



سازمان تأمین اجتماعی
مدیرعامل



جمهوری اسلامی ایران
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

شماره: ۱۰۰۰/۹۳/۷۱۲۷
تاریخ: ۱۳۹۳/۷/۳۰
پست: نادر

آیه ۵۲ سوره الاسرى: «و یگو به بندگان من، آنچه را که نیکوتر است بگویند»

دستور اداری

موضوع: شیوه برخورد اداری با ارباب رجوع

حوزه

مدیرعامل

معاونین محترم
اداره کل تأمین اجتماعی استان
مدیریت درمان تأمین اجتماعی استان
روسای شعب و مراکز درمانی

سلام علیکم

سازمان تأمین اجتماعی یکی از بزرگترین سازمانهای بیمه گر ایران است که با طیف وسیعی از مخاطبان در ارتباط و تعامل است و در مقابل انتظارات به حق، تاریخی وقانونی کارفرمایان، بیمه شدگان و مستمری بگیران روبروست. ازاین رو مشتریمداری به عنوان راهبردمستمر و پایدارسازمان نقش تعیین کننده و اثرگذار در نحوه نگرش ونوع قضاوت جامعه و دستگاههای نظارتی نسبت به عملکرد سازمان متبوع و پییشبرد اهداف عالیه آن و بالمآل افزایش سطح رضایت مندی مخاطبان دارد.

متأسفانه در مواردی مشاهده می شود رفتار و عملکرد تعداد قلیلی از پرسنل واحدهای اجرائی وانعکاس آن به مراجع و دستگاههای نظارتی برون سازمانی موجب تضییع حقوق حق پرسنل خدمت و زحمتکش سازمان که به صورت شبانه روزی فعالیت می نمایند، شده است. بدیهی است این اقدامات نه تنها با آموزه های اسلامی مغایرت داشته، بلکه با ضوابط ومقررات سازمانی و رویکرد مشتری گرایانه منافات اساسی دارد. لذا معاونین، مدیران کل ستادی و استانی و روسای شعب و مراکز درمانی سازمان مکلفند ضمن برخورد اداری با افراد خاطی که موجبات تضییع حقوق و بدبینی جامعه هدف را فراهم می آورند، ترتیبی اتخاذ نمایند تا خط مشی های ذیل تجلی عملی یابد:

- ۱- رویکرد مشتری گرایی و احترام به ارباب رجوع و خواسته ها و انتظارات او سرلوحه برنامه ها و فعالیت های سازمان در تمام ابعاد قرار گیرد.
 - ۲- انتظارات به حق مشتریان، فرآیندهای کاری طولانی، پرهزینه، تنش زا و ایجاد کننده نارضایتی نزد آنان شناسایی و نسبت به بهینه سازی و اصلاح فرآیندها اقدام شود.
 - ۳- به منظور احترام به شان و منزلت اشسان خدمات سازمان، استانداردسازی شود.
 - ۴- کارکنان و روسای شعب و مراکز درمانی مکلفند با حفظ حرمت و شان مراجعان، خدمات ارائه شده به ذینفعان را تسریع، تسهیل و به هنگام سازی نمایند و اخلاق اسلامی و ایرانی را سرلوحه برخورد خویش با ارباب رجوع قرار دهند.
 - ۵- واحدهای اجرائی با انتقال اطلاعات دقیق، مناسب و به موقع و راهنمایی مخاطبان بایستی فرآیندهای جاری را به گونه ای تنظیم نمایند تا ضمن تلاش برای پاسخگویی به خواسته مراجعین در چارچوب ضوابط ومقررات، دیگر نیازی به مراجعات مکرر آنان به واحدهای اجرائی نباشد.
 - ۶- واحدهای نظارتی از جمله اداره کل حراست و دفتر بازرسی مدیرعامل موظفند به صورت مستمر یا مودی و محسوس یا نامحسوس از واحدهای اجرائی بازدید به عمل آورده و با افراد خاطی مطابق ضوابط ومقررات برخورد نمایند و شاخص شکایات یکی از عوامل موثر در ارزیابی مدیران قرار گیرد.
- مسئول حسن اجرای این دستور اداری کلیه معاونین مدیرعامل، مدیران مستقل ستادی، مدیران کل و مدیران درمان استانی و روسای شعب و مراکز درمانی سراسر کشور خواهند بود.

ومن... التوفیق
دکتر سید تقی نوربخش
مدیرعامل

دکتر سید تقی نوربخش

تهران: خیابان آزادی، پلاک ۳۴۵، کمرپستی: ۱۴۵۷۹۶۵۵۹۵، تلفن: ۶۴۵۰۱

ش ش: ۳۳۹۷۷۱۳