

کلیات برنامه عملیاتی کارگروه خدمت رسانی به

مردم و تکریم ارباب رجوع در سال ۹۴

اعضای کارگروه :

آقای امیرحسین نیاکوثری

کارشناس مسئول شبکه دانشکده کشاورزی و رئیس کارگروه تکریم ارباب رجوع

آقای محمد ذکاوت

معاون مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات و عضو کارگروه ارباب رجوع

خانم اعظم اختیاری

معاون امور مالی و عضو کارگروه تکریم ارباب رجوع

آقای احمد علی پور

تکنسین کشاورزی و بازرس کار گروه تکریم ارباب رجوع

آقای اصغر صحرا نورد

کارشناس مرکز کامپیوتر دانشکده کشاورزی و بازرس کار گروه تکریم ارباب رجوع

آقای رامین امینی

کارشناس مرکز کامپیوتر دانشکده کشاورزی و کارشناس اجرایی کار گروه تکریم ارباب رجوع

بیان موضوع و ضرورت آن

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 با نام طرح تکریم ارباب رجوع و در راستای سیاست مردم سالاری دولتی ابلاغ شده است.

طرح تکریم ارباب رجوع و اهداف اولیه:

«تفکر کارآمد نمودن نظام اداری کشور که هدف اصلی و با اهمیت پیاده سازی طرح تکریم ارباب رجوع به حساب می آید با تدوین و تلاش سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در فروردین ماه سال ۱۳۸۱ جامه عمل به خود گرفت و به تصویب هیات 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 عنوان «طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع» در نظام اداری، به تمامی دستگاههای دولتی ابلاغ شد. در این راستا طی یک سری مطالعات تطبیقی میان کشورهای مختلف، طرح تکریم ارباب رجوع مطرح شد تا کیفیت، سرعت و دقت ارائه خدمات به شهروندان ارتقاء یابد. هدف کلی از اجرای این طرح، جلب رضایت ارباب رجوع است.

اهداف طرح عبارت است از:

- 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- به وجود آوردن محیطی جهت بیان نظرات و پیشنهادهای 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
- ۸- اطلاع رسانی مناسب به مراجعین در زمینه نحوه ارائه خدمات از طریق تنظیم بروشور، کتاب، راهنما و...
- ۹- بازنگری و اصلاح و مهندسی مجدد روشهای انجام کار در جهت تسریع و تسهیل ارائه

۱۰- تدوین منشور اخلاقی به منظور برخورد مشفقانه و مناسب با ارباب رجوع

۱۱- نظرخواهی از مراجعین در مورد نحوه ارائه خدمات و رضایت آنان

۱۲- تشویق کارکنانی که باعث رضایت ارباب رجوع می شوند و برخورد با کارکنان خاطی

از آنجایی که دانشگاه شیراز از بخش های متعددی تشکیل شده و هر کدام از این بخش ها با ارباب رجوع ارتباط دارند اجرای چنین طرحی برای ارتقای سطح کیفیت ارائه خدمات به ارباب رجوع الزامی می باشد.

" برنامه عملیاتی کارگروه خدمت رسانی به مردم و تکریم ارباب رجوع "

هدف: برگزاری کلاسهای ضمن خدمت جهت کارکنان در راستای خدمت رسانی بهتر به مردم و تکریم ارباب رجوع						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
انجام مطالعات اولیه در زمینه موضوعات مرتبط با تکریم ارباب رجوع	کارگروه	فروردین ۹۴	خرداد ۹۴			
نیازسنجی آموزشی و انتخاب عناوین و رئوس مطالب	کارگروه	خرداد ۹۴	تیر ۹۴			
هماهنگی با اداره آموزش و استخدام دانشگاه در رابطه با کلاس های پیشنهادی	مهندس نیاکوثری	مرداد ۹۴	شهریور ۹۴			
پیگیری تشکیل کلاس از طریق اداره آموزش و استخدام دانشگاه	مهندس نیاکوثری	مهر ۹۴	اسفند ۹۴			

هدف: بازنگری منشور اخلاقی کارکنان دانشگاه شیراز						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	گزارش پیشرفت برنامه
بررسی منشور اخلاقی فعلی کارکنان دانشگاه	کارگروه	مرداد ۹۴	پایان مرداد			
انجام اصلاحات لازم	کارگروه	شهریور ۹۴	مهر ۹۴			
تهیه منشور اخلاقی جدید	کارگروه	مهر ۹۴	پایان مهر ۹۴	متن منشور		
تهیه نامه به رییس تحول اداری جهت تصویب نهایی	مهندس نیاکوثری	آبان ۹۴	آذر ۹۴			
اقدامات بعدی جهت انتشار آن در سطح دانشگاه	امور اداری واحدها	آذر ۹۴	دی ۹۴			

هدف: پیگیری راه اندازی تلفن گویا در واحدهای مختلف دانشگاه

نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	توضیحات
برنامه ریزی جهت راه اندازی تلفن گویا در واحدهای مختلف	کارگروه	مرداد ۹۴	شهریور ۹۴			راه اندازی در دانشکده های دامپزشکی - هنر و معماری - مهندسی - نفت و گاز
پیگیری راه اندازی تلفن گویا بر اساس اولویت	مهندس ذکاوت	شهریور ۹۴	اسفند ۹۴			

هدف: بررسی اطلاع رسانی و ارائه فرم های مورد نیاز مردم برای انجام خدمات در بستر الکترونیکی

نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	توضیحات
بروز رسانی صفحه الکترونیکی کارگروه تکریم ارباب رجوع در وب سایت دانشگاه	مهندس امینی	فروردین ۹۴	اسفند ۹۴			
بررسی معرفی تشکیلات و ساختار دستگاه در سایت دانشگاه	مهندس امینی	مهر ۹۴	آبان ۹۴			هماهنگی با مدیریت بودجه و تشکیلات
بررسی وجود مجموعه قوانین و مقررات فعالیتهای دستگاه به تفکیک موضوع در سایت دانشگاه	مهندس امینی	آبان ۹۴	اسفند ۹۴			هماهنگی با واحدهای مربوطه (آموزشی، پژوهشی، اداری، مالی، دانشجویی و...)
پیگیری انجام آگهی های مناقصه و مزایده در سایت دانشگاه	مهندس امینی	آبان ۹۴	اسفند ۹۴			هماهنگی با مدیریت امور عمومی و تدارکات
به روز رسانی اطلاعات تماس با دستگاه (آدرس، تلفن، نمابر، پست الکترونیک)	مهندس امینی	آبان ۹۴	اسفند ۹۴			هماهنگی با مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات
اسامی مدیران واحدها بر اساس ساختار و نحوه ارتباط با آنان	مهندس امینی	آبان ۹۴	اسفند ۹۴			هماهنگی با مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات
شمارشگر مراجعان به صورت کلی و بر حسب موضوع	مهندس امینی	آبان ۹۴	اسفند ۹۴			هماهنگی با مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات
دریافت سوال و ارسال پاسخ به مردم از طریق کانال های ارتباطی مختلف (پست الکترونیک، پیامک، تلفن و...)	مهندس امینی	آبان ۹۴	اسفند ۹۴			هماهنگی با مدیریت روابط عمومی
پیوند به جایگاه های اینترنتی مرتبط با فعالیت های دستگاه	مهندس امینی	آبان ۹۴	اسفند ۹۴			هماهنگی با مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات
پیوند به جایگاه های اینترنتی دفتر مقام معظم رهبری، ریاست محترم جمهوری، پورتال مردم و سیستم سامد در محل مناسبی در صفحه اول جایگاه	مهندس امینی	آبان ۹۴	اسفند ۹۴			هماهنگی با مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات
وجود موتور جستجوی جایگاه اینترنتی	مهندس امینی	آبان ۹۴	اسفند ۹۴			هماهنگی با مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات
نظرسنجی	مهندس امینی	آبان ۹۴	اسفند ۹۴			هماهنگی با مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات
ایجاد سامانه اطلاع رسانی جامع دانشگاه شیراز	مهندس ذکاوت	مرداد ۹۴	اسفند ۹۴			هماهنگی با مدیریت اداره مخابرات دانشگاه

هدف: پیگیری تهیه بروشور و معرفی دانشگاه						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	توضیحات
برنامه ریزی جهت تهیه بروشور در واحدهای مختلف	کارگروه	مرداد ۹۴	شهریور ۹۴			اداره آموزش - حوزه مدیریت - امور دانشجویی - دانشکده کشاورزی
پیگیری جهت تهیه بروشور بر اساس اولویت	مهندس صحرانورد و آقای علی پور	آبان ۹۴	اسفند ۹۴			هماهنگی با واحدهای مربوطه و روابط عمومی

هدف: بازرسی میدانی از واحدهای مختلف دانشگاه در خصوص اجرای طرح تکریم ارباب رجوع						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	توضیحات
بازرسی از واحدهای مختلف دانشگاه	بازرسان طرح تکریم	فروردین ۹۴	اسفند ۹۴			دامپزشکی - دانشکده مجازی - علوم پایه -
تهیه گزارش بازرسی	بازرسان طرح تکریم	فروردین ۹۴	اسفند ۹۴			کشاورزی - هنر و معماری - جهان پارس (
ارسال گزارش بازرسان جهت واحدهای مختلف	با همکاری مدیریت برنامه ریزی	فروردین ۹۴	اسفند ۹۴			فناوری های نوین) - علوم اجتماعی - علوم انسانی و ...
پیگیری رفع نواقص در واحدها	بازرسان طرح تکریم	فروردین ۹۴	اسفند ۹۴			

هدف: ارسال پیامهای آموزشی در جهت تکریم ارباب رجوع						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	توضیحات
تهیه و طراحی پیام های آموزشی	مهندس صحرانورد و مهندس امینی	مهر ۹۴	اسفند ۹۴			هماهنگی با مدیریت برنامه ریزی
پیگیری درج پیام ها در اتوماسیون اداری	بازرسان طرح تکریم	فروردین ۹۴	اسفند ۹۴			هماهنگی با مدیریت روابط عمومی

هدف: پیگیری تدوین استانداردهای ارائه خدمات (مستند و شفاف سازی خدمات)						
نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	توضیحات
پیگیری انجام مستند سازی در واحدهای مختلف دانشگاه	کارگروه	مهر ۹۴	آبان ۹۴			معاونت پژوهشی، معاونت آموزشی، مدیریت امور اداری و امور عمومی و تدارکات
پیگیری برقراری لینک فرایند مستند سازی شده در واحدهای مختلف	واحدهای دانشگاه با همکاری کارگروه	آبان ۹۴	آذر ۹۴			

			اسفند ۹۴	آذر ۹۴	مهندسی امینی	برقراری لینک مستند سازی واحدهای مختلف در صفحه کارگروه طرح تکریم ارباب رجوع
--	--	--	----------	--------	--------------	--

هدف: تشویق و تنبیه کارکنان در چارچوب تکریم ارباب و رجوع

نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	توضیحات
تهیه شاخص های مربوط به تکریم ارباب رجوع	کارگروه	مهر ۹۴	آبان ۹۴			
پیگیری تصویب شاخص در مدیریت برنامه ریزی	مهندس نیاکوثری	آذر ۹۴	آذر ۹۴			
ارسال شاخص های مصوب به مدیریت برنامه ریزی	مهندس نیاکوثری	آذر ۹۴	آذر ۹۴			
ارسال نامه به مدیریت امور اداری جهت انتخاب افراد بر اساس شاخص های ارسالی	مدیریت برنامه ریزی	آذر ۹۴	آذر ۹۴			
پیگیری انتخاب افراد بر اساس شاخص ها	مهندس نیاکوثری	آذر ۹۴	اسفند ۹۴			

هدف: پیگیری رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مردم در بستر سامد

نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	توضیحات
پیگیری متولی پاسخگویی به شکایات در بستر سامد در دانشگاه شیراز	خانم اختیاری	مهر ۹۴	آبان ۹۴			با همکاری مدیریت اداره حقوقی و مدیریت دفتر نظارت و ارزیابی
پیگیری انجام روند بررسی شکایات	خانم اختیاری	آبان ۹۴	اسفند ۹۴			
پیگیری درج اطلاعات دانشگاه شیراز در سیستم تسامی استناداری	مهندسی نیاکوثری	فروردین ۱۳۹۵	خرداد ۱۳۹۵			

هدف: تعیین ساعات ملاقات عمومی مسئولین دانشگاه با ارباب رجوع

نام فعالیت	مسوول اجرا	تاریخ شروع	تاریخ پایان	شاخص دستیابی	هزینه لازم	توضیحات
دیدار با مسئولین دانشگاه جهت تعیین ساعات ملاقات عمومی	مهندس نیاکوثری و مهندس ذکاوت	خرداد ۹۴	اسفند ۹۴			
هماهنگی با روابط عمومی جهت اطلاع رسانی از طریق سایت دانشگاه	مهندس نیاکوثری	خرداد ۹۴	اسفند ۹۴			

هدف: فعال سازی صندوق پیشنهادات و نظر سنجی در واحدهای

توضیحات	هزینه لازم	شاخص دستیابی	تاریخ پایان	تاریخ شروع	مسوول اجرا	نام فعالیت
					کارگروه	طراحی فرم های نظر سنجی
			اسفند ۹۴	مهر ۹۴	مهندس ذکاوت	هماهنگی با مسئولین امور اداری واحدها جهت در اختیار قرار دادن فرم ها به ارباب رجوع
			اسفند ۹۴	مهر ۹۴	آقای علی پور	جمع آوری فرم های تکمیل شده از صندوق پیشنهادات
			اسفند ۹۴		کارگروه	تجزیه و تحلیل آماری فرم های نظرسنجی

هدف: نظر سنجی علمی و آماربیا عنوان "عملکرد مرکز فناوری اطلاعات و مراکز کامپیوتر واحدها و شناسایی نقاط آسیب پذیر و رفع آنها"

توضیحات	هزینه لازم	شاخص دستیابی	تاریخ پایان	تاریخ شروع	مسوول اجرا	نام فعالیت
			مهر ۹۴		مهندس ذکاوت و خانم اختیاری	انجام مطالعات اولیه و تهیه پرسشنامه نظر سنجی
			آذر ۹۴	آبان ۹۴	کارگروه	توزیع پرسشنامه در بین اعضای هیات علمی ، کارمندان ودانشجویان
			آذر ۹۴		کارگروه	جمع آوری پرسشنامه
			دی ۹۴		بخش خصوصی	کد گذاری داده ها و ثبت در برنامه SPSS
			بهمن ۹۴		بخش خصوصی با همکاری کارگروه	تجزیه و تحلیل اطلاعات
			اسفند ۹۴	بهمن ۹۴	بخش خصوصی با همکاری کارگروه	تهیه گزارش نهایی و ارائه راهکار عملی