



جمهوری اسلامی ایران

شورای اسلامی شهر تهران

تاریخ ۱۳۸۳ / ۲ / ۲۱

شماره ۱۶۰۴۳۲۴۵۱۰

پیوست هشت برگ

بسمه تعالی

جناب آقای دکتر محمود احمدی نژاد

شهردار محترم تهران

سلام علیکم

طرح تکریم ارباب رجوع در شهرداری تهران که با امضای پنج نفر از اعضای محترم شورای اسلامی شهر تهران شامل : ۱ - آقای دکتر عباس شیبانی ، ۲ - خانم منظر خیر حبیب الهی ، ۳ - آقای حبیب کاشانی ، ۴ - آقای محمود خسروی وفا و ۵ - آقای رسول خادم با قید یک فوریت ارائه و به شماره ۳۷۶۶ به تاریخ ۸۳/۳/۳ در دبیرخانه شورای اسلامی شهر تهران ثبت و در شصت و هشتمین جلسه رسمی - علنی - عادی شورا منعقد در روز سه شنبه پنجم خرداد ماه سال ۱۳۸۳ اعلام وصول شده و بررسی یک فوریت آن در ردیف اول دستور جلسه فوق الذکر به شماره ۱۶۰/۳۸۸۹ به تاریخ ۸۳/۳/۴ قرار گرفته و در جلسه مزبور که با حضور پانزده نفر از اعضای محترم شورا به صورت رسمی در روز سه شنبه پنجم خرداد ماه سال ۱۳۸۳ برگزار شد مطرح و پس از توضیحات طراحان و مذاکرات انجام شده درخصوص یک فوریت آن اخذ رای انجام شد که اکثریت آرای موافق (ده رای) اعضای شورای اسلامی شهر تهران حاضر در این جلسه (پانزده نفر) را احراز نمود و لذا طی نامه به شماره ۱۶۰/۳۷۶۶ به تاریخ ۸۳/۳/۹ جهت بررسی به کمیسیون فرهنگی ، اجتماعی و زیست شهری به عنوان کمیسیون اصلی و ارجاع و پس از وصول گزارش آن کمیسیون به شماره ۱۶۰/۴۴۰۳ به تاریخ ۸۳/۳/۱۲ بررسی آن در ردیف اول دستور هفتاد و چهارمین جلسه علنی - فوق العاده شورا به شماره ۱۶۰/۵۵۶۲ به تاریخ ۸۳/۳/۲۵ قرار گرفته و در جلسه مزبور که با حضور پانزده نفر از اعضای شورا و مسئولین محترم شهرداری به صورت رسمی در روز سه شنبه بیست و ششم خرداد ماه سال ۱۳۸۳ منعقد شد مفاد آن مطرح و پس از قرائت و استماع گزارش



جمهوری اسلامی ایران

شورای اسلامی شهر تهران

تاریخ ۱۳۸۳ / ۲ / ۳۱

شماره ۱۶۰۶۵۳۳۴۵۱۰

پیوست

کمیسیون اصلی و همچنین ارائه برخی پیشنهادات در متن و مذاکرات انجام شده کفایت مذاکرات
علام و درخصوص مفاد آن مشتمل بر ماده واحده و ده بند ذیل آن رای گیری انجام شد که به اتفاق
آرای موافق (پانزده رای) اعضای شورای اسلامی شهر تهران حاضر در این جلسه (پانزده نفر) به
تصویب رسید .

به پیوست متن مصوبه مزبور را جهت آگاهی و اقدام ، ایفاد و ابلاغ می نماید . ع / ۴۰۲

با احترام

مهدی چمران

رئیس شورای اسلامی شهر تهران

۱۳۸۳/۲/۳۱

رونوشت:

- ۱ - جناب آقای دکتر غلامعلی حداد عادل رئیس محترم مجلس شورای اسلامی جهت استحضار و ابلاغ به نمایندگان محترم مردم تهران در مجلس شورای اسلامی .
- ۲ - استاندار محترم تهران جهت استحضار .
- ۳ - فرماندار محترم تهران جهت استحضار .
- ۴ - رئیس محترم شورای عالی استان ها جهت استحضار .
- ۵ - اعضای محترم شورای اسلامی شهر تهران جهت استحضار .
- ۶ - دفتر هیأت رئیسه و مصوبات . ✓



جمهوری اسلامی ایران

شورای اسلامی شهر تهران

تاریخ

شماره

پیوست

متن مصوبه

تکریم ارباب رجوع در شهرداری تهران

(مشمول بر ماده واحده و ده «۱۰» بند و دو تبصره ذیل آن)

مصوب هفتاد و چهارمین جلسه رسمی - علنی - فوق العاده

شورای اسلامی شهر تهران (دوره دوم)

به تاریخ سه شنبه بیست و ششم خرداد ماه

سال ۱۳۸۳



جمهوری اسلامی ایران

شورای اسلامی شهر تهران

تاریخ

شماره

پیوست

ماده واحده :

در اجرای رهنمود رهبر معظم انقلاب اسلامی حضرت آیت الله خامنه‌ای مد ظله العالی که می‌فرمایند :

« رقابت صحیح ، مشروع و مقبول ، رقابت در خدمت رسانی به مردم است . همه باید نهضت خدمت رسانی به مردم را جدی بگیرند . مردم این امر را مطالبه کنند و مسئولان به برنامه ریزی آن بپردازند ، مجریان برنامه‌ها را به اجرا در آورند و کارآمدی نظام را که دشمن با بیشترین تلاش درصدد انکار آن است عیناً به طور ملموس به مردم ثابت کنند » و در راستای نهضت خدمت رسانی به مردم و پاسخگویی به آنان و به منظور ارتقاء سطح ارائه خدمات به شهروندان تهرانی توسط شهرداری تهران و کلیه واحدهای تابعه آن و جلب رضایت آنان که از جمله شاخص های اصلی کارآمدی و رشد و توسعه نظام اداری کشور تلقی می شود و تامین شرایطی همچون سرعت ، دقت و صحت و ارتقاء کیفی انجام امور و برخورد بهینه و مناسب مسئولین و کارکنان با ارباب رجوع و همچنین شفافیت و اطلاع رسانی صحیح از گردش امور که موجبات رضایتمندی و افزایش اعتماد عمومی را فراهم می آورد ، شهرداری تهران به عنوان یکی از دستگاههای اجرایی که دارای بیشترین مراجعات از سوی شهروندان می باشد و به عنوان تشکیلات پیشتاز در خدمت رسانی و جلب رضایت شهروندان ، موظف است نظام تکریم ارباب رجوع را براساس مفاد بندهای دستور العمل به شرح ذیل و با در نظر گرفتن شرایط ، مقتضیات ، امکانات و توانمندی های مالی و انسانی در کلیه واحدهای ستادی و اجرایی و سازمان ها و شرکت های تابعه خود اعمال نماید .

یک (۱) : محورهای نظام تکریم ارباب رجوع به شرح ذیل می باشد :

الف) شفاف سازی و مستند سازی نحوه ارائه خدمات و اطلاع رسانی و راهنمایی ارباب رجوع .

ب) تدوین منشور اخلاق سازمانی در ارتباط با مردم .



جمهوری اسلامی ایران

شورای اسلامی شهر تهران

تاریخ

شماره

پیوست

ج) بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات .

د) نظارت بر حسن رفتار و کارکرد کارکنان .

ه) تدوین و اعمال نظام آموزش ، تشویق و تنبیه کارکنان .

و) انجام نظر سنجی از شهروندان در ارتباط با نحوه دریافت خدمات و اصلاح روش ها براساس نتایج آن .

دو (۲): به منظور حسن اجرای مفاد این مصوبه « ستاد مرکزی نظام تکریم ارباب رجوع » به ریاست شهردار

تهران و با عضویت معاونین شهرداری تهران و هم چنین ستادهای تابعه معاونت های مناطق ، ادارات کل ، سازمان ها و شرکت های تابعه شهرداری تهران در این واحدها با عضویت بالاترین مقام اجرایی و معاونین و مسئولین مربوط تشکیل می شود تا اقدامات لازم را جهت اجرای مفاد این مصوبه معمول نمایند . نماینده شورای اسلامی شهر تهران نیز جهت نظارت بر سیاستگذاری و اجرای بهینه این مصوبه در ستاد مذکور حضور خواهد داشت .

ستاد مرکزی نظام تکریم ارباب رجوع موظف است حداقل در هر ماه یک بار تشکیل جلسه داده و دستورالعمل های اجرایی فعالیت های ستادهای زیر دست در مجموعه شهرداری تهران و نظارت بر حسن فعالیت آنها ، ایجاد تسهیلات و رفع موانع و سایر اقدامات اجرایی مورد نیاز جهت حسن اجرای مفاد این مصوبه را معمول نماید و هم چنین ضمن بررسی گزارشات واصله ، گزارش نهایی اقدامات را همه ماهه به شورای اسلامی شهر تهران ارائه و ارسال نماید.

تبصره: ستادهای اجرایی واحدها موظفند حداقل در هر ماه دو جلسه منظم برگزار نموده و در

اجرای مفاد این مصوبه و دستورالعمل های صادره از سوی ستاد مرکزی ، گزارش اقدامات و فعالیت های خود را در هر ماه به ستاد مرکزی ارائه نماید .



جمهوری اسلامی ایران

شورای اسلامی شهر تهران

تاریخ

شماره

پیوست

سه (۳): در اجرای بند (الف) بند یکم این دستورالعمل «شفاف سازی و مستند سازی نحوه ارائه

خدمات» مدیران کلیه حوزه های ستادی و اجرایی و سازمان ها و شرکت های تابعه شهرداری تهران موظفند در خصوص موارد ذیل اقدام نمایند:

الف) تهیه و نصب تابلوهای راهنمایی واحدها و ادارات داخلی در مبادی ورودی اصلی و فرعی و درب اتاق ها به نحوی که به راحتی در معرض دید ارباب رجوع باشد.

ب) تهیه و نصب تابلوهای مشخصات کارکنان شامل: نام و نام خانوادگی، پست سازمانی و رئوس وظایف آنان در محل استقرار آن ها به نحوی که در معرض دید ارباب رجوع باشد.

ج) تهیه و الصاق اتیکت مشخصات کارکنان روی لباس آنان.

د) تدوین منشور اطلاع رسانی شامل: انواع خدمات قابل ارائه، مقررات مورد عمل، مراحل و مدت زمان انجام کار، مدارک و برگه های مورد نیاز، عنوان واحدهای ذیربط، تعیین محل و نام مسئولین انجام کار و اوقات مراجعه و پاسخگویی و سایر موارد ضروری جهت آگاهی ارباب رجوع و انتشار آن از طریق درج در تابلوهای راهنما، بروشور، جزوات یا کتب راهنمای مراجعین، سایت های اینترنتی و اینترنتی و آگهی های سمعی و بصری و رسانه های عمومی.

ه) راه اندازی خطوط تلفن گویا (۲۴ ساعته) و سایت های اینترنتی و اینترنتی و پست صوتی جهت جوابگویی و راهنمایی ارباب رجوع

و) ایجاد واحدهای مشاوره و راهنمایی حقوقی برای توجیه مقررات و قوانین برای ارباب رجوع.

ز) برگزاری جلسات ملاقات عمومی به صورت هفتگی، دو هفته یکبار و ماهانه در محل مناسب به ویژه در محل های عمومی هم چون مساجد و حسینیه ها و مراکز اجتماعی عمومی به منظور رسیدگی به مشکلات و توجیه ارباب رجوع.



جمهوری اسلامی ایران

شورای اسلامی شهر تهران

تاریخ

شماره

پیوست

2) مکانیزه نمودن سیستم اداری تشکیلات مربوط به عنوان مقدمه جهت ایجاد شهر الکترونیکی به منظور تسهیل و تسریع در پاسخگویی به ارباب رجوع.

3) نصب صندوق های ارتباط مستقیم ارباب رجوع به منظور جذب نقطه نظرات، پیشنهادات و شکایات آنها.

چهار (۴): در اجرای بند (ب) بند یکم این دستورالعمل (تدوین منشور اخلاق سازمانی در ارتباط با

مردم) ستاد مرکزی نظام تکریم ارباب رجوع شهرداری تهران موظف است با همکاری و تعامل ستادهای زیر مجموعه و دیگر حوزه ها و واحدهای شهرداری تهران و شخصیت های حقیقی و حقوقی ذیصلاح نسبت به تدوین منشور اخلاق سازمانی شهرداری با توجه به مبانی اعتقادی و اخلاقی به منظور تثبیت رفتارهای مناسب شغلی، ارج نهادن و احترام به شهروندان و ارباب رجوع، با لحاظ موارد ذیل اقدام و پس از تصویب نهایی از طریق شهردار تهران به کلیه واحدهای ستادی و اجرایی ابلاغ نماید.

۱- نظم و آمادگی برای ارائه خدمات به ارباب رجوع (وقت شناسی، آراستگی لباس و ...)

۲- رعایت ادب و نزاکت، عدالت و انصاف در ارائه خدمات.

۳- آمادگی برای ارائه اطلاعات صحیح و راهنمایی ارباب رجوع در موارد مورد نیاز.

۴- ایجاد انگیزه برای کار بهتر.

۵- احترام به ارباب رجوع.

۶- سایر موارد عنداللزوم.

پنج (۵): در اجرای بند (ج) بند یکم این دستورالعمل « بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات » کلیه

مدیران واحدهای ستادی و اجرایی شهرداری تهران موظفند روش های مورد عمل و بخشنامه ها و دستورالعمل های خود را با رعایت قوانین و مقررات مربوط به نحوی که در کوتاه ترین زمان ممکن منجر به ارائه خدمات ممکن به ارباب رجوع



جمهوری اسلامی ایران

شورای اسلامی شهر تهران

تاریخ

شماره

پیوست

شود مورد بازنگری و اصلاح قرار دهند و پس از تصویب در مراجع ذیربط دستورالعمل های اصلاحی را اعمال نمایند و یک نسخه از پیشنهادات اصلاحی خود را به ستاد تکریم ذیربط و از آن طریق جهت هماهنگی و همگون سازی و وحدت رویه به ستاد مرکزی تکریم ارسال نمایند . ستاد مرکزی موظف است حتی المقدور دستورالعمل های عمومی که قابلیت اجرا در کلیه واحدهای ستادی و اجرایی را دارند تنظیم و ارائه نماید تا پس از تصویب از طریق شهردار تهران جهت اجرا ابلاغ شود .

شش (۶) : در اجرای بند (د) بند یکم این دستورالعمل « نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاه های

اجرایی با مردم » شهردار تهران موظف است جهت تحقق اهداف این مصوبه و هم چنین دستورالعمل های اجرایی مربوط و نظارت بر حسن اجرا و راهبری و رفع موانع اجرایی و انجام ارزیابی عملکرد در واحدهای تابعه نسبت به ایجاد و تجهیز ستاد بازرسی ویژه زیر نظر مستقیم خود و تشکیل واحدهای ذیربط این ستاد در کلیه واحدهای تابعه با هماهنگی مدیران ذیربط به منظور بازرسی و رسیدگی به شکایات ارباب رجوع و پاسخگویی به آنان و تهیه گزارش های لازم اقدام نماید .

تبصره : واحد ذیربط شورای اسلامی شهر تهران (نظارت و پی گیری) در انجام وظایف نظارتی خود به موجب

قانون ضمن هماهنگی با شهردار تهران گزارشات نظارتی و بازرسی خود را از طریق واحد بازرسی ویژه شهرداری تهران و یا مستقیماً اخذ و به شورای اسلامی شهر تهران ارائه نماید .

هفت (۷) : در اجرای بند (ه) بند یکم این دستورالعمل « اعمال نظام آموزش و تشویق و تنبیه در مورد

کارکنان » ستاد مرکزی تکریم موظف است با هماهنگی با مدیران واحدهای ستادی و اجرایی و براساس گزارشات واصله از ستادهای زیر مجموعه و سایر گزارشات نسبت به تهیه و تدوین دستورالعمل اجرایی نظام تشویق و تنبیه کارکنان ، علاوه بر ضوابط ارزشیابی قانونی اقدام نماید تا پس از تصویب شهردار تهران و توسط ایشان ابلاغ و در کلیه واحدهای تابعه شهرداری اجرا شود . این دستورالعمل باید به گونه ای باشد که کارکنانی که به نحوی از انحاء موجبات



جمهوری اسلامی ایران

شورای اسلامی شهر تهران

تاریخ

شماره

پیوست

رضایتمندی و تکریم ارباب رجوع را فراهم می آورند مشخصاً و به استناد آن مورد تشویق قرار گیرند و آن دسته از کارکنانی که باعث بروز نارضایتی ارباب رجوع می شوند مستند به آن تنبیه شوند، تشویقات به صورت اعطای جوایز نقدی و غیر نقدی، معرفی کارکنان، اعطای پاداش، ارتقاء رتبه و امثال اینها می باشد که باید در دستورالعمل اجرایی پیش بینی شود و تنبیهات نیز براساس مقررات اداری مربوط خواهد بود.

هم چنین شهرداری تهران موظف است به منظور آشنایی مدیران و کلیه کارکنان واحدهای ستادی و اجرایی و سازمانها و شرکت های تابعه نسبت به تدوین دستورالعمل ها و دوره های آموزشی لازم جهت توجیه آنان درخصوص نحوه برخورد با ارباب رجوع و انجام امور آنان و اجرای مفاد این مصوبه و دستورالعمل های مربوط اقدام نماید و کلیه مدیران و کارکنان موظفند در دوره های آموزشی مربوط شرکت نموده و آن را به پایان برسانند.

هشت (۸): در اجرای بند (و) بند یکم این دستورالعمل «انجام نظر سنجی

از شهروندان « ستاد مرکزی تکریم » موظف است با تعامل و رایزنی ستادهای زیر مجموعه و مدیران و افراد ذیصلاح، نسبت به تهیه و تدوین برگه های نظر سنجی اقدام و پس از جمع بندی نظرات و تصویب آن، از طریق شهردار تهران به کلیه واحدها ابلاغ نماید.

واحدهای تابعه و ستادهای طرح تکریم موظفند برگه های نظر سنجی را در اختیار ارباب رجوع قرار داده و پس از تکمیل توسط آنان به ستادهای طرح تکریم تحویل نمایند. این ستادها موظف به جمع بندی و ارائه نتایج نظر سنجی ها و تدوین گزارش های تحلیلی ماهانه و ارائه آن به ستاد مرکزی می باشند ستاد مرکزی نیز موظف به جمع بندی نهایی، تدوین گزارش تحلیلی ماهانه و ارائه آن به شورای اسلامی شهر تهران، شهردار و دیگر مسئولین اجرایی خواهد بود. هم چنین ستاد مرکزی موظف است بر اساس نتایج نهایی و گزارشات تحلیلی نظر سنجی نسبت به اصلاح دستورالعمل ها و تکمیل آن ها اقدام نماید. در برگه های نظر سنجی می باید نظر ارباب رجوع در خصوص نحوه گردش کار، تطبیق آن با اطلاعات ارائه شده، رفتار متصدیان، سرعت و دقت انجام کار و پیشنهادات اصلاحی و اعلام و رضایت و عدم رضایت وی درخواست شود.



جمهوری اسلامی ایران

شورای اسلامی شهر تهران

تاریخ

شماره

پیوست

هم چنین برگه های نظر سنجی به عنوان یکی از شاخص های اعمال نظام تشویقی و تنبیهی کارکنان باید
مناطق عمل قرار گیرد .

نه (۹) : شهرداری تهران موظف است فضای مناسب و امکانات رفاهی و خدماتی را جهت شهروندانی که به
شهرداری تهران و واحدهای تابعه آن مراجعه می نمایند تمهید و فراهم نماید هم چنین جهت اجرای این مصوبه
در چارچوب بودجه مصوب اعتبارات مورد نیاز را پیش بینی و تخصیص دهد .

ده (۱۰) : شهرداری تهران موظف است دستورالعمل های اجرایی مربوطه را حسب مورد حداکثر یک ماه پس از

ابلاغ این مصوبه تهیه و جهت تصویب به شورای اسلامی شهر تهران ارائه نماید . ع / ۴۰۲