

شبه نامه برگزاری جلسات بهره‌برداران چهره مسئولین با مردم
دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی استانداری فارس - معاونت ارتباطات مردمی (سامه)

بسمه تعالی

شبه نامه برگزاری ملاقات های عمومی و بهره‌برداران چهره مسئولین و مدیران کل دستگاه های اجرایی فرمانداران و شهرداران استان فارس

بدون شک یکی از مهم ترین وظایف مسئولین، ایجاد ارتباطات دو سویه مردمی است. به لحاظ اهمیت غیر قابل انکار، ارتباطات مردمی از میان سایر نقش های تعریف شده مسئولین نمایان تر و بارزتر می باشد. 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 مسئولین سازمان و ادارات می بایست مد نظر قرار دهند. بدست آوردن رضایت مندی مردم در سیستم اداری نظام جمهوری اسلامی ایران باید هدف نهایی تکریم باشد و هر مسئولی نه بخاطر دستورالعمل و بخشنامه و نه بعنوان یک وظیفه اضافی در کنار سایر وظایف، بلکه بعنوان یک وظیفه انسانی و دینی باید آن را مورد توجه قرار دهد. در حکومت علوی نیز، «پرسشگری» یکی از حقوق مسلم مردم و در نتیجه «پاسخگویی» نیز از عمده ترین وظایف مسئولین محسوب می شود. توجه به خواسته های مشروع و به حق مردم و ارتباط مستقیم با آنان و ارائه پاسخ موثر به سوالات ایشان - حتی اگر پرسش مطرح شده از جانب مردم، چندان منطقی نباشد - نیز مورد تاکید می باشد.

دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی استانداری فارس حسب تاکیدات استاندار محترم استان، جناب آقای مهندس تبادار، و همچنین مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری، مبنی بر اهتمام دستگاه های اجرایی در برگزاری جلسات ملاقات چهره به چهره مسوولین با مردم، نتایج بازرسی های محسوس و نا محسوس و بررسی های میدانی و دقیق صورت گرفته در این رابطه، بر آن شد که با تهیه و تدوین یک شیوه نامه، ضمن ارائه یک چهارچوب نظام مند، علمی، عملی و صحیح، به بالا بردن کیفیت برگزاری این جلسات و در راستای آن تکریم هم استانی های عزیز و فهیم، کمک نماید. با توجه به لحاظ شدن عملکرد دستگاه های اجرایی، فرمانداری ها و شهرداری های تابعه استان در خصوص برگزاری جلسات ملاقات های مردمی، در ارزیابی سالانه آن دستگاه، فرمانداری و یا شهرداری، توصیه می شود مطالب مندرج در این شیوه نامه به دقت مطالعه و به مرحله اجرا درآید.

شبه نامه برگزاری جلسات بهره‌بردار به بهره‌بردار مسئولین با مردم
دقت‌پرست مملکت، بازاری و امور حقوقی استناداری فارس - معاونت ارتباطات مردمی (ساما)

۱. اصول و ارزش های ملاقات های مردمی:

- ❖ ترویج فرهنگ و کاهش زمان پاسخگویی
- ❖ تاکید بر رفتار صادقانه، صریح، شفاف و همه فهم، محبت آمیز، مهرورزانه، همراه با شکیبایی و مبتنی بر اعتماد مسئولین با مردم؛
- ❖ عوام نگری با تاکید بر دفاع از اقشار محروم به عنوان محور اصلی برنامه ریزی ها و تصمیم سازی ها؛
- ❖ خدمت گذاری پرشتاب و بی منت در جهت عدالت؛
- ❖ رسیدگی به امور مردم در مبدأ
- ❖ نظارت همگانی مردم بر عملکرد نهادها و کارگزاران؛
- ❖ اعتماد و اعتقاد عملی به ضرورت ایفای نقش مردم در حکومت و خاصه مصاحبت و مشورت با دانشمندان و اصحاب فکر؛
- ❖ توجه به تقویت اعتماد مردم به نظام در کلیه فعالیت ها و برنامه ریزیها؛
- ❖ پرهیز از عدم توجه به مسائل روزمره زندگی مردم با توجیه پرداختن به کارهای اساسی

۲. اهداف و نتایج ارتباط مستقیم با مردم

- ❖ شناسایی مطالبات مردم
- ❖ پاسخگویی به نیازهای جامعه
- ❖ تسریع در انجام امور
- ❖ ایجاد حس همدلی و هم زبانی
- ❖ رفع مظالم و بی عدالتی در سطح جامعه
- ❖ مشارکت حداکثری آحاد مردم در تصمیم سازی ها

شیوه نامه برگزاری جلسات بهره‌بردار به بهره‌بردار مسئولین با مردم

دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی استانداری فارس - معاونت ارتباطات مردمی (ساما)

* توسعه ظرفیت سازمانی دولت در جهت خدمت رسانی عمومی

* حفظ و گسترش پاسخگویی در سه حوزه برنامه ریزی، اجرا و کنترل

* گسترش مشارکت مدنی

* ایجاد تحول در نحوه ارتباط مدیران با مردم در چشم انداز مناسبات دولت اسلامی

* آسیب شناسی میدانی، عمیق و عینی از تحولات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور

* رصد نمودن نیازهای عمومی به طور مستقیم از سوی روسای سازمان ها

۱- تعاریف

۱) **ملاقات مردمی** به ملاقات‌هایی گفته می‌شود که صرفاً جهت حل مشکلات مردمی در مکان و زمانی

مشخص انجام می‌شود. بدیهی است شرکت و یا سخنرانی در مراسم و مناسبت‌ها و بازدیدهای عمومی

و پاسخگویی موردی روزمره به منزله ملاقات عمومی مردمی نخواهد بود.

۲) **بانک اطلاعاتی:** تهیه لیست از اطلاعات ملاقات کنندگان حاوی اطلاعات هویتی، شماره تماس،

موضوع، خلاصه تقاضا و خلاصه ای از اقدامات قبلی صورت گرفته در رابطه با مشکل مطرح شده

۳) **بازه زمانی و مهلت رسیدگی** به درخواست های واصله در ملاقات های مردمی ۱۰ روز و حداکثر دو

هفته در نظر گرفته شود.

۳- ارکان

مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری

معاونت ارتباطات مردمی دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی استانداری


دستگاه های اجرایی / فرمانداری ها / شهرداری ها

۴- فرآیند ملاقات مردمی

فرایند ملاقات مردمی مدیرکل دستگاه اجرایی با اطلاع‌رسانی مناسب از طریق تمامی امکانات و ابزارهای در دسترس موجود از جمله سایت اینترنتی دستگاه، مصاحبه مدیرکل با رسانه‌های ارتباط جمعی، تلویزیون، رادیو و روزنامه و همچنین نصب بنر و استند در سطح شهر و یا داخل ساختمان دستگاه اجرایی، تعیین و اطلاع‌رسانی یک روز مشخص به عنوان روز ملاقات مردمی و چهره به چهره مدیرکل با مردم، آغاز می‌شود. پس از آن می‌بایست امکانات لازم جهت دریافت و ثبت تقاضای مردم برای ملاقات با مدیرکل فراهم شود به خصوص امکانات ثبت درخواست ملاقات، به روش غیر حضوری، یعنی تلفنی و اینترنتی. تهیه و تدوین بانک اطلاعاتی متقاضیان از این مرحله آغاز می‌شود. بانک اطلاعاتی شامل تمامی اطلاعات هویتی، شماره تماس، خلاصه درخواست و روند پیگیری درخواست از ابتدا تا کنون. در صورتی که کارشناسان ذربیط لزوم ملاقات با مدیرکل را تایید می‌کنند با متقاضی تماس گرفته و برای وی روز و ساعت ملاقات را مشخص نمایند. بدیهی است به منظور جلوگیری از اتلاف وقت ارباب رجوع، نظم و ترتیب جلسه ملاقات و ممانعت از ازدحام و شلوغی، ساماندهی و تنظیم ساعت ملاقات می‌بایست مورد توجه قرار گرفته و هرگونه تغییر در زمان وقت ملاقات به نحو مقتضی به ملاقات‌کنندگان اطلاع داده شود. مکان و محل تشکیل جلسه ملاقات مردمی نیز از نظر شرایط فیزیکی و امکانات رفاهی (آب سردکن، سرویس بهداشتی، صندلی به تعداد کافی، وسایل سرمایشی و گرمایشی و ...) به خصوص در زمان انتظار برای ملاقات مدیرکل، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. متقاضیان را در هر مرحله دقیق و شفاف راهنمایی و مشاوره نمایید. متقاضی که نزد مدیرکل رفته و برای پرونده خود دستور گرفته است را راهنمایی نمایید که چگونه می‌بایست پرونده خود را تا حصول نتیجه نهایی پیگیری نماید. دستور مدیرکل و یا سایر مسئولین حاضر در جلسه ملاقات را در بانک اطلاعاتی، جهت پیگیری‌های آتی، وارد نمایید. در پایان هر جلسه ملاقات، صورتجلسه، لیست حاضرین و بانک اطلاعاتی مربوطه را تهیه نمایید. پرونده متقاضی باید تا حصول نتیجه نهایی و مورد انتظار پیگیری شده و نتیجه نهایی به مدیرکل دستگاه و شخص متقاضی اطلاع داده شود. گزارش‌های مربوطه را مطابق با جداول پیوست با هماهنگی معاونت ارتباطات مردمی استان به صورت ماهیانه تکمیل و ارسال نمایید.

شیوه نامه برگزاری جلسات بهره‌بردار به بهره‌بردار

دفتر مدیریت مخابرات، بازرسی و امور حقوقی استانداری فارس - معاونت ارتباطات مردمی (سام)



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
مرکز روابط عمومی و اطلاع رسانی

مخاطب گرامی
باسلام و احترام

منشور اخلاقی

- آشنایی با وزارت، شرکتها و سازمان های تابعه
- ملاقات عمومی با وزیر ارتباطات
- کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- صفحات اجتماعی وزیر ارتباطات

یکشنبه ۱۷ تیر ۱۳۹۷ - ۰۸:۰۱

به منظور برقراری ارتباط مستقیم با مردم وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات، به صورت برنامه ریزی شده با تمامی متقاضیان درخواست ملاقات، به صورت حضوری، دیدار خواهند داشت.

همچنین جهت اخذ نتیجه بهتر از ملاقات، لازم است قبل از انجام ملاقات، اطلاعاتی در خصوص درخواست خود به همراه شماره تماس و همچنین نتایج حاصل از پیگیری های قبلی خود ارائه فرمایید، تا ضمن بررسی، راه های تحقق خواسته جنابعالی و یا رفع اشکالات احتمالی، بررسی و پیش بینی گردد.

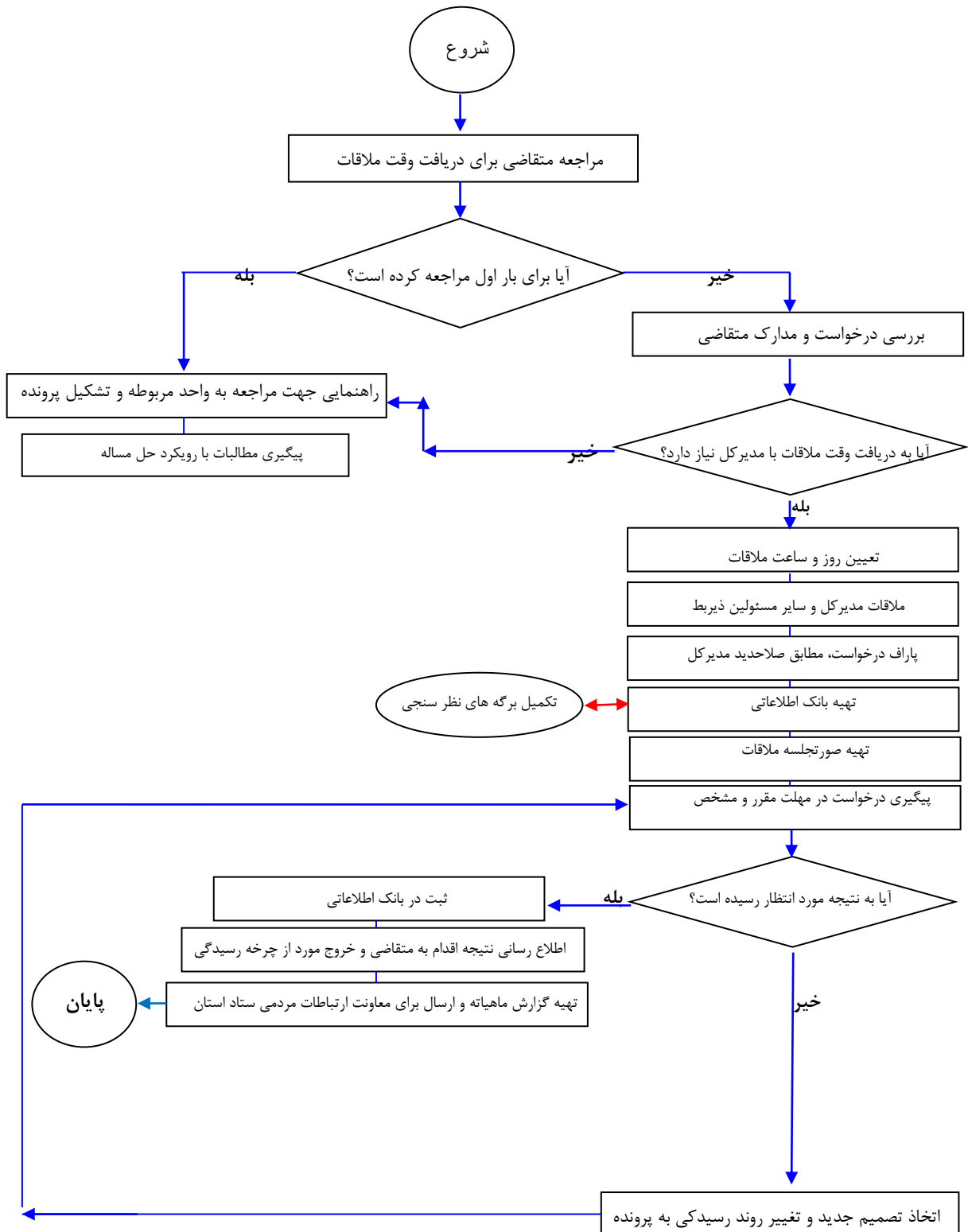
جنابعالی نیز از طریق تلفن ۸۸۱۱۴۰۶۸ و شماره ۸۸۴۶۷۲۱۰ و یا از طریق فرم ذیل می توانید درخواست خود را ارسال و پس از ده روز کاری نسبت به پیگیری آن اقدام فرمایید. تمام تلاش مرکز روابط عمومی و اطلاع رسانی وزارت این است در خواست ملاقات جنابعالی پس از بررسی در اسرع وقت پیگیری گردد، مگر اینکه اتفاق غیر قابل پیش بینی رخ دهد، که در این صورت پیشاپیش عذرخواهی ما را بپذیرید، به محض برنامه ریزی و تعیین زمان ملاقات، بوسیله تلفن یا شما تماس خواهیم گرفت.

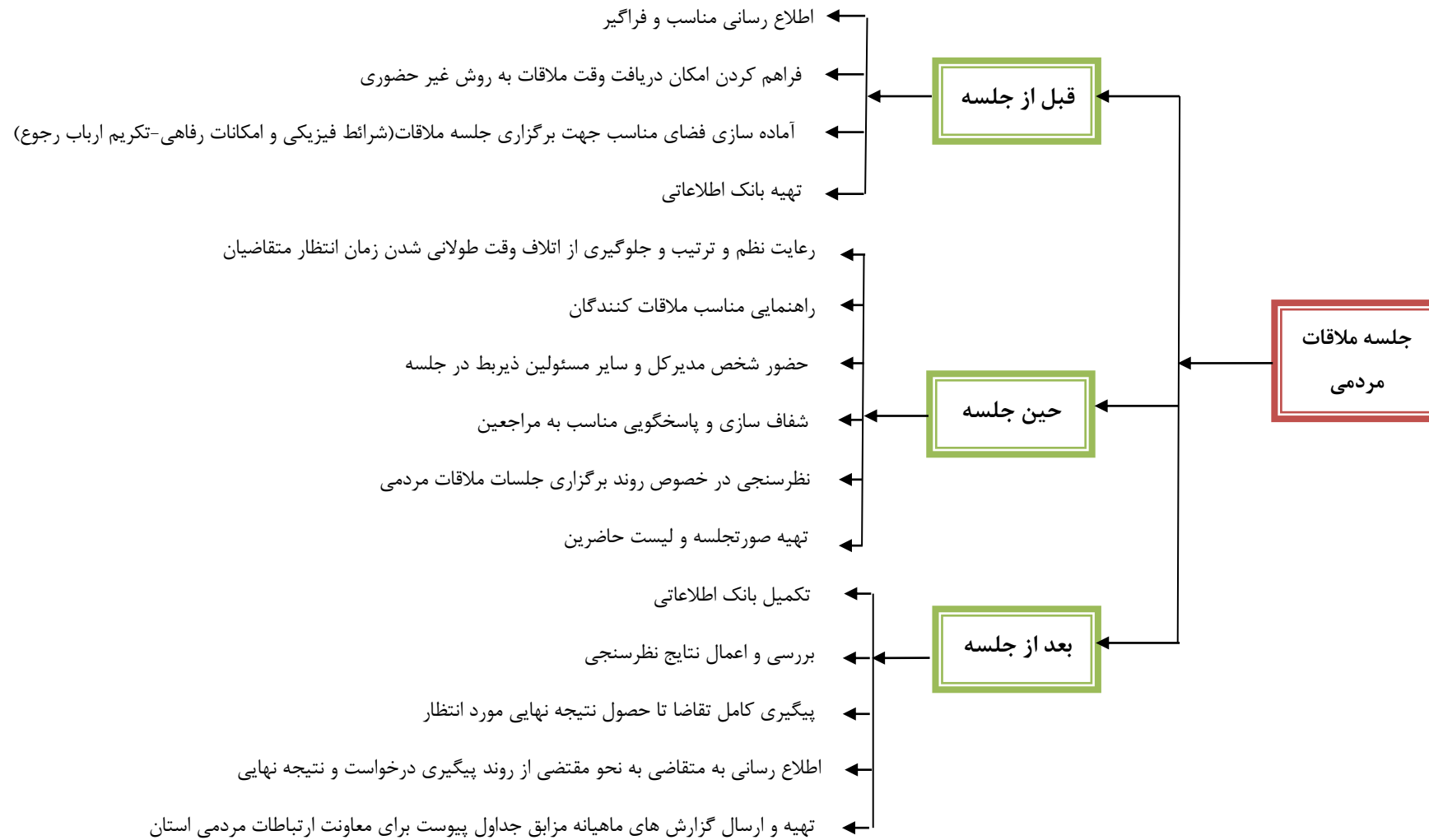
در صورت بروز مسائل پیش بینی نشده یا مأموریت مقام عالی وزارت ملاقات مردمی با حضور معاونین محترم وزیر برگزار خواهد شد.

سیدجمال هادیان طبایی زواره
رئیس مرکز روابط عمومی و اطلاع رسانی
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

نمونه ایی از روش مناسب اطلاع رسانی و دریافت تقاضای ملاقات با مسئولین از طریق سایت اینترنت

شیوه نامه برگزاری جلسات بهره‌بردار به بهره‌بردار مسئولین با مردم
 و قریبیت عملکرد، بازاری و امور حقوقی استانداری فارس - معاونت ارتباطات مردمی (سام)





شبه نامه برگزاری جلسات بهره‌بردار به مدیران با مردم
دقت مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی استانداری فارس - معاونت ارتباطات مردمی (سام)

۵- ارزیابی ملاقات مردمی

با استناد به بندهای شماره ۳-۸ و ۴-۸ نظام‌نامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد (موضوع تصویب‌نامه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ مورخ ۱۳۹۲/۴/۵ شورای عالی اداری) مبنی بر لزوم بهره‌گیری کامل از ظرفیت‌های استانی برای ایجاد بستر مناسب در خصوص ارتباط نزدیک مردم با مسئولین و مدیران دستگاه‌های اجرایی در سطح استان و همچنین تأکید هیأت محترم دولت بر انجام دیدار چهره به چهره مدیران استان با مردم (موضوع مصوبه شماره ۲۱۴۱/۸۲۶۳۹ مورخ ۱۳۹۶/۷/۵)، مسئولیت نظارت دقیق بر اجرای منظم و مؤثر جلسات ملاقات عمومی و چهره به چهره مسئولین استانی، جمع‌بندی گزارشات دستگاه‌ها و ارائه گزارش نهایی و دقیق آن بر عهده معاونت ارتباطات مردمی اداره کل مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی استانداری می‌باشد. بدیهی است عملکرد دستگاه‌ها در این خصوص در ارزیابی سالانه آنها لحاظ می‌گردد.

محورها و شاخص‌ها

- ۱) برگزاری مداوم و مستمر ملاقات‌های مردمی و چهره به چهره
 - ۲) اطلاع‌رسانی مناسب برنامه ملاقات‌ها به مردم
 - ۳) سهولت و دسترسی آسان جهت دریافت وقت ملاقات
 - ۴) تکریم ارباب رجوع و پاسخگویی مناسب در روز ملاقات
 - ۵) پیگیری مطالبات مردم تا حصول نتیجه مقتضی پس از اتمام ملاقات
 - ۶) ارسال مستمر و مداوم گزارشات مطابق جداول پیوست
- از آنجاییکه برنامه‌ریزی و اجرای اینگونه برنامه‌ها به منظور رسیدگی و رفع مشکلات مردمی می‌باشد، بدیهی است گزارشات ارسالی بر اساس بازرسی‌های موردی محسوس و نامحسوس انجام شده، راستی‌آزمایی خواهد شد.
- ۷) تهیه بانک اطلاعاتی کامل از مراجعین ملاقات‌ها

پیوست شماره ۱ : جدول گزارش ملاقات مردمی مدیران استان فارس در سال ۱۳۹۷

توضیحات	تعداد برنامه‌های ملاقات												سمت مسئول	ردیف	
	جمع	اسفند	بهمن	دی	آذر	آبان	مهر	شهریور	مرداد	تیر	خرداد	اردیبهشت			
														استاندار	۱
														معاونین استاندار	۲
														مدیران کل استانداری	۳
														مدیران دستگاه‌های اجرایی	۴
														فرمانداران	۵
														شهرداران	۶

پیوست شماره ۲: جدول نحوه اطلاع رسانی برنامه ملاقات‌های مردمی مدیران استان فارس در سال ۱۳۹۷

توضیحات	تعداد اطلاع‌رسانی در هر ماه												
	اردیبهشت	خرداد	تیر	مرداد	شهریور	مهر	آبان	آذر	دی	بهمن	اسفند	جمع	
تیزر تبلیغاتی تلویزیونی													
زیرنویس تبلیغاتی تلویزیونی													
مصاحبه تلویزیونی													
مصاحبه مطبوعاتی													
مصاحبه رادیویی													
استفاده از وبسایت استانداری													
استفاده از فضای مجازی													
استفاده از تابلوهای شهری و الکترونیکی													
نصب پلاکارد (بنر)													

نکات قابل توجه و مهم:

بهدر این جدول فقط اطلاع‌رسانی درخصوص اطلاعات جداول ۲ و ۱ آورده شود و از درج اطلاعات مربوط به مراسم و مناسبت‌ها خودداری شود.

در مصاحبه‌های تلویزیونی، مطبوعاتی و رادیویی نام و مسئولیت مدیر مصاحبه شونده در ستون توضیحات قید شود.

بیوست شماره ۳: جدول برنامه‌های انجام شده ملاقات‌های مردمی مدیران استان فارس در سه ماهه سال ۱۳۹۷

ردیف	دستگاه مرتبط	تعداد برنامه‌های ملاقات چهره به چهره	تعداد برنامه‌های حضور در سامد	جمع برنامه‌های انجام شده
۱	استاندار			
۲	مدیران کل استانداری			
۳	مدیران دستگاه‌های اجرایی			
۴	فرمانداران			
۵	شهرداران			
جمع صفحه				

پیوست شماره ۴ : نمونه فرم درخواست ملاقات حضوری با مدیر کل

ملاقات عمومی مدیر کل

در راستای طرح تکریم ارباب رجوع و به منظور تسهیل در دسترسی آسان مردم به مسئولان اداره کل راه ملاقات عمومی مدیر کل با مردم و همکاران طبق روال سابق روز ----- هر هفته در ساعت ----- صبح در دفتر مدیر کل برگزار می گردد و جمعی از کارشناسان ارشد ستادی نیز به منظور پاسخگویی لازم در این جلسه حضور خواهند داشت و ارباب رجوع محترم و کسانی که مایل به ملاقات حضوری با مدیر کل باشند می توانند با تکمیل فرم ملاقات پیوستی و تحویل آن به دفتر روابط عمومی واقع در یا نمایر آن به شماره ----- - بمنظور هماهنگی لازم جهت انجام ملاقات عمومی اقدام نمایند

شماره تماس روابط عمومی -----

شبه نامه برگزاری جلسات بهره‌بردارانه مسئولین با مردم
دقت مدیریت مکلر، بازرسی و امور حقوقی استانداری فارس - معاونت ارتباطات مردمی (سام)

فرم درخواست ملاقات با مدیران کل

فرم شماره يك

تاریخ:

نام خانوانگی:

* نام:

* تلفن ثابت:

* تحصیلات:

* پست الکترونیکی:

* تلفن همراه:

* ملاقات کننده: همکار شهروند (حضوری) شهروند (غیر حضوری)

* موضوع ملاقات:

* خلاصه درخواست:

* سایر موارد:

* سوابق اقدامات قبلی:

* توضیحات مطرح شده:

* پیش بینی زمان ملاقات:

* دستور اقدام مدیر کل:

* حاضرین در جلسه

مدیر کل	نماینده بازرسی	نماینده حراست	نماینده روابط عمومی