



" طرح تکریم ارباب رجوع "

دانشگاه الزهرا(س)

شهریور ماه ۱۳۹۵

هیات اجرایی منابع انسانی

امام علی (علیه السلام) در فرازی از نامه خود به مالک می فرماید:

سعی کن که با آگاهی، بر خوردهای تندشان را تحمل کنی و تنگ حوصلگی و خودخواهی را از خود دور کن تا خدا درهای رحمت خود را به رویت

بکشاید و ثواب طاعت را به تو ارزانی فرماید

" طرح تکریم ارباب رجوع دانشگاه الزهرا(س) "

در راستای اجرای سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی) و بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۵۶۹۷ مورخ ۱۳۹۳/۰۴/۲۴ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و به استناد بند ۱۳ ماده ۲ دستورالعمل نحوه تشکیل و وظایف هیأت اجرایی منابع انسانی (پیوست شماره یک آیین نامه استخدامی اعضای غیرهیات علمی) « طرح تکریم ارباب رجوع » با هدف حفظ و صیانت از حقوق ارباب رجوع در نظام اداری به شرح ذیل تصویب گردید:

ماده ۱: تعاریف و اصطلاحات

- ۱-۱- **ارباب رجوع:** منظور کلیه ذی نفعان درون سازمانی اعم از دانشجویان ، اعضای هیأت علمی و غیرهیات علمی دانشگاه الزهرا (س) و ذینفعان برون سازمانی اعم از سایر دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی، دستگاه های اجرایی، دانش آموزان و خدمات گیرندگان دانشگاه الزهرا (س) است.
- ۱-۲- **تکریم ارباب رجوع:** احترام به ارباب رجوع، پاسخگویی مناسب به درخواستها و تسریع در انجام امور.
- ۱-۳- **هیات اجرایی منابع انسانی:** مرجعی است که در چارچوب ضوابط و مقررات تعیین شده از سوی هیأت امنای متکفل اعمال وظایف، اختیارات و تنظیم راهکارهای اجرایی بخش اداری، تشکیلاتی و امور نیروی انسانی و سایر امور محول دانشگاه است که در این طرح به اختصار هیات اجرایی نامیده می شود.
- ۱-۴- **دبیرخانه تکریم ارباب رجوع:** تکریم ارباب رجوع دارای دبیرخانه مستقلی است که متولی انجام امور مربوط به طرح تکریم می باشد و زیر نظر مدیریت برنامه، بودجه، تحول اداری و بهره وری تشکیل گردیده و مشغول انجام وظایف مندرج در ماده ۳ خواهد بود.

ماده ۲: حیطه شمول:

این طرح کلیه ارباب رجوعان دانشگاه (تمامی ذی نفعان درون سازمانی اعم از دانشجویان ، اعضای هیأت علمی و غیرهیات علمی دانشگاه الزهرا (س) و ذینفعان برون سازمانی اعم از سایر دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی، دستگاه های اجرایی، دانش آموزان و خدمات گیرندگان دانشگاه الزهرا (س)) را شامل می شود.

ماده ۳: سازماندهی:

۳-۱- رئیس دانشگاه به عنوان بالاترین مقام اجرایی دانشگاه مسئولیت تصویب نهایی طرح، دستورالعمل ها و شیوه نامه های مرتبط، ابلاغ آن به مجریان و انجام حمایت های مادی و معنوی به منظور پیاده سازی طرح در دانشگاه را بر عهده دارد.

۳-۲- هیات اجرایی مسئولیت های ذیل را بر عهده دارد:

۳-۲-۱- تعیین سیاست های کلی و راهبردی، نگرش ها و جهت گیری های اصلی طرح در مقاطع کوتاه مدت و بلند مدت

۳-۲-۲- تصویب تغییرات لازم در طرح تکریم به منظور افزایش کارایی و اثربخشی آن

۳-۳- دبیرخانه تکریم ارباب رجوع وظایف ذیل را برعهده دارد:

۳-۳-۱- برگزاری جلسات انجام هماهنگی های لازم، دریافت و ارسال مکاتبات لازم به واحدهای ذی ربط

۳-۳-۲- تهیه دستور جلسات و صورتجلسات مربوطه

۳-۳-۳- گردآوری منابع، تجربیات و دست آوردهای سایر سازمان ها در زمینه تکریم ارباب رجوع

۳-۳-۴- برنامه ریزی و اجرای فعالیت های آموزشی- ترویجی و تبلیغاتی تکریم ارباب رجوع

۳-۳-۵- پیگیری نحوه اجرای طرح و دریافت گزارش از مجریان پیاده سازی آن

۳-۳-۶- ایجاد تمهیدات و تسهیلات لازم جهت پشتیبانی از طرح تکریم ارباب رجوع

۳-۳-۷- شناسایی مشکلات و ارائه راهکار لازم برای رفع موانع در راستای ارتقای سطح رضایت ارباب رجوع بر اساس نتایج حاصل از ارزیابی عملکرد

۳-۳-۸- ارائه گزارش های تحلیلی عملکرد شش ماهه و سالانه تکریم ارباب رجوع به هیأت اجرایی

۳-۳-۹- پیشنهاد تغییر یا اصلاح فرایند اجرای طرح تکریم و ارائه نظرات اصلاحی

۳-۳-۱۰- پیشنهاد تدوین دستورالعمل های داخلی، شیوه نامه ها، فرم های اجرایی طرح تکریم

۳-۳-۱۱- ارائه پیشنهاد در خصوص تقدیر و تشویق های مادی و معنوی و پرداخت حق الزحمه حسب مورد

ماده ۴: مرکز ارزیابی و پایش عملکرد موظف است در دوره های ارزیابی مصوب دانشگاه اقدامات مندرج در ماده ۶ و ۷ این طرح را مورد ارزیابی قرارداده و گزارش آن را به مدیریت برنامه بودجه تحول اداری و بهره وری ارائه نماید.

ماده ۵: برنامه های کلان طرح تکریم:

- ۱-۵- شفاف سازی و مستند سازی ارائه خدمات
- ۲-۵- اطلاع رسانی دقیق، جامع و شفاف از نحوه ارائه خدمات و فعالیت ها
- ۳-۵- منشور اخلاقی
- ۴-۵- بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات
- ۵-۵- ایجاد فضای مناسب، خدمات رفاهی و ساماندهی محیط کار
- ۶-۵- نظام آموزش طرح تکریم
- ۷-۵- نظارت بر حسن رفتار
- ۸-۵- نظرسنجی
- ۹-۵- نظام تشویق و تنبیه

ماده ۶: اقدامات عمومی (شامل کلیه ارباب رجوعان دانشگاه الزهرا (س) می باشد)

جدول شماره (۱): اقدامات عمومی طرح تکریم ارباب رجوع

ردیف	برنامه های کلان	اقدامات	مجری
۱	۵-۱	تهیه فهرست کلیه خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع	واحدهای سازمانی
۲		مشخص نمودن مراحل انجام امور و نصب فرایندها و زمان بندی انجام کار در معرض دید ارباب رجوع	واحدهای سازمانی
۳		تهیه فهرست مدارک مورد نیاز با توجه به نوع خدمات	واحدهای سازمانی
۴		در معرض دید قرار گرفتن کلیه فرم‌های مورد استفاده به صورت نمونه تکمیل شده	واحدهای سازمانی
۵	۵-۲	اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات	واحدهای سازمانی
۶		اطلاع رسانی شفاف قوانین و مقررات مورد عمل به صورت شرح بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های مربوط به خدمات	واحدهای سازمانی
۷		ثبت مشخصات اعضای دانشگاه (نام و نام خانوادگی، پست سازمانی، رئوس وظایف اصلی) در معرض دید ارباب رجوع	روابط عمومی
۸		تهیه و نصب تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید ارباب رجوع	روابط عمومی
۹		تهیه کتابچه راهنما	واحدهای سازمانی
۱۰		نصب منشور اخلاقی دانشگاه الزهرا (س) در معرض دید ارباب رجوع	معاونت فرهنگی
۱۱	۵-۳	پیاده سازی تعهدات منشور اخلاقی	معاونت فرهنگی
۱۲		دریافت نظرات و پیشنهادات، انتقادات (نظرسنجی جامع) ارباب رجوع از طریق راه اندازی سیستم دریافت نظرات مثل فرم های نظرسنجی، پیامک و تلفن گویا و نصب صندوق پیشنهادات و...	روابط عمومی
		۵-۷ ۵-۸	
۱۳	۵-۵	تسهیل ورود جانبازان و معلولین	معاونت اداری و مالی
۱۴		سرویس بهداشتی مناسب	معاونت اداری و مالی
۱۵		نصب آب سرد کن در محل های پر تردد دانشگاه	معاونت اداری و مالی
۱۶	۵-۸	پایش، سنجش و ارزیابی مستمر و تعیین میزان رضایت مندی ارباب رجوع از خدمات ارائه شده	مرکز ارزیابی و پایش عملکرد
۱۷	۵-۹	شناسایی، رتبه بندی، انتخاب، تشویق واحدهای سازمانی با عملکرد برتر بر اساس نتایج ارزیابی های صورت گرفته	مرکز ارزیابی و پایش عملکرد

جدول شماره (۲): اقدامات اختصاصی طرح تکریم ارباب رجوع - دانشجویان

ردیف	حیطه شمول	برنامه های کلان	اقدامات	مجری
۱	دانشجویان	۵-۲	استفاده از بسترهای الکترونیکی جهت اطلاع رسانی شفاف و به موقع و درست در خصوص خدمات و ارائه خدمات الکترونیکی تعاملی و تراکنشی	واحدهای سازمانی
۲			راهنمایی آموزشی و تحصیلی به موقع و شفاف توسط کارشناسان آموزش و....	واحدهای سازمانی
۳		۵-۳	شناسایی و تدوین الگوهای موفق رفتاری دانشجویان	معاونت فرهنگی
			برگزاری دوره های آموزشی اخلاق حرفه ای و فردی	معاونت فرهنگی
۴		۵-۴	اعلام و نصب برنامه حضور اعضای هیات علمی در هر ترم پیش از آغاز نیمسال تحصیلی	روسای دانشکده ها
۵			برگزاری دوره ها و کارگاه های آموزشی مهارت آموزی و توانمندسازی	واحدهای سازمانی
۶		۵-۵	استفاده از ابزارهای کمک آموزشی دیداری و شنیداری در کلاس	گروه های آموزشی
۷				برگزاری اردوهای آموزشی با حضور اعضای هیات علمی
۸			برنامه ریزی و در نظر گرفتن مکانی برای استراحت دانشجویان در ساعات آزاد بین کلاس های آموزشی	معاونت اداری و مالی
۹			ایجاد امکانات رفاهی مناسب در محل انتظار	معاونت اداری و مالی
۱۰			افزایش خدمات رفاهی در خوابگاه ها	معاونت دانشجویی
۱۱			تقویت نقش مراکز مشاوره و روان شناسی در دانشگاه و اتخاذ تدابیری جهت حضور کارشناس مشاوره در خوابگاه	معاونت دانشجویی
۱۲			افزایش برنامه های فرهنگی به ویژه برای دانشجویان خوابگاهی	معاونت فرهنگی
۱۳			برگزاری جشن در مناسبات مختلف و دعوت از افراد مشهور در دانشگاه و خوابگاه	معاونت دانشجویی-معاونت فرهنگی-روابط عمومی
۱۶			تهیه باکس دانشجویان برای نگهداری برخی از اموال آن ها	واحدهای سازمانی
۱۸			امکان استفاده از آزمایشگاه ها، سالن های ورزشی و کارگاه ها در روزهای تعطیل و پس از ساعات اداری	واحدهای سازمانی
۱۹			زیبایی سازی فضاهای بصری دانشگاه	معاونت اداری و مالی
۲۰			ایجاد مراکز خرید- بوفه و ارائه خدمات پزشکی و درمانی در دانشگاه	معاونت دانشجویی
۲۲		۵-۷ ۵-۹	تقویت نقش نظارتی کمیته انضباطی دانشجویان	معاونت دانشجویی
۲۳			برگزاری جلسات دوره ای مسئولین با دانشجویان	روابط عمومی- واحدهای سازمانی
۲۴		۵-۸	تعیین بازه زمانی نظرسنجی جامع	روابط عمومی
۲۶			تعیین شاخص های رضایت دانشجویان	روابط عمومی
۲۷			اجرای طرح نظرسنجی جامع	روابط عمومی
۲۸			تعیین میزان رضایتمندی دانشجو و ارائه راهکارهای بهبود	روابط عمومی

جدول شماره (۳): اقدامات اختصاصی طرح تکریم ارباب رجوع - اعضای هیات علمی

ردیف	حیطه شمول	برنامه های کلان	اقدامات	مجری
۱	هیات علمی	۵-۲	ابلاغ تمام مصوبات مربوط به اعضای هیأت علمی از طریق مدیران بلافصل	واحدهای سازمانی
۲		۵-۳	شناسایی و تدوین الگوهای موفق رفتاری	معاونت فرهنگی
۳			برگزاری دوره های آموزشی اخلاق حرفه ای و فردی	معاونت فرهنگی
۴		۵-۴	برگزاری کارگاه های آموزشی متناوب مربوط به نظام های رتبه بندی، اسناد بالادستی، آیین نامه ها، شیوه نامه ها و...	معاونت آموزشی
۵			ایجاد اتاق فکر و شوراهای مشورتی با مشارکت اعضای هیات علمی	ریاست دانشگاه
۶			ارتقاء فرایند جذب اعضای هیات علمی	هیات اجرایی جذب اعضای هیات علمی
۷		۵-۴	بازنگری مستمر دستورالعمل ارتقای اعضای هیات علمی با توجه به دانشگاه جامع بانوان	معاونت آموزشی
۸			استاندارد سازی فضای استقرار اعضای هیات علمی	معاونت اداری و مالی
۹		۵-۵	استاندارد سازی فضای آموزشی و کمک آموزشی	معاونت اداری و مالی
۱۰			تجهیز آزمایشگاه ها	معاونت اداری و مالی - واحدهای سازمانی
۱۱			عقد قرارداد با مراکز درمانی و تهیه شناسنامه سلامت ویژه اعضای هیات علمی	معاونت اداری و مالی
۱۲		۵-۶	برگزاری دوره های آموزشی بر اساس سرفصل پیشنهادی دبیرخانه تکریم ارباب رجوع	معاونت آموزشی
۱۳			ارزیابی مستمر توسط دانشجویان	معاونت آموزشی - مرکز ارزیابی و پایش عملکرد
۱۴		۵-۷	ارزیابی چند جانبه مدیران هیات علمی	مرکز ارزیابی و پایش عملکرد
۱۵			جلسات دوره ای مسئولین با اعضای هیات علمی	روابط عمومی - واحدهای سازمانی
۱۶		۵-۸	تعیین بازه زمانی نظرسنجی جامع	روابط عمومی
۱۷			تعیین شاخص های رضایت اعضای هیات علمی	روابط عمومی
۱۸			اجرای طرح نظرسنجی جامع	روابط عمومی
۱۹			تعیین میزان رضایتمندی اعضای هیات علمی و ارائه راهکارهای بهبود	روابط عمومی
۲۰		۵-۹	شناسایی، رتبه بندی، انتخاب، تشویق اعضای هیات علمی با عملکرد برتر بر اساس نتایج ارزیابی های صورت گرفته	مرکز ارزیابی و پایش عملکرد - معاونت آموزشی
۲۱			تقویت نقش نظارتی هیأت رسیدگی به تخلفات انتظامی اعضای هیأت علمی	ریاست دانشگاه

جدول شماره (۴): اقدامات اختصاصی طرح تکریم ارباب رجوع - اعضای غیر هیات علمی

ردیف	حیطه شمول	برنامه های کلان	اقدامات	مجری
۱	غیر هیات علمی	۵-۲	برگزاری جلسات مشترک بین حوزه ها جهت شفاف سازی و تفسیر اجرای قوانین و مقررات	واحدهای سازمانی
۲			شفاف سازی شرح وظایف و انتظارات مدیران از اعضای غیر هیات علمی بر اساس ضوابط و مقررات	واحدهای سازمانی
۳			ابلاغ تمامی مصوبات مربوط به اعضای غیر هیات علمی از طریق مدیران بلافصل	واحدهای سازمانی
۴			انتخاب یک رابط اداری در هر حوزه جهت پیگیری و پاسخگویی مشکلات اداری مربوط به اعضای غیر هیات علمی	واحدهای سازمانی
۵		۵-۳	شناسایی و تدوین الگوهای موفق رفتاری	معاونت فرهنگی
۶			برگزاری دوره های آموزشی اخلاق حرفه ای و فردی	معاونت فرهنگی
۷		۵-۴	برگزاری کارگاه های آموزشی متناوب مربوط به اسناد بالادستی، آیین نامه ها، شیوه نامه ها، دستورالعمل ها و...	مدیریت برنامه بودجه تحول اداری و بهره وری
۸			ایجاد اتاق فکر و شوراهای مشورتی با مشارکت اعضای غیر هیات علمی	ریاست دانشگاه
۹		۵-۵	بازنگری مستمر دستورالعمل های مربوط به اعضای غیر هیات علمی با توجه به دانشگاه جامع بانوان	هیات اجرایی
۱۰			ایجاد امکانات، تسهیلات و انجام تمهیدات رفاهی، ورزشی، فرهنگی، درمانی برای اعضای دانشگاه	معاونت اداری و مالی
۱۱		۵-۶	استاندارد سازی محیط اداری از نظر نور، تهویه، متراژ و...	معاونت اداری و مالی
۱۲			برگزاری دوره های آموزشی بر اساس سر فصل پیشنهادی دبیرخانه طرح تکریم ارباب رجوع	مدیریت برنامه بودجه
۱۳		۵-۷	ارزیابی چند جانبه اعضای غیر هیات علمی	مرکز ارزیابی و پایش عملکرد
۱۴			ارزیابی چند جانبه مدیران غیر هیات علمی	مرکز ارزیابی و پایش عملکرد
۱۵		۵-۸	برگزاری جلسات دوره ای مسئولین با اعضای غیر هیات علمی	واحدهای سازمانی- روابط عمومی
۱۶			تعیین بازه زمانی نظرسنجی جامع	روابط عمومی
۱۷			تعیین شاخص های رضایت اعضای غیر هیات علمی	روابط عمومی
۱۸			اجرای طرح نظرسنجی جامع	روابط عمومی
۱۹			تعیین میزان رضایتمندی اعضای غیر هیات علمی و ارائه راهکارهای بهبود	روابط عمومی
۲۰		۵-۹	شناسایی، رتبه بندی، انتخاب، تشویق اعضای غیر هیات علمی با عملکرد برتر بر اساس نتایج ارزیابی های چند جانبه صورت گرفته	مرکز ارزیابی و پایش عملکرد
۲۱			تقویت نقش نظارتی هیات تخلفات اداری اعضای غیر هیات علمی	ریاست دانشگاه

تبصره ۱: کلیه اقدامات عمومی و اختصاصی در صورت امکان به صورت الکترونیکی ارائه گردیده و مجریان تعیین شده در جداول فوق الذکر می بایست هماهنگی لازم را با مراجع ذیربط انجام داده و با رعایت موارد قانونی و در قالب شرح وظایف سازمانی و اعتبارات مصوب بدون تحمیل تعهد مازاد بر اعتبار اقدام به اجرای موارد مختلف طرح نمایند.

ماده ۸: بودجه و اعتبارات

دانشگاه بر اساس پیشنهاد سالانه دبیرخانه طرح تکریم ارباب رجوع ، اعتبارات لازم جهت اجرای این طرح را تعیین و در بودجه سنواتی پیش بینی نماید.

ماده ۹: بازنگری

این طرح در صورت نیاز پس از یک سال با پیشنهاد دبیرخانه طرح تکریم ارباب رجوع در هیات اجرایی مورد بازنگری و تصویب قرار می گیرد.

این دستورالعمل در ۹ ماده و یک تبصره توسط هیات اجرایی دانشگاه الزهراء(س) در تاریخ ۱۳۹۵/۰۶/۲۸ تصویب گردید و از تاریخ تصویب برای کلیه مجریان ، لازم الاجرا است.