

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دستورالعمل فرآیند اجرایی

# «ملاقات های مردمی»



## فهرست

۱.....	مقدمه
۲.....	اهداف
۲.....	تعاریف
۳.....	فرآیند ملاقات های مردمی
۴.....	الزامات برگزاری جلسات ملاقات های عمومی
۴.....	قبل از جلسه
۴.....	حین جلسه
۴.....	بعد از جلسه
۴.....	شاخص های نظارت بر روند اجرای ملاقات های عمومی
۵.....	شیوه های نظرسنجی و اخذ بازخورد از روند اجرای جلسات ملاقات های عمومی
۶.....	پیوست ۱ - فرم اطلاعات شخصی و تعیین زمان ملاقات



## مقدمه

یکی از مهم ترین وظایف مسئولان، ایجاد ارتباطات دو سویه مردمی است. ارتباطات مردمی به لحاظ اهمیت غیر قابل انکار، از میان سایر نقش های تعریف شده برای مسئولان، نمایان تر و بارزتر محسوب می شود. در این ارتباط دو سویه چهره به چهره، اقناع و جلب رضایت ارباب رجوع، رعایت حقوق شهروندی، شناخت و رفع فوری برخی از مشکلات مراجعین و پاسخگویی صریح و شفاف از مباحثی است که مسئولان سازمان و ادارات می بایست در جهت تکریم ارباب رجوع و تلاش در به دست آوردن رضایت مندی آنان مدنظر قرار دهند و هر مسؤولی نه به خاطر دستورالعمل و بخشنامه و نه به عنوان یک وظیفه اضافی در کنار سایر وظایف، بلکه به عنوان یک وظیفه انسانی و دینی باید آن را مورد توجه قرار دهد.

ارتباط و تعامل دوسویه مدیران با مردم علاوه بر رسیدگی بهتر به موضوعات بر زمین مانده، سبب شناخت بیشتر آنان از مشکلات مراجعان و یافتن گره های کور اداری حوزه مربوطه می شود. آستان قدس رضوی که با دارا بودن خدمات بسیار زیاد و متنوع، همیشه محل رجوع مخاطبانی از سراسر کشور و جهان بوده و هست از این امر مستثنی نیست. سیستم اداری موجود اگرچه راههایی برای دریافت و رسیدگی به این مراجعات تعریف کرده اما بعضاً فرآیندی طولانی دارد و در مواردی منجر به بن بست اداری شده و مرجع پاسخگو نمی تواند پاسخی اقناع کننده به مخاطب ارائه نماید.

در این میان دغدغه مندی تولیت محترم برای ارتباط مستقیم و چهره به چهره با مردم و تأکیدات مکرر ایشان به ارتباط مجموعه مدیران آستان قدس رضوی با مردم، سنت حسنه ای است که بایستی در میان مدیران فراگیر شده و این آستان مقدس را به عنوان الگو و نهادی مردم محور و پاسخگو معرفی نماید. بی شک کسب رضایت مردمی منجر به افزایش سرمایه اجتماعی و بالارفتن ضریب اعتماد مردم به آستان قدس رضوی خواهد شد و چه بسا منشأ خیرات و موقوفاتی گردد که برکات آن تا سالها ادامه داشته باشد.

به منظور نظام مند کردن فرایند ارتباط مردمی مدیران آستان قدس رضوی در سطوح مختلف، پس از جلسات متعدد کارشناسی، دستورالعمل «ملاقات های مردمی» تدوین گردیده و انتظار می رود با عملیاتی کردن آن شاهد تسریع در حل مشکلات مراجعان محترم باشیم.



## اهداف:

- ترویج فرهنگ پاسخگویی در میان مدیران با تأکید بر رفتار صادقانه، صریح، شفاف همراه با محبت و مهرورزی و مبتنی بر اعتماد مسؤولان به مردم.
- کاهش زمان و تسریع در پاسخگویی و رسیدگی به مشکلات مردمی به ویژه به امور خاص آنان.
- حذف بروکراسی های اداری و ارتباط مستقیم مردم با مسؤولان آستان قدس رضوی.
- مکانیزه کردن فرآیند رسیدگی به امور مراجعه کنندگان و پیگیری مسایل آنان تا حصول نتیجه منطقی.
- شناسایی مطالبات مردم و پاسخگویی به نیازهای آنان از سوی مدیران حوزه ها.
- بازخورد سنجی و آسیب شناسی میدانی، عمیق و عینی از مشکلات مردمی در ارتباط با سیستم اداری آستان قدس رضوی.

## تعاریف:

- ۱- ملاقات مردمی: به ملاقات هایی گفته می شود که صرفاً جهت حل مشکلات مردمی در مکان و زمانی مشخص انجام می شود. بدیهی است شرکت و یا سخنرانی در مراسم و مناسبت ها و بازدیدهای عمومی و پاسخگویی موردی روزمره به منزله ملاقات عمومی مردمی نخواهد بود.
- ۲- بانک اطلاعاتی: تهیه لیست از مشخصات ملاقات کنندگان حاوی اطلاعات هویتی، شماره تماس، موضوع، خلاصه تقاضا و خلاصه ای از اقدامات صورت گرفته در رابطه با مشکل مطرح شده.



## فرآیند ملاقات های مردمی:

به منظور انسجام بخشی به برنامه ملاقات های مردمی حوزه های مختلف و پاسخ مطلوب به متقاضیان، مراحل شش گانه زیر بایستی در دستور کار بخشهای گوناگون آستان قدس رضوی قرار گیرد. بدیهی است دست اندرکاران امر باید به گونه ای برنامه ریزی نمایند که درخواست های واصله در ملاقات های مردمی در بازه زمانی ۷ روزه و حداکثر دو هفته تعیین تکلیف شود.





## الزامات برگزاری جلسات ملاقات های عمومی:

در راستای ایجاد هماهنگی برای تمامی ملاقات های عمومی، حوزه های مختلف آستان قدس رضوی موارد ذیل را باید مد نظر قرار دهند:

### الف) قبل از جلسه:

- اطلاع رسانی مناسب و فراگیر.
- فراهم کردن امکان دریافت وقت ملاقات به روش حضور و یا غیر حضوری.
- آماده سازی فضای مناسب جهت برگزاری جلسات ملاقات شامل: شرایط فیزیکی و امکانات رفاهی به منظور تکریم ارباب رجوع.
- تهیه بانک اطلاعاتی از متقاضیان ملاقات

### ب) حین جلسه:

- رعایت نظم و ترتیب و جلوگیری از اتلاف وقت و طولانی شدن زمان انتظار متقاضیان.
- راهنمایی مناسب ملاقات کنندگان.
- حضور شخص معاون/مدیرعامل و سایر مسئولان ذی ربط در جلسه.
- شفاف سازی و پاسخگویی مناسب به مراجعان.
- تهیه صورتجلسه و نتایج حاصله.

### ج) بعد از جلسه:

- تکمیل بانک اطلاعاتی ملاقات شوندگان.
- بررسی و اعمال نتایج نظرسنجی.
- پیگیری کامل تقاضا تا حصول نتیجه نهایی مورد انتظار.
- اطلاع رسانی به متقاضی به نحو مقتضی از روند پیگیری درخواست و نتیجه نهایی.
- تهیه و ارسال گزارش های ماهیانه از ملاقات های انجام شده به روابط عمومی .



### شاخص های نظارت بر روند اجرای ملاقات های عمومی:

نظر به اینکه استمرار برنامه ملاقات های مردمی و تعامل هرچه بیشتر با مردم از اهداف و سیاست های محوری آستان قدس رضوی به شمار می رود لذا در جهت نظارت بر روند برگزاری ملاقات های مردمی توسط حوزه های مختلف، موارد زیر توسط مرکز ارتباط و رسانه مورد بررسی و ارزیابی قرار خواهد گرفت:

- حضور نیروهای بازرس به صورت تصادفی در جلسات ملاقات های مردمی.
- برگزاری مداوم و مستمر ملاقات ها.
- نحوه اطلاع رسانی مناسب برنامه ها.
- سهولت و دسترسی آسان جهت دریافت وقت ملاقات ها.
- تکریم ارباب رجوع و پاسخگویی مناسب در روز ملاقات ها.
- فرآیند پیگیری مطالبات مردم تا حصول نتیجه مقتضی پس از اتمام ملاقات ها.
- نظرسنجی از مراجعان و اخذ بازخورد از جلسات و ارسال مستمر و مداوم گزارشات مربوطه.
- تهیه گزارش از حوزه ها و جمع بندی نتایج ملاقات ها در بازه های زمانی یک ماهه و سه ماهه و ارائه آن به قائم مقام محترم و یا حوزه مربوطه.

### شیوه های نظرسنجی از روند اجرای جلسات ملاقات عمومی:

- نظرسنجی تک سوالی پیامکی از تمام مراجعان بلافاصله پس از انجام ملاقات.
- نظرسنجی تلفنی و سنجش میزان رضایت مراجعان مربوط به هر حوزه به صورت ماهانه.
- نظرسنجی جامع فصلی از تمامی حوزه ها.



# پیوست ۱ - فرم اطلاعات شخصی تعیین زمان ملاقات

شماره فرم:

تاریخ ایجاد:

فرم ثبت اطلاعات شخصی جهت تعیین وقت ملاقات عمومی

سازمان / معاونت / شرکت: .....



## اطلاعات متقاضی

نام خانوادگی:	نام:
شماره موبایل:	کد ملی:
شهر:	شماره تلفن ثابت:
	ایمیل:

## درخواست

شرح درخواست

--

## کارشناسی

قابلیت اقدام:	مرد/زن:	زمن ملاقات:
---------------	---------	-------------

## معاونت

مستور معاونت / مدیر عامل:

اولویت:  
جهت زمانی:

--

## واحد اقدام کننده

توضیحات:

--

## پیگیری

نتیجه نهایی فرم:  
شرح نتیجه:

--