تکریم ارباب رجوع

دستورالعمل میز خدمت (بخشنامه شماره 1538588 مورخ 1396/09/07 سازمان اداری و استخدامی کشور)

سیستم الکترونیکی ارتباط مردم با دولت (سامد)

نظامنامه مدیریت پاسخگویي به شکایات مردم (مصوبه شماره 1901/85084 مورخ 1384/5/12 شورای عالی اداری)

نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمي در بستر سامد (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ مورخ ۱۳۹۲/۴/۵ شوراي عالي اداري)

بخشنامه شماره ۲۰۰/۷۱۹۳ مورخ ۱۳۹۰/۳/۳۰ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انساني در خصوص تشکیل میز خدمت

دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان موضوع مواد 8 و 12 طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع درنظام اداری (شماره: 1901/221320 مورخ 1382/11/26)

مصوبه شماره 13/18540.ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ موضوع طرح ‏تکریم مردم ‏و ‏جلب‏ رضایت‏ارباب‏رجوع‏درنظام اداري