع بندی سه ماهه نظرات مراجعان براساس فرم شماره ع-۱۲۹ (۷-۸۱)		۴	
		ج- جمع بندی سالانه نظرات ارباب رجوع براساس فرم شماره ع-۱۳۱ (۷-۸۱)		۴	
		د- اعلام جمع بندی نظرات به کارکنان		۴	
		ه- اعلام جمع بندی نظرات به رئیس یا مدیر واحد جهت اقدامات بعدی		۴	
۷	تشوین و تیبیه موضوع (مواد ۸ و ۱۲) دستورالعمل	الف- انتخاب و معرفی ۵ درصد از کارکنان قابل تقدیر «شهرستان ۴ امتیاز»		۲	
		ب- انتخاب و معرفی ۵ درصد از کارکنانی که برخورد نامناسب داشته اند «شهرستان ۴ امتیاز»		۲	
		ج- جمع بندی نظرات و پیشنهادات مراجعین در زمینه حذف مراحل زائد، ادغام مراحل انجام کار و اصلاح روش های مورد عمل براساس فرم ع-۱۲۸ (۷-۸۱) و اعلام به دبیرخانه شورای پذیرش و بررسی پیشنهاد دستگاه و اعطای تقدیر نامه و جوایز به ارباب رجوع پیشنهاد دهنده		۵	
۸	نتایج سنجش رضایت مردم (ماده ۹)	میزان رضایت از خدمات ارائه شده براساس طرح سنجش رضایت ارباب رجوع		۱۰	
۹	نظارت و بازرسی (ماده ۱۰)	الف- تجهیز واحد بازرسی و رسیدگی به شکایات «شهرستان الزامی نمی باشد»		۲	
		ب- انتخاب بازرس ویژه از طرف بالاترین مقام مشول		۲	
		ج- آیا میانگین زمان پاسخگویی به شکایات محاسبه شده است؟ «شهرستان ۳ امتیاز»		۱	
		د- میانگین زمان پاسخگویی به شکایات نسبت به سال گذشته چند درصد کاهش داشته است؟ <sup>(۱)</sup>		۲	
		ح- آیا گزارش تحلیلی از شکایات واصله تهیه می شود (اگر جواب مثبت است یک نمونه کامل از تصمیمات اتخاذ شده را ارائه نمایید)		۴	
	جمع کل			۱۰۰	

• امتیاز بند الف ردیف ۹ به بند ج ردیف ۹ اضافه می شود.

(۱) به ازاء ۱۰ درصد کاهش ۲ امتیاز