

## واحد طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان:

مسئول واحد: حکیمه توپچی  
شماره تلفن داخلی: 413

### معرفی طرح تکریم ارباب رجوع و صیانت از حقوق شهروندی

طرح تکریم ارباب رجوع با هدف اصلی و با اهمیت آن که همان کارآمد نمودن نظام اداری کشور است در فروردین ماه سال ۱۳۸۱ با تلاش و تدوین سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تصویب و به مرحله اجرا درآمد. این طرح به عنوان یکی از برنامه های تحول اداری کشور محسوب و جزئیات آن در شورای عالی اداری با هدف بسیار مهم افزایش اعتماد عمومی به عنوان بزرگترین سرمایه و تکیه گاه برای نظام اداری کشور تصویب گردید

### شرح وظایف رابط طرح تکریم ارباب رجوع و صیانت از حقوق شهروندی

اطلاع رسانی مناسب به مراجعان درباره نحوه خدمت رسانی از طریق بروشور، پمفلت و.....  
- بازنگری و اصلاح مجدد روش های انجام کار به منظور ایجاد سهولت و افزایش سرعت و دقت در خدمت رسانی به مردم  
نصب منشور اخلاقی در معرض دید، به منظور ایجاد برخورد مشفقانه و مناسب با ارباب رجوع  
نظرخواهی از مراجعان به دانشکده درباره کیفیت خدمت دهی و چگونگی برخورد کارکنان  
ایجاد سازوکارهای لازم به منظور تشویق و تنبیه کارکنان که موجب رضایت خدمتگیرندگان می شود و برخورد با کارکنان  
خطا کار  
نظر سنجی از مردم درباره رضایت آنان از کیفیت خدمت رسانی دستگاه & rlm;های دولتی  
شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع  
آمادگی برای ارائه اطلاعات و توضیحات کافی در مورد نیازبه خدمت گیرندگان  
جلوگیری از اسراف و پرهیز از مصرف بیهوده امکانات و اموال سازمان  
در دسترس قرار دادن فرم نظرسنجی ارباب رجوع (موضوع ماده ۸ طرح تکریم)  
جمع بندی فرم ماهانه نظر سنجی از ارباب رجوع (موضوع ماده ۸ طرح تکریم) و در اختیارمسئول طرح تکریم بیمارستان  
قرار دادن و همچنین ارسال نسخه و فایل الکترونیکی آن به مسئول طرح تکریم ارباب رجوع در دانشگاه  
پیگیری همه جانبه با مسئولین در جهت برگزاری کلاس های آموزشی در راستای طرح تکریم  
اطلاع رسانی به موقع به مراجعین قبل از تغییر و تحول و جابه جایی واحد خدمات دهنده