



جمهوری اسلامی ایران

ریاست جمهوری

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره ۲۷۷۸۹، ۲۰۰۶

تاریخ ۱۳۸۹، ۹، ۱۲

پست

بسمه تعالی

استانداران محترم و رؤسای شورای برنامه ریزی و توسعه استان‌ها

با سلام و احترام؛ در اجرای بند (۱) تصویبنامه شماره ۳۴۵۸۸/ت/۳۱۴۳۴ هـ مورخ ۱۳۸۳/۷/۲۷ هیأت محترم وزیران و بر اساس ماده (۹) مصوبه طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری، ضروری است هر ساله میزان رضایت‌مندی مراجعان از نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی با هدف شناخت ویژگی‌های کلی دستگاه‌های اجرایی از نظر ارتباط و تعامل با مخاطبان (ارباب رجوع)، شناخت و طبقه‌بندی دستگاه‌ها از نظر میزان رضایت‌مندی مراجعان (شناسایی دستگاه‌های پیشرو یا بی‌توجه به ارائه خدمات به مراجعان) مورد سنجش قرار گیرد؛ تا در نهایت بتوان با مقایسه روند سالانه برخی یافته‌های اساسی طرح، از جمله: اطلاع‌رسانی به مراجعان، میزان اعتماد مراجعان به دستگاه‌های اجرایی، میزان خوش‌بینی مراجعان به بهبود ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی، میزان رضایت‌مندی مراجعان از ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی و نحوه اجرای طرح را مورد ارزیابی قرار داد.

در اجرای این طرح، ضمن ارسال لیست دستگاه‌های منتخب برای انجام نظرسنجی، پرسشنامه و چارچوب فنی طرح (شامل: جدول زمانی اجرای طرح، دستورالعمل نحوه تکمیل پرسشنامه، دستورالعمل نحوه کدگذاری، ورود اطلاعات پرسشنامه‌ها و تشکیل بانک اطلاعات داده‌ها) توجه آن استانداری محترم را به نکات زیر جلب می‌نماید:

- ۱- با توجه به نظرخواهی صورت گرفته از استانداری‌های محترم، در پرسشنامه طرح تغییراتی داده شده است که لازم است به آنها توجه شود.
- ۲- تعداد کل نمونه برای آن استان در جدول پیوست مشخص شده است.
- ۳- لازم است قبل از آغاز عملیات میدانی (تکمیل پرسشنامه‌ها)، نسبت به تعیین تعداد نمونه هر دستگاه در آن استان اقدام شود. برای این منظور، لازم است متوسط مراجعان روزانه به هر دستگاه از طریق شمارش تعداد ارباب رجوع آن دستگاه، مشخص گردد (خاطر نشان می‌سازد، این کار در سال‌های گذشته انجام شده است که با صلاحدید آن استانداری می‌تواند در سال جاری نیز مبنای توزیع نمونه‌ها قرار گیرد).
- ۴- انتخاب نمونه‌ها به گونه‌ای صورت گیرد که تعداد نمونه در هر دستگاه، از ۳۰ مورد کمتر نباشد.
- ۵- پرسشنامه از طریق مصاحبه حضوری با مراجعان دستگاه‌ها تکمیل شود.
- ۶- انتخاب افراد مصاحبه‌شونده به صورت تصادفی صورت گیرد و تا حد ممکن نسبتی از سطح تحصیلی، سنی و جنسی ارباب رجوع در نمونه‌ها رعایت شود.
- ۷- در انتخاب نمونه‌ها، نسبت منطقی بین تعداد مراجعان واحدهای اداری مرکز استان و واحدهای اداری شهرستان‌ها رعایت شود.

مذوق پستی: ۱۵۸۷۵-۴۳۴۴ کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹

تحران، خیابان شهید بهشتی، نش. میرعماد شماره ۱۶



جمهوری اسلامی ایران

ریاست جمهوری

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره ۲۵۰۱/۴۷۷۵۹

تاریخ ۱۳۸۹/۹/۱۶

پست

۸- اطلاعات مندرج در پرسشنامه‌ها پس از گردآوری، طبق دستورالعمل مربوط به نحوه کدگذاری، ورود اطلاعات و تشکیل بانک اطلاعات داده‌ها (پیوست است) به رایانه انتقال یابد و مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد. ضروری است در کدگذاری مربوط به دستگاه‌ها و متغیرها، حتماً از کدها و متغیرهای اعلام شده استفاده نمایند.

۹- پس از تجزیه و تحلیل اطلاعات، نسبت به رتبه‌بندی دستگاه‌های استانی از نظر میزان رضایت‌مندی مراجعان (عدد رضایت‌مندی) با استفاده از نرم افزارهای موجود که پیش از این در اختیار استان‌ها قرار گرفته است، اقدام شود؛ به گونه‌ای که نتایج آن با توجه به قسمت اخیر بند (۱) مصوبه یادشده، تا نیمه اول بهمن ماه سال جاری در سطح استان انتشار یابد و مدیران و دست‌اندرکاران دستگاه‌های استانی موفق در جلب رضایت ارباب رجوع، به نحو مقتضی مورد تشویق قرار گیرند و به مدیران و دست‌اندرکاران دستگاه‌های استانی که در این زمینه توفیق کمتری داشته‌اند، مراتب اعلام شود تا در زمینه ارائه خدمات مطلوب و جلب رضایت مراجعان، توجه بیشتری نمایند.

۱۰- یک نسخه از بانک اطلاعاتی تشکیل شده از محتوای پرسشنامه‌ها (ترجیحاً در محیط SPSS) به صورت لوح فشرده (CD) به امور مدیریت عملکرد این معاونت ارسال شود؛ تا نسبت به تشکیل بانک اطلاعات پرسشنامه‌های تکمیل شده در سطح کشور اقدام و گزارشات ملی تهیه و تدوین شود.

۱۱- اعتبار مورد نیاز برای اجرای طرح، مطابق بندهای ۱ و ۲ نامه شماره ۱۰۰/۵۹۳۷۷ مورخ ۱۳۸۹/۴/۲۷ معاون محترم رییس جمهور و رییس سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (سابق) تامین گردد.

۱۲- استانداری‌های محترم در صورت احساس ضرورت، می‌توانند طرح را دو بار در سال اجرا نمایند. با توجه به اینکه یکی از شاخص‌های برنامه‌های توسعه کشور، تعیین شاخص میزان رضایت‌مندی مراجعان است و این وظیفه بر عهده این معاونت نهاده شده، همکاری همه دستگاه‌های اجرایی به‌ویژه آن استانداری محترم در اجرای به موقع طرح، باعث تحقق این هدف مهم خواهد بود.

شایان ذکر است، کارشناسان امور مدیریت عملکرد (از طریق شماره تلفن ۸۸۷۵۵۲۲۶) آماده هرگونه همکاری، همفکری و هماهنگی در اجرای طرح نظرسنجی هستند.

لطفاً... فروزنده دهکردی

رونوشت:

- معاونت محترم حقوقی، امور مجلس و استان‌ها، برای آگاهی

تهران، خیابان شهید بهشتی، نش. میرعماد شماره ۱۶ صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۴۳۴۴ کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹

آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR

تلفن: ۸۸۷۵۱۰۸۱-۹ و ۸۸۵۴۶۹۳۹-۱۰