



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

رئیس سازمان

شماره : ۱۹۱۹۶ / ۱۰۱  
تاریخ : ۱۳۸۳ / ۱۰ / ۱۵  
پست :

بسمه تعالی

بخشنامه به وزارتخانه‌ها، مؤسسات، شرکت‌های دولتی و شرکت‌ها و مؤسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر و یا تصریح نام است و مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی و نهادهای انقلاب اسلامی

به منظور ارتقای سطح کیفیت خدمات دستگاه‌های دولتی و ارائه خدمات مؤثر و مفید به مراجعین دستگاه‌های اجرایی و در نهایت، افزایش رضایت‌مندی آنان «طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع» به عنوان یکی از برنامه‌های هفتگانه تحول در نظام اداری در تاریخ ۱۳۸۱/۱/۲۵ به تصویب شورای عالی اداری رسید و به تمامی دستگاه‌های اجرایی، ابلاغ گردید.

در این ارتباط و در اجرای تبصره ماده: ۷ مصوبه یاد شده، از آنجا که مسئولان دفاتر (منشی‌ها) و متصدیان اطلاعات در دستگاه‌های اجرایی بیشترین ارتباط و تعامل را با مراجعین دارا می‌باشند و ارتباط مثبت و برخورد مشفقانه آنان نقش مؤثری در افزایش رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان خواهد داشت، به منظور افزایش توان‌مندی متصدیان مشاغل مذکور در ایجاد ارتباط مؤثر با مراجعین، با توجه به هماهنگی‌های به عمل آمده با مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، مقرر گردید دوره‌های آموزشی با هدف افزایش دانش شرکت‌کنندگان در زمینه مبانی نظری طرح تکریم، نحوه پاسخگویی و اطلاع‌رسانی و در نهایت، جلب اعتماد و رضایت مراجعین برای مسئولین دفاتر و متصدیان اطلاعات در دستگاه‌های اجرایی توسط سازمان‌های مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها و با هماهنگی مؤسسه مذکور، در سطح کشور برگزار گردد.





ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

رئیس سازمان

شماره : ۱۰۱/۱۹۱۹۴۰  
تاریخ : ۱۳۸۴/۱۰/۱۵  
پست :

مقتضی است، ترتیبی اتخاذ گردد تا تمامی متصدیان مشاغل مذکور در آن دستگاه بر اساس برنامه زمان بندی شده و به ترتیب اولویت، به مدیریت آموزش و پژوهش سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان معرفی تا از آموزش های لازم برخوردار گردند. امید است با بهره گیری از دوره های آموزشی یاد شده و ایجاد زمینه لازم برای برخورد مناسب و مشفقانه با مراجعین و با اجرای مؤثر الزامات طرح «تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع» در دستگاه های اجرایی، موجبات افزایش بیش از پیش رضایت مندی مردم از خدمات دستگاه های دولتی فراهم گردد.

حمید شرکاء  
معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان