

جمهوری اسلامی ایران
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

بریتقالی

روسای محترم سازمانهای وابسته

معاونین محترم وزیر

مدیران گل محترم تعاون، کار و رفاه اجتماعی استانها

مدیران گل محترم ستادی

سلام علیکم

احتراماً، با عنایت به نامگذاری سال ۱۳۹۴ با نام "سال دولت و ملت، همدلی و همزبانی" از سوی مقام معظم رهبری و سیاستهای ابلاغی ایشان راجع به نظام اداری، و با توجه به قوانین و مقررات مرتبط با ارتباطات مردمی و رسیدگی و پاسخگویی به درخواستها و شکایات مردمی در جهت تحقق اهداف مربوطه، به پیوست مقاله ای تحت عنوان "سال دولت و ملت، همدلی و همزبانی"، رعایت حقوق مردم و خدمت رسانی مناسب به مخاطبین "جهت استحضار و بهره برداری جنابعالی و کارکنان تقدیم می گردد.

رضا شریعت
رئیس هیئت مدیره
سازمان بهزیستی کشور

سازمان بهزیستی کشور
دفترخانه سیستم پویند
شماره: ۱۰۰۰۰۰۰۰
تاریخ: ۱۳۹۴/۰۴/۲۳

بسمه تعالی

سال دولت و ملت، همدلی و همزیایی

"رعایت حقوق مردم و خدمت رسانی مناسب به مخاطبین"

مقدمه

در نظام اداری یکی از شاخصهای سنجش کارآمدی و رشد و توسعه نظام، احترام به حقوق مردم و خدمت رسانی مناسب دستگاههای دولتی به مراجعین است که از طریق سرعت، دقت و صحت در انجام کارهای مراجعان و کیفیت خدمت دهی و رفتار مشفقانه با ارباب رجوع و شفافیت و اطلاع رسانی صحیح صورت می گیرد که از شاخصه های حکمرانی خوب در یک جامعه نیز محسوب می شوند. اساساً احترام و تکریم ارباب رجوع و بدست آوردن رضایتمندی مردم در سیستم اداری نظام اسلامی، هدف نهایی طرح تکریم است که در نهایت رضایت و خوشنودی خداوند را فراهم می کند. هنر مدیریت پویا و پاسخگو ایجاب می کند همواره خودمان را جای دیگران در نظر بگیریم که برای دریافت خدمات مراجعه کرده و هیچ آشنایی با محیط ندارد و انتظار از مدیران در این زمینه استفاده از شیوه های مختلف مدیریتی در اطلاع رسانی و راهنمایی، پیشگیری از بروز نارضایتی و شکایات، پاسخ دهی مناسب و مطلوب ما استفاده از ابزارهای مدیریتی، و اصلاح و باربینی فرایندها می باشد.

۱- ضرورت همدلی و پاسخگویی

در سوره صافات، آیه ۲۴ قرآن کریم آمده است "وقفوهم انهم مسئولون" (اینان را متوقف کنید اینان باید پاسخگوی رفتارشان در دنیا باشند اینان از کارگزاران بوده اند). پیامبر اکرم می فرماید: کسی که برای حاجتی به شما مراجعه می کند رسول خداست، فرستاده خداست و این امتحان شماست که چگونه از این موقعیت برای حل مشکل ایشان بهره برداری کنید. امام خمینی (قدس سره): ما می خواهیم ادارات را متحول کنیم مردم محق اند و مسوولین مکلف، هدف خدمت است نه پست و مقام.

مقام معظم رهبری با نامگذاری سال ۱۳۹۴ با نام دولت و ملت، همدلی و همزیایی و ابزار امیدواری مبنی بر تحقق این شعار در عمل، فرمودند هر دو کفه این شعار، یعنی ملت عزیزمان، ملت بزرگمان، ملت با همت و با شجاعتان، ملت بصیر و دانايمان، و همچنین دولت خدمتگزار بتوانند به این شعار به معنای حقیقی کلمه عمل بکنند و آثار و نتایج آن را ببینند.

مقام معظم رهبری در جای دیگر می فرمایند: باید ترتیبی اتخاذ شود و ساز و کاری بوجود آید که کارگزاران حکومتی خودشان را به معنای حقیقی کلمه خدمتگزاران مردم بدانند. رقابت صحیح، مشروع و مقبول، رقابت خدمات رسانی به مردم است.

مسئولیت مدیران و کارکنان در بخشهای مختلف کشور محدود به چارچوبهای اداری صرف نیست ، در کنار این مسوولیت در مقابل خداوند نیز باید پاسخگو باشیم (کلکم راع وکلکم مسوول عن رعیته)

۲- عوامل موثر بر بروز شکایات:

- عدم اطلاع ارباب رجوع از حقوق و وظایف دستگاه در برابر ایشان و قوانین ومقررات
- عدم اطلاع کافی برخی مدیران از قوانین ومقررات ذریبط
- ضعف نظام مدیریت فرایند(شفاف نبودن فرایند، طولانی بودن فرایند، وجود ابهام در فرایندهای پیچیده)
- عدم اطلاع رسانی به ارباب رجوع در ارتباط با فرایندها و مراحل انجام امور
- حاکمیت روحیه تقابل به جای تعامل و کم توجهی به جای تکریم

۳- ویژگیهای اساسی یک سیستم پاسخگویی مناسب به شکایات :

- دسترسی آسان: باید راههای متنوعی برای طرح شکایات مردم فراهم شود
- پاسخگویی سریع: متقاضیان در اسرع وقت باید پاسخ دریافت کنند
- دسترسی بدون دردسر: سیستم رسیدگی به شکایات باید بدون زحمت در دسترس مردم باشد
- کارکنان با اختیار عمل: کارکنان سیستم پاسخگویی باید واجد اختیارات لازم و در چارچوب قانون برای حل مشکلات مردم باشند
- گزینش و آموزش کارکنان: کارکنان سیستم پاسخگویی باید آراموشهای لازم در زمینه ارتباطات انسانی وجنبه تخصصی بهره مند گردند
- بانک اطلاعات متقاضیان و شاکیان: سازمان باید واجد یک بانک اطلاعاتی مکانیزه و قابل دسترس در مورد مراجعین و متقاضیان باشد
- منصفانه و بی طرف بودن: رسیدگی به شکایات باید بدون اعمال نظر شخصی و سوءگیری انجام شود
- لذا در اجرای منویات مقام معظم رهبری و بندهای ۱۷، ۱۸، ۲۰، ۲۳ و ۲۴ سیاستهای نظام اداری ابلاغی ایشان و نیز اجرای اهداف برنامه های تحول اداری مبنی بر حفظ و ارتقاء کرامت مردم در نظام اداری و مواد ۲۵ تا ۲۷ قانون مدیریت خدمات کشوری و برنامه هفتم نقشه راه اصلاح نظام اداری که صراحتا اشاره به حقوق مردم وتکالیف و وظایف مدیران و کارکنان دستگاههای اجرایی نموده ومسئولین دستگاههای اجرایی را مسوول پاسخگویی به مردم و شکایات آنان نموده است .
- ماکارکنان خانواده بزرگ وزارت تعاون، کار ورفاه اجتماعی چه به عنوان یک فرد مسلمان وجه به عنوان یک کارمند وظیفه داریم در راستای انجام وظایف وخدمت رسانی به مردم جهت حل مشکل ایشان از هیچ اقدامی دریغ نوزیم ، متعهد به آرمانهای انقلاب واعتماد مردم بوده وخداوند را ناظر و شاهد در اعمال و انجام وظایف خود بدانیم و با همدلی و احترام به مراجعین در راستای صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری باعث افزایش سطح رضایتمندی و ارائه خدمات مطلوبتر شویم.

خلاصه آن که: زندگی کمی پول می خواهد و بسیار شرف و آبرو، بهشت آنجایی نیست که ما می رویم بلکه آنجایی است که ما می سازیم. تکریم آدم تئوری خلقت است.

۴- قوانین و مقررات مرتبط

۴-۱ - سیاستهای نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری مرتبط با پاسخگویی و صیانت از حقوق مردم

- خدمات رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم.
- شفاف سازی و آگاهی بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تأکید بر دسترسی آسان و ضابطه مند مردم به اطلاعات صحیح.
- قانونگرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه ای و فردی در کلیه فعالیت ها.
- حفظ حقوق مردم و حبران خسارتهای وارده بر اشخاص حقیقی و حقوقی در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری.
- ارتقای سلامت نظام اداری و رشد ارزشهای اخلاقی در آن از طریق اصلاح فرآیندهای قانونی و اداری، بهره گیری از امکانات فرهنگی و بکارگیری نظام موثر پیشگیری و برخورد با تخلفات.

۴-۲ - قانون مدیریت خدمات کشوری (فصل سوم - حقوق مردم)

ماده ۲۵ - مدیران و کارمندان دستگاههای اجرایی، خدمتگزاران مردم هستند و باید با رعایت موازین اخلاق اسلامی و اداری و طبق سوگندی که در بدو ورود اداء نموده و منشور اخلاقی و اداری که امضاء می نمایند وظایف خود را به نحو احسن در راه خدمت به مردم و با در نظر گرفتن حقوق و خواسته های قانونی آنها انجام دهند
تبصره ۱ - اصول و مفاد منشور فوق الذکر، متن سوگند نامه و تعهدات کارمندان دستگاههای اجرایی با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می رسد.
تبصره ۲ - دستگاههای اجرایی می توانند متناسب با وظایف و شرایط خاص دستگاه مربوط علاوه بر موارد فوق، مواردی را با رعایت منشور اخلاقی مصوب هیأت وزیران به آن اضافه نمایند.
ماده ۲۶ - دستگاههای اجرایی مکلفند مردم را با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاههای اجرایی آشنا نموده و از طریق وسایل ارتباط جمعی به ویژه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران سطح آگاهی عمومی در این زمینه را ارتقاء داده و اطلاعات لازم را به نحو مطلوب و مناسب در اختیار مردم قرار دهند.
ماده ۲۷ - مردم در استفاده از خدمات دستگاههای اجرایی در شرایط مساوی از حقوق یکسان برخوردارند، دستگاههای اجرایی موظفند حداکثر ظرف سه ماه، مراحل، زمان و کیفیت و استاندارد ارائه خدمات و تغییرات آنها را مستند و شفاف نموده و از طرق مختلف به اطلاع مردم برسانند و در صورت سرور هرگونه تخلف، مسئولین دستگاههای اجرایی مسئولیت پاسخگویی به مردم و شکایت آنان را به عهده خواهند داشت
ماده ۲۸ - دولت مکلف است به منظور تأمین حقوق مردم و مراجعان، رضایت و عدم رضایت مردم از عملکرد کارمندان را در ارتقاء، انتصاب و تمدید قراردادهای استخدامی و بهره مندی از سایر امتیازات استخدامی و اعمال

تشویقات و تنبیهاات لحاظ نموده و کلیه آئین نامه‌ها، شیوه نامه‌ها، ضوابط اداری و استخدامی مربوط به کارمندان دولت را به عنوان یک عامل مؤثر منظور نماید.

۳-۴- هشت برنامه اصلاح نظام اداری (برگرفته از نقشه راه اصلاح نظام اداری)

- ۱- مهندسی نقش و ساختار دولت
- ۲- توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری
- ۳- خدمات عمومی در فضای رقابتی
- ۴- مدیریت سرمایه انسانی
- ۵- فناوری های مدیریتی
- ۶- توسعه فرهنگ سازمانی
- ۷- صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری
- ۸- نظارت و ارزیابی