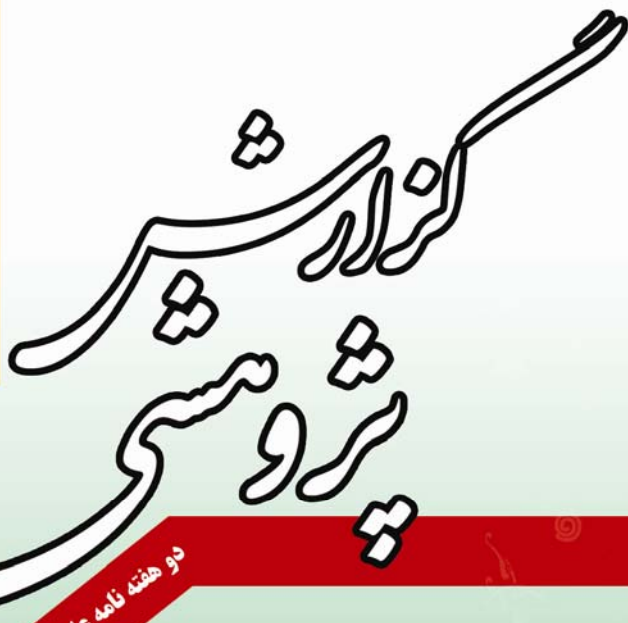




جمهوری اسلامی ایران  
 قوه قضائیه  
 سازمان بازرسی کل کشور



دو هفته نامه علمی / تحلیلی سازمان بازرسی

نظام خدمات رسانی به مردم در جمهوری  
 اسلامی ایران با تأکید بر قوانین و مقررات

۳۳



معاونت برنامه ریزی و مدیریت منابع  
 مرکز پژوهش و برنامه ریزی  
 معاونت پژوهشی  
 اسفند ۱۳۸۹



# گزارش پژوهشی

سال سوم، شماره ۳۲، اسفند ۱۳۸۹

## نظام خدمات‌رسانی به مردم در جمهوری اسلامی ایران با تأکید بر قوانین و مقررات وحید آرایبی

صاحب امتیاز: سازمان بازرسی کل کشور  
مدیر مسئول: حسن صفرخانی  
دبیر تحریریه: دکتر نوروز هاشم زهی  
مدیر اجرایی: حسین قلجی  
طرح جلد: مجید مقصودی

### معاونت برنامه‌ریزی و مدیریت منابع

مرکز پژوهش و برنامه‌ریزی

معاونت پژوهشی

تلفن: ۶۱۳۶۲۰۳۲

مطالب مندرج در این گزارش پژوهشی نشانگر دیدگاه نویسندگان آن بوده و لزوماً نمایانگر دیدگاه سازمان بازرسی کل کشور نمی‌باشد.

کلیه حقوق مربوط به سند حاضر متعلق به سازمان بازرسی کل کشور بوده و هرگونه انتشار مطالب آن بدون کسب اجازه از این سازمان، غیر مجاز می‌باشد.

## فهرست مطالب

- پیشگفتار ..... ۱
- مقدمه ..... ۲
- ۱- خدمات رسانی به مردم از دیدگاه اسلام ..... ۳
- ۲- خدمات رسانی به مردم در قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران ..... ۹
- الف) قانون اساسی ..... ۱۰
- ب) سند چشم‌انداز ۲۰ ساله جمهوری اسلامی ایران ..... ۱۱
- ب) سیاست‌های کلی برنامه پنجم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی  
جمهوری اسلامی ایران ..... ۱۱
- ت) قانون مدیریت خدمات کشوری ..... ۱۳
- ث) قوانین و مقررات مربوط به دولت الکترونیک ..... ۱۵
- ج) تصویب نامه هیأت وزیران در رابطه با تصویب هفت برنامه اصلاحات  
اداری ..... ۱۷
- ۳- خدمات رسانی در سند چشم‌انداز سازمان ..... ۲۴
- نتیجه‌گیری ..... ۲۶
- فهرست منابع ..... ۲۸



## پیشگفتار

یکی از جهت‌گیری‌های مدیریت نوین و الگوی حکمرانی خوب، توجه به اصل مشتری‌گرایی و جلب رضایت خدمت‌گیرندگان می‌باشد. مؤلفه‌هایی نظیر سرعت، دقت و صحت در انجام امور ارباب‌رجوع، کیفیت انجام امور، نحوه رفتار و برخورد با خدمت‌گیرندگان، شفافیت و صداقت در اطلاع‌رسانی مناسب از عواملی هستند که افزایش اعتماد عمومی که بزرگترین سرمایه و تکیه‌گاه برای نظام اداری می‌باشد را فراهم می‌سازد. بنابراین آشنایی با نظرات و دیدگاه‌های مراجعین و مشتریان می‌تواند ضمن اصلاح نقاط ضعف و کمبودها در سازمان باعث ارتقا و افزایش سطح رضایتمندی آنها گردد. با این وجود، اصل مشتری-مداری و جلب رضایت ارباب رجوع ضمن اینکه یکی از جهت‌گیری‌های اصلی در نظام اداری و اجرایی تلقی می‌گردد، از اساسی‌ترین شاخصه‌های سنجش کارآمدی و رشد و توسعه نیز می‌باشد.

در آئین مقدس اسلام نیز به تکرار به این مهم اشاره شده و حاکمان جامعه سفارش به خدمتگذاری به امت اسلامی شده‌اند. از این رهگذر و با عنایت به اینکه ترویج و تبلیغ منش و رویکرد خدمت‌رسانی به مردم یکی از مهمترین عوامل پیشگیری از بروز فساد ماموران دولتی است، مرکز پژوهش بر آن گردید تا گزارشی را در خصوص این موضوع منتشر و در اختیار علاقمندان قرار دهد. امید است مورد بهره‌برداری و استفاده خوانندگان محترم قرار گیرد.

حسن صفرخانی

رئیس مرکز پژوهش و برنامه‌ریزی

## مقدمه

به طور کلی اگر مردم‌مداری سرلوحهٔ گفتار و کردار حاکمان و دولتمردان گردد و صاحبان قدرت همواره حق را به مردم دهند، در این صورت اقشار مختلف جامعه حکم مصرف‌کنندگان و دریافت‌کنندگان خدمات را خواهند داشت و ارگان‌ها و سازمان‌های دولتی، تصمیمات حاکمان و دولتمردان را می‌توان نوعی عرضه خدمات تصور کرد که همانا رفاه عمومی و رضایت شهروندان در جهت پیشبرد اهداف به منظور توسعهٔ کشور خواهد بود و پایه‌های رفاه و دموکراسی را به تدریج استوار خواهد نمود که در نهایت تأثیرات مستقیم و مثبتی بر بهبود سیستم اقتصادی کشور خواهد داشت.

یکی از اهداف عالیه نظام جمهوری اسلامی ایران، خدمات‌رسانی به مردم از طریق دستگاه‌های اجرایی و رضایت‌مندی آحاد جامعه از کارگزاران نظام می‌باشد. در مصوبات دولت در زمینه تحول در نظام اداری، برنامه‌هایی به منظور اصلاح فرآیندها و روش‌های انجام کار، توسعه و بهبود استانداردهای آرایه خدمات و ارتقای سطح پاسخگویی با هدف جلب اعتماد مردم و افزایش میزان رضایت‌مندی آنان از خدمت-رسانی دستگاه‌های اجرایی پیش‌بینی شده است. مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) درباره امر خطیر خدمت به مردم فرمودند: «همه ما مدیون این مردمیم، و اینک مناسب‌ترین زمان برای ادای این دین فرا رسیده است. همه باید به شکرانه این نعمت بزرگ، خالصانه به این مردم باکرامت خدمت نمایند تا نعمت الهی بر آنها تداوم یابد».

## ۱- خدمات‌رسانی به مردم از دیدگاه اسلام

در فرهنگ اسلام موضوع خدمت‌رسانی به مردم بویژه صالحان و مومنان از جایگاه خاصی برخوردار است. اولیای الهی همواره در خدمت به خلق پیش‌قدم بوده و به پیروان خویش سفارش نموده‌اند که در انجام این فریضه مهم که از عالی‌ترین درجات دینداری است همت گماشته و در نفع‌رسانی به مردم ولو با خدمتی اندک از هیچ کوششی دریغ نورزند. در جهان‌بینی اسلامی، مسلمانان به منزله اعضای خانواده خداوند متعال و مؤمنان برادران یکدیگر و یا حتی همانند یک بدن واحد و دارای یک روح محسوب شدند و وقتی یکی از ایشان مشکل پیدا کرد، همه آنها ناراحت می‌شوند و در صدد بر می‌آیند که آن مشکل را برطرف سازند. آنها کمک به یکدیگر را یک تکلیف لازم می‌دانند و در چنین جامعه‌ای است که زمامداران و کارگزاران جامعه، خدمتگزار مردم به شمار می‌روند.

**در مورد خدمت به مردم در قرآن کریم، به چند دسته از آیات**

**می‌توان اشاره نمود:**

**الف) آیه تعاون؛** می‌فرماید: «وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ» (سوره مائده، ۲) [او همواره] در راه نیکی و پرهیزکاری با هم تعاون کنید و [هرگز] در راه گناه و تعدی همکار یکدیگر نباشید.

روشن است که خدمت به مردم، نوعی تعاون و همکاری با آنان در رفع مشکلات آنها است.

**ب) آیه احسان؛** می‌فرماید: «وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ» (سوره بقره، ۱۹۵) و نیکی کنید که خداوند نیکوکاران را دوست دارد.



در سوره‌های (اسراء، ۷)، (یونس، ۲۶) و (قصص، ۷۷)، خدمت کردن به مردم یکی از مصادیق نیکی کردن به آنها است.

**ج) آیه انفاق؛** خداوند در آیات بسیاری سفارش به این امر می‌فرماید و یکی از اوصاف پرهیزکاران را انفاق در حال توانگری و تنگدستی معرفی نموده و می‌فرماید: «بهشتی که وسعت آن آسمان‌ها و زمین است، برای پرهیزکاران آماده شده است. همان‌ها که در توانگری و تنگدستی انفاق می‌کنند» (سوره آل عمران، ۱۳۳ و ۱۳۴). هر چند انفاق دارای اقسام و درجه‌های مختلفی است که یک نوع آن صدقه، زکات و خمس است و نوع دیگر انفاق جان و یا انفاق وقت می‌باشد، به هر جهت انفاق و رسیدگی به محرومان و مساکین، یکی از بزرگ‌ترین خدمات اجتماعی به مردم است.

**د) آیه اطعام؛** قرآن کریم یکی از عوامل مهم عبور از گردنه دشوار قیامت را اطعام دادن شمرده است و می‌فرماید: «و تو نمی‌دانی آن گردنه چیست! آزاد کردن برده‌ای یا غذا دادن در روز گرسنگی یتیمی از خویشاوندان یا مستمندی خاک نشین را» (سوره بلد، ۱۲ - ۱۶) و در مقابل، اطعام نکردن و عدم رسیدگی به مستمندان را یکی از عوامل رفتن به جهنم محسوب فرموده است.

**ر) آیه قرض الحسنه؛** خداوند قرض الحسنه به مردم را قرض به خود قلمداد کرده و می‌فرماید: «مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضَعِفَهُ لَهُ أَضَاعًا كَثِيرَةً» (سوره بقره، ۲۴۹). کیست که به خدا قرض الحسنه‌ای دهد، (و از اموالی که خدا به او بخشیده، انفاق کند) تا آن را برای او چندین برابر کند.

**و) امر به معروف و نهی از منکر؛** که یکی از مصادیق خدمت فرهنگی

تربیتی به مردم است. زیرا افزون بر جلوگیری فساد و فحشا و اعمال زشت در میان جامعه، یک نوع آرامش و امنیت اجتماعی را برای مردم به ارمغان می‌آورد. خداوند می‌فرماید: «كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ» (سوره آل عمران، ۱۱۰). شما بهترین امتی هستید که برای مردم پدیدار شده‌اید؛ [چه اینکه] به کار پسندیده فرمان می‌دهید و از کار ناپسند باز می‌دارید و به خدا ایمان دارید». که این در واقع یک وظیفه عمومی تمام اقشار جامعه می‌باشد و از طرفی از شئون و وظایف حکومت اسلامی و کارگزاران آن است.

**م) آیه ایثار:** خداوند در مدح انصار چنین می‌فرماید «آنان کسانی را که به سوی‌شان هجرت کنند دوست دارند و دل خود نیازی به آنچه که مهاجرین داده شده احساس نمی‌کنند و آن‌ها را بر خود مقدم می‌دارند هر چند خودشان بسیار نیازمند باشند(سوره حشر، ۹).

پیامدهای دنیوی و اخروی خدمت به مردم: از آن جا که زندگی بشر، به طور اجتماعی است و با توجه به مختلف بودن استعداد و توان و ذوق هر فرد اجتماع در زمینه‌های مختلف، ناگزیر از تعامل صحیح افراد یک جامعه با هم هستیم و این همان در خدمت یکدیگر بودن و تعاون داشتن در زمینه‌های مختلف را می‌طلبد. قرآن کریم در این مورد می‌فرماید «نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا سُخْرِيًّا» (زخرف، ۳۲)، معیشت آن‌ها را در زندگی دنیا، در میان آن‌ها تقسیم کردیم و بعضی را بر بعضی برتری دادیم تا یکدیگر را مسخر کرده (و با هم تعاون و خدمت نمایند).

کسی که زمام امور ملت و مملکتی را در دست گرفت، آن مردم حقوقی

چند بر آن زمامدار پیدا می‌کنند که در نهج البلاغه به برخی از آن‌ها اشاره شده است:

### ۱- خیرخواهی

از جمله حقوقی که مردم بر رهبران خود دارند، این است که: رهبران باید خیرخواه آنان باشند و به مصالح و منافع ملی توده مردم فکر کنند نه اینکه به فکر مصالح شخصی و اطرافیان خود و یا حتی بیگانگان باشند. امام علی(ع) در این باره می‌فرماید: «ای مردم! مرا بر شما و شما را بر من حقی است؛ از جمله حقوق شما بر من این است که خیرخواه شما باشم...» (نهج البلاغه، خطبه ۳۴).

### ۲- مصرف صحیح و تقسیم عادلانه بیت‌المال

از جمله حقوق مسلم مردم بر زمامداران این است که بیت‌المال و سرمایه‌های عمومی که از راه‌های گوناگون در اختیار دولت قرار می‌گیرد، باید به نحو شایسته‌ای در راه مصالح مردم مصرف شود و مابقی آن در اختیار مردم قرار گیرد. امام علی(ع) در این زمینه می‌فرماید: «یکی از حقوق شما مردم بر من (زمامدار) این است که غنائم و سرمایه‌های شما را بین شما تقسیم کنم و به شما برسانم» (نهج البلاغه، خطبه ۳۴)

### ۳- تعلیم و آموزش همگانی

از جمله حقوق مسلم مردم بر رهبران آن است که رهبران وظیفه دارند مقدمات تعلیم و آموزش عمومی و تحصیل علم را برای همگان فراهم آورند. در اسلام مسئله آموزش دادن نیز همانند مسئله علم آموزی از جایگاه خاصی برخوردار است تا جایی که امام علی(ع) در بیانی می‌فرماید: «خدا از مردم نادان عهد نگرفت تا بیاموزند، مگر آنکه قبل از آن از دانایان پیمان گرفت که آموزش بدهند» (همان، خطبه ۳۴).

#### ۴- تربیت و پرورش همگانی

یکی از حقوقی که مردم بر زمامدار خویش دارند، فراهم کردن مقدمات پرورش و رشد و اصلاح اجتماعی است. قرآن کریم در آیات متعددی مسئله پرورش را در کنار آموزش ذکر کرده است از جمله در آیه‌ای فرموده است: «و خداوند کسی است که در میان جمعیت درس نخوانده رسولی از خودشان برانگیخت که آیاتش را بر آنها می‌خواند و آنها را تزکیه می‌کند و به آنان کتاب(قرآن) و حکمت می‌آموزد هر چند پیش از آن در گمراهی آشکاری بودند» (سوره جمعه، آیه ۲).

امیرالمؤمنین علی(ع) نیز در بحث حقوق متقابل علاوه بر حق تعلیم، حق تربیت و پرورش را نیز از حقوق متقابل مردم بر رهبر معرفی می‌کند و می‌فرماید: «از حقوق شما بر من این است که شما را تادیب و تربیت کنم» (نهج البلاغه، خطبه ۳۴).

#### ۵- برقراری روابط دوستانه با مردم

غالباً زمامداران وقتی به مردم احتیاج دارند سعی می‌کنند به شکلی خود را به آنها نزدیک نموده و با پشتیبانی آنان خود را از خطرات برهانند؛ اما وقتی که زمامداران به موفقیتی دست می‌یابند، آن را نتیجه تدبیر و تلاش خود دانسته و کانون اقتدار خویش را فراموش می‌کنند و یا حتی سر ستیز و ستم بر مردم را بر می‌دارند. امام علی(ع) در پیامی به فرماندهان ارشد نظام خود، آنان را از این خطر برحذر می‌دارد و یادآور می‌شود که: «نکنند به واسطه موفقیت یا رسیدن به امکاناتی، روی از مردم برتافته و از آنان دوری گزینید، بلکه باید در این شرایط، پیوندها را محکم‌تر نموده و مهربان‌تر از گذشته با مردم برخورد نمایید» (همان، نامه ۵۰).

## ۶- پارسایی در زندگی

یکی از حقوق مردم بر رهبر در نظام اسلامی این است که رهبر باید زندگی مادی خود را به گونه‌ای سامان بخشد که با اقبال محروم جامعه هم‌سطح زندگی کند. عثمان بن حنیف در مجلس ولیمه یکی از اشراف بصره شرکت نموده بود که در آن مجلس فقرا و نیازمندان را دعوت نکرده بودند، وقتی خبر شرکت عثمان بن حنیف به امام علی(ع) رسید، نامه‌ای به او نوشت و فرمود: «پس از یاد خدا و درود! ای پسر حنیف؛ به من گزارش دادند که مردی از سرمایه‌داران بصره، تو را به مهمانی خویش فراخواند و تو به سرعت به سوی آن شتافتی، خوردنی‌های رنگارنگ برای تو آوردند، و کاسه‌های پر از غذا پی‌درپی جلوی تو می‌نهادند، گمان نمی‌کردم مهمانی مردمی را بپذیری که نیازمندانشان با ستم از آن محروم شده و ثروتمندانشان بر سر سفره دعوت شده‌اند، اندیشه کن در کجایی؟ و بر سر کدام سفره می‌خوری؟! ... پسر حنیف! من اگر می‌خواستم، می‌توانستم از عسل پاکیزه و مغز گندم و بافته‌های ابریشم، برای خود غذا و لباس فراهم آورم، اما هیئات که هوای نفس بر من چیره گردد و حرص و طمع مرا وادارد که طعام‌های لذیذ برگزینم، در حالی که در حجاز یا یمامه کسی باشد که به قرص نانی نرسد، و یا هرگز شکمی سیر نخورد، و یا من سیر بخوابم و در پیرامونم شکم‌هایی از گرسنگی به پشت چسبیده، و جگرهای سوخته وجود داشته باشد...» همان، نامه ۵۳، عهدنامه مالک اشتر).

## ۷- رعایت حقوق اقلیت‌ها

مردم هر جامعه‌ای به دسته‌های گوناگون مذهبی، سیاسی، نژادی،

صنفي و... قابل تقسيم‌اند. و بسياري از اين دسته‌بندي‌ها با يکديگر قابل جمع‌اند؛ اما دسته‌بندي مذهبي مردم را به نحو واضح‌تري از هم دور مي‌کند. در جوامع اسلامي غالباً کساني هستند که از نظر جهان‌بيني و ايدئولوژي با عامه مردم مسلمان تفاوت داشته باشند. موضوع بحث اين است که با اقليت‌هاي مذهبي چگونه بايد رفتار کرد؟ در بعضي از نظام‌هاي سياسي عالم، سعي در حذف کامل رقيب از صحنه و ناپديده‌گرفتن تمام حقوق اساسي و انساني اقليت‌هاست اما در اسلام براي همه مردم که در تحت اداره حکومت و نظام سياسي اسلام قرار دارند، حقوق و مزايای برابري در نظر گرفته شده است و در ارائه خدمات عمومي بين افراد ملت هيچ تفاوتی به خاطر دين و مذهب وجود ندارد. گرچه به طور طبيعي اکثريت، داراي مزايای اکثريت خواهد بود و اين اصل عقلايي هيچ‌گونه تضادي با برابري اقشار مختلف در حقوق اساسي نخواهد داشت. امام علي(ع) به والي مصر(مالک اشتر) مي‌نويسد: «ای مالک! بر قلبت لباس رحمت و محبت بر رعيت بپوشان، و هرگز چونان درنده ای که دريدن آنان را غنيمت مي‌شمارد نباش، زيرا مردم دو دسته اند: گروهی برادران دينی تواند، و گروهی که در دين شريك تو نيستند، در آفرينش همانند تواند...»(همان، نامه ۵۳).

## ۲- خدمات‌رسانی به مردم در قوانين و مقررات جمهوری اسلامی ايران

مقام معظم رهبري(مدظله‌العالی) درباره امر خطير خدمت به مردم فرموده‌اند: «من هم خودم را خدمتگزار شماها و خدمتگزار اين مردم مي‌دانم و چنانچه اين لقب خدمتگزار بر من تطبيق کند، به آن افتخار مي‌کنم. من حتی خودم را واقعاً کوچکتر از اين تعبير خدمتگزاري مي‌دانم...»

کسانی که اینک در مصادر امور قرار دارند، باید بدانند که رسالتی جز خدمتگزاری به این مردم شریف و با کرامت ندارند. کمال قدرناشناسی است اگر کسانی که عمدتاً از آزادشدگان این انقلاب الهی‌اند و به همت همین مردم از زیر یوغ رژیم سفاک پهلوی رسته و اینک بر کرسی قدرت تکیه زده‌اند، حتی لحظه‌ای رسالت نوکری مردم را فراموش کنند و مردم را با انبوه مشکلاتشان به حال خود رها نمایند...

در نظام جمهوری اسلامی ایران در قوانین متعدد بر خدمات‌رسانی به مردم تأکید شده است که مهمترین آنها عبارتند از:

## الف) قانون اساسی

در اصول (۳)، (۴۳) و (۴۴) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران در راستای خدمات‌رسانی به مردم بر رفع تبعیض‌های ناروا و ایجاد امکانات عادلانه برای همه در تمام زمینه‌های مادی و معنوی، ایجاد نظام اداری صحیح و حذف تشکیلات غیرضرور، پی‌ریزی اقتصادی صحیح و عادلانه بر طبق ضوابط اسلامی جهت ایجاد رفاه و رفع فقر و برطرف ساختن هر نوع محرومیت در زمینه‌های تغذیه، مسکن، کار و بهداشت و تعمیم بیمه، تأمین حقوق همه‌جانبه افراد از زن و مرد و ایجاد امنیت قضایی عادلانه برای همه و تساوی عموم در برابر قانون، تأمین نیازهای اساسی نظیر مسکن، خوراک، پوشاک، بهداشت، درمان، آموزش و پرورش و امکانات لازم جهت تشکیل خانواده برای همه تأکید شده است. همچنین در راستای سیاست‌های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی که مبتنی بر بازسازی ساختاری اقتصادی ایران می‌باشد و دو هدف اساسی تغییر مناسبات اقتصادی بین دولت و بازار و گسترش پایه عدالت در سطح جامعه را

دنبال می‌نماید، زمینه‌های تحقق اهداف مهمی نظیر تسریع روند رشد و توسعه اقتصادی کشور، تأمین و گسترش عدالت اجتماعی، فقرزدایی و دستیابی به اهداف سند چشم‌انداز ۲۰ ساله کشور فراهم گردیده است و با اجرای این سیاست‌ها، نقش دولت از مالکیت، حاکمیت و مدیریت مستقیم به سمت سیاستگذاری و هدایت و نظارت سوق داده خواهد شد.

### **ب) سند چشم‌انداز ۲۰ ساله جمهوری اسلامی ایران**

چشم‌انداز ۲۰ ساله جمهوری اسلامی ایران که در سال ۱۳۸۲ تصویب و به قوای سه‌گانه (مجریه، مقننه، قضائیه) ابلاغ گردید، در بخش خدمات-رسانی به مردم بر ویژگی‌هایی نظیر برخورداری جامعه از سلامت، رفاه، امنیت غذایی، تأمین اجتماعی، فرصت‌های برابر، توزیع مناسب درآمد، نهاد مستحکم خانواده، به دور از فقر، فساد، تبعیض و بهره‌مند از محیط زیست مطلوب تأکید می‌نماید.

### **پ) سیاست‌های کلی برنامه پنجم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران**

برنامه‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران که پنج ساله می‌باشد و برنامه اول آن از سال ۱۳۶۸ شروع شد و اکنون در شروع برنامه پنجم توسعه هستیم، همگی نسبت به موضوع خدمات‌رسانی به مردم توجه اساسی داشته‌اند. در همین راستا در سیاست‌های کلی برنامه پنجم توسعه در بخش خدمات‌رسانی به مردم بر موارد ذیل تأکید می‌نماید: افزایش تحرک و کارآیی دستگاه‌های دولتی در ارائه خدمات و بهبود امر خدمت‌رسانی به مردم، اصلاح



الگوی تغذیه جامعه با بهبود ترکیب و سلامت مواد غذایی، توسعه کمی و کیفی بیمه‌های سلامت و کاهش سهم مردم از هزینه‌های سلامت به ۳۰٪ تا پایان برنامه پنجم، ایجاد بازار رقابتی برای ارائه خدمات بیمه درمانی، ارتقا و هماهنگی میان اهداف توسعه‌ای نظیر آموزش، بهداشت و اشتغال به طوری که در پایان برنامه پنجم، شاخص توسعه انسانی به سطح کشورهای با توسعه انسانی بالا برسد، تنظیم همه فعالیت‌های مربوط به رشد و توسعه اقتصادی بر پایه عدالت اجتماعی و کاهش فاصله میان درآمد طبقات مختلف و رفع محرومیت از قشرهای کم درآمد با تأکید بر جبران نابرابری‌های غیرموجه درآمدی از طریق سیاست‌های مالیاتی، اعطای یارانه‌های هدفمند و سازوکارهای بیمه‌ای، تکمیل بانک اطلاعات مربوط به اقشار دو دهک پایین درآمدی و به هنگام کردن مداوم آن، هدفمند نمودن یارانه‌های آشکار و اجرای تدریجی هدفمند کردن یارانه‌های غیرآشکار، تأمین برخورداری آحاد جامعه از اطلاعات اقتصادی، ارتقای سطح درآمد و زندگی روستائیان و کشاورزان با تهیه طرح‌های توسعه روستایی، گسترش کشاورزی صنعتی، صنایع روستایی و خدمات نوین و اصلاح نظام قیمت‌گذاری محصولات کشاورزی، گسترش فعالیت‌های اقتصادی در مناطق مرزی و سواحل جنوبی و جزایر با استفاده از ظرفیت‌های بازرگانی خارجی کشور، انجام اقدامات ضروری برای رساندن نرخ بیکاری در کشور به ۷ درصد، تأمین بیمه فراگیر و کارآمد و گسترش کمی و کیفی نظام تأمین اجتماعی و خدمات بیمه درمانی، توسعه نظام‌های پیشگیری از آسیب‌های فردی و اجتماعی، حمایت از اقشار محروم و زنان سرپرست خانوار و توسعه بخش تعاون

با هدف توانمندسازی اقشار متوسط و کم درآمد جامعه به نحوی که با هدف  
پایان برنامه پنجم سهم تعاون به ۲۵ درصد برسد.

## ت) قانون مدیریت خدمات کشوری

قانون مدیریت خدمات کشوری که در سال ۱۳۸۶ به تصویب و تایید  
مجلس شورای اسلامی و شورای نگهبان قانون اساسی رسیده و به دولت  
ابلاغ گردیده است، در دو فصل سوم (مواد ۲۵، ۲۶، ۲۷، ۲۸) و پنجم  
(مواد ۳۶، ۳۷، ۳۸، ۳۹، ۴۰) توجه ویژه ای به نحوه خدمات رسانی به  
مردم دارد؛ از جمله:

- 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 نموده 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.
- 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 سیمای جمهوری اسلامی ایران  
سطح آگاهی عمومی در این زمینه را ارتقا داده و اطلاعات لازم را به  
نحو مطلوب و مناسب در اختیار مردم قرار دهند.
- 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  
ارایه خدمات و تغییرات آنها را مستند و شفاف نموده و از طرق

مختلف به اطلاع مردم برسانند و در صورت بروز هرگونه تخلف، مسؤولین دستگاه های اجرائی مسؤولیت پاسخگویی به مردم و شکایت آنان را به عهده خواهند داشت.

- دولت مکلف است به منظور تأمین حقوق مردم و مراجعان، رضایت و عدم رضایت مردم از عملکرد کارمندان را در ارتقا، انتصاب و تمدید قراردادهای استخدامی و بهره‌مندی از سایر امتیازات استخدامی و اعمال تشویقات و تنبیہات لحاظ نموده و کلیه آئین نامه‌ها، شیوه نامه‌ها، ضوابط اداری و استخدامی مربوط به کارمندان دولت را به عنوان یک عامل مؤثر منظور نماید.

- دستگاه های اجرائی موظفند فرآیندهای مورد عمل و روش های انجام کار خود را با هدف افزایش بهره‌وری نیروی انسانی و کارآمدی فعالیت ها نظیر سرعت، دقت، هزینه، کیفیت، سلامت و صحت امور و تأمین رضایت و کرامت مردم و براساس دستورالعمل سازمان تهیه و به مورد اجرا گذارند و حداکثر هر سه سال یک بار این روشها را مورد بازبینی و اصلاح قرار دهند.

- اطلاع رسانی الکترونیکی توسط دستگاه های اجرایی درخصوص شیوه ارائه خدمات همراه با زمان‌بندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارائه نماید، ارائه فرمهای موردنیاز جهت انجام خدمات از طریق ابزار و رسانه‌های الکترونیکی، ارائه خدمات به شهروندان به صورت الکترونیکی و حذف لزوم مراجعه حضوری مردم به دستگاه اجرایی برای دریافت خدمت.

- به منظور ایجاد زیر ساخت اطلاعاتی و تمرکز امور مربوط به استفاده از فناوری اطلاعات در خدمات اداری، دولت

موظف است از طریق سازمان ثبت احوال و شرکت پست جمهوری اسلامی ایران و مشارکت کلیه دستگاه های اجرائی پایگاه اطلاعات ایرانیان را طراحی، ساماندهی و اجرا نماید. این پایگاه با استفاده از شماره ملی و کد پستی از طریق ساماندهی، هدایت و اتصال داده ها و اطلاعات موجود دستگاه ها تشکیل می گردد و کلیه دستگاه های اجرائی موظفند تا پایان سال ۱۳۸۶ پایگاههای اطلاعات داده های مربوط به خود را با استفاده از شماره ملی و کد پستی آماده نمایند.

### ث) قوانین و مقررات مربوط به دولت الکترونیک

شورای عالی اداری در نود و سومین جلسه مورخ ۱۳۸۱/۴/۱۵ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در جهت تحقق اهداف قانون برنامه سوم توسعه، بمنظور دستیابی به اطلاعات دقیق و بهنگام در بخش های مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی از طریق اتوماسیون فعالیت ها، تسریع در اجرای امور، بهبود آرایه خدمات به مردم با حداکثر نظم و دقت و افزایش کیفیت تصمیم گیری در سطوح مختلف و ارائه خدمات غیر حضوری، همچنین کاهش هزینه ها، افزایش کارایی و اثر بخشی در بخش های مختلف، ایجاد گردش سریع و صحیح اطلاعات بین دستگاه های اجرایی برنامه تحقق دولت الکترونیکی با اهداف ذیل را تصویب نمود:

- استقرار شبکه اطلاع رسانی و اتصال آن به شبکه جهانی اطلاع رسانی (اینترنت) و درج آدرس اینترنتی شبکه در سر برگ نامه های خود.
- دستگاه های اجرایی مکلفند جهت تسهیل اطلاع

رسانی به مردم، نحوه ارائه خدمات خود اعم از مراحل انجام کار، فرم های مورد نیاز، زمان مراجعه، آدرس ساختمان های مورد مراجعه را در شبکه اطلاع رسانی خود قرار داده و حتی الامکان بخشی یا کل انجام خدمات را از طریق شبکه اطلاع رسانی ارائه نمایند.

- فراگیر نمودن بهره گیری از شماره ملی و کدپستی.
- کمیسیون اتوماسیون نظام اداری بعنوان کمیسیون ذیربط شورای عالی اطلاع رسانی به منظور ایجاد زمینه تحقق دولت الکترونیکی، هدایت و هماهنگی کلان فعالیت های اتوماسیون نظام اداری را عهده دار خواهد بود.

- ایجاد امکانات و تسهیلات زیربنایی در شبکه مخابراتی و پستی کشور و اطلاع رسانی مناسب به مردم.

علاوه بر موارد فوق الذکر، به منظور ایجاد سازو کارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب به مردم، برنامه ارتقا و حفظ کرامت مردم در نظام اداری به عنوان یکی از برنامه های هفت گانه تحول اداری منظور شده و جزئیات آن در جلسه ۱۳۸۱/۱/۲۵ شورای عالی اداری مورد تصویب قرار گرفت. مصوبه فوق الذکر، تحت عنوان « طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری » با شماره ۰۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ به دستگاه های دولتی و موسسه های عمومی ابلاغ شد.

اهداف اصلی این طرح عبارتند از:

۱. اطلاع رسانی مناسب به مردم و مراجعان درباره نحوه

خدمات رسانی دستگاه مربوطه.

۲. بازنگری و اصلاح و مهندسی مجدد روشهای انجام کار

به منظور ایجاد سهولت و افزایش سرعت و دقت در خدمت

رسانی به مردم.

۳. تدوین منشور اخلاقی سازمان.

۴. نظر خواهی از مراجعان به ادارات درباره کیفیت خدمات دهی.

۵. ایجاد ساز و کارهای لازم به منظور تشویق کارکنان که موجب رضایت مندی گردیده‌اند و تنبیه کارکنانی که باعث اخلال در این روند گردیده‌اند.

۶. نظرسنجی از مردم درباره رضایت آنان از کیفیت خدمات رسانی دستگاه های دولتی .

لازم به ذکر است در راستای اجرای دقیق این مصوبه می بایست نظارت های لازم از سوی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ( معاونت راهبردی ریاست جمهوری) استانداری‌ها و دستگاه های دولتی از طریق انجام بازرسی های موردی معمول گردد.

### **ج) تصویب نامه هیأت وزیران در رابطه با تصویب هفت برنامه اصلاحات اداری**

برنامه اصلی ایجاد تحول در نظام اداری به شرح عنوان های ذیل تحت نامه شماره ۱۰۵/۲۰۰۶۵ مورخ ۱۳۸۰/۱۱/۲۹ به دستگاه های دولتی جهت اجرا ابلاغ گردیده است.

۱. برنامه منطقی نمودن اندازه دولت.
۲. برنامه تحول در ساختارهای تشکیلاتی دولت.
۳. برنامه تحول در نظام های استخدامی.
۴. برنامه آموزش و بهسازی نیروی انسانی.

۵. برنامه اصلاح فرایندها، روش‌های انجام کار و توسعه فن آوری اداری.

۶. برنامه ارتقا و حفظ کرامت مردم در نظام اداری.

جهت اجرای برنامه ارتقا و حفظ کرامت مردم در نظام اداری طرح‌ها و سیاست‌های ذیل تصویب گردیده است.

• طرح‌ها

طرح شماره ۱- تهیه طرح تکریم مردم و تقدم حقوق آنها بر منافع دستگاه‌ها و کارکنان دولت.

طرح شماره ۲- برنامه ریزی وسیع برای اجرای طرح تکریم مردم.

• سیاست‌های اجرایی

الف- خدمات قابل‌ارایه به مردم، مراحل انجام کار به صورت شفاف، مشخص، زمانمند و با تضمین سطح کیفیت مطلوب طراحی و به اطلاع آنان رسانده شود.

ب- اصل در نظام اداری کشور، جلب رضایت شهروندان و ارباب رجوع است.

پ- تداوم خدمت و ارتقای کارکنان دولت منوط به رضایت مندی مردم و ارباب رجوع است.

ت- در انجام خدمات، اصل بر اعتماد به مردم است.

ث- رایحه خدمات دولتی به مردم نباید در گرو یکدیگر قرار گیرد. دستگاه‌های دولتی انجام وظایف را به تحقق وظایف دیگر دستگاه‌ها موکول ننمایند.

ج- نظام اطلاع‌رسانی خدمات دولتی به صورت سهل و آسان طراحی شود به نحوی که مردم بتوانند به طریق مختلف به اطلاعات مورد نیاز

خود را از نظام اداری کشور دسترسی داشته باشند.

چ- ساز و کارهای مناسب برای کسب پیشنهادهای مردم و ارباب رجوع و استفاده از آنها پیش بینی شود و به طور منظم سطح رضایت مندی آنها از خدمات دولتی مورد ارزیابی قرار گیرد.

• مصوبه طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع

#### در نظام اداری

شورای عالی اداری در نودمین جلسه مورخ ۱۳۸۱/۱/۲۵ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به منظور تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع نسبت به عملکرد دستگاه‌های دولتی، سازمان‌ها، موسسات و شرکت‌های دولتی، شرکت‌ها و موسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام هستند می‌بایست نسبت به انجام موارد ذیل اقدام نمایند:

۱. شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع. ( ماده ۱ مصوبه )
۲. اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم. ( ماده ۳ و ۲ )
۳. تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم. ( ماده ۴ )
۴. بهبود و اصلاح روشهای ارائه خدمات به مردم. ( ماده ۵، ۶ و ۷ )
۵. نظر سنجی از مردم. ( ماده ۸ و ۹ )
۶. نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاه‌های اجرایی با مردم. ( ماده ۱۰ و ۱۱ )



۷. تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق و برخورد قانونی با مدیران و کارکنانی که موجب نارضایتی مردم می گردند. (ماده ۱۲، ۱۳ و ۱۴)

۸. سایر موارد اجرایی. (ماده ۱۵، ۱۶، ۱۷ و ۱۸)

• ایجاد هماهنگی در اجرای طرح تکریم

برابر مصوبه شماره ۲۱۶۱۹/ت/۲۶۳۹۴ مورخ ۱۰/۶/۸۱ هیأت وزیران ایجاد هماهنگی در اجرای طرح تکریم به صورت ذیل صورت می گیرد:

- کلیه مدیران، سرپرستان و مسوولان واحدهای اجرایی و ستادی دستگاه های اجرایی به ویژه واحدهای خدماتی و دارای ارباب رجوع، طرح مذکور را در زمان بندی مقرر اجرا نمایند.

- استانداران، مسوول پیگیری و نظارت بر اجرای دقیق طرح در استان مربوط هستند و ضمن انتخاب یکی از معاونان خود به عنوان مسوول اجرای این طرح در استان، اجرای طرح را در اولویت قرار داده و گزارش پیشرفت را هر سه ماه یک بار به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ارایه نمایند.

• زمان بندی اجرای الزامات طرح تکریم

و در راستای نظرسنجی از مردم و رتبه بندی دستگاه های اجرایی برابر مصوبه شماره ۳۴۵۸۸/ت/۳۱۴۳۴ مورخ ۲۷/۷/۱۳۸۳ هیأت وزیران مقرر گردید:

۱. سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و استان باید

نظرسنجی از مردم درخصوص نحوه ارایه خدمات دستگاه های

اجرایی را با کمک مراکز نظرسنجی موجود در آذرماه هر سال انجام دهند و نتایج آن را در سطح استان و شهرستان ها در بهمن ماه استخراج و به اطلاع مردم و مسوولان رسانده و نتایج ملی اطلاعات سنجش رضایت مردم را در تیرماه هر سال استخراج و پس از تحلیل به اطلاع مردم و مسوولان برسانند.

۲. سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و استان بر اساس گزارش های واصل شده از واحدهای استانی و نتایج بررسی بازرسان طرح تکریم مردم در آبان و اردیبهشت ماه هر سال عملکرد واحدهای استانی را تحلیل نموده و رتبه بندی واحدهای استانی را از نظر کیفیت خدمت به مردم را به اطلاع مسوولان رسانده و نتایج عملکرد دستگاه های اجرایی را سالیانه جمع بندی و تجزیه و تحلیل نموده و نتایج آن را تا پایان تیر ماه هر سال به اطلاع وزرا و روسای سازمان های مستقل و استانداران برسانند.

• دستورالعمل نحوه مستند سازی- اصلاح روش های انجام کار و شیوه های اطلاع رسانی ارایه خدمات دستگاه های دولتی

مستند سازی روشهای انجام کار: مستند سازی روش انجام کار یعنی شناخت یک روش آن چنان که اجرا می شود و به تصویر کشیدن آن از ابعاد مختلف به نحوی که اطلاعات مورد نیاز جهت شناسایی روش کار را ارایه نماید. مراحل مستند سازی شامل موارد ذیل می باشد:

عنوان روش اجرایی، هدف از اجرای روش اجرایی، خدمت گیرندگان، خدمت دهندگان، مدارک و اطلاعات مورد نیاز، فرم های مورد استفاده،

شرح مراحل انجام کار، مسوولیت ها و اختیارات هر یک از عوامل اجرایی، قوانین و مقررات، فن آوری مورد استفاده در اجرای روش، مدت زمان انجام کار، نمودار گردش کار.

اصلاح و بهبود روش های انجام کار: مراحل اصلاح و بهبود روشهای انجام کار شامل موارد ذیل می باشد:

اولویت بندی روش های احصاء شده و انتخاب روش های مورد نظر، دامنه و قلمرو روش، طرح سئوالات، جمع آوری اطلاعات، طبقه بندی اطلاعات، تجزیه و تحلیل اطلاعات، تهیه راه حل های جدید ( پیشنهادهای اصلاحی )، تهیه و تنظیم گزارش، آزمایش عملی بودن راه حل های پیشنهادی، ارزیابی راه حل های پیشنهادی اجرا شده، انجام تغییرات احتمالی، ناشی از ارزیابی روش اجرایی ، رفع مشکل احتمالی و تنظیم گزارش نهایی، اجرا و استقرار طرح پیشنهادی، نظارت مستمر بر اجرای طرح پیشنهادی.

شیوه های اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات دستگاه های دولتی: روزانه تعداد قابل توجهی از مردم برای انجام امور خویش و نیز استفاده از تسهیلات دستگاه های مختلف اجرایی به این دستگاه ها مراجعه می کنند.

بطورمثال برای اخذ پایان کار، عدم خلاف، صدور پروانه ساختمان، پرداخت مالیات، گرفتن شناسنامه نوزاد، الصاق عکس و... در بسیاری از موارد مراجعه کنندگان از مدارکی که باید بر انجام امور ذی ربط تهیه کرده و همراه داشته باشند و نیز از مدت زمان و مراحل انجام کار و مکان نهایی که باید به آن رجوع کنند بی اطلاع هستند. این قبیل مسایل می تواند باعث پیدایش مسایل و مشکلات عدیده ای شود.

بدیهی است با اطلاع رسانی صحیح و به موقع می توان به اهداف مورد نظر که همان سهولت و تسریع در امر ارتباطات و رضایت هر چه بیشتر ارباب رجوع است، دست یافت.

• انجام بازرسی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری

بر اساس مفاد مواد ۱۰ و ۱۱ طرح تکریم، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و استانداری ها و سایر دستگاه های دولتی موظف شده اند بر حسن اجرای این مصوبه نظارت نمایند و موارد عدم اجرای مصوبه را به وزیر یا بالاترین مقام مسوول دستگاه گزارش نمایند.

بدین منظور لازم است تعدادی از کارکنان واجد شرایط به عنوان بازرس انتخاب و ضمن مراجعه به واحدهای اجرایی دستگاه های مشمول مصوبه، نحوه انجام امور را بررسی و نسبت به تهیه گزارش اقدام نمایند.

• بخشنامه ارسال فرم نظرسنجی از ارباب رجوع و جمع بندی ماهانه نظرسنجی

برابر بخشنامه شماره ۱۹۵۱۶۶/۱۹۰۰ مورخ ۸۱/۱۰/۲۴ ( سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ) کلیه دستگاه های مشمول طرح تکریم موظف به رعایت موارد ذیل گردیده اند.

۱. نظرات مراجعان به دستگاه های دولتی در زمینه نحوه اطلاع رسانی، رفتار کارکنان و چگونگی ارائه خدمات بر اساس فرم نظرسنجی ارباب رجوع ( شماره ۴-۱۲۸ ) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور اخذ گردد.

۲. این فرم در بدو ورود به دستگاه توسط واحد توزیع کننده فرم در اختیار مراجعان قرار می گیرد و در هنگام خروج

مراجعان از آنها تحویل گرفته شده و قسمت انتهایی آن توسط تحویل گیرنده تکمیل و در پایان هر روز به واحد توزیع کننده فرم ارسال می‌گردد.

قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران در اصل ۱۷۴، نظارت بر حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین در دستگاه های اداری را به عهده سازمان بازرسی کل کشور محول نموده است. این سازمان در انجام مأموریت قانونی خود، سلسله فعالیت‌های منظم و هدف داری را تحت عنوان نظارت و بازرسی از دستگاه های مشمول انجام می‌دهد که در این اقدامات نحوه ایفاء وظیفه و یا عملکرد دستگاه های مذکور مورد بررسی واقع شده و با تعیین جهات اختلاف و انحراف بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب و ارزیابی میزان اهمیت آنها، پیشنهاد لازم برای اصلاح امور، رفع نواقص و بهینه کردن رفتار کارکنان و عملکرد دستگاه ها و عند الاقتضاء تعقیب متخلفین ارایه می‌نماید تا موجب اصلاح و ارتقای سلامت نظام اداری گردد. براساس اهداف بنیادین مذکور و وظایف قانونی، سازمان مبادرت به تدوین سند چشم انداز بیست ساله خود و برنامه‌های راهبردی پنج‌ساله و همچنین برنامه‌های بازرسی و نظارت سنواتی و اجرایی می‌نماید تا بتواند با استفاده بهینه از منابع و امکانات موجود و شناخت کامل از نیازها و شرایط حاکم بر کشور به انجام وظایف قانون محوله بپردازد.

### ۳- خدمت رسانی در سند چشم انداز سازمان

سند چشم انداز سازمان مقرر می‌دارد که: “سازمان بازرسی کل کشور در افق سال ۱۴۰۴ هجری شمسی، با اتکال به قدرت لایزال الهی و

در پرتو ایمان و باور جمعی و کوشش برنامه ریزی شده و مدبرانه، متناسب با وظایف و مأموریت‌های قانونی، در راستای دستیابی به آرمان های نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران، با اعمال نظارت کارا و اثربخش بر دستگاه های اداری کشور، اعتماد عموم مردم و مسوولین را کسب و نقش خود را در تحقق چشم‌انداز بیست ساله نظام و نیل به اهدافی نظیر ارتقای کارآمدی نظام اداری در جهت تحقق اهداف و برنامه‌های توسعه کشور، تقویت قانون مداری و حقوق شهروندی در دستگاه های اداری در راستای افزایش رضایتمندی مردم نسبت به نظام اداری کشور، و ایفای نقش محوری در مبارزه با فساد اداری در دستیابی به جامعه‌ای پاک و به دور از فساد به نحو مطلوب ایفاء نموده است.

سازمان بازرسی کل کشور اقدامات مهمی در خصوص توجه دستگاه‌های اجرایی به خدمات‌رسانی به مردم را به اجرا رسانده است که در ذیل به مهمترین آنها اشاره می‌گردد:

- با عنایت به میزان مراجعات مردم و حساسیت افکار عمومی نسبت به عملکرد دستگاه ها و گستردگی و اهمیت خدمات ارائه شده از سوی دستگاه ها و بررسی رضایتمندی مردم از نحوه ارائه خدمات و همچنین ایجاد سازوکارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب، برنامه بازرسی نظارتی سالانه با عنوان « نظارت بر نحوه ارائه خدمات به مردم از سوی دستگاه های اجرایی » به صورت سراسری اجرا می شود و سپس نتیجه این گزارشها توسط سازمان بازرسی کل کشور برای بهبود ارائه خدمات به مردم به دستگاه های اجرایی ارسال می شود.

- سازمان بازرسی کل کشور جهت نهادینه نمودن

مشارکت مردمی و نظارت همگانی، گام های مهمی را در جهت ارتباط هر چه بیشتر با مردم به منظور رسیدگی به شکایات آنان از دستگاه های اجرایی و دریافت بموقع گزارش ها درخصوص سوء- جریان ها و آسیب های دستگاه ها برداشته، بطوریکه اقدام به تأسیس ستاد خبری با شماره تماس ۱۳۶ و سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلامات نموده است.

## نتیجه گیری

در نظام اداری و اجرایی، رضایت مردم از خدمات دستگاه های دولتی یکی از شاخص های اصلی سنجش کارآمدی و رشد و توسعه می باشد و مؤلفه هایی از قبیل سرعت، دقت و صحت در انجام کار مراجعان، چگونگی رفتار و برخورد با مردم و اطلاع رسانی مناسب، عواملی هستند که موجب رضایت مندی خدمت گیرندگان و مراجعین دستگاه های دولتی می باشند. یکی از اهداف عالی نظام جمهوری اسلامی ایران، ارائه خدمات به مردم و رضایت مندی آحاد جامعه از کارگزاران نظام می باشد. در قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران و مصوبات دولت در زمینه تحول در نظام اداری، برنامه هایی به منظور اصلاح فرآیندها و روش های انجام کار، توسعه و بهبود استانداردهای ارائه خدمات و ارتقای سطح پاسخگویی دستگاه های اجرایی با هدف جلب اعتماد مردم و افزایش میزان رضایت مندی آنان از خدمات رسانی بخش دولتی پیش بینی شده است. جمهوری اسلامی ایران که از پیشگامان حکمرانی خوب به شمار می رود، در نظام خدمات رسانی به مردم بر اهدافی نظیر اطلاع رسانی

مناسب به مردم و مراجعان درباره نحوه خدمات رسانی دستگاه مربوطه، بازنگری و اصلاح و مهندسی مجدد روش‌های انجام کار به منظور ایجاد سهولت و افزایش سرعت و دقت در خدمت رسانی به مردم، تدوین منشور اخلاقی سازمان، نظرخواهی از مراجعان به ادارات درباره کیفیت خدمات دهی، ایجاد سازوکارهای لازم به منظور تشویق کارکنان که موجب رضایتمندی گردیده‌اند و تنبیه کارکنانی که باعث اخلال در این روند گردیده‌اند و نظرسنجی از مردم درباره رضایت آنان از کیفیت خدمات رسانی دستگاه‌های دولتی تأکید فراوان دارد. در این راستا، سازمان بازرسی کل کشور نیز به عنوان نهاد نظارتی در کشور بر طبق اصل ۱۷۴ قانون اساسی در قالب بازرسی‌های مستمر سالانه به بررسی وضعیت توسعه و بهبود استانداردهای ارائه خدمات و سازوکارهای ارتقای سطح پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی به مردم و نظارت بر نحوه رسیدگی و پاسخگویی به مشکلات مراجعین دستگاه‌ها، بررسی تمهیدات به عمل آمده جهت کاهش عوامل بروز نارضایتی از طریق مستندسازی، طبقه‌بندی و اولویت بندی مسائل و مشکلات، بررسی ارزیابی نحوه ارائه خدمات و بررسی مسائل، مشکلات و ارائه راهکارهای اجرایی جهت بهتر شدن روند خدمات رسانی و پاسخگویی به مردم می‌پردازد.



## فهرست منابع

- ۱- قرآن کریم
- ۲- نهج البلاغه، ترجمه سیدجعفر شهیدی.
- ۳- قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران.
- ۴- سند چشم‌انداز ۲۰ ساله جمهوری اسلامی ایران
- ۵- سیاست‌های کلی برنامه پنجم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۸۷.
- ۶- قانون مدیریت خدمات کشوری، ۱۳۸۶.
- ۷- قوانین و مقررات مربوط به دولت الکترونیک، ۱۳۸۱.
- ۸- تصویب نامه هیأت وزیران در رابطه با تصویب هفت برنامه اصلاحات اداری، ۱۳۸۰.

آدرس: تهران

خیابان طالقانی- تقاطع خیابان شهید سپهبد قرنی

سازمان بازرسی کل کشور- طبقه دوم

مرکز پژوهش و برنامه ریزی

تلفن : ۶۱۳۶۲۰۳۲

E-mail: [Researchcenter.gio@gmail.com](mailto:Researchcenter.gio@gmail.com)

[www.gio.ir](http://www.gio.ir)