



سازمان تامین اجتماعی

شماره بخشنامه : 7127-93-1000

تاریخ : ۱۳۹۳/۰۷/۳۰

مدیرعامل

موضوع	شیوه برخورداری با ارباب رجوع
سازمان تامین اجتماعی مدیر عامل (حلا) جمهوری اسلامی ایران وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شماره: ۹۳۷۲۷۱۰۰۰ تاریخ ۱۳۹۳/۷/۲۰ ندارد	آیه ۵۲ سوره الاسری و بگو به بندگان من آنچه را که نیکوتر است بگویند. موضوع شیوه برخورداری با ارباب رجوع معاونین محترم اداره کل تامین اجتماعی استان مدیریت درمان تامین اجتماعی استان..... روسای شعب و مراکز درمانی سلام علیکم سازمان تامین 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 و قانونی کارفرمایان بیمه شدگان و مستمری بگیران روبروست از این رو مشتری مداری به عنوان راهبرد مستمر و پایدار سازمان نقش تعیین کننده و اثر گذار در نحوه نگرش و نوع قضاوت جامعه و دستگاههای نظارتی نسبت به عملکرد سازمان متبوع و پیشبرد اهداف عالیه آن و بالمال افزایش سطح رضایت مندی مخاطبان دارد. متأسفانه در مواردی مشاهده میشود رفتار و عملکرد تعداد خیلی از پرسنل واحدهای اجرائی و انعکاس آن به مراجع و دستگاههای نظارتی برون سازمانی موجب تضییع حقوق حق پرسنل خدوم 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 و مقررات 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 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. 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. - به منظور احترام به شان و منزلت انسان خدمات سازمان استانداردسازی شود. 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. 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 پاسخگوئی به خواسته مراجعین در چارچوب ضوابط و مقررات دیگر نیازی به مراجعات

مکرر آنان به واحدهای اجرایی نباشد. واحدهای نظارتی از جمله اداره کل حراست و دفتر بازرسی مدیر عامل موظفند به صورت مستمر با موردی و محسوس یا نامحسوس از واحدهای اجرایی بازدید به عمل آورده و با افراد خاطی مطابق ضوابط و مقررات برخورد نمایند و شکایات یکی از عوامل موثر در ارزیابی مدیران قرار گیرد. مسئول حسن اجرای این دستور اداری کلیه معاونین مدیر عامل مدیران مستقل ستادی مدیران کل و مدیران درمان سراسر کشور خواهند.

ش ش : ۳۳۹۷۷۱۳



<https://ravihesab.com>

موسسه آموزشی راوی حساب