



تکالیف دستگاه های اجرایی در اجرای برنامه های تحول اداری

جلد ۵

برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری

تهیه و تنظیم: امین زیوری

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ

به نام خدا

مقدمه:

نظارت یکی از چند وظیفه اصلی مدیریت است و هر سازمان یا نظام اجتماعی که بخواهد در تحقق اهدافش موفق باشد، باید این موضوع را به شایستگی مورد توجه قرار دهد. گاهی نظارت را خلاصه مدیریت و چکیده همه وظایف مدیریتی می دانند که سلامت و کیفیت سایر اجزای سازمان و مدیریت را تضمین می کند. نظام اداری سازمانها به عنوان یک ساختار اجتماعی گسترده، نیازمند ساز و کار نظارتی مطمئن و توسعه یافته است. از طرفی مدیریت کردن هر پدیده به معنای ارتقای ویژگی های مثبت و کنترل جنبه های منفی آن است که مستلزم اندازه گیری اولیه و شناخت وضع موجود، تحلیل دقیق شرایط موجود و کشف عوامل شکست و موفقیت، برنامه ریزی و هدفگذاری جهت ترسیم وضع مطلوب و بالاخره اجرای برنامه ها به منظور حرکت به سمت هدف می باشد. چنین به نظر می رسد پدیده سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم را نیز بتوان با این رویکرد، به گونه کارآمد و اثر بخش مدیریت نمود تا کلیه تکالیف و تعهدات سازمان در عرصه سلامت اداری به نحو شایسته ای انجام شود.

همواره توصیه شده که پیشگیری را بر درمان مقدم است و به علاج واقعه قبل از وقوع اندیشیده شود. عمل به این نصیحت ارزشمند در حوزه حساس و پیچیده سلامت اداری، نیاز به ایجاد ساختار و نظامی کارآمد جهت ارتقای سلامت اداری سازمان و پیشگیری از وقوع تخلفات اداری دارد. مجلس شورای اسلامی و دولت با توجه به اهمیت موضوع قوانین و بخشنامه ها و آیین نامه های مرتبط با موضوع سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم را تنظیم و به کلیه دستگاه های اجرایی کشور ابلاغ نموده اند. در این سند تلاش شده اقدامات قابل انجام توسط دستگاه های اجرایی را در خصوص توجه و تعهد به اجرای صحیح تکالیف قانونی برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری تشریح گردد.

در این راهنما به ازای هر یک از شاخص های برنامه سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم، بخشنامه های موضوعه استخراج شده و تکالیف دستگاه ها در خصوص مفاد هر بخشنامه تشریح شده و توصیه های اجرایی لازم به ازای هر بند ارائه گردیده است.

امیدوار است این راهنما، مسیر پیشگیری از وقوع تخلفات سازمانی را هموار ساخته و موجبات موفقیت دستگاه های اجرایی کشور را در اجرای برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری را فراهم آورد. گروه مشاوران شرکت یسنا پارس همواره آمادگی دارند خدمات مشاوره ای و اجرایی خود را در ارائه راهکارهای اثربخش مدیریتی به مدیران و کارشناسان دستگاه های اجرایی عرضه نمایند.

امین زیوری

آذرماه ۱۳۹۵

جدول مستندات قانونی برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری

عنوان شاخص	مستندات قانونی
اجرای برنامه های ارتقاء سلامت اداری	<ul style="list-style-type: none"> - بند ۲۴ سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری - مواد ۹۱، ۹۲ و ۹۳ قانون مدیریت خدمات کشوری - دستورالعمل اجرایی مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور) - قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد - آیین نامه اجرایی ماده ۲۶ قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد (تصویب نامه شماره ۴۵۱۴۶/ت/۵۰۰۸۰ هـ.تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴ هیأت وزیران) - برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد (مصوبه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷ هـ.تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیأت وزیران) - آیین نامه پیش گیری و مبارزه با رشوه در دستگاه های اجرایی (مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴ هـ.تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیأت وزیران) - تصویب نامه شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳/تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیأت وزیران - آیین نامه پیش گیری و مقابله نظام مند و پایدار با مفاسد اقتصادی در قوه مجریه (مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت/۵۰۳۲۸ هـ.مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیأت وزیران) - نامه شماره ۲۰۰/۹۳/۴۳۴۹ مورخ ۱۳۹۳/۴/۳ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور - بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری
صیانت از حقوق مردم	<ul style="list-style-type: none"> - مواد ۲۵، ۲۶ و ۲۷ و ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری - آیین نامه اجرایی تبصره یک ماده ۲۵ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۲۳۱۴۳۰/ت/۴۳۹۱۴ ک.تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ هیأت وزیران) - آیین نامه اجرایی ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳/تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیأت وزیران) - دستورالعمل اجرایی مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور) - مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰.ط.تاریخ ۱۳۸۱/۱۲/۱۰ شورای عالی اداری موضوع طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری - مصوبه شماره ۱۹۰/۱/۲۲۱۳۲۰ تاریخ ۱۳۸۲/۱۱/۲۶ شورای عالی اداری موضوع دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان - بخشنامه طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع به شماره ۲۰۰/۹۳/۵۶۹۷ تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور
استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	<ul style="list-style-type: none"> - پیام های ۲۱ گانه مقام معظم رهبری - ماده ۱۰۴ قانون برنامه چهارم توسعه - تصویب نامه شماره ۵۱۸۶۷/۵۱۳۲۳ هـ.تاریخ ۱۳۷۶/۱/۳۰ هیأت وزیران و اصلاحیه بعدی آن به شماره ۵۱۵۴/ت/۲۴۷۱۳ هـ.تاریخ ۱۳۸۱/۱۱/۲ - تصویب نامه شماره ۶۹۴۴۳/ت/۴۳۸۳۵ هـ.تاریخ ۱۳۹۳/۶/۲۰ هیأت وزیران

تکالیف دستگاه های اجرایی در اجرای برنامه های تحول اداری
جلد پنجم - برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری

مصوبه جلسه ۵۶۶ مورخ ۱۳۸۱/۵/۴ شورای عالی انقلاب فرهنگی	-
تصویب نامه شماره ۱۱۶۰۷۷/ت/۳۳۳۲۴ هـ تاریخ ۱۳۸۵/۹/۱۸ هیأت وزیران	-
نظام جامع برنامه ریزی، نظارت و ارزیابی توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز در دستگاه های اجرایی	-
ماده ۲۵ قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد	- رسیدگی به شکایات
نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد(مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵ شورای عالی اداری)	- مردمی در بستر سامد



یسنایارس
تحقیق و توسعه
YESNA PARS CO.

عنوان مستند قانونی: بند ۲۴ سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری

شماره مستند قانونی:

● تکالیف دستگاه اجرایی

۲۴- 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.

توصیه
- طراحی ارکان سیاست گذاری و اجرایی نظام مدیریت سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم
- تدوین شرح وظایف رئیس، دبیر و اعضای کمیته سلامت اداری
- تشکیل کارگروه های اجرایی ذیل کمیته سلامت اداری به منظور برنامه ریزی و نظارت بر اجرای برنامه های ارتقای سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم
- تشکیل هیئت رسیدگی به تخلفات اداری و تدوین آیین نامه مربوط
- آموزش مستمر مدیران و کارکنان در خصوص مقوله های سلامت اداری
- تأکید و توجه به مقوله های سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در مراسمات فرهنگی و سخنرانی های انجام شده در دستگاه اجرایی
- تدوین نظامنامه مدیریت سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم

● تکالیف دستگاه اجرایی

ماده ۹۱- اخذ رشوه و سوء استفاده از مقام اداری ممنوع می باشد. استفاده از هرگونه امتیاز، تسهیلات، حق مشاوره، هدیه و موارد مشابه در مقابل انجام وظایف اداری و وظایف مرتبط با شغل توسط کارمندان دستگاه های اجرایی در تمام سطوح از افراد حقیقی و حقوقی به جز دستگاه ذی ربط خود تخلف محسوب می شود.

تبصره ۱- دستگاههای اجرایی موظفند علاوه بر نظارت مستقیم مدیران از طریق انجام بازرسی های مستمر داخلی توسط بازرسان معتمد و متخصص در اجرای این ماده نظارت مستقیم نمایند. چنانچه تخلف هر یک از کارمندان مستند به گزارش حداقل یک بازرس معتمد به تأیید مدیر مربوطه برسد بالاترین مقام دستگاه اجرایی یا مقامات و مدیران مجاز، می توانند دستور اعمال کسر یک سوم از حقوق، مزایا و عناوین مشابه و یا انفصال از خدمات دولتی برای مدت یک ماه تا یک سال را برای فرد متخلف صادر نمایند.

تبصره ۲- در صورت تکرار این تخلف به استناد گزارش هایی که به تأیید بازرس معتمد و مدیر مربوطه برسد پرونده فرد خاطی به هیئت های رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع و یکی از مجازاتهای بازخريد، اخراج و انفصال دائم از خدمات دولتی اعمال خواهد شد.

تبصره ۳- دستگاههای اجرایی موظف است اسامی افراد حقیقی و حقوقی رشوه دهنده به کارمندان دستگاههای اجرایی را جهت ممنوعیت عقد قرارداد به کلیه دستگاه های اجرایی اعلام نماید.

تبصره ۴- سازمان موظف است اسامی افراد حقیقی و حقوقی رشوه دهنده به کارمندان دستگاههای اجرایی را جهت ممنوعیت عقد قرارداد به کلیه دستگاههای اجرایی اعلام نماید.

ماده ۹۲- مدیران و سرپرستان بلافصل، مسئول نظارت و کنترل و حفظ روابط سالم کارمندان خود در انجام وظایف محوله می باشند و در مورد عملکرد آنان باید پاسخگو باشند. در صورتی که کارمندان مزبور با اقدامات خود موجب ضرر و زیان دولت گردند و یا تخلفاتی نظیر رشوه و یا سواستفاده در حیطه مدیریت مسئولان مزبور مشاهده و اثبات گردد، علاوه بر برخورد با کارمندان خاطی با مدیران و سرپرستان کارمندان (حسب مورد) نیز که در کشف تخلف یا جرایم اهمال نموده باشند مطابق قوانین مربوط، با آنان رفتار خواهد شد.

ماده ۹۳- کلیه کارمندان دستگاههای اجرائی موظفند در ساعات تعیین شده موضوع ماده (۸۷) به انجام وظایف مربوط بپردازند و در صورتی که در مواقع ضروری خارج از وقت اداری مقرر و یا ایام تعطیل به خدمات آنان نیاز باشد براساس اعلام نیاز دستگاه مکلف به حضور در محل کار و انجام وظایف محوله در قبال حق الزحمه یا اضافه کاری برابر مقررات مربوط خواهند بود.

توصیه 

- طبقه بندی بازرسان در سه گروه بازرس محسوس، بازرس نامحسوس و بازرس ویژه (بازرسی که در موضوع خاصی بر شیوه اجرای وظایف نظارت دارد. به طور مثال بازرسی که بر صدور مجوزهای صادره دستگاه نظارت می نماید).
- تدوین شرح وظایف بازرسان
- گزینش بازرسان واجد شرایط در حوزه سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم و ابلاغ شرح وظایف آنها
- آموزش بازرسان در خصوص آشنایی با انواع تخلفات اداری و نحوه شناسایی آن
- تشکیل هیئت رسیدگی به تخلفات اداری و تدوین آیین نامه مربوط
- ارائه گزارشات محرمانه تخلفات شناسایی شده توسط بازرسین به کمیته سلامت اداری به صورت ادواری (ترجیحاً ماهیانه)
- تهیه گزارش نحوه رسیدگی به تخلفات شناسایی شده و احکام صادره در برخورد با متخلفین توسط کمیته سلامت اداری و ارائه به عنوان مستند شاخص
- ارائه راهکارهای پیشگیری از وقوع تخلفات اداری توسط کمیته سلامت اداری و ابلاغ راهکارها به کارگروه های اجرایی ذیل کمیته جهت اجرا

عنوان مستند قانونی: دستورالعمل اجرایی مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری

شماره مستند قانونی: بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

● تکالیف دستگاه اجرایی

تعاریف:

ماده ۱- واژه‌ها و عبارات اختصاری مندرج در این دستورالعمل در معانی زیر به کار می‌روند:

الف- قانون: قانون مدیریت خدمات کشوری

ب- بازرس: بازرس معتمد و متخصص موضوع تبصره یک ماده (۹۱) قانون مدیریت خدمات کشوری

ج- بازرسی: بازرسی داخلی توسط بازرس معتمد و متخصص موضوع تبصره یک ماده (۹۱) قانون مدیریت خدمات کشوری

د- سازمان: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

ه- بازرسی مستمر: مجموعه فعالیت‌های بازرسی است که بر اساس برنامه‌های مدون و منظم در خصوص تخلفات موضوع ماده (۹۱)

قانون مدیریت خدمات کشوری با تعیین محدوده و زمان مشخص انجام می‌پذیرد.

و- بازرسی موردی: یکی از طرق بازرسی است که خارج از برنامه‌های مدون و متعاقب وصول شکایات و گزارش‌های مقرون به صحت

(نظیر مراجعان، سازمان‌های مردم نهاد و سایر کارمندان دستگاه که به نحوی از موضوع مطلع شده‌اند)، اعلام سازمان، هیأت عالی نظارت،

دستور بالاترین مقام دستگاه اجرایی یا مقامات و مدیران مجاز یا درخواست سایر مسئولین ذیربط دستگاه در محدوده ماده (۹۱) قانون

صورت می‌پذیرد.

ز- کمیته: کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم موضوع بند «۴» قسمت «الف» بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ

۱۳۹۳/۱۰/۷ معاونت وقت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور.

شرایط بازرسان و تعداد آنها:

ماده ۲- بازرسان منتخب می‌بایست متصف به امانتداری و صداقت بوده و از حسن شهرت برخوردار باشند و از میان افراد مطلع، دارای

تحصیلات عالی و با سوابق اجرایی مؤثر انتخاب شوند. در اجرای این ماده بازرسان می‌بایست واجد شرایط ذیل باشند:

- دارا بودن معیارهای اخلاق حرفه‌ای بازرسی نظیر: شکیبایی، جدیت، سخت‌کوشی، رازداری، مثبت‌گرایی، انضباط، خوش‌رفتاری و

بی‌طرفی

- کارشناس متخصص با مدرک تحصیلی حداقل لیسانس

- حداقل ۵ سال تجربه کاری

- آشنایی با مشاغل تخصصی دستگاه و شرح وظایف شاغلین این مشاغل

- آشنایی با قوانین و مقررات، ضوابط و رویه‌های حاکم بر دستگاه

- امکان مشارکت در بازرسی‌های مستمر بدون ایجاد وقفه در وظایف مرتبط با پست سازمانی

- برخوردار بودن از توانایی بالا در تجزیه و تحلیل مسایل

ماده ۳- تعداد بازرسان هر دستگاه اجرایی نباید از هفت دهم درصد کل کارکنان (رسمی، پیمانی و قرارداد کار معین) تجاوز نماید. تعداد

بازرسان حوزه ستادی کمتر از ۲ نفر نخواهد بود و برای واحدهای خارج از مرکز حداقل یک نفر به عنوان بازرس تعیین خواهد شد.

نحوه انتصاب بازرسان:

ماده ۴- انتصاب بازرسان (در واحدهای ستادی و استانی) با پیشنهاد ناظر ارشد (موضوع ماده ۹ این دستورالعمل)، تأیید کمیته و حکم بالاترین مقام دستگاه اجرایی صورت می‌پذیرد.

ماده ۵- احکام بازرسان مطابق فرم ضمیمه این دستورالعمل و برای مدت ۳ سال صادر خواهد شد. بازرسان موظفند پس از دریافت احکام خود سوگندنامه پیوست این دستورالعمل را امضا نمایند.

ماده ۶- با انتصاب بازرسان موضوع ماده (۹۱) قانون در ستاد دستگاه و واحدهای تابعه استانی، انتخاب بازرسان موضوع بند «ج» ماده (۲) آیین‌نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی (تصویب‌نامه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴هـ.مورخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیأت وزیران) منتفی خواهد بود.

توصیه

تهیه فهرست اسامی بازرسان با ذکر مسئولیت آنان به همراه تصویر احکام آنان به عنوان مستند شاخص

آموزش و اطلاع رسانی

ماده ۷- دستگاه های اجرایی مکلفند دوره های آموزشی بازرسان را مطابق با عناوین و سرفصل هایی که سازمان در قالب نظام آموزش کارکنان دولت ابلاغ می نماید، برنامه ریزی و اجرا نمایند.

ماده ۸- دستگاه های اجرایی موظفند به نحو مقتضی کارمندان و مدیران مربوطه را از مفاد مواد (۹۱) و (۹۲) قانون و اقدامات اجرایی خود در این باره آگاه و تدابیر لازم را برای دریافت گزارش های مردمی در ارتباط با تخلفات موضوع ماده (۹۱) قانون پیش بینی نمایند.

تبصره: در اجرای این ماده دستگاه های اجرایی می بایست روش های نظارت مردمی و نحوه دریافت گزارش ها و شکواییه های مربوطه مانند صندوق های ارتباط مستقیم، پورتال دستگاه و پست صوتی را به شکل مناسب اطلاع رسانی نمایند. نتیجه اقدامات و بررسی های انجام شده از طرفی نظیر پورتال، کتبی، تلفنی و پیامک به اطلاع گزارش دهند خواهد رسید.

توصیه

تدوین برنامه آموزش سالانه بازرسان سلامت اداری با ذکر عناوین دوره ها، تاریخ و محل برگزاری دوره آموزشی

ارائه گزارش حضور بازرسان در دوره های آموزشی مرتبط با سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم به عنوان مستند شاخص

تهیه و ارائه گزارش تحلیلی از تعداد و موضوعات شکواییه ها و گزارشات مردمی به عنوان مستند شاخص

هماهنگی و نظارت بر عملکرد بازرسان:

ماده ۹- مدیر کل دفتر مدیریت عملکرد (یا عناوین مشابه) به عنوان ناظر ارشد، وظیفه پیشنهاد بازرسان، سازماندهی، هماهنگی، هدایت، آموزش، نظارت و اخذ گزارش عملکرد بازرسان را در چارچوب این دستورالعمل و مصوبات کمیته بر عهده دارد و بازرسان موظفند گزارش ماهیانه عملکرد خود را برای ایشان ارسال نمایند.

ماده ۱۰- دفاتر حراست و سایر مراجع ذیربط دستگاه در حدود وظایف محوله همکاری لازم را با بازرسان معمول خواهند داشت.

ماده ۱۱- در صورتی که هر یک از بازرسان موضوع ماده (۹۱) قانون از موقعیت خود سوءاستفاده نمایند، موضوع توسط ناظر ارشد یا سایر مراجع ذیصلاح دستگاه به بالاترین مقام دستگاه گزارش می شود تا حسب مورد مطابق ماده (۱۲) قانون رسیدگی به تخلفات اداری با وی برخورد یا دستور ارجاع پرونده به هیأت رسیدگی به تخلفات اداری را صادر نماید.

شیوه های بازرسی و اولویت های آن:

ماده ۱۲- بازرسی های موضوع ماده (۹۱) قانون به صورت مستمر یا موردی انجام خواهد پذیرفت، برنامه بازرسی های مستمر با تأکید بر اولویت های زیر به تصویب کمیته می رسد:

الف- گلوگاه ها و نقاط آسیب پذیر دستگاه که بیشتر در معرض وقوع تخلفات موضوع ماده (۹۱) قانون قرار دارند. (نقاط مذکور ظرف مدت سه ماه از ابلاغ این دستورالعمل توسط کمیته تعیین و اعلام خواهد شد).

ب- مشاغل در معرض آسیب

ج- پست های سازمانی که بر اساس آرای صادره و پرونده های متشکله در هیأت رسیدگی به تخلفات اداری دستگاه بیشترین موارد مربوط به تخلفات موضوع ماده (۹۱) قانون توسط متصدیان آنها انجام گرفته است.

د- نقاطی که بر اساس نظرسنجی های سالیانه یا گزارش های مردمی بیشترین موارد وقوع تخلفات موضوع ماده (۹۱) قانون در آنجا گزارش شده است.

ه- اولویت های اعلامی سازمان یا سایر مراجع ذیربط

ماده ۱۳- بازرسی حسب مورد توسط بازرس یا بازرسان انجام می شود. ناظر ارشد مواردی را که نیازمند بازرسی گروهی است مشخص و سرپرست گروه را تعیین می نماید.

توصیه

- تدوین برنامه بازرسی های مستمر توسط کمیته سلامت اداری و ابلاغ به بازرسین مربوطه
- تدوین برنامه بازرسی های ادورای توسط کمیته سلامت اداری و ابلاغ به بازرسین مربوطه
- شناسایی و تحلیل گلوگاه ها و نقاط آسیب پذیر دستگاه توسط کمیته سلامت اداری
- اعلام گلوگاه ها و نقاط آسیب پذیر دستگاه به بازرسین توسط کمیته سلامت اداری و ارائه آن به عنوان مستند شاخص
- شناسایی مشاغل حساس و بازنگری شرح وظایف شغل و فرایندهای کاری مرتبط با شغل به منظور پیشگیری از وقوع تخلف توسط کمیته سلامت اداری و ارائه آن به عنوان مستند شاخص
- طراحی پرسشنامه نظرسنجی از مردم با رویکرد شناسایی آسیب ها و تخلفات دستگاه
- تعیین حجم نمونه آماری و برنامه ریزی جهت اجرای فرایند نظرسنجی از مردم و ارباب رجوع
- تهیه گزارش تحلیلی نتایج نظر سنجی و ارائه آن به عنوان مستند شاخص

نحوه تنظیم گزارش:

ماده ۱۴- گزارش های بازرسی باید بر اساس ضوابط و قواعد گزارش نویسی و مطابق فرم ضمیمه این دستورالعمل تهیه شوند. در گزارش های تنظیمی رعایت موارد زیر الزامی است:

- الف- اسناد و مدارک مورد استناد باید به ترتیب ارجاع، شماره گذاری شده و اصل یا تصویر آنها در انتهای گزارش آورده شود.
- ب- پیش از تنظیم گزارش نهایی، توضیحات فرد یا افراد ذیربط به صورت کتبی اخذ و اظهارات و دفاعیات شفاهی آنها صورتجلسه شود. در صورتیکه کارمند از ارائه توضیح کتبی یا شفاهی خودداری نماید، بازرس موظف است مراتب را در گزارش ذکر نماید.
- ج- در گزارش هایی که با موضوع اخذ رشوه تنظیم می شود، حداقل یکی از مصادیق مذکور در ماده (۱) آیین نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه های اجرایی (موضوع تصویب نامه شماره 73377/30374 هـ مورخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲) مورد استناد قرار گیرد.
- د- اصول طبقه بندی اسناد اداری رعایت شود.

فرایند بازرسی:

ماده ۱۵- بازرسان می توانند از طریق زیر نسبت به کسب اطلاعات مورد نیاز اقدام نمایند:

الف- مشاهده

ب- کسب اطلاع از شهود و مطلعین

ج- مطالعه سوابق پرونده های موجود و تهیه مدارک از آنها

د- بررسی گزارش ها و شکوائیه های مکتوب ارباب رجوع و عنداللزوم مصاحبه با آنها

ه- استعلام نظر مسئولان و کارکنان ذیربط

ماده ۱۶- هر گاه در پایان بازرسی دلایل و مدارکی به دست آید که فردی مرتکب یکی از تخلفات موضوع ماده (۹۱) قانون شده، بر اساس مراحل زیر عمل خواهد شد:

الف- بازرس گزارش خود را با ذکر دلایل و پیوست مدارک برای مدیر ذیربط ارسال می نماید.

ب- مدیر مربوط با قید فوریت به موضوع رسیدگی نموده و ضمن بررسی دلایل مذکور در گزارش و مستندات پیوست، حداکثر ظرف مدت ۵ روز کاری از تاریخ دریافت گزارش، نظر خود مبنی بر تأیید یا عدم تأیید گزارش بازرسی را اعلام می نماید.

د- در صورتیکه نظر مدیر دایر بر تأیید تخلف باشد، بازرس مراتب را به همراه پیشنهادات مربوطه جهت اتخاذ تصمیم و اعمال مستقیم مجازات های مصرح در قسمت اخیر یک ماده (۹۱) قانون به بالاترین مقام دستگاه یا مقامات و مدیران مجاز گزارش می نماید.

ه- در صورتی که مدیر مربوطه گزارش بازرسی را تأیید نکند، دلایل خود را به صورت مستدل به بازرس اعلام و مستندات مورد نظر را نیز پیوست می نماید. در این حالت به شیوه زیر عمل می شود:

۱- اگر استدلال، دلایل و مستندات مدیر مربوطه به گونه ای باشد که بازرس را در خصوص عدم وقوع تخلف قانع نماید، ادامه رسیدگی متوقف، سوابق مربوطه بایگانی و مراتب به اطلاع ناظر ارشد خواهد رسید.

۲- با توجه به نظر مدیر مربوطه، بازرس مبادرت به تکمیل گزارش و پیوست مستندات جدید می نماید و سپس؛

-گزارش تکمیلی مجدداً برای مدیر مربوطه ارسال می شود.

-مدیر ذیربط با رعایت موعد مزبور، نظر مجدد خود را اعلام می نماید.

-در صورتی که گزارش اصلاحی مورد تأیید مدیر ذیربط قرار گیرد، به شیوه بند (د) این ماده اقدام خواهد شد.

- اگر مدیر ذیربط بر نظر مخالف خود اصرار داشته باشد، ولی تخلف از نظر بازرس محرز باشد، مراتب با گزارش بازرس به بالاترین مقام دستگاه یا مقامات و مدیران مجاز گزارش می شود تا مطابق ماده (12) قانون رسیدگی به تخلفات اداری نسبت به برخورد با فرد متخلف اقدام شود یا دستور ارجاع موضوع به هیأت رسیدگی به تخلفات اداری ذیربط و یا خاتمه رسیدگی و بایگانی موضوع را صادر نماید. در صورتیکه تخلف کارمند در هیأت تخلفات اداری احراز گردد با مدیر مربوطه مطابق ماده (92) قانون رفتار خواهد شد.

تبصره ۱- در اجرای تبصره یک ماده (91) قانون و به منظور سرعت بخشی به فرآیند تصمیم گیری و قاطعیت برخورد با متخلفین، بالاترین مقام دستگاه اجرایی می تواند اختیار اعمال مجازات های موضوع این ماده را به مقامات و مدیران مجاز (نظیر استانداران، معاونین وزرا، معاونین استانداران، معاونین دستگاه های اجرایی، مدیران کل ملی و استانی) کتباً تفویض نماید.

تبصره ۲- مقامات و مدیرانی که به آنها تفویض اختیار شده می توانند با طی فرآیند تأیید تخلف توسط بازرس و تأیید مدیر بلافصل کارمند، رأساً نسبت به صدور حکم و اعمال مجازات های مربوطه اقدام نمایند.

ماده ۱۷- در صورتی که بالاترین مقام دستگاه یا مقامات و مدیران مجاز گزارش هایی را که در اجرای ماده (91) قانون و این دستورالعمل به وی ارائه می شود، ناقص تشخیص دهد، دستور تکمیل گزارش و رفع نواقص مورد نظر را صادر می نماید. در این حالت، بازرس موظف است حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز کاری گزارش را تکمیل و نواقص مربوطه را مرتفع نماید.

ماده ۱۸- پس از اعمال مجازات در اجرای تبصره ۱ ماده (91) قانون، در صورت ارتکاب مجدد همان تخلف و تأیید مراتب توسط مدیر مربوطه، گزارش بازرسی توسط بازرس به همراه سوابق مربوطه به هیأت رسیدگی به تخلفات اداری ذیربط ارجاع می نماید. هیأت در صورت احراز تخلف، مطابق تبصره دو ماده (91) قانون، یکی از مجازات های بازخریدی، اخراج و انفصال دائم از خدمات دولتی را اعمال خواهد نمود.

ماده ۱۹- در مواردی که بر اساس گزارش بازرسان موضوع ماده (91) قانون یا حسب بررسی های سایر مراجع ذیربط دستگاه، مدیر یا سرپرست بلافصل نیز به علت عدم اعمال نظارت، کنترل مؤثر و حفظ روابط سالم کارمند مقصر تشخیص داده شود، در اجرای ماده (92) قانون، پرونده مدیر ذیربط نیز به هیأت رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع خواهد شد.

یادآوری: فرآیند اجرایی ماده (91) قانون در ضمیمه های شماره یک این دستورالعمل ترسیم شده است.

اقدامات حمایتی از بازرسین

ماده ۲۰- بازرسین و سایر مراجع ذیربط باید از افشاء اطلاعات مربوط به هویت، محل سکونت و کار مراجعان و کارمندان گزارش دهنده تخلفات موضوع ماده (91) قانون خودداری نمایند، مگر با رضایت آنها. در صورت ارجاع پرونده به مراجع قضایی، افشای هویت مخبرین و شهود تابع قوانین و مقررات مربوطه خواهد بود.

ماده ۲۱- دستگاه های اجرایی موظفند در خصوص دعوایی که در مقام انجام وظایف قانونی علیه بازرسانی که کارمند دستگاه اجرایی هستند، مطرح می شود، مطابق ماده (88) قانون، خدمات حقوقی ارائه نمایند.

ارزیابی عملکرد بازرسان

ماده ۲۲- ناظر ارشد موظف است حداکثر تا پایان خرداد ماه، گزارش ارزیابی عملکرد سال گذشته بازرسان را مطابق فرم ضمیمه شماره ۶ این دستورالعمل تهیه و پس از تأیید کمیته به بالاترین مقام دستگاه ارائه نماید.

تبصره ۱- بالاترین مقام دستگاه در خصوص برکناری بازرسانی که امتیاز ارزیابی آنها مطابق فرم مذکور کمتر از ۶۰٪ باشد اقدام و در مورد بازرسانی که نمره ارزیابی عملکرد آنها بالاتر از ۸۵٪ باشد، مطابق ضوابط قانونی مشوق های قانونی لازم را اعمال خواهد کرد.

تبصره ۲- علاوه بر مشوق های مربوط بر عملکرد سالیانه، در مواردی که تلاش های بازرسی منجر به کشف پرونده مهمی از تخلفات موضوع ماده (۹۱) قانون گردد، ناظر ارشد می تواند به بالاترین مقام دستگاه پیشنهاد نماید در چارچوب قوانین و مقررات موجود نسبت به اعطای مشوق های معنوی و مادی ویژه به بازرسی ذریبط اقدام نمایند.

سایر موارد:

ماده ۲۳- در مواردی که بازرسان در جریان بازرسی های خود متوجه سوء جریاناتی شوند که ناشی از فقدان ضوابط و مقررات مناسب باشد یا با رویه های مخالف مقررات و ضوابط مواجه شوند، موضوع را با ذکر دلایل و مستندات مربوطه همراه با پیشنهادهای اصلاحی مورد نظر به ناظر ارشد گزارش می نمایند. در صورتی که ناظر ارشد نظر بازرسی را قرین به صحت تشخیص دهد، مراتب را به مراجع ذیصلاح منعکس می نماید تا اصلاحات لازم را به عمل آورند.

ماده ۲۴- دستگاه های اجرایی مکلفند اسامی بازرسان و ناظر ارشد را از طریق سامانه الکترونیکی سازمان اعلام و هر گونه تغییر احتمالی را در این سامانه ثبت نموده و گزارش کلی اجرای مواد (۹۱) و (۹۲) قانون و دستورالعمل جاری را هر شش ماه یکبار بر اساس ساز و کار و ارقام اطلاعاتی اعلامی به سازمان ارسال نمایند (گزارش شش ماهه اول سال حداکثر تا پایان مهر ماه و گزارش شش ماهه دوم حداکثر تا پایان فروردین سال بعد). (همچنین، برای تشکیل و تکمیل بانک های اطلاعاتی مورد نیاز ضرورت دارد گزارش اقدامات خود را مطابق فرم هایی که در سامانه الکترونیکی و سایت سازمان درج خواهد شد، در دوره زمانی فوق به سازمان ارسال نمایند:

الف- اسامی و مشخصات کارمندانی که مرتکب یکی از تخلفات موضوع ماده (۹۱) قانون شده و یکی از مجازات های مذکور در تبصره یک در خصوص آنها اعمال شده است.

ب- اسامی و مشخصات کارمندانی که با تکرار تخلف پرونده های آنها در اجرای تبصره «۲» ماده (۹۱) قانون به هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع و با اثبات تخلف به یکی از مجازات های مذکور در این تبصره محکوم شده یا برائت حاصل نموده اند (پس از قطعیت رأی).

ج- مشخصات اشخاص حقیقی و حقوقی که به علت پرداخت رشوه به کارمندان دستگاه در مراجع قضایی تحت تعقیب قرار گرفته اند.
د- مشخصات اشخاص مذکور در بند فوق پس از قطعیت صدور حکم در مرجع قضایی (در اجرای تبصره «۴» ماده (۹۱) قانون و برای اعلام به سایر دستگاه های اجرایی به منظور خودداری از عقد هر گونه قرارداد با آنها).

ماده ۲۵- در موارد زیر بازرسی از رسیدگی خودداری و مراتب را جهت اتخاذ تصمیم و انتخاب بازرسی جدید به ناظر ارشد گزارش می نماید:

الف- بازرسی یا اقربای نسبی یا سببی وی در موضوع نظارت و بازرسی دارای منفعت شخصی باشند.

ب- فردی که عملکرد وی مورد بازرسی است با بازرسی دارای قرابت نسبی یا سببی باشد.

ج- فردی که عملکرد وی مورد بازرسی است با بازرسی یا اقربای مذکور دارای سابقه اختلاف اداری، دعوی حقوقی یا کیفری باشد.

ماده ۲۶- بالاترین مقام دستگاه اجرایی مسئولیت اجرای صحیح این دستورالعمل را بر عهده دارد.

ماده ۲۷- سازمان موظف است بر اساس گزارش دریافتی از دستگاه ها موضوع ماده ۲۴، گزارش عملکرد کشوری اجرای مواد (۹۱) و (۹۲) قانون و این دستورالعمل را در مقاطع شش ماهه (حداکثر تا پایان شهریور ماه سال بعد) برای تقدیم به شورای عالی اداری و سایر مراجع ذریبط تهیه و ارائه نماید.

ماده ۲۸- این دستورالعمل جایگزین بخشنامه شماره (۱۶) معاونت وقت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور به شماره ۱۳۹۳/۴/۱۷ مورخ ۲۰۰۹/۹/۵۲۷۲ می شود.

عنوان مستند قانونی: برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد

شماره مستند قانونی: مصوبه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷ هـ.تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیئت وزیران

تکالیف دستگاه اجرایی

۱. ارتقاء سلامت نظام اداری از طرق زیر تحقق می یابد:

- الف- شفاف سازی انجام امور و فعالیت ها و افزایش پاسخگویی؛
- ب- افزایش رضایت مندی خدمت گیرندگان و احقاق حقوق و احترام به ارباب رجوع؛
- ج- برقراری نظام شایسته سالاری در انتخاب ها و انتصاب ها؛
- د- بهبود فرهنگ عمومی و تقویت نظارت مردمی؛
- هـ- بهبود فرهنگ سازمانی و تقویت ارزشهای دینی و اخلاقی در رفتار سازمانی و شغلی کارکنان؛
- و- تقویت مشارکت و فعالیت بخشهای غیردولتی با رفع موانع انحصاری در فعالیتهای اقتصادی، اجرایی و توسعه ای کشور؛
- ز- تدوین نظام حقوقی مؤثر برای پیشگیری و مبارزه با فساد و افزایش سلامت در اتخاذ تصمیمات، اقدامات و فعالیتهای سازمان های دولتی و عمومی.

توصیه

به ازای هر یک از بندهای الف تا ز متناسب با اولویت های سازمانی و گلوگاه های فساد شناسایی شده، برنامه عملیاتی و فعالیت های اجرایی ذیل آن تنظیم گردد. به ازای هر فعالیت زمانبندی و مسئول اجرای آن معین شده و در صورت نیاز به تأمین مالی، پیگیری لازم جهت تخصیص بودجه لازم صورت پذیرد.

کلیه فرایندهای سازمانی مرتبط با هر یک از بندهای الف تا ز شناسایی و با توجه به رویکرد ارتقاء سلامت اداری مورد بازنگری قرار گرفته و گزارش تغییرات اعمال شده در فرایندها به عنوان مستند شاخص تهیه گردد.

کلیه آیین نامه ها و دستورالعملهای سازمانی مرتبط با هر یک از بندهای الف تا ز شناسایی و با توجه به رویکرد ارتقاء سلامت اداری مورد بازنگری قرار گرفته و گزارش تغییرات اعمال شده در آنها به عنوان مستند شاخص تهیه گردد.

تحقیق و توسعه

۲. کلیه دستگاه ها و سازمانهای دولتی و عمومی و مؤسسات و سازمانهای وابسته به آنها موظفند براساس برنامه هایی که سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور پیرامون موارد ذیل تنظیم و پس از تصویب در شورای عالی اداری ابلاغ می نماید اقدامات لازم را برای اجرای آنها به عمل آورند:

۲.۱. کوچک سازی و کاهش تصدی گری دستگاه ها و رفع و حذف تمرکزهای غیرضروری و به طور همزمان گسترش حیطه نظارت و اعمال حاکمیت دولت.

توصیه

فهرست کلیه تصدی های دستگاه با تأیید مدیر دستگاه تهیه و تنظیم گردد. در این فهرست به ازای هر تصدی از بعد الزام به متمرکز بودن در ستاد دستگاه، نیاز به واگذاری بخشی از وظایف تصدی گری یا واگذاری کامل

تصدی معین گردد.

- فهرست تصدی های واگذار شده به واحدهای استانی و شهرستانی زیر مجموعه تهیه گردد. نامه های واگذاری تصدی به واحدهای زیر مجموعه به عنوان مستند شاخص جمع آوری گردد.
- فهرست تصدی های واگذار شده به بخش خصوصی تهیه گردد. قراردادهای واگذاری تصدی به بخش خصوصی به عنوان مستند شاخص جمع آوری گردد.

۲.۲. ساده سازی و رفع پیچیدگی های غیر ضرور در ساختارها، فرآیندها، مناسبات و بوروکراسی حاکم بر دستگاهها و کاهش رابطه رو در رو بین کارکنان و خدمت گیرندگان با تأکید بر تسریع در انجام امور.

توصیه

- ساختار سازمانی دستگاه تحلیل شده و طی گزارشی پست های سازمانی غیر ضروری، فعالیت های موازی، وظایف هم تزار شناسایی و راهکار مناسب جهت حذف، ادغام یا جایگزینی پیش بینی گردیده و طی جلسه ای با حضور مدیر دستگاه تصمیمات لازم اتخاذ و صورتجلسات مربوطه به عنوان مستند شاخص جمع آوری گردد.
- کلیه وظایف و فعالیت هایی که وابسته به حضور کارمند جهت پیگیری از واحد دیگر می باشند، شناسایی و راهکار مناسب جهت بازنگری وظایف یا اصلاح فرایند پیش بینی گردد.
- کلیه وظایف و فعالیت هایی که وابسته به حضور ارباب رجوع جهت پیگیری می باشند، شناسایی و راهکار مناسب جهت بازنگری وظایف یا اصلاح فرایند پیش بینی گردد.

۲.۳. شفاف سازی حیطه وظایف، اختیارات و نحوه انجام امور و فعالیت واحدها و دستگاههای اجرایی با تأکید بر توسعه آگاهی های همگانی در خصوص حقوق، وظایف و تکالیف مربوط به کارکنان واحدها و دستگاهها.

توصیه

- شرح وظایف هر یک از واحدها تنظیم و پس از تأیید مدیر دستگاه در محل واحد نصب گردد. همچنین در پورتال سازمانی دستگاه نیز شرح وظایف واحدها جهت مشاهده عموم در دسترس قرار گیرد.
- فرایندهای کاری مرتبط با ارباب رجوع تنظیم و پس از تأیید مدیر دستگاه در ورودی دستگاه و اماکنی که ارباب رجوع مراجعه می نماید نصب گردد. همچنین در پورتال سازمانی دستگاه نیز فرایندهای کاری مرتبط با ارباب رجوع جهت مشاهده عموم در دسترس قرار گیرد.
- حقوق ارباب رجوع نسبت به دستگاه تنظیم شده و از طریق نصب در اماکن مختلف و درج در پورتال دستگاه اطلاع رسانی عمومی گردد.

۲.۴. بهبود نظام های جذب و به کارگیری کارکنان با تأکید بر ورود و حضور شایسته ترین افراد و ایجاد نظام های تشویقی برای کارکنان شایسته و دارای سلامت در نظام اداری جهت تداوم خدمت کارکنان و بستر سازی آموزشی و فرهنگی لازم برای افزایش سطح اخلاق و وجدان کاری کارکنان دستگاهها.

توصیه

- فرایند جذب و استخدام کارکنان با رویکرد انتخاب شایسته ترین ها بازنگری شده و پس از تأیید مدیر دستگاه به عنوان مستند شاخص ارائه گردد. دقت شود بازنگری فرایند به نحوی انجام شود که امضاهای طلایی حذف شده و تصمیمات استخدام افراد با رأی حداکثری مدیران ذیصلاح انجام شود.

- نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد کارکنان بر اساس مدل های معتبر علمی و الزامات قانونی طراحی شده و پس از تأیید مدیر دستگاه و سایر مراجع مرتبط، در دستور کار قرار گیرد.

- فهرست کلیه اقدامات و امور رفاهی کارکنان تنظیم گردد.

- آیین نامه رفاهی با رویکرد ارائه خدمات رفاهی مبتنی بر عملکرد مطلوب کارکنان تنظیم/ بازنگری گردد و پس از تأیید مدیر دستگاه و سایر مراجع مرتبط، در دستور کار قرار گیرد.

- فهرست برنامه های آموزشی و فرهنگی سالیانه جهت تقویت اخلاق، تعهد، وجدان کاری با تأکید بر ارزش های سازمانی به همراه برنامه زمانبندی اجرا تنظیم و پس از تأیید مدیر دستگاه در دستور کار قرار گیرد.

۲.۵. ارتقاء سطح برخورداری های کارکنان و بهبود کیفیت زندگی آنان به ویژه منطقی نمودن سطح حقوق و مزایای کارکنان متناسب با تخصص، اهمیت، نقش و کیفیت عمل آنان.

توصیه

- نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد کارکنان بر اساس مدل های معتبر علمی و الزامات قانونی طراحی شده و پس از تأیید مدیر دستگاه و سایر مراجع مرتبط، در دستور کار قرار گیرد.

- فهرست کلیه اقدامات و امور رفاهی کارکنان تنظیم گردد.

- آیین نامه رفاهی با رویکرد ارائه خدمات رفاهی مبتنی بر عملکرد مطلوب کارکنان تنظیم/ بازنگری گردد و پس از تأیید مدیر دستگاه و سایر مراجع مرتبط، در دستور کار قرار گیرد.


۲.۶. بهبود و افزایش پاسخگویی در قبال تصمیمات و اقدامات مربوط و افزایش آگاهی عمومی نسبت به عملکرد دستگاه ها و ایجاد فرصت طرح انتقادات و ارزیابی های مردم از آنها با همکاری رسانه های جمعی از جمله سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران.

توصیه


- کلیه تصمیمات دستگاه که بر حقوق و انتظارات مردم تأثیرگذار است در کوتاه ترین زمان ممکن به نحو مناسب از طریق واحد روابط عمومی یا واحدهای مسئول از طریق پورتال دستگاه و رسانه های عمومی اطلاع رسانی گردد.

- فرصت طرح انتقادات و پیشنهادات مردم از دستگاه از طرق مختلف از جمله پورتال دستگاه، سامانه پیامکی، سامانه رسیدگی به شکایات و انتقادات، تلفن های روابط عمومی و دفاتر رسیدگی به شکایات، نصب صندوق های دریافت انتقادات و پیشنهادات فراهم گردد.

۲.۷. تعیین شاخص های استاندارد فعالیت، شاخص های سلامتی و رتبه بندی دستگاه ها جهت سنجش میزان سلامتی آنها.

توصیه  - به ازای هر یک فعالیت ها و وظایف کلیدی دستگاه، شناسنامه ای تنظیم گردد تا در آن استانداردها و مصادیق انجام صحیح و با کیفیت فعالیت ذکر گردد. این اسناد به عنوان مستند شاخص ارائه گردد.

۳. دستگاه های مشمول برنامه موظفند در چارچوب قوانین و مقررات مربوط کلیه معاملات خود را در چارچوب آیین نامه شفاف سازی اطلاعات که از سوی "ستاد ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد" تصویب و ابلاغ می گردد، انجام دهند.

توصیه  - آیین نامه معاملات دستگاه اجرایی بر اساس مفاد و الزامات آیین نامه شفاف سازی اطلاعات مورد بازنگری قرار گرفته و پس از تأیید مدیر دستگاه ابلاغ گردد. کمیته سلامت اداری دستگاه به صورت ادواری (ترجیحاً هر سه ماه یکبار) کلیه معاملات انجام شده را بررسی و موارد عدم تطبیق با آیین نامه معاملات را طی گزارشی به مدیر دستگاه اعلام نماید.

۴. کلیه دستگاه های مشمول برنامه موظفند براساس شاخص های سلامتی و رتبه بندی هایی که از سوی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تنظیم و ابلاغ می شود، وضعیت دستگاه را از نظر شیوع، کاهش و یا زمینه های بروز فساد از طریق نظرسنجی از مردم و شکایات مردم به دفاتر بازرسی ارزیابی و گزارش لازم را در خصوص وضعیت موجود به صورت ادواری به "ستاد ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد" ارائه نمایند.

توصیه  - شاخص های عمومی و اختصاصی سنجش سلامت اداری دستگاه در تطابق با شاخص های اعلام شده از سوی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تدوین/بازنگری گردد.
- فرایند ارزیابی شاخص های سلامت اداری تدوین گردیده و به صورت ادواری (ترجیحاً هر شش ماه یکبار) توسط کمیته سلامت اداری دستگاه اجرا شده و نتایج ارزیابی به مدیر دستگاه اعلام گردد.
- بر اساس نتایج ارزیابی شاخص های سلامت اداری، برنامه های ارتقاء سلامت اداری تنظیم و پس از تأیید مدیر دستگاه جهت اجرا به مسئولین مربوطه ابلاغ گردد.
- کمیته سلامت اداری به صورت ادواری (ترجیحاً هر سه ماه یکبار)، پیشرفت اجرای برنامه های ارتقای سلامت اداری را ارزیابی و گزارش آن را به مدیر دستگاه اعلام نماید.

عنوان مستند قانونی: آیین نامه پیش گیری و مبارزه با رشوه در دستگاه های اجرایی

شماره مستند قانونی: مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴ هـ.ت تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیئت وزیران

تکالیف دستگاه اجرایی

فصل اول - مصادیق رشوه

ماده ۱- کارکنان و مسئولان دستگاه های اجرایی که مطابق بندهای ذیل مبادرت به اخذ وجه و یا مال نمایند یا سند پرداخت وجه یا تسلیم مالی را دریافت کنند یا موجبات جلب موافقت و مذاکره و یا وصول و ایصال مال یا سند پرداخت وجه را فراهم نمایند، با توجه به بند (۱۷) ماده (۸) قانون رسیدگی به تخلفات اداری - مصوب ۱۳۷۲ - پرونده آنان به هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری برای اعمال مجازات مناسب ارجاع خواهد شد.

الف- گرفتن وجوهی به غیر از آنچه در قوانین و مقررات تعیین شده است.

ب- اخذ مالی بلاعوض یا به مقدار فاحش ارزانتر از قیمت معمولی یا ظاهراً به قیمت معمولی و واقعاً به مقدار فاحش کمتر از قیمت .

ج- فروش مالی به مقدار فاحش گرانتر از قیمت به طور مستقیم یا غیرمستقیم به ارباب رجوع بدون رعایت مقررات مربوط.

د- فراهم نمودن موجبات ارتشاء از قبیل مذاکره جلب موافقت یا وصول و ایصال وجه یا مال یا سند پرداخت وجه از ارباب رجوع.

ه- اخذ یا قبول وجه یا مال یا سند پرداخت وجه یا تسلیم مال از ارباب رجوع به طور مستقیم یا غیرمستقیم برای انجام دادن یا ندادن امری که مربوط به دستگاه اجرایی می باشد.

و- اخذ هرگونه مال دیگری که در عرف رشوه خواری تلقی می شود، از جمله هرگونه ابراء یا اعطاء وام بدون رعایت ضوابط یا پذیرفتن تعهد یا مسئولیتی که من غیر حق صورت گرفته باشد و همچنین گرفتن پاداش و قائل شدن تخفیف و مزیت خاص برای ارایه خدمات به اشخاص و اعمال هرگونه موافقت یا حمایتی خارج از ضوابط که موجب بخشودگی یا تخفیف گردد.

فصل دوم - تکالیف و وظایف دستگاه های اجرایی

ماده ۲- کلیه دستگاه های موضوع ماده (۱۶) این آیین نامه برای تحقق اهداف این آیین نامه نسبت به انجام موارد ذیل می باید اقدام نمایند:

الف- شفاف سازی مراحل انجام خدمات اطلاع رسانی مناسب به مردم، اصلاح و کوتاه نمودن روشهای انجام خدماتی که به مردم ارایه می گردد، توسعه فناوری اداری، انجام نظرسنجی از مردم و مراجعان براساس دستورالعمل هایی که از طرف سازمان مدیریت و برنامه ریزی صادر می گردد. (طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری و مصوبات مربوط به اصلاح سیستم ها و روش های اداری)

ب- آموزش کارکنان به نحوی که کارکنان ذی ربط از مفاد این آیین نامه به طور کامل مطلع شده باشند.

ج- انتخاب بازرسان یا بازرسان از طرف وزراء و رؤسای سازمانها، استانداران، مدیران عامل، شرکتهای، رؤسای سازمانها، مدیران کل واحدهای استانی برای انجام نظارتهای لازم به طریق مقتضی و تهیه و ارایه گزارش در حیطه وظایف و مأموریت های محوله.

د- تشویق اشخاصی که تخلفات موضوع ماده (۱) این آیین نامه را گزارش نموده و گزارش آنان منجر به صدور حکم قطعی براساس آیین نامه شده باشد، مطابق آیین نامه ای که به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به تصویب هیأت وزیران می رسد.

ه- پیش بینی حق فسخ برای دستگاه اجرایی در قرارداد با اشخاص حقیقی و حقوقی به منظور اعمال حق مذکور در مواردی که به تشخیص دستگاه اجرایی طرف قرارداد مرتکب یکی از اعمال بندهای ماده (۱) آیین نامه شود.

توصیه
<p>- فهرست خدمات قابل ارائه توسط دستگاه تنظیم و به همراه شیوه ارائه هر خدمت از طریق واحد روابط عمومی یا واحدهای مسئول و همچنین طریق پورتال دستگاه و رسانه های عمومی اطلاع رسانی گردد.</p> <p>- فرایندهای ارائه خدمت به مردم با رویکرد کوتاه شدن مراحل و زمان ارائه خدمت مورد بازنگری قرار گیرد و گزارش نتایج حاصل به مدیر دستگاه ارائه گردد.</p> <p>- خدماتی که به صورت الکترونیکی قابل ارائه می باشند و حضور ارباب رجوع در دستگاه را کمتر می نماید شناسایی گردیده و تمهیدات لازم با رعایت کلیه نکات فنی و امنیتی جهت طراحی و استقرار سامانه های مربوط پیش بینی گردد.</p> <p>- گزارش عملکرد سامانه های خدمات رسانی به مردم از بعد حجم، کیفیت و سرعت ارائه خدمات به صورت ادواری (ترجیحاً هر سه ماه یکبار) تهیه و به مدیر دستگاه ارائه گردد.</p> <p>- واحد آموزش با هماهنگی کمیته سلامت اداری نسبت به افزایش سطح آگاهی کارکنان در خصوص انواع تخلف اداری و مصادیق رشوه با استفاده از روش های مختلف آموزشی و اطلاع رسانی اقدام نماید.</p> <p>- آیین نامه تکریم ارباب رجوع تنظیم و پس از تأیید مدیر دستگاه به کلیه واحدها ابلاغ گردد.</p>

فصل سوم- تکالیف و وظایف کارکنان

ماده ۳- کلیه کارکنان دستگاه های موضوع آیین نامه مکلفند در صورت اطلاع از وقوع اقدامات مندرج در ماده (۱) نسبت به خود یا دیگر کارکنان مراتب را با ذکر مشخصات فرد یا افراد پیشنهاد کننده به هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری و مقامات مافوق اطلاع دهند. تا مطابق قانون پی گیری شود.

ماده ۴- هر شخصی که در ارتباط با وظایف دستگاه های اجرایی از وی تقاضای رشوه شده و یا رشوه اخذ شده باشد یا تلاش برای گرفتن رشوه از وی شده باشد در اولین فرصت به مسئولان یا بازرسان موضوع بند (ج) ماده (۲) آیین نامه گزارش کامل موضوع و مشخصات شخص یا اشخاصی را که این رشوه را تقاضا نموده یا به دست آورده یا برای به دست آوردن آن تلاش کرده اند به مسئولان مربوط ارائه دهد.

توصیه
<p>- سامانه الکترونیکی جهت ثبت گزارشات تخلفات مشاهده شده توسط کارکنان و ارباب رجوع طراحی و از طریق پورتال سازمان به عموم دسترسی داده شود. توجه گردد در این سامانه ثبت مشخصات افراد ارائه دهنده گزارشات تخلف اختیاری باشد. گزارشات تخلف ثبت شده در این سامانه توسط بازرسین سلامت اداری بررسی و صحه گذاری شده و به صورت ادواری (ترجیحاً ماهیانه) نتیجه بررسی و رسیدگی به تخلفات طی گزارشی توسط بازرسین به کمیته سلامت اداری ارائه گردد.</p>

فصل چهارم - نحوه رسیدگی به تخلفات رشوه گیرندگان و مجازاتهای اداری

ماده ۵- دستگاه های مشمول این آیین نامه به ترتیب زیر برای پی گیری و رسیدگی به تخلفات موضوع ماده (۱) و اعمال مجازات اقدام خواهند نمود:

الف- مقامات مندرج در ماده (۱۲) قانون رسیدگی به تخلفات اداری چنانچه از طریق بازرسان انتصابی به وقوع تخلفات موضوع ماده (۱) این آیین نامه توسط هر یک از کارکنان یا مدیران و مسئولان مربوط اطلاع حاصل نمایند مکلفند حسب اهمیت موضوع نسبت به اعمال یکی از مجازاتهای بندهای (الف) و (ب) و (ج) ماده (۹) قانون رسیدگی به تخلفات اداری اقدام نمایند.

ب- در صورت تکرار تخلف با گزارش و تأیید بازرسان یا مدیران ذی ربط، هیئتهای رسیدگی به تخلفات اداری مکلفند با توجه به میزان تخلف و حساسیت آن کارمندان متخلف را به یکی از مجازاتهای مقرر در ماده (۹) قانون یاد شده (به استثنای موارد مذکور در بند فوق) محکوم نمایند.

ج - در صورت تکرار تخلف موضوع ماده (۱) این آیین نامه متخلف با تقاضای اعمال اشد مجازاتهای مندرج در ماده (۹) قانون رسیدگی به تخلفات اداری به یکی مجازاتهای باز خرید خدمت، اخراج یا انفصال دائم از خدمات دولتی توسط هیئت رسیدگی به تخلفات اداری محکوم خواهد شد.

تبصره ۱- مراحل مذکور در این ماده مانع از اعمال اختیارات هیئتهای رسیدگی به تخلفات اداری در ماده (۹) بدون طی مراحل فوق الذکر نمی باشد و هیئت ها می توانند حسب درجه اهمیت تخلف موضوع مجازاتهای بند (ج) را برای بار اول یا دوم اعمال نمایند

تبصره ۲- مقامات ذی ربط با توجه به ماده (۱۳) قانون رسیدگی به تخلفات اداری می توانند کارکنانی را که پرونده آنان به هیئتهای رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع می شود حداکثر به مدت سه ماه آماده به خدمت نمایند.

تبصره ۳- دستگاه های اجرایی که مشمول قانون رسیدگی به تخلفات اداری نمی باشند مکلفند بر اساس قوانین و مقررات مربوط به خود با تخلفات مندرج در این مقررات برخورد نمایند.

تبصره ۴- در صورتی که بازرسان موضوع بند (ج) ماده (۲) این آیین نامه مرتکب تخلفات بندهای ماده (۱) شوند با تقاضای اعمال اشد مجازاتهای مذکور در قانون رسیدگی به تخلفات اداری به هیئتهای مزبور معرفی خواهند شد. چنانچه تخلف ارتكابی بازرس عنوان یکی از جرایم مندرج در قوانین جزایی را نیز داشته باشد، پرونده آن به ترتیب مقرر در ماده (۱۹) قانون رسیدگی به تخلفات اداری به مراجع قضایی صالح ارجاع خواهد شد.

ماده ۶- در مورد تخلفات موضوع بندهای ماده (۱) این آیین نامه که واجد جنبه جزایی است، خصوصاً بندهای (ب)، (ج)، (د)، و (ه) این ماده، هیئت رسیدگی به تخلفات اداری مکلف است با رعایت ماده (۱۹) قانون رسیدگی به تخلفات اداری مراتب را جهت رسیدگی به مراجع قضایی صالح نیز منعکس نماید.

ماده ۷- در صورتی که اشخاص حقیقی و یا حقوقی طرف قرارداد با دستگاه های اجرایی مرتکب یکی از اعمال بندهای ماده (۱) آیین نامه شوند دستگاه ذی ربط مجاز به عقد قرارداد جدید با اشخاص یاد شده به مدت پنج سال نمی باشد و این موضوع باید در شرایط معاملات با اشخاص حقیقی و حقوقی درج گردد.

تبصره ۱- دستگاه اجرایی مربوط موظف است مشخصات اشخاص حقیقی یا حقوقی موضوع این ماده را به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور نیز اعلام دارد.

تبصره ۲- در صورتی که اشخاص یاد شده حداقل دو بار مرتکب تخلف مندرج در این ماده گردند سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است ضمن اعلام نام آنها به کلیه دستگاه های اجرایی خودداری از انجام معامله با اشخاص مزبور را جزء شرایط عمومی پیمان لحاظ نماید.

توصیه

گزارش نحوه رسیدگی به تخلفات رشوه گیرندگان و مجازات های اداری به صورت ادواری (ترجیحاً هر شش ماه یکبار) توسط کمیته سلامت اداری تهیه و به مدیر دستگاه اعلام گردد. این گزارش به عنوان مستند شاخص استفاده می گردد.

ماده ۸- شرایط انتخاب بازرسان موضوع بند (ج) ماده (۲) این آیین نامه به شرح زیر می باشد:

الف- بازرسان باید از بین افراد امین، مطلع با حسن سابقه انتخاب شوند.

ب- صلاحیت بازرسان می باید به تأیید واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات هر دستگاه یا واحدهای مشابه برسد.

ج- هماهنگی، آموزش و نظارت بر کار بازرسان به عهده دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه است.

د- بازرسان موظفند سوگندنامه مخصوص را که برای همین منظور توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تهیه می گردد، امضاء نمایند.

ه- دستگاه ها می توانند حسب توانمندی ها و کارآیی و حجم مسئولیت محوله و خدمات برجسته ای که توسط بازرسان انجام می گردد به استناد ماده (۶) قانون نظام هماهنگ پرداخت کارکنان دولت تا میزان سی درصد (۳۰٪) مجموع حقوق و فوق العاده های مربوط به عنوان فوق العاده ویژه بازرسی به بازرسان پرداخت نمایند.

و- دستگاه ها می توانند غیر مستمر است و مشمول کسر کسور بازنشستگی نمی باشد و تا زمانی که مستخدم به عنوان بازرسان انجام وظیفه می نماید و گزارش های بازرسی آن واصل می گردد با نظر دستگاه ذیربط قابل پرداخت است.

ز- دستگاه ها می توانند حداکثر به چهل درصد (۴۰٪) از بازرسانی که خدمات برجسته ای برای پیگیری و کشف موارد تخلف انجام می دهند تا یک ماه حقوق و مزایا علاوه بر پاداش پایان سال در چارچوب ماده (۴۱) قانون استخدام کشوری و احکام مشابه به عنوان پاداش پرداخت نمایند.

ح- بازرسان با پیشنهاد واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات، موضوع بخشنامه شماره ۱۸۰۱/۳۵۶۶۵ مورخ ۱۳۸۲/۳/۴، و با تأیید مقامات مسئول منصوب می شوند. دفتر مذکور می تواند با حفظ پست و مسئولیت های مربوط و یا با تغییر عنوان پست های سازمانی به پست بازرسان برای انجام وظایف بازرسی استفاده نماید. در هر حالت بازرسان از فوق العاده های ویژه بازرسی بهره مند خواهند شد.

ط- در واحدهای استانی بازرسان با پیشنهاد رؤسای سازمان های استانی یا مدیران کل استان و تأیید واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات در مرکز منصوب می شوند.

ی- بازرسان منصوب از طرف استانداران علاوه بر اجرای مفاد این آیین نامه در استانداری ها، عهده دار بازرسی و انجام این وظایف در سایر واحدهای استانی نیز می باشند.

ک- تعداد بازرسان هر دستگاه نباید از نیم درصد (۵/۰٪) کل کارکنان تجاوز نماید برای موارد خاص با تأیید سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور این درصد قابل افزایش است.

ماده ۹- در صورتی که هر یک از کارکنان واحدهای تحت سرپرستی مدیران رؤسا و مسئولان سازمان های موضوع این آیین نامه مرتکب یکی از تخلفات مندرج در ماده (۱) این آیین نامه شوند به مدیران و مسئولان مربوط به بار اول تذکر داده خواهد شد و برای بار دوم مدت شش ماه از انتصاب به سمت های یاد شده محروم و برای بار سوم تا دو سال از انتصاب به پست های مزبور ممنوع خواهند شد.

ماده ۱۰- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور مکلف است براساس روش های نظرسنجی از مردم و ارباب رجوع، گزارشات بازرسان و سایر منابع، هر ساله دستگاه های مشمول این آیین نامه را از نظر درجه سلامت اداری و میزان شیوع رشوه، طبقه بندی، تجزیه و تحلیل و سطح بندی نماید و نتایج را همراه با راهکارهای اجرایی به رییس جمهور و دیگر مسئولان منعکس نماید. کلیه دستگاه های مشمول این آیین نامه برای انجام مطلوب این ماده مکلف به همکاری با سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور می باشند.

ماده ۱۱- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است اقدامات لازم را برای توجیه و پیگیری اجرای این آیین نامه به عمل آورد.

ماده ۱۲- دستگاه های اجرایی موظفند برای اجرای دقیق این آیین نامه واحدها و گروه هایی از کارکنان خود را که بیشتر در معرض دریافت و پرداخت رشوه می باشند اولویت بندی نمایند و نقاط آسیب پذیر را با جدیت و اولویت اصلاح نمایند.

ماده ۱۳- هر کدام از دستگاه های مشمول این آیین نامه موظفند طی حکمی یکی از معاونان دستگاه را که مسئول اجرای طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع، موضوع تصویب نامه شماره ۲۶۳۹۴/ت/۲۱۶۱۹ هـ ۱۳۸۱/۶/۱ می باشد مسئول پیگیری، نظارت و اجرای این آیین نامه نمایند و گزارش های مربوط را هر شش ماه یکبار به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ارائه دهند. سازمان یاد شده پس از جمع بندی، گزارش دستگاه های اجرایی را تهیه و به رییس جمهور و شورای عالی اداری تقدیم می کند.

تبصره ۱- به منظور ایجاد هماهنگی بین واحدهای ذی ربط در هر دستگاه اجرایی، رفع موانع و مشکلات اجرایی، دریافت گزارشات و پیگیری مستمر اجرایی این آیین نامه، کار گروهی با مسئولیت معاون دستگاه اجرایی موضوع ماده (۱۳) این آیین نامه و با عضویت مسئول واحد ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات (دبیر کارگروه)، مسئول واحد بهبود سیستم ها و روش های اداری، مسئول واحد حراست، مسئول هماهنگی هیئت های رسیدگی به تخلفات اداری یا رییس هیئت بدوی (در صورت تشکیل هیئت) و یکی از بازرسان تشکیل می گردد.

تبصره ۲- واحدهای حراست موظفند که نتایج بازرسی ها و اقدامات قانونی خود را در خصوص این تصویب نامه به کار گروه یاد شده ارائه نمایند.

ماده ۱۴- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، وزارت آموزش و پرورش، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، وزارت بهداشت، درمان و آموزش و پرورش و سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران مکلفند در جهت افزایش آگاهی عمومی مردم از قوانین و مقررات و فعالیت های انجام شده در جهت اصلاح روش های مورد عمل و جلب مشارکت مردم برای رفع معضلات موجود، برنامه ریزی و اصلاح برنامه های آموزشی معارف اسلامی (فرهنگ سازی) برای دانش آموزان، دانشجویان، کارگزاران دولت و کلیه افراد جامعه به منظور افزایش مهارت های رفتاری و تغییر گرایش و نگرش ذهنی و ایجاد بسترهای مناسب فرهنگ فساد ستیزی اقدامات لازم را انجام دهند. دستگاه های یاد شده مکلف به همکاری با سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور می باشند.

ماده ۱۵- مسئولیت پیگیری این آیین نامه بر عهده دبیرخانه ستاد ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد خواهد بود. دبیر ستاد یاد شده گزارشی از پیشرفت کار به رییس جمهور و ستاد ارائه خواهد نمود.

ماده ۱۶- کلیه دستگاه های مذکور در ماده (۱۶۰) قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران - مصوب ۱۳۸۳ - و نیروی انتظامی و کارکنان قوه قضاییه، بانک ها و بیمه های دولتی، نهادهای عمومی غیر دولتی و شهرداری ها مشمول این آیین نامه می باشند.

عنوان مستند قانونی: آیین نامه پیشگیری و مقابله نظام مند و پایدار با مفساد اقتصادی در قوه مجریه

شماره مستند قانونی: مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت/۵۰۳۲۸هـ-مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیات وزیران

● تکالیف دستگاه اجرایی

ماده ۱- در این آیین نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می روند:

الف - کمیته پیگیری: کمیته ای که به منظور سیاست گذاری و ساماندهی، هدایت و نظارت و تقویت فرایند پیشگیری و مقابله با مفساد اقتصادی در قوه مجریه با ترکیب زیر تشکیل می گردد:

۱- معاون اول رئیس جمهور (رئیس کمیته).

۲- وزیر اطلاعات.

۳- وزیر کشور.

۴- وزیر امور اقتصادی و دارایی.

۵- وزیر دادگستری.

۶- وزیر نفت.

۷- وزیر صنعت، معدن و تجارت.

۸- وزیر راه و شهرسازی.

۹- وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات.

۱۰- معاون برنامه ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور.

۱۱- معاون امور مجلس رئیس جمهور.

۱۲- معاون اجرایی رئیس جمهور.

۱۳- رئیس کل بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران.

۱۴- معاون اقتصاد و فناوری دبیرخانه شورای عالی امنیت ملی.

۱۵- دبیر ستاد هماهنگی مبارزه با مفساد اقتصادی.

تبصره ۱- دبیر کمیته پیگیری توسط رئیس آن تعیین می شود.

تبصره ۲- دبیرخانه ستاد هماهنگی مبارزه با مفساد اقتصادی، دبیرخانه کمیته پیگیری نیز خواهد بود.

تبصره ۳- دبیرخانه موظف به تشکیل کمیته های تخصصی شامل کمیته های پیگیری، گزارش گیری، مدیریت و نظارت بر سامانه موضوع

ماده (۴) این آیین نامه می باشد.

ب - کارگروه: کارگروه ارتقای سلامت نظام اداری که به منظور ارتقای سلامت نظام اداری، پیشگیری و مقابله با فساد در هر یک از دستگاه های اجرایی (وزارتخانه ها و سازمان ها و شرکت های تابعه آنها و سازمان های زیر نظر معاونان رئیس جمهور) با ترکیب زیر

تشکیل می شود:

۱- بالاترین مقام دستگاه اجرایی (یا یکی از معاونین وی به عنوان جانشین).

۲- مدیر حراست.

۳- مدیر واحد حقوقی.

۴- مدیر واحد بازرسی و مدیریت عملکرد.

۵ - مدیر مرکز فناوری اطلاعات.

۶ - ذی حساب.

۷- رئیس هیأت رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان.

۸ - سایر اشخاص به تشخیص بالاترین مقام دستگاه (حسب موضوع مورد بحث).

توصیه

– فهرست اعضای کارگروه ارتقاء سلامت نظام اداری (کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم) به همراه مسئولیت آنها و احکام صادره به عنوان مستند شاخص ارائه گردد.

ماده ۲- وظایف کارگروه هر دستگاه به شرح زیر است:

- ۱- پیگیری اجرای کامل دولت الکترونیک در درون دستگاه ها و نظارت بر انجام آن.
 - ۲- افزایش پاسخگویی، شفاف سازی، مستندسازی و کاهش هزینه های اداری و اجرایی در حیطه مسئولیت های قانونی دستگاه.
 - ۳- بررسی و آسیب شناسی روند پیشگیری و مقابله با مفاسد اقتصادی در دستگاه مربوط.
 - ۴- شناسایی و کنترل گلوگاه های فساد، بسترها و زمینه های شکل گیری و گسترش مفاسد اقتصادی در دستگاه مربوط و ارائه گزارش به کمیته پیگیری.
 - ۵ - ارائه طرح های جامع پیشگیری و مقابله با مفاسد اقتصادی در دستگاه مربوط به کمیته پیگیری و اجرای آن پس از تصویب کمیته پیگیری.
 - ۶ - پیگیری انجام اقدامات قانونی و قضایی پرونده های مفاسد اقتصادی توسط حوزه حقوقی دستگاه مربوط تا حصول نتیجه نهایی.
 - ۷- ارائه پیشنهادهای لازم با بهره گیری از تجارب حاصل از اقدامات مقابله با فساد در جهت تعریف، تکمیل و اصلاح قوانین، مقررات، آیین نامه ها، فرایندها، رویه ها و دیگر چارچوب های عملکردی در حوزه مسئولیت های قانونی و فعالیت های دستگاه مربوط.
 - ۸ - ارائه گزارش مستمر از عملکرد دستگاه مربوط در خصوص وظایف کارگروه در چارچوب الگوی گزارش دهی از طریق سامانه.
- ماده ۳- کارگروه هر دستگاه موظف است ظرف سه ماه بعد از ابلاغ این آیین نامه، طرح های پیشگیری و مقابله با مفاسد اقتصادی و نیز هرگونه عاملی که در جهت تحقق اهداف ارتقای سلامت نظام اداری آن دستگاه و حوزه فعالیت های مرتبط با آن اختلال ایجاد می کند را تعریف و در چارچوب الگوی تعیین شده از سوی کمیته پیگیری، ارائه و اجرا نماید و گزارش اجرای آن را از طریق سامانه به دبیرخانه کمیته پیگیری اعلام نماید.
- ماده ۴- کمیته پیگیری موظف است ظرف یک ماه پس از ابلاغ این آیین نامه، الگوی گزارش دهی و سامانه رصد و نظارت بر اقدامات دستگاه های اجرایی موضوع این آیین نامه را تهیه نماید. مدیر سامانه موظف است گزارش عملکرد دستگاه های اجرایی را علاوه بر ارائه به بالاترین مقام آن دستگاه، در اولین جلسه دولت در هر دو ماه گزارش نماید.
- ماده ۵ - کارگروه هر دستگاه موظف است ضمن ارجاع پرونده های مفاسد اقتصادی به مرجع ذی صلاح اعم از انتظامی، اداری و قضایی نسبت به پیگیری موضوع اقدام و هر سه ماه یکبار گزارش پیشرفت هر پرونده را از طریق سامانه به کمیته پیگیری ارسال نماید.
- ماده ۶ - کمیته پیگیری موظف است هر سه ماه یک بار گزارشی از عملکرد دستگاه های اجرایی را به رییس جمهور ارائه نماید.
- ماده ۷- دستگاه های اجرایی می توانند با بهره گیری از تجارب و نتایج اقدامات کارگروه، به منظور ارتقای توان آن دستگاه در امر پیشگیری و مقابله با مفاسد اقتصادی، پیشنهادهای و نیازمندی های خود را در خصوص اصلاح و بهبود قوانین، مقررات و همچنین ساختار، سازمان و فرایندهای آن دستگاه تنظیم و پس از تأیید کمیته پیگیری، از طریق سازوکارهای موجود، اجرای آن را پیگیری نمایند.

ماده ۸ - کمیته پیگیری موظف است نسبت به بررسی و مطالعه مفاسد موجود در نهادهای عمومی غیردولتی، سازمان ها و شرکت های وابسته و تابعه آنها اقدام نموده و تدابیر پیشگیرانه و مقابله ای را اتخاذ و در حیطه وظایف دولت اجراء نماید.
ماده ۹- دبیرخانه کمیته پیگیری مسئول نظارت بر حسن اجرای این آیین نامه است.

توصیه

– متناسب با اولویت های سازمانی و گلوگاه های فساد شناسایی شده، برنامه عملیاتی و فعالیت های اجرایی ذیل آن تنظیم گردد. به ازای هر فعالیت زمانبندی و مسئول اجرای آن معین شده و در صورت نیاز به تأمین مالی، پیگیری لازم جهت تخصیص بودجه لازم صورت پذیرد.

– کلیه فرایندهای سازمانی با توجه به رویکرد ارتقاء سلامت اداری مورد بازنگری قرار گرفته و گزارش تغییرات اعمال شده در فرایندها به عنوان مستند شاخص تهیه گردد.

– کلیه آیین نامه ها و دستورالعملهای سازمانی با توجه به رویکرد ارتقاء سلامت اداری مورد بازنگری قرار گرفته و گزارش تغییرات اعمال شده در آنها به عنوان مستند شاخص تهیه گردد.

– گزارش نحوه رسیدگی به تخلفات رشوه گیرندگان و مجازات های اداری به صورت ادواری (ترجیحاً هر شش ماه یکبار) توسط کمیته سلامت اداری تهیه و به مدیر دستگاه اعلام گردد. این گزارش به عنوان مستند شاخص استفاده می گردد.

عنوان مستند قانونی: ساماندهی کمیته های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری

شماره مستند قانونی: بخشنامه شماره ۱۳۴۷۲/۹۳/۲۰۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۷

تکالیف دستگاه اجرایی

۴- کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم

این کمیته با ترکیب و وظایف مندرج در بند (ب) ماده یک مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت/۵۰۳۲۸ هـ تاریخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیات محترم وزیران برای اجرای وظایف مذکور، اجرای برنامه ششم و هفتم نقشه راه اصلاح نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری)، احکام قانون مدیریت خدمات کشوری از جمله مواد ۹۰ و ۹۱ و سایر مقررات مربوط به ارتقاء فرهنگ سازمانی، تکریم ارباب رجوع، ساماندهی رسیدگی به شکایات، سلامت اداری و مبارزه با فساد اداری تشکیل می شود.

اهم وظایف کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم

- تعیین مصادیق اختصاصی حقوق متقابل مردم و دستگاه.

- تهیه برنامه عملیاتی صیانت از حقوق مردم شامل اهداف، سیاست ها، اقدامات و ...

- بازنگری قوانین و مقررات در جهت تثبیت حقوق مردم و پاسخگویی دستگاه و تشویق و تنبیه.

- راهبری و نظارت بر استقرار برنامه صیانت از حقوق مردم.

- تدوین برنامه سنجش و اندازه گیری میزان رضایت مندی مردم از نحوه ارائه خدمات دستگاه و تکریم ارباب رجوع.

- تنظیم برنامه اجرایی ارتقای سلامت و مبارزه با فساد اداری دستگاه و راهبری استقرار آن.

- بازنگری در قوانین و مقررات با رویکرد پیشگیری، بازدارندگی و برخورد قاطع با متخلفان.

- تدوین شاخص های سلامت و سنجش و پایش میزان سلامت و فساد اداری.

- سنجش و آسیب شناسی وضع موجود فرهنگ سازمانی دستگاه، تدوین برنامه بهبود فرهنگ سازمانی مبتنی بر اصلاح رفتار مدیران و کارکنان و اصلاح قوانین و مقررات.

- راهبری استقرار فرهنگ سازمانی و نظارت و سنجش تحقق میزان آن.

- امور دبیرخانه ای مربوط به این کمیته توسط دفتر مدیریت عملکرد یا واحدها و عناوین مشابه انجام می شود.

توصیه

- فهرست اعضای کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم به همراه مسئولیت آنها و احکام صادره به عنوان مستند شاخص ارائه گردد.

- با توجه به حوزه فعالیت دستگاه اجرایی مصادیق حقوق متقابل مردم و دستگاه با نظر مشاوران و مدیران دستگاه تنظیم و پس از تأیید مدیر دستگاه به طرق مختلف اطلاع رسانی گردد. (درج در پورتال سازمانی دستگاه، نصب در تابلو اعلانات، اطلاع رسانی رسانه ای)

- اهداف عملیاتی و اولویت های سالیانه دستگاه در افزایش سطح سلامت اداری در ابتدای هر سال توسط کمیته سلامت اداری تدوین و به تأیید مدیر دستگاه برسد.

- برنامه های سالیانه ارتقای سلامت اداری در ابتدای هر سال توسط کمیته سلامت اداری تهیه و توسط مدیر دستگاه به مجریان امر ابلاغ گردد.

- شاخص های سنجش سطح سلامت اداری دستگاه توسط کمیته سلامت اداری تدوین و حداقل ۲ بار در سال مورد ارزیابی قرار گیرد.

- گزارش پیشرفت برنامه های ارتقای سلامت اداری توسط کمیته سلامت اداری به صورت ادواری (ترجیحاً هر سه ماه یکبار) تهیه و به مدیر دستگاه ارائه گردد.

- برنامه های فرهنگی مرتبط با مقوله های سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم تنظیم و در طی سال اجرا شده و گزارش آن توسط مجریان امر به کمیته سلامت اداری ارائه گردد.



● تکالیف دستگاه اجرایی

فصل سوم - حقوق مردم

ماده ۲۵- مدیران و کارمندان دستگاه های اجرایی، خدمتگزاران مردم هستند و باید با رعایت موازین اخلاق اسلامی و اداری و طبق سوگندی که در بدو ورود اداء نمود 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 سوگندنامه و تعهدات کارمندان دستگاه های اجرایی با پیشنهاد سازمان به تصویب هیات وزیران برسد.

توصیه
<p>- متن سوگندنامه، تعهد نامه رعایت موازین اخلاق اسلامی و اداری تنظیم شده یا متن ابلاغی از هیأت وزیران (آیین نامه اجرایی تبصره یک ماده ۲۵ قانون مدیریت خدمات کشوری موضوع تصویب نامه شماره ۴۳۹۱۴/ت/۲۳۱۴۳۰ تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ هیأت وزیران) به امضای کلیه کارکنان جدید استخدام و سایر کارکنانی که متن سوگند نامه در پرونده پرسنلی آنها وجود ندارد برسد.</p> <p>- متن منشور اخلاقی سازمان تنظیم یا متن ابلاغی از هیأت وزیران (آیین نامه اجرایی تبصره یک ماده ۲۵ قانون مدیریت خدمات کشوری موضوع تصویب نامه شماره ۴۳۹۱۴/ت/۲۳۱۴۳۰ تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ هیأت وزیران) و به امضای کلیه مدیران و کارکنان سازمان برسد.</p>

ماده ۲۶- دستگاه های اجرایی مکلفند مردم را با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاه های 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.

توصیه
<p>- با توجه به حوزه فعالیت دستگاه اجرایی مصادیق حقوق متقابل مردم و دستگاه با نظر مشاوران و مدیران دستگاه تنظیم و پس از تأیید مدیر دستگاه به طرق مختلف اطلاع رسانی گردد. (درج در پورتال سازمانی دستگاه، نصب در تابلو اعلانات، اطلاع رسانی رسانه ای)</p>

ماده ۲۷- مردم در استفاده از خدمات دستگاه های اجرایی در شرایط مساوی از حقوق یکسان برخوردارند، دستگاه های 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 بروز هرگونه تخلف، مسوولین دستگاه های اجرایی مسوولیت پاسخگویی به مردم و شکایت آنان را به عهده خواهند داشت.

توصیه

- فهرست خدمات قابل ارائه توسط دستگاه تنظیم و به همراه شیوه ارائه هر خدمت از طریق واحد روابط عمومی یا واحدهای مسئول و همچنین طریق پورتال دستگاه و رسانه های عمومی اطلاع رسانی گردد.

- فرایندهای ارائه خدمت به مردم با رویکرد کوتاه شدن مراحل و زمان ارائه خدمت مورد بازنگری قرار گیرد و گزارش نتایج حاصل به مدیر دستگاه ارائه گردد.

- خدماتی که به صورت الکترونیکی قابل ارائه می باشند و حضور ارباب رجوع در دستگاه را کمتر می نماید شناسایی گردیده و تمهیدات لازم با رعایت کلیه نکات فنی و امنیتی جهت طراحی و استقرار سامانه های مربوط پیش بینی گردد.

- گزارش عملکرد سامانه های خدمات رسانی به مردم از بعد حجم، کیفیت و سرعت ارائه خدمات به صورت ادواری (ترجیحاً هر سه ماه یکبار) تهیه و به مدیر دستگاه ارائه گردد.

فصل یازدهم - حقوق و تکالیف کارمندان

ماده ۹۰- کارمندان دستگاههای اجرایی موظف می باشند که وظایف خود را با دقت، سرعت، صداقت، امانت، گشاده رویی، انصاف و تبعیت از قوانین و مقررات عمومی و اختصاصی دستگاه مربوطه انجام دهند و در مقابل عموم مراجعین به طور یکسان و دستگاه ذی ربط پاسخگو باشند.

هرگونه بی اعتنایی به امور مراجعین و تخلف از قوانین و مقررات عمومی ممنوع می باشد. ارباب رجوع می توانند در برابر برخورد نامناسب کارمندان با آنها و کوتاهی در انجام وظایف به دستگاه اجرایی ذی ربط و یا مراجع قانونی شکایت نمایند.

توصیه

- سامانه الکترونیکی جهت ثبت گزارشات تخلفات مشاهده شده توسط کارکنان و ارباب رجوع طراحی و از طریق پورتال سازمان به عموم دسترسی داده شود. توجه گردد در این سامانه ثبت مشخصات افراد ارائه دهنده گزارشات تخلف اختیاری باشد. گزارشات تخلف ثبت شده در این سامانه توسط بازرسین سلامت اداری بررسی و صحت گذاری شده و به صورت ادواری (ترجیحاً ماهیانه) نتیجه بررسی و رسیدگی به تخلفات طی گزارشی توسط بازرسین به کمیته سلامت اداری ارائه گردد.

تحقیق و توسعه

YESNA PARS CO.

عنوان مستند قانونی: طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری

شماره مستند قانونی: مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط تاریخ ۱۳۸۱/۱۲/۱۰ شورای عالی اداری

تکالیف دستگاه اجرایی

شورای عالی اداری در نودمین جلسه مورخ ۱۳۸۱/۱/۲۵ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به منظور تکریم و جلب رضایت مردم و ارباب رجوع نسبت به عملکرد واحدهای اجرایی کشور تصویب نمود، کلیه وزارتخانه ها، سازمان ها، مؤسسات و شرکت های دولتی، شرکت ها و مؤسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام هستند، از جمله نیروی انتظامی، شهرداری تهران و سایر شهرداری ها، بانک ها و شرکت های بیمه، همچنین مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند نسبت به انجام موارد زیر اقدام نمایند:

شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع:

ماده ۱- کلیه مدیران، رؤسا و مسئولین واحدهای ستادی و اجرایی دستگاه های موضوع این مصوبه (واحدهای دارای ارباب رجوع مستقر در مرکز، استان، شهرستان و بخش و...) مکلفند، جهت شفاف سازی نحوه ارائه خدمت به مردم حداکثر تا تاریخ ۱۳۸۱/۷/۱، اطلاعات لازم در خصوص خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع را به نحوی که حاوی موارد زیر باشد، مستند کرده و در اختیار مراجعین قرار دهند:

- نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع

- مقررات مورد عمل و مراحل انجام کار

- مدت زمان انجام کار

- مدارک مورد نیاز و فرم های مورد عمل

- عنوان واحد، محل استقرار، نام متصدی انجام کار و تعیین اوقات مراجعه

- نوع فن آوری مورد استفاده

تبصره: رؤسای واحدهای اجرایی در مرکز و استان موظفند یک نسخه از اطلاعات و مکتوبات ارائه شده به مردم را حسب مورد به دبیرخانه شورای تحول اداری دستگاه متبوع در مرکز یا کمیسیون های تحول اداری مربوط در استان ارسال نمایند.

توصیه

- تدوین آیین نامه داخلی تکریم ارباب رجوع با رعایت الزامات مصوبه به کمک مشاورین و مدیران سازمان و ابلاغ آن به کلیه واحدها توسط مدیر دستگاه

- اجرای عملیات کارسنجی در خصوص کلیه فرایندهای مرتبط با ارباب رجوع جهت شناسایی فعالیت های غیر ضرور و بررسی کاهش زمان اجرای امور و ارائه گزارش نتایج کارسنجی به مدیر دستگاه

- بازنگری کلیه فرم ها و دستورالعمل های اجرایی دستگاه بر مبنای الزامات استاندارد ISO 9000

- شناسایی فرایندها و وظایفی که با رویکرد افزایش دقت و کیفیت اجرا و کاهش زمان انجام قابلیت الکترونیکی شدن را دارند و ارائه گزارش به مدیر دستگاه جهت صدور مجوز تهیه سامانه الکترونیکی

اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم:

- ماده ۲ - کلیه اطلاعات مذکور در ماده یک باید به ترتیب اولویت و از طرُق ذیل به اطلاع عموم مردم و مخاطبین برسد:
- نصب در تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین
 - تهیه بروشور و توزیع بین ارباب رجوع و مخاطبین
 - نصب نام و نام خانوادگی، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی و رؤس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنان
 - راه اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم حداکثر ظرف «۷» ماه از تاریخ ابلاغ مصوبه
- ماده ۳ - دستگاه های مشمول این مصوبه مکلفند نسبت به تهیه کتاب راهنمای مراجعین و ایجاد سایت اینترنتی جهت اطلاع رسانی در خصوص خدمات قابل ارائه دستگاه های اجرایی به مردم و ارباب رجوع بر اساس بخشنامه های سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور اقدام نمایند.

توصیه
<p>گزارشات ادواری (ترجیحاً هر شش ماه یکبار) در خصوص عملکرد روش ها و سیستم های اطلاع رسانی عمومی خدمات قابل ارائه دستگاه تهیه و مدیر دستگاه ارائه گردد.</p> <p>بهبود مستمر روش های اطلاع رسانی به مردم با هدف کسب اطمینان از افزایش آگاهی عمومی انجام گردد و گزارش نتایج اقدامات انجام شده به صورت ادواری (ترجیحاً هر شش ماه یکبار) به مدیر دستگاه ارائه گردد.</p>

تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم:

- ماده ۴ - دستگاه های مشمول این مصوبه موظفند 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:
- الف - نظم و آمادگی برای ارائه خدمات به مردم، وقت شناسی، نظم و آراستگی لباس و ...
 - ب - رعایت ادب و نزاکت، عدالت و انصاف در ارائه خدمات خوب به مردم، همکاری و خوش برخوردی.
 - ج - آمادگی برای ارائه اطلاعات و توضیحات کافی در هنگام مورد نیاز به خدمت گیرندگان.
 - د - وجود تمایلات مثبت به کار، متناسب با نوع کار و فعالیتها.
 - ه - برای احترام به ارباب رجوع کلیه واحدهای اجرایی موظفند فضای مناسب اداری برای حضور ارباب رجوع اختصاص دهند و امکانات و تسهیلات لازم را برای آسایش و استقرار آنان فراهم نمایند.
- و - تمامی واحدها مکلفند نام و نام خانوادگی عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی و فهرست اصلی وظایف کارکنان خود را در محل استقرار آنان به نحو مناسب و قابل رؤیت برای مراجعان نصب نمایند.
- ز - واحدهای اجرایی موظفند به منظور کاهش ارتباط کارکنان و ارباب رجوع و نیز رعایت شأن مردم نسبت به ایجاد گیشه های خدماتی بر اساس مصوبه شماره ۵۰۵۱/دش/۱ مورخ ۱۳۷۵/۵/۲۰ شورای عالی اداری اقدام نمایند.

توصیه
<p>متن منشور اخلاقی سازمان تنظیم یا متن ابلاغی از هیأت وزیران (آیین نامه اجرایی تبصره یک ماده ۲۵ قانون مدیریت خدمات کشوری موضوع تصویب نامه شماره ۲۳۱۴۳۰/ت/۴۳۹۱۴ ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ هیأت وزیران) و به امضای کلیه مدیران و کارکنان سازمان برسد.</p> <p>کارگروه تکریم ارباب رجوع به صورت ادواری (ترجیحاً هر شش ماه یکبار) وضعیت رعایت مفاد منشور اخلاقی</p>

سازمان توسط واحدهای مختلف مورد ارزیابی قرار داده و گزارش عملکرد واحدها در این خصوص را به مدیر دستگاه ارائه نماید. این گزارش به عنوان مستند شاخص استفاده شود.

بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم:

ماده ۵ - رؤسای هر یک از واحدهای اجرایی موظفند حداکثر تا تاریخ ۱۳۸۱/۷/۱ روش های مورد عمل خود را با رعایت قوانین و مقررات مربوط و با کسب نظر از متصدیان ارائه خدمات و خدمت گیرندگان، اصلاح و ضمن اجرا، یک نسخه از روش اصلاح شده را برای کمیسیون تحول اداری دستگاه مربوط در استان ارسال دارند.

تبصره: کمیسیون تحول اداری دستگاه در استان حداکثر ظرف «۲» ماه از زمان وصول پیشنهادها از بین روش های اصلاح شده، بهترین روش را حسب مورد برای شورا یا کمیسیون تحول اداری دستگاه متبوع ارسال خواهد نمود.

ماده ۶ - شورا یا کمیسیون تحول اداری دستگاه موظف است، روش های اصلاح شده پیشنهادی را مجدداً بررسی و ممیزی نموده و بهترین روش قابل تسری را انتخاب نموده و پس از تطبیق با قوانین و مقررات و بهسازی آنها، جهت اجراء به کلیه واحدهای استانی و شهرستانی و... تابعه ابلاغ نماید.

تبصره: دستگاه هایی که فاقد شورا یا کمیسیون تحول اداری می باشند، بررسی های فوق الذکر توسط واحدهای تخصصی مربوط انجام خواهد شد.

ماده ۷ - سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است برای آشنایی مدیران، رؤسا، عوامل و متصدیان واحدهای اجرایی، دستورالعمل نحوه مستندسازی و اصلاح 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.

تبصره: مرکز آموزش مدیریت دولتی و واحدهای آموزشی دستگاه های اجرایی موظفند، آموزش های لازم را براساس دستورالعمل های مربوط حداکثر در ۱۲ ساعت به مدیران، رؤسا، عوامل و متصدیان واحدهای مشمول که متقاضی آموزش هستند، ارائه نمایند.

توصیه

- بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم به عنوان یکی از اولویت های سازمان در نظام پیشنهادات اعلام شده تا کارکنان پیشنهادات خود را در این خصوص ارائه نمایند.

YESNA PARS CO.

نظرسنجی از مردم:

ماده ۸ - واحدهای اجرایی موظفند هنگام ورود ارباب رجوع، برگ نظرسنجی در اختیار وی قرار دهند و نظر ارباب رجوع را درخصوص نحوه گردش کار، همچنین تطبیق یا عدم تطبیق آن با اطلاعات اعلام شده قبلی و رفتار متصدیان انجام کار جویا شوند. برگ نظرسنجی می تواند ظهر برگ ملاقات و یا بهر طریق دیگر با رعایت صرفه جویی و اختصار طراحی شود.

تبصره ۱: واحدهای اجرایی موظفند نسبت به راه اندازی و استقرار پست صوتی و صندوق پیشنهادات به منظور اخذ مشاوره و راهنمایی از مردم اقدام نمایند.

تبصره ۲: در پایان هر ماه برگرهای نظرسنجی توسط رئیس واحد مربوطه، بررسی و کسانی که براساس 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.

توصیه

گزارش تحلیلی از نظرسنجی های انجام شده در دوره های زمانی معین (ترجیحاً هر سه ماه یک بار) تهیه و روند افزایش یا کاهش رضایت مردم در هر دوره بررسی و علل آن شناسایی گردد. این گزارش به عنوان مستند شاخص ارائه گردد.

ماده ۹- مرکز آمار ایران در مرکز و استانها موظف است جهت سنجش میزان رضایت مردم از دستگاههای اجرایی ملی و استانی مشمول این مصوبه سالیانه طرح افکارسنجی میزان رضایت مردم را اجراء و نتایج بدست آمده را به تفکیک دستگاهها در بهمن ماه هر سال به دولت ارائه نماید.

نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاههای اجرائی با مردم:

ماده ۱۰- کلیه دستگاههای مشمول این مصوبه موظفند جهت تحقق اهداف مصوبه و نظارت بر اجرای آن، همچنین 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 گزارشهای لازم.
ب - انتخاب بازرس ویژه از طرف وزیر یا بالاترین مقام مسئول دستگاه برای بازرسی، راهنمایی و ارائه گزارش مستمر از پیشرفت و اجرای مصوبه.

تبصره: برای هر وزارتخانه یا سازمان مستقل، و استاندارها انتخاب حداقل ۵ بازرس به طریق مذکور در بند «ب» ضروری می باشد.
ماده ۱۱- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و استانداران استانها موظف هستند بر حسن اجرای این مصوبه نظارت نمایند و موارد عدم اجرای مصوبه را به وزیر یا بالاترین مقام مسئول دستگاه گزارش کنند. مقام مسئول پس از بررسی موضوع و در صورت موجه بودن علت عدم اجرای مصوبه، ضمن ارائه راهنمایی های لازم برای واحد ذیربط، مدت یکماه را جهت رفع مشکل تعیین و اجرای آن را پیگیری کند. در صورتی که در مدت تعیین شده نسبت به اجرای مصوبه در واحد مربوطه اقدام نکرده، مراتب از طریق سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به رئیس جمهوری گزارش می شود.

تبصره ۱- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و استانداران برای اجرای این مصوبه به تعداد مورد نیاز به کارشناسان متعهد، متخصص و ذیصلاح خود در مرکز و استانها، حکم بازرسی صادر خواهند نمود. این کارشناسان ضمن مراجعه به واحدهای اجرایی دستگاههای مشمول مصوبه، نحوه انجام امور را بررسی و نسبت به تهیه گزارش اقدام می نمایند. دستگاههای مشمول این مصوبه موظف به همکاری در جهت حسن اجرای مأموریتهای محوله با کارشناسان اعزامی سازمان یا بازرسان استانداری می باشند.

تبصره ۲- کارشناسان و بازرسان منتخب پس از طی آموزشهای لازم با استفاده از چک لیستهای هماهنگ و استاندارد نسبت به انجام مأموریت محوله اقدام می نمایند.

تبصره ۳- استانداران می توانند از بین افراد صاحب صلاحیت و واجد شرایط، متعهد و متخصص دانشگاهی یا بازنشسته که داوطلب نظارت بر اجراء این مصوبه می باشند پس از تأیید ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان، ناظر یا بازرس افتخاری، انتخاب و حکم صادر نمایند.

تبصره ۴- شورای اسلامی شهر، شهرستان و استان در صورت نیاز به نظارت مردمی، بازرسان واجد شرایط خود را به استاندار استان مربوط پیشنهاد می نمایند، تا به عنوان ناظر یا بازرس افتخاری با رعایت تبصره ۳ این ماده انتخاب و حکم صادر شود.

تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق و برخورد قانونی با مدیران و کارکنانی که موجب نارضایتی مردم می گردند:

ماده ۱۲- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است جهت اعمال و تأثیر نظرات مردم و ارباب رجوع در وضعیت استخدامی کارکنان دستگاههای مشمول این مصوبه، نسبت به تهیه و تنظیم لوایح و مصوبات مربوط در زمینه تشویق و تنبیه کارکنان و رسیدگی به شکایات ارباب رجوع، حداکثر ظرف مدت سه ماه از تاریخ تصویب این مصوبه، اقدام نماید. این مقررات باید به نحوی وضع شود که رعایت حقوق مردم و کسب رضایت ارباب رجوع در چارچوب مقررات موضوعه، در دستگاههای اجرایی را تأمین نماید.

تبصره: تا تصویب لوایح و مصوبات پیش بینی شده در ماده ۱۲، دستگاههای مشمول این مصوبه می توانند از محل اعتبارات بودجه جاری، مازاد درآمد موضوع تبصره ذیل ماده ۷۶ قانون برنامه سوم، اعتبارات خارج از شمول، و سایر منابع با استفاده از اختیارات مربوط نسبت به تشویق و پرداخت پاداش به مدیران و کارکنانی که در اجرای این مصوبه موجب جلب رضایت مردم می گردند، اقدام نمایند. برای تسریع در انجام این تبصره، اختیارات لازم جهت پرداخت پاداش از طریق مقامات مسئول به مدیران استانی و رؤسای شهرستانها اعطاء گردد.

ماده ۱۳- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است نسبت به تهیه و تدوین دستورالعمل تشویق و تنبیه حاوی اعطای لوح، تحت عنوان جایزه تکریم، اعطای جوایز نقدی و همچنین برخوردهای قانونی به همراه چگونگی معرفی کارکنان و مدیران واحدهای اجرایی و سازمانها و مؤسسات در فضای محلی، منطقه ای و ملی که بیشترین و بهترین اقدامات را جهت کسب رضایت مردم و بهبود کیفیت خدمات خود انجام داده اند، اقدام نماید.

تبصره: ارباب رجوع و مراجعینی که پیشنهاد سازنده آنان در اصلاح روشهای انجام کار و رضایت مردم مؤثر واقع شده است نیز مشمول تشویق این ماده هستند.

ماده ۱۴- وزراء و رؤسای دستگاههای مستقل موظفند بر اساس گزارشهای واصله از نمایندگان خود و استانداران و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ضمن انجام تشویقها و تقدیرهای لازم، در مورد مدیران بی تفاوت و غیرمؤثر که موجبات رفع مشکلات مردم را فراهم نمی کنند، در صورت عدم توجه به تذکرات مربوط، نسبت به عزل آنها و انعکاس موضوع برحسب اهمیت در محیط سازمانی و خارج از آن و سایر برخوردهای قانونی، اقدام نمایند.

توصیه

– آیین نامه تشویق و تنبیه کارکنان با رویکرد همسویی منافع سازمانی و منافع کارکنان و الزامات قانونی و علمی نظام مدیریت عملکرد کارکنان تدوین شده و به نحوی اجرا گردد که کلیه پاداش ها، تشویق ها و تنبیهات مبتنی بر نتایج ارزیابی عملکرد کارکنان باشد.

سایر موارد اجرایی:

ماده ۱۵ - سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است برای پیشگیری و مبارزه با ارتشاء و ریشه کنی آن در دستگاه های اجرایی، لایحه قانونی تشدید مبارزه با این پدیده مذموم را حداکثر ظرف سه ماه تهیه و به هیأت دولت تقدیم نماید.

ماده ۱۶ - وزراء و رؤسای دستگاه های مشمول این مصوبه موظفند با فعال نمودن شوراها و کمیسیون های تحول اداری و معاونت ها و مدیریت های ذیربط نسبت به آموزش و توجیه مدیران، رؤسا و کارشناسان واحدهای مربوط اقدام نموده، پیگیری و اجرای این مصوبه را در اولویت اول دستگاه خود قرار دهند.

ماده ۱۷ - در اجرای ماده ۱۶۷ قانون برنامه سوم توسعه، صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران با هماهنگی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور نسبت به اطلاع رسانی و فراگیرسازی مفاد این طرح اقدام می نماید.

ماده ۱۸ - سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور مسئول نظارت بر اجراء دقیق این مصوبه است، که از طریق مختلف (منجمله تشکیل جلسات مستمر با نمایندگان تام الاختیار دستگاه های اجرائی) گزارشهای پیشرفت مصوبه را اخذ و به رئیس جمهور گزارش نموده و در شورای عالی اداری مطرح می نماید و موارد عدم پیشرفت فعالیتها را از وزیر مربوطه در شورای مذکور پیگیری می نماید.

تبصره: استانداران مسئول پیگیری و نظارت بر اجراء موضوع این مصوبه در استان مربوطه هستند و ضمن در اولویت قراردادن موضوع، مساعدتهای لازم را اعمال و با تذکر مواردی که سستی یا بی تفاوتی نسبت به اجراء این مصوبه مشاهده می کنند، گزارش پیشرفت را به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و رئیس جمهور یا معاون اول ایشان ارائه می نمایند.

ماده ۱۹ - دستگاه های اجرائی مشمول این مصوبه در صورت نیاز می توانند هزینه های اجرای این مصوبه را تا سقف اعتبارات مصوب در موافقتنامه های بودجه هزینه ای و سرمایه ای پیش بینی نمایند و در صورتیکه برای توسعه فن آوری اطلاعات و ارتباطات نیاز گسترده ای به امکانات سخت افزاری و نرم افزاری باشد، چنانچه در بودجه مصوب پیش بینی نشده باشد با ارائه طرح و پروژه های مربوطه می توانند از اعتبارات پیش بینی شده در بند "الف" تبصره «۱۳» بودجه سال ۱۳۸۱ استفاده نمایند.

تبصره: دستگاه های اجرایی استانی می توانند برای اجرای این مصوبه با تأیید سازمان و مدیریت برنامه ریزی استان از اعتبارات مازاد درآمد موضوع تبصره ذیل ماده ۷۶ قانون برنامه سوم توسعه استفاده نمایند.

ماده ۲۰ - دستگاه های اجرایی مشمول موظفند گزارش عملکرد خود را در خصوص این مصوبه هر سه ماه یکبار به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ارسال و سازمان مذکور نیز موظف است، هر ۶ ماه یکبار اطلاعات واصله را جمع بندی و نتایج آن را برحسب مورد به شورای عالی اداری گزارش نماید.

عنوان مستند قانونی: دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان موضوع مواد ۸ و ۱۲ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری

شماره مستند قانونی: مصوبه شماره ۱۹۰/۱/۲۲۱۳۲۰ تاریخ ۱۳۸۲/۱۱/۲۶ شورای عالی اداری

● تکالیف دستگاه اجرایی

ماده (۱) تعاریف:

- مصوبه: منظور از مصوبه در این دستورالعمل مصوبه شماره ۱۳۸۱/۲/۱۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۱۸/۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری در مورد طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری می باشد.
 - دستگاه اجرایی: کلیه وزارتخانه ها، مؤسسات، شرکت های دولتی و شرکت ها و مؤسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است از جمله نیروی انتظامی، شهرداری تهران و سایر شهرداری ها، بانک ها، شرکت های بیمه، همچنین مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند.
 - ارباب رجوع: شخصی است که جهت دریافت خدمت یا کالا در چارچوب قوانین و مقررات عمومی به دستگاه های مشمول مصوبه مراجعه می نماید.
 - کارکنان: مستخدمین دولت اعم از رسمی و غیررسمی در کلیه سطوح شغلی که عهده دار انجام وظایف محوله از دستگاه متبوع خود می باشند.
- ماده (۲) دستگاه های اجرایی موظفند نسبت به تعیین واحدهای سازمانی که مستقیماً به مردم خدمت و یا کالا ارائه می نمایند (نظیر واحدهای درمانی، خدماتی و اداری) اقدام و فرآیندهای مرتبط با ارباب رجوع را احصاء و مستند نمایند.
- تبصره) واحدهای ستادی دستگاه های اجرایی و نظایر آن که به طور مستقیم با مردم و ارباب رجوع برای ارائه خدمات در تماس نمی باشند با تشخیص دستگاه مربوطه مشمول این مصوبه نمی گردند.

توصیه

- فهرست واحدهای سازمانی که مستقیماً به مردم خدمت یا کالا ارائه می دهند با ذکر دقیق فعالیت های قابل انجام توسط آنها تهیه و به عنوان مستند شاخص ارائه گردد.

ماده (۳) واحد امور اداری (کارگزینی) بعد از جمع بندی سالانه نظرات ارباب رجوع (فرم ع-۱۳۱ (۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور) بر اساس اطلاعات فرم های ماهانه سال گذشته در پایان اردیبهشت ماه هر سال، ۵ درصد از کارکنان که بیشترین درصد برخورد مناسب (مندرج در ستون ششم فرم مذکور) را با ارباب رجوع داشته اند به شرط اینکه هیچ گونه برخورد نامناسب نداشته باشند، انتخاب و جهت تشویق به رئیس دستگاه یا واحد سازمانی مربوط معرفی می نماید.

توصیه

- معیارها و مصادیق رضایت ارباب رجوع به ازای هر یک از خدماتی که توسط واحدها به ارباب رجوع ارائه می گردد، تدوین شده و پس از تأیید مدیر دستگاه به کلیه کارکنان ذیربط ابلاغ گردد. در طراحی فرم های نظر سنجی نیز از این معیارها و مصادیق جهت ارزیابی نظر ارباب رجوع استفاده گردد.

ماده (۴) کارکنانی که به شرح فوق الذکر انتخاب و مورد تأیید رئیس دستگاه یا واحد سازمانی ذیربط قرار گرفته‌اند از امتیازات ذیل برخوردار می‌شوند:

- تشویق و تقدیر با امضای رئیس دستگاه یا واحد سازمانی با درج در پرونده کارگزینی مستخدم
- حداکثر یک ماه حقوق و مزایا به عنوان پاداش موضوع ماده ۴۱* قانون استخدام کشوری و یا مقررات استخدامی دستگاه با توجه به سقف اعتبارات دستگاه. توضیح اینکه در مصوبه ابلاغی اشتباهاً ماده ۴۳ درج گردیده بود که طی بخشنامه شماره ۱۹۰/۱/۵۰۴۹۰ مورخ ۱۳۸۳/۳/۲۶ مرکز توسعه فن‌آوری و نوسازی اداری مراتب اصلاح و ابلاغ گردید.
- ماده (۵) مشخصات کارکنانی که مورد تشویق قرار گرفته‌اند به همراه مستندات مربوطه و گزارشی از عملکرد آنها حسب مورد به ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری استان یا شورای تحول اداری ارسال می‌گردد. ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری استان یا شورای تحول اداری دستگاه از بین کارکنانی که بیشترین امتیاز را کسب نموده‌اند، ۳ نفر را به عنوان کارکنان نمونه در جلب رضایت ارباب‌رجوع انتخاب نموده و در مراسم جشنواره شهید رجایی (ره) معرفی و از امتیازات ذیل بهره‌مند خواهند شد:
 - اعطای لوح تکریم ارباب‌رجوع با امضاء استاندار یا وزیر حسب مورد
 - اعزام به سفر حج عمره و یا معادل ریالی آن
 - بهره‌مندی از اولویت در استفاده از فرصت‌های آموزشی
 - یکسال تعجیل در ارتقاء گروه (حداکثر ۳ بار در طول خدمت مستخدم)
- ماده (۶) واحد امور اداری (کارگزینی) نظرات و پیشنهادات مراجعین که در فرم‌های نظرسنجی از ارباب‌رجوع (فرم ع-۱۲۸(۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) در زمینه حذف مراحل زائد، ادغام مراحل انجام کار و اصلاح روش‌های مورد عمل و یا سایر موارد مرتبط با طرح تکریم و ارتقاء سطح رضایتمندی مردم منعکس شده است را جمع‌بندی و به دبیرخانه شورای پذیرش و بررسی پیشنهادهای دستگاه (موضوع بخشنامه شماره ۱۹۰/۱۹۵۹۴۰ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۴ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) ارسال می‌نماید تا مورد بررسی قرار گیرد. در صورتی که پیشنهاد ارائه‌شده عملیاتی گردیده و موجبات افزایش سطح رضایتمندی مردم را فراهم آورد، بنا به پیشنهاد دبیرخانه شورای پذیرش و بررسی پیشنهادهای و تأیید رئیس دستگاه یا مدیر واحد سازمانی به پیشنهاددهنده جوایزی همراه با تقدیرنامه اعطاء می‌گردد.
- ماده (۷) رسیدگی به سوء عملکرد کارکنان در ارتباط با ارباب‌رجوع بر مبنای موارد ذیل صورت می‌گیرد:
 - نتایج نظرسنجی از ارباب‌رجوع
 - گزارش بازرسان طرح تکریم
 - شکایات واصله از ارباب‌رجوع
 - سایر سازوکارهای نظارتی
- ماده (۸) واحد امور اداری (کارگزینی) مکلف است، ۵ درصد از کارکنانی که در ۳ ماه متوالی بیشترین تعداد برخورد نامناسب را بر اساس نتایج فرم جمع‌بندی ماهانه نظرات ارباب‌رجوع به شماره ع-۱۲۹(۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور کسب کرده‌اند و یا بر اساس گزارش بازرس یا گزارش واحد رسیدگی به شکایات موجبات نارضایتی ارباب‌رجوع را فراهم نموده‌اند و تخلف آنان از مصادیق بند ۳ ماده ۸ قانون رسیدگی به تخلفات اداری تشخیص داده شده باشد با نظر بالاترین مقام دستگاه حسب مورد مشمول بندهای الف، ب و ج ماده ۹ قانون رسیدگی به تخلفات اداری نموده و یا پرونده آنان را به هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع نماید.
- تبصره (۱) احکام مجازات‌های فوق الذکر با توجه به قانون رسیدگی به تخلفات اداری با امضاء وزیر یا رییس سازمان مستقل، یا معاون یا مدیرکل (در صورت تفویض) بنا به پیشنهاد مدیر واحد مربوطه صادر خواهد شد.

تبصره ۲) در مورد کارکنان آزمایشی (مشمول قانون استخدام کشوری) که در یکسال بیش از سه ماه نسبت عدم رضایت ارباب رجوع در مورد آنان بیش از ۲۰ درصد باشد، ماده ۲۰ قانون استخدام کشوری اعمال خواهد شد و یا حسب مقررات مربوط، حکم آزمایشی آنان لغو می گردد.

تبصره ۳) لازم است مدیران نسبت به تغییر شغل و یا معرفی جهت طی دوره های آموزشی مربوط برای کارکنانی که برخورد نامناسب با ارباب رجوع توسط آنان تداوم داشته باشد، اقدام نمایند.

ماده ۹) در صورتی که امتیاز واحد سازمانی تحت سرپرستی مدیری بر اساس گزارش بازرسی طرح تکریم در سه نوبت متوالی در یکسال، نامطلوب تشخیص داده شود و یا نسبت عدم رضایت مراجعین در کل واحد سازمانی بر اساس ستون هفتم فرم جمع بندی سالانه نظرات ارباب رجوع بیش از ۲۰ درصد اعلام گردد یا گزارشات واصله از واحد رسیدگی به شکایات حاکی از عملکرد نامطلوب واحد سازمانی باشد، در مرحله اول بر اساس گزارش ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان و یا شورای تحول اداری از طریق استاندار یا رئیس دستگاه مورد تذکر قرار می گیرد و در صورت تکرار در دوره های بعدی ارزشیابی، موضوع از طریق شورای تحول اداری دستگاه یا ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان به وزیر یا رئیس دستگاه گزارش می شود تا اقدام لازم جهت تغییر شغل آنان (حداقل در یک سطح پایین تر) صورت گیرد.

ماده ۱۰) اعتبار مورد نیاز برای اجرای این مصوبه از محل اعتبارات برنامه های ذیربط و برنامه تحول اداری و اعتبارات خارج از شمول قابل تأمین و پرداخت خواهد بود.