



رئیس دفتر

شماره: ۲۴۲۵۳۸
تاریخ: ۱۴۰۱/۱۲/۲۸
ساعت: ۱۲:۲۷
عادی
طبقه بندی: خلیلی فوری
فوریت:

اعضای محترم هیأت دولت و استانداران سراسر کشور

سلام علیکم

پیرو دستور رئیس جمهور محترم در یکصد و هشتاد و هشتمین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۱۴۰۱/۰۱/۳۱ مبنی بر سنجش میزان رضایت ارباب رجوع از کارکنان دستگاه های اجرایی کشور، سامانه سنجش رضایت مردم از کارکنان دولت با همکاری وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و سازمان اداری و استخدامی کشور راه اندازی شده است. به منظور بهره برداری کامل از این سامانه:

الف) - کلیه دستگاه های اجرایی موضوع ماده ۲۹ قانون برنامه ششم توسعه ظرف مدت سی روز کاری نسبت به انجام موارد ذیل در کلیه سطوح سازمانی (اعم از واحدهای ستادی، استانی و شهرستانی) اقدام نمایند:

- تعریف کاربری های نقش کارشناس میز خدمت در «زیرسامانه سنجش رضایت مردم از کارکنان دولت (رضایت سنجی)» در سینا (سامانه یکپارچه نظام اداری) مطابق با راهنمای مندرج در پیوست یک؛
 - تولید و چاپ شناسه دویبعدی (QR Code) توسط کاربر نقش کارشناس میز خدمت برای تمام کارکنان و مدیرانی که به نحوی با ارباب رجوع برای ارائه خدمت در ارتباط هستند، مطابق با راهنمای مندرج در پیوست دو؛
 - نصب شناسه دو بعدی چاپ شده در محل مناسب و در معرض دید خدمت گیرندگان اعم از میز کارمند، بیرون و کنار درب اتاق کارکنان و سایر محل های ممکن؛
 - نصب راهنمای شرکت در سنجش رضایت مردم از کارکنان دولت در محل های قابل مشاهده برای تمام ارباب رجوع ها (تصویر راهنمای مذکور در بخش «راهنمای زیرسامانه سنجش رضایت مردم از کارکنان دولت (رضایت سنجی)» قرار خواهد گرفت)؛
 - ارائه گزارش عملکرد و بازخورد به صورت دوره ای به سازمان اداری و استخدامی کشور و سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ها؛
- تبصره: بالاترین مقام دستگاه اجرایی، مسئول اجرای این ابلاغ در دستگاه، تنظیم گردش کار، نظارت بر اجرای وظایف و تهیه گزارش های لازم در دستگاه اجرایی است.



رئیس دفتر

شماره: ۲۴۲۵۳۸
تاریخ: ۱۴۰۱/۱۲/۲۸
ساعت: ۱۲:۲۷
طبقه بندی: عادی
فوریت: خیلی فوری

ب) - سازمان‌های مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها نسبت به انجام موارد ذیل اقدام نمایند:

- ۱) راهنمایی و هدایت کاربران استانی برای چاپ و نصب شناسه دو بعدی و شیوه کار با سامانه؛
 - ۲) نظارت بر اجرای این طرح در استان و ارائه گزارش دوره‌ای از عملکرد دستگاه‌های مشمول، به سازمان اداری و استخدامی کشور؛
- تبصره: نظارت عالیه بر حسن اجرای ابلاغ در هر استان بر عهده استاندار می‌باشد.

ج) - وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات نسبت به انجام موارد ذیل اقدام نماید:

- ۱) توسعه داده و پشتیبانی سامانه‌ها و زیرساخت‌های فنی مورد نیاز برای ثبت و دریافت میزان رضایت ارباب رجوع از کارکنان دستگاه‌های اجرایی کشور؛
- ۲) ایجاد و پشتیبانی از زیرساخت مرکز تماس پاسخگویی به سؤالات، ابهامات و مشکلات دستگاه‌های اجرایی در به کارگیری سامانه تولید و چاپ شناسه دو بعدی و سامانه سنجش رضایت در همکاری با سازمان اداری و استخدامی کشور؛

د) - مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری براساس قابلیت‌های سامد، نسبت به پشتیبانی از سامانه سنجش رضایت جهت دریافت نقطه نظرات مردمی، پاسخ به سؤالات، ابهامات، مشکلات و پیشنهادهای مرتبط در هماهنگی با سازمان اداری و استخدامی کشور اقدام نماید.

غلامحسین اسماعیلی