

چک لیست برنامه طرح تکریم ارباب رجوع

عنوان برنامه	عنوان فعالیت	
آموزش کارکنان در زمینه طرح تکریم ارباب رجوع	درصد کارکنان آموزش دیده در زمینه طرح تکریم در سطوح مختلف	
	میزان آشنایی کارکنان با مفاهیم طرح تکریم	
شفاف سازی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع	احصا خدمات (فرایندهای انجام کار) ارائه شده به مردم	
	مستندسازی خدمات (فرایندهای انجام کار) ارائه شده به مردم	
	میزان آگاهی کارکنان با مستندسازی	
	اصلاح روش ها و فرایندهای مورد عمل	
اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم	ابلاغ فرآیندهای مصوب جهت اصلاح و روش جدید آن به واحدهای ذیربط جهت اجرا	
	اطلاع رسانی مقررات مورد عمل، مراحل انجام کار، مدارک مورد نیاز و مدت زمان انجام کار هر فرایند در معرض دید	
	در دسترس بودن فرم های مورد عمل	
	وجود واحد اطلاعات فعال	
	ایجاد سامانه تلفن گویا جهت اطلاع رسانی به مردم	
	اطلاع رسانی شماره تلفن گویا	
	تهیه بروشور و توزیع آن بین ارباب رجوع	
	نصب تابلو نام و نام خانوادگی و پست سازمانی کارکنان و شرح وظایف	
	دارا بودن سایت اینترنتی با توجه به اطلاعات روز	
	نصب تابلو راهنمای ساختمان در مبادی ورودی و در معرض دید	
	اطلاع رسانی به ارباب رجوع در صورت عدم حضور کارکنان (چین مرخصی، ماموریت و ...)	
	تدوین و عملیاتی نمودن منشور اخلاقی کارکنان	تهیه منشور اخلاقی
		آموزش منشور اخلاقی به کارکنان
آگاهی مدیر از مفاد منشور اخلاقی		
رعایت منشور اخلاقی از سوی مدیر		
نصب منشور اخلاقی در مکان های مناسب		
پیش بینی فضا و امکانات مناسب جهت استقرار ارباب رجوع	وجود صندلی در راهرو و اتاق کارکنان	
	تعبیه دستگاه آب سردکن، دستگاه کپی و تلفن همگانی دستگاه خودپرداز و ...	
	وجود نمازخانه	
	وجود آسانسور برای ساختمان های چند طبقه	
	ایجاد رمپ ویژه جانبازان و معلولین	
	مناسب سازی فضای اداری (تهویه مطبوع، وسایل گرمایشی و سرمایشی و...)	
	سرویس بهداشتی تمیز و مرتب ویژه آقایان، بانوان، جانبازان و معلولین	
مکانیزه نمودن فعالیتها	سیستم مالی مکانیزه	
	ارائه خدمات سازمان به صورت مکانیزه و اینترنتی	
	وجود لینک های مستقیم اطلاع رسانی به ارباب رجوع در صفحه اصلی	
	مکانیزه بودن سیستم انبار	

عنوان برنامه	عنوان فعالیت
نظر سنجی از مراجعان	توزیع فرم نظر سنجی
	جمع بندی فرم های نظر سنجی
	بررسی سطح رضایتمندی ارباب رجوع
	راه اندازی صندوق پیشنهادات
	فعال بودن صندوق پیشنهادات
	راه اندازی و استقرار سیستم صوتی به منظور اخذ اطلاعات لازم از مردم
تشویق و تقدیر کارکنان	تشویق و یا برخورد قانونی با کارکنان با توجه به میزان رضایت مردم از آنها
رفتار شغلی و فضای اداری	عدم ازدحام ارباب رجوع
	نظم و انضباط ظاهری سازمان
	حضور به موقع کارکنان در محل کار
	عدم مشاهده موارد نامناسب (استعمال دخانیات و ...)
	حضور به موقع مدیران و کارشناسان در محل کار خود
	تناسب پوشش ظاهری با شئون اداری
	آگاهی کارکنان با وظایف و مسئولیت های شغلی