



راه آهن جمهوری اسلامی ایران

## آیین نامه میز خدمت و تکریم ارباب رجوع شرکت راه آهن ج.ا.ا.



شورای عالی اداری در نودمین جلسه مورخ ۱۳۸۱/۰۱/۲۵ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به منظور تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع نسبت به عملکرد واحدهای اجرایی کشور تصویب نمود، کلیه وزارتخانه ها، سازمان ها، موسسات و شرکت های دولتی، شرکت ها و موسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام هستند، از جمله نیروی انتظامی، شهرداری، بانک ها و شرکت های بیمه، همچنین موسسات و نهادهای عمومی غیر دولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند نسبت به انجام موارد زیر اقدام نمایند.

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

کلیه مدیران و مسئولین واحدهای ستادی و اجرایی مکلفند، جهت شفاف سازی نحوه ارائه خدمت، اطلاعات لازم در خصوص خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع را به نحوی که حاوی موارد زیر باشد در اختیار مراجعین قرار دهد:

- ❖ نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع
- ❖ مقررات مورد عمل و مراحل انجام کار
- ❖ مدارک مورد نیاز و فرم های مورد عمل
- ❖ عنوان واحد، محل استقرار کار و تعیین اوقات مراجعه

### ۲- اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم

- ❖ تهیه بروشور و توزیع بین ارباب رجوع و مخاطبین
- ❖ نصب نام خانوادگی، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی و رئوس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آن ها

### ۳- تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم

دستگاه های مشمول این مصوبه نسبت به تهیه و تدوین منشور اخلاقی سازمان متبوع مشتمل بر موارد ذیل با توجه به مبانی اعتقادی و اخلاقی برای تثبیت رفتارهای مناسب شغلی مورد انتظار جهت ارج نهادن و احترام به مردم اقدام نمایند:

رعایت ادب و نزاکت، عدالت و انصاف، ارائه توضیحات و اطلاعات کافی به مراجعین و...

#### **۴- بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم**

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است برای آشنایی مدیران، روسا، عوامل و متصدیان واحدهای اجرایی، دستورالعمل نحوه مستندسازی و اصلاح و روش های انجام کار و شیوه های اطلاع رسانی ارائه خدمات را به روش ساده ظرف مدت ۴۵ روز تهیه و تنظیم و در اختیار دستگاه ها قرار دهد. مرکز آموزش مدیریت دولتی و واحدهای آموزشی دستگاه های اجرایی موظفند آموزش های لازم را بر اساس دستورالعمل های مربوط حداکثر در ۱۲ ساعت به مدیران، روسا، عوامل و متصدیان واحدهای مشمول که متقاضی آموزش هستند.

#### **۵- نظرسنجی از مردم**

واحدهای اجرایی موظفند نسبت به راه اندازی و استقرار پست صوتی و صندوق پیشنهادات و همچنین در اختیار قرار دادن برگ نظرسنجی به منظور مشاوره و راهنمایی گرفتن از مراجعین و همچنین اطلاع از نحوه گردش کار و رفتار متصدیان انجام کار. در پایان هر ماه برگه های نظر سنجی توسط رئیس واحد مربوطه، بررسی و کسانی که بر اساس دستورالعمل سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و بر مبنای نظرسنجی مردم از حد انتظار بالاتر ارزیابی شوند مورد تشویق قرار گیرند و با کارکنانی که موجبات عدم رضایت ارباب رجوع را فراهم کرده اند برخورد قانونی شود.

#### **۶- نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاه های اجرایی با مردم**

کلیه دستگاه های مشمول این مصوبه موظفند جهت تحقق اهداف مصوبه و نظارت بر اجرای آن، پیگیری، راهنمایی و رفع موانع و ارزیابی عملکرد واحدهای سازمانی تحت مدیریت خود اقدامات ذیل را انجام دهند:

الف) تجهیز واحدهای بازرسی و رسیدگی به شکایات جهت بازرسی و تهیه گزارش های لازم  
ب) انتخاب بازرس ویژه یا بالاترین مقام مسئول دستگاه برای بازرسی، راهنمایی و ارائه گزارش  
مستمر از پیشرفت و اجرای مصوبه