



جمهوری اسلامی ایران

دفتر رئیس جمهور

بسم تعالی

رئیس دفتر

شماره: ۲۴۲۵۳۸

تاریخ: ۱۴۰۱/۱۲/۲۸

ساعت: ۱۲:۲۷

طبقه بندی: عادی

فوریت: خیلی فوری

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 دستگاه‌های اجرایی کشور، سامانه سنجش رضایت مردم از کارکنان دولت با همکاری وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و سازمان اداری و استخدامی کشور راه‌اندازی شده است. به منظور بهره‌برداری کامل از این سامانه:

الف) - کلیه دستگاه‌های 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 کاربری‌های نقش کارشناس میز خدمت در «زیرسامانه سنجش رضایت مردم از کارکنان دولت (رضایت‌سنجی)» در سینا (سامانه یکپارچه نظام اداری) مطابق با راهنمای مندرج در پیوست یک؛
 - تولید و چاپ شناسه دوبعدی (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 خدمت‌گیرندگان اعم از میز کارمند، بیرون و کنار درب اتاق کارکنان و سایر محل‌های ممکن؛
 - نصب راهنمای شرکت در سنجش رضایت مردم از کارکنان دولت در محل‌های قابل مشاهده برای تمام ارباب رجوع‌ها (تصویر راهنمای مذکور در بخش «راهنمای زیرسامانه سنجش رضایت مردم از کارکنان دولت (رضایت‌سنجی)» قرار خواهد گرفت)؛
 - ارائه گزارش عملکرد و بازخورد به صورت دوره‌ای به سازمان اداری و استخدامی کشور و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها؛
- تبصره: بالاترین مقام دستگاه اجرایی، مسئول اجرای این ابلاغ در دستگاه، تنظیم گردش کار، نظارت بر اجرای وظایف و تهیه گزارش‌های لازم در دستگاه اجرایی است.



جمهوری اسلامی ایران

دفتر رئیس جمهور

رئیس دفتر

شماره: ۲۴۲۵۳۸

تاریخ: ۱۴۰۱/۱۲/۲۸

ساعت: ۱۲:۲۷

طبقه بندی: عادی

فوریت: خیلی فوری

(ب) - سازمان های مدیریت و برنامه ریزی استان ها 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 دوره ای از عملکرد دستگاه های مشمول، به سازمان اداری و استخدامی کشور؛

تبصره: نظارت عالی بر حسن اجرای ابلاغ در هر استان بر عهده استاندار می باشد.

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

- (۱) توسعه داده و پشتیبانی سامانه ها و زیرساخت های فنی مورد نیاز برای ثبت و دریافت میزان رضایت ارباب رجوع از کارکنان دستگاه های اجرایی کشور؛
- (۲) ایجاد و پشتیبانی از زیرساخت مرکز تماس پاسخگویی به سوالات، ابهامات و مشکلات دستگاه های 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 قابلیت های سامد، نسبت به پشتیبانی از سامانه سنجش رضایت جهت دریافت نقطه نظرات مردمی، پاسخ به سوالات، ابهامات، مشکلات و پیشنهادهای مرتبط در هماهنگی با سازمان اداری و استخدامی کشور اقدام نماید.

غلامحسین اسماعیلی