

**مصوبات و  
دستورالعملهای اجرایی  
اداره کل روابط عمومی**

**اداره کل روابط عمومی  
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی**

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## فهرست

- ۵..... مقدمه
- دستورالعمل تشکیل شورای هماهنگی و سیاستگذاری
- ۷..... روابط عمومی
- دستورالعمل تشکیل شورای برنامه‌ریزی روابط عمومی
- ۹..... دستورالعمل تشکیل شوراهای منطقه‌ای روابط عمومی‌های
- دانشگاهها و دانشکده‌های علوم پزشکی کشور
- ۱۱..... دستورالعمل تشکیل شورای استانی روابط عمومی دانشگاه‌های
- علوم پزشکی کشور
- ۱۴..... دستورالعمل تشکیل شورای بین بخشی روابط عمومی‌های مرتبط
- با سلامت
- ۱۶..... دستورالعمل نحوه ارتباط با رسانه (مصوبه شورای معاونین)
- ۱۸..... دستورالعمل مطالعات افکار عمومی در روابط عمومی دانشگاه‌ها
- و دانشکده‌های علوم پزشکی کشور
- ۲۲..... دستورالعمل ارتباطات مردمی
- ۲۴..... دستورالعمل انتشار نشریه داخلی در دانشگاه‌های علوم پزشکی
- کشور
- ۲۷..... دستورالعمل نحوه گرامیداشت مناسبتها در وزارت بهداشت،
- درمان و آموزش پزشکی (مصوبه شورای معاونین)
- ۳۰..... دستورالعمل نحوه برگزاری مناسبتها در دانشگاه‌های علوم
- پزشکی کشور
- ۴۱.....

- آیین نامه شورای پذیرش و بررسی پیشنهادات کارکنان وزارت  
متبوع ..... ۴۵
- دستورالعمل استفاده از فضاهای عمومی در مراکز بهداشتی و درمانی  
برای ایجاد شبکه اطلاع‌رسانی خیابانی ..... ۶۰
- دستورالعمل ارتباطات انسانی در بیمارستان‌ها ..... ۶۳
- دستورالعمل تشکیل کمیته سیاستگذاری اطلاع‌رسانی غذا ..... ۶۵
- دستورالعمل تشکیل کمیته سیاستگذاری و برنامه‌ریزی  
اطلاع‌رسانی دارو ..... ۶۶
- دستورالعمل تشکیل ستاد فوریت‌های پاسخگویی وزارت بهداشت،  
درمان و آموزش پزشکی ..... ۶۸
- دستورالعمل تشکیل کمیته مشترک برنامه‌ریزی درسی مرتبط با  
بهداشت و درمان ..... ۷۱
- دستورالعمل وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در خصوص  
انتصاب مدیران روابط عمومی دانشگاهها و دانشکده‌های علوم  
پزشکی کشور ..... ۷۵
- دستورالعمل وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در زمینه  
توسعه پاسخگویی ..... ۷۶
- ابلاغیه معاون توسعه مدیریت، منابع و امور مجلس در زمینه تقویت  
اطلاع‌رسانی و اطلاع‌یابی ..... ۷۸

### مقدمه:

یکی از اصول مدیریت به طور عام و از جمله در مدیریت روابط عمومی، بهینه-سازی روشهای اجرایی است که باید مبتنی بر شناخت کامل و کافی از مبانی، تکنیک‌ها و ابزارهای این حرفه باشد.

از اهداف این اقدام، تعیین مسیر روشن و مشخص، هماهنگ‌سازی روشها، تسریع در طی طریق برای تأمین اهداف روابط عمومی، سیاستگذاری‌های کلان و ضمانت توفیق امور ارتباطی وزارتخانه است.

از آنجا که «برنامه‌ریزی» رکن اساسی در مدیریت بوده و از جمله ارکان روابط عمومی بحساب می‌آید، برای نیل به این هدف اداره کل روابط عمومی، اقدام به تدوین و تنظیم دستورالعمل‌های اجرایی متعدد و متنوعی با توجه به وظایف روابط عمومی که از جمله آنان: پژوهش و مطالعات افکار عمومی، ارتباط با رسانه‌های جمعی، ارتباطات مردمی و کارمندی، ارتباطات فرهنگی از جمله گرامیداشت مناسبت‌ها، انتشار پیام سازمان در درون و برون سازمان است، همچنین در راستای تقویت زنجیره ارتباطی روابط عمومی از سطح روستاها تا شهرها، استان‌ها و ستاد وزارت متبوع در تهران این اداره کل پیشنهاد شوراهاى متعدد روابط عمومی را ارائه کرد که از جمله آنها، شوراهاى منطقه‌ای روابط عمومی دانشگاهها و دانشکده‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی را می‌توان نام برد که براساس آن کلیه دانشگاهها به حسب جغرافیایی به سه منطقه تقسیم شدند تا هر دو ماه یکبار ضمن تشکیل جلسه، مسائل خاص هر منطقه مورد بحث و بررسی قرار گیرد همچنین «شورای استانی روابط عمومی»، «شورای سیاستگذاری روابط عمومی»، «شورای برنامه‌ریزی روابط عمومی»، «شورای رؤسای ادارات اداره کل روابط عمومی»، «شورای هماهنگی

مدیران روابط عمومی دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران، سازمان‌های وابسته و مسئولین معاونت‌های وزارت متبوع» نظام شورایی روابط عمومی را تشکیل می‌دهند و برای هر یک از این شوراها، دستورالعمل مربوطه تهیه و تدوین شده و سپس برای اجرا به مدیران روابط عمومی دانشگاهها و دانشکده‌های علوم پزشکی کشور ابلاغ شده است و با توجه به ارزیابی‌های بعمل آمده برگزاری شوراهای فوق، تقویت مشارکت در تصمیم‌گیری برای اتخاذ سیاستهای ارتباطی یکسان، ایجاد وحدت رویه و تبادل اطلاعات بین روابط عمومی دانشگاهها و دانشکده‌های علوم پزشکی کشور را موجب شده است.

همچنین دستورالعمل، کمیته‌های تخصصی اطلاع‌رسانی چون کمیته سیاستگذاری اطلاع‌رسانی غذا، ایدز و دارو تهیه و تدوین شد و برای اجرا در اختیار معاونت‌های وزارت متبوع قرار گرفت.

دستورالعمل‌های فوق‌الذکر در توسعه ارتباطات در درون و برون وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، ایجاد وحدت رویه در اطلاع‌رسانی و اطلاع‌یابی، تفاهم با مردم، تقویت پاسخگویی و پی‌ریزی ارتباطات تعاملی با گروه‌های مختلف از جمله مخاطبان درون و برون سازمان، رسانه‌ها، برجسته-سازی دستاوردها و فراهم کردن امکان تجزیه و تحلیل افکار عمومی، توسعه ارتباط با سازمان‌های غیردولتی مرتبط با وزارت خانه متبوع، زمینه‌سازی فرهنگی برای اجرای مناسب برنامه‌های بهداشتی درمانی مؤثر بوده است.

امید است تا با این اقدام، مسیر روشنی برای رسیدن به اهداف روابط عمومی در وزارتخانه متبوع ایجاد شده باشد و سیر این مسیر توأم با وحدت رویه و هماهنگی بوده و روند آن همراه با سرعت عمل باشد.

**اداره کل روابط عمومی - شهریور ماه سال ۱۳۸۴**

## دستور العمل تشکیل «شورای هماهنگی و سیاستگذاری روابط عمومی» وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

### ماده یک - ماهیت و ضرورت:

به منظور تدوین سیاستهای کلان ارتباطی وزارتخانه و نظارت کلان بر فرآیند اطلاع رسانی و اطلاع یابی و هماهنگی آن در وزارتخانه متبوع با توجه به نقش راهبردی آن، شورایی تحت عنوان «شورای سیاستگذاری و هماهنگی روابط عمومی» در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تشکیل می‌شود که از این پس «شورا» نامیده می‌شود.

### ماده دو - اهداف:

- ۱-۲) کمک به توسعه روابط عمومی در وزارتخانه
- ۲-۲) زمینه‌سازی برای اطلاع رسانی شایسته به گروههای هدف با توجه به نقش بارز فعالیتهای روابط عمومی در تأمین هدف «سلامتی»
- ۲-۳) هماهنگی و ایجاد وحدت رویه در روند اطلاع‌رسانی وزارتخانه

### ماده سه - وظایف شورا:

- ۱- تصویب سیاستهای کلان ارتباطی وزارتخانه
- ۲- نظارت کلان بر اقدامات روابط عمومی (اطلاع رسانی و اطلاع یابی) در مجموعه وزارتخانه
- ۳- نقد عملکرد و بحث و بررسی و تصویب برنامه‌های مهم اطلاع‌رسانی در وزارتخانه

### ماده چهار - ترکیب شورا:

ترکیب شورا به شرح زیر خواهد بود:

- ۱- وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (رئیس شورا)
- ۲- معاون اشتغال و مدیرکل دفتر وزارتی
- ۳- معاون توسعه مدیریت، منابع و امور مجلس
- ۴- معاون سلامت
- ۵- معاون غذا و دارو
- ۶- معاون آموزشی و امور دانشگاهی
- ۷- معاون تحقیقات و فناوری
- ۸- قائم مقام وزیر در امور مجلس
- ۹- مدیرکل حراست
- ۱۰- مدیرکل روابط عمومی وزارتخانه متبوع (دبیر شورا)
- ۱۱- سایر مسئولان به تناسب دستور جلسه

#### ماده پنج - نحوه برگزاری جلسات شورا:

جلسات شورا هر سه ماه یکبار با دعوت مدیرکل روابط عمومی برگزار خواهد شد.

تبصره: جلسات فوق العاده با پیشنهاد دبیر شورا و تأیید مقام وزارت برگزار خواهد شد.

#### ماده شش - نحوه ابلاغ مصوبات شورا:

مصوبات شورا با امضای مقام وزارت ابلاغ خواهد شد.

## ماده هفت - نحوه ارتباط با سازمانهای وابسته و دانشگاههای علوم پزشکی

به منظور اجرای کامل مصوبات «شورا»، شورای مشابهی در سازمانها و دانشگاههای علوم پزشکی شکل می‌گیرد.

## ماده هشت - نظارت بر حسن اجرای دستورالعمل:

نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل به عهده مدیرکل روابط عمومی خواهد بود و وی موظف است گزارش‌های لازم را درباره کم و کیفیت عملکرد شورا به مقام وزارت ارائه دهد.

تبصره: ریاست شورا در سازمانها به عهده رئیس سازمان و دبیری شورا به عهده مدیرکل روابط عمومی سازمان و در دانشگاه ریاست شورا به عهده رئیس دانشگاه و دبیری آن به عهده مدیر روابط عمومی دانشگاه خواهد بود.

**ماده نه -** این دستورالعمل در ۹ ماده و ۲ تبصره ر جلسه مورخ ۸۱/۲/۱۰ به تصویب شورای معاونین وزارتخانه متبوع رسیده و از این تاریخ لازم‌الاجرا است.

## دستورالعمل تشکیل «شورای برنامه‌ریزی روابط عمومی»

### مقدمه:

به منظور مشارکت سامان یافته مدیران روابط عمومی در سیاستگذاری و برنامه‌های اجرایی روابط عمومی وزارت متبوع تشکیل شورای برنامه‌ریزی روابط عمومی طبق دستورالعمل زیر تشکیل می‌شود.

### الف) هدف:

مشارکت در تصمیم‌گیری برای اتخاذ سیاستها و تدوین برنامه‌های روابط عمومی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی.

### ب) وظایف شورا:

- ۱- بحث و بررسی درباره سیاستهای کلان روابط عمومی وزارت بهداشت، دانشگاهها و دانشکده‌های علوم پزشکی و سازمانهای وابسته
- ۲- ارائه راهکارهای همکاری و هماهنگی روابط عمومی دانشگاهها، دانشکده‌های علوم پزشکی و سازمانهای وابسته.
- ۳- بحث و بررسی در زمینه طرحهای ارائه شده از شوراهای منطقه‌ای و استانی روابط عمومی دانشگاهها و دانشکده‌های علوم پزشکی.

### ج) ترکیب شورا:

- ۱- مدیرکل روابط عمومی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
  - ۲- چهار نفر از مدیران روابط عمومی دانشگاههای علوم پزشکی که در شوراهای منطقه‌ای انتخاب می‌شوند.
  - ۳- دو نفر از مدیران روابط عمومی سازمانهای وابسته.
  - ۴- یک نفر از رابطان معاونتهای وزارت متبوع.
  - ۵- رؤسای ادارات اداره کل روابط عمومی
- تبصره:** شرکت سایر افراد در شورای مذکور به حسب دستور جلسه خواهد بود.

**د) نحوه برگزاری جلسات شورا:**

جلسات شورا هر دو ماه یکبار با دعوت مدیرکل روابط عمومی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی خواهد بود.

**ه) نحوه ابلاغ مصوبات شورا:**

مصوبات شورا با امضای مدیرکل روابط عمومی ابلاغ خواهد شد.

**دستورالعمل تشکیل شوراهای منطقه‌ای روابط عمومی‌های دانشگاهها و دانشکده‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی**

**الف) مقدمه:**

به منظور کمک به توسعه مشارکت عمومی در تصمیم‌سازی‌ها، ایجاد وحدت رویه و تبادل اطلاعات بین روابط عمومی‌ها، از آنجا که روابط عمومی‌های دانشگاههای همجوار مسائل خاص خود را دارند، «شورای مناطق سه گانه روابط عمومی» دانشگاهها و دانشکده‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تشکیل می‌شود.

**ب) اهداف:**

- ۱- استفاده از امکانات و توانمندی روابط عمومی‌های دانشگاهها و دانشکده‌های علوم پزشکی همجوار
- ۲- تبادل تجربیات و اطلاعات
- ۳- مشارکت در نظام تصمیم‌گیری روابط عمومی از طریق تصمیم‌سازی‌های استانی

۴- ایجاد وحدت رویه

۵- ایجاد امکان بررسی مسائل و دیدگاهها

### ج) وظایف شورای منطقه‌ای روابط عمومی:

۱- طرح مسائل خاص روابط عمومی‌های مناطق همجوار در اجلاس منطقه‌ای مدیران روابط عمومی

۲- بحث، بررسی و ارائه راهکارها و هماهنگی روابط عمومی دانشگاهها در اجرای برنامه‌های منطقه‌ای

۳- اتخاذ مواضع مشترک برای نیل به اهداف روابط عمومی

۴- اجرای برنامه‌های آموزشی مشترک

۵- انجام اقدامات مشترک اطلاع رسانی

۶- هماهنگی با «شورای برنامه‌ریزی» اداره کل روابط عمومی

### د) ترکیب شورای منطقه‌ای:

اعضای شورا طبق تقسیم‌بندی منطقه‌ای زیر، مدیران روابط عمومی دانشگاهها و دانشکده‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی خواهند بود.

۱) منطقه یک: دانشگاهها و دانشکده‌های ایران، تهران، شهیدبهشتی، مشهد، بیرجند، سبزوار، شاهرود، اصفهان، شیراز، جهرم، فسا، اراک، قم، قزوین، کاشان، گناباد و علوم توانبخشی و بهزیستی؛

۲) منطقه دو: دانشگاهها و دانشکده‌های اهواز، زاهدان، بوشهر، زابل، بندرعباس، کرمان، رفسنجان، کرمانشاه، یزد، ایلام، لرستان، شهرکرد و یاسوج؛

۳ منطقه سه: تبریز، مازندران، ارومیه، گیلان، گلستان، بابل، اردبیل، کردستان، زنجان، همدان و سمنان؛

#### ه) نحوه برگزاری اجلاس منطقه‌ای:

۱- جلسات منطقه‌ای هر دو ماه یکبار با دعوت رئیس منطقه تشکیل خواهد شد.

۲- رئیس هر یک از مناطق را در دوره نخست، مدیرکل روابط عمومی وزارتخانه منصوب خواهد کرد و از دوره دوم به بعد، رئیس منطقه با اکثریت آرای اعضای هر منطقه انتخاب خواهد شد.

تبصره ۱- دعوت از اعضای برای شرکت در جلسه، تدوین و ارسال صورتجلسه و طرح مصوبات اجلاس از وظایف رئیس منطقه است.

تبصره ۲- دوره ریاست هر یک از اعضای دو سال خواهد بود و انتخاب یک نفر برای جانشینی ریاست دوره

#### و) محل برگزاری اجلاس منطقه‌ای:

محل برگزاری اجلاس را در هر جلسه اعضا تعیین می‌کنند.

این دستورالعمل در شش بند و دو تبصره در تاریخ ۸۱/۳/۵ ابلاغ شده و روسای شوراهای منطقه‌ای روابط عمومی، نظارت بر حسن اجرای آن را برعهده خواهند داشت.

## دستورالعمل تشکیل شورای استانی روابط عمومی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

### الف) مقدمه :

به منظور تدوین سیاستهای ارتباطی یکسان و هماهنگی بیشتر بین روابط عمومی‌های مرتبط با بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در سطح استانهای کشور، شورائی تحت عنوان «شورای استانی روابط عمومی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی» در هریک از استانها تشکیل می‌شود که در این دستورالعمل به شورا نامیده می‌شود.

### ب) اهداف:

- ایجاد وحدت رویه در روند اطلاع‌رسانی و اطلاع‌یابی در سطح استان
- فراهم آوردن امکان بهره‌مندی از تجهیزات، امکانات و توانمندیهای کلیه روابط عمومی‌های مرتبط در سطح استان
- بهره‌گیری از ظرفیت فکری دست‌اندرکاران روابط عمومی‌های تحت امر وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در سطح کشور
- بررسی و همکاری درباره مسائل مربوط به روابط عمومی در سطح استان
- ایجاد امکان تبادل تجربیات و دانش

### ج) وظایف شورا:

- تصویب طرحهای اطلاع‌رسانی در سطح استان
- هماهنگی برای اجرای برنامه‌های مشترک اطلاع‌رسانی به مخاطبان

- طرح مسائل خاص روابط عمومی استان در اجلاس منطقه‌ای مدیران روابط عمومی دانشگاهها و دانشکده‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
- اجرای برنامه‌های آموزشی تخصصی روابط عمومی برای کلیه اعضاء
- ارائه گزارش جلسات شورا به اداره کل روابط عمومی وزارت متبوع

#### د) ترکیب شورا:

- مدیر روابط عمومی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی به عنوان رئیس شورا
- مدیر روابط عمومی دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
- مسئولان روابط عمومی سازمانهای وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
- مسئولان روابط عمومی شبکه‌های بهداشت و درمان استان
- نماینده رابطان روابط عمومی در سطح بیمارستانها
- نماینده رابطان روابط عمومی در سطح مراکز بهداشتی درمانی شهری و روستایی

#### ه) نحوه برگزاری جلسات شورا:

- جلسات شورا هر ماه یکبار با دعوت رئیس شورا خواهد بود.
- تبصره ۱:** مکان برگزاری جلسات به طور گردشی در محل فعالیت اعضای شورا خواهد بود.
- تبصره ۲:** دعوت از اعضاء، تشکیل جلسه، تدوین صورتجلسه و طرح مصوبات جلسات در جلسات شورای منطقه‌ای روابط عمومی از وظایف رئیس شورا است.

**تبصره ۳:** رئیس شورا می‌تواند از بین اعضای شورا، یک نفر را به عنوان دبیر شورا منصوب کند

### **و) زمان برگزاری نشست شورا:**

شورا به طور ماهانه تشکیل جلسه می‌دهد و جلسه فوق‌العاده آن با درخواست حداقل ۵ نفر از اعضا برگزار خواهد شد.

این دستورالعمل در ۷ ماده و ۳ تبصره در تاریخ ۸۱/۳/۱ برای اجرا ابلاغ شده و مدیر روابط عمومی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی وظیفه نظارت بر حسن اجرای آن را به عهده داشته و هر ماه گزارش لازم را به اداره کل روابط عمومی ارائه می‌کنند.

## **دستورالعمل تشکیل**

### **«شورای بین‌بخشی روابط عمومی‌های مرتبط با سلامت»**

#### **الف) مقدمه:**

به منظور تدوین سیاست‌های ارتباطی یکسان و هماهنگی بین روابط عمومی‌های مرتبط با سلامت در سطح کشور، شورایی تحت عنوان «شورای بین‌بخشی روابط عمومی‌های مرتبط با سلامت» تشکیل می‌شود.

#### **ب) اهداف:**

مشارکت روابط عمومی‌های دستگاه‌های ذی ربط برای کمک به تأمین سلامتی مردم.

**ج) وظایف:**

- الف) اقدامات مشترک برای تأمین سلامتی
- ب) استفاده از امکانات و توانمندی‌های یکدیگر
- ج) تبادل تجربیات و اطلاعات

**د) ترکیب شورا شامل مدیران کل روابط عمومی‌های:**

- الف) وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
- ب) شهرداری تهران
- ج) سازمان تربیت بدنی
- د) سازمان حفاظت از محیط زیست
- ه) راهنمایی و رانندگی
- و) شرکت سهامی صنایع شیرایران
- ز) سازمان دامپزشکی
- ح) سازمان صدا و سیما
- ت) سازمان حمل و نقل و پایانه‌های کشور
- ی) آموزش و پرورش
- ک) نیروی انتظامی
- ل) جهاد کشاورزی
- م) وزارت بازرگانی
- ن) وزارت صنایع و معادن
- ث) وزارت راه و ترابری
- ع) شرکت آب و فاضلاب

ظ) رادیو

ط) سایر مسئولان به تناسب دستور جلسه

ه) زمان برگزاری نشست شورا:

جلسات شورا دوماه یکبار برگزار می‌شود.

و) محل برگزاری جلسات شورا:

مکان برگزاری جلسات به صورت گردش خواهد بود.

شماره: ۱۷۰۹۰

تاریخ: ۸۱/۱۰/۲۲

### دستورالعمل نحوه ارتباط با رسانه‌ها

مقدمه:

پی ریزی ارتباط خردمندانه با رسانه‌ها به منظور حضور مؤثر، هدایت شده و تحت کنترل، یکی از وظایف اصلی روابط عمومی به حساب می‌آید، چرا که رسانه‌ها به لحاظ پوشش گسترده، ظرفیت‌های رایگان و تأثیرگذاری بالا، از جایگاه و اهمیت بسیار بالایی برخوردار هستند و لذا، بهره‌برداری ناهماهنگ و نامنظم از آنها می‌تواند مخرب و تهدیدکننده باشد. براین اساس، دستورالعمل ارتباط با رسانه‌ها براساس مفاد زیر و به منظور بهره‌برداری شایسته از رسانه‌ها ارائه می‌شود:

۱) سیاستگذاری و تعیین خط مشی‌های کلان ارتباط با رسانه‌ها به عهده اداره کل روابط عمومی وزارتخانه بوده و سایر روابط عمومی‌های وابسته ملزم به اجرای آنها هستند.

تبصره ۱: روابط عمومی سازمان‌ها با توجه به سیاست‌های کلان ارتباطی وزارتخانه، سیاست‌های کلی سازمان را تنظیم و اجرا می‌کنند.

۲) ارسال اخبار، بیانیه‌ها، اطلاعیه‌ها و دعوت از خبرنگاران رسانه‌ها برای پوشش خبری و تصویری مراسم در سطح ستاد بهداشت، درمان و آموزش پزشکی برعهده اداره کل روابط عمومی، در سطح سازمان‌ها توسط اداره کل روابط عمومی ذیربط و در سطح دانشگاه‌ها برعهده مدیریت روابط عمومی است.

۳) برگزاری هرگونه میزگرد رادیو تلویزیونی و مصاحبه‌های اختصاصی، مطبوعاتی و رادیو تلویزیونی یا حضور در آنها و همچنین مصاحبه‌های اختصاصی مسئولان ستاد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی توسط اداره کل روابط عمومی و در سطح دانشگاه توسط مدیریت روابط عمومی انجام می‌پذیرد.

تبصره ۱: انجام هرگونه مصاحبه اختصاصی مدیران یا کارشناسان ستاد مرکزی با رادیو، تلویزیون، مطبوعات یومیه، نشریات عمومی و تخصصی باید منحصراً با هماهنگی قبلی روابط عمومی صورت گیرد.

تبصره ۲: به منظور جلوگیری از تداخل برنامه‌ها، برگزاری کنفرانس خبری در سازمان‌های وابسته باید با اطلاع اداره کل روابط عمومی وزارتخانه باشد.

۴) مصاحبه شونده باید صرفاً در محدوده وظایف و سیاستهای بخش مربوطه نسبت به اعلام عملکرد و برنامه‌های آینده اقدام کند.

تبصره: مصاحبه شونده باید از زیر سؤال بردن و انتقاد کردن از بخش‌های دیگر کلاً خودداری کند.

۵) ارائه پاسخ به انتقادات مطروحه در رسانه‌ها منحصراً برعهده روابط عمومی‌ها بوده و لازم است کلیه معاونتها و مدیران نسبت به ارسال جوابیه به روابط عمومی در حداقل زمان (حداکثر ظرف ۵ روز) اقدام کنند.

تبصره ۱: پاسخ باید ضمن روشن‌گری و برطرف کردن ابهام، واقعیت موجود را صحیح، دقیق و به صورت مستدل و اقناعی تبیین کند.

تبصره ۲: در تهیه پاسخ‌ها از طرح واژه‌های تند و گلایه‌آمیز خودداری شود.

تبصره ۳: پاسخگویی به روزنامه‌های کثیرالانتشار و شبکه‌های سراسری صدا و سیما در سطح ستاد مرکزی وزارتخانه منحصراً برعهده اداره کل روابط عمومی وزارت است.

تبصره ۴: وظیفه پاسخگویی به رسانه‌های محلی برعهده روابط عمومی دانشگاه‌ها بوده و آنها موظفند رونوشتی از پاسخ را برای اداره کل روابط عمومی ارسال کنند.

تبصره ۵: هرگونه پیگیری حقوقی و قضایی علیه مطبوعات در سطح ستاد مرکزی وزارتخانه منحصراً با درخواست اداره کل روابط عمومی و از طریق دفتر حقوقی وزارتخانه و در سطح دانشگاهها (درباره نشریات محلی) و سازمانها پس از مشورت با اداره کل روابط عمومی وزارتخانه و از طریق دفتر حقوقی ذیربط انجام پذیر خواهد بود.

۶) درج هر نوع آگهی در مطبوعات (روزنامه‌ها و نشریات تخصصی) و یا پخش از صدا و سیما باید از طریق روابط عمومی‌ها صورت گیرد.

تبصره: تعیین رسانه مطلوب برای انعکاس آگهی با پیشنهاد آگهی دهنده و تصمیم اداره کل روابط عمومی خواهد بود.

۷) ترتیب دادن «سفرهای مطبوعاتی» به منظور بازدید نمایندگان رسانه‌های گروهی از فعالیتهای و اقدامات شاخص در سطح ستاد مرکزی با هماهنگی و توسط اداره کل روابط عمومی خواهد بود.

تبصره ۱: دعوت از رسانه‌های محلی در سطح دانشگاهها از شمول این ماده خارج است.

تبصره ۲: کلیه معاونتها و دانشگاهها، پروژه‌ها و برنامه‌های شاخص خود را برای برگزاری سفرهای مطبوعاتی به اداره کل روابط عمومی اعلام می‌کنند.

تبصره ۳: انجام این سفرها با هماهنگی و مساعدت روابط عمومی دانشگاهها امکان پذیر خواهد بود.

تبصره ۴: برنامه‌ریزی سفرهای مطبوعاتی توسط کمیته خاصی با حضور نماینده اداره کل روابط عمومی، نماینده دانشگاه مدعو و رابط معاونت ذیربط صورت خواهد گرفت.

۸) کلیه اطلاعات، آمار مربوط به سیاستها، عملکردها، برنامه‌ها، پروژه‌ها و فعالیتهای مجموعه بهداشت، درمان و آموزش پزشکی باید از طریق روابط عمومی‌ها در اختیار رسانه‌ها (مطبوعات، رادیو و تلویزیون) قرار گیرد.

تبصره ۱: معاونتها، دانشگاهها و سازمان‌ها لازم است گزارش عملکرد سه ماهه، شش ماهه، نه ماهه و یکساله و نیز برنامه‌های سالانه و میزان پیشرفت پروژه‌های شاخص خود را به طور مرتب به اداره کل روابط عمومی وزارت ارسال کنند.

تبصره ۲: در صورت انتشار بروشور، گزارش یا هر نوع نشریه در خصوص اقدامات و برنامه‌ها، ارسال یک نسخه از آنها به اداره کل روابط عمومی ضروری است.

۹) مسئولیت حسن اجرای این دستورالعمل برعهده مدیرکل روابط عمومی وزارتخانه بوده و وی موظف است هرماه یکبار گزارشی از پیشرفت امور ارتباط با رسانه‌ها را به اینجانب ارائه کند.

۱۰) این دستورالعمل در ۱۰ ماده و ۱۶ تبصره در تاریخ ۱۰/۱۰/۸۱ به تصویب شورای معاونین رسید و از تاریخ مذکور لازم‌الاجرا است.

شماره: ۱۴۶۷۱/ع

تاریخ: ۸۲/۸/۵

### دستورالعمل مطالعات افکار عمومی در روابط عمومی دانشگاهها/ دانشکده‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

#### مقدمه

از آنجا که یکی از وظایف مهم روابط عمومی، شناخت مخاطبان، تجزیه و تحلیل نظرات، عقاید و انتظارات آنان نسبت به سازمان و ارزیابی میزان تاثیرگذاری پیام‌های سازمان بر مخاطبان و تنویر افکار عمومی و ارزیابی عملکرد فعالیتهاست و دستیابی به این هدف از راه ارزیابی بازخورد و سنجش افکار مخاطبان ممکن می‌شود، و با توجه به اینکه این امر در وزارتخانه متبوع با توجه به ماهیت علمی و خدماتی آن بسیار ضروری است، لازم است به منظور اجرای شایسته این وظیفه، براساس مفاد زیر اقدام لازم بعمل آید:

#### الف) اهداف:

۱- کمک به شناخت افکار عمومی و زمینه‌سازی برای استفاده از آن در خط مشی دانشگاه/دانشکده سازمان

- ۲- کمک به سنجش اثربخشی پیام‌های دانشگاه/ دانشکده در میان مخاطبان درون سازمانی و برون سازمانی
- ۳- زمینه سازی برای شناسایی نقاط بحران در درون و برون سازمان و برطرف کردن آن در زمان مناسب
- ۴- ارائه مشاوره‌های علمی و تخصصی به مدیران ارشد دانشگاه/ دانشکده

### ب) شیوه‌های سنجش افکار در روابط عمومی:

- ۱- مطالعات موردی در زمینه موضوعات مورد نیاز و رویدادهای مهم دانشگاه/ دانشکده
- ۲- تحلیل محتوای پیامهای ارتباطی و مطبوعاتی از جمله تحلیل محتوای مطبوعات، برنامه‌های رادیو و تلویزیون، پیامهای تلفنی (ارتباط مردمی)، درخواست‌های کتبی مردم، کارکنان و دانشجویان به بالاترین مقام دستگاه.
- ۳- نظرسنجی از کارکنان، دانشجویان، اعضاء هیات علمی در زمینه‌های مرتبط با شرح وظایف سازمانی و نظرسنجی از مردم در زمینه خدمات ارائه شده به آنان

### ج) نحوه اجرای فعالیتهای افکار سنجی:

- ۱- روابط عمومی دانشگاه/ دانشکده پروژه‌های افکارسنجی خود را با لحاظ کردن دیدگاههای بالاترین مقام دستگاه و سیاستهای اداره کل روابط عمومی در برنامه عملیاتی سالانه روابط عمومی به تفکیک نوع پروژه و بودجه مورد نیاز تدوین کند.

۲- روابط عمومی دانشگاه و دانشکده علوم پزشکی بودجه مورد نیاز برای اجرای پروژه‌های افکار سنجی را از معاونت یا مدیریتی که موضوعات مطالعه به آن مربوط می‌شود، تامین می‌کند.

۳- نظر به اهمیت آگاهی از محتوای پیام‌های رسانه‌ها، روابط عمومی دانشگاه/ دانشکده به طور منظم و هرشش ماه یکبار نسبت به تحلیل محتوای مطبوعات محلی و ارزیابی محتوای صدا و سیمای استانی مبادرت کند.

#### د) نظارت

روابط عمومی دانشگاه/ دانشکده، یک نمونه از هر فعالیت مطالعاتی، خود را درباره افکار عمومی به اداره کل روابط عمومی زوارتخانه متبوع ارسال نمایند.

### دستورالعمل ارتباطات مردمی

#### در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

##### الف - مقدمه:

ارتباط آگاهانه، سنجیده و مبتنی بر برنامه با گروه‌های اجتماعی مرتبط با هدف مرزگشایی و توسعه ارتباطات مردمی در راستای روشنگری، پاسخگویی، توسعه روابط صمیمانه و چهره به چهره و کاهش فاصله بین کارکنان با مدیران و گروه‌های اجتماعی بیرونی با آنان، در فعالیتهای روابط عمومی در قالب «ارتباطات مردمی» ساماندهی، طرح ریزی و اجرا می‌شود.

دروزرارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تعداد زیاد کارکنان و انبوه مخاطبان، از جمله عواملی هستند که توجه به این موضوع را بسیار ضروری می‌سازند.

براین اساس، دستورالعمل ارتباطات مردمی در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به شرح زیر ابلاغ می‌شود.

### ب- اهداف:

- ۱- ایجاد امکان ارتباط چهره به چهره بین مسئولان، با کارکنان و مخاطبان
- ۲- پاسخگویی به سؤالات، شکایات و ... کارکنان و مردم
- ۳- ایجاد امکان ارائه نظریات، پیشنهادات و انتقادات و ... در مورد سازمان
- ۴- بسط گفت و شنود بین مدیران و گروههای مرتبط با وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
- ۵- شناخت نقاط ضعف و قوت، نارسائیهها، کمبودها و مشکلات و اطلاع آن به سیستم
- ۶- کمک به بهره‌گیری بهینه ارباب رجوع از زمان
- ۷- گشودن مرزهای ارتباطی به روی گروههای اجتماعی

### ج - مکانیسم اجرایی:

- ۱- ایجاد ارتباط مستقیم کارکنان با مدیران از طریق برگزاری جلسات ملاقاتهای انفرادی کارکنان با مسئولان که طبق تقویم زمانی، در موعد مقرر انجام می‌گیرد.
- ۲- برگزاری نشستهای گفت و شنود کارکنان با مدیران ( جلسات به صورت پرسش و پاسخ به دو صورت کتبی و شفاهی می‌تواند با بخشهای مختلف مثل کارکنان، دانشجویان، روزنامه‌نگاران، روحانیون، سایر گروههای ویژه مرتبط با وزارتخانه دانشگاه/ سازمان انجام شود)

- ۳- اختصاص شماره تلفنهای پاسخگویی به مردم تبصره: چاپ و تهیه پوستر حاوی شماره تلفنهای تماس مردم بارتباطات مردمی وزارتخانه، دانشگاهها و سازمانهای تابعه و نصب آن در اماکن عمومی و مراکز درمانی برای تعمیم ارتباط مردمی.
- ۴- راهنمایی ارباب رجوع در مبادی ورودی سازمان (بخش اطلاعات) و ارائه برگه‌های نظرسنجی به مراجعان و دریافت آن پس از تکمیل.

#### د) برنامه‌ریزی ارتباطات مردمی:

روابط عمومی‌های دانشگاههای علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سازمانهای تابعه باید در پایان هر سال «تقویم ارتباطات مردمی» سال آتی را که شامل برنامه زمان‌بندی شده ملاقاتهای انفرادی، نشستهای گفت و شنود کارکنان با مسئولان و گروههای مرتبط با وزارتخانه است تنظیم و پیش‌بینی کنند و نسخه‌ای از آن را به اداره کل روابط عمومی وزارت متبوع ارسال کنند.

#### ه) امکانات مورد نیاز:

- ۱- استفاده از دستگاه تلفن پیام‌گیر و در صورت امکان ارائه یک شماره تماس رقمی برای تماس گروههای مختلف اجتماعی ضروری است.
- ۲- ایجاد فضای مناسب برای پاسخگویی به مراجعان حضوری به گونه‌ای که مردم بتوانند به راحتی مسائل خود را مطرح کنند.
- تبصره: تـوصیه می‌شود زمینه برای استفاده از سایر روشها مانند روش اطلاع‌رسانی گویا، پست صوتی و ... فراهم شود.

**(و) نظارت:**

روابط عمومی دانشگاه/ سازمان لازم است گزارشی از عملکرد ارتباطات مردمی زیرمجموعه خود را در سطح استان هر دو ماه یکبار تهیه و به اداره کل روابط عمومی وزارت متبوع ارسال کنند.

**(ز) ناظر:**

مدیرکل روابط عمومی ناظر بر حسن اجرای این دستورالعمل بوده و موظف است به طور ماهانه گزارش پیشبرد اهداف این دستورالعمل را به اینجانب ارائه کند.

ح) این دستورالعمل شامل ۸ بند و دو تبصره در سال ۸۱ به امضای وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی رسیده است.

شماره: ۱۵۲۹۹/ع

تاریخ: ۸۱/۹/۱۲

**دستورالعمل انتشار «نشریه داخلی»**

**در دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی**

**مقدمه:**

به منظور ایجاد وحدت رویه در انتشار نشریات داخلی در سطح دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی، رعایت اصول علمی و کاربردی کردن نشریات، افزایش اثربخشی در میان مخاطبان که عموماً از بین کارکنان،

دانشجویان اعضای هیئت علمی، مسئولین دانشگاه و شخصیت‌های اثرگذار در سطح استان خواهند بود، دستورالعمل انتشار نشریه داخلی به شرح زیر اعلام می‌شود.

### اهداف:

- ۱- برقراری ارتباط با مخاطبین درون سازمانی با اولویت نخست و برون سازمانی (به بعضی از رهبران فکری)
- ۲- انعکاس دیدگاه‌ها و نظرات کارکنان
- ۳- ارائه آخرین اخبار و تحولات در سطح دانشگاه
- ۴- ارتقاء سطح آگاهی‌های کارکنان
- ۵- معرفی فعالیت‌های دانشگاه

**۱) محتوای مطالب:** از آنجا که این نشریات خبری هستند، لذا ترجیحاً مطالب باید از یکسو در محدوده و پیرامون وقایع مهم بهداشتی و درمانی در سطح استان و منطقه بوده و از سوی دیگر نیاز مخاطبین درون سازمانی از جمله مدیران، کارکنان، دانشجویان و اعضای هیات علمی را برآورده سازد.

**۲) شمارگان (تیراژ) نشریه و گستره توزیع نشریه:** شمارگان نشریه براساس سرانه کارکنان تعیین می‌شود، به طور معمول برای تعیین تیراژ نشریه ۱۰ درصد تعداد کارکنان را مورد محاسبه قرار می‌دهند. از نظر سطح توزیع نشریه باید علاوه بر در نظر گرفتن گروه‌های داخلی ستادی، نشریه در بین رئیس و معاونین دانشگاه، روسای شبکه‌های بهداشتی، روسای بیمارستانها و

مراکز بهداشت استان، ائمه جمعه، استاندار، فرماندار، بخشدار و سایر مسئولین سیاسی و به طور اخص بین رهبران فکری استان توزیع شود.

**۳) مدیر مسئول و سردبیر نشریه:** مدیریت مسئول نشریه برعهده رئیس دانشگاه و یا مدیر روابط عمومی است و در صورتی که مدیرمسئول رئیس دانشگاه باشد، سردبیر نشریه مدیر روابط عمومی خواهد بود.

**۴) محل انتشار:** محل انتشار نشریه روابط عمومی دانشگاه است. تبصره: به منظور ارزیابی خبرنگارنامه پس از انتشار هر پنج شماره خبرنگارنامه، نظرسنجی از مخاطبان صورت گیرد.

**۵) نحوه انتشار و قطع نشریه:** نشریه به صورت ماهانه، با قطع مجله‌ای (A<sub>4</sub>) که تعداد صفحات آن حداکثر ۴۸ صفحه بوده و به صورت سیاه و سفید و حداکثر در دو رنگ منتشر می‌شود در صورت لزوم، جلد نشریه به صورت ۴ رنگ چاپ شود، انتشار خواهد یافت.

**۶) نظارت:** مسئولیت نظارت بر کلیه مراحل چاپ و انتشار نشریه صرفاً برعهده مدیر روابط عمومی دانشگاه بوده و لازم است نسخه‌ای از نشریه منتشر شده در دانشگاه به اداره کل روابط عمومی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ارسال شود تا توسط کمیته نظارت بر نشریات مورد بررسی قرار گیرد.

۷) **تامین هزینه‌ها:** لازم است هزینه انتشار نشریه به صورت سالانه مورد محاسبه قرار گرفته و در بودجه روابط عمومی دانشگاه منظور شود. تبصره: به منظور جلوگیری از اسراف و صرف هزینه‌های زیاد، تنها یک نشریه خبری در دانشگاه منتشر خواهد شد.

۸) **نظارت بر حسن اجرای دستورالعمل:** مدیرکل روابط عمومی وزارت خانه مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل را که در ۱۰ ماده و یک تبصره تهیه شده است به عهده دارد.

### **دستورالعمل نحوه گرامیداشت مناسبت‌ها در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی**

#### **مقدمه:**

«مناسبت‌ها» فرصت مناسبی هستند که می‌توان از طریق آنها، اقدامات و فعالیت‌های وزارتخانه را برجسته ساخت.

چرا که در چنین مواقعی، افکار عمومی در زمینه و آمادگی لازم برای دریافت اطلاعات مرتبط با مناسبت خاص برخوردار است و رسانه‌ها نیز که در ساخت و شکل دهی آن نقش بسزایی را دارند، تمایل بسیار زیادی را برای دریافت نشان می‌دهند. در واقع با این رویکرد است که مناسبت‌ها، «فرصت» تلقی می‌شوند و چه بسا ارتباط گران و مدیران ارتباطات برای خلق چنین مناسبت‌هایی، متحمل زحمات بسیار می‌شوند.

براین اساس، روابط عمومی به عنوان تخصصی‌ترین بخش در وزارتخانه در ارتباط با افکار عمومی، لازم می‌داند برای حداکثر بهره‌برداری از این مناسبت

ها و رویدادها، به ایجاد هماهنگی، برنامه ریزی و اجرای مطلوب برنامه های خاص در این مناسبت اقدام کند.

از طرف دیگر، ساماندهی این مناسبتها و لزوم وجود قواعد و ضوابط لازم برای نامگذاری ایام و هماهنگی برای درج آنها در تقویم رسمی کشور، لزوم چنین حرکتی را ضروری تر می سازد.

در نهایت آنکه تکریم ایام مذهبی و مناسبت های ملی، امری واجب است که گرامیداشت مطلوب آنها، نیازمند سیاستگذاری، برنامه ریزی، اجرا و کنترل و نظارت کافی است.

امید است این دستور العمل سامانه مناسبی برای گرامیداشت مناسبت ها در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ایجاد کند.

### اهداف:

- ۱- انسجام و هماهنگی درون بخشی برای برنامه ریزی و گرامیداشت مناسبتها
- ۲- جلوگیری از موازی کاری و اقدامات مشابه و تکراری و بهره برداری بهینه از مناسبتها
- ۳- ارتقاء سطح کیفی مراسم گرامیداشت مناسبتها
- ۴- ساماندهی مناسبتها و ایام خاص و ضابطه مند کردن آنها
- ۵- انجام امور به صورت تخصصی و کارشناسی
- ۶- کاهش هزینه ها از طریق حذف مراسم موازی

### انواع مناسبتها:

- ۱- مناسبت های مذهبی

۲- مناسبت‌های سازمانی - صنفی

۳- مناسبت‌های ملی

۴- مناسبت‌های بین‌المللی

جدول شماره ۱ - تقویم مناسبت‌های مذهبی

مناسبت	تاریخ هجری قمری	ردیف
تاسوعای حسینی	۹ / محرم الحرام	۱
عاشورای حسینی	۱۰ / محرم الحرام	۲
شهادت حضرت امام زین العابدین (ع)	۱۲ / محرم الحرام / ۹۵	۳
تغییر قبله مسلمین از بیت المقدس به مکه معظمه	۱۸ / محرم الحرام / ۲ هـ.ق	۴
شهادت حضرت امام زین العابدین (ع) به روایتی	۲۵ / محرم / ۹۵	۵
ولادت حضرت امام محمد باقر (ع)	۳ / صفر / ۵۷	۶
ولادت حضرت امام موسی کاظم (ع)	۷ / صفر / ۱۲۸	۷
اربعین حسینی	۲۰ / صفر	۸
رحلت حضرت رسول (ص) (۱۱-هـ.ق)	۲۸ / صفر	۹
شهادت امام حسن مجتبی (ع) (۵۰-هـ.ق)		
شهادت حضرت امام رضا (ع)	۲۹ / صفر / ۲۰۳	۱۰
هجرت حضرت رسول (ص) از مکه به مدینه	۱ / ربیع الاول	۱۱

ردیف	تاریخ هجری قمری	مناسبت
۱۲	۵ / ربیع الاول / ۱۱۷	درگذشت حضرت سکینه دخت امام حسین (ع)
۱۳	۸ / ربیع الاول / ۲۶۰	شهادت امام حسن عسگری (ع)
۱۴	۱۲ / ربیع الاول	ميلاد حضرت رسول اکرم (ص) به روایت اهل تسنن - آغاز هفته وحدت
۱۵	۱۷ / ربیع الاول / ۵۳ قبل از هجرت	ميلاد حضرت رسول اکرم (ص) و حضرت امام جعفر صادق (ع)
۱۶	۸ / ربیع الثانی / ۲۳۲	ولادت حضرت امام حسن عسگری (ع)
۱۷	۱۰ / ربیع الثانی / ۲۰۱	وفات حضرت معصومه
۱۸	۱۴ / خرداد / ۱۳۶۸	رحلت حضرت امام خمینی (ره)
۱۹	۵ / جمادی الاول / ۵	ولادت حضرت زینب (س)
۲۰	۱۳ / جمادی الاول / ۱۱	شهادت حضرت فاطمه زهرا (س)
۲۱	۳ / جمادی الثانی / ۱۱	شهادت حضرت فاطمه زهرا (س) به روایت ۹۵ روز
۲۲	۲۰ / جمادی الثانی / هشتم قبل از هجرت	ولادت حضرت فاطمه زهرا (س) و حضرت امام خمینی (ره)
۲۳	۱ / رجب / ۵۷	ولادت حضرت امام محمدباقر (ع)
۲۴	۳ / رجب / ۲۵۴	شهادت حضرت امام علی النقی (ع)
۲۵	۱۰ / رجب / ۱۹۵	ولادت حضرت امام محمد تقی (ع)

ردیف	تاریخ هجری قمری	مناسبت
۲۶	۱۳ / رجب / ۲۳ قبل از هجرت	ولادت حضرت امیرالمؤمنین علی (ع)
۲۷	۱۵ / رجب / ۶۲	وفات حضرت زینب (س)
۲۸	۲۵ / رجب / ۱۸۳	شهادت حضرت امام موسی کاظم (ع)
۲۹	۲۷ / رجب / ۱۳ قبل از هجرت	عید مبعث حضرت رسول خدا
۳۰	۳ / شعبان / ۴	ولادت حضرت امام حسین (ع) روز پاسدار
۳۱	۴ / شعبان / ۲۶	ولادت حضرت ابوالفضل (ع)
۳۲	۵ / شعبان / ۳۸	ولادت حضرت امام زین العابدین (ع)
۳۳	۱۱ / شعبان / ۳۳	ولادت حضرت علی اکبر (ع)
۳۴	۱۵ / شعبان / ۲۵۵	ولادت حضرت قائم عجل الله تعالی ( نیمه شعبان )
۳۵	۱۰ / رمضان / ۳ قبل از هجرت	وفات حضرت خدیجه (س)
۳۶	۱۵ / رمضان / ۳	ولادت حضرت امام حسن (ع)
۳۷	۱۹ / رمضان / ۴۰	ضربت خوردن حضرت علی (ع)
۳۸	۲۱ / رمضان / ۴۰	شهادت حضرت علی (ع)
۳۹	۱ / شوال	عید سعید فطر
۴۰	۸ / شوال / ۴۴	ولادت حضرت علی اکبر (ع)

ردیف	تاریخ هجری قمری	مناسبت
۴۱	۲۵ / شوال / ۱۴۸	شهادت حضرت امام جعفر صادق (ع)
۴۲	۱ / ذی‌عقده / ۱۷۳	ولادت حضرت معصومه (س)
۴۳	۱۱ / ذی‌عقده / ۱۴۸	ولادت حضرت امام رضا (ع)
۴۴	۲۹ / ذی‌عقده / ۲۲۰	شهادت حضرت امام محمد تقی (ع)
۴۵	۷ / ذیحجه / ۱۱۴	شهادت حضرت امام محمد باقر (ع)
۴۶	۱۰ / ذیحجه	عید سعید قربان
۴۷	۵ / ذیحجه / ۲۱۲	ولادت حضرت امام علی النقی (ع)
۴۸	۱۸ / ذیحجه / ۱۰	عید سعید غدیر خم

در حال حاضر ۴۸ مناسبت مذهبی وجود دارد که به نظر می‌رسد تکریم آنها به نوعی مد نظر قرار گیرد. از بین این مناسبت‌های مذهبی، واقعه عاشورا، میلاد و وفات رسول اکرم (ص) و ائمه اطهار، اربعین حسینی (ع)، ایام فاطمیه، و اعیاد فطر و غدیر به عنوان مناسبت‌های اولویت دار از مراسم خاص بر خوردار خواهند شد.

جدول شماره ۲ - مناسبت‌های صنفی و سازمانی

مناسبت	زمان	ردیف
روز بهورز	۱۷ فروردین	۱
روز جهانی بهداشت (۷ آوریل) (روز سلامتی)	۱۸ فروردین	۲
( هفته سلامت )	۱۸-۲۴ فروردین	۳
روز دندانپزشکی	۲۳ فروردین	۴
روز جهانی هموفیلی	۹ اردیبهشت	۵
روز جهانی آسم و آلرژی	۱۴ اردیبهشت	۶
روز جهانی ماما	۱۵ اردیبهشت	۷
روز جهانی تالاسمی	۱۸ اردیبهشت	۸
روز جهانی منع استعمال دخانیات	۱۰ خرداد	۹
روز جهانی تقدیر از اهداء کنندگان خون سالم	۲۵ خرداد	۱۰
روز جهانی مبارزه با مواد مخدر	۵ تیر	۱۱
روز ملی بیمار مشترک	۱۳ تیر	۱۲
روز جهانی جمعیت	۲۰ تیر	۱۳
روز تأمین اجتماعی	۲۵ تیر	۱۴
هفته بهزیستی	۲۵-۳۱ تیر	۱۵
هفته حمایت از بیماران هموفیلی	۱-۷ مرداد	۱۶
روز پرستار	۵ جمادی الاول	۱۷
روز انتقال خون	۹ مرداد	۱۸

مناسبت	زمان	ردیف
روز جهانی شیر مادر	۱۰ مرداد	۱۹
روز پزشک	اشهریور	۲۰
روز داروسازی	۵ شهریور	۲۱
روز مددکار	۱۳ رجب	۲۲
روز جهانی قلب	۶ مهر	۲۳
روز جهانی سالمندان - روز جهانی ناشنویان	۹ مهر	۲۴
روز ملی بین المللی مشترک بین انسان و حیوان	۱۳ مهر	۲۵
هفته مبارزه باسرطان	۱۱-۱۷ مهر	۲۶
روز جهانی کودک	۱۶ مهر	۲۷
روز ملی مبارزه با سل - روز جهانی نابینایان (عصای سفید)	۲۳ مهر	۲۸
روز جهانی غذا (۱۶ اکتبر)	۲۴ مهر	۲۹
روز جهانی کمردرد	۲۵ مهر	۳۰
هفته بهداشت روان	هفته آخرمهر ماه	۳۱
روز ملی مبارزه با سل	۲۳ مهر	۳۲
روز جهانی قلب	۶ مهر	۳۳
روز جهانی پوکی استخوان	۲۹ مهر	۳۴
روز ملی اطلاع رسانی هیاتیت	هفته اول آبان	۳۵

مناسبت	زمان	ردیف
روز جهانی دیابت	۲۳ آبان	۳۶
هفته حمایت از بیماران کلیوی	۲۳-۳۰ آبان	۳۷
روز جهانی آیدز	۱۰ آذر	۳۸
روز جهانی معلولین	۱۲ آذر	۳۹
روز رابطان بهداشت	۱۴ آذر	۴۰
روز دانشجوی	۱۶ آذر	۴۱
روز پژوهش	۲۵ آذر	۴۲
روز هوای پاک	۲۹ دی	۴۳
روز جهانی کمک به جذامیان	۸ بهمن	۴۴
روز بهداشت محیط	۱۱ اسفند	۴۵

براساس جدول شماره ۲ که معرف مناسبت‌های صنفی و سازمانی است، ۴۵ مناسبت مرتبط با وظایف و مأموریت‌های وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی وجود دارد که لازم است با برگزاری مراسم، نسبت به تکریم آنها مبادرت شود.

### جدول شماره ۳ - تقویم مناسبت‌های بین‌المللی

ردیف	عنوان	زمان ( میلادی )	زمان ( هجری )
۱	روز جهانی بهداشت	6 April	۱۸ فروردین ۱۳۸۳

ردیف	عنوان	زمان ( میلادی )	زمان ( هجری )
۲	روز جهانی هموفیلی	28April	۹ اردیبهشت ۱۳۸۳
۳	روز جهانی آسم	3 May	۱۴ اردیبهشت
۴	روز جهانی ماما	4 May	۱۵ اردیبهشت
۵	روز جهانی صلیب سرخ ( هلال احمر ) و تالاسمی	8 May	۱۹ اردیبهشت
۶	روز جهانی خانواده	15May	۲۶ اردیبهشت
۷	روز جهانی بدون دخانیات	30May	۱۰ خرداد
۸	روز جهانی مبارزه با مواد مخدر	25June	۵ تیر
۹	روز جهانی جمعیت	10July	۲۰ تیر
۱۰	روز جهانی شیر مادر	31July	۱۰ مرداد
۱۱	روز جهانی نوجوانان	11August	۲۱ مرداد
۱۲	روز جهانی ناشنوایان	30 September	۹ مهر
۱۳	روز جهانی سالمندان	1 October	۱۰ مهر
۱۴	روز جهانی کودک	7 October	۱۶ مهر
۱۵	روز جهانی بهداشت	9 October	۱۸ مهر
۱۶	روز جهانی مبارزه با بیماری سل	14October	۲۳ مهر
۱۷	روز جهانی نابینایان	15October	۲۴ مهر
۱۸	روز جهانی غذا	16October	۲۵ مهر
۱۹	روز جهانی دیابت	13	۲۳ آبان

مصوبات و دستورالعمل‌های اجرایی اداره کل روابط عمومی

ردیف	عنوان	زمان ( میلادی )	زمان ( هجری )
		2004	۱۳۸۳
		November	
۲۰	روز جهانی ایدز	30 November	۱۰ آذر
۲۱	روز جهانی معلولین	3 December	۱۳ آذر
۲۲	روز جهانی حقوق بشر	9 December	۱۹ آذر
۲۳	روز جهانی کمک به جذامیان	28 January	۹ بهمن
۲۴	آغاز سال نو مسیحی	1 January	۱۲ دی
۲۵	روز بین المللی حقوق زنان	7 March	۱۷ اسفند

در حال حاضر ۲۵ مناسبت بین المللی در تقویم های معتبر وجود دارد که می توان آنها را با وظایف و مأموریت های وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مرتبط دانست.

## دستورالعمل نحوه برگزاری مناسبتها

### در دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

#### مقدمه:

به منظور گرامیداشت و تکریم شأن و منزلت شخصیت‌های برجسته علمی، فرهنگی و مذهبی، برنامه‌ریزی و اجرای منظم و صحیح مناسبتها در سطح ستاد مرکزی وزارتخانه متبوع و دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی دستورالعمل زیر تنظیم می‌شود.

#### اهداف:

- ایجاد هماهنگی و انسجام در برگزاری و اجرای مناسبتها
- برنامه‌ریزی مناسب
- شفافیت و تعیین وظایف هر یک از واحدها
- تمرکز در تصمیم‌گیری‌ها

#### نحوه اجرا:

۱- برای ساماندهی و تقویت برگزاری برنامه‌های گرامیداشت مناسبتها، ستادی تحت عنوان "ستاد مناسبتها" با دبیری روابط عمومی و عضویت سایر بخش‌های مرتبط در ستاد مرکزی و دانشگاه‌ها / دانشکده‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تشکیل شود.

۲- برای برگزاری مراسم هر یک از مناسبتها اعم از ملی، مذهبی، صنفی لازم است معاونت یا سازمان مجری ذیربط موضوع را یک‌ماه قبل از برگزاری به صورت مکتوب و با ارائه برنامه‌ها و بودجه پیش‌بینی شده به دبیرستاد

(مدیرکل روابط عمومی وزارت) اعلام کند تا در اولین جلسه مطرح و به تصویب سایر اعضا برسد.

**تبصره:** مناسبت‌هایی که طبق این دستورالعمل مشخص شده اند، نیاز به اعلام نداشته و ستاد رأساً اقدام می‌کند.

۳- در صورت تصویب طرح یا برنامه معاونت یا سازمان مربوطه در ستاد مراسم و مناسبت‌ها، صورتجلسه مربوطه پس از امضاء اعضا برای تأمین اعتبار و انجام امور اداری به واحدهای ذیربط ارسال خواهد شد.

۴- پس از برگزاری مراسم یا مناسبت‌ها لازم است برگزارکنندگان ظرف مدت ۱۵ روز، گزارش مراسم را به صورت مکتوب و مستند به دبیرخانه ستاد مراسم و مناسبت‌ها مستقر در اداره کل روابط عمومی ارسال کنند.

۵- برگزاری هرگونه مراسم، توسط هر یک از معاونت‌ها که مستلزم صرف هزینه و اعلام رسمی باشد بدون موافقت و تصویب ستاد مراسم و مناسبت‌ها ممنوع است.

۶- در ارتباط با " نامگذاری و تصویب مناسبت‌های مرتبط با بخش سلامت و آموزش پزشکی "، کمیته‌ای در اداره کل روابط عمومی تحت همین عنوان تشکیل می‌شود.

۷- کلیه درخواست‌ها و پیشنهادات برای تصویب، تغییر یا لغو روز یا مناسبت مرتبط باید در قالب فرمی که توسط این کمیته طراحی می‌شود، توسط انجمن یا گروه‌های دولتی یا غیردولتی تکمیل و با ذکر دلایل و مستندات به " دبیرخانه کمیته نامگذاری روزهای خاص مرتبط با سلامت و آموزش پزشکی " ارسال شود.

- ۸- پس از وصول پیشنهادات، مراتب در جلسه کمیته مذکور با حضور اعضا متشکل از نمایندگان معاونت سلامت، غذا و دارو، سازمان نظام پزشکی و مدیرکل روابط عمومی بررسی و موافقت یا مخالفت کمیته به صورت مکتوب در زیر فرم تنظیم و به امضاء اعضا و دبیر کمیته خواهد رسید.
- ۹- دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی با تشکیل ستاد مراسم و مناسبتها با دبیری مدیر روابط عمومی و عضویت معاونت‌های ستادی بر حسب نظر ریاست دانشگاه، اقدام کرده و کلیه مناسبت‌ها پس از بررسی برنامه‌ها در این ستاد در سطح دانشگاه / دانشکده برگزار خواهد شد.
- ۱۰- هزینه‌های برگزاری مراسم گرامیداشت مناسبت‌ها در ستاد مرکزی توسط اداره کل روابط عمومی و با هماهنگی اعضای ستاد مناسبت و در دانشگاه‌ها به همین منوال تعیین شده و توسط معاونت توسعه مدیریت و منابع در ستاد مرکزی وزارتخانه و توسط معاونت پشتیبانی در دانشگاهها تأمین شده و در بودجه سالانه روابط عمومی وزارتخانه / دانشگاه / دانشکده منظور خواهد شد.
- ۱۱- این دستورالعمل در ۱۱ ماده و یک تبصره در سال ۸۲ در شورای معاونین مطرح و به تصویب رسید و از این تاریخ لازم‌الاجرا است و مدیرکل روابط عمومی وزارتخانه نظارت بر حسن اجرای آن را عهده‌دار است.

شماره: ۵۰۰۴۳

تاریخ ۸۳/۴/۸

رئیس / سرپرست محترم دانشگاه / دانشکده علوم پزشکی و خدمات  
بهداشتی - درمانی  
رئیس محترم سازمان / انستیتو

سلام علیکم

براساس بخشنامه شماره ۱۹۰۰/۱۹۵۹۴۰ مورخ ۸۱/۱۰/۲۴ و به منظور جلب مشارکت کارکنان در راستای توانمندیها و بهره‌برداری بهینه از ظرفیت فکری آنان در برنامه‌ریزیها و بسترسازی لازم در راستای توسعه هم‌اندیشی سازمانی برای بهبود مستمر امور و نهادینه کردن این امر، به پیوست آیین نامه «شورای پذیرش و بررسی پیشنهادات کارکنان وزارت متبوع» برای اجرا ابلاغ می‌شود.

ضرورت دارد در صورت عدم تشکیل شورای مذکور، نسبت به این امر اقدام کرده و در صورت تشکیل شورا، نسبت به تقویت آن اهتمام لازم بعمل آید تا با یاری خداوند منان و همت و همدلی همکاران، توانایی فکری کارکنان شریف این وزارتخانه به شکل شایسته‌ای در برنامه‌ریزیها تجلی یابد و منشاء خیر و برکت برای وزارت متبوع و نظام مقدس جمهوری اسلامی باشد.

دکتر مسعود پزشکیان

وزیر

## آیین نامه اجرایی «شورای پذیرش و بررسی پیشنهادهای کارکنان»

### مقدمه

مشورت و رایزنی و گوش دادن به سخنان دیگران یکی از سازوکارهای قرآنی است که برای هدایت زندگی مردم از سوی پروردگار سفارش شده و در زمان پیامبر اکرم (ص) به کاربرد راستین و عملی گذاشته شده است.

با توجه به دستورهای جاودانی قرآن کریم و سیره کامیاب و انسان پرور پیامبر گرامی اسلام و اشارات صحیح و روشن رهبر کبیر انقلاب اسلامی با در نظر گرفتن بهره‌هایی که سرزمینهای صنعتی باختری از برپایی نظام مردم‌سالاری و سازکار مشاوره و مشارکت جمعی به دست آمده، شایسته است که فضای اجتماعی - اقتصادی کنونی کشور برای دست یابی به مقاصدی که در پی می‌آید، پایه‌های شیوه مدیریت مشارکت جو در همه سازمانهای دولتی و غیردولتی استوار شود. از راه به کار گرفتن نظام «پذیرش و بررسی پیشنهادهای» زمینه پرورش و بهره گرفتن از خرد همگانی که در معرفت اسلامی به صورت «یدالله مع الجماعه» آمده است، بهره‌گیری شود.

براین اساس در اجرای سیاست دولت برای گسترش دامنه مشارکت کارکنان در بالابردن کارایی و اثربخشی دستگاههای دولتی و به منظور اجرای مفاد بخشنامه‌های شماره ۱/۱۲/۸۷۸۴ مورخ ۱۳۷۷/۶/۷ و ۱۳۷۷/۴/۳۰ ط مورخ ۷۹/۱۲/۱۵ و شورای عالی اداری و ۱۹۵۹۴۰/۱۰/۲۴ مورخ ۸۱/۱۰/۲۴ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ضمن اعلام آمادگی برای تحقق هدفهای مندرج در بخشنامه مذکور، موجبات برپایی شورایی برای هدایت «نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای» فراهم آورده است.

## هدفهای شورا پذیرش و بررسی پیشنهادهای:

هدفهای استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای، به شرحی است که در پی می‌آید:

- ۱) تلاش در حفظ و بالابردن حرمت و ارزش وجودی کسانی که بار سنگین چرخاندن امور یک سازمان یا مؤسسه دولتی و وابسته به دولت را برعهده دارند و می‌کوشند تا با ایفای وظیفه‌های قانونی خود موجبات آسایش و خشنودی مردم را فراهم آورند.
- ۲) پدید آوردن فضای مناسب برای شکوفا کردن و بهره‌گرفتن از اندیشه و تجربه کارکنان وزارتخانه و افزایش دامنه تعلق و دلبستگی آنان به بهتر کردن دامنه خدمات به مردم
- ۳) فراهم آوردن موجبات فضای آزاد و سالم برای طرح و نقد اندیشه و وسعت دادن به دامنه آگاهیها و تواناییها و بردباری جامعه کارکنان از راه دریافت، ارزشیابی و نقدکردن پیشنهادهایی که از سوی جامعه کارکنان برای بهتر کردن کیفیت خدمات وزارتخانه ارائه می‌شود.
- ۴) استقرار فضای شوق‌انگیز پذیرش مسئولیت بیشتر برای آشکار کردن توانمندیهای فردی و جمعی به منظور بهتر کردن کار و ارائه دادن خدمات اثربخش
- ۵) برقراری روابط و مناسبات انسانی حرمت‌آمیز میان جامعه کارکنان در راستای مؤثرکردن آثار مطلوب خدمات وزارتخانه
- ۶) کاهش تنشهای روانی و فشارهای عصبی در کار از راه فراهم آوردن میدان گشوده برای اندیشیدن، سخن گفتن و راه‌چاره دادن فردی و جمعی برای از میان برداشتن دشواریهای کار.

- ۷) ایجاد انگیزه‌های معنوی و مادی برای برانگیختن و به کار گرفتن توان بالای اندیشیدن و پدید آوردن راه‌کارهای سازنده از سوی کارکنان
- ۸) دلبذیر کردن فضای سازمانی و کیفیت زندگی کار
- ۹) ایجاد محیط مناسب و هوادار برای رشد، شکوفایی، بهپویی، دگرگونی، تازه‌گردانی و برتری جویی کارکنان
- ۱۰) ابداع روشهای تازه و ابتکاری برای جلب خشنودی و پشتیبانی مردم و کسانی که از خدمات وزارتخانه بهره‌مند می‌شوند و استقرار پیوند عقلی و عاطفی آنان با وزارتخانه
- ۱۱) کاهش پی‌آمدهای سخت و ناگوار دیوانسالاری
- ۱۲) فراهم آوردن مقدمات مشارکت مردم در پیشبرد هدفهای وزارتخانه
- ۱۳) همسو کردن هدفهای کارکنان با هدفهای وزارتخانه از طریق فراهم کردن منافع مشترک مادی و معنوی
- ۱۴) کاهش هزینه‌های جاری وزارتخانه، بهبود روندهای عملیاتی و افزایش کیفیت و بهره‌وری

### ارگان و سازمان اجرایی

”نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها“ دارای یک شورا، یک دبیر شورا و گروهی از افراد کارشناس و متخصص است. اعضاء شورا و دبیر آن از میان کارکنان شاغل در وزارتخانه برگزیده می‌شوند. گروه کارشناسان و متخصصان، برحسب موضوع مورد بررسی، می‌توانند از میان کارشناسان در وزارتخانه یا افراد خارج از وزارتخانه، به دلیل شایستگی تخصصی و فنی فردی انتخاب شوند.

معیار گزینش کارشناسان و متخصصان در مرحله نخست، تخصص و کاردانی و خبرگی آنان در موضوع مورد نظر است. در مرحله دوم به آمادگی و علاقه‌مندی به همکاری مؤثر و کارآمد و همراه با سرعت و دقت آنان توجه خواهد شد. کارشناسان و متخصصان افرادی هستند که تنها اعضای شورای پذیرش و بررسی پیشنهادها آنان را می‌شناسند، ولی خصوصیات شخصی آنان بر جامعه وزارتخانه تا پایان رسیدگی به پیشنهاد آشکار نیست.

### ترکیب شورا

شورای پذیرش و بررسی پیشنهادها مرکب از ۱۳ تن عضو اصلی است که به شرح زیر برگزیده می‌شوند:

- ۱) دبیر شورا که از طرف مقام محترم وزارت انتخاب و معرفی می‌شود.
  - ۲) ۱۱ تن از سوی جامعه کارکنان سازمان که با اکثریت آراء برگزیده می‌شوند.
  - ۳) مسئول کمیته اطلاع‌رسانی که از طرف اداره کل روابط عمومی وزارتخانه متبوع انتخاب و معرفی می‌شود.
- تبصره (۱): هر گاه به هر دلیلی یکی از اعضای شورا، موضوع بند ۲، از عضویت در شورا برکنار یا انصراف کند، شورا می‌تواند یکی از اعضای همان حوزه را که حائز بالاترین رأی نسبت به سایرین است، به عضویت اصلی بپذیرد.
- تبصره (۲): مدت عضویت در شورا دو سال بوده و انتخاب مجدد اعضاء بلامانع است.

دبیر شورا از سوی مقام وزارت برگزیده می‌شود و به صورت تمام وقت به این کار می‌پردازد

شورا دارای دبیرخانه‌ای مستقل است. کارکنان دبیرخانه به پیشنهاد دبیر شورا و موافقت وزارتخانه برگزیده و منصوب می‌شوند و دبیر شورا پاسخگو در برابر مقامات وزارتخانه است و مصوبات شورا با تأیید مقام وزارت رسمیت می‌یابد.

### نحوه تشکیل شورا در دانشگاهها/ دانشکده‌ها/ سازمانها

“شورای پذیرش و بررسی پیشنهادها” در دانشگاه/ دانشکده و سازمانها با اهداف، شرح وظایف و ارکان مشابه در این ابلاغیه تشکیل شده و دبیر شورا با حکم رئیس دانشگاه/ دانشکده و رئیس سازمان منصوب می‌شود و دبیر شورا در برابر مسئولان دانشگاه/ دانشکده و سازمان پاسخگو بوده و مصوبات شورا با تأیید رئیس دانشگاه/ دانشکده و رئیس سازمان رسمیت خواهد یافت.

تبصره: به منظور ایجاد ارتباط ارگانیک بین دبیرخانه شورای پذیرش و بررسی پیشنهادها در ستاد مرکزی با دبیرخانه‌های دانشگاهی، لازم است در سیاستگذاریها و برنامه‌ریزیها، هماهنگی‌های لازم با دبیرخانه مستقر در وزارتخانه بعمل آید.

### وظایف شورا

- ۱) تنظیم و تصویب و تغییر و یا اصلاح آیین‌نامه نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها و دیگر دستورالعمل‌های داخلی مورد نیاز شورا
- ۲) اجرای برنامه‌های تشویقی و زمینه‌سازی فرهنگی برای برانگیختن کارکنان به دادن پیشنهاد و مشارکت در راستای پیشبرد وظایف شورا و اعتماد به کار شورا

- ۳) انتخاب و تهیه فهرست کارشناسان و متخصصان و تعیین گروه‌های کارشناسی برای بررسی علمی، فنی و اجرایی پیشنهادهای دریافت شده
- ۴) سازمان‌دهی چگونگی دریافت، ثبت، رسیدگی و پذیرش یا رد پیشنهادهای و پاسخ دادن به پیشنهاددهندگان و یاری در اجرای پیشنهادهای پذیرفته شده
- ۵) تدوین برنامه‌های اطلاع‌رسانی برای معرفی فعالیتهای شورا ( با همکاری اداره کل روابط عمومی وزارتخانه)
- ۶) بررسی مقدماتی پیشنهادهای دریافت شده به منظور توزیع آنها میان کارشناسان و متخصصان
- ۷) دریافت نظرهای کارشناسی و تصمیم‌گیری درباره امتیازبندی آنها
- ۸) تصویب پیشنهادهای پذیرفته شده و ارسال گزارش لازم برای مقام وزارت برای صدور دستور اجرا به واحدهای مربوط
- ۹) نظارت و پیگیری اجرای پیشنهادهای پذیرفته شده
- ۱۰) گزارش‌دهی کامل پیشرفت کار به مدیریت و جامعه کارکنان وزارتخانه
- ۱۱) برگزاری جشنهای لازم برای قدردانی از کارهای برجسته پیشنهاددهندگان
- ۱۲) تهیه صندوقهای پیشنهادهای و نصب آنها در جاهای مهم و قابل دسترسی آسان کارکنان
- ۱۳) رسیدگی به اعتراضهای پیشنهاددهندگان درباره نتیجه‌های ارزشیابی از پیشنهادها
- ۱۴) نظارت بر اهداء پاداشها و جایزه‌های مصوب
- ۱۵) تصویب انواع برگه‌ها و اسناد و مدارک لازم برای پیشرفت کار و ثبت و ضبط و بایگانی سابقه کار

تبصره یک : در مواردی که شمار پیشنهادهای مصوب و آماده برای اجرا فزونی یابد، مقام وزارت می‌تواند یک تن از اعضای وزارتخانه را برای نظارت بر اجرای آنها مسئول گرداند. مدیر ناظر بر اجرای پیشنهادهای مصوب زیر نظر وزیر است، ولی با دبیر شورای پذیرش و بررسی پیشنهادهای همکاری می‌کند.

### وظایف گروه‌های کارشناسی (متخصصان):

- ۱) بررسی دقیق پیشنهادهای از نظر فنی، علمی و عملی و قانونی
- ۲) انجام دادن محاسبات مقدماتی به منظور تشخیص اقتصادی بودن پیشنهادهای و میزان هزینه اجرای آنها
- ۳) تعیین آثار و نتایج اجرایی هر پیشنهاد
- ۴) تعیین روشهای مطلوب اجرای هر پیشنهاد
- ۵) تعیین زمان صرف شده برای بررسی کارشناسانه هر پیشنهاد
- ۶) ارسال گزارش مستدل به شورا و آمادگی برای دفاع از نظر کارشناسی

### زمینه‌های پیشنهاد و دامنه امتیازها

کارکنان وزارتخانه می‌توانند در زمینه‌های زیر که با وظایف وزارتخانه و هدفهای نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای سازگارند، پیشنهادهای خود را تهیه و تسلیم دارند.

دامنه امتیازها	زمینه‌ها
۲۰۰-۱۰۰۰	۱- افزایش کیفیت و کمیت خدمات وزارتخانه در زمینه‌های (بهداشتی، درمانی، آموزشی، پژوهشی، پشتیبانی، دارویی، فرهنگی، دانشجویی و...)

مصوبات و دستورالعمل‌های اجرایی اداره کل روابط عمومی

۲۰۰-۱۰۰۰	۲- پدید آوردن برنامه‌های خدماتی تازه و ابتکاری در زمینه‌های برنامه‌های وزارتخانه
۳۰۰-۵۰۰	۳- صرفه‌جویی در هزینه‌های عملیاتی و غیرعملیاتی و کاهش هزینه‌های سربار و مصرف بهینه منابع
۱۵۰-۳۰۰	۴- جلوگیری از کاغذبازی و سرعت بخشیدن به عملیات و خدمات وزارتخانه
۱۰۰-۲۰۰	۵- پیشگیری از کارهای موازی و دوباره‌کاری و کاهش مراجعات پی در پی ارباب رجوع
۲۰۰-۴۰۰	۶- ابداع روشهای تازه برای افزایش رضایت و خشنودی مراجعان
۱۵۰-۲۰۰	۷- بهبود امور رفاهی کارکنان
۱۵۰-۳۰۰	۸- دلپذیرتر کردن محیط کار و بسط روابط انسانی مطلوب در میان کارکنان
۲۰۰-۱۰۰۰	۹- جلب حمایت و پشتیبانی مردمی برای خدمات و فعالیتهای وزارتخانه
۱۵۰-۳۰۰	۱۰- اصلاح و تغییر مقررات، آئین‌نامه‌ها و دستورالعملهای کاری و ساختار سازمانی و گردش کار موجود در وزارتخانه
۲۰۰-۴۰۰	۱۱- بالابردن و بهتر کردن مناسبات و پیوندهای وزارتخانه با دیگر نهادها و سازمانهای اجرایی عمومی و خصوصی در قلمرو جغرافیایی کار وزارتخانه

تبصره یک: می‌زان امتیازها و زمینه‌های تازه یا تغییر در امتیازهای زمینه‌های موجود در این آئین‌نامه به پیشنهاد دبیر یا اعضاء شورا و تصویب شورا صورت می‌گیرد.

### روش دادن پیشنهاد

همه کارکنان وزارتخانه می‌توانند در چهارچوب آئین‌نامه مصوب شورا پیشنهادهای خود را به صورت فردی یا گروهی در «برگه دریافت پیشنهاد» نوشته و از راه صندوقهای پیشنهادها یا از راه تسلیم دستی و یا پستی به دبیرخانه شورا ارسال دارند. همه پیشنهادها قابل قبول هستند جز مواردی که در زیر یادآوری می‌شوند:

- ۱) پیشنهادهای تکراری که همانند آنها پیش از آن ارائه شده باشد.
- ۲) پیشنهادهایی که تنها به ذکر و توضیح دشورای پرداخته و راهکار همراه ندارد.
- ۳) پیشنهادهایی که با امکانات موجود اجرای آنها هم اکنون عملی نیست.
- ۴) پیشنهادهایی که در زمان دریافت در دستور کار وزارتخانه باشد.
- ۵) شکایتها و خرده‌گیری شخصی، کاری، سازمانی

### مراحل اجرایی

مراحل اجرایی پذیرش و بررسی و تعیین امتیازها و اجرای پیشنهادهای پذیرفته شده به این قرار است:

- (۱) برگه‌هایی دریافت پیشنهادها از سوی شورای پذیرش و بررسی پیشنهادها در میان واحدهای وزارتخانه توزیع می‌شود تا از آن راه این برگه‌ها در اختیار کارکنان گذاشته شود.
- (۲) پیشنهاددهنده پیشنهاد خود را به طور روشن و مستدل روی برگه دریافت پیشنهاد (برگ شماره یک) می‌نویسد و آن را در صندوق پیشنهادها می‌اندازد تا به دبیرخانه شورا فرستاده شود یا مستقیماً به دبیرخانه شورا تسلیم می‌دارد.
- هر گاه برای توضیح بیشتر پیشنهاد نیاز به کاغذ اضافی باشد، می‌توان توضیحات کتبی اضافی را به برگه پیشنهاد الصاق کرد.
- (۳) دبیرخانه شورا پس از دریافت پیشنهادها، آنها را در دفتر ثبت کرده و برگ اعلام رسید (برگ شماره دو) را با شماره ثبت و تاریخ دریافت برای پیشنهاد دهنده ارسال می‌دارد.
- (۴) پیشنهادها در شورا مطرح می‌شوند و با بررسی مقدماتی (بدون ورود در ماهیت پیشنهاد) برای بررسی دقیق فنی و تخصصی میان کارشناسان توزیع می‌شوند. (برگ شماره یک همراه با کد به همراه برگ شماره ۳ درخواست کارشناسی)
- (۵) کارشناسان به صورت فردی یا به صورت گروهی پیشنهادها را بررسی کرده و نظر خود را درباره درستی و سودمندی پیشنهاد روی برگه‌هایی که به این منظور تهیه شده است منعکس می‌کنند و بر آن اساس، پاداش پیشنهاددهنده را با توجه به جدول امتیازها تعیین می‌کنند و برای اقدام نهایی به شورای پذیرش و بررسی پیشنهادها می‌فرستند.

دلایل قبول یا رد پیشنهادها دارای اهمیت ویژه است و جنبه آموزشی دارند و باید به صورت روشن و منطقی از سوی کارشناسان عنوان شوند.

۶) گزارش کارشناسان (برگ شماره ۴) در شورای پذیرش و بررسی پیشنهادها بررسی نهایی شده و پس از تعیین قطعی میزان پاداش، ضمن گزارشی برای آگاهی و دریافت موافقت مقام وزارت ارسال می‌شود.

۷) پیشنهادهای پذیرفته شده از سوی مقام وزارت برای اجرای فوری به واحدهای اجرایی یا مدیر مسئول اجرای پیشنهادها فرستاده می‌شود و شورای پذیرش و بررسی پیشنهادها به منظور پیگیری و اطلاع از جریان امر آگاه می‌شود.

تبصره: هرگاه اجرای برخی از پیشنهادهای مصوب شورا نیاز به اجراکننده خارج از اعضای وزارتخانه داشته باشد، به اجراء کنندگان حق براساس برگ شماره ۸ پرداخت خواهد شد.

۸) همه پیشنهادهای پذیرفته شده با ذکر خلاصه‌ای از چگونگی پیشنهاد از طریق روابط عمومی وزارتخانه به آگاهی کارکنان می‌رسد. پیشنهادهای ممتاز و برجسته به صورت تفصیلی در نشریه وزارتخانه یا نشریات کشوری درج خواهند شد.

۹) سوابق پیشنهادها (تعداد و نوع آنها) از سوی دبیرخانه شورا برای ثبت و نگهداری در پرونده استخدامی کارکنان ارسال خواهد شد. تفصیل پیشنهادهای پذیرفته شده نیز در پرونده استخدامی کارکنان نگهداری می‌شود.

۱۰) کارشناسان براساس تأیید شورا، حق الزحمه کارشناسی تعلق می‌گیرد.

### شیوه تعیین امتیاز و پرداخت پاداش پیشنهادها

۱) امتیاز هر پیشنهاد پذیرفته شده از سوی کارشناس یا گروه کارشناسان با توجه به دامنه امتیازهای هر زمینه که در این آئین نامه مشخص شده است تعیین و به شورای پذیرش و بررسی پیشنهادها فرستاده می‌شود. یک پیشنهاد می‌تواند در یک یا چند زمینه به کسب امتیاز نائل شود. پس از تعیین امتیازها، هر پیشنهاد برای تعیین پاداش آن از صورت‌بندی زیر استفاده می‌شود:

**پاداش = (میزان امتیاز + امتیاز مربوط به سطح تحصیلات**

**پیشنهاددهنده + امتیاز ارتباط کاری) × ضریب ریالی**

میزان امتیاز مربوط به سطح تحصیلات بدین قرار است که هر چه سطح تحصیلات پیشنهاددهندگان پایین تر باشد، امتیاز بیشتری برای آنها تعیین خواهد شد. این روش موجب می‌شود که کارکنان رده‌های پایین به دادن پیشنهاد تشویق شوند و پایین بودن سطح تحصیلات خود را به عنوان یک عامل بازدارنده در دادن پیشنهاد تازه تلقی نکنند، بلکه ضمن افزودن بر تجربه کاری و علاقه‌مندی خود به پیشرفت کار وزارتخانه توجه کنند.

تعیین امتیازهای مربوط به تحصیلات به شرح زیر در نظر گرفته می‌شود:

دامنه امتیازها:

- برای کارکنان دارای گواهینامه راهنمایی تحصیلی یا کمتر از آن  
از ۳۱ تا ۵۰ امتیاز

- برای کارکنان دارای گواهینامه پایان دبیرستان از ۲۱ تا ۳۰ امتیاز
  - برای کارکنان دارای گواهینامه دانشگاهی از ۱۰ تا ۲۰ امتیاز
- امتیاز مربوط به ارتباط کاری به آن سبب در نظر گرفته شده است تا افراد بتوانند در قلمروهای گسترده‌ای از کارها به اندیشه و تفکر پردازند و علاقه‌مندی خود را در زمینه‌های دور از کار خود آشکار سازند.
- تبصره: پاداش پیشنهادهایی که از سوی دو تن یا بیشتر از دو تن تهیه و به تصویب برسد با ضریب ۱/۴ کل پاداش تعیین شده برای آن پیشنهاد، تعیین و به پیشنهاددهندگان به صورت مساوی پرداخت خواهد شد.
- تعیین امتیازهای مربوط به ارتباط کاری به این شرح تعیین می شود:**

#### دامنه امتیازها

- ارتباط کاری و تخصصی مرتبط از ۱۰ تا ۷۰ امتیازها
  - ارتباط کاری و تخصصی نیمه مرتبط یا بی‌ارتباط از ۷۱ تا ۱۰۰ امتیاز
- ۲) میزان پاداش هر بررسی کارشناسی از سوی یک یا چند کارشناس به شرح زیر تعیین می‌شود:

پاداش=(امتیاز درجه تخصصی بودن کاربر+امتیاز سرعت بررسی با توجه به حجم کار+امتیاز دقت بررسی)+ ضریب ریالی

### دامنه امتیازها

- درجه تخصصی بودن کار بررسی از ۵۰ تا ۵۰۰ امتیاز
  - سرعت در کار بررسی از ۳۰ تا ۵۰ امتیاز
  - دقت در کار بررسی از ۵۰ تا ۱۵۰ امتیاز
- ۳) میزان پاداش اجراکنندگان پیشنهادهای پذیرفته شده به شرح زیر معین می‌شود:

پاداش=(امتیاز درجه تخصصی بودن کار+امتیاز سرعت در اجرا+امتیاز دقت در اجرا+امتیاز ابتکار در اجرا) × ضریب ریالی

میزان امتیازها به شرحی است که در پی می‌آید:

### دامنه امتیازها

- درجه تخصصی بودن کار  
از ۱۰۰ تا ۵۰۰ امتیاز
- سرعت در اجرا  
از ۵۰ تا ۱۵۰ امتیاز
- دقت در اجرا  
از ۱۰۰ تا ۲۵۰ امتیاز
- ابتکار در اجرا  
از ۱۰۰ تا ۲۰۰ امتیاز

تبصره: پاداش پیشنهادهایی که از سوی دو تن یا بیشتر از دو تن اجرا می‌شود با ضریب ۱/۴ کل پاداش تعیین شده محاسبه و به اجراء کنندگان به صورت مساوی پرداخت خواهد شد.

۴) ضریب ریالی پاداش در این آئین‌نامه برای سال ۱۳۸۳ به قرار زیر می‌باشد:  
برای هر امتیاز از ۱۰۰ تا ۲۰۰ برابر ۱۰۰۰۰ ریال  
برای هر امتیاز ۲۰۱ تا ۴۰۰ برابر ۱۲۰۰۰ ریال  
برای هر امتیاز ۴۰۱ به بالا برابر ۱۵۰۰۰۰ ریال

۵) در مواردی که پیشنهادهای بسیار درخشان و برجسته است، تعیین پاداش آن می‌تواند به صورت مستقل از سوی «شورای پذیرش و بررسی پیشنهادها» تعیین و پس از تصویب دبیر شورا با تأیید مقام وزارت پرداخت شود.

### بودجه نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها

بودجه نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها از محل اعتبارات بودجه جاری، مازاد درآمد موضوع تبصره ذیل ماده قانون برنامه سوم، اعتبارات خارج از شمول، محل صرفه‌جویی‌های ناشی از اجرای نظام پذیرش و سایر منابع با استفاده از اعتبارات دستگاه در چارچوب مقررات تأمین خواهد شد.

۱- آقای سفیدی	۷- آقای سیاوش بهنام
۲- آقای علی خرمی	۸- خانم معصومه علیزاده
۳- آقای احمد محمدزاده فیاض	۹- خانم فاطمه میرغفوریان
۴- آقای معظم	۱۰- خانم دکتر زبیده حسینی نسب
۵- آقای دکتر اکبر لطفی	۱۱- خانم اکرم زمانی نیستانی
۶- آقای جواد سپهری	۱۲- خانم نسرین صانعی

شماره: ۱۰۵۹۶

تاریخ: ۸۱/۹/۱۷

## دستورالعمل «استفاده از فضاهای عمومی در مراکز بهداشتی و درمانی برای ایجاد شبکه اطلاع‌رسانی خیابانی»

### مقدمه :

امروزه یکی از مهم‌ترین ابزارهای تبلیغی هر نهاد، سازمان یا موسسه اعم از دولتی یا خصوصی برای ارائه اطلاعات لازم در زمینه‌های مختلف به مخاطبین که غالب مشتریان همان سازمان بوده و یا ممکن است به نحوی بخواهند در مقطع زمانی خاص از خدمات آن استفاده کنند، بهره‌برداری از فضاهای عمومی بیرونی و درونی آن موسسه می‌باشد، براین اساس این طرح با اهداف و راهکارهای اجرایی زیر برای تصویب و ابلاغ به دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی، سازمانها و شرکت‌های تابعه تهیه می‌شود.

### اهداف:

- ۱- ارائه اطلاعات در مورد وظایف و خدمات قابل ارائه سازمان به مردم
- ۲- ارائه پیام‌ها و هشدارهای بهداشتی و درمانی برای تحقق و نهادینه کردن «امر پیشگیری بهتر از درمان است»
- ۳- ارائه توصیه‌های بهداشتی درمانی
- ۴- استفاده از فضاهای بلا استفاده برای توسعه اطلاع‌رسانی
- ۵- ارتقای سطح آگاهی‌های عمومی درباره «سلامتی»
- ۶- کمک به برجسته‌سازی شعار «انسان سالم، محور توسعه پایدار»

### راهکارهای اجرایی:

- ۱- ساخت تابلوهای ثابت (بیلبورد) با ابعاد متفاوت در فضاهای خارجی
  - ۲- نصب تابلوهای الکترونیکی در فضای داخلی
  - ۳- ساخت تابلوهای ایستاده در مکانهای مختلف در داخل مرکز
- تبصره: هزینه ساخت و نگهداری

### سطوح اجرایی طرح:

این طرح در همه سطوح دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اعم از دانشکده‌ها، مراکز بهداشتی درمانی استان و شهرستان، مراکز ارائه خدمات بهداشتی روستایی، بیمارستانهای آموزشی و غیره برحسب امکانات و فضای موجود و نوع مخاطبان قابل اجراست.

### نحوه تأمین اعتبار:

پس از تصویب و ابلاغ این طرح، لازم است مدیران محترم روابط عمومی دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ضمن، مشورت با مشاورین مطلع و کارآزموده در امر تبلیغات نسبت به برآورد هزینه‌های لازم برای اجرای طرح اقدام کرده و پس از برآورد هزینه و اخذ موافقت ریاست محترم دانشگاه اعتبارات لازم را در بودجه سالانه روابط عمومی منظور کنند.

تبصره: مشارکت در اجرای این طرح با همکاری بخش خصوصی و با ملحوظ داشتن نظارت لازم و عدم مغایرت با منویات وزارتخانه ممکن و اولی است.

### نحوه نظارت:

مسئولیت نظارت، ساخت و اجرا تابلوها، تأیید پیام‌ها و مطالب ارائه شده در تابلوها و به روز کردن اطلاعات، تغییر مکان و کلیه امور مرتبط بر عهده مدیر روابط عمومی دانشگاه علوم پزشکی و سازمانهای وابسته است.

شماره: ۱۸۰۱۳

تاریخ: ۸۱/۱۱/۵

جناب آقای سفیدی

سرپرست محترم اداره کل روابط عمومی

با سلام

احتراماً، براساس بند ۶ مصوبه مورخ ۱۳۸۱/۱۱/۱ شورای معاونین و بازگشت به نامه شماره ۱۵۱۲۱ مورخ ۱۳۸۱/۸/۲۶ دستور فرمایید طرح ساماندهی ارتباط با مردم در بیمارستانها با هماهنگی معاون محترم سلامت بصورت موردی در بیمارستانهای امام حسین، امام خمینی و شفا یحیائیان اجرا و نتیجه آن به شورای معاونین گزارش گردد.

دکتر محمد نوری

سرپرست دفتر وزارتی

## دستورالعمل نظام ارتباطی در بیمارستانها

### الف) مقدمه:

یکی از راههای جلب رضایت مشتریان در بیمارستان، داشتن نظام و برنامه مدون ارتباطی است تا مردم به سهولت اطلاعات لازم را دریافت کرده و اطلاعات مورد نظر خود را به اطلاع مدیران بیمارستانها برسانند. ضمن اینکه شکل‌گیری چنین نظامی می‌تواند کمک‌های مؤثری را به مدیریت بیمارستانها برای اصلاح امور بکند.

### ب) اهداف:

- ۱- امکان طرح انتقادات، پیشنهادهای دیدگاهها و دیدگاههای بیماران یا همراهان بیمار به وزارتخانه متبوع
- ۲- همراهی و حمایت از انجام شایسته امور بیماران
- ۳- تقویت ارتباطات انسانی در بیمارستانها
- ۴- جلب رضایتمندی ارباب رجوع بیمارستانها

### ج) خدمات ارتباطی مورد نظر:

- ۱- اختصاص دفتری برای درج دیدگاههای مراجعان به بیمارستانها تحت عنوان «دفتر رضایتمندی»
- ۲- چاپ پوستری حاوی شماره تلفن‌های پاسخگویی وزارتخانه، دانشگاه یا بیمارستان برای امکان طرح نقطه نظرات بیماران یا همراهان آنان
- ۳- توزیع فرم‌های رضایت سنجی با استفاده از روش پست جواب قبول به بیماران یا همراهان بیماران هنگام تسویه حساب توسط حسابدارها

- ۴- اجرای نظام دریافت پیشنهادهای بیماران یا همراهان بیماران
- ۵- اهدای شاخه گل به بیماران هنگام ترخیص آنان
- ۶- تحلیل منظم اطلاعات دریافتی و فرم‌های نظرسنجی و ارسال به مدیران ارشد از طریق رابطان روابط عمومی بیمارستانها
- ۷- پیش‌بینی خدمات فرهنگی برای ارائه به کارکنان بیمارستان از جمله کتابخانه
- ۸- نصب بیلبرد در نقاط مشرف به معابر عمومی بیمارستان برای اطلاع رسانی و درآمدزایی
- ۹- استفاده از رنگ مناسب در بیمارستان
- ۱۰- آموزش ارتباطات انسانی به کادر پذیرش و اطلاعات بیمارستانها
- ۱۱- تعیین فردی به نام رابط روابط عمومی یا پیش‌بینی واحد روابط عمومی برای بیمارستان

#### د) محل تأمین اعتبارات:

هزینه‌های مربوط به اجرای پروژه نظام ارتباطی بیمارستان از هزینه‌های ضروری بیمارستان تلقی شده و در بودجه سالانه آن منظور می‌شود.

#### ه) نحوه نظارت بر اجرای پروژه:

نظارت بر حسن اجرای این پروژه در بیمارستانها به عهده مدیریت روابط عمومی دانشگاه بوده و نظارت عالی بر اجرای آن به عهده اداره کل روابط عمومی وزارتخانه متبوع است.

## دستورالعمل تشکیل «کمیته سیاستگذاری اطلاع‌رسانی غذا»

### الف) مقدمه:

سلامت غذا و دارو از موضوعات مهم بهداشتی - تغذیه‌ای در سطح ملی و بین-المللی بوده و در صورت عدم توجه لازم نسبت به حفظ شرایط مناسب برای تولید، نگهداری، توزیع و مصرف غذا، منابع قابل ملاحظه‌ای از بین خواهد رفت. با توجه به اینکه بهبود وضع غذا و تغذیه یکی از محورهای اصلی توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جامعه است، تشکیل «کمیته سیاستگذاری اطلاع‌رسانی غذا» در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی باعث یک ایجاد نگرش سیستمی به غذا و تغذیه در زمینه‌های سلامت عرضه، نگهداری، تبدیل، توزیع و مصرف می‌شود.

### ب) اهداف:

- ۱- کمک به توسعه اطلاع‌رسانی و ایمنی غذا
- ۲- هماهنگی و ایجاد وحدت رویه در روند اطلاع‌رسانی غذا
- ۳- زمینه سازی برای اطلاع‌رسانی شایسته به گروه‌های هدف
- ۴- کمک به ارائه پیام‌ها و هشدارهای ضروری و به موقع به مردم در خصوص سلامت غذا
- ۵- جلب مشارکت‌های بین‌بخشی و همکاری مردم
- ۶- استفاده بهینه از ظرفیت کلیه رسانه‌های موجود

### ج) ترکیب اعضا

- ۱- نماینده تام‌الاختیار معاون غذا و دارو

- ۲- مدیرکل روابط عمومی
- ۳- نماینده شورای سیاستگذاری برنامه‌های پزشکی صدا و سیما
- ۴- مدیرکل دفتر بهبود تغذیه
- ۵- رئیس دفتر بهبود تغذیه
- ۶- مدیرکل نظارت بر مواد غذایی، بهداشتی و آرایشی

## دستورالعمل تشکیل

### «کمیته سیاستگذاری و برنامه‌ریزی اطلاع‌رسانی دارو»

#### الف) مقدمه:

با توجه به اینکه بهبود نحوه دسترسی و مصرف دارو یکی از محورهای اصلی در تامین سلامت مردم است، تشکیل «کمیته سیاستگذاری و برنامه‌ریزی اطلاع‌رسانی دارو» در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی باعث بهبود وضع اطلاع‌رسانی و کمک به سلامت عرضه، نگهداری، تبدیل، توزیع و مصرف دارو می‌شود.

#### ب) اهداف:

- ۱- کمک به توسعه اطلاع‌رسانی درباره دارو
- ۲- هماهنگی و ایجاد وحدت رویه در روند اطلاع‌رسانی دارو
- ۳- زمینه سازی برای اطلاع‌رسانی شایسته به گروه‌های هدف
- ۴- کمک به ارائه پیام‌ها و هشدارهای ضروری و به موقع به مردم درخصوص مصرف فرآورده‌های داروئی
- ۵- جلب مشارکت‌های بین بخشی و همکاری مردم

- ۶- استفاده بهینه از ظرفیت کلیه رسانه‌های موجود
- ۷- کمک به تغییر و اصلاح نگرش مردم درباره مصرف دارو

### ج) ترکیب اعضاء:

- ۱- نماینده تام‌الاختیار معاون غذا و دارو (رئیس کمیته)
- ۲- مدیرکل روابط عمومی (دبیر کمیته)
- ۳- نماینده شورای سیاستگذاری برنامه‌های پزشکی صدا و سیما
- ۴- دبیر مرکز اطلاع رسانی دارویی و سموم
- ۵- رئیس مرکز اطلاع رسانی دارویی
- ۶- رابط معاونت غذا و دارو
- ۷- رئیس اداره ارتباط با رسانه‌های اداره کل روابط عمومی
- ۸- رئیس دفتر تحقق و توسعه معاونت غذا و دارو
- ۹- سایر برحسب نیاز

### د) نحوه برگزاری جلسات:

جلسات کمیته به دعوت مدیرکل روابط عمومی و هر ماه یکبار تشکیل خواهد شد.

### ه) برنامه‌های اجرایی :

- تهیه بروشور
- استفاده از تبلیغات شهری
- استفاده از ظرفیت رسانه‌های گروهی خصوصاً صدا و سیما و نشریات تخصصی و خانوادگی

- تهیه زیرنویس‌های مطبوعاتی و تلویزیونی
- تهیه تیزر برای پخش از سیما در ساعات پر بیننده و قبل شروع فیلم‌های سینمایی
- اطلاع رسانی از بهبود و تصحیح الگوی مصرف غذا
- گنجاندن پیام در فیش آب و برق و تلفن
- سایر

#### (و) نحوه تامین اعتبارات:

اعتبارات مربوط به اجرای این طرح از محل اعتبارات مربوط به بودجه‌های اختصاصی معاونت غذا و دارو تامین می‌شود.

### دستورالعمل تشکیل ستاد فوریت‌های پاسخگویی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

#### الف) مقدمه:

“ پاسخگویی ” برای هر سازمانی که بخواهد در راستای فلسفه وجودی خود یعنی خدمت به مردم - قدم بردارد، اصلی استراتژیک و حیاتی است؛ گرچه پاسخگویی در روند عادی خود نیز باید از نظام مشخصی برخوردار باشد، لیکن در حالت فوریتی نیز نیازمند ساختار و کارکرد ویژه‌ای است. بر این اساس و با توجه به وضعیت‌های خاص بسیار در فعالیت‌های وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، “ ستاد فوریت‌های پاسخگویی ” در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی شکل می‌گیرد.

**(ب) هدف:**

- ۱- کمک به توسعه فرهنگ پاسخگویی در وزارتخانه
- ۲- ارائه خدمات فوری در زمینه پاسخگویی سریع به مردم و کمک به رفع مشکلات آنی خدمت گیرندگان

**(ج) وظایف:**

- ۱- اقدام در خصوص تماس‌های تلفنی فوریت‌دار که از دفتر ارتباطات مردمی اداره کل روابط عمومی به ستاد ارجاع می‌شود.
- ۲- معرفی سیستم پاسخگویی وزارتخانه به مردم
- ۳- اعزام “گشت پاسخگویی” ستاد به موقعیت‌های ضروری برای حمایت از فرآیند رفع مشکلات خدمت گیرندگان
- ۴- ساماندهی برنامه آموزشی رابطان روابط عمومی در مراکز بهداشتی - درمانی برای تسهیل روند پاسخگویی با همکاری روابط عمومی
- ۵- شناسایی و برنامه‌ریزی برای رفع موانع پاسخگویی در وزارتخانه و ارائه راهکارهای لازم

**(د) ترکیب ستاد:**

- ۱- یکی از معاونین وزیر به عنوان رئیس ستاد
- ۲- مدیرکل روابط عمومی به عنوان دبیرستاد
- ۳- مدیرکل بازرسی و پاسخگویی به شکایات
- ۴- نماینده تام‌الاختیار معاون غذا و دارو

- ۵- نماینده تام‌الاختیار معاون سلامت
- ۶- نماینده تام‌الاختیار معاون توسعه مدیریت، منابع و امور مجلس
- ۷- سایر برحسب ضرورت
- تبصره: دبیرخانه ستاد در اداره کل روابط عمومی تشکیل می‌شود.

#### ه) نظارت بر کار ستاد:

ستاد فوریت‌های پاسخگویی موظف است به طور هفتگی گزارش روند پاسخگویی را به وزیر محترم گزارش دهد.

#### و) گستره فعالیت ستاد:

گستره فعالیت ستاد کشوری است و ستاد می‌تواند برحسب ضرورت در استان‌های مورد نیاز نسبت به تشکیل ستادهای استانی فوریت‌های پاسخگویی اقدام کند.

#### ز) نحوه تأمین اعتبارات:

تأمین اعتبارات، امکانات و تجهیزات مورد نیاز ستاد از محل اعتبارات ستادی وزارت و دانشگاهها تأمین خواهد شد.

۸- این دستورالعمل در ۸ بند و یک تبصره در تاریخ ۱۳۸۳ به تصویب شورای معاونین رسیده است.

## دستور العمل تشکیل کمیته مشترک برنامه ریزی درسی مرتبط با بهداشت و درمان

### (۱) مقدمه:

دیری نخواهد پائید، دانش آموزان و نوجوانان که از آنان به عنوان آینده سازان کشور یاد می شود در کنار ما بایستند و جریان‌ات اجتماعی را عمیقاً تحت تاثیر قرار دهند. لذا بجز نقش محیط تربیتی آنها، سلامت و بهداشت جسم و روان آنها نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. به ویژه در شرائطی که با بحرانهای اجتماعی متفاوتی همانند کاهش سن ابتلاء به سیگار و اعتیاد، پدیده ناهنجار دختران فراری، فزونی بیماریهای عفونی خطرناک مانند ایدزو افزایش موالید ناخواسته بخصوص در خانواده‌های بی بضاعت روبرو می باشیم.

بنابر این انتقال پیامهای اساسی به دانش آموزان یک سرمایه گذاری بلند مدت است و شکی نیست که اگر احساس مسئولیت در قبال سلامتی خود و جامعه به دانش آموزان منتقل شود، در آینده شهروندان خوبی برای جامعه خواهند بود. لذا به منظور فرهنگ‌سازی در زمینه سلامتی از سنین پائین «کمیته مشترک برنامه ریزی درسی مرتبط با بهداشت و درمان» تشکیل می شود که در این دستورالعمل به اختصار «کمیته» نامیده می شود.

### (۲) اهداف کمیته:

۱- مشارکت در امر سلامت جامعه و فرهنگ سازی در زمینه سلامتی از سنین پائین.

- ۲- آشناکردن دانش آموزان با مفاهیم اساسی سلامتی و افزایش سطح آگاهی‌های سلامتی دانش آموزان.
- ۳- کاهش و پیشگیری از بروز برخی از ناهنجاریهای اجتماعی با ارائه راهکارهای مناسب و ارتقاء سطح آگاهی‌های دانش آموزان.
- ۴- بهره گیری از ظرفیت مستعد و پرتوان دانش آموزی کشور در زمینه آموزش بهداشت خانواده‌ها و جامعه.
- ۵- افزایش ارتباط پژوهشگران و محققین علوم پزشکی با سازمان مطالعه و برنامه ریزی درسی کشور.

### ۳) وظایف کمیته:

- ۱- مطالعه و بررسی مطالب مرتبط با سلامتی در کتب درسی کلیه مقاطع و رشته های مختلف تحصیلی و تعیین ضرورت تغییر یا اصلاح مطالب مذکور.
- ۲- تهیه و تدوین سرفصلها و مطالب آموزشی و کاربردی جدید مرتبط با سلامتی و ارائه آن به سازمان مطالعه و برنامه ریزی درسی.
- ۳- تشکیل گروههای تخصصی در زمینه‌های مختلف مرتبط با سلامت جسم و روان نوجوانان و دریافت نتایج تحقیقات و مطالعات آنان.
- ۴- ارزشیابی و بازنگری سالانه مطالب چاپ شده در کتب درسی از سوی کمیته.

#### ۴) ترکیب کمیته:

- ۱- مدیرکل روابط عمومی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی. (به عنوان دبیر کمیته).
- ۲- نماینده دفتر سلامت جوانان و مدارس وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی.
- ۳- نماینده معاون اشتغال و سرپرست دفتر وزارتی.
- ۴- نماینده معاون سلامت.
- ۵- نماینده معاون تحقیقات و فناوری.
- ۶- نماینده معاون غذا و دارو.
- ۷- نماینده مدیر عامل سازمان تامین اجتماعی.
- ۸- نماینده مدیر عامل سازمان بهزیستی.
- ۹- نماینده سازمان انتقال خون.
- ۱۰- نماینده کمیته بهداشت "سازمان مطالعه و برنامه ریزی درسی".

#### ۵) نحوه برگزاری جلسات کمیته:

- جلسات کمیته هر ماه یکبار با دعوت "دبیر کمیته" خواهد بود.
- تبصره ۱: دعوت از اعضای کمیته، تشکیل جلسه، تدوین صورتجلسه و طرح مصوبات جلسه از وظایف "دبیر کمیته" می باشد.

تبصره ۲: دبیر کمیته می‌تواند از بین اعضا یک نفر را به عنوان جانشین خود معرفی کند.

تبصره ۳: جانشین دبیر کمیته همان وظائف و اختیارات دبیر کمیته را دارد.

### ۶) زمان و مکان برگزاری جلسات کمیته:

زمان: جلسات کمیته هر ماه یکبار تشکیل می‌شود و جلسات فوق العاده آن با پیشنهاد دبیر کمیته و تصویب اکثریت اعضا برگزار خواهد شد.

مکان: محل برگزاری جلسات کمیته در دفتر اداره کل روابط عمومی خواهد بود.

پیش نویس این دستور العمل در ۶ ماده و ۳ تبصره در تاریخ ۸۱/۳/۱ تدوین شد و پس از تصویب نهایی اجرا خواهد شد.



شماره: ۱۲۸۱۰۲

تاریخ: ۸۲/۸/۲۴

رئیس / سرپرست محترم دانشگاه / دانشکده علوم پزشکی و خدمات  
بهداشتی درمانی / رئیس محترم سازمان / انستیتو

سلام علیکم

نظر به اینکه انتخاب مدیران روابط عمومی کارآمد و شایسته در دانشگاه/ دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی وسازمانهای وابسته، در واقع فراهم کردن زمینه مناسب برای اطلاع رسانی و اطلاع‌یابی به هنگام در مجموعه بهداشت، درمان و آموزش پزشکی است که روابط عمومی وزارت متبوع را در دستیابی به اهداف تعیین شده یاری می‌کند، لذا شایسته است در انتصاب مدیران فوق شاخص‌هایی چون داشتن تخصص، تجربه کافی و مرتبط با فعالیت‌های روابط عمومی، شخصیتی ترغیبی و مردم‌گرایانه و امکان ثبات کاری (حداقل چهار سال) مورد توجه قرار گیرد.

دکتر مسعود پزشکیان

وزیر

شماره: ۵۰۰۳۵

تاریخ: ۸۳/۴/۸

دستورالعمل وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در زمینه توسعه پاسخگویی  
رئیس / سرپرست محترم دانشگاه / دانشکده علوم پزشکی و خدمات  
بهداشتی درمانی

سلام علیکم

نظر به اهمیت و نقش اساسی مردم در امور به عنوان ولی نعمت مسئولان و ضرورت هماهنگی در ارتباط متقابل بین مردم و مسئولان و با توجه به نقش روابط عمومی در شکل دهی افکار عمومی و ایجاد تفاهم بین مردم و مسئولان، توسعه جایگاه ارتباطات و ایجاد وحدت رویه در امور ارتباطی، اطلاع رسانی و توسعه امر پاسخگویی در سالی که از طرف مقام معظم رهبری به نام «سال پاسخگویی» نامگذاری شده، توجه به موارد زیر ضروری است:

- ۱- با توجه به اهمیت اطلاع‌رسانی بهنگام و امیدبخش به مخاطبان، نسبت به ایجاد ارتباط مستقیم و دوسویه با مردم و رسانه‌ها و اعلام دستاوردهای دانشگاه/ دانشکده به شکل شایسته‌ای اقدام شود.
- ۲- سازو کارهای لازم برای پاسخگویی سریع، دقیق، به موقع و شفاف به رسانه‌ها و مخاطبان فراهم شود.
- ۳- با همکاری معاونین پژوهشی، در بین اولویت‌های پژوهشی دانشگاه/ دانشکده، موضوعاتی نیز به مطالعات افکار عمومی و سنجش رضایت

- مردم از بخش بهداشت، درمان و آموزش پزشکی اختصاص یافته و از آنها، حمایت مالی و معنوی به عمل آید.
- ۴- تقویت بنیه علمی بخش اطلاع‌رسانی و اطلاع‌یابی مجموعه بهداشت و درمان و ارتقای سطح علمی و تخصصی دست‌اندرکاران روابط عمومی از طریق آموزش‌های کوتاه مدت و بلند مدت ضروری بوده و با همکاری مسئولان کتب و مواد آموزشی لازم برای توسعه دانش دست‌اندرکاران روابط عمومی تهیه شود.
- ۵- برای جلوگیری از ایجاد وقفه در امر اطلاع‌رسانی مناسب، درخصوص تأمین نیروی انسانی، اعتبارات و امکانات مورد نیاز روابط عمومی، در حد امکان اقدام کرده و مسئول مستقلی برای روابط عمومی دانشگاه/ دانشکده تعیین و زیر نظر رئیس دانشگاه/ دانشکده انجام وظیفه کرده و در شورای مدیران نیز حضور یابد.
- ۶- نظر به اهمیت روابط عمومی در پیشبرد اهداف دانشگاه/ دانشکده، کارآمدسازی روابط عمومی با عنوان یکی از شاخص‌های رتبه‌بندی دانشگاه/ دانشکده منظور خواهد شد.
- ۷- سرعت در پاسخگویی، به عنوان یک ضرورت مهم تلقی شده و ضمن بررسی نظام ضد انتقادات، ابهامات و سئوالات با اعمال حساسیت لازم، نسبت به پاسخگویی سریع اقدام شود.

**دکتر مسعود پزشکیان**

**وزیر**

شماره: ۸۰۷۰۱/الف

تاریخ: ۱۳۸۱/۶/۱۹

## ابلاغیه معاون توسعه مدیریت، منابع و امور مجلس در زمینه تقویت اطلاع‌رسانی و اطلاع‌یابی

رؤسای محترم دانشگاه / دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

سلام علیکم

نظر به اهمیت روابط عمومی و جایگاه آن در توسعه ارتباطات و تفاهم با مردم، تقویت پاسخگویی و پی‌ریزی رابطه تعاملی با گروه‌های اجتماعی مختلف از جمله کارکنان، رسانه‌ها و مشتریان و به منظور تقویت فعالیت‌های روابط عمومی در دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی، در راستای تقویت اطلاع‌رسانی، برجسته‌سازی دستاوردها، و امکان تجزیه و تحلیل افکار عمومی، توجه به موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

- ۱- برای حل مسائل اعتباری متناسب با فعالیت‌های دانشگاه / دانشکده و تامین امکانات مورد نیاز روابط عمومی در دانشگاهها/ دانشکده‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی، مساعدت لازم بعمل آید.
- ۲- به منظور ساماندهی فعالیت‌های روابط عمومی در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی، رؤسای محترم دانشگاهها/ دانشکده‌ها نسبت به تعیین فردی مشخص برای مسئولیت روابط عمومی که

دارای وقت کافی برای انجام وظایف و پاسخگویی باشد، اقدام شود. ضمناً پیشنهاد می‌شود در ساختار آتی دانشگاه/ دانشکده نسبت به پیش‌بینی «مدیریت روابط عمومی» تمهیدات لازم به عمل آید. تبصره: در انتصاب مدیر روابط عمومی، توجه به تحصیلات مرتبط با روابط عمومی و ارتباطات و تجربه کافی در امور روابط عمومی برای فرد موردنظر پیشنهاد می‌شود.

۳- به منظور حضور در فرآیند تصمیم‌گیری، آگاهی از برنامه‌ها و دیدگاه‌های مدیران ارشد و امکان آگاهی از تحولات افکار عمومی، حضور «مدیر روابط عمومی» در کلیه جلسات توصیه می‌شود.

۴- تامین امکانات و نیروی انسانی مورد نیاز روابط عمومی در دانشگاهها/ دانشکده‌ها به گونه‌ای مورد توجه قرار گیرد که امکان عمل به وظایف برای آنها امکان پذیر باشد.

۵- به منظور ارتقای سطح علمی و تخصصی دست اندرکاران روابط عمومی در وزارتخانه متبوع، توجه ویژه به آموزش تخصصی روابط عمومی ضروری است.

۶- لازم است در برنامه‌های روابط عمومی، توسعه اطلاع‌رسانی، توجه ویژه به سنجش افکار عمومی، ارتباط ویژه با مطبوعات و صدا و سیما، مطالعه و تجزیه و تحلیل رویدادهای مرتبط، برنامه‌ریزی برای توسعه ارتباط با سازمانهای غیر دولتی مرتبط با وزارتخانه متبوع، هنرمندان، نخبگان و سیاستگذاران، توسعه ارتباطات سازمانی، زمینه‌سازی فرهنگی برای اجرای مناسب برنامه‌های بهداشتی درمانی، توسعه

ارتباط با کارکنان و اطلاع‌رسانی به نمایندگان مجلس شورای اسلامی  
بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد.  
۷- مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل به عهده مدیرکل  
روابط عمومی وزارتخانه متبوع بوده و وی موظف است هر سه ماه یکبار  
گزارشی از پیشرفت آن را ارائه کند.

دکتر محمدجعفر قائم پناه

معاون توسعه مدیریت، منابع و امور مجلس