

«تواضع، آن است که با مردم چنان رفتار کنی که دوست داری با تو رفتار کنند»

امام موسی بن جعفر (ع)

ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری (تکریم ارباب رجوع)

نظام اداری در ایران با توجه به نقش گسترده‌ای که در انجام امور دارد؛ یکی از زیر ساخت‌های مهم توسعه به شمار می‌آید که بی‌توجهی به آن مسبب آسیب‌های جبران ناپذیری در مسیر تحقق آرمان نظام جمهوری اسلامی ایران، تحقق برنامه‌ها، رضایت مردم و... می‌باشد.

این امر در حالی است که ساختار نظام اداری در شرایط فعلی و در بسیاری از جهات به جای ایفای نقش محرک برای پیشرفت و توسعه کشور، مانعی برای توسعه به شمار می‌آید. در این شرایط فارغ از آنکه انجام اصلاحات از یک سو، امری اجتناب ناپذیر و از سویی دیگر تکلیف تلقی می‌شود؛ عدم اصلاح آن علاوه بر کند نمودن مسیر پیشرفت کشور، بخش عظیمی از منابع لازم برای توسعه را نیز صرف نگهداشت خود می‌نماید و این نقصان موجب شکاف میان وضع موجود و تحقق چشم انداز می‌گردد.

در راستای ایجاد تحول در نظام اداری کشور تاکنون اقدامات متعدد و متفاوتی صورت گرفته که پس از بررسی و مطالعه تمامی اقدامات انجام شده در خصوص تحول اداری، برنامه ای تحت عنوان «برنامه تحول در نظام اداری کشور» تنظیم و پس از تصویب در هیأت وزیران و شورای عالی اداری در قالب هفت برنامه اصلی به کلیه دستگاههای اجرایی ابلاغ گردید. دانشگاه علوم پزشکی مازندران نیز با توجه به بخشنامه شماره ۷۷۶/ت/۲۸۴۲۶ مورخ ۸۲/۱/۲۵ هیأت محترم وزیران و نامه شماره ۱۹۰۱/۳۷۹۴۳ مورخ ۸۲/۳/۶ شورای عالی اداری و نامه شماره ۹۸۸۱ مورخ ۸۳/۱/۳۰ وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در زمینه تشکیل و فعال نمودن کمیسیون تحول اداری در دانشگاه، در سال ۸۶ اقدام به راه اندازی این کمیسیون و کمیته های زیرمجموعه آن با هدف گسترش عدالت اداری و ایجاد نظام اداری کارآمد و پاسخگو در جهت تحقق اهداف برنامه های توسعه کشور در محورهای چهارگانه ساختار نیروی انسانی، ساختار سازمانی، روشها، رویه ها، قوانین و مقررات نموده است که این کمیته ها عبارتند از:

- ۱- کارگروه توسعه مدیریت
- ۲- کمیته ساختار و فناوری مدیریتی
- ۳- کمیته توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی
- ۴- کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم
- ۵- کمیته سرمایه انسانی
- ۶- کمیته مدیریت عملکرد

این طرح به عنوان یکی از اجزاء نقشه راه اصلاح نظام 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 در همین راستا با توجه به فعالیت کمیته های کمیسیون تحول اداری، جهت برقراری ارتباط تنگاتنگ بین واحدهای تابعه دانشگاه با این کمیته ها اقدام به تشکیل کمیته طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستانها، مراکز بهداشت و دانشکده ها نمودیم تا گامهایی هرچند کوچک در جهت افزایش بهره وری و ارائه خدمات برتر برداریم.

اهداف

طرح تکریم ارباب رجوع با هدف اصلی و با اهمیت آن که همان کارآمد نمودن نظام اداری کشور است تصویب و به مرحله اجرا درآمد. در دنیای امروزی مهمترین اصل تحول در سازمان ها مشتری مداری و حفظ ارزش و کرامت مردم و جوابگو بودن به آنان به عنوان یک وظیفه است. لذا برنامه ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری به عنوان یکی از مهمترین و مؤثرترین این برنامه ها شناخته شد. این برنامه که با نام طرح تکریم ارباب رجوع و در راستای سیاست مردم سالاری دولتی ابلاغ شده، می تواند نقطه عطفی در جهت جبران آنچه می بایست از سالها قبل، پیاده شود، باشد چرا که اگر به مثابه بسیاری از طرح های پیشین با شیوه های ناصحیح و با سطحی نگرانی با آن برخورد شود، نه تنها جبران مافات نموده و نگرش مردم و ارباب رجوع را نسبت به دولت و دولتمردان تغییر نمی دهد، بلکه زخم های گذشته ایشان را عمیق تر نموده و موجبات دلسردی آنها را فراهم می آورد بنابراین دولت با به اجرا در آوردن این طرح به دنبال مقاصد زیر بوده است:

- ۱- آشنائی مردم با وظائف و مسئولیتهای دستگاهها و سازمانهای دولتی
- ۲- آگاهی مردم از نحوه و مراحل انجام کارها
- ۳- آشنائی مردم با قوانین و مقررات مربوط به فعالیت ها
- ۴- بوجود آوردن محیطی جهت بیان نظرات و پیشنهادها و احیانا شکایات مردم
- ۵- استفاده از نظرات مردم و کارشناسان جهت اصلاح روشهای انجام کار
- ۶- افزایش اثر بخشی و کارائی در سازمانها
- ۷- کسب رضایت ارباب رجوع از سازمانها

وظایف:

۱. تشکیل و راه اندازی کمیته تکریم ارباب رجوع به منظور ارتقاء سطح خدمات ارائه شده به مراجعین و برنامه ریزی های منظم جهت تشکیل مستمر این کمیته
۲. بررسی علل و عوامل موثر در افزایش یا کاهش بهره وری بیمارستانها، مراکز بهداشت، دانشکده ها
۳. تعیین نحوه همکاری و ایجاد هماهنگی لازم بین واحدها در راستای ارتقاء بهره وری
۴. بسترسازی در واحدها برای دستیابی به اهداف بهره وری

۵. انجام برنامه نظرسنجی از مراجعه کنندگان به واحدها درباره رضایت آنان از کیفیت خدمات و بررسی و ارائه راهکارهای لازم جهت حل مشکلات
۶. جمع‌بندی نظرات مراجعین بر اساس فرم‌های نظر سنجی و تجزیه و تحلیل آنها و ارائه راهکارهای لازم برای کاهش میزان نارضایتی مراجعین
۷. اطلاع رسانی مناسب به مراجعه کنندگان درباره نحوه و کیفیت خدمت رسانی از طریق بروشور، کتاب راهنما، تابلو اعلانات و سایر...
۸. تدوین و اجرای برنامه های لازم جهت ارتقاء سطح رضایت ارباب رجوع
۹. بررسی شیوه‌های کاربردی اطلاع رسانی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات و ارائه الگوهای کاربردی به واحدها.
۱۰. نصب العین قرار دادن منشور اخلاقی سازمان به منظور ایجاد برخورد مشفقانه و مناسب با ارباب رجوع
۱۱. برنامه‌ریزی لازم در خصوص مبارزه با پدیده مذموم فساد اداری و انواع مصادیق آن در برخورد قاطع با آن.
۱۲. تهیه ساز و کارهای مناسب برای کسب پیشنهادهای مردم و ارباب رجوع و استفاده از نتایج ارزیابی در برنامه‌ریزیهای بعدی
۱۳. نظارت بر حسن رفتار کارکنان واحدهای اجرایی با مردم.
۱۴. راه اندازی سایت اینترنتی
۱۵. تدوین اولویتهای آموزشی مدیران و کارکنان در راستای طرح تکریم ارباب رجوع
۱۶. برگزاری کلاس های آموزش طرح تکریم برای کارکنان و روسای واحدها با هماهنگی ستاد اجرایی طرح تکریم
۱۷. توسعه و ترویج فرهنگ مشتری مداری و تکریم ارباب رجوع
۱۸. بررسی موانع موجود و تدوین راه کارهای مناسب جهت رفع آن ها
۱۹. اطلاع رسانی مناسب به مراجعان درباره نحوه خدمت رسانی از طریق بروشور، کتاب راهنما و تابلوهای راهنما
۲۰. خدمات رسانی به مردم
۲۱. شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات در واحد
۲۲. بررسی و سنجش مستمر میزان رضایت مندی مردم از نحوه ارائه خدمات از طریق فرم های نظرسنجی
۲۳. جمع بندی فرمهای نظرسنجی به صورت ماهانه و ارائه نتایج آنان به مدیریت واحد و ستاد طرح تکریم ارباب رجوع
۲۴. ایجاد ساز و کارهای لازم به منظور تشویق کارکنان و برخورد با کارکنان خاطی در رابطه با تکریم ارباب رجوع
۲۵. برقراری ارتباط مستمر با ستاد طرح تکریم ارباب رجوع و ارسال گزارش عملکرد به صورت سالانه
۲۶. انجام سایر امور مربوط بر حسب تصمیمات دبیرخانه تحول اداری دانشگاه.

جلسات کمیته باید همه ماهه و یا دو ماه یکبار تشکیل گردیده و صورتجلسه از طریق ریاست واحد/مرکز به دبیرخانه تحول اداری دانشگاه ارسال گردد. بدیهی است در دانشگاه ضمن بررسی و اتخاذ تصمیمات مقتضی، جهت اجرا به واحد مربوطه ابلاغ خواهد شد، صورتجلسات باید به عنوان اسناد واحد نگهداری و در پایشها ارائه شود.

ترکیب اعضای کمیته:

الف- بیمارستانها

- ۱- ریاست بیمارستان
- ۲- مدیریت بیمارستان
- ۳- رئیس امور اداری
- ۴- رئیس اداره امور حسابداری
- ۵- مدیر یا رئیس خدمات پرستاری
- ۶- مسئولین بخشهای پاراکلینیکی
- ۷- مسئول خدمات
- ۸- مسئول روابط عمومی

ب- شبکه / مرکز بهداشت:

۱. رییس / معاون بهداشتی
۲. کارشناس مسئول امور گسترش شبکه‌ها
۳. رئیس امور اداری
۴. رئیس اداره امور حسابداری
۵. مسئول خدمات
۶. کارشناس مسئول یکی از واحدهای فنی
۷. مسئول روابط عمومی

ج- دانشکده‌ها:

۱. ریاست
۲. مدیران گروه
۳. رئیس اداره امور عمومی
۴. کارشناس خدمات آموزشی
۵. کارشناس خدمات دانشجویی

۶. کارشناس امور پژوهشی

۷. مسئول خدمات

۸. مسئول روابط عمومی

*** ترکیب اعضای اعلام شده بعنوان ترکیب اولیه بوده و کمیته های مذکور می توانند در صورت نیاز از افراد با تجربه و مجرب جهت تقویت کمیته بصورت عضو دائم و یا موقت دعوت بعمل آورند.**

تابستان ۱۳۹۶

معاونت توسعه مدیریت و منابع دانشگاه

مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری

گروه تحول اداری