



ریاست جمهوری
سازمان اداری و استعماری کشور
معاونت حقوقی، مجلس و نظارت
امور بازرسی، رسیدگی به شکایات و صیانت از حقوق مردم

شخص های ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی در زمینه صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

(موضوع تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری مصوب شورای عالی اداری ابلاغی به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران)

سطح استانی

پاییز ۱۳۹۸

شاخص های ارزیابی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

محور ارزیابی: صیانت از حقوق مردم					معیار ارزیابی: تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری(موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط با آن)					
نام دستگاه/واحد اجرایی:										
ردیف	ابعاد	امتیاز تعیین شده	امتیاز واقع شده	شاخص ها	امتیاز متناسب با وضعیت شاخص ها					امتیاز مکتسبه
					عالی (%۱۰۰)	خوب (%۷۵)	متوسط (%۵۰)	ضعیف (%۲۵)	انجام نشده (۰)	
۱	آگاهی بخشی وظایف، ماموریت ها و فرآیندهای اداری به مردم (موضوع مواد ۷، ۸ و ۱۰ تصویب نامه)	۵		۲	احصاء وظایف و ماموریت های قانونی و اطلاع رسانی خدمات مبتنی بر آن به مردم					
				۲	احصاء فرایند های اداری مبتنی بر وظایف و مأموریت های قانونی و اطلاع رسانی جامع و شفاف به مردم به طرق مقتضی					
				۱	اطلاع رسانی نظارت الکترونیکی و نصب دوربین در محیط اداری(در صورت وجود)					
۲	دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری (موضوع مواد ۶ و ۱۱ تصویب نامه)	۸		۱	نسبت فرایند های الکترونیک به کل فرایند های ارائه خدمت دستگاه/ واحد اجرایی					
				۱	تجمیع فرایندهای اداری ارائه خدمت در پنجره واحد					
				۱	امکان استفاده توانخواهان از سامانه های الکترونیکی دستگاه/واحد اجرایی					
				۱	کیفیت تارنما و درگاه دستگاه/ واحد اجرایی از نظر دسترسی آسان شهروندان					
				۱	بیش بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی جهت رفاه مراجعان					
				۲	متوسط زمان ارائه خدمت به مراجعین					
				۱	وجود سامانه نوبت دهی و اعلام زمان انتظار به مراجعان					
۳	رفتار محترمانه با مراجعین (موضوع ماده ۳ تصویب نامه)	۶		۳	وجود جو حاکی از احترام در محیط اداری					
				۲	نسبت شکایات ثبت شده با موضوع رفتار و ادبیات غیر محترمانه با شهروندان به کل شکایات ثبت شده در سال					
				۱	سرانه آموزش کارکنان با موضوع صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری					
۴	اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات (موضوع مواد ۴ ، ۵ و ۱۰ تصویب نامه)	۲		۱	تنقیح و به روز رسانی مقررات مربوط به انجام وظایف دستگاه/ واحد اجرایی					
				۱	عدم وجود شرایط اجحاف آمیز در نمونه قراردادهای دستگاه/ واحد اجرایی					
۵	فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین (موضوع ماده ۱۳ تصویب نامه)	۲		۱	شناسایی و رفع عوامل آسیب زا به شهروندان در جریان فعالیت دستگاه/ واحد اجرایی					
				۱	پیش بینی ضوابط و فرایند اجرایی جبران خسارات وارده به شهروندان					

شاخص های ارزیابی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

معیار ارزیابی: تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری(موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط با آن)							محور ارزیابی: صیانت از حقوق مردم		
نام دستگاه/واحد اجرایی:									
ردیف	ابعاد	جدول امتیاز	امتیاز	شاخص ها	امتیاز متناسب با وضعیت شاخص ها				امتیاز مکتسبه
					عالی (%۱۰۰)	خوب (%۷۵)	متوسط (%۵۰)	ضعیف (%۲۵)	
۶	ایجاد امکان دسترسی به آمار و اطلاعات عملکردی و بستر سازی جلب مشارکت و دریافت انتقادات و پیشنهادات مردم (حکمرانی داده باز) (موضوع مواد ۸ و ۹ و ۱۲ تصویب‌نامه)	۷		فرهنگ سازی در محیط اداری در زمینه دریافت نظرات شهروندان					
				ارائه گزارش آمار، اطلاعات و عملکرد دوره ای دستگاه/ واحد اجرایی به شهروندان					
				وجود برنامه منظم دیدار مدیران با شهروندان و اجرای آن					
				برگزاری جلسات پرسش و پاسخ با اصحاب رسانه به صورت دوره ای					
				سامانه دریافت شکایات، انتقاد ها، پیشنهادات و ارتباطات دو سویه					
				متوسط زمان پاسخگویی به شکایات					
۷	راهبری و ضمانت اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مواد ۱۸ و ۱۹ تصویبنامه)	۱۰		رصد مستمر اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری در تمامی واحدهای تابعه و تشکیل جلسات هماهنگی					
				بهره گیری از نهادهای جامعه مدنی در امر رصد و مراقبت از حقوق شهروندی					
				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					
				انجام ابتکارات و خلاقیت ها در زمینه پیشبرد اهداف و تحقق مفاد تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری					
				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					
				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					
جمع امتیاز مکتسبه دستگاه/واحد اجرایی در محور صیانت از حقوق مردم			۴۰	جمع کل					

تاریخ ارزیابی:

فرد/ واحد ارزیابی کننده:

امضاء: