



مرکز روابط عمومی و اطلاع رسانی

برنامه توسعه ارتباطات مردمی و تکریم ارباب رجوع

سال ۱۳۹۳

بسمه تعالی
مرکز روابط عمومی و اطلاع رسانی

شناسنامه هدف کلان	
عنوان هدف کلی:	واحد سازمانی مسئول اجرا:
ارتقاء سطح رضایت مندی مردم و تکریم ارباب رجوع	مرکز روابط عمومی و اطلاع رسانی - اداره گروه ارتباطات اجتماعی
عنوان اهداف اختصاصی	-
عملیاتی نمودن منشور اخلاقی کارکنان و منشور حقوقی ارباب رجوع	-
ارتقاء و بهبود فرایندهای اختصاصی و مشترک مرتبط با ارباب رجوع	-
اطلاع رسانی مناسب در نحوه ارائه خدمات متناسب با شرایط ارباب رجوع	-
تخصیص فضای اداری مناسب، امکانات و تسهیلات لازم برای آسایش و تکریم ارباب رجوع	-
نظر سنجی میزان ارتقاء رضایت مندی ارباب رجوع از خدمات ارائه شده	-

شناسنامه برنامه		
عنوان برنامه: عملیاتی نمودن منشور اخلاقی کارکنان و منشور حقوقی ارباب رجوع		
مسئول اجرای برنامه: مرکز روابط عمومی و اطلاع رسانی - اداره گروه ارتباطات اجتماعی		
جدول ورود فعالیت ها		
شماره فعالیت	عنوان فعالیت	-
۱	راه اندازی کمیته تکریم ارباب رجوع به منظور ارتقاء سطح خدمات ارائه شده به مراجعین	-
۲	تهیه، تنظیم و نصب تابلوهای منشور اخلاقی کارکنان و حقوقی ارباب رجوع در کلیه واحدها	-
۳	تهیه دستورالعمل تشویق و تنبیه مدیران، کارکنان، کارشناسان توسط کمیته تکریم ارباب رجوع	-
۴	آموزش منشور حقوق ارباب رجوع به کلیه کارکنان از جمله پرسنل جدیدالورود و اجرای برنامه های توجیهی و آموزشی	-
۵	شناسایی و تدوین الگوهای موفق رفتاری در زمینه های روابط محیط کار و پاسخگویی به ارباب رجوع	-
۶	انتخاب و انتصاب بازرسان واجد شرایط و نظارت و بازرسی مستمر دوره ای یا موردی از نحوه اجرا طرح	-

شناسنامه برنامه	
کد برنامه:	عنوان برنامه: ارتقاء و بهبود فرایندهای اختصاصی و مشترک مرتبط با ارباب رجوع
مسئول اجرای برنامه: مرکز روابط عمومی و اطلاع رسانی - اداره گروه ارتباطات اجتماعی	
جدول ورود فعالیت ها	
شماره فعالیت	عنوان فعالیت
-	-
۱	شناسایی و اولویت بندی و مستندسازی فرایندهای مرتبط با ارباب رجوع در هر بخش شامل: - معرفی نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع-مقررات مورد عمل و مراحل انجام کار به وسیله تابلو و بروشور-مدت زمان انجام کار - مدارک مورد نیاز و فرم های مورد عمل -عنوان واحد، محل استقرار، نام متصدی انجام کار و تعیین اوقات مراجعه -نوع فن آوری مورد استفاده-شفاف سازی مقررات مورد عمل -نمودار گردش کار-تهیه کتاب راهنمای مراجعین-معرفی واحدهای کشیک و ساعات کار آنها در سایت و...
۲	تهیه پمفلت در مورد اهمیت رسیدگی به شکایات برای آشنایی کارکنان و ارباب رجوع
۳	درج و به روز رسانی کلیه خدمات اختصاصی قابل ارائه به مردم در سایت وزارت بهداشت
۴	در اختیار گذاشتن فرایندهای کاری به مردم از طریق سایت، تلفن گویا، کتابچه و...
۵	انجام حداقلی نیمه از امور مربوط به ارباب رجوع از طریق الکترونیک
۶	آموزش و افزایش سرعت در خدمات (مهمترین شاخص رضایت مندی ارباب رجوع)
۷	به روز رسانی شرایط و تدوین برنامه دیدار با وزیر و معاونین
۸	برگزاری جلسات مردمی وزیر و معاونین

شناسنامه برنامه	
عنوان برنامه: اطلاع رسانی مناسب در نحوه ارائه خدمات متناسب با شرایط ارباب رجوع	
مسئول اجرای برنامه: مرکز روابط عمومی و اطلاع رسانی - اداره گروه ارتباطات اجتماعی	
جدول ورود و روید فعالیت ها	
شماره فعالیت	عنوان فعالیت
۱	تهیه و نصب پوستر و استند در مورد کلیات خدمات به ارباب رجوع در قسمت ورودی سازمان و در معرض دید
۲	تهیه و پخش بروشور، کتابچه، به ارباب رجوع در مورد کلیه خدمات
۳	تهیه و پخش از تابلوی دیجیتالی در قسمت ورودی سازمان، نمایش ویدیویی
۴	تهیه و تولید و پخش تیزر تلویزیونی در رابطه با چگونگی خدمات وزارت بهداشت و درمان به ارباب رجوع
۵	معرفی پایگاه اطلاع رسانی و شماره تلفن اختصاصی (-۱۶۹۰-۱۵۹۰-۱۴۹۰) برای پاسخگویی به مردم
۶	دو زبانه بودن سایت اینترنتی (فارسی / انگلیسی)
۷	تدوین برنامه نشست تلویزیونی یکی از مدیران ارشد در زمینه چگونگی حصول نتیجه بهتر ارباب رجوع (طی چند قسمت)
۸	تدوین برنامه نشست رادیویی یکی از مدیران ارشد در زمینه چگونگی حصول نتیجه بهتر ارباب رجوع (طی چند قسمت)
۹	در اختیار گذاشتن شرح وظایف پست سازمانی به پرسنل مربوطه و نصب تابلوی شرح وظایف برای پرسنل بخش اداری
۱۰	نصب نام و نام خانوادگی و پست سازمانی متصدی انجام کار در محل کار مسوولین واحدها
۱۱	در اختیار گذاشتن شرح وظایف پست سازمانی به پرسنل مربوطه و نصب تابلوی شرح وظایف برای پرسنل
۱۲	تهیه و تدوین فرایند رسیدگی به شکایات و نصب در بخش مربوطه
۱۳	تهیه و نصب تابلوهای راهنما در قسمت ها و بخش های مختل به منظور راه حال مراجعین ساماندهی
۱۴	فرهنگ سازی و آموزش سلامت،-آموزش و تشکیل جلسات توجیهی -فرهنگ سازی بوسیله فیلم های آموزشی - ارتباط با دبیرخانه ارتقاء فرهنگ سلامت از طریق سایت و ایمیل -دوره های آموزشی.

شناسنامه برنامه	
عنوان برنامه: تخصیص فضای اداری مناسب و امکانات و تسهیلات لازم برای آسایش و تکریم ارباب رجوع در فرایندهای ارائه خدمات	
مسئول اجرای برنامه: مرکز روابط عمومی و اطلاع رسانی - اداره گروه ارتباطات اجتماعی	
جدول ورود فعالیت ها	
شماره فعالیت	عنوان فعالیت
۱	تهیه و تدوین شرایط و استانداردهای محیط مناسب برای ارباب رجوع
۲	ساماندهی تابلوهای راهنما در قسمت ها و بخش هایی که هیچ تابلوی راهنمایی ندارند
۳	تخصیص فضای اداری مناسب و تهیه میز و صندلی مناسب برای واحدهایی که ارباب رجوع دارند
۴	تخصیص فضای مناسب بوفه و کافه تریا
۵	تهیه آب سرد و آشامیدنی گرم در صورت نیاز ارباب رجوع - ایجاد امکانات رفاهی دیگر مانند تلفن و پارکینگ و..
۶	ایجاد گیت های خدماتی (مثل کپی)
۷	قرار دادن کتاب های مناسب و قرآن و ادعیه جهت استفاده ارباب رجوع

شناسنامه برنامه	
عنوان برنامه: نظر سنجی میزان ارتقاء رضایت مندی ارباب رجوع از خدمات ارائه شده	
مسئول اجرای برنامه: مرکز روابط عمومی و اطلاع رسانی - اداره گروه ارتباطات اجتماعی	
جدول ورود فعالیت ها	
شماره فعالیت	عنوان فعالیت
-	-
۱	تهیه و تدوین خط مشی نظر سنجی از ارباب رجوع و رسیدگی به شکایات ارباب رجوع به منظور ارائه نظرات و پیشنهادات و انتقادات و بررسی و تجزیه و تحلیل آن‌ها
۲	تدوین دستورالعمل پاسخ‌دهی به نامه‌ها و پیام‌های مردمی
۳	تقویت و توسعه برنامه جمع‌آوری نظرات ارباب رجوع و توجه کامل و پیگیری شکایات ایشان
۴	انتخاب پرسنل برتر با استفاده از فرم نظر سنجی ارباب رجوع و اعطای تشویق کتبی به ایشان
۵	معرفی و تقدیر از مدیرانی که حداقل نیمی از فرایندهای کاری مربوط به ارباب رجوع حوزه خود را از طریق الکترونیک انجام می‌دهند
۶	معرفی و تقدیر از مدیرانی که برای ارباب رجوع حوزه خود محیط مناسب فراهم کرده‌اند
۷	ارسال نظرات، پیشنهادات و درخواست‌ها از طریق تلفن و دورنگار و ایمیل به وزیر، بازرس طرح تکریم
۸	توییح یا تنبیه مدیران، کارشناسان و کارکنان بر اساس ضوابط و ساز و کارهای تعیین شده طبق نتایج نظر سنجی ها و شکایات ارباب رجوع از نحوه عملکرد و رفتار آنان
۹	تهیه صندوق‌های مخصوص اخذ برگه‌های نظر سنجی
۱۰	قابلیت ضبط و ثبت شکایات در تمام ساعات شبانه روز
۱۱	امکان ارسال مشکلات و شکایات توسط نامه نگاری
۱۲	تهیه و پخش فرم رضایت مندی ارباب رجوع همراه با فرم هدایت ارباب رجوع یا فرم نظارت بر ورود و خروج ارباب رجوع
۱۳	نصب سامانه هوشمند نظر سنجی