

ریاست جمهوری
صندوق کار آفرینی امید

دستور العمل اجرایی نظام جامع پیشنهادها صندوق کار آفرینی امید

تهیه کنندگان:	مدیریت امور تلقیق برنامه و فناوری اطلاعات مدیریت حوزه مدیرعامل
تنظیم و ثبت:	اداره تشکیلات و روشها
شماره ی سند:	۱۰۵-۳-۳۰۸۶
نسخه:	۱،۲
تاریخ تصویب:	۹۳/۰۲/۳۰
بازنگری:	۹۴/۴/۲۰
تصویب کننده:	مقام مدیرعامل

نظام مدیریت مشارکتی به عنوان یکی از نظام های مدیریتی پویا و کارآمد، نقش مهمی در توسعه منابع انسانی و در نتیجه در فرآیند توسعه و بالندگی یک سازمان ایفا می نماید. مدیریت مشارکتی عبارت است از به وجود آوردن فضا و نظامی توسط مدیریت که تمام کارکنان، مشتریان و ذی نفعان یک سازمان در روند تصمیم گیری و حل مسائل و مشکلات سازمان همکاری و مشارکت نمایند و این فرآیند مدیریتی، بر پایه سیستم های مختلفی قابل اجراست که یکی از سیستم های نیرومند این فرآیند، نظام پیشنهادهاست که به دلیل قابلیت اجرای بالا، سادگی اجرا، هزینه های نسبتاً اندک و قابلیت کاربرد و پیاده سازی در سازمان های مختلف و مزایای فراوان دیگر با استقبال بهتر و بیشتر سازمان ها مواجه شده است، استفاده و بهره مندی از نظام پیشنهادها امری اجتناب ناپذیر در هر سازمانی به نظر می رسد.

در واقع نظام پیشنهادها از برنامه های انسان محور در ارتقاء بهره وری و بخشی از یک نظام کلی جهت ایجاد روحیه مشارکت فردی در انجام بهتر امور و حل مسایل سازمانی و ایجاد پویایی و شرکت کارکنان در جهت بهبود فرآیند های هر سازمان است تا ضمن شناخت استعدادها و قابلیت های فردی کارکنان و اهمیت دادن به آنان، روحیه همکاری و مشارکت در سازمان را تقویت نموده و مدیریت را در جهت نیل به اهداف سازمان یاری می نماید.

از مزایای این سیستم که امروزه به عنوان یکی از اصلی ترین پایه های نظام بهبود مستمر در جهان شناخته می شود، اولاً اندیشه های سازنده به طور یکسان و بدون توجه به موقعیت سازمانی پدید آورندگان آنها و با برنامه و فرآیندی مشخص مورد پذیرش قرار می گیرد و ثانیاً اختیارات و قدرت تصمیم گیری و مسئولیت مدیریت، تضعیف و مخدوش نمی گردد و نیز تمهیدات لازم برای تشویق مادی و معنوی کارکنان در قبال ارائه اندیشه های سازنده فراهم می گردد تا از خلاقیت و پویایی تفکر آنها در جهت رشد و تعالی سازمانی استفاده مطلوب به عمل آید.

ماده ۱- در این دستورالعمل اصطلاحات و عبارات زیر در معانی مشروحه به کار می‌روند.

أ) صندوق: منظور صندوق کارآفرینی امید است که در این دستورالعمل اختصاراً صندوق نامیده می‌شود.

ب) مشارکت: عبارت است از چالشی ذهنی و عاطفی که افراد را بر می‌انگیزاند تا داوطلبانه، برای تحقق اهداف مورد نظر صندوق، همکاری نموده و در مسئولیتها و نتایج حاصله سهیم شوند.

(از سوی سازمان ملل متحد، مشارکت بدین گونه تعریف شده است: دخالت و درگیر شدن مردم در

فراگردهای اقتصادی - سیاسی - اجتماعی و فرهنگی که بر سرنوشت آنها اثر می‌گذارد.)

ج) مدیریت: فرآیند به کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه ریزی، سازماندهی، بسیج منابع و امکانات، هدایت و کنترل است که برای دست یابی به اهداف سازمانی، بر اساس نظام ارزشی مورد قبول صورت می‌گیرد. بدیهی است عضو حیات بخش هر سازمان را مدیریت آن می‌دانند.

د) مدیریت مشارکتی: یک شیوه یا روش مدیریتی است که با توجه به سطح آمادگی کارکنان، به منظور ایفای نقش حقیقی ایشان به عنوان عضو مفید و مؤثر سازمان، کارکنان را در همه فعالیت های مربوطه مشارکت داده و از توانایی های ایشان جهت انجام امور سازمان برای نیل به اهداف بهره می‌گیرد و به صورت خلاصه اداره امور سازمان را بر اساس اصل مشارکت کارکنان پایه ریزی و هدایت نماید.

ه) پیشنهاد: هرگونه فکر و ایده ی نو که بتواند منجر به ایجاد یک تغییر مثبت، بهبود روش و برطرف شدن مشکلات و نواقص، افزایش کیفیت خدمات، کاهش هزینه ها و بالا بردن روحیه کارکنان و ... گردد پیشنهاد تلقی می‌گردد.

و) نظام پیشنهادها: سیستم پیشنهادها (Suggestion System) ابزاری است که از طریق آن می‌توان با ایجاد روحیه و جلب مشارکت کارکنان، پیشنهادهای ایشان را در جهت حل مسائل و دست یابی به راه حل های بهینه، در راستای بهبود فرآیندها و عملکرد سازمان دریافت و کارشناسی کرده و به پیشنهادهای پذیرفته شده جوایزی اهداء نموده و آن پیشنهادهای را به مرحله اجرا در می‌آورد.

ز) پیشنهاد دهنده: شخص حقیقی و حقوقی اعم از کارکنان، ارباب رجوع و کلیه مخاطبین که بر اساس یک فرآیند فکری درصدد ارائه راهکار مبتنی بر تغییر مثبت و بهبود مستمر اراده می‌کند که پیشنهاد بدهد.

ح) **پیشنهاد مصوب:** شورای پذیرش و بررسی پیشنهادهای به آن دسته از پیشنهادهایی که در راستای وظیفه مندی و اهداف سازمان بوده و باعث ارتقاء کیفیت فعالیتها، بهبود روابط و مناسبات اداری شده و برای مشکلی از مسائل سازمان چاره اندیشی شده باشد پیشنهاد مصوب می گوید.

ط) **پیشنهاد کمی:** اجرای آن سبب افزایش بهره وری، بهبود فضای کار، افزایش رضایت کارکنان و مانند اینها می شود و قابلیت اندازه گیری و محاسبه ریالی دارد.

ی) **پیشنهاد کیفی:** اجرای آن سبب اجرای مطلوب برنامه های تحول اداری، افزایش بهره وری، بهبود فضای کار، صرفه جویی بهینه در منابع، افزایش رضایتمندی کارکنان و مانند اینها می شود و قابلیت اندازه گیری و محاسبه ریالی ندارد.

ک) **پیشنهاد مفتوح:** به پیشنهادی اطلاق می شود که در شورا تصویب شده لکن شرایط و ویژگیهای اجرای آن مهیا نیست و تا زمان فراهم شدن زمینه های اجرایی آن می بایست در بایگانی بماند.

ل) **پیشنهاد غیر مصوب:** به پیشنهادهای تکراری، صرفاً جنبه گلایه و شکایت داشتن، قابل اجراء نبودن، ترجیح هزینه بر فایده داشتن، فاقد نوآوری و پویائی، صرفاً طرح موانع و آسیب ها را بیان کردن بدون ارائه راهکار، پیشنهاد غیر مصوب گویند.

م) **نوآوری:** فرایند عملیاتی کردن یک ایده، نظر خلاق و ابتکارانه و تبدیل آن به یک جریان تولید یا فرآیند خدمت رسانی یا ساز و کار مؤثر.

ن) **شورای نظام پیشنهادها:** به گروهی اطلاق می شود که بر اساس احکام صادره از بالاترین مقام سازمان مسئولیت هدایت نظام پیشنهادها را عهده دار است.

س) **دبیرخانه نظام پیشنهادها:** واحد یا مرکزی است که مسئولیت هماهنگی بین کارکنان و اعضاء شورا را برای حصول به اهداف مورد نظر عهده دار بوده و پاسخگوی کلیه مراجعات مرتبط با شورا است.

ع) **پاداش:** به پاس ارج نهادن و قدردانی از پیشنهادهای مصوب پیشنهاد دهندگان، هدایای نقدی یا غیرنقدی به ازای مشارکت آنان و همکاری دبیرخانه برای پیشنهاد دهندگان تخصیص می یابد.

ف) **بهره وری:** زمانی که با برنامه ریزی صحیح بتوان از منابع موجود در سازمان با کمترین هزینه و ارائه بهترین خدمات و برترین کیفیت به اهداف سازمان رسید، گویند بهره وری محقق شده است.

ص) **ارزیابی پیشنهاد:** بر اساس مراحل تدوین شده در دستور العمل در شورای نظام پیشنهادها برگه پیشنهاد (فردی یا گروهی) توسط پیشنهاد دهنده یا پیشنهاد دهندگان به دبیرخانه شورا تحویل می شود. پیشنهادها

پس از وصول، در دبیرخانه شورا مورد بررسی اولیه قرار گرفته و در صورت داشتن شرایط عمومی بر حسب موضوع (کمی یا کیفی) مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌گیرد.

۳. وظایف و اهداف

ماده ۲- وظایف شورای نظام پیشنهادها به شرح زیر است:

۱. تدوین و بازنگری دوره ای دستورالعمل اجرایی نظام پیشنهادها در صندوق شامل تدوین فرآیند دریافت، بررسی، تصویب و اجرای پیشنهادها، نحوه امتیازدهی، ساز و کار تشویق و ارائه پاداش به پیشنهاددهندگان و ...
۲. تعیین خط مشی های اجرایی، سیاست گذاری و برنامه ریزی مرتبط با نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها و تعیین زمینه های مناسب برای ارائه پیشنهادها
۳. تصمیم گیری در مورد رد یا پذیرش نهایی پیشنهادها
۴. تعیین و تأیید برترین پیشنهاد کمی و کیفی (بیشترین اثربخش)، پیشنهاددهنده برتر با بیشترین پیشنهاد (به شرط حداقل ۱۰ درصد پیشنهاد مصوب)، مجری برتر، مدیر برتر (نفر پیشنهاد بیشتر)
۵. تعیین و تأیید پاداش ها و سایر هزینه ها
۶. نظارت بر عملکرد دبیرخانه
۷. تدوین و تصویب ضوابط و معیارهای تعیین پاداش شورای نظام و مجریان پیشنهادها برحسب میزان مشارکت و کمک آن ها در اجرا و ابلاغ آن به واحد ذی ربط با امضای رییس شورا برای پرداخت
۸. تعیین و تصویب مشوق های عمومی به منظور تقویت فرهنگ مشارکت میان کارکنان، از محل منافع نظام پیشنهادها
۹. تقویت ارتباط با سایر دستگاه ها به منظور بهره مندی از تجارب موفق در زمینه اجرای نظام پیشنهادها و همچنین بهره گیری از دستاوردهای بین المللی.
۱۰. پیشنهاد بودجه سالانه اجرای نظام پیشنهادها به مدیر بودجه و تشکیلات.
۱۱. اتخاذ تصمیم در خصوص مسائل فنی اجرای نظام پیشنهادها از جمله برگزاری همایش، استفاده از نرم افزارهای مربوطه، آموزش به اعضاء کمیته ها، استفاده از خدمات مشاوران علمی برون سازمانی و سایر موارد مشابه.

۱۲. ترویج و تقویت نظام مدیریت مشارکتی به منظور اشاعه ی فرهنگ مشارکت در صندوق.

۱۳. تقویت فرهنگ مشارکت در سطح استانها و ارائه طریق به منظور استقرار نظام پیشنهادها.

ماده ۳- شورای نظام پیشنهادها به منظور پذیرش و بررسی پیشنهادها و با هدف راهبری استقرار و استمرار نظام پیشنهادها در صندوق کارآفرینی امید و تصمیم گیری در مورد سازوکارهای اجرایی آن و نیز تدوین آیین نامه و عنداللزوم اصلاح آن، با ترکیب ذیل و با حکم مدیر عامل محترم تشکیل می گردد:

۱. مشاور مدیرعامل (رئیس شورا)

۲. نماینده معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی (یکی از مدیران زیر مجموعه به عنوان عضو شورا)

۳. نماینده معاونت ساماندهی و توانمندسازی (یکی از مدیران زیر مجموعه به عنوان عضو شورا)

۴. نماینده معاونت تجهیز و تأمین منابع (یکی از مدیران زیر مجموعه به عنوان عضو شورا)

۵. مدیر حوزه مدیرعامل (به عنوان عضو)

۶. مدیر امور تلفیق برنامه و فناوری اطلاعات (عضو شورا)

۷. دبیر شورا

ماده ۴- با اجرای نظام جامع پیشنهادها تحقق و دستیابی به اهداف به شرح زیر مد نظر می باشد:

۱. توجه به کرامت انسانی و ایجاد زمینه های لازم برای توسعه، تفکر و تعقل آنان به منظور ایجاد بستر مناسب جهت مشارکت کلیه کارکنان صندوق.

۲. همسو نمودن اهداف کارکنان و سازمان از طریق فراهم نمودن منافع مشترک.

۳. ایجاد شرایط کاری پویا و سازنده با هدف سرعت بخشیدن به روند رشد و دسترسی به اهداف صندوق.

۴. بهبود مستمر امور محوله، کاهش هزینه ها، بهبود روندها و فرآیندهای عملیاتی، افزایش رضایت مندی شغلی و رفع مشکلات.

۵. افزایش حس تعلق سازمانی و تعهد کاری.

۶. شناسایی افکار و روحیات جاری کارکنان و تشویق کارشناسان خوش فکر، خلاق، علاقمند و نوآور.

۷. افزایش بهره وری و ارتقاء کیفیت خدمات صندوق.

۸. انگیزش روحیه تحقیق و بررسی و مطالعه در رابطه با اهداف سازمان و آرایه راه حل علمی با توجه به شرایط و امکانات.

۹. اشاعه ی فرهنگ همکاری و مشاورت جمعی در حل مشکلات سازمانی.

۱۰. ایجاد و تقویت روحیه کار گروهی در کارکنان.

ماده ی ۵- شورا هر ماه یکبار و یا برحسب ضرورت به منظور بررسی، ارزیابی و اعلام نظر در خصوص گزارش عملکرد دبیرخانه نظام و کارشناسی انجام شده و رفع موانع موجود تشکیل می شود. جلسات شورا با حضور دو سوم اعضاء رسمیت می یابد و تصمیمات متخذه با رأی موافق اکثریت اعضاء حاضر در جلسه (نصف + ۱) قابل اجراست و دعوت از مدعوین به پیشنهاد یکی از اعضاء و تأیید رئیس شورا امکان پذیر می باشد.

ماده ی ۶- دبیر نظام ضمن هماهنگی با شورا، به منظور ایجاد شرایط مناسب برای ارائه پیشنهاد توسط کارکنان و در راستای اجرای موفق و گسترش نظام پیشنهادها، اقدامات ذیل را انجام می دهد:

۱. برنامه ریزی در راستای تسهیل فرآیند ارائه، بررسی، تصویب و اجرای پیشنهادها و نظارت بر عملکرد دبیرخانه و فعالیت های کارشناسی نظام پیشنهادها.

۲. تنظیم و ارائه بودجه سالانه نظام پیشنهادها به شورا.

ماده ی ۷- از سوی شورای نظام پیشنهادها به دبیر اختیار داده می شود تا در خصوص بکارگیری مشاوران علمی برون سازمانی، درخواست پاداش نقدی و غیرنقدی برای پیشنهادهای مصوب و همچنین درخواست پاداش برای برندگان مسابقات برگزار شده مربوط به نظام پیشنهادها از مدیریت امور مالی، اقدام نماید.

ماده ی ۸- دبیرخانه نظام پیشنهادها که به منزله پل ارتباطی میان کارکنان و مدیران و انعکاس دهنده نظرات کارکنان می باشد، وظایف ذیل را برعهده دارد:

۱. توزیع برگ های مخصوص ارائه پیشنهاد در سطح صندوق

۲. دریافت و ثبت پیشنهادها

۳. بررسی اولیه پیشنهادها

۴. برنامه ریزی برای ایجاد زمینه شکوفایی و رشد خلاقیت در کارکنان

۵. نظارت بر حسن اجرای پیشنهادهای مصوب و بررسی اثربخشی آنها و گزارش به شورا

۶. تهیه گزارش عملکرد سالانه نظام پیشنهادها و نحوه عملکرد گروه های ارزیابی و ارائه آن به شورا و سایر مراجع ذی صلاح
۷. برگزاری جلسات شورای نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها
۸. پیگیری اجرای مصوبات شورا
۹. ارجاع پیشنهادهای مصوب برای اجرا و پیگیری مراحل اجرای آن
۱۰. ارائه گزارش کامل اجرای پیشنهاد به شورا، پس از پایان فرآیند اجرای پیشنهاد و یا بهره برداری از آن
۱۱. اعلام وضعیت پیشنهادهای دریافتی به کارکنان به صورت مستمر
۱۲. اطلاع رسانی موضوعات اولویت دار اعلام شده توسط شورا برحسب ضرورت
۱۳. پیشنهاد اجرای فعالیتهای آموزشی و فرهنگی مناسب به منظور گسترش نظام پذیرش پیشنهادها به شورا (مانند برگزاری سمینارها، همایش ها، بازدیدها، دوره های آموزشی و...)
۱۴. گردآوری منابع و کتاب های مرجع علمی، تجربیات و دستاوردهای سایر سازمان ها در زمینه نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها
۱۵. انجام مکاتبات ضروری نظام پیشنهادها در حدود تعیین شده توسط شورا
۱۶. ثبت و نگهداری سوابق پیشنهادها از مرحله دریافت تا دریافت نتیجه و تشکیل بانک اطلاعات نظام پیشنهادها

۴. شرایط ارائه پیشنهاد

- ماده ی ۹- پیشنهاد دادن حق کلیه کارکنان، مخاطبین صندوق و سایر کسانی است که به نحوی با صندوق ارتباط دارند. (ارباب رجوع و...)
- ماده ی ۱۰- پیشنهاد می تواند به صورت فردی و یا گروهی ارائه شود.
- ماده ی ۱۱- پیشنهاددهنده می تواند در هر موضوعی، در چارچوب سازمان، مرتبط با وظایف واحد مربوطه و یا مرتبط با سایر واحدهای صندوق پیشنهاد ارائه نماید.
- ماده ی ۱۲- پیشنهاد می تواند تکمیل کننده پیشنهادهای قبلی باشد.
- ماده ی ۱۳- پیشنهاد باید قابلیت اجرایی داشته و آرمانی نباشد.

ماده ۱۴- پیشنهاد باید روشن و واضح بوده و گنگ، مبهم و نارسا نباشد.

ماده ۱۵- پیشنهاد نباید جزء مأموریت سازمانی و شرح وظایف پیشنهاددهنده باشد و پیشنهاددهنده نمی تواند به بهانه ارائه پیشنهاد، انجام وظایف سازمانی خود را متوقف نماید.

ماده ۱۶- پیشنهاد نباید حاوی دعاوی شخصی افراد باشد.

ماده ۱۷- پیشنهاد می تواند طرحی باشد که در سال جاری توسط مدیر واحد مربوطه تأیید شده و یا در مرحله اجرا باشد. در این صورت، با موافقت دبیر نظام، پیشنهاد مزبور به انضمام تأییدیه مدیر ذیربط برای تعیین امتیاز صرفاً در دبیرخانه مورد بررسی قرار گرفته و نتیجه برای درج در پرونده پرسنلی و دریافت پاداش به دبیر نظام پیشنهادها اعلام می شود.

۵. گردش کار فرایند

ماده ۱۸- پیشنهاد دهنده، پیشنهاد خود را با ذکر نام، تاریخ و مشخصات کامل به صورت دستی و یا از طریق اتوماسیون اداری و یا از طریق پست الکترونیک (ایمیل) مربوطه ارائه شده به دبیرخانه ارائه می دهد.

ماده ۱۹- دبیرخانه پس از بررسی اولیه پیشنهاد در صورت واجد شرایط بودن (بدون نقص، تکراری نبودن و داشتن شرایط یک پیشنهاد) آن را در دبیرخانه ثبت می کند و رسید به پیشنهاددهنده تقدیم می شود.

ماده ۲۰- پیشنهادها پس از ثبت در دبیرخانه نظام، مطابق نظر دبیر به منظور بررسی های کارشناسی اولیه به کارشناس امر، حسب موضوع ارجاع داده خواهد شد.

ماده ۲۱- کارشناس حداکثر ظرف دو هفته، نظریه کارشناسی خود را برای رد یا تأیید پیشنهاد به همراه برآورد هزینه و چگونگی اجرای پیشنهاد به دبیرخانه (دبیر شورا) ارسال می نماید.

تبصره ۱: در صورت تأیید دبیر شورا، پیشنهاد به شورا فرستاده می شود، در صورت رد و با اعتراض پیشنهاد دهنده، پیشنهاد جهت بررسی به کارشناس دیگری ارجاع داده خواهد شد، در صورت تأیید به شورا و در صورت رد بایگانی خواهد شد.

تبصره ۲: در صورت نیاز به توضیح شفاهی و یا در صورت درخواست پیشنهاددهنده، از وی در جلسه کمیته پیشنهادها دعوت به عمل خواهد آمد.

ماده ۲۲- در صورت عدم تأیید پیشنهاد، پاسخ مکتوب به همراه دلیل عدم پذیرش توسط دبیرخانه به پیشنهاددهنده ارائه می‌شود. در این مرحله، پیشنهاددهنده در صورت اعتراض به رد پیشنهاد خود، یک ماه فرصت دارد تا اعتراض خود را همراه با توجیه و دلایل کافی به دبیرخانه ارسال نماید. در غیر این صورت و پس از گذشت زمان مذکور، اعتراض پذیرفته نمی‌شود.

ماده ۲۳- در صورت تأیید و تصویب پیشنهاد توسط کارشناس، برگ تصویب پیشنهاد که به امضاء رسیده است، توسط دبیرخانه به دبیر نظام پیشنهادها ارجاع داده می‌شود.

ماده ۲۴- کمیته در جلسه ماهانه خود در مورد پیشنهاد اعلام نظر خواهد کرد. در صورت تأیید، پس از تصویب مدیرعامل، دستور اجرای پیشنهاد تصویب شده به واحد یا واحدهای ذیربط صادر و همزمان دستور پرداخت پاداش پیشنهاد دهنده به امور مالی ابلاغ می‌شود.

ماده ۲۵- در صورتی که پیشنهادی پذیرفته شود ولی در حال حاضر بنا بر تشخیص شورای نظام پیشنهادها، امکان اجرای آن وجود نداشته باشد، ضمن تقدیر کتبی از پیشنهاددهنده، بخشی از پاداش به وی پرداخت خواهد شد. این پیشنهاد به عنوان «پیشنهاد باز» در نظر گرفته می‌شود تا هنگام آماده شدن شرایط، نسبت به اجرای آن اقدام گردد.

۶. زمینه های ارائه پیشنهاد

ماده ۲۶- پیشنهاد دهندگان می‌توانند پیشنهادهای خود را در چارچوب یکی از محورهای ذیل یا سایر موضوعات مرتبط با اهداف، وظایف و مأموریت‌های صندوق ارائه نمایند:

۱. بهبود روش‌های انجام کار و تسریع در امور (کاهش اسناد مدارک، افزایش سهولت در انجام کار، ساده‌سازی گردش کار و ارائه طرح سیستم‌های مکانیزه برای افزایش سرعت و دقت در انجام امور).

۲. افزایش کمیت و کیفیت خدمات و بهره‌وری.

۳. بهبود کیفیت (بهبود کیفیت عملکرد، کاهش دوباره‌کاری، بهینه‌سازی برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری، ارزیابی و نظارت و هماهنگی در برنامه‌ریزی).

۴. صرفه‌جویی در زمان، هزینه‌ها، انرژی و سایر منابع.

۵. بهبود شرایط محیطی کار (افزایش ایمنی، کاهش سر و صدا، کاهش آلودگی هوا، ایجاد نظم و انضباط، پاک‌سازی و زیباسازی محیط کار، استفاده بهینه از فضا و محیط کار و بهبود شرایط بهداشتی).
۶. ارتقاء سطح کارایی و اثربخشی.
۷. بهبود کار فردی و گروهی.
۸. افزایش رضایت ارباب رجوع از طریق تسریع و بهبود کیفیت خدمات.
۹. بهبود کیفیت زندگی کاری.
۱۰. افزایش رضایت شغلی کارکنان.
۱۱. ارتقاء سطح انگیزش کارکنان.
۱۲. ارتقاء شأن و جایگاه صندوق کارآفرینی امید در نزد افکار عمومی.
۱۳. بهبود ارتباطات با سایر دستگاه‌ها.
۱۴. استفاده بهینه و مطلوب از منابع و ظرفیت‌های بالقوه موجود در سازمان.
۱۵. افزایش سطح مهارت‌ها و دانش کارکنان.
۱۶. افزایش نظم و انضباط کاری.
۱۷. بهسازی نظام‌های مدیریتی.

۷. پیشنهادهای غیر قابل قبول

ماده ۲۷- دبیرخانه نظام از پذیرش و بررسی پیشنهادهایی به شرح موارد ذیل، خودداری خواهد نمود:

۱. پیشنهاد تکراری.
۲. پیشنهادی که از وظایف مدیریت باشد.
۳. پیشنهادی که وظیفه افراد محسوب می‌شود و برای انجام همان امور به خدمت سازمان درآمده‌اند. (مگر اینکه این وظیفه به حالت تعطیل در آمده باشند).
۴. پیشنهادی که صرفاً طرح مسأله بوده و راه‌حلی ارائه نشده باشد.
۵. پیشنهادی که قبلاً در دستور کار کمیته یا یکی از واحدها قرار داشته باشد.
۶. پیشنهادی که صرفاً بیان مشکل شخصی و یا در حد درخواست انجام کار باشد.

۷. مواردی که موضوع اختلاف یا گله و شکایت از قسمت یا فرد خاصی باشد.
۸. پیشنهاد مبهم، کلی، ناقص و نارسا.
۹. پیشنهاد هزینه‌بر (در حد زیاد) که به دلیل محدودیت‌های اعتباری غیرقابل اجراست.

۸. پرداخت پاداش

ماده ۲۸- پاداش‌ها با پیشنهاد دبیر شورای نظام، تایید رئیس شورای نظام و تصویب مدیرعامل توسط مدیریت مالی به صورت نقدی و غیرنقدی قابل پرداخت می‌باشند. پاداش باید متناسب با پیشنهاد بوده و به موقع پرداخت شود.

أ) پاداش نقدی:

ماده ۲۹- پرداخت نقدی پاداش برای پیشنهادهای کمی که توسط شورا مورد تصویب قرار گرفته است، در ۳ مرحله انجام می‌شود:

الف- پس از تصویب و ابلاغ برای اجرا توسط شورا ۲۰٪ پاداش مصوب

ب- ۳ ماه پس از شروع اجرای پیشنهاد ۲۰٪ پاداش مصوب

ج- در پایان اجرای پیشنهاد و کسب منافع مورد انتظار از آن با تأیید شورا ۶۰٪ پاداش مصوب

۱. پاداش پیشنهادهای کیفی پس از اجرای کامل پیشنهاد پرداخت می‌شود.
۲. میزان پاداش پیشنهادهای کیفی براساس میزان تأثیر آن‌ها در اجرای مطلوب و به هنگام برنامه‌های تحول اداری، افزایش بهره‌وری، بهبود فضای کار، بهبود ارائه خدمات، افزایش رضایتمندی مردم و کارکنان، تمرکززدایی، بهبود ساختار سازمانی، بهبود فرآیندهای انجام کار و مانند اینها توسط شورا برآورد و تعیین می‌شود.
۳. در صورتی که پس از اجرای پیشنهاد با بررسی گزارش‌های نتایج اجرا مشخص شود که اجرای پیشنهاد منجر به کسب منافع بیشتری از میزان برآورد شده است، پاداش پیشنهاد دوباره محاسبه و مابه‌التفاوت آن به پیشنهاد دهنده پرداخت می‌شود.

۴. پاداش پرداخت شده منحصرأً مربوط به هر پیشنهاد خاص بوده و غیر مستمر می باشد.

ماده ی ۳۰- محاسبه و پرداخت پاداش به اعضای شورا، دبیر، رئیس، کارشناس و... تابع پیشنهاد دبیر و تأیید شورا و تصویب مدیرعامل محترم خواهد بود.

(ب) پاداش غیرنقدی:

ماده ی ۳۱- پاداش غیرنقدی شامل اعزام کارکنان به سفرهای زیارتی و سیاحتی، بن کالا، لوازم خانگی، و... بوده همچنین به پیشنهادهای مصوب علاوه بر پاداش نقدی یا غیرنقدی، تقدیرنامه با درج در پرونده پرسنلی نیز اعطا می شود.

۹. هزینه ها و منابع تأمین اعتبار اجرای نظام پیشنهادها

ماده ی ۳۲- هزینه های اجرای نظام پیشنهادها عبارت اند از:

۱. پرداخت پاداش به پیشنهادهای مصوب
۲. پرداخت پاداش به واحدهای مجری
۳. حق الزحمه کارشناسان و مشاوران علمی برون سازمانی و درون سازمانی
۴. برگزاری همایش و نشست های مرتبط با مأموریت های نظام پیشنهادها
۵. برگزاری مسابقات
۶. بازدیدهای استانی به منظور برقراری نظام پیشنهادها در استانها و تبادل تجارب و ایجاد هماهنگی
۷. انتشار پوستر و نشریه برای افزایش تبلیغات و اطلاع رسانی
۸. تهیه هدایا برای پیشنهاددهندگان
۹. خرید نرم افزار یا سایر ملزومات مورد نیاز
۱۰. پرداخت حق جلسه به اعضای کمیته، کارشناس و مسئول دبیرخانه نظام

دستور العمل اجرایی نظام جامع پیشنهاد صندوق کارآفرینی امید

ماده ی ۳۳- بودجه لازم برای اجرای برنامه‌های پیش‌بینی شده از محل اعتبار اختصاص یافته برای نظام پیشنهادها، اعتبارات جاری، اعتبارات خارج از شمول، محل صرفه‌جویی‌های ناشی از اجرای پیشنهادها و سایر منابع با پیشنهاد رئیس شورای نظام پیشنهادها و در چارچوب مقررات مالی صندوق و تأیید مدیرعامل محترم تأمین خواهد شد.

۱۰. اجرای پیشنهاد

ماده ی ۳۴- پیشنهاد بعد از تأیید اکثریت اعضای شورای نظام پیشنهادها، تصویب شده و نحوه اجرایی کردن مورد بحث قرار می‌گیرد و در صورت لزوم به کمیته‌های تخصصی ارجاع داده می‌شود.

ماده ی ۳۵- پیشنهادها مصوب بعد از تأیید مدیرعامل جهت اجرا به واحد یا واحدهای ذیربط ابلاغ خواهد شد.

ماده ی ۳۶- این دستورالعمل در ۳۶ ماده و ۲ تبصره پس از تصویب مقام محترم مدیرعامل در اداره تشکیلات و روش‌ها به شماره سند ۳۰۸۶-۳-۱۰۵ ثبت گردیده است و از تاریخ تصویب لازم الاجرا می‌باشد.