بخشنامه ارتقاء خدمات رسانی به ارباب رجوع و رضایتمندی آنان تدوین شد

رئیس مرکز حراست وزارت جهاد کشاورزی از تدوین بخشنامه ارتقاء خدمات رسانی به ارباب رجوع و رضایتمندی آنان توسط این مرکز و دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات خبر داد.

به گزارش پایگاه اطلاع رسانی وزارت جهاد کشاورزی، مهندس احمدعلی حبیب کاظمی، روز چهارشنبه مورخ 3 مهر 1398 در گردهمایی معاونین سازمان، مدیران ستادی، مدیران کل دستگاه های وابسته، مدیران شهرستانها و رؤسای مراکز خدمات جهاد کشاورزی که در مشهد مقدس برگزار شد، طی سخنانی به تشریح وضعیت و شرایط یک سال گذشته وزارت جهاد کشاورزی پس از تحریم های تحمیلی و همچنین نظارت بر نحوه خدمات رسانی به ارباب رجوع و چگونگی تعامل و همکاری حراست ها و مدیران مجموعه وزارت جهادکشاورزی در تمام استان ها و شهرستان ها پرداخت و گفت: وزارت جهاد کشاورزی طی یک سال گذشته متعاقب تشدید تحریم ها و بروز نوسانات ارزی و به تعبیری جنگ اقتصادی، از لحاظ ثبت سفارش کالا و اختصاص ارز از نظر تامین و واردات به ویژه در انتقال سریع و دقیق کالا به واحدهای تولیدی، پرمشغله ترین دوران کاری را سپری کرده است.

وی در مورد انتخاب و انتصاب و همچنین رصد و پایش عملکرد و رفتار مدیران پس از انتصاب اظهار کرد: نقش مدیران ارشد در انتخاب یک مدیر توانمند امری نیست که برکسی پنهان باشد، لذا با ملاحظه شاخصه های یک مدیر خوب مانند پاک دست بودن، متعادل بودن، مردم دار بودن، دلسوز بودن، سعه صدر داشتن و توانمندی و تخصص در امور مربوطه، تردیدی نیست که مدیران پس از انتصاب و طی تمام مراحل تعیین صلاحیت باید پایش شوند.

حبیب کاظمی اضافه کرد: در این میان رصد و پایش عملکرد یک مدیر امری است که در فضایی با تعامل مسؤولانه، باید به صورت مکرر صورت گیرد و صیانت از مجموعه و افراد و کارکنان با انتخاب افراد صالح و قابل اعتماد از طریق بررسی سوابق کاری و سلامت و پاکدستی منتخبین به ویژه در مناصب حساس که با امور مالی و بازرگانی درگیری بیشتری دارند، دارای اهمیت است.

رصد خدمات ارائه شده به ارباب رجوع و میزان رضایتمندی آنها

حبیب کاظمی با بیان اینکه میزان رضایت مندی و عملکرد کاری و رفتاری با ارباب رجوع اولویتی است که باید مورد توجه قرار گیرد تا اگر انحرافی ملاحظه شد، به سرعت تذکر داده شده و اصلاح شود، تصریح کرد: اگر چه انتظار می رود با توجه به یکی از بندهای پنج گانه تعیین صلاحیت مشاغل حساس که میزان ایجاد نارضایتی عمومی در بین مردم است و این امر شامل حال همه مدیران می شود، علاوه بر واحدهای نظارتی، مدیران ارشد نیز عملکرد مدیران زیرمجموعه خود را باید رصد و پایش کنند و همراه مدیران حراست باشند.

وی در ادامه با اشاره به اهمیت رصد و نظارت بر نحوه خدمات رسانی و رضایتمندی ارباب رجوع که در نزد مقامات عالی رتبه نظام و همچنین وزیر جهاد کشاورزی با واژگان متعدد مطرح شده و مقام معظم رهبری در این خصوص در سخنرانی های متعدد نزد کارگزاران حکومتی اشاره فرموده اند، اظهار کرد: معظم له بر امر خدمتگزاری مجموعه حکومت و دستگاه های دولتی به مردم تاکید بسیار دارند و پاسخگویی، شفافیت و صحت و سرعت اطلاع رسانی را لازم می دانند و بر تاثیر رضایت عمومی و مشارکت مردم در امور در تامین و تحکیم امنیت کشور تاکید می کنند و بی توجهی به حقوق، احترام، منافع و رضایتمندی مردم را برای اداره و امنیت کشور خطرناک می دانند بر این اساس، با تاکید وزیر جهاد کشاورزی برای ارتقاء خدمات رسانی به ارباب رجوع و رضایتمندی آنها، بخشنامه مشترکی با امضای رئیس مرکز حراست و مدیرکل دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات تدوین شد که جهت اجراء به استان ها، سازمان ها و مؤسسات ملی جهادکشاورزی ارسال گردیده است.

وی در تشریح ویژگی های بخشنامه صادر شده با موضوع رصد و نظارت بر نحوه خدمات رسانی به ارباب رجوع که در ۵ بند تنظیم شده و برمبنای آن اشخاصی که موجب ایجاد نارضایتی شده و از مقررات تخلف می کنند و به نقض قوانین مبادرت می ورزند، شناسایی شده و به هیأت های رسیدگی تخلفات معرفی می شوند. گفت: البته در این بخشنامه صرفاً وجه تنبیهی خاطیان مورد توجه قرار نگرفته، بلکه پس از سنجش میزان رضایت مندی مردم از خدمات دستگاه و در راستای ارتقای انگیزه و تشویق کارکنان، افرادی که در زمینه تکریم ارباب رجوع و تسهیل خواسته های قانونی اهتمام لازم به عمل آورند، مورد تشویق قرار می گیرند.

هماهنگی و تعامل مدیران با حراست ها موجب تسریع در کارها می شود

رئیس مرکز حراست وزارت جهاد کشاورزی در ادامه، تعامل و همکاری بین حراست ها و مدیران به گونه ای که در عین تعامل مستقیم با مدیران حوزه خدمتی خود، رسیدگی و نظارت مسؤولانه به شکل مستمر تداوم یابد، را متذکر شد و از مدیران جهاد کشاورزی در تمام استان ها و شهرستان ها خواست از ظرفیت ها و مشاوره های حراست استفاده نمایند، چرا که در واقع مسؤولان حراست از حقوق و آرامش آتی و در طول دوران خدمت آنها دفاع می کنند.