



ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۱۵۹۱۷۷۷
تاریخ نامه: ۱۳۹۶/۱۰/۰۴
پیوست: دارد

بسمه تعالی

سال اقتصاد مقاومتی؛ تولید-اشتغال

سازمانهای مدیریت و برنامه ریزی استان ها

باسلام و احترام؛

در راستای ایجاد هماهنگی و انسجام در انجام فعالیت ها و جلوگیری از موازی کاری در زمینه اجرای بهینه برنامه های حقوق شهروندی و بویژه "تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری" ابلاغی به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸، به پیوست توافق نامه منعقد شده میان سازمان اداری و استخدامی کشور و وزارت کشور در قالب دو برگ مشتمل بر یازده بند تحت عنوان "توافق نامه توسعه مشارکت سازمان های مردم نهاد در تأمین حقوق شهروندان در نظام اداری" جهت اجرا ابلاغ می گردد.

شایسته است معاونان محترم توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ضمن عنایت دقیق به مفاد توافق نامه، نسبت به عملیاتی نمودن اثربخش آن با همکاری استانداری ها اقدام نمایند. شایان ذکر است که این توافق نامه توسط رئیس سازمان امور اجتماعی کشور طی بخشنامه شماره ۱۵۹۱۸۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۹/۳۰ جهت اجرا به دستگاه های اجرایی مربوطه و استانداری ها ابلاغ گردیده است. ضمناً هرگونه سؤال یا ابهامی در این زمینه را با امور سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم مطرح فرمایند.

نصرالله ترابی
معاون حقوقی، مجلس و نظارت

رونوشت:

جناب آقای انصاری معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور؛ جهت استحضار و ارائه رهنمود
جناب آقای صفدری معاون محترم نوسازی اداری؛ جهت آگاهی و صدور دستور مقتضی جهت پیگیری و اجرای بند (۵) توافق نامه حسب الامر ریاست محترم سازمان
جناب آقای صدری نوش آبادی سرپرست محترم معاونت سرمایه انسانی؛ جهت آگاهی
جناب آقای ملائی معاون محترم توسعه منابع و پشتیبانی؛ جهت آگاهی



ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۱۵۹۱۷۷۷
تاریخ نامه: ۱۳۹۶/۱۰/۰۴
پیوست: دارد

جناب آقای اولیاء رئیس محترم سازمان ملی بهره وری ایران؛ جهت آگاهی
جناب آقای آقاجانی رونقی مشاور محترم و رئیس حوزه ریاست، روابط عمومی و بین الملل؛ جهت اطلاع
جناب آقای دکتر ملک اخلاق رئیس محترم مرکز آموزش مدیریت دولتی؛ جهت اطلاع و صدور دستور مقتضی جهت پیگیری و اجرای بند (۴)
توافقنامه حسب الامر ریاست محترم سازمان
جناب آقای جلال وند رئیس محترم مرکز حراست سازمان اداری و استخدامی کشور؛ جهت اطلاع
جناب آقای نوروزپور رئیس محترم امور مجلس و استانهها؛ جهت اطلاع
جناب آقای شاهپری رئیس محترم امور ساختارهای سازمانی؛ جهت اطلاع
جناب آقای صدری نوش آبادی رئیس محترم امور مطالعات نظامها و فناوریهای مدیریتی؛ جهت اطلاع
جناب آقای شاهنظری رئیس محترم امور مدیریت مشاغل و نظام های پرداخت؛ جهت اطلاع
جناب آقای بصرائی ذیحساب و مدیرکل محترم امور مالی؛ جهت اطلاع
جناب آقای جمالی قمی رئیس محترم امور آمار، برنامه ریزی و تأمین نیروی انسانی؛ جهت اطلاع
جناب آقای رضائی اردی رئیس محترم امور آموزش و بهسازی نیروی انسانی؛ جهت اطلاع
جناب آقای اشراقی رئیس محترم امور منابع انسانی و پشتیبانی؛ جهت اطلاع
جناب آقای رضی رئیس محترم مرکز هوشمند سازی و فناوری اطلاعات؛ جهت اطلاع
جناب آقای رفیع زاده رئیس محترم امور مدیریت عملکرد و ارتقای فرهنگ سازمانی؛ جهت اطلاع
سرکار خانم بخت جو رئیس محترم امور توسعه دولت الکترونیک؛ جهت اطلاع
جناب آقای نبیئی رئیس محترم امور حقوقی و قوانین؛ جهت اطلاع
جناب آقای عبدالوند مشاور محترم و دبیر هیأت مرکزی گزینش؛ جهت اطلاع

بسمتعالی

سال اقتصادی؛ تولید و اشغال

توافق نامه

توسعه مشارکت سازمان های مردم نهاد در تأمین حقوق شهروندان در نظام اداری

در اجرای تصویبنامه «حقوق شهروندی در نظام اداری» مصوب یکصد و هفتاد و هشتمین جلسه شورای عالی اداری ابلاغ شده توسط ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ و با هدف ایجاد هماهنگی و انسجام لازم و جلوگیری از موازی کاری و بویژه تحقق بند (۳) ماده ۱۸ تصویبنامه مذکور؛ این توافق نامه میان سازمان اداری و استخدامی کشور (معاونت حقوقی، مجلس و نظارت) و وزارت کشور (سازمان امور اجتماعی کشور) به شرح ذیل منعقد می گردد:

۱- در اجرای بند (۱) ماده ۱۸ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری، مسئولیت عملیاتی نمودن مفاد تصویب نامه مذکور و توافق نامه حاضر در سطح استان بر عهده استاندار است که حسب مورد از طریق "شورای راهبری توسعه مدیریت" و "ستاد صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی" استان در جهت اجرای آن اقدام می کند.

۲- وزارت کشور از طریق سازمان امور اجتماعی کشور در خصوص اجرای بند (۳) ماده ۱۸ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری، اقدام و تسهیلات لازم برای شناسایی و تسریع در شکل گیری تشکل های مردم نهاد و فعال کردن آنها از طریق فرهنگ سازی و آموزش بمنظور نظارت و مراقبت از حقوق شهروندان در نظام اداری را فراهم خواهد ساخت.

۳- سازمان اداری و استخدامی کشور با هماهنگی وزارت کشور نسبت به طراحی و اجرای برنامه های مربوط به استفاده بهینه از ظرفیت سازمان های مردم نهاد برای نظارت و مراقبت از حقوق شهروندان در نظام اداری، اقدام خواهد نمود.

۴- سازمان اداری و استخدامی کشور با بهره گیری از ظرفیت مرکز آموزش مدیریت دولتی در مرکز و استان ها در چهارچوب تصمیمات شورای راهبری توسعه مدیریت نسبت به تدوین محتوای آموزشی و برگزاری دوره های آموزشی در زمینه حقوق شهروندی در سطوح مختلف (مدیران، کارکنان، بازرسان و سازمان های مردم نهاد) در دستگاه های اجرایی مرکز، استان ها و شهرستان ها اقدام خواهد نمود.

۵- به منظور پیگیری بهینه و اجرای اثربخش مصوبات مرتبط با حقوق شهروندی در دستگاه های اجرایی، در هریک از استانداری ها و فرمانداری ها، نسبت به ایجاد ساختار سازمانی مورد نیاز برای پیگیری مسائل مربوط به حقوق شهروندی و صیانت از حقوق مردم (بدون توسعه تشکیلاتی و با استفاده از ظرفیت های موجود) اقدام خواهد شد.

۶- به منظور نظارت و بازرسی از ادارات استانی و شهرستانی، تیم های مشترک بازرسی با چک لیست های واحد و با حضور نمایندگان سازمان اداری و استخدامی کشور و وزارت کشور تشکیل و ضمن انجام بازرسی های مستمر نسبت به ارائه نتایج بازرسی های دوره ای و نوبه ای به رؤسای دستگاه های اجرایی، شورای راهبری توسعه مدیریت استان و ستاد صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی استان اقدام می نمایند. نتایج جمع بندی شده بازرسی ها از استان های سراسر کشور در شورای عالی اداری، هیأت وزیران و شورای اجتماعی کشور مطرح و همچنین در ارزیابی دستگاه های اجرایی موضوع جشنواره سالیانه شهید رجایی ملحوظ خواهد شد.

۷- دستگاه های اجرایی لازم است در انتصابات و ارتقاء شغلی کارکنان در پست های مدیریتی و حساس، سابقه مثبت آنان در رعایت و اشاعه صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری را بعنوان یک شاخص مهم مورد توجه قرار دهند.

۸- استفاده از ظرفیت های سازمان ها و نهادهای عمومی، نخبگان، فرهنگیان و دانشگاهیان، ائمه جمعه و جماعات، معتمدین و سایر گروه های مرجع اجتماعی بمنظور تقویت و حسن اجرای برنامه های صیانت از حقوق شهروندی و توسعه فرهنگ عمومی مورد تأکید است.

۹- هیأت عالی نظارت مستقر در سازمان اداری و استخدامی کشور نسبت به استفاده مناسب از ظرفیت قانون رسیدگی به تخلفات اداری و فعال کردن هیأت های رسیدگی کننده در زمینه رعایت مفاد تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری و برخورد قانونی با متخلفین در زمینه نقض حقوق شهروندی و مفاد این توافق نامه اقدام می نماید.

۱۰- پیش بینی اعتبارات مورد نیاز برای اجرای این توافق نامه در استان ها، در چهارچوب ضوابط اجرایی بودجه سنواتی برعهده شورای برنامه ریزی و توسعه استان خواهد بود.

۱۱- بمنظور هماهنگی، پیگیری و نظارت بر اجرای مفاد این توافق نامه و اجرای برنامه های حقوق شهروندی در نظام اداری، کارگروه مشترکی متشکل از نمایندگان سازمان اداری و استخدامی کشور، وزارت کشور، دستیار ویژه رئیس جمهور در حقوق شهروندی و دو نماینده از سازمان های مردم نهاد فعال در این زمینه با انتخاب سازمان امور اجتماعی کشور تشکیل می گردد. این کارگروه، گزارش مستمر پیشرفت برنامه ها و هماهنگی ها در زمینه حقوق شهروندی را جمع بندی و به طرف های توافق نامه منعکس خواهد نمود.

تقی رستم وندی
معاون وزیر
و رئیس سازمان امور اجتماعی کشور

نصرالله ترابی
معاون حقوقی، مجلس و نظارت
سازمان اداری و استخدامی کشور



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بخشنامه به وزارتخانه‌ها، موسسات و شرکت‌های دولتی، نهادهای عمومی غیردولتی، استانداری‌ها و سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می‌کنند.

به منظور جلوگیری از تضییع حقوق شهروندان، تکریم ارباب رجوع، جلوگیری از سرگردانی مردم در ساختمان‌های اداری دستگاه‌های اجرایی، پیشگیری از امکان برقراری ارتباط غیر اصولی و مفسده‌آمیز با کارکنان دولت و ایجاد نظام اداری پاسخگو و کارآمد و در اجرای ماده (۱۷) تصویب‌نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری با عنوان «حقوق شهروندی در نظام اداری» موارد زیر ابلاغ می‌شود:

۱- از اول تیر ماه سال ۱۳۹۷ به بعد، ارائه خدمت به مردم در محلی غیر از میز خدمت و ارجاع آنان به واحدهای سازمانی و کارشناسان در داخل ادارات ممنوع بوده و نقض مقررات محسوب می‌شود.

۲- دستگاه‌های اجرایی مکلف هستند تنها از طریق میز خدمت (حضور یا الکترونیکی) که در طبقه اول یا در دسترس‌ترین مکان با مراجعین قرار دارد، ارباب رجوع را پذیرش کرده و حتی‌المقدور در همان مکان از طریق فرایندهای تجمیع شده در میز خدمت، درخواست‌های مراجعان پذیرش و خدمات لازم به آنها ارائه شود. در این خصوص لازم است:

- به هنگام پذیرش، از کامل بودن مدارک و مستندات ارائه شده توسط ارباب رجوع در محل میز خدمت، اطمینان حاصل نموده و هرگونه نقص در درخواست، مدارک یا مستندات مربوطه را صرفاً در هنگام پذیرش، به اطلاع ارباب رجوع برسانند.
- زمان صدور پاسخ نهایی خدمت را هنگام پذیرش ارباب رجوع و دریافت مدارک، در قالب رسید به وی اعلام کنند.
- امکان رهگیری مراحل گردش کار خدمات درخواست شده را از طریق ارائه کد رهگیری منحصر به فرد برای ارباب رجوع فراهم کنند.

۳- دستگاه‌های اجرایی مکلف به رعایت موارد زیر در استقرار میز خدمت هستند:

- به صورت شفاف از طریق درگاه الکترونیکی دستگاه یا سایر روش‌ها، اطلاعات مورد نیاز مراجعین شامل مراحل گردش کار، مستندات مورد نیاز، مدت زمان ارائه خدمت، پرداخت‌ها، شخص و مسئول پاسخگوی خدمت و چگونگی ارتباط با وی، به اطلاع آنان رسانده شود.



- برای جلوگیری از تراکم مراجعین و کاهش زمان انتظار مردم برای ارائه «درخواست خدمت»، دستگاه موظف است نسبت به تأمین تعداد مناسب باجه و کارمند در میز خدمت اقدام نماید.
 - امکان نوبت‌دهی به ارباب رجوع در میز خدمت به طریق مقتضی فراهم شود.
 - در محل میز خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب به مراجعین تأمین شود.
- ۴- مسئولیت اطلاع رسانی، آموزش و توجیه کارکنان و ارباب رجوع و نیز تضمین اجرای صحیح آن به عهده بالاترین مقام دستگاه اجرایی است. از اول تیر ماه سال ۱۳۹۷ به بعد، پرونده مدیران واحدهای عملیاتی دستگاه‌های اجرایی و کارکنانی که در اجرای این بخشنامه قصور نمایند، با رعایت قوانین و مقررات مربوطه در هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری قابل رسیدگی است.
- ۵- سازمان اداری و استخدامی کشور و استانداران، مسئول نظارت بر حسن عملکرد واحدهای ستادی و استانی دستگاه‌های اجرایی، در ارتباط با موضوع این بخشنامه هستند.

- جناب آقای دکتر رحمانی فضلی وزیر محترم کشور برای اطلاع
- جناب آقای دکتر انصاری معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور برای اطلاع

عطف: ۱۸۷۳۴



معاون رئیس جمهور

و
رئیس سازمان

ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۳۹۳۷۱

تاریخ نامه: ۱۳۹۸/۰۲/۰۳

پوست: دارد

بسمه تعالی

سال رونق تولید

کلیه دستگاه های اجرایی مشمول تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

(ابلاغی ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸)

و استانداران محترم

در اجرای بندهای (۴) و (۵) ماده (۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری، تدوین گزارش تحلیلی نحوه اجرای تصویبنامه صدرالاشاره در سال ۱۳۹۷ جهت تقدیم به رئیس جمهور، شورای عالی اداری و هیأت وزیران توسط این سازمان در دست اقدام می باشد؛ شایسته است گزارش مستند نحوه اجرای تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری در آن دستگاه/ استان را در قالب چهارچوب پیوست حداکثر تا بیست و پنجم اردیبهشت ماه سال ۱۳۹۸ به امضای بالاترین مقام دستگاه/ استاندار به سازمان اداری و استخدامی کشور ارسال فرمایند.

جمشید انصاری

رونوشت:

جناب آقای دکتر واعظی رئیس محترم دفتر رئیس جمهور و سرپرست نهاد؛ جهت استحضار
جناب آقای خرازی رئیس محترم امور سلامت اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیر هیأت عالی نظارت؛ جهت پیگیری و تنظیم گزارش ملی مطابق بند (۵) ماده (۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری
جناب آقای دکتر نوربخش رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان قم؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند (۴) ماده (۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری
جناب آقای رضا عوض پور رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان بوشهر؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند (۴) ماده (۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری
جناب آقای مالکی رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان سمنان؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند (۴) ماده (۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری



جناب آقای غلامی راد رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان مازندران ؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای شایقی رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان اردبیل ؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای دکتر صیدایی رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان همدان ؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای حضرتی رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان آذربایجان غربی ؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

سرکار خانم عربشاهی رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان البرز ؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای دکتر پارسی پور رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان خراسان شمالی ؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای دکتر نوروزی رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان کهگیلویه و بویراحمد ؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای جمشیدی رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان خراسان رضوی ؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای وفائی رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان کرمانشاه ؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای یاری رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان قزوین ؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای حاجتی رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان خوزستان ؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای طهماسبی رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان زنجان ؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای دکتر نصراللهی زاده رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان کردستان ؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای آربین رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان خراسان جنوبی ؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای چگنی رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان لرستان ؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای دریانورد رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان هرمزگان ؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای تاج گردون رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان فارس ؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای روزبهان رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان گلستان ؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

سرکار خانم یادگاری رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان مرکزی ؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای قیصوری رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ایلام ؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی



استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای ترکی رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی

استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای حسینی پور رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان یزد؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی

استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای رودری رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان کرمان؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی

استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای دکتر اکبری رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان اصفهان؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از

سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای محمدی رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان گیلان؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی

استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای دکتر بهبودی رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان آذربایجان شرقی؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش

استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای مالکی رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان سیستان و بلوچستان؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی

از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

جناب آقای الیاسی بختیاری رئیس محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان چهار محال و بختیاری؛ جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال

گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند(۴) ماده(۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

گزارش اجرایی "حقوق شهروندی در نظام اداری" موضوع تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری - سال ۱۳۹۷

(۱) عنوان دستگاه اجرایی / استان:	(۲) بالاترین مقام دستگاه اجرایی / استاندار:
گزارش مختصر اجرای محورهای صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری	
(۳) محور اول: اطلاع رسانی، فرهنگ سازی و آموزش همگانی	
(۴) محور دوم: آموزش مدیران و کارکنان	
(۵) محور سوم: بازبینی و اصلاح فرآیندها و حذف رویه های زائد اداری	
(۶) محور چهارم: ارتقاء نحوه ارائه خدمات به اشخاص توانخواه	
(۷) محور پنجم: ایجاد میز خدمت حضوری و الکترونیکی	
(۸) محور ششم: نظارت، بازرسی مستمر و ضمانت اجراء	
(۹) محور هفتم: تعامل سازنده با سازمان اداری و استخدامی کشور	
(۱۰) امضاء و تاریخ:	

گزارش اجرای "حقوق شهروندی در نظام اداری" موضوع تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری - سال ۱۳۹۷



معاون رئیس جمهور

و

رئیس سازمان

ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۴۷۰۹۳

تاریخ نامه: ۱۳۹۹/۰۲/۰۹

پیوست: دارد

بسمه تعالی

«سال جهش تولید»

بخشنامه به تمامی وزارتخانه ها، مؤسسات و شرکت های دولتی، نهادهای عمومی غیردولتی، استانداری ها و سایر دستگاه هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می کنند

در اجرای بندهای (۴) و (۵) ماده (۱۸) ابلاغیه حقوق شهروندی در نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری، تدوین گزارش تحلیلی نحوه اجرای تصویبنامه صدرالاشاره در سال ۱۳۹۸ جهت تقدیم به رئیس جمهور، شورای عالی اداری و هیأت وزیران توسط این سازمان در دست اقدام می باشد؛ شایسته است گزارش مستند نحوه اجرای تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری در آن دستگاه/ استان را صرفاً در قالب چارچوب پیوست، حداکثر تا پایان اردیبهشت ماه سال جاری و به امضای بالاترین مقام دستگاه/ استاندار به سازمان اداری و استخدامی کشور ارسال فرمایند.

جمشید انصاری

رونوشت:

جناب آقای دکتر واعظی رئیس محترم دفتر رئیس جمهور و سرپرست نهاد ریاست جمهوری جهت استحضار.
جناب آقای جمالی معاون محترم حقوقی، مجلس و نظارت سازمان اداری و استخدامی کشور جهت اطلاع و پیگیری تهیه و تنظیم گزارش ملی.
- روسای محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استانها جهت اطلاع و پیگیری تنظیم و ارسال گزارش استانی از سوی استاندار محترم مطابق بند (۴) ماده (۱۸) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری.



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

معاونت حقوقی، مجلس و نظارت

امور بازرسی، رسیدگی به شکایات و صیانت از حقوق مردم

شیوه نامه

گزارش اجرای حقوق شهروندی در نظام اداری موضوع تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای

عالی اداری - سال ۱۳۹۸

بهار ۱۳۹۹

عنوان دستگاه اجرایی / استان:		بالاترین مقام دستگاه اجرایی / استاندار:
گزارش نحوه اجرای حقوق شهروندی در نظام اداری		
مقدمه: ویرایش جدید نحوه اجرای حقوق شهروندی در نظام اداری در برگیرنده ۷ بُعد و ۲۹ شاخص است. جهت ساده سازی و درک بهتر، مبنای شاخص های جدید شامل سه بخش: قبل از ورود شهروند به نظام اداری (از جمله آگاهی بخشی)، حین ورود (از جمله محیطی آرام همراه با امکانات رفاهی خوب، رفتار مودبانه و اعمال بی طرفانه قوانین و مقررات) و تا زمان پایان فرآیند ارائه خدمت (از جمله جبران خسارات وارده در صورت وجود و انتشار آزاد آمار و اطلاعات) می باشد. در این راستا، تلاش شده است گزاره های برخی از مواد تصویب نامه با هم ادغام شوند و در عین حال جامعیت موضوع مورد توجه قرار گیرد. با این حال، برخی از ابعاد موضوع حقوق شهروندی در نظام اداری که اساساً جنبه توصیه ای دارند (مانند حفظ حریم خصوصی مراجعین و کارکنان)، با پیش فرض اعتماد به دستگاه های اجرایی در ویرایش جدید حذف شده اند، اما در صورت لزوم به طرق دیگر نظیر انجام بازرسی های موردی و مستمر سنجیده خواهند شد. لازم به ذکر است که هر چند در ویرایش جدید تمام تلاش ها بر این بوده است که شاخص ها جنبه کمی داشته باشند اما بدلیل ماهیت موضوع، برخی موارد همچنان کیفی اند، که در این شیوه نامه تلاش می شود اطلاعات درخواستی برای هر یک از شاخص ها به گونه ای کاربردی تشریح شود. مبنای شیوه نامه حاضر، شناخت وضع موجود دستگاه های اجرایی است و در این زمینه ارائه اطلاعات دقیق و کامل در مورد "شاخص ۱" از اهمیت ویژه ای برخوردار است به گونه ای که قابل اتکاء بودن اطلاعات مرتبط با سایر ابعاد و شاخص ها به نوعی به کامل، جامع و دقیق بودن شاخص مذکور وابسته اند. در پایان فرم آسیب شناسی شیوه نامه ارائه شده است، ارائه اطلاعات دقیق در این زمینه در بهبود شیوه نامه کمک کننده خواهد بود.		
بعد ۱	شاخص ها	اطلاعات درخواستی
آگاهی بخشی وظایف، مأموریت ها و فرآیندهای اداری به مردم	۱. احصاء وظایف و مأموریت های قانونی و اطلاع رسانی خدمات مبتنی بر آن به مردم به طرق مقتضی (بند های ۶، ۷، ۸ و ۱۲ ماده ۸ و بند ۴ ماده ۳)	۱. آیا خدمات دستگاه/واحد اجرایی احصاء شده است؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. ۳. اگر بله، خدمات به تفکیک شناسنامه دار، غیر شناسنامه دار و برون سپاری شده لیست شود. ۴. نحوه اطلاع رسانی هر یک از خدمات ذکر شود.
	۲. احصاء فرایند های خدمتی و اطلاع رسانی شفاف در مورد آن ها به طرق مقتضی (بند های ۸، ۹ و ۱۲ ماده ۸ و بندهای ۱، ۲ و ۳ ماده ۴)	۱. آیا فرایند های اجرایی هر یک از خدمات دستگاه احصاء شده است؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. ۳. اگر بله، فرایند های اجرایی هر یک از خدمات سازمان به تفکیک شناسنامه دار و غیر شناسنامه دار لیست شود. ۴. نحوه اطلاع رسانی هر یک از فرایند های اجرایی خدمات ذکر شود.
	۳. اطلاع رسانی نظارت الکترونیکی و نصب دوربین در صورت وجود (ماده ۷ بیشتر جنبه توصیه ای دارد، در اینجا بند ۷ ماده ۷ مد نظر است)	۱. آیا نظارت الکترونیکی اطلاع رسانی شده است؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. ۳. اگر بله، گزارش مستند در سربرگ سازمانی با امضای مقام مسئول دستگاه اجرایی در مورد اینکه در چند نقطه از سازمان نظارت الکترونیکی وجود دارد و به چه نحوی اطلاع رسانی شده است.
	۴. نسبت فرایند های الکترونیک به کل فرایند های ارائه خدمت دستگاه/ واحد اجرایی (بند ۲ ماده ۶ و بند ۲ ماده ۱۶)	۱. آیا فرایند های خدمتی الکترونیکی شده احصاء شده اند؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. اگر بله، موارد زیر احصاء شود: - احصاء فرایند های اجرایی هر یک از خدمات دستگاه (شاخص ۲) - احصاء تعداد فرایند هایی که الکترونیکی شده اند. - و در نهایت نسبت دو مورد قبل.
بعد ۲	شاخص ها	اطلاعات درخواستی
دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری	۵. تجمیع فرایندهای اداری ارائه خدمت در پنجره واحد (بندها ۳ و ۴ ماده ۶ و بند ۱ ماده ۱۶)	۱. آیا فرایند های فیزیکی ارائه خدمت در یک مکان تجمیع شده اند؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. ۳. اگر بله، چگونگی آن تشریح شود. ۴. آیا فرایند های الکترونیکی ارائه خدمت تجمیع شده اند؟ ۵. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. ۶. اگر بله، چگونگی آن تشریح شود.
	۶. امکان استفاده توانخواهان از سامانه های الکترونیکی دستگاه/واحد اجرایی (بند ۴ ماده ۱۱)	۱. آیا سامانه های الکترونیکی برای اشخاص توانخواه مناسب سازی شده اند؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. ۳. اگر بله، چگونگی آن به طور مستند تشریح شود.
	۷. کیفیت تارنما و درگاه دستگاه/ واحد اجرایی از نظر دسترسی آسان شهروندان (بند ۲ ماده ۶ و بند ۵ ماده ۹)	* بهترین راه برای تحقق این شاخص، دریافت نظر شهروندان موضوع بند (۵) ماده (۹) تصویب نامه است. ۱. آیا سازمان مکانیسمی در این زمینه دارد؟

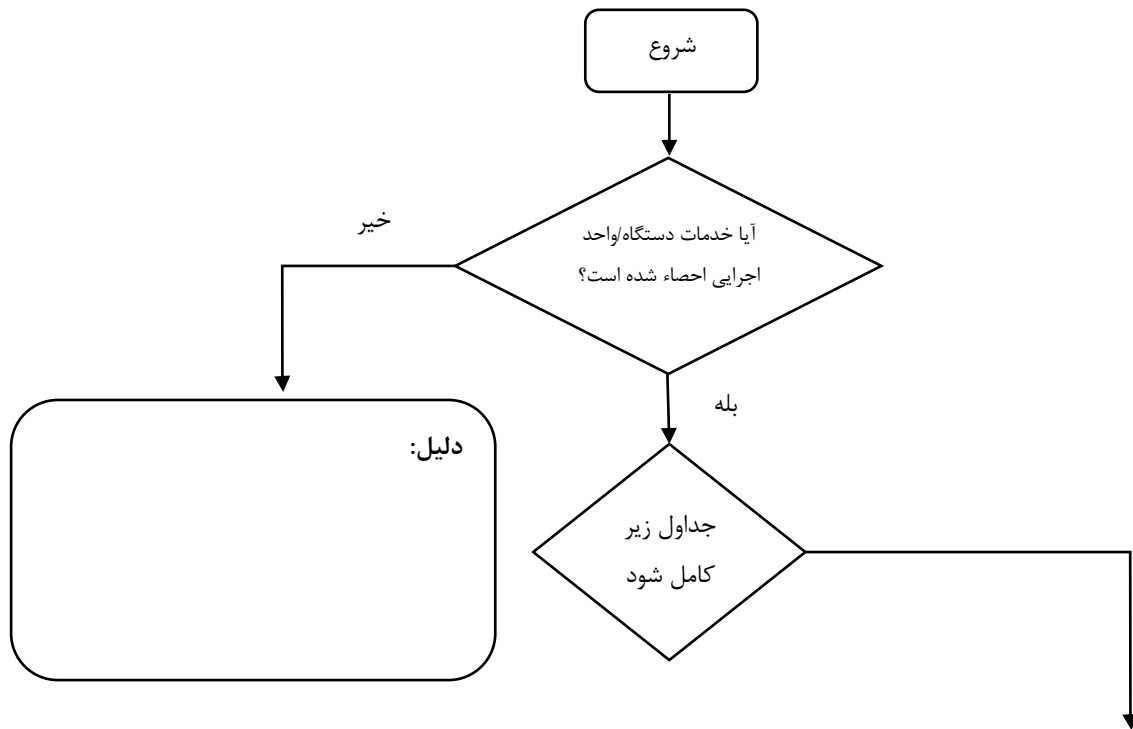
	۹) ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود ۳. اگر بله، تشریح نحوه سنجش (روش شناسی و محتوا) و ارائه نتیجه نظرسنجی.	
۱. آیا ساختمان و امکانات رفاهی (از جمله: مبلمان، آب آشامیدنی، آسانسور، پارکینگ، امنیت سپاری) متناسب با حجم مراجعین است؟ ۲. اگر خیر دلیل آن ذکر شود. ۳. اگر بله، موارد زیر پاسخ داده شود: - تخمین متوسط ارباب رجوع در طول یک ماه برای هر یک از خدمات سازمان - ساختمان و امکانات رفاهی موجود نسبت به حجم ارباب رجوع	۸. بیش بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی جهت رفاه مراجعان (بند ۳ ماده ۶ و بند ۲ ماده ۳) (۱ امتیاز)	
۱. آیا زمان ارائه هر یک از خدمات سازمان احصاء شده است؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. ۳. اگر بله، زمان مورد نیاز برای هر یک از خدمات سازمان به تفکیک بیان شود.	۹. متوسط زمان ارائه خدمت به مراجعین (بند ۳ ماده ۴)	
۱. آیا سازمان سامانه ای برای نوبت دهی دارد؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. ۲. اگر بله، مکانیسم آن تشریح شود.	۱۰. وجود سامانه نوبت دهی و اعلام زمان انتظار به مراجعان (بندهای ۵ و ۶ ماده ۶)	
اطلاعات درخواستی	شاخص ها	بعد ۳
* بهترین راه برای تحقق این شاخص، دریافت نظر شهروندان موضوع بند(۵) ماده(۹) تصویب نامه است. ۱. آیا سازمان مکانیسمی در این زمینه دارد؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. ۳. اگر بله، تشریح نحوه سنجش (روش شناسی و محتوا) و ارائه نتیجه نظرسنجی.	۱۱. وجود جو حاکی از احترام در محیط اداری (بند های ۱، ۲، ۳، ۵ و ۶ ماده ۳، بند ۵ ماده ۹)	
۱. آیا سامانه پاسخگویی به شکایات در سازمان وجود دارد؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. ۳. اگر بله، موارد زیر پاسخ داده شود: - تشریح سامانه - نقاط قوت و ضعف سامانه - تعداد شکایات دریافتی در طول سال - تعداد شکایاتی که با موضوع ادبیات غیر محترمانه اند. - اعلام درصد (نسبت شکایات ثبت شده با موضوع رفتار و ادبیات غیر محترمانه با شهروندان به کل شکایات ثبت شده در سال)	۱۲. نسبت شکایات ثبت شده با موضوع رفتار و ادبیات غیر محترمانه با شهروندان به کل شکایات ثبت شده در سال (بند ۱ ماده ۱۲)	رفتار محترمانه با مراجعین
۱. آیا آموزش های صیانت از حقوق مردم در نظام اداری به تفکیک مدیران، کارکنان و شهروندان ارائه می شود؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود ۳. اگر بله، موارد زیر پاسخ داده شود: - آموزش های برگزار شده در این زمینه بیان شود. - مکانیسم برگزاری آموزش ها تشریح شود. - ساعات آموزشی برگزار شده با موضوع صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری به تفکیک مدیران و کارکنان و شهروندان.	۱۳. سرانه آموزش مدیران، کارکنان و شهروندان با موضوع صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری (بند ۴ ماده ۴ و بند ۵ ماده ۸، بند ۳ ماده ۱۱)	
اطلاعات درخواستی	شاخص ها	بعد ۴
۱. آیا کمیته تنقیح مقررات در سازمان وجود دارد؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن تشریح شود ۳. اگر بله، موارد زیر بصورت مستند پاسخ داده شود: - مکانیسم آن به چه صورت است؟ - در طول سال چه تعداد جلسه برگزار کرده است؟	۱۴. تنقیح و به روز رسانی مقررات مربوط به انجام وظایف دستگاه/ واحد اجرایی (بند های ۱، ۵ و ۷ ماده ۴)	اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات
* بهترین راه برای تحقق این شاخص، دریافت نظر شهروندان موضوع بند(۵) ماده(۹) تصویب نامه است. ۱. آیا سازمان مکانیسمی در این زمینه دارد؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. ۳. اگر بله، تشریح نحوه سنجش (روش شناسی و محتوا) و ارائه نتیجه نظرسنجی.	۱۵. عدم وجود شرایط اجحاف آمیز در مقررات و نمونه قراردادهای دستگاه/ واحد اجرایی (بند های ۱، ۲ و ۳ ماده ۵، بند ۲ ماده ۱۰)	

بعد ۵	شاخص ها	اطلاعات درخواستی
فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین	۱۶. شناسایی و رفع عوامل آسیب زا به شهروندان در جریان فعالیت دستگاه/ واحد اجرایی (ماده ۱۳)	۱. آیا سازمان برنامه ای در راستای شناسایی این عوامل دارد؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. ۳. اگر بله، به سوالات زیر پاسخ داده شود: - مکانیسم آن به چه صورت است - عوامل آسیب زای شناسایی شده بیان شود - اقدامات انجام شده در جهت رفع آن ها بیان شود.
	۱۷. پیش بینی ضوابط و فرایند اجرایی جبران خسارات وارده به شهروندان (ماده ۱۳)	۱. آیا سازمان برنامه ای در این حوزه دارد؟ ۲. اگر خیر، چرایی آن تشریح شود ۳. اگر بله، به سوالات زیر پاسخ داده شود: - مکانیسم آن به چه صورت است - موارد جبران خسارت شده به طور مستند بیان شود.
بعد ۶	شاخص ها	اطلاعات درخواستی
انتشار آمار و اطلاعات عملکردی و ایجاد امکان مشارکت، انتقادات و پیشنهادات مردم (حکمرانی داده باز)	۱۸. فرهنگ سازی در محیط اداری در زمینه دریافت نظرات شهروندان (بند ۹ ماده ۸ و بند های ۱، ۲، ۳ و ۴ ماده ۹)	۱. آیا سازمان برنامه ای در حوزه مشارکت دهی شهروندان و دریافت نظرات پیشنهادی آن ها در راستای اصلاح نظام اداری دارد؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود ۳. اگر بله، به سوالات زیر پاسخ داده شود: - مکانیسم آن به چه صورت است - نتیجه مشارکت دهی چگونه است - آیا مردم تمایل به مشارکت دارند
	۱۹. ارائه گزارش عملکرد دوره ای و آمار و اطلاعات دستگاه/ واحد اجرایی به شهروندان (بند های ۲، ۳ و ۴ ماده ۸)	۱. آیا سازمان برنامه ای در راستای انتشار آزادانه آمار و اطلاعات دارد؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود ۳. اگر بله، به سوالات زیر پاسخ داده شود: - مکانیسم آن به چه صورت است. - سالانه چه آمار و اطلاعاتی توسط سازمان منتشر می شود.
	۲۰. وجود برنامه منظم دیدار مدیران با شهروندان و اجرای آن	۱. آیا سازمان برنامه ای در این زمینه دارد؟ ۲. اگر خیر، چرایی آن تشریح شود ۳. اگر بله، سوالات زیر پاسخ داده شود: - مکانیسم آن به چه صورت است - در طول سال چند بار این برنامه اجرایی شده است؟ - خروجی ارائه شود (به تفکیک فراوانی مراجعه کنندگان، علت، نتایج دیدار ها)
	۲۱. برگزاری جلسات پرسش و پاسخ با اصحاب رسانه به صورت دوره ای (بند های ۱۰ و ۱۱ ماده ۸)	۱. آیا سازمان برنامه ای در این حوزه دارد؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود ۳. اگر بله، سوالات زیر پاسخ داده شود: - مکانیسم آن به چه صورت است - در طول سال چند بار این برنامه اجرایی شده است (به همراه تاریخ و مستند)
	۲۲. سامانه دریافت شکایات، انتقاد ها، پیشنهادات و ارتباطات دو سویه (بند ۶ ماده ۹)	۱. آیا سازمان مکانیسمی در حوزه ارتباطات دو سویه با شهروندان دارد؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود ۳. اگر بله، سوالات زیر پاسخ داده شود - مکانیسم آن به چه صورت است - خروجی سامانه به تفکیک شکایات، انتقادات و پیشنهادات ارائه شود
	۲۳. متوسط زمان پاسخگویی به شکایات (ماده ۹)	۱. آیا زمانی برای پاسخ به شکایات توسط سازمان در نظر گرفته شده است؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. ۳. اگر بله، زمان مورد نیاز برای پاسخگویی به شکایات ارائه شود.
بعد ۷	شاخص ها	اطلاعات درخواستی

۱. آیا سازمان برنامه ای در حوزه بازرسی و برگزاری کمیته سلامت و صیانت دارد؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود ۳. اگر بله، به سوالات زیر پاسخ داده شود: - برنامه بازرسی ها به چه صورت است - تعداد بازرسی ها در طول سال - نتیجه بازرسی های انجام شده - تعداد جلسات برگزار شده کمیته سلامت و صیانت در سال - مصوبات مرتبط با حقوق شهروندی ذکر شوند - میزان تحقق مصوبات مرتبط با حقوق شهروندی به طور مستند	۲۴. رصد مستمر اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری در تمامی واحدهای تابعه و تشکیل جلسات هماهنگی (بند ۱ ماده ۱۶)	
۱. آیا سازمان مکانیسمی در این حوزه دارد؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود ۳. اگر بله، به سوالات زیر پاسخ دهید - مکانیسم آن به چه صورت است - خروجی آن تشریح شود	۲۵. بهره گیری از نهادهای جامعه مدنی در امر رصد و مراقبت از حقوق شهروندی (بند ۳ ماده ۱۸)	
۱. آیا با سازمان اداری و استخدامی کشور/ سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان در طول سال تعامل داشته اید؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود ۳. اگر بله، به سوالات زیر پاسخ داده شود: - آیا در نشست ها و جلسات هم اندیشی ای که سازمان برگزار کرده است شرکت کرده اید؟ - آیا تعامل حضوری، تلفنی و مکاتبه ای داشته اید؟ - آیا به موقع گزارشات خود را به سازمان ارائه داده اید؟	۲۶. همکاری و هماهنگی با سازمان اداری و استخدامی کشور/ سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان و شرکت فعال در نشست ها و جلسات هم اندیشی مرتبط (بند ۱ ماده ۱۶)	راهبری و ضمانت اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری
۱. آیا در زمینه ارائه خدمات عمومی بهتر به شهروندان ابتکار خاصی داشته اید؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن را بنویسید ۳. اگر بله، ابتکار را به طور مستند ارائه کنید	۲۷. انجام ابتکارات و خلاقیت ها در زمینه پیشبرد اهداف و تحقق مفاد تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری	
۱. آیا در حوزه نقض حقوق شهروندی در نظام اداری گزارش نقضی داشته اید؟ ۲. اگر خیر، دلیل را در سربرگ سازمانی با امضای مقام مسئول دستگاه اجرایی ارائه کنید ۳. اگر بله، ارائه تعداد گزارشهای مرتبط با نقض حقوق شهروندی در نظام اداری در سربرگ سازمانی با امضای مقام مسئول دستگاه اجرایی	۲۸. ارائه به موقع گزارش نقض یا عدم رعایت مفاد تصویب نامه به مراجع ذیصلاح دستگاه اجرایی جهت طرح در هیات های رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان (ماده ۱۹)	
ارائه گزارش عملکرد سالانه به سازمان اداری و استخدامی کشور (توسط دستگاه های اجرایی در سطح ملی) و سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان (توسط واحدهای اجرایی در سطح استان) در موعد مقرر	ارائه گزارش تحلیلی نحوه اجرای مصوبه به سازمان اداری و استخدامی کشور/ سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان بصورت دوره ای مطابق ماده (۱۸) تصویبنامه (بند ۴ ماده ۱۸)	
شرایط عدم مصداق: چنانچه پس از بررسی های بعمل آمده توسط دستگاه اجرایی، شاخصی مشمول شرایط عدم مصداق تشخیص داده شود؛ لازم است مراتب بصورت رسمی با مستندات و ادله متقن به امور بازرسی، رسیدگی به شکایات و صیانت از حقوق مردم منعکس شود.		
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه/ واحد اجرایی): در این شبهه نامه تلاش شده است به تفکیک هر یک از شاخص ها مطابق با اطلاعات درخواستی، جداول و نمودارهایی طراحی شود که ضرورت دارد دستگاه های اجرایی صرفاً اطلاعات خود را در قالب جداول مذکور ارائه دهند.		

قالب و فرآیند گزارش دهی

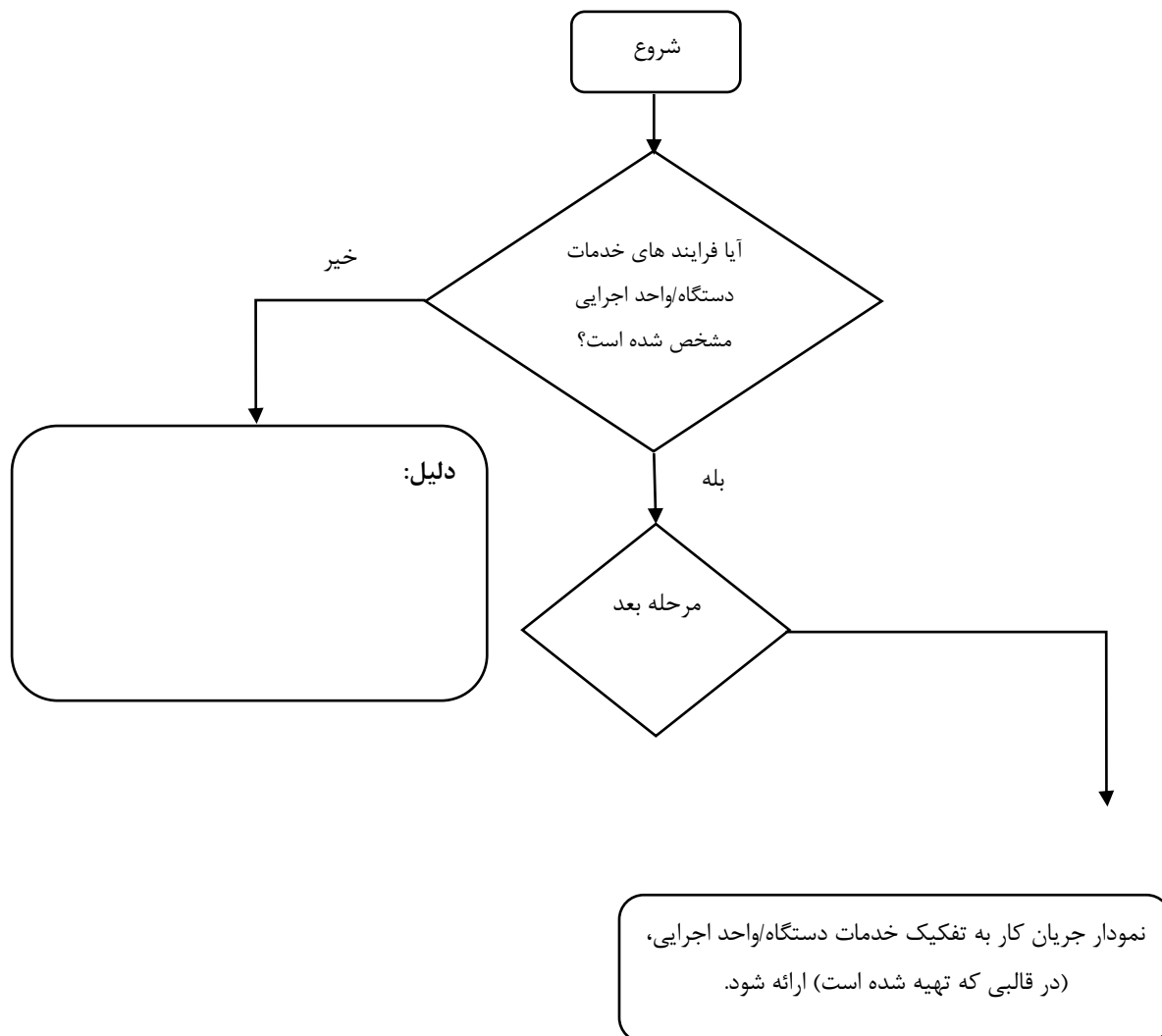
شاخص ۱

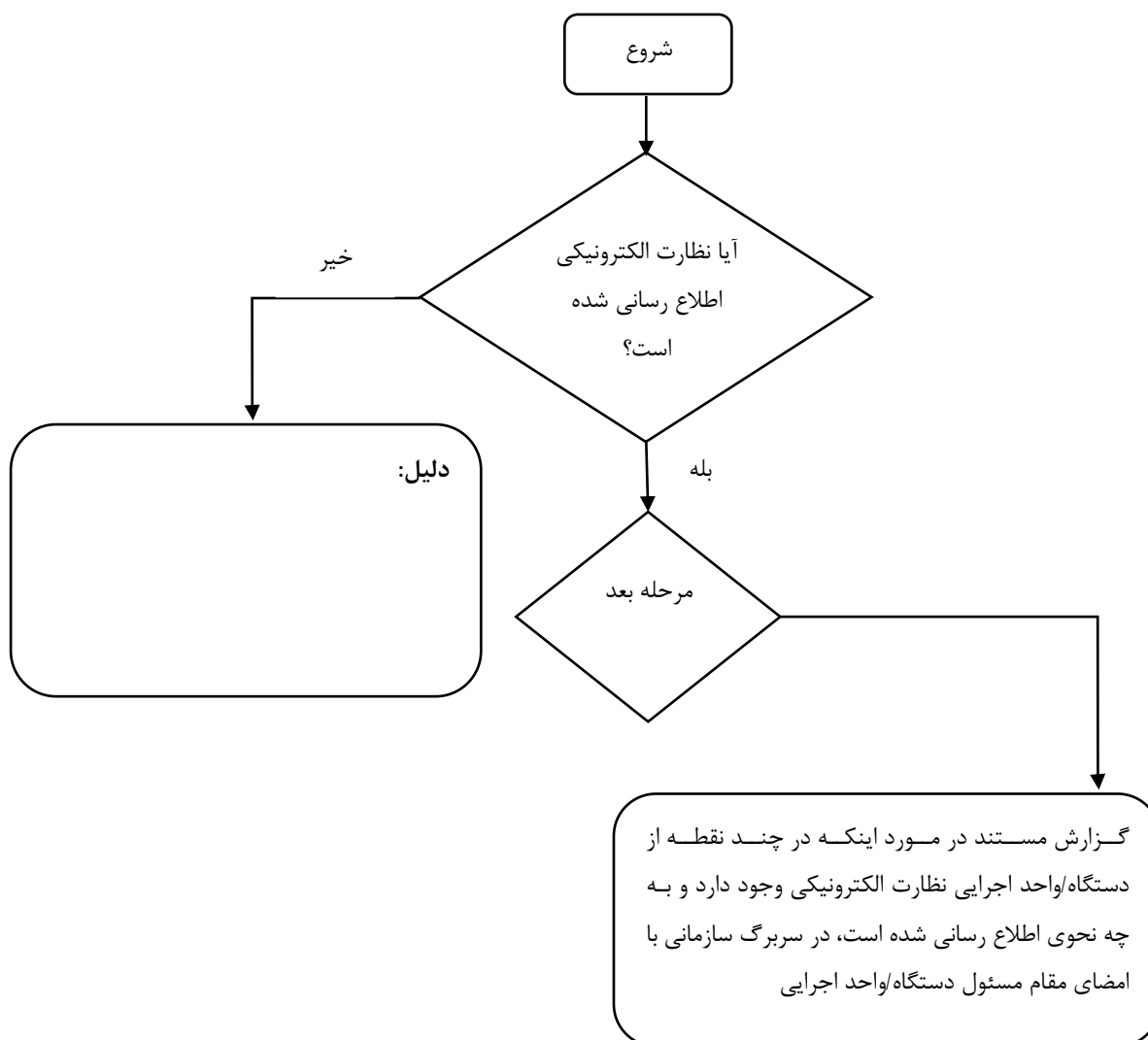


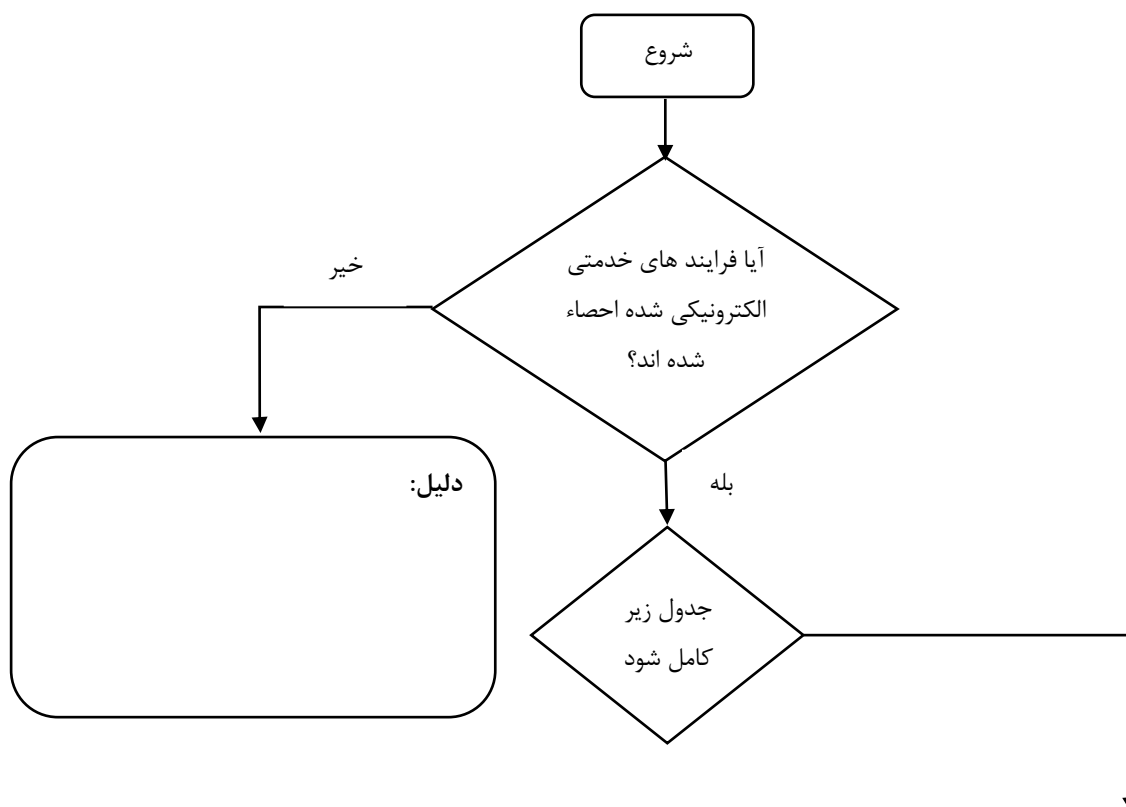
ردیف	خدمات شناسنامه دار	مستند قانونی	جامعه هدف (خدمات به چه کسی ارائه می شود)	نحوه اطلاع رسانی
۱				
n				

ردیف	خدمات غیر شناسنامه دار	مستند قانونی	جامعه هدف	نحوه اطلاع رسانی
۱				
n				

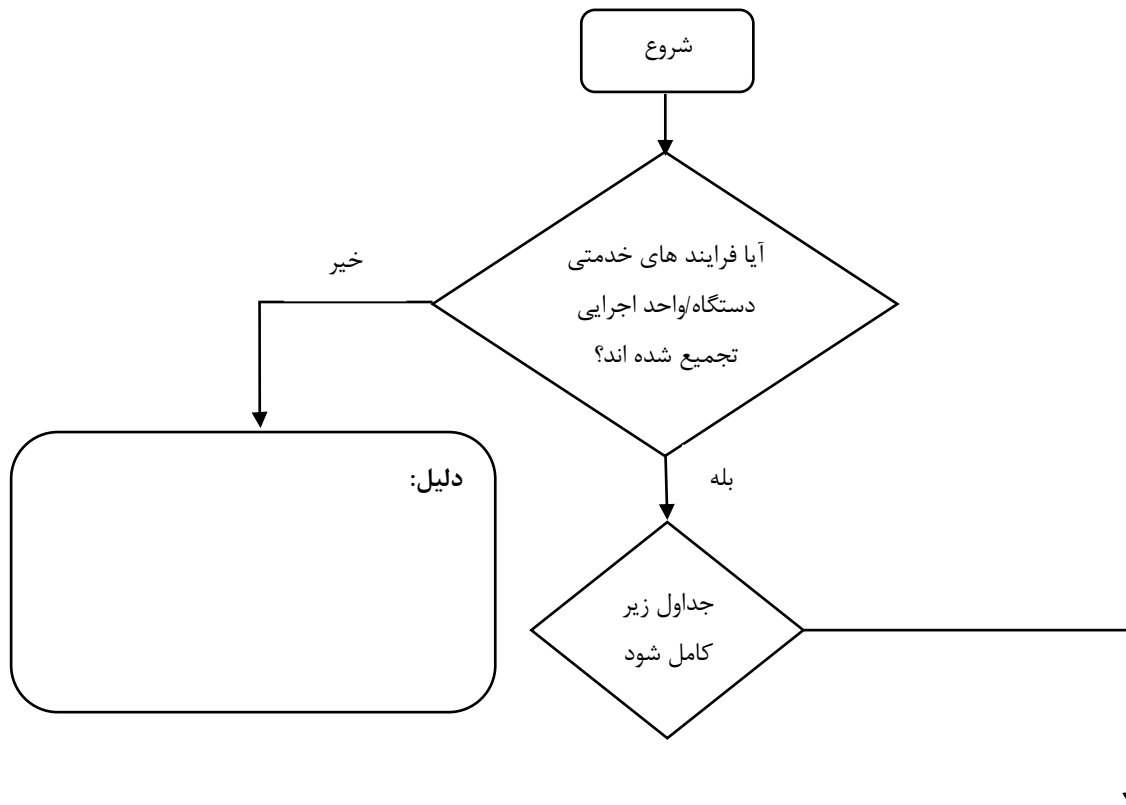
ردیف	خدمات برون سپاری شده	مجری	جامعه هدف	نحوه اطلاع رسانی
۱				
n				





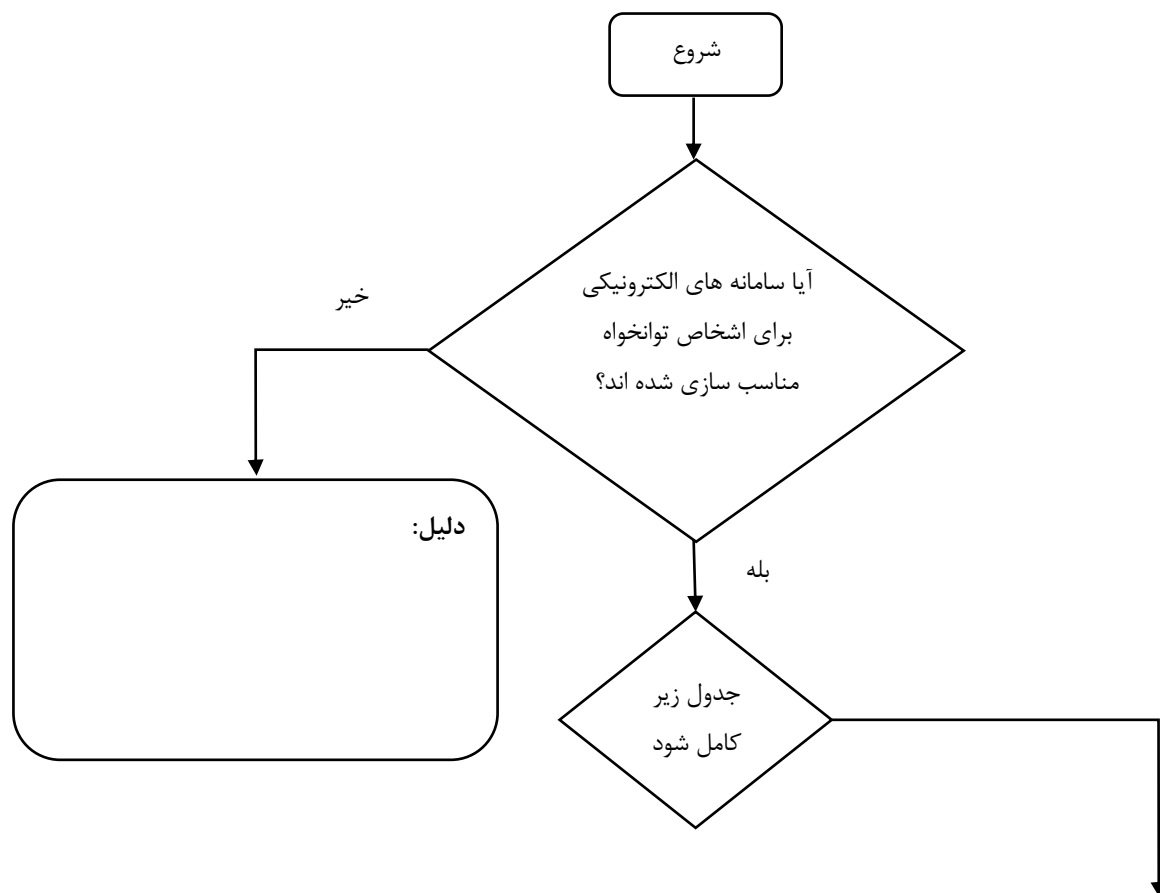


وضعیت الکترونیکی شدن فرآیندهای خدماتی		فرایند های خدماتی	ردیف
الکترونیکی نشده اند	الکترونیکی شده اند (به همراه آدرس وبگاه/درگاه)		
			۱
			۲
			n
		درصد فرآیندهای الکترونیکی شده و الکترونیکی نشده	

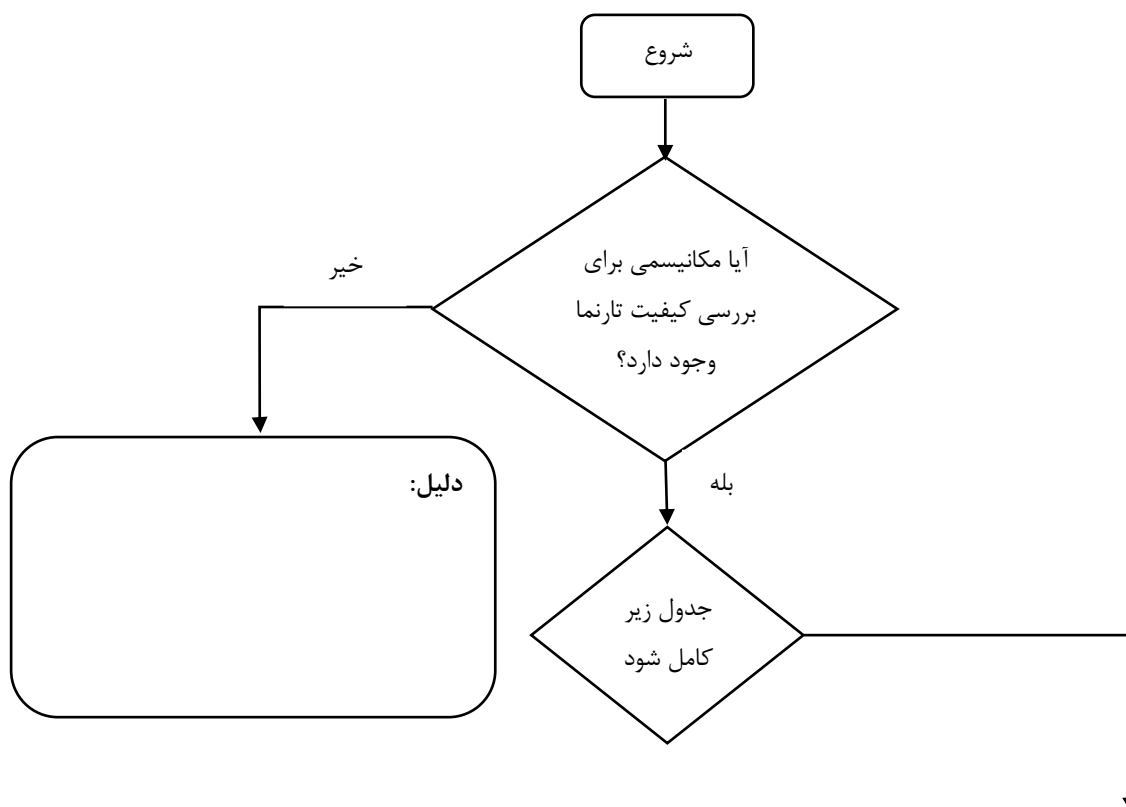


ردیف	فرایند های خدمتی فیزیکی	وضعیت تجمیع فرآیندهای خدمتی فیزیکی	
		تجمیع شده اند	تجمیع نشده اند
۱			
n			
درصد فرآیندهای خدمتی فیزیکی تجمیع شده			

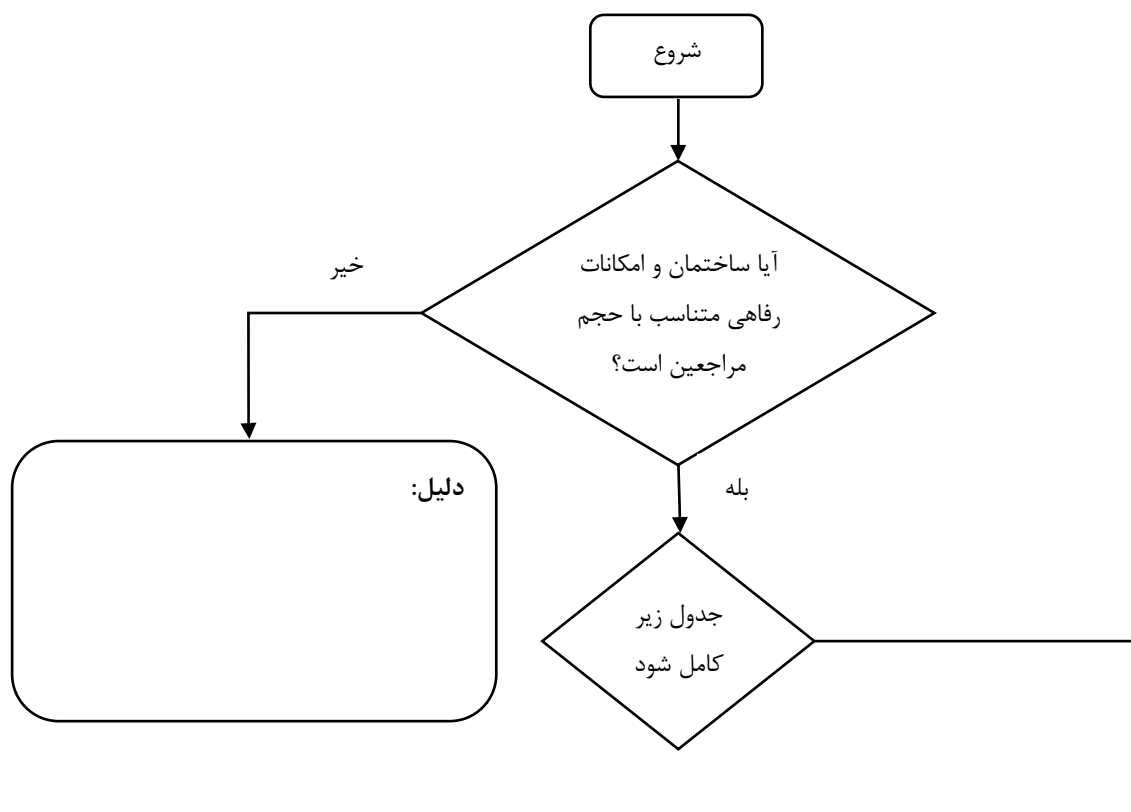
ردیف	فرایند های خدمتی الکترونیکی	وضعیت تجمیع فرآیندهای خدمتی الکترونیکی	
		تجمیع شده اند	تجمیع نشده اند
۱			
n			
درصد فرآیندهای خدمتی الکترونیکی تجمیع شده			



چگونگی مناسب سازی	تشریح مکانیسم

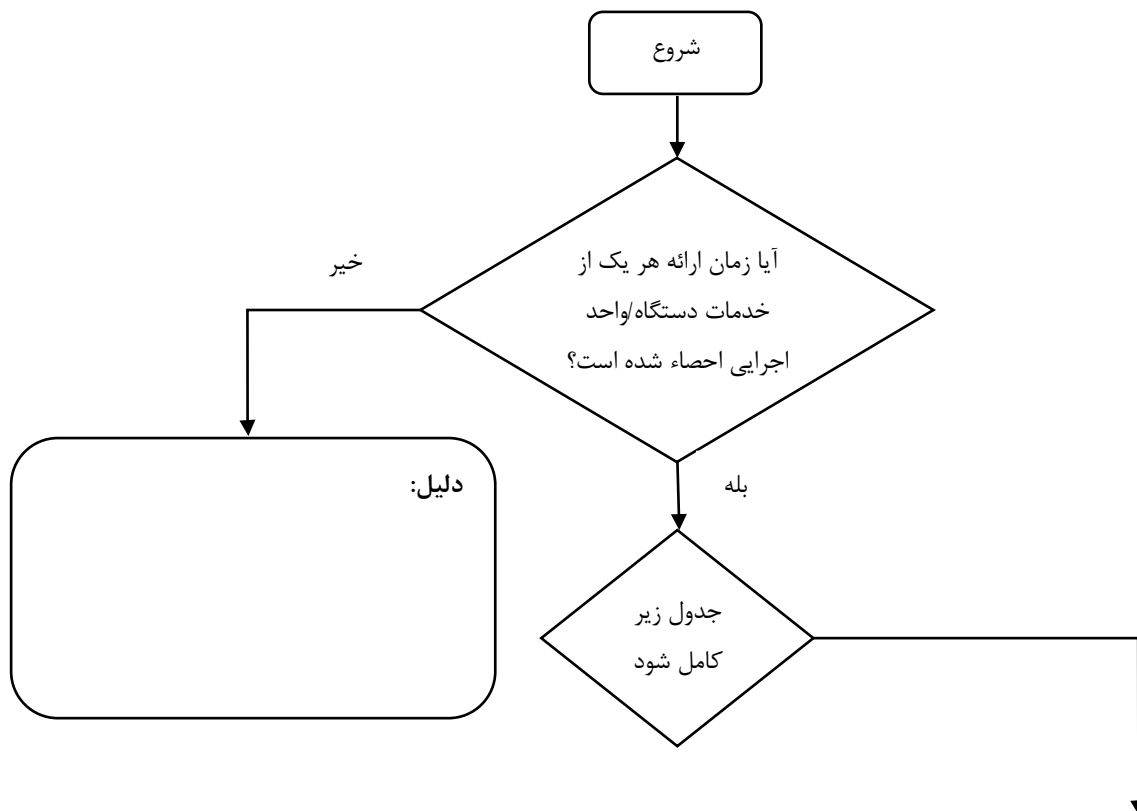


تشریح مکانیسم	مکانیسم
سوالات، روش شناسی، نتیجه نظرسنجی	برای مثال نظر سنجی از شهروندان

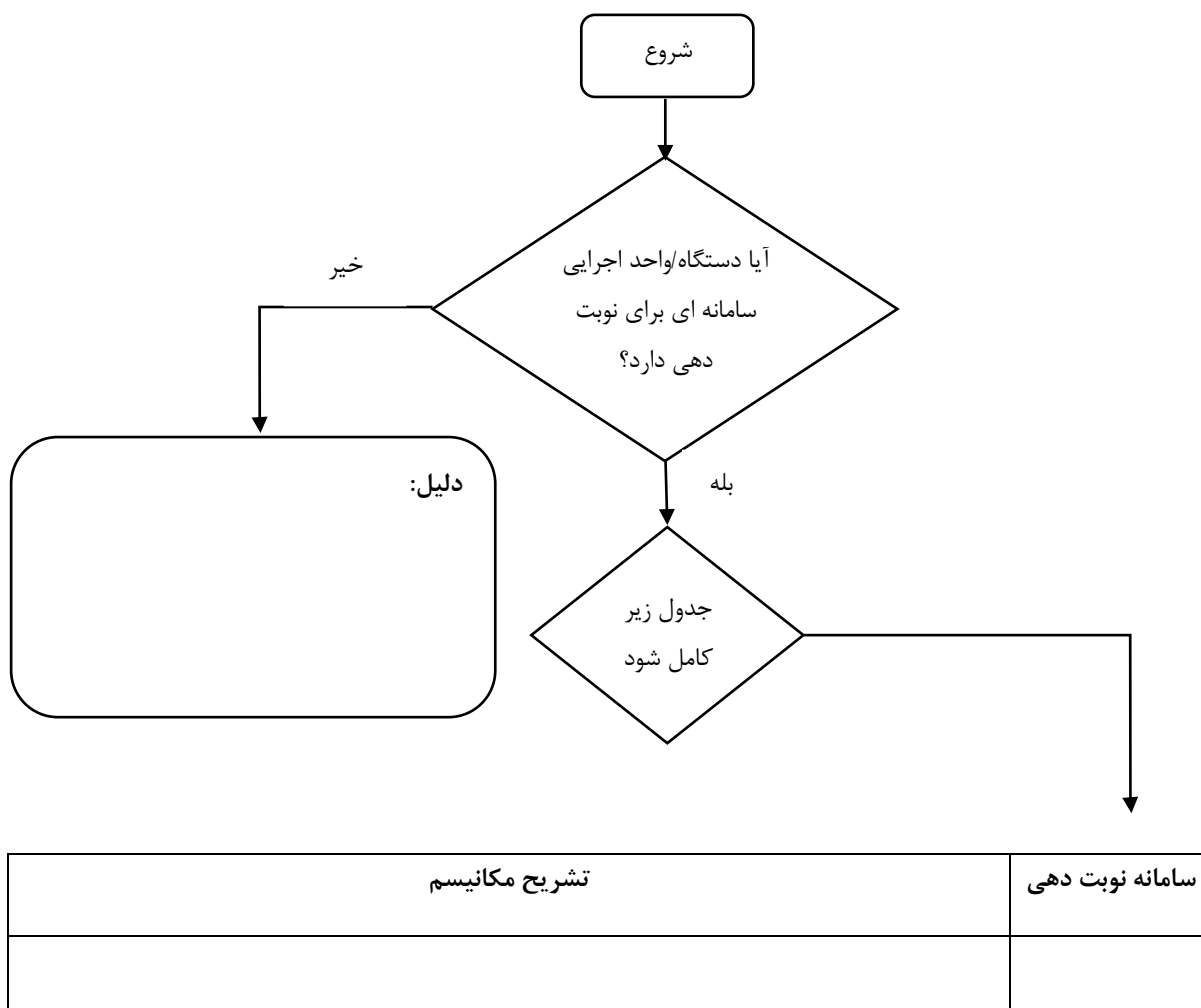


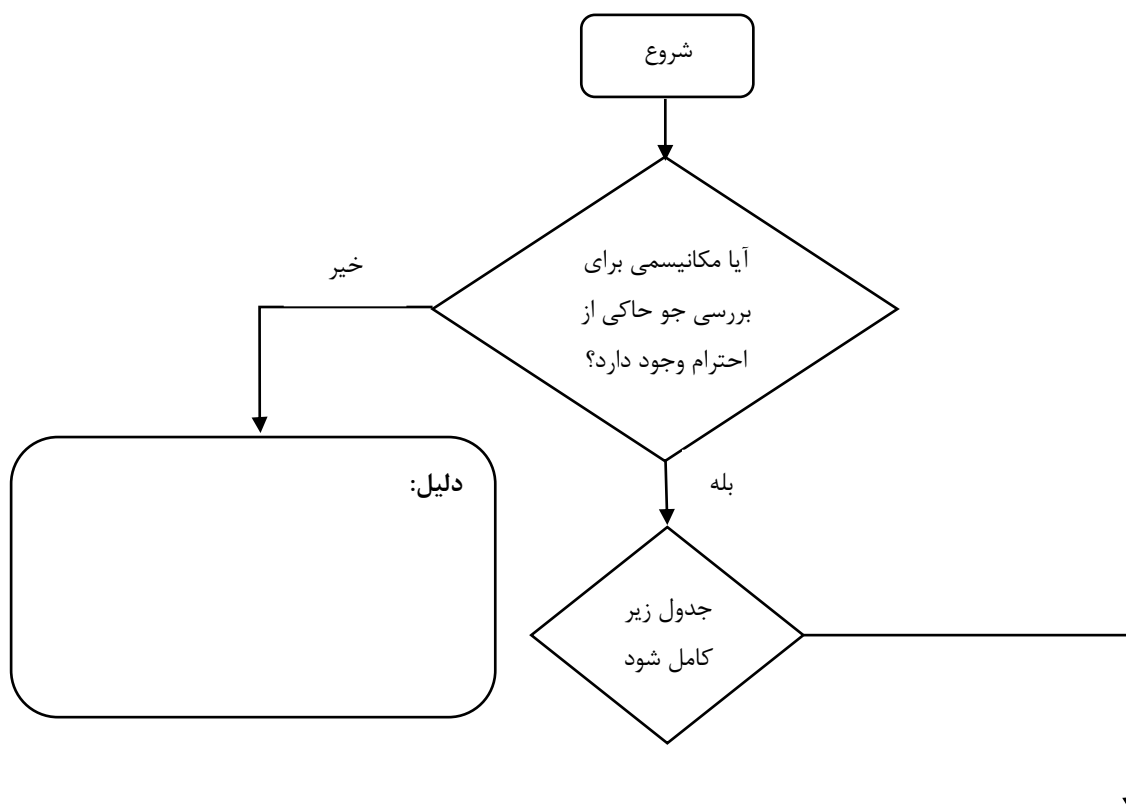
ردیف	خدمت	متوسط تعداد ارباب رجوع برای هر خدمت در طول یک ماه
۱		
۲		
n		

ردیف	ساختمان و تجهیزات (از جمله: مبلمان، آب آشامیدنی، آسانسور، پارکینگ، محلی برای امانت سپاری) نسبت به حجم ارباب رجوع	وضعیت ساختمان و تجهیزات
۱		
۲		
n		

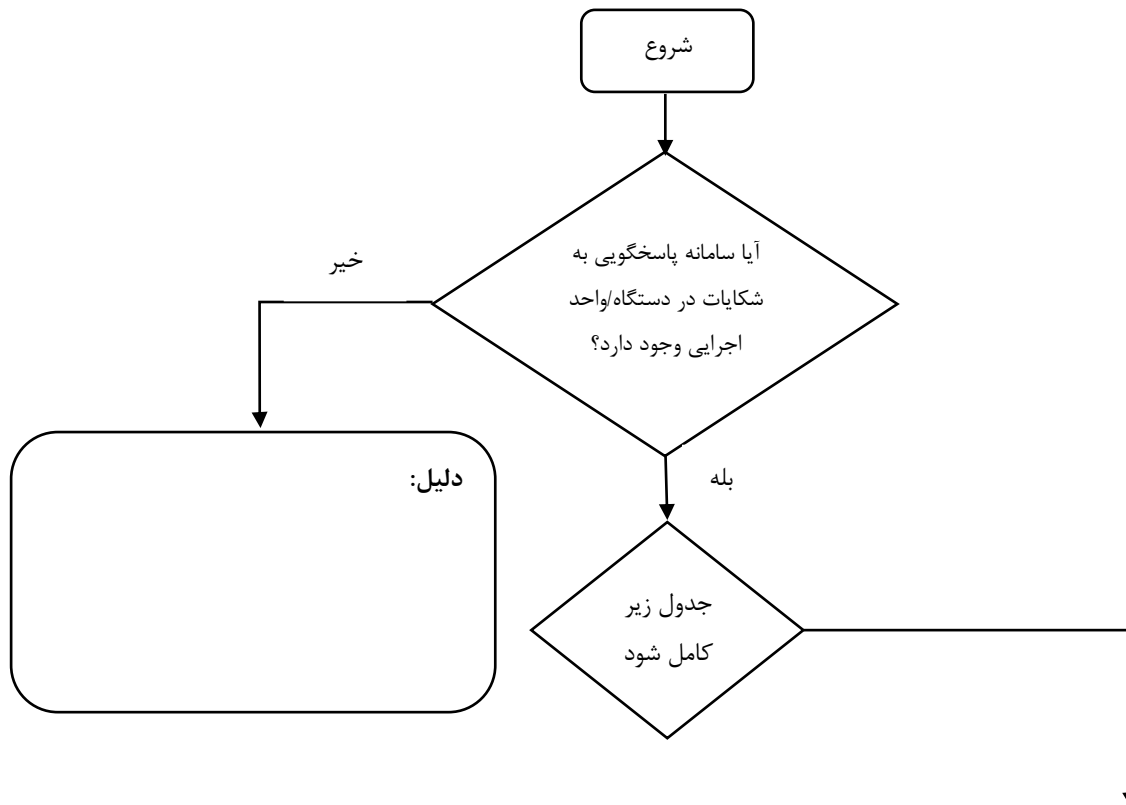


ردیف	خدمت	متوسط زمان مورد نیاز
۱		
۲		
۳		
n		

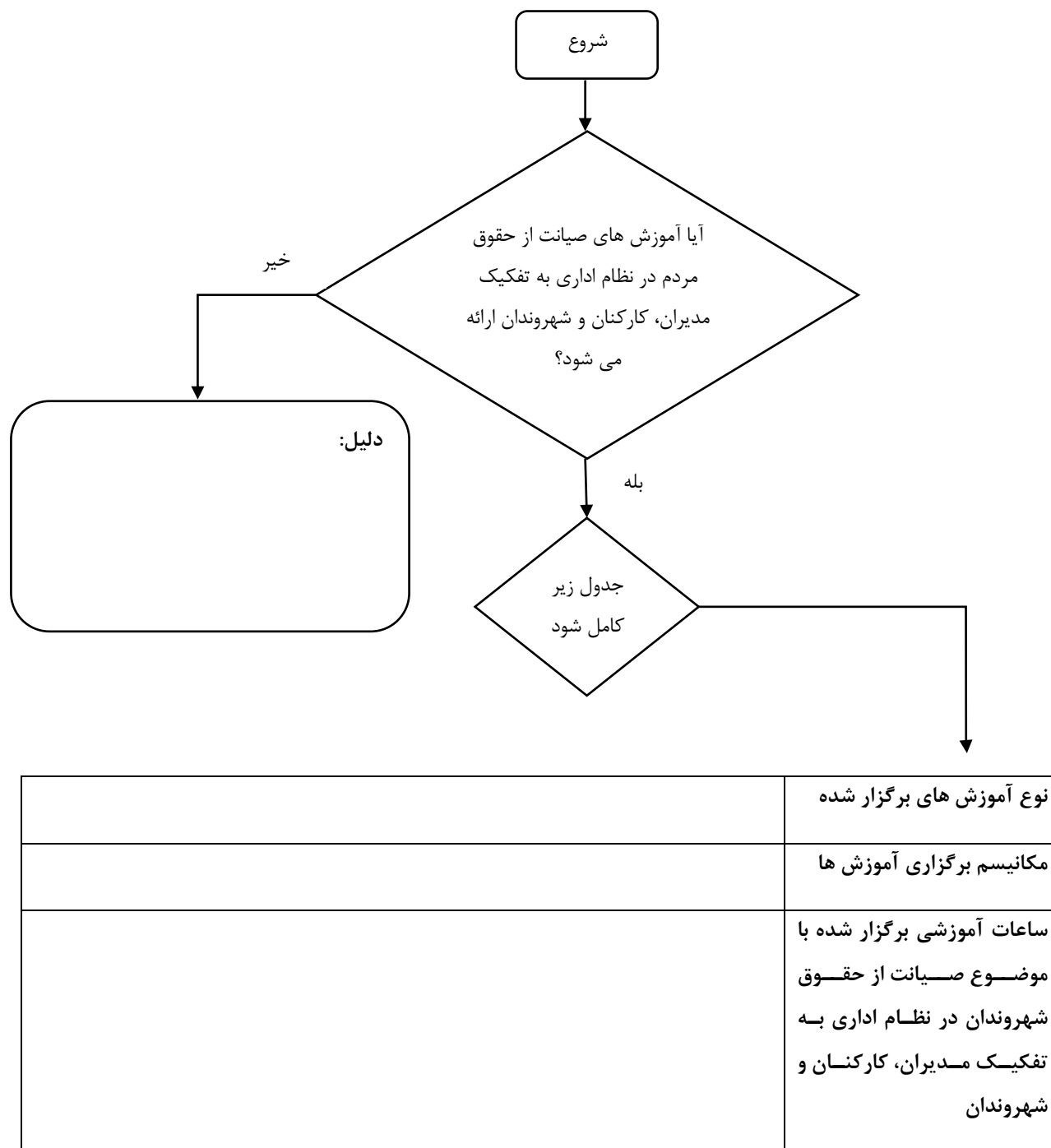


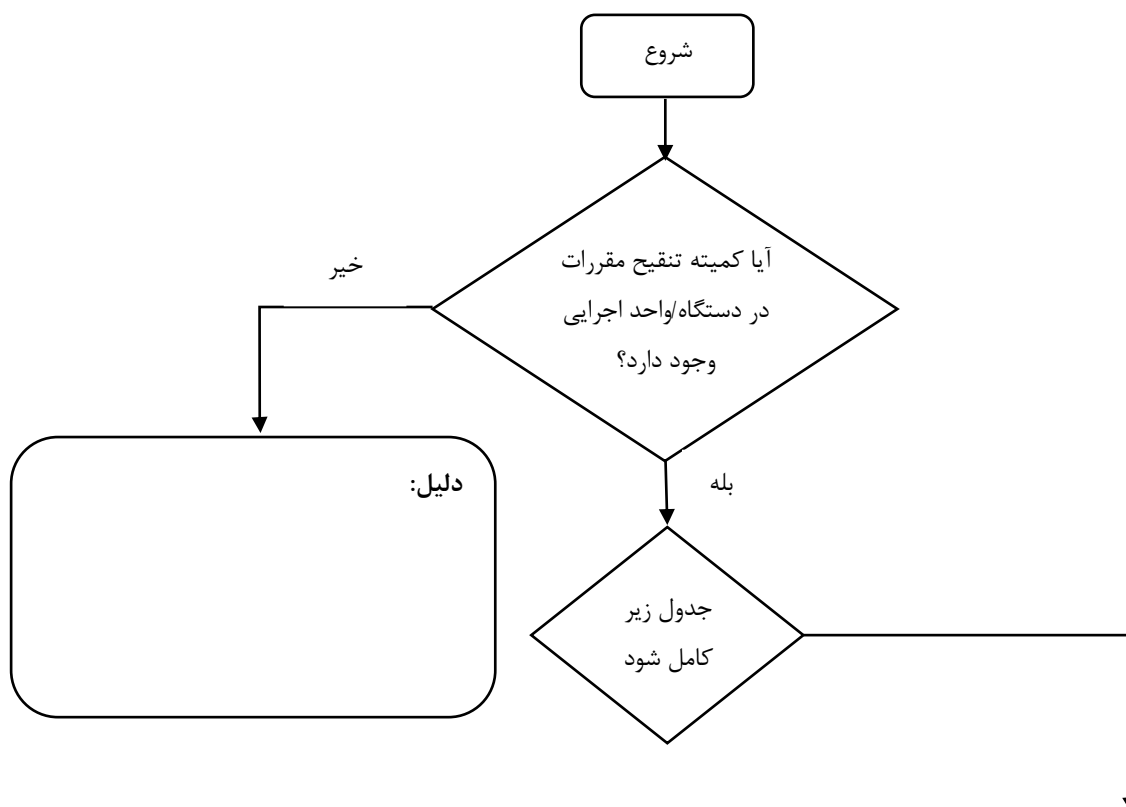


تشریح مکانیسم	مکانیسم
سوالات، روش شناسی، نتیجه نظرسنجی	برای مثال نظر سنجی از شهروندان

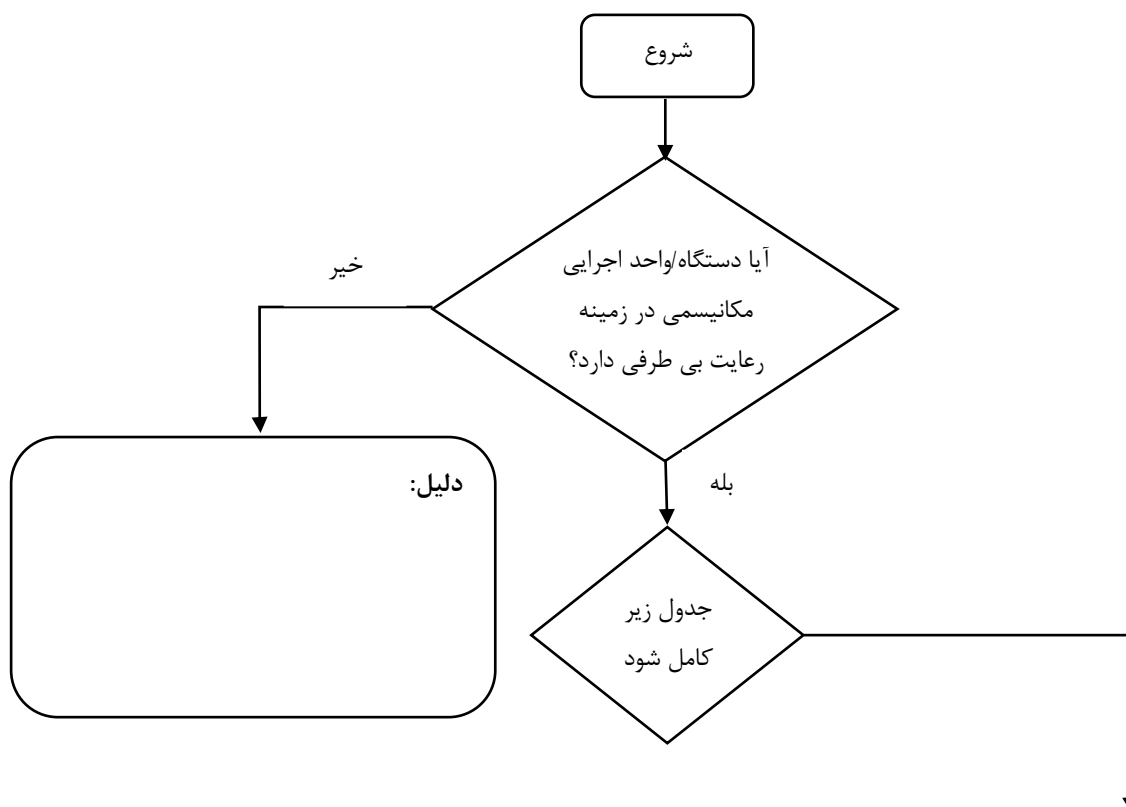


تشریح سامانه	سامانه
قوت ها: ضعف ها:	نقاط قوت و ضعف سامانه
	تعداد شکایات دریافتی در طول سال
	تعداد شکایاتی که با موضوع ادبیات غیر محترمانه اند
	اعلام درصد (نسبت شکایات ثبت شده با موضوع رفتار و ادبیات غیر محترمانه با شهروندان به کل شکایات ثبت شده در سال)

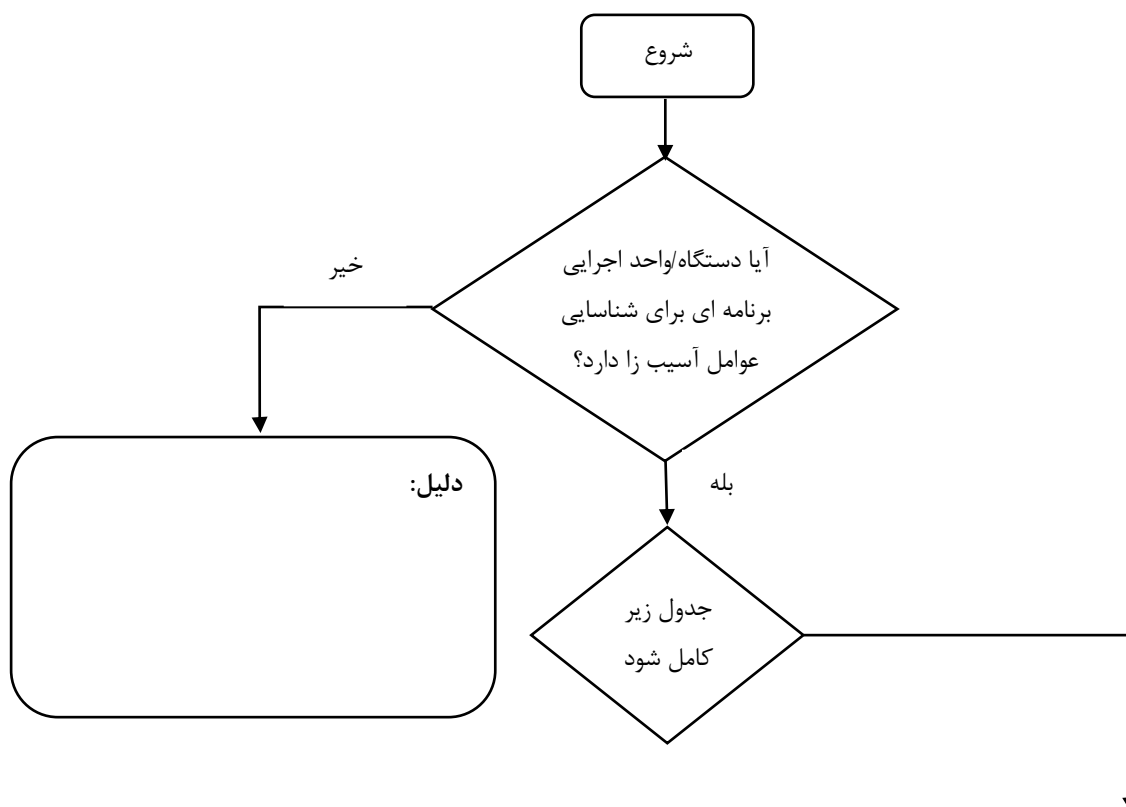




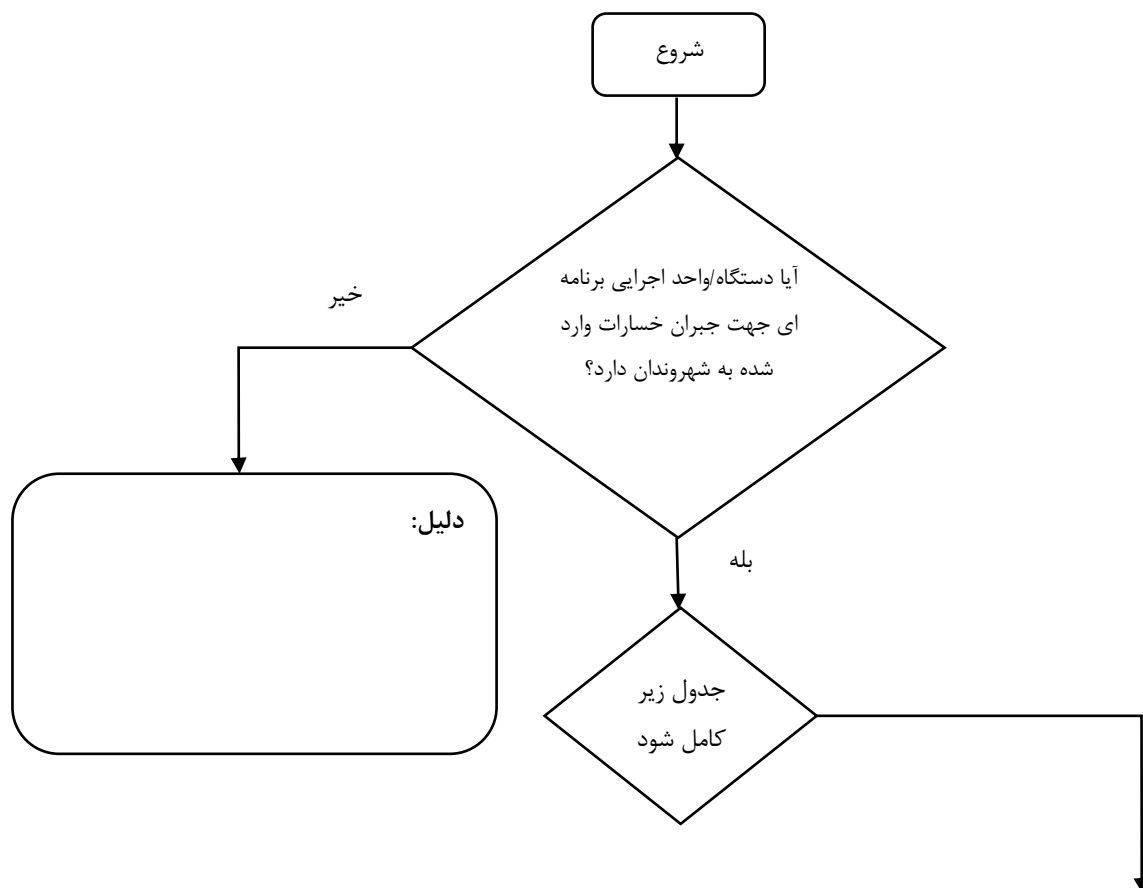
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	در طول سال چه تعداد جلسه برگزار کرده است؟
	خروجی جلسات (تعداد مقرراتی که تنقیح شده اند)
	اعلام مقررات تنقیح شده



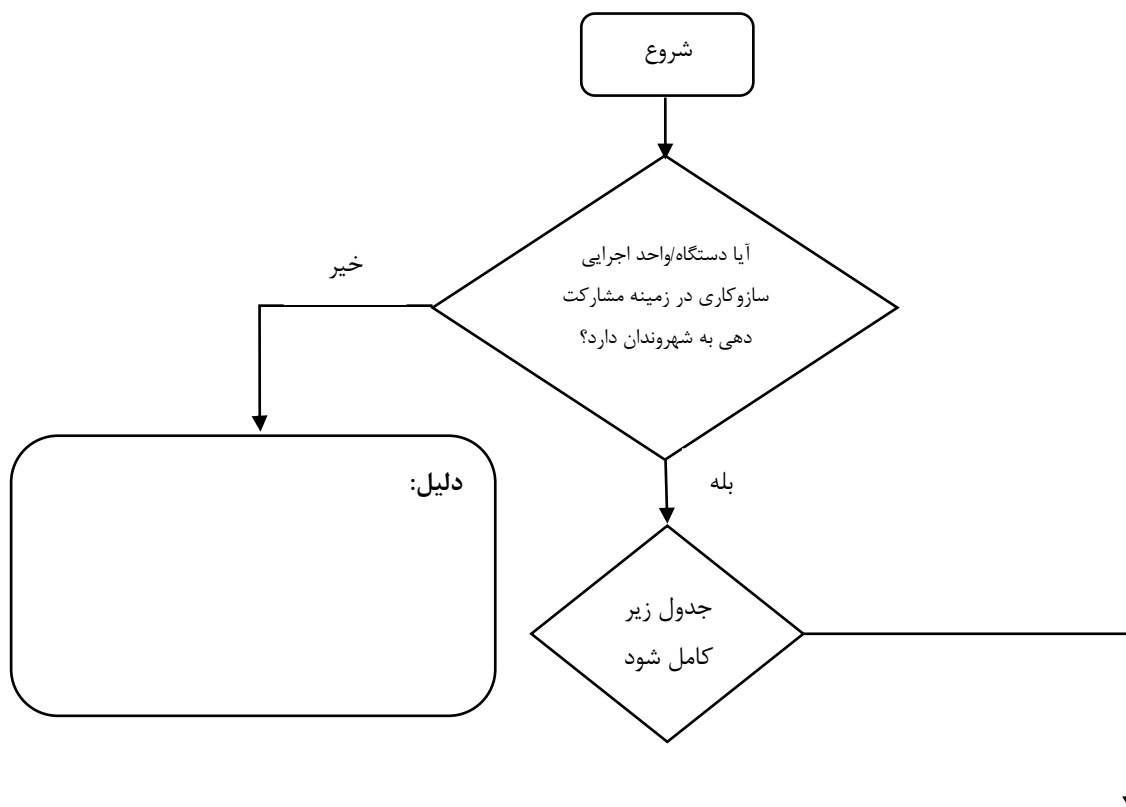
تشریح مکانیسم	مکانیسم
سوالات، روش شناسی، نتیجه نظرسنجی	برای مثال نظر سنجی از شهروندان



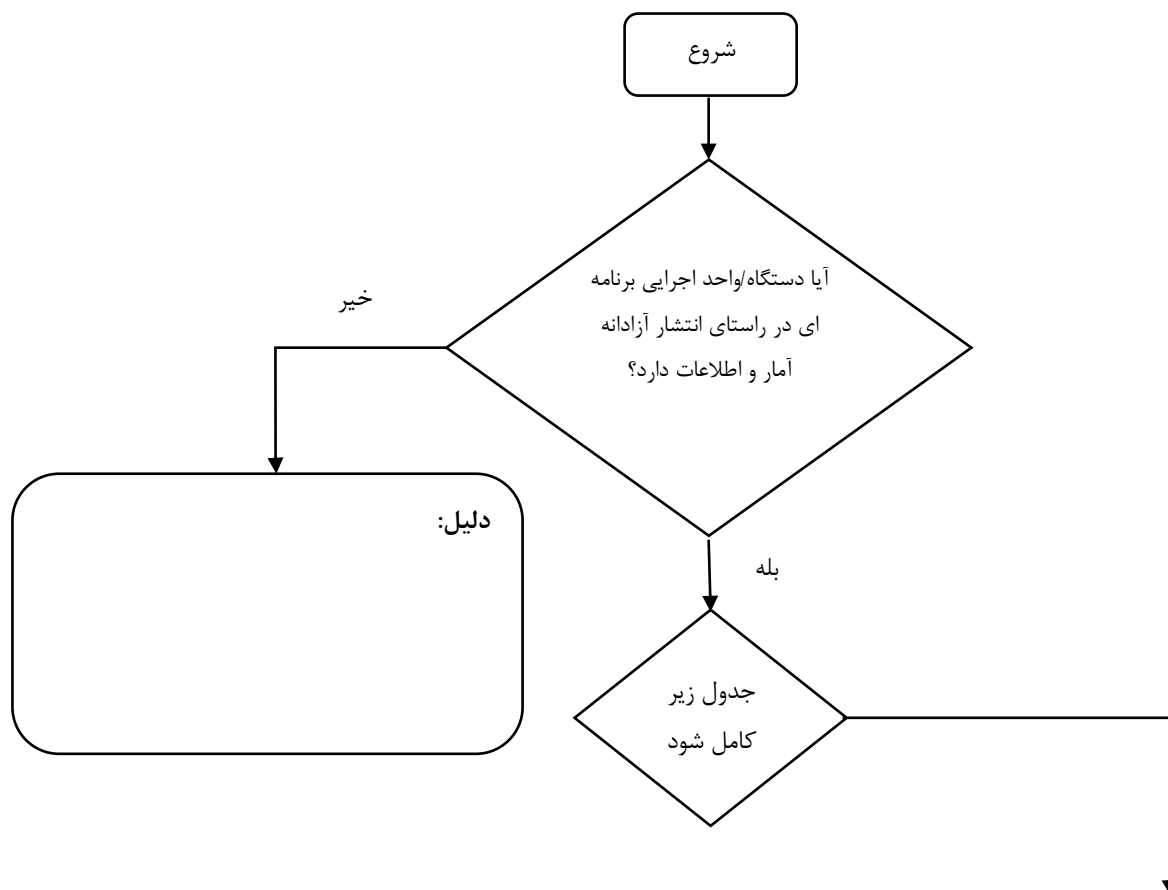
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	عوامل آسیب زای شناسایی شده
	اقدامات انجام شده در جهت رفع آن ها



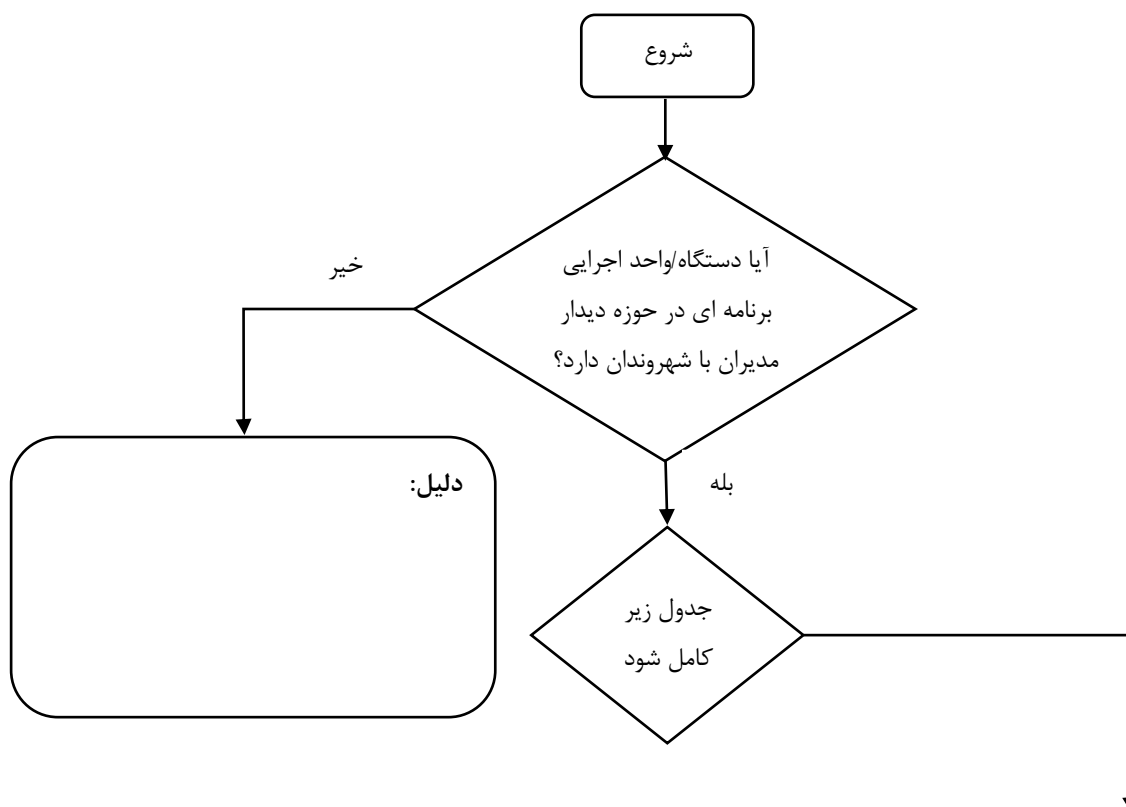
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	موارد جبران خسارت شده



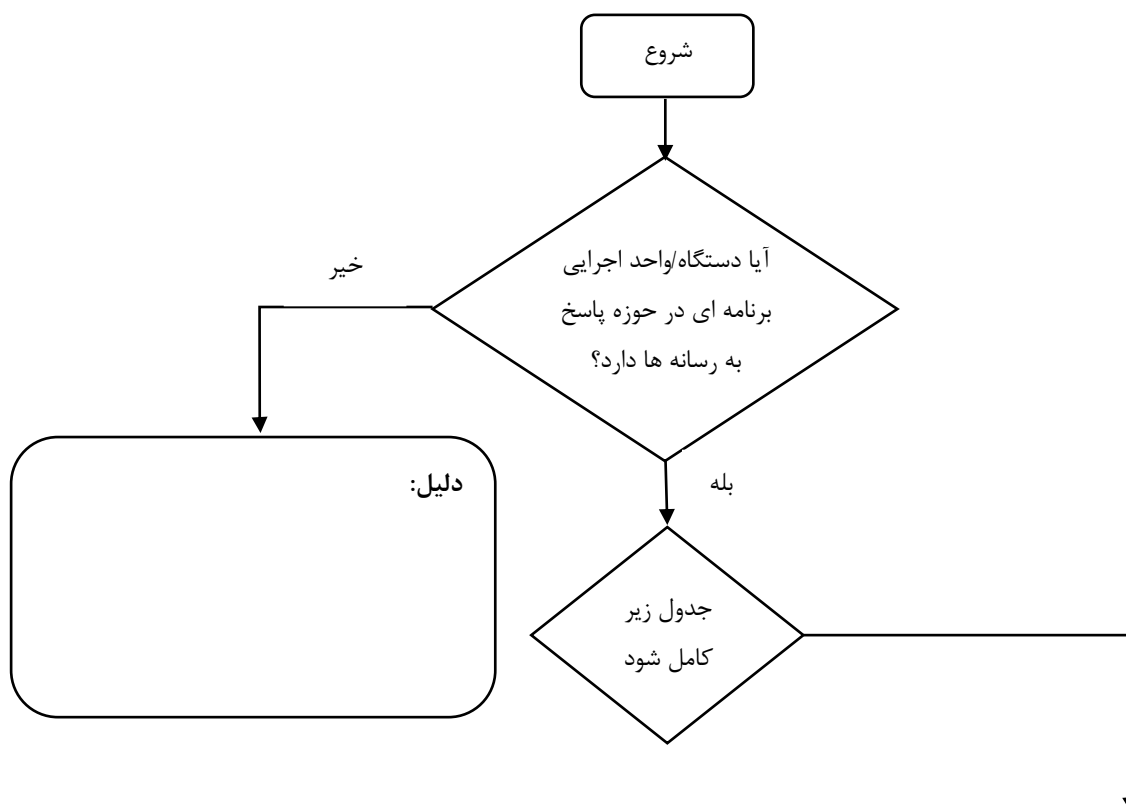
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	نتیجه مشارکت دهی (مشارکت شهروندان در چه حوزه هایی بوده و نتایج آن چیست؟)
	آیا مردم تمایل به مشارکت دارند؟



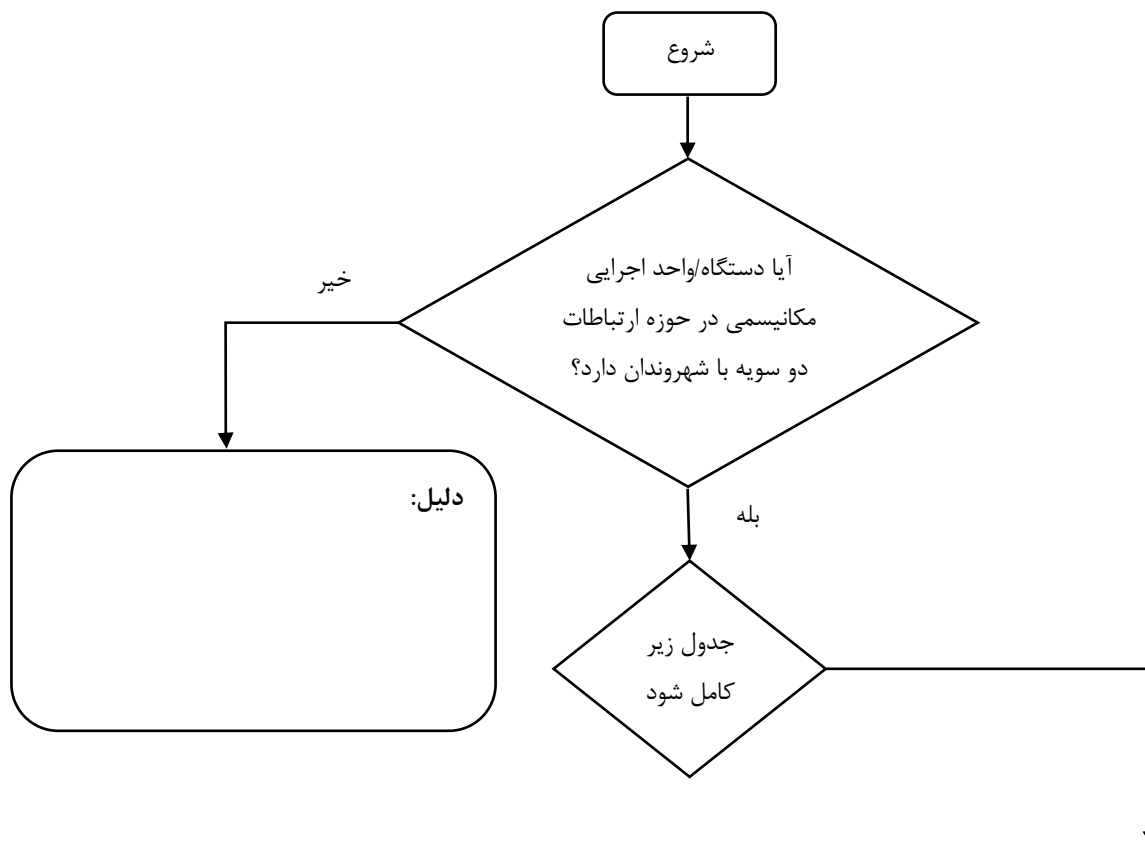
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	سالانه چه آمار و اطلاعاتی توسط سازمان منتشر می شود؟



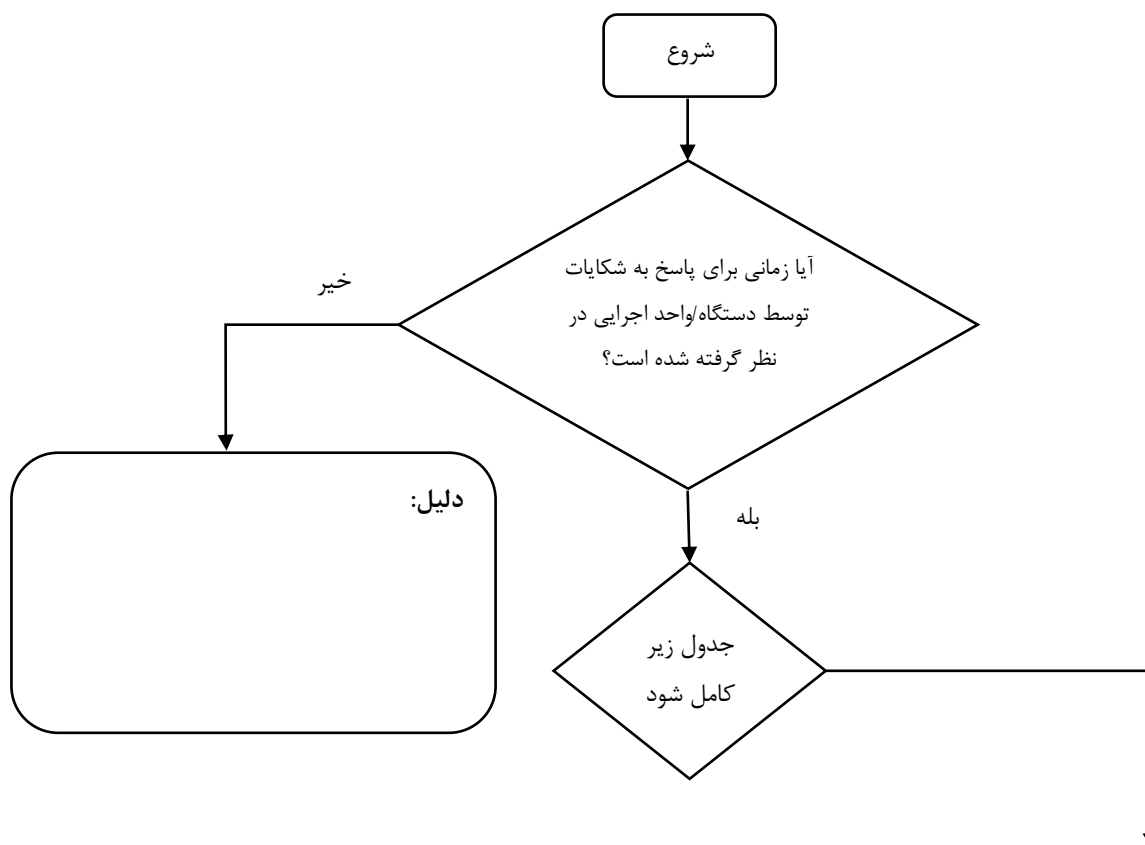
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	در طول سال چند بار این برنامه اجرایی شده است؟
	خروجی ارائه شود (به تفکیک فراوانی، مراجعه کنندگان، علت، نتایج دیدارها)



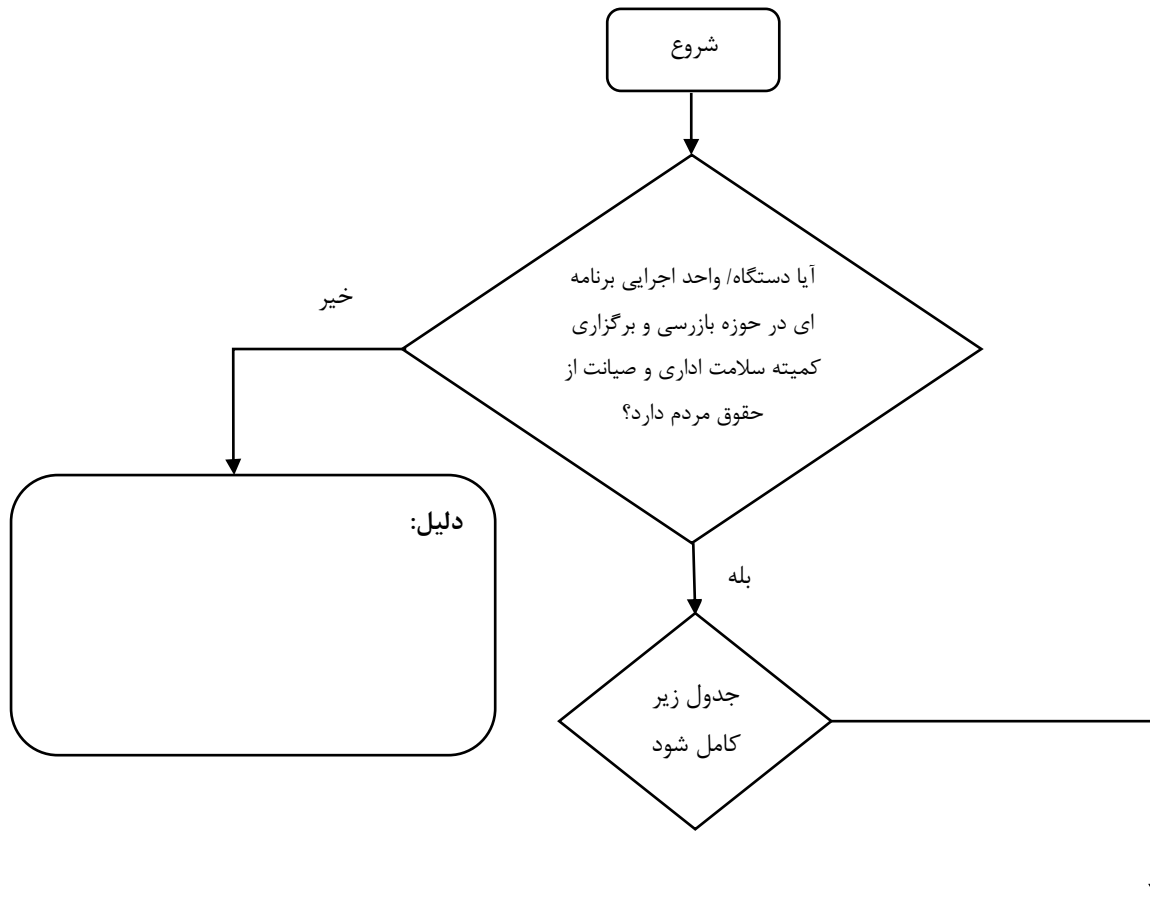
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	در طول سال چند بار این برنامه اجرایی شده است (به همراه تاریخ و مستند)؟



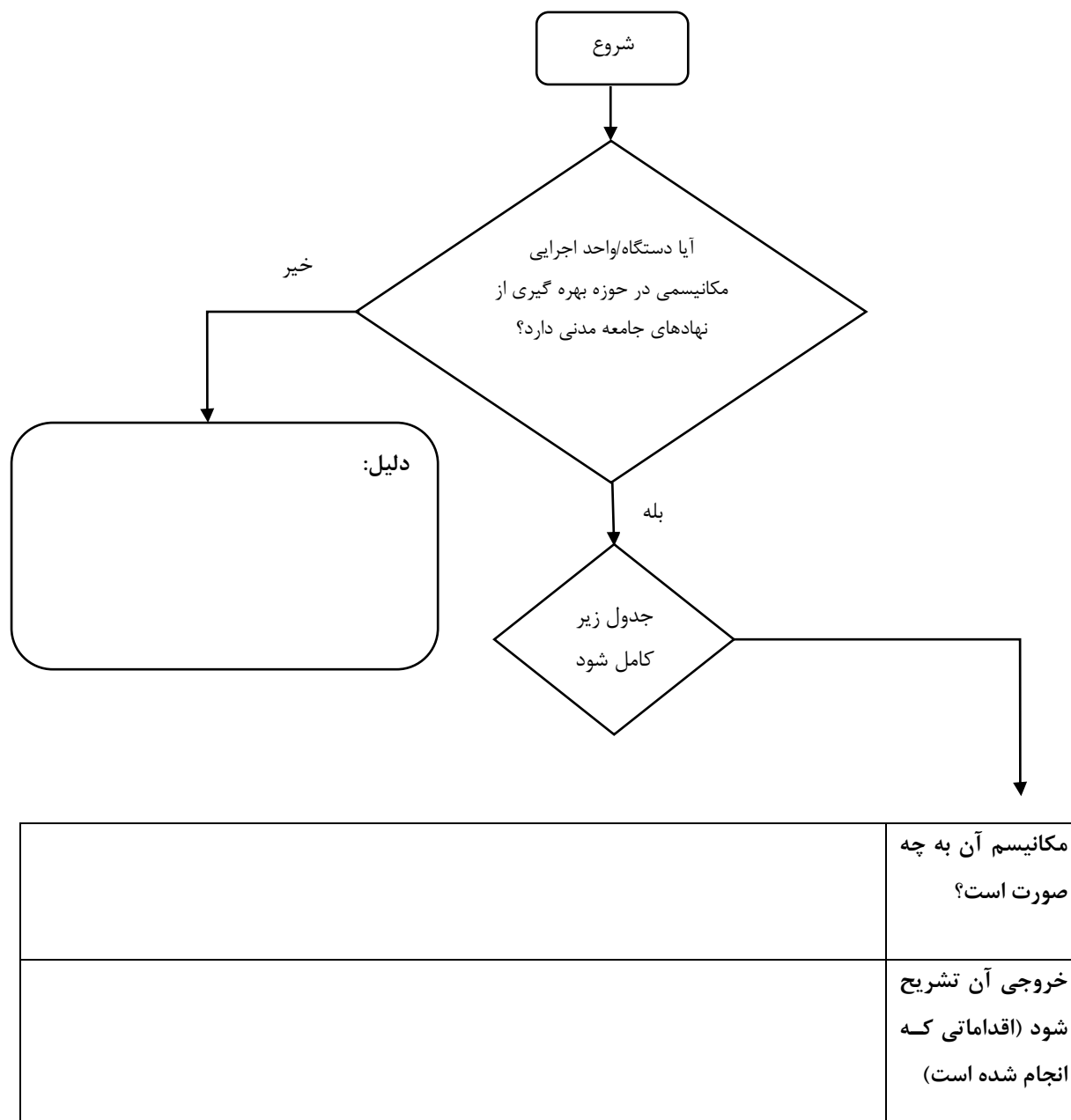
مکانیسم آن به چه صورت است؟	
خروجی به تفکیک شکایات، انتقادات و پیشنهادات ارائه شود	شکایات: انتقادات: پیشنهادهات:

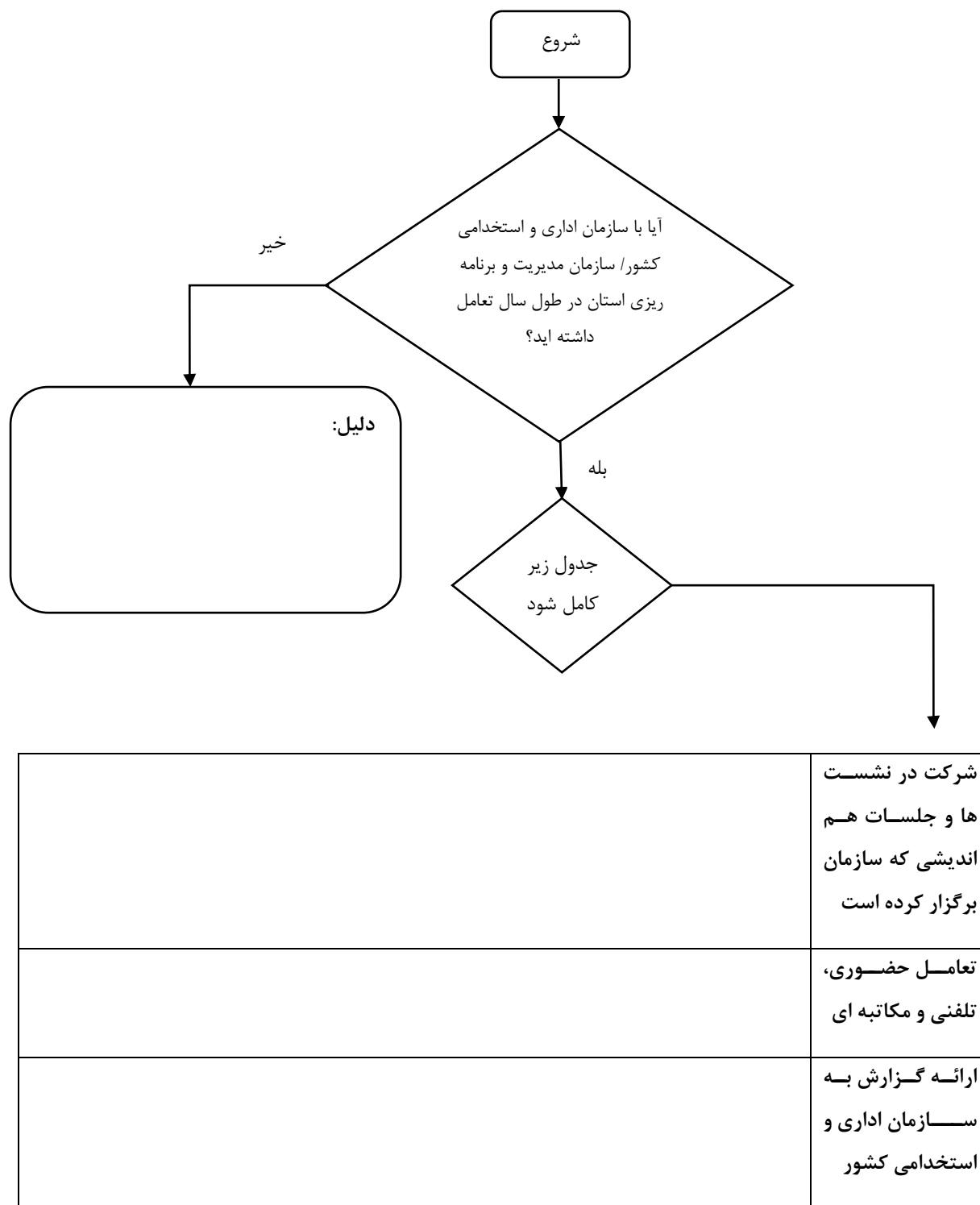


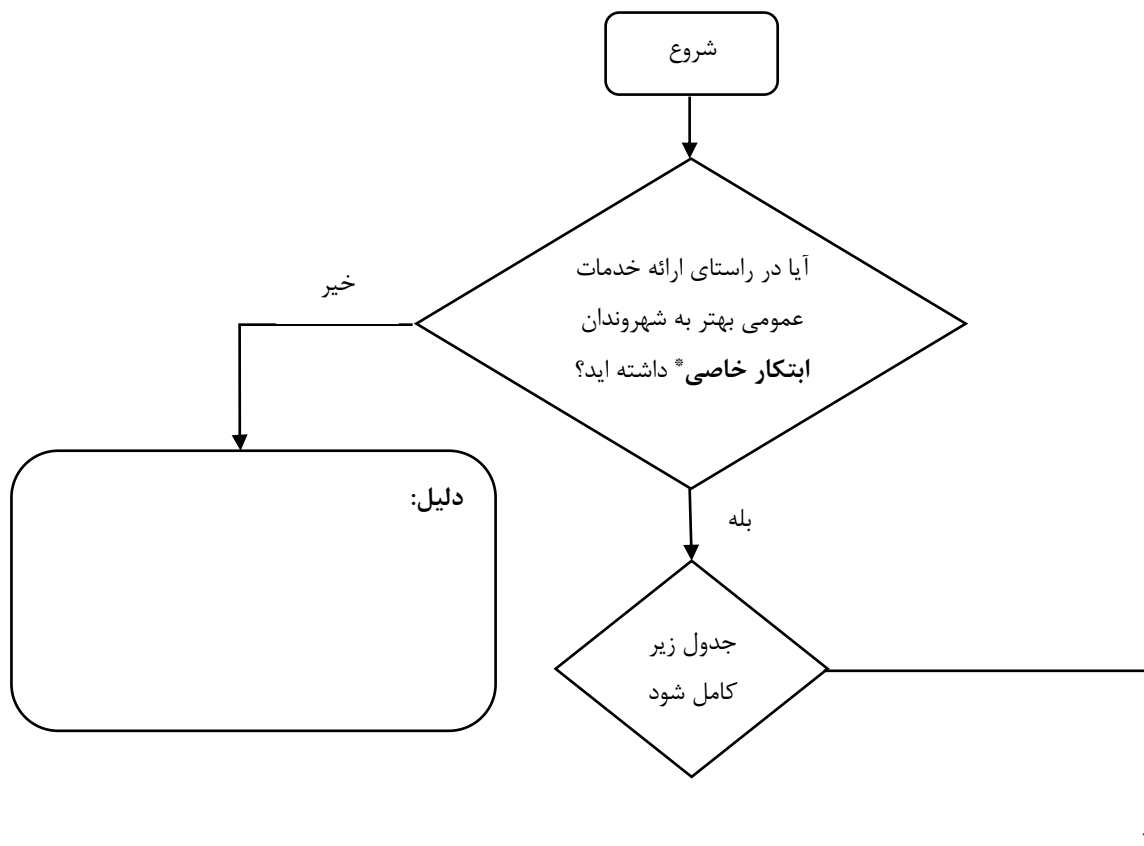
ردیف	نوع شکایت	زمان مورد نیاز برای پاسخگویی
۱		
۲		
n		



بازرسی	
	برنامه بازرسی ها به چه صورت است (به تفکیک موردی و برنامه ای)
	تعداد بازرسی ها در طول سال
	نتیجه بازرسی ها (آیا خروجی مثبت داشته است؟)
کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم	
	تعداد جلسات برگزار شده کمیته سلامت و صیانت در سال
	مصوبات مرتبط با حقوق شهروندی ذکر شوند
	میزان تحقق مصوبات مرتبط با حقوق شهروندی به طور مستند

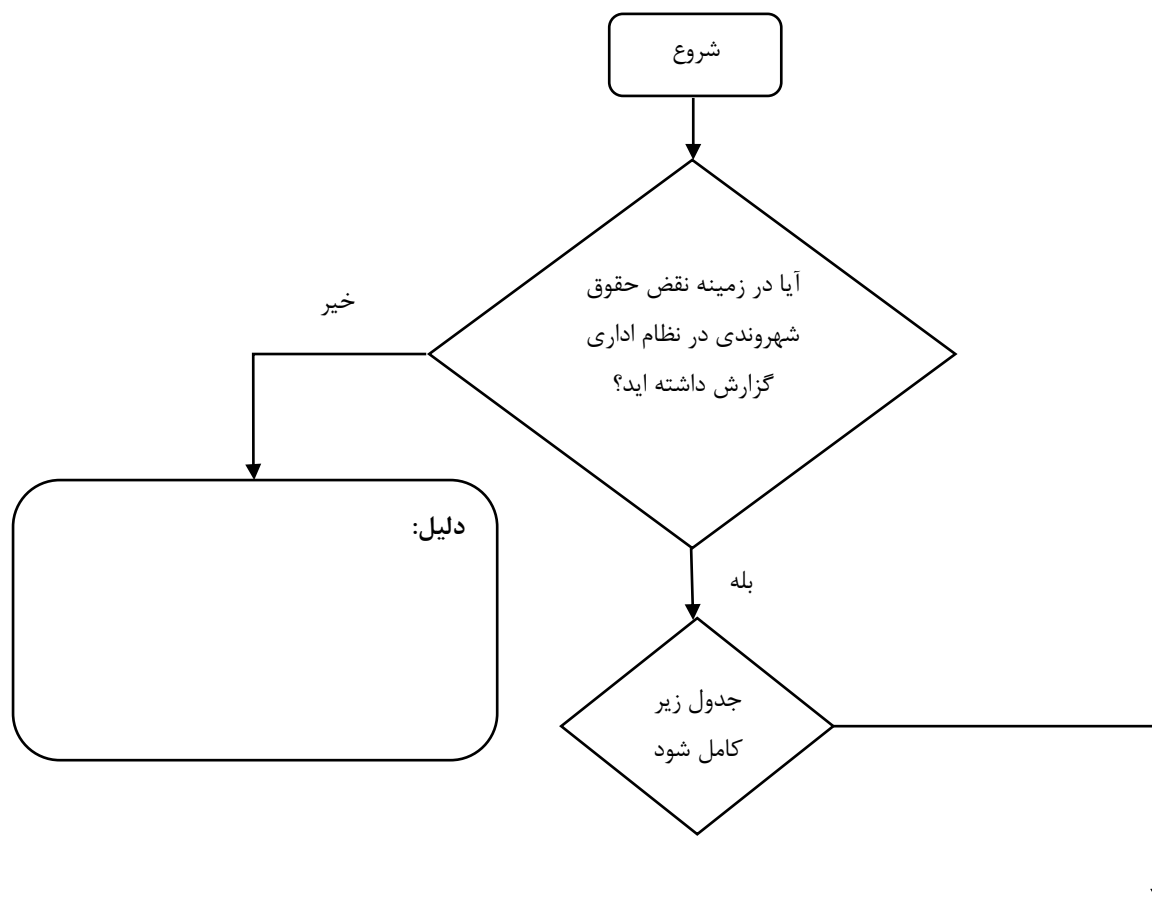






	ابتکار را به طور مستند ارائه کنید
--	-----------------------------------

* ابتکارات دستگاه/واحد اجرایی در زمینه ارائه خدمات به شهروندان در دوران کرونا نیز قابل ارائه است



تعداد گزارش های مرتبط با نقض حقوق شهروندی در نظام اداری به طور مستند و به تفکیک حقوق یازدهگانه مندرج در تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

در این شاخص، ارائه گزارش عملکرد سالانه به سازمان اداری و استخدامی کشور (توسط دستگاه های اجرایی در سطح ملی) و سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان (توسط واحدهای اجرایی در سطح استان) در موعد مقرر، مد نظر می باشد.

عنوان دستگاه اجرایی / استانداری:

نقاط قوت

نقاط قوت محتوایی (محتوای شیوه نامه)	نقاط قوت اجرایی (فرایند اجرای شیوه نامه)

نقاط ضعف (چالش ها و موانع) و راهکارهای عملی رفع آن ها

الف) نقاط ضعف محتوایی	الف) پیشنهادات و راهکارهای عملی جهت رفع نقاط ضعف محتوایی
-۱	-۱
-۲	-۲
-۳	-۳
-۴	-۴
-۵	-۵
ب) نقاط ضعف اجرایی	ب) پیشنهادات و راهکارهای عملی جهت رفع نقاط ضعف اجرایی
-۱	-۱
-۲	-۲
-۳	-۳
-۴	-۴
-۵	-۵