



سازمان تأمین اجتماعی
مدیرعامل



جمهوری اسلامی ایران
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

شماره: ۱۳۹۳/۷/۱۳۷
تاریخ: ۱۳۹۳/۷/۳۰
پوست: مذادو

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



**موضوع: شیوه برخورد اداری
با ارباب رجوع**



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 درمقابل انتظارات به حق، تاریخی وقانونی کارفرمایان، بیمه شدگان و مستمیری بگیران روبروست. ازاین رو مشتریمداری به عنوان راهبردمستمر و پایدار سازمان نقش تعیین کننده و اثرگذار در نحوه نگرش و نوع قضاوت جامعه و دستگاههای نظارتی نسبت به عملکرد سازمان متبوع و پیشبرنده اهداف عالی آن و بالمآل افزایش سطح رضایت مندی مخاطبان دارد.

متأسفانه در مواردی مشاهده می شود رفتار و عملکرد تعداد قلیلی 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:

- 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، استانداردهای خدماتی 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 و مقررات، 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 موردی و محسوس یا نامحسوس از واحدهای اجرائی بازدید به عمل آورده و با افراد خاطی مطابق ضوابط و مقررات 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.

دین... التوفیق
دکتر سید تقی نورمحمدی
مدیرعامل



تهران: خیابان آزادی، پلاک ۳۳۵، کد پستی: ۱۴۵۷۹۶۵۵۲۵، تلفن: ۶۴۵۰۱۰

ش ش ۳۳۹۷۷۱۳