



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.
- 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 جریان 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 یا 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 ۵)	* 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؟

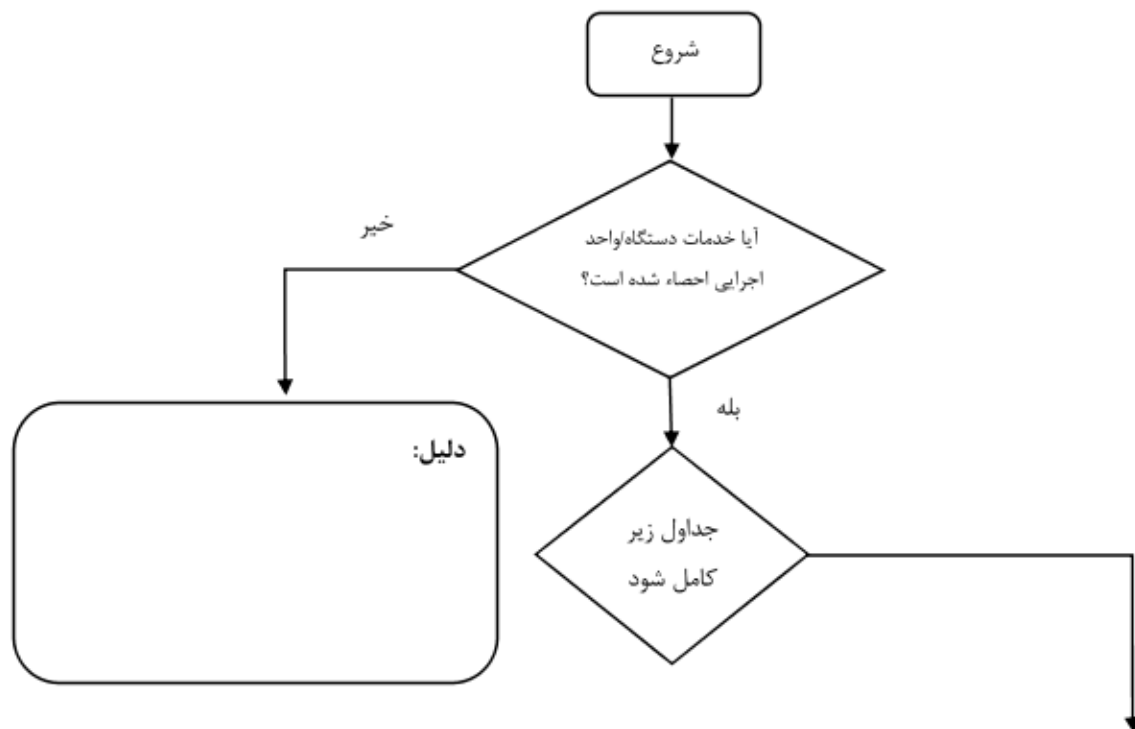
	۹) ۸. بیش بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی جهت رفاه مراجعان (بند ۳ ماده ۶ و بند ۲ ماده ۳) (۱ امتیاز) ۹. متوسط زمان ارائه خدمت به مراجعین (بند ۳ ماده ۴) ۱۰. وجود سامانه نوبت دهی و اعلام زمان انتظار به مراجعان (بندهای ۵ و ۶ ماده ۶)	۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود ۳. اگر بله، تشریح نحوه سنجش (روش شناسی و محتوا) و ارائه نتیجه نظرسنجی. ۱. آیا ساختمان و امکانات رفاهی (از جمله: مبلمان، آب آشامیدنی، آسانسور، پارکینگ، امانت 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 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. ۱. آیا سازمان سامانه ای برای نوبت دهی دارد؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. ۲. اگر بله، مکانیسم آن تشریح شود.
بعد ۳	شاخص ها	اطلاعات درخواستی
رفتار محترمانه با مراجعین	۱۱. وجود جو حاکی از احترام در محیط اداری (بند های ۱، ۲، ۳، ۵ و ۶ ماده ۳، بند ۵ ماده ۹) 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)	* 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. 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)
	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)	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.
بعد ۴	شاخص ها	اطلاعات درخواستی
اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات	۱۴. تنقیح و به روز رسانی مقررات مربوط به انجام وظایف دستگاه/ واحد اجرایی (بند های ۱، ۵ و ۷ ماده 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؟
	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)	* 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.

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 دانه 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	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 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)
	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)	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

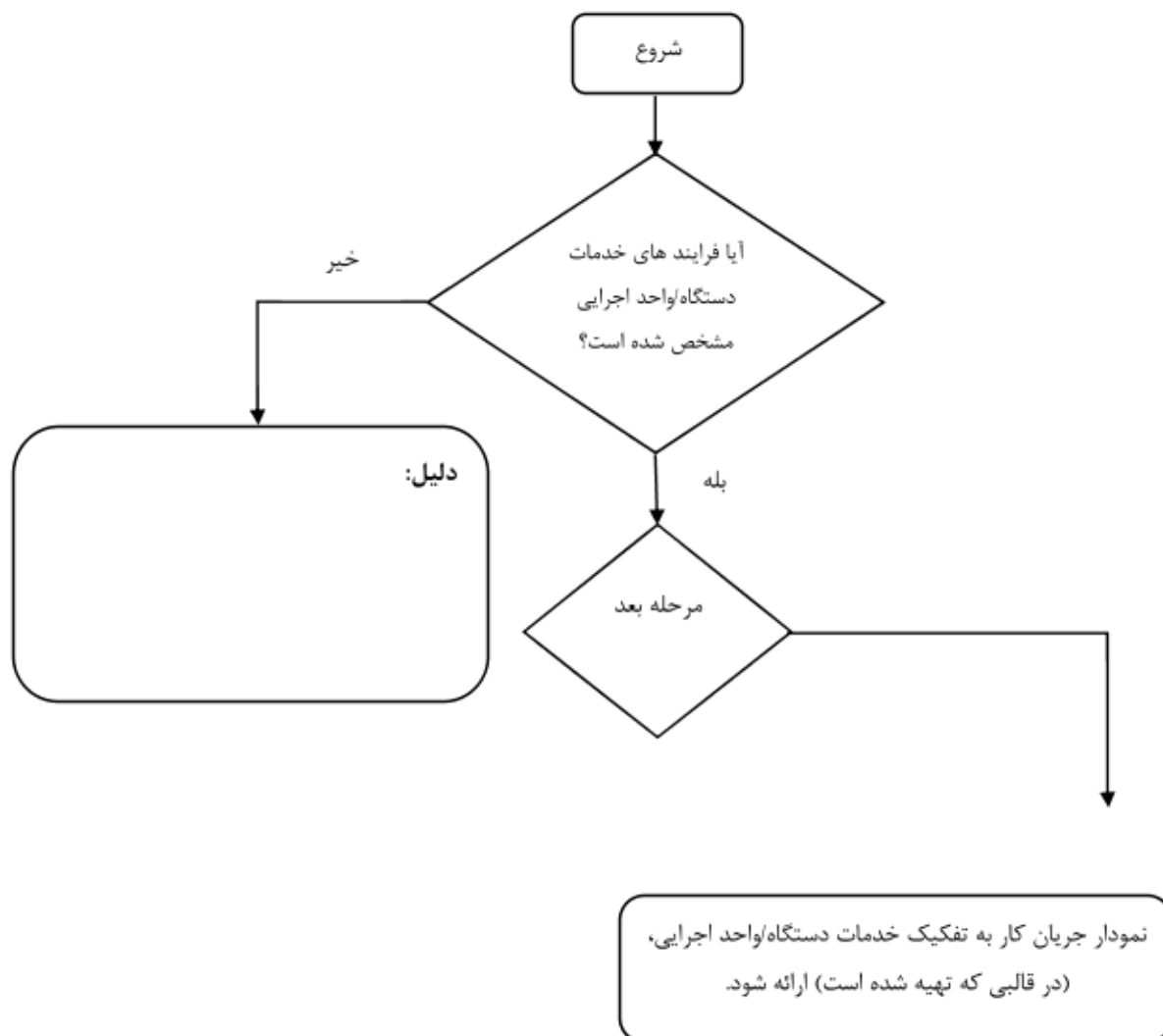
شاخص ۱

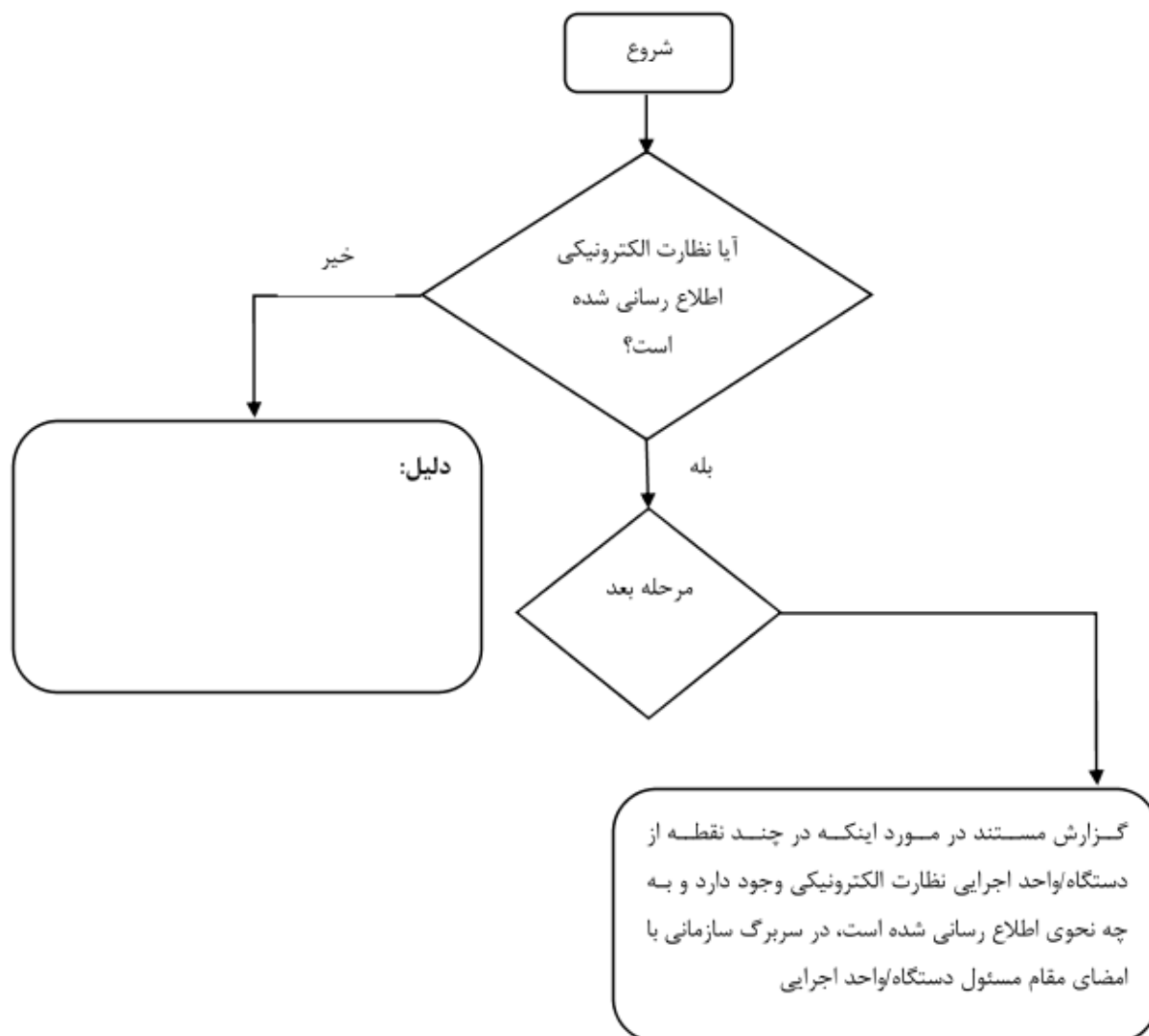


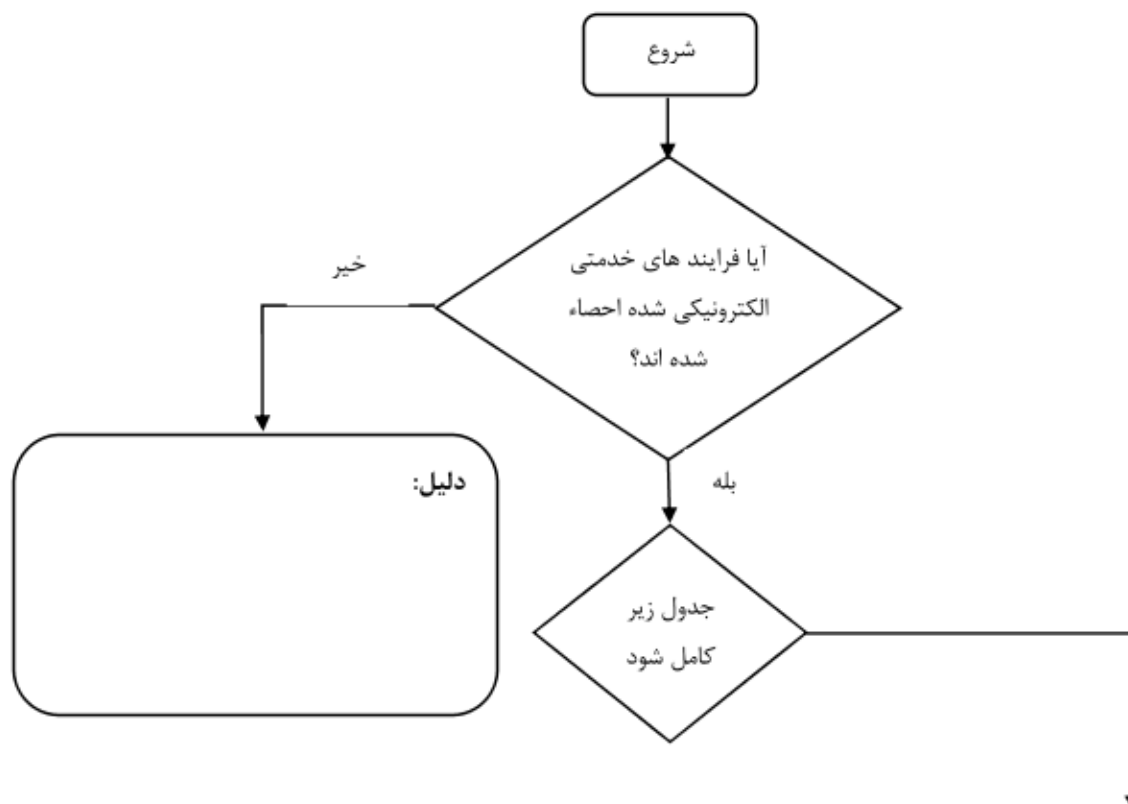
ردیف	خدمات شناسنامه دار	مستند قانونی	جامعه هدف (خدمات به چه کسی ارائه می شود)	نحوه اطلاع رسانی
۱				
n				

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

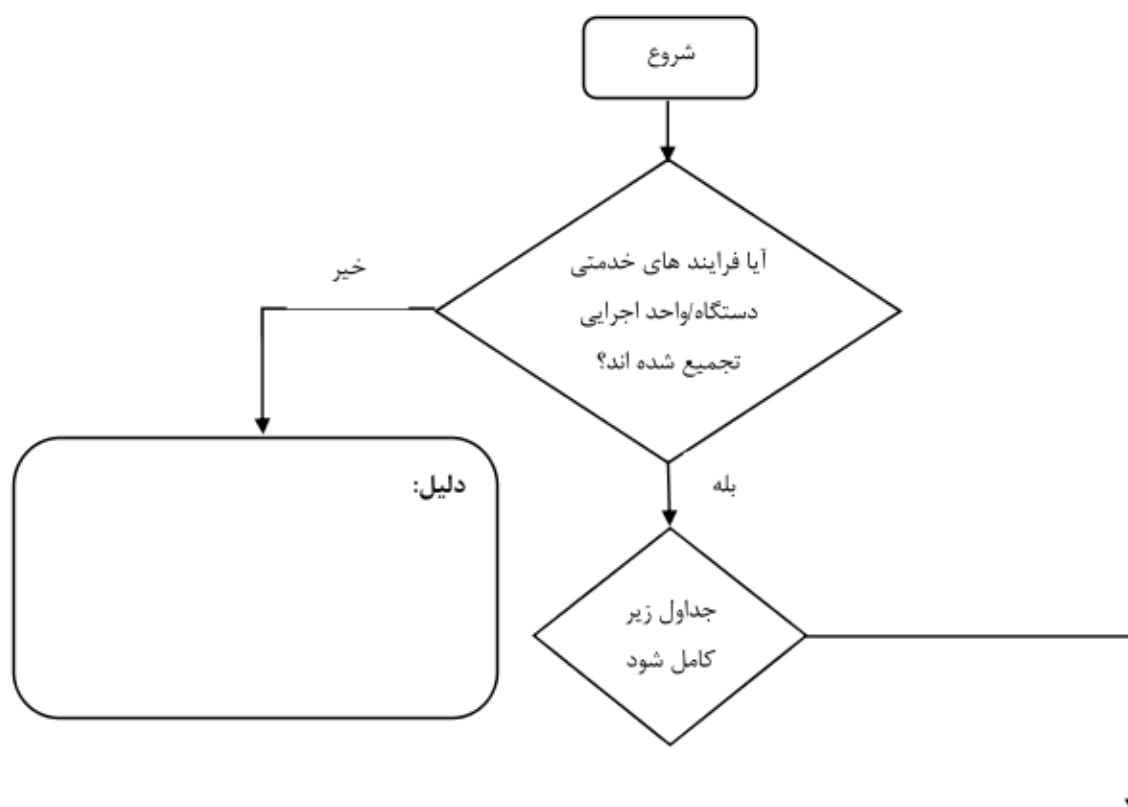
ردیف	خدمات برون سپاری شده	مجری	جامعه هدف	نحوه اطلاع رسانی
۱				
n				





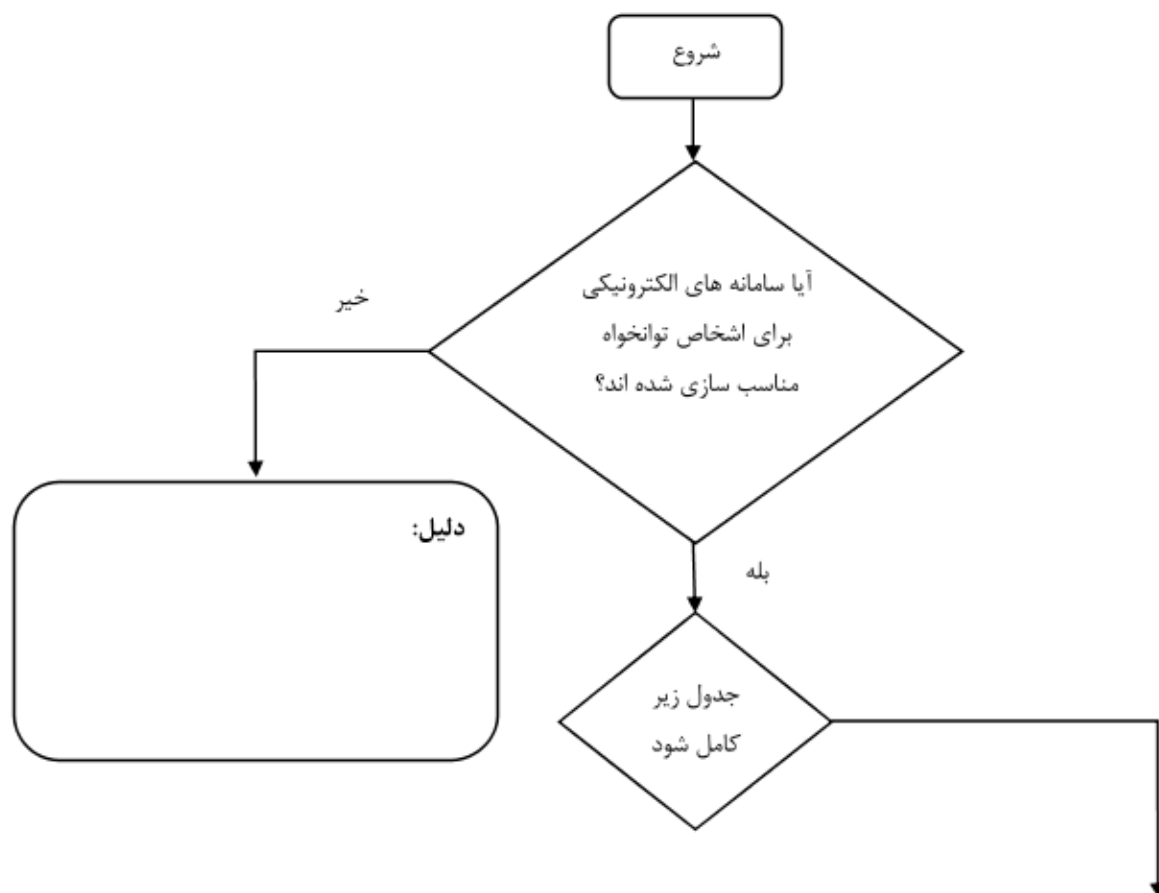


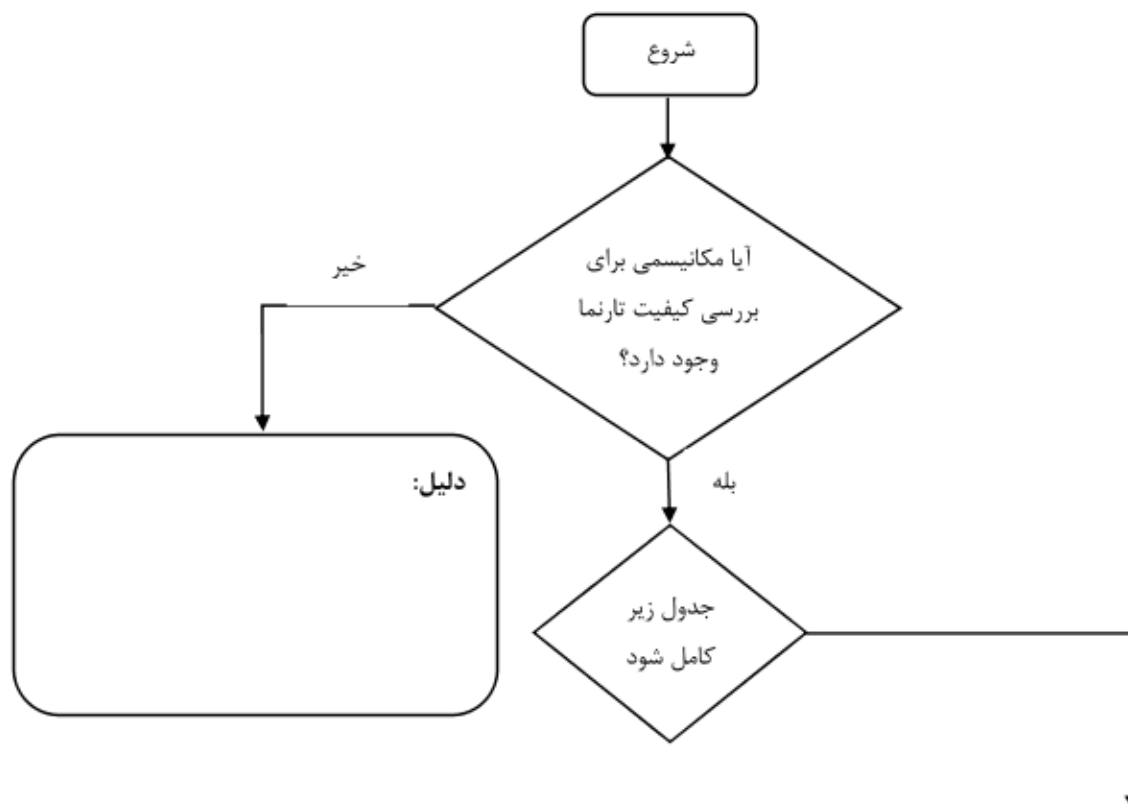
وضعیت الکترونیکی شدن فرآیندهای خدمتی		فرایندهای خدمتی	ردیف
الکترونیکی نشده اند	الکترونیکی شده اند (به همراه آدرس وبگاه/درگاه)		
			۱
			۲
			n
		درصد فرآیندهای الکترونیکی شده و الکترونیکی نشده	



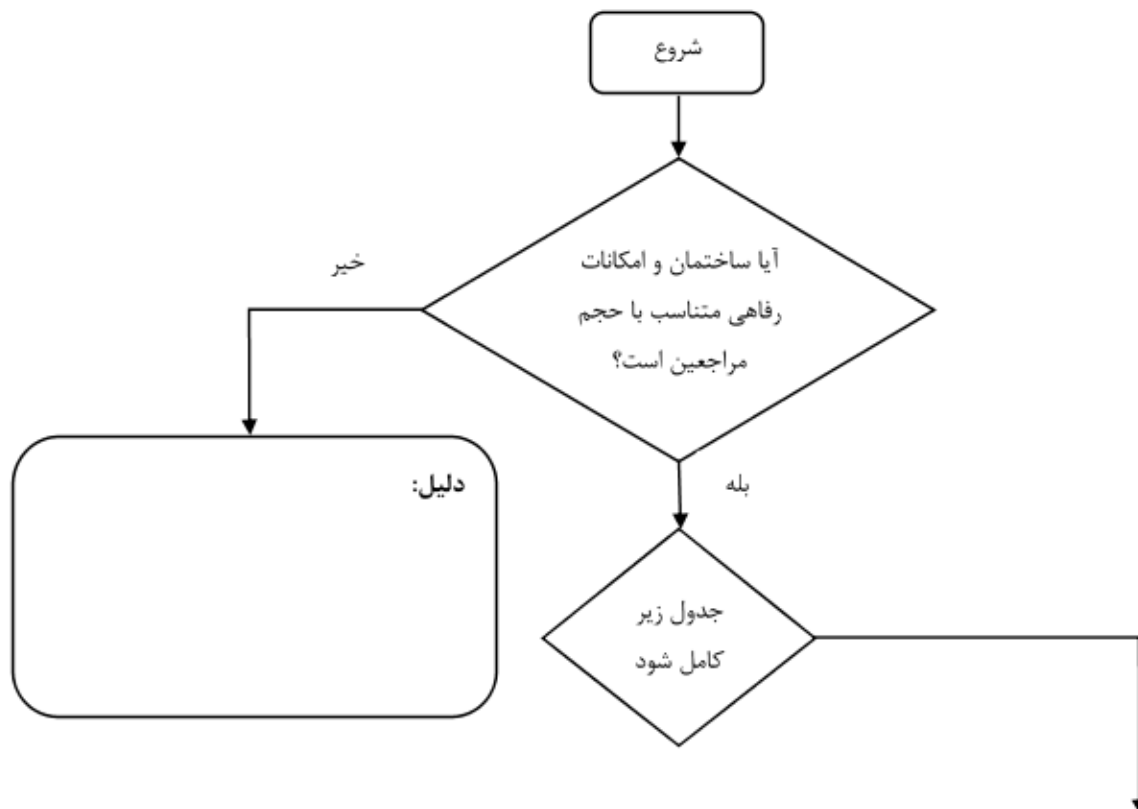
ردیف	فرایندهای خدمتی فیزیکی		وضعیت تجمیع فرآیندهای خدمتی فیزیکی	
			تجمیع شده اند	تجمیع نشده اند
۱				
n				
		درصد فرآیندهای خدمتی فیزیکی تجمیع شده		

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



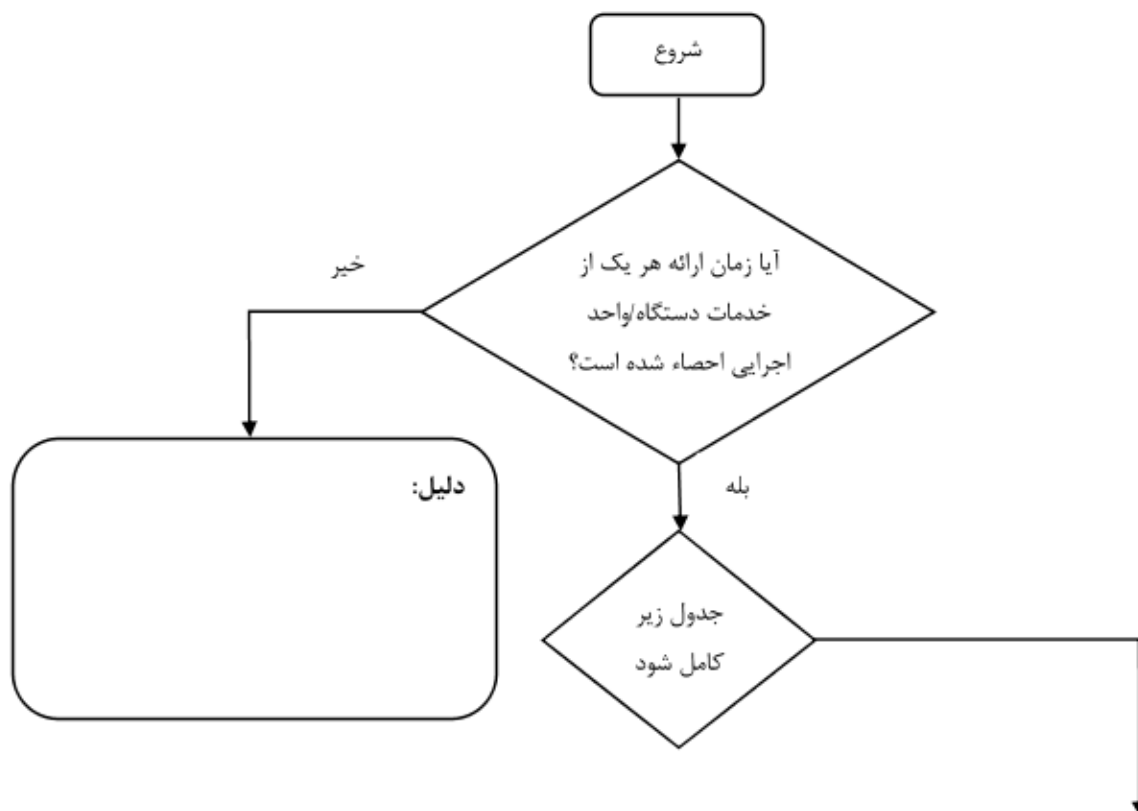


مکانیسم	تشریح مکانیسم
برای مثال نظر سنجی از شهروندان	سوالات، روش شناسی، نتیجه نظرسنجی

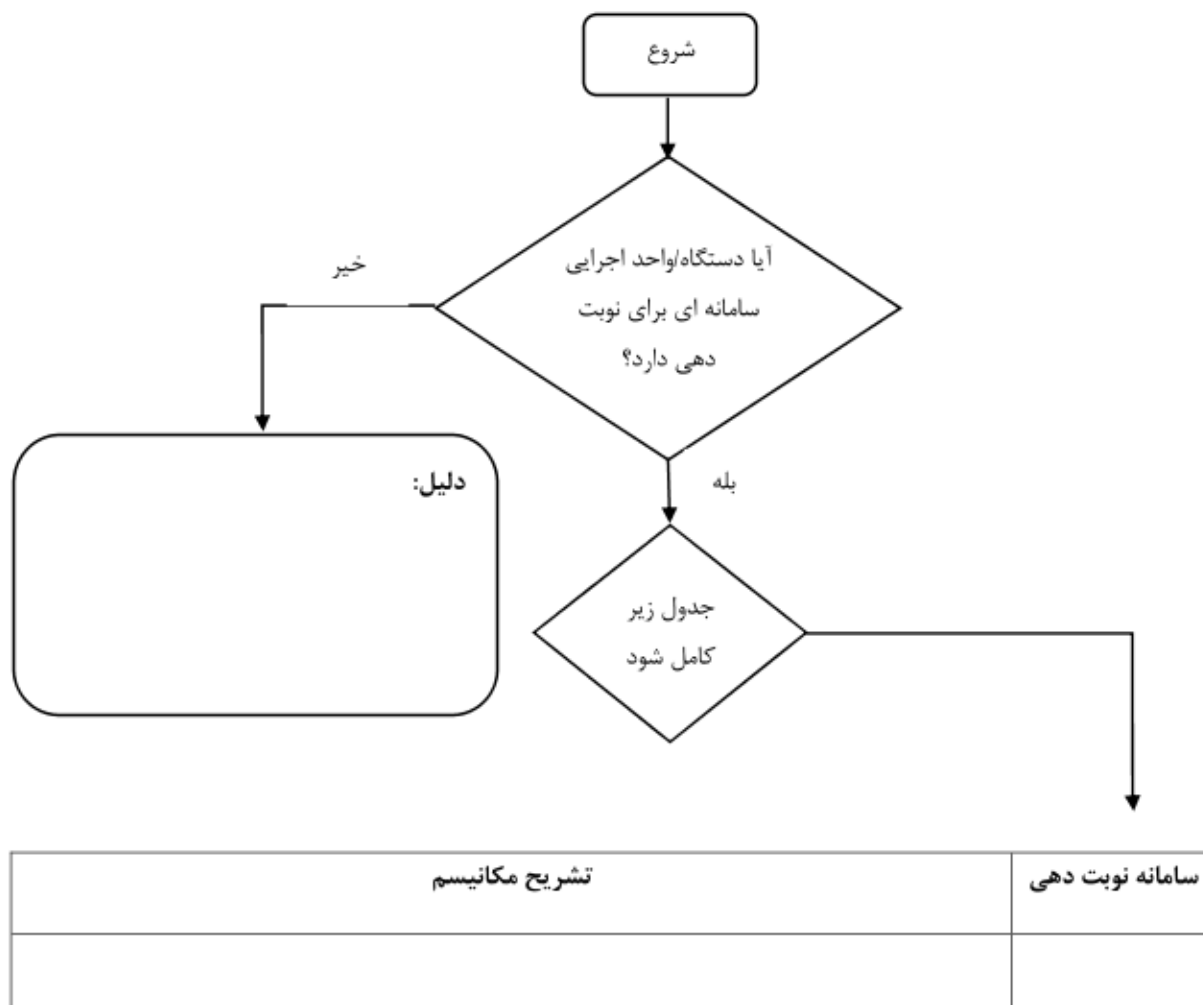


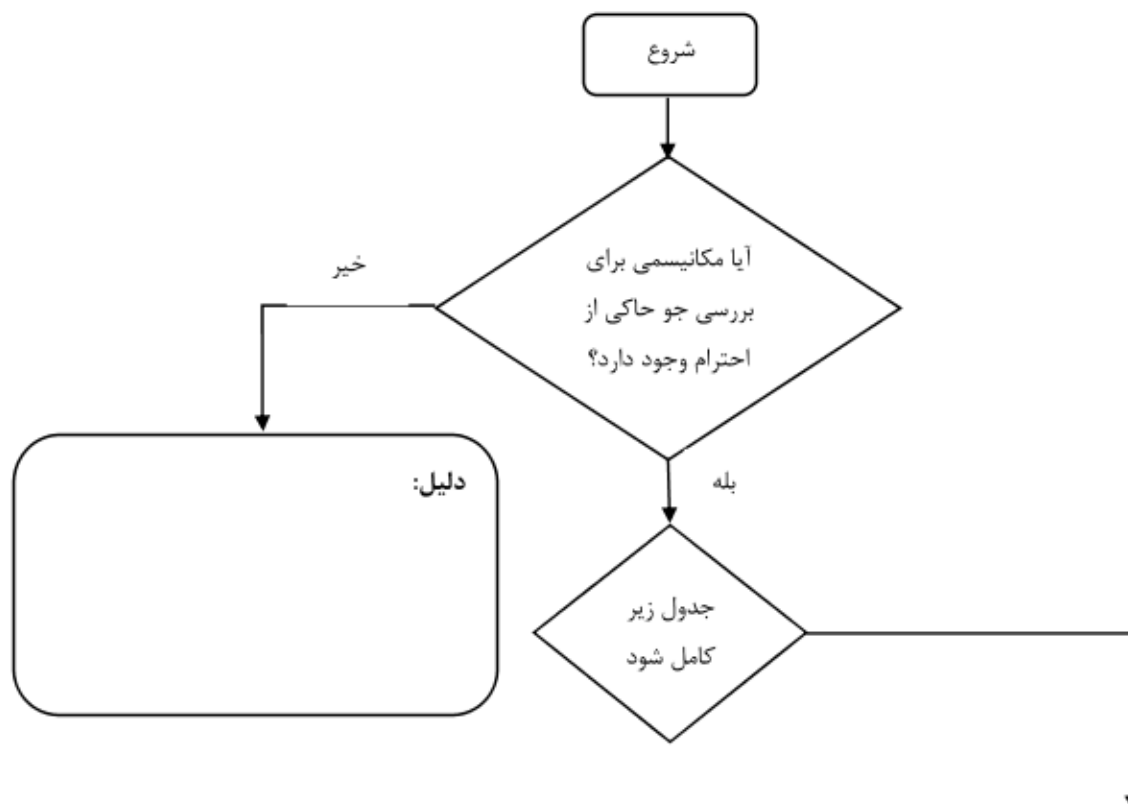
ردیف	خدمت	متوسط تعداد ارباب رجوع برای هر خدمت در طول یک ماه
۱		
۲		
n		

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

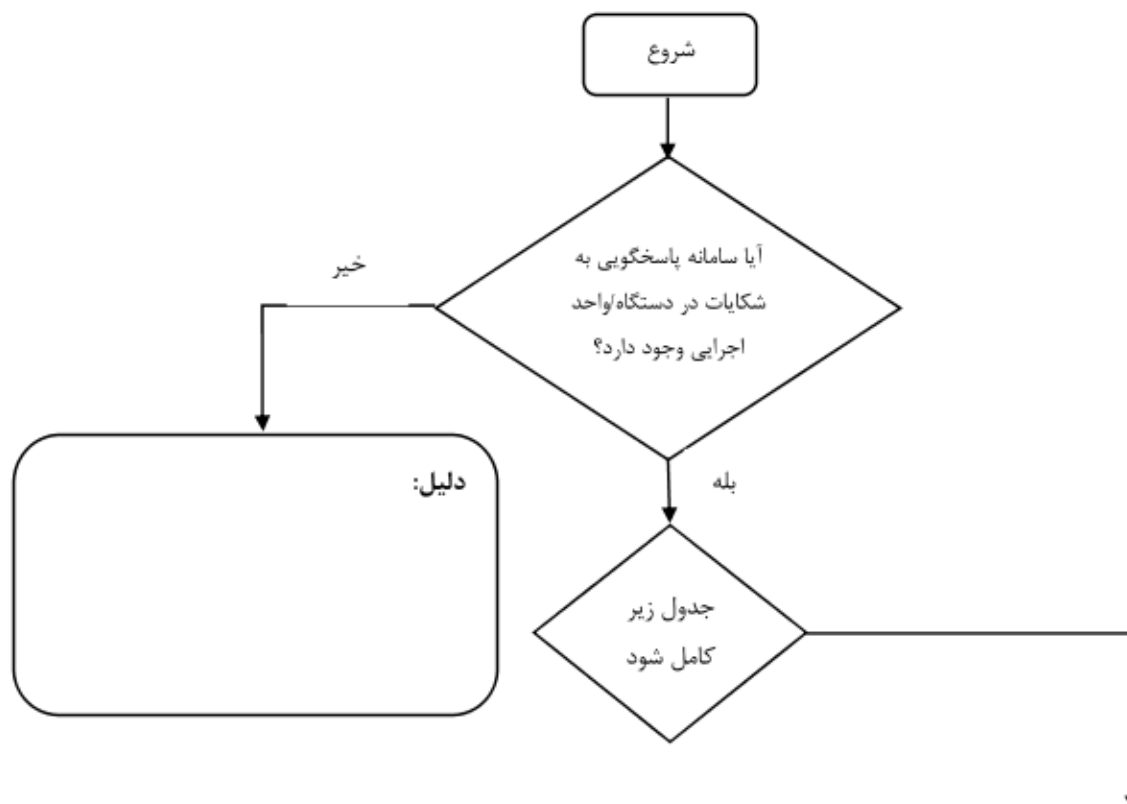


ردیف	خدمت	متوسط زمان مورد نیاز
۱		
۲		
۳		
n		

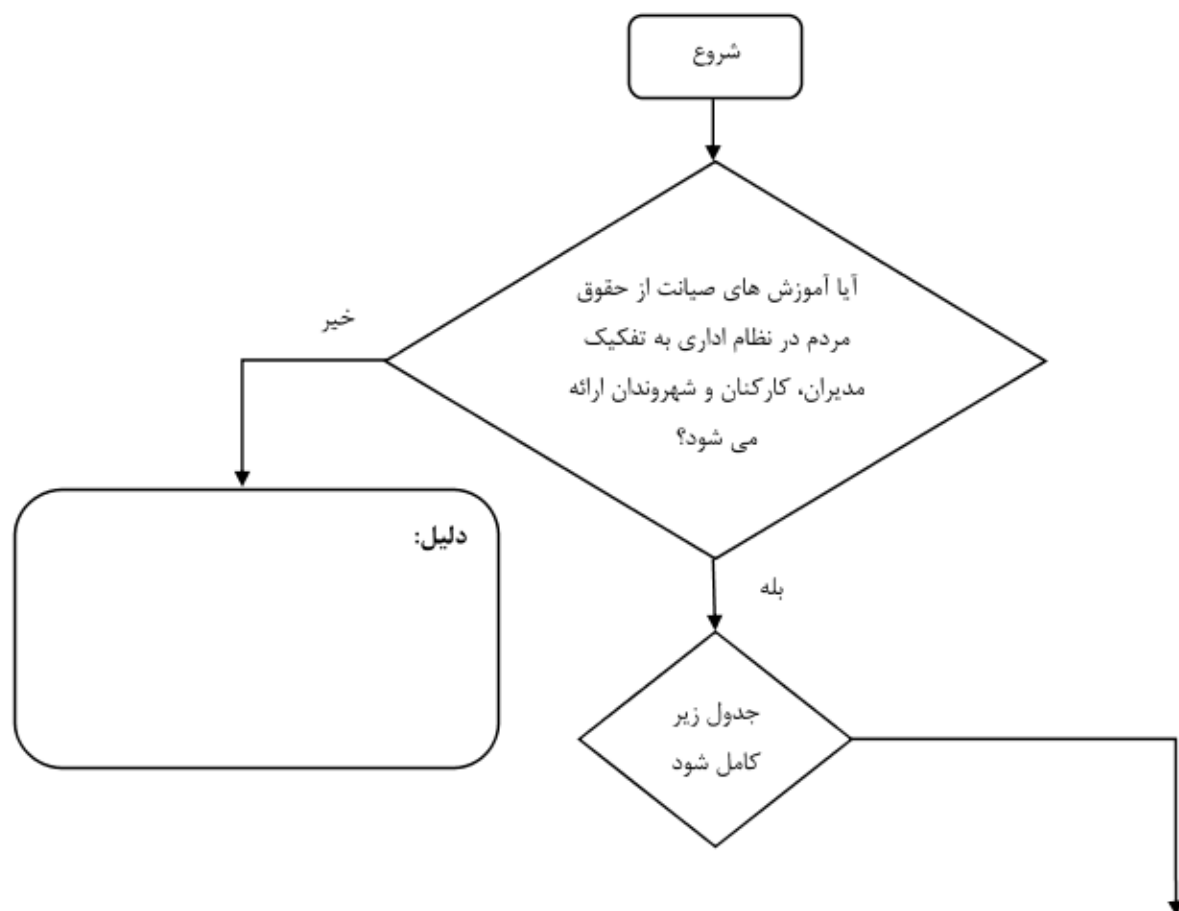




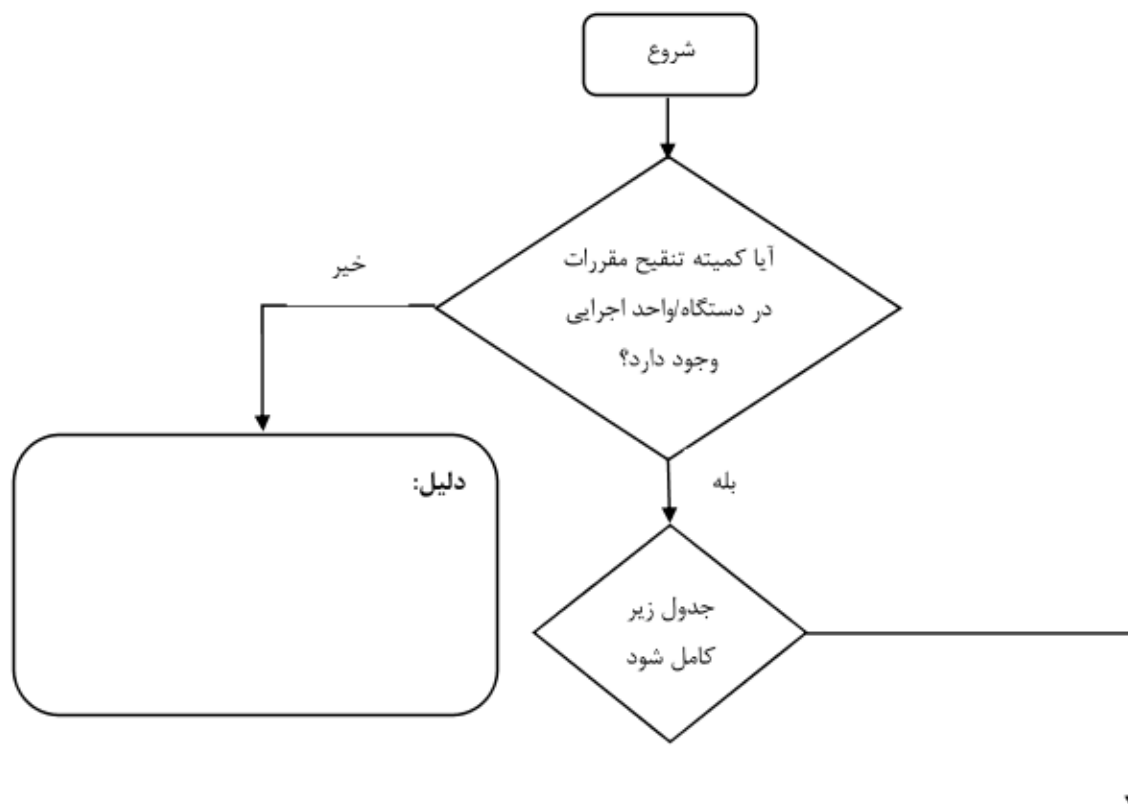
تشریح مکانیسم	مکانیسم
سوالات، روش شناسی، نتیجه نظرسنجی	برای مثال نظر سنجی از شهروندان



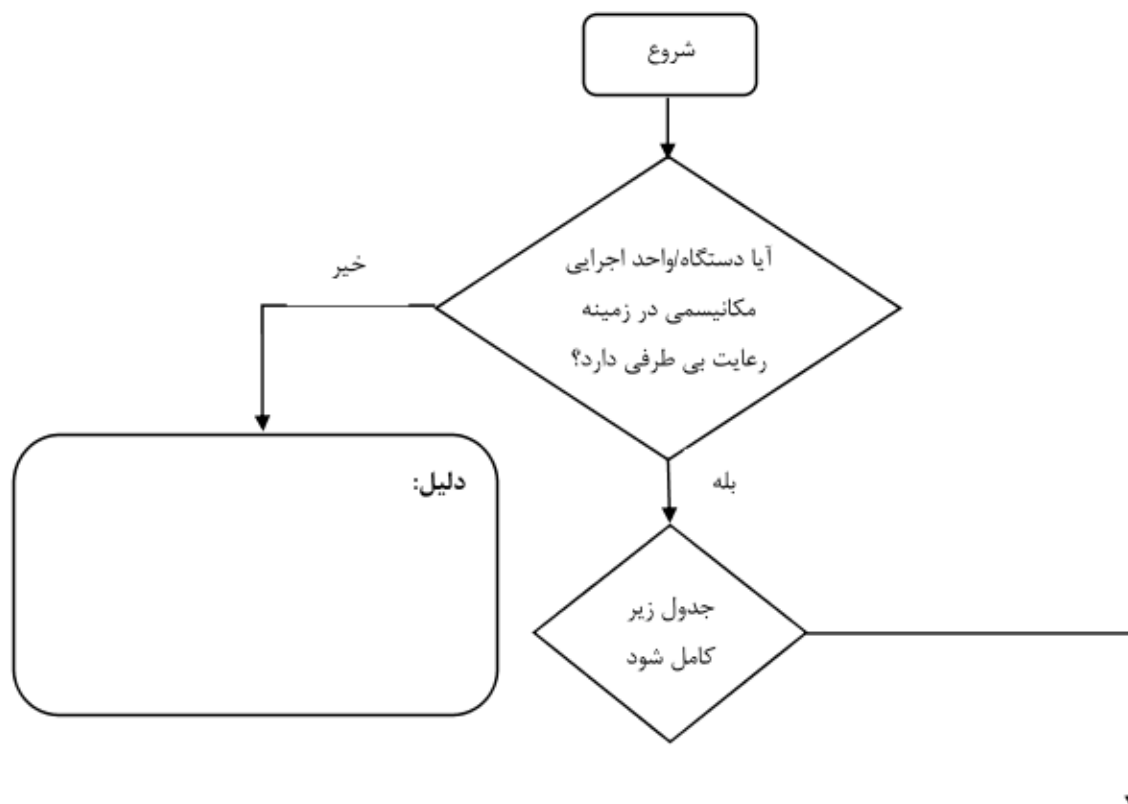
تشریح سامانه	سامانه
قوت ها: ضعف ها:	نقاط قوت و ضعف سامانه
	تعداد شکایات دریافتی در طول سال
	تعداد شکایاتی که با موضوع ادبیات غیر محترمانه اند
	اعلام درصد (نسبت شکایات ثبت شده با موضوع رفتار و ادبیات غیر محترمانه با شهروندان به کل شکایات ثبت شده در سال)



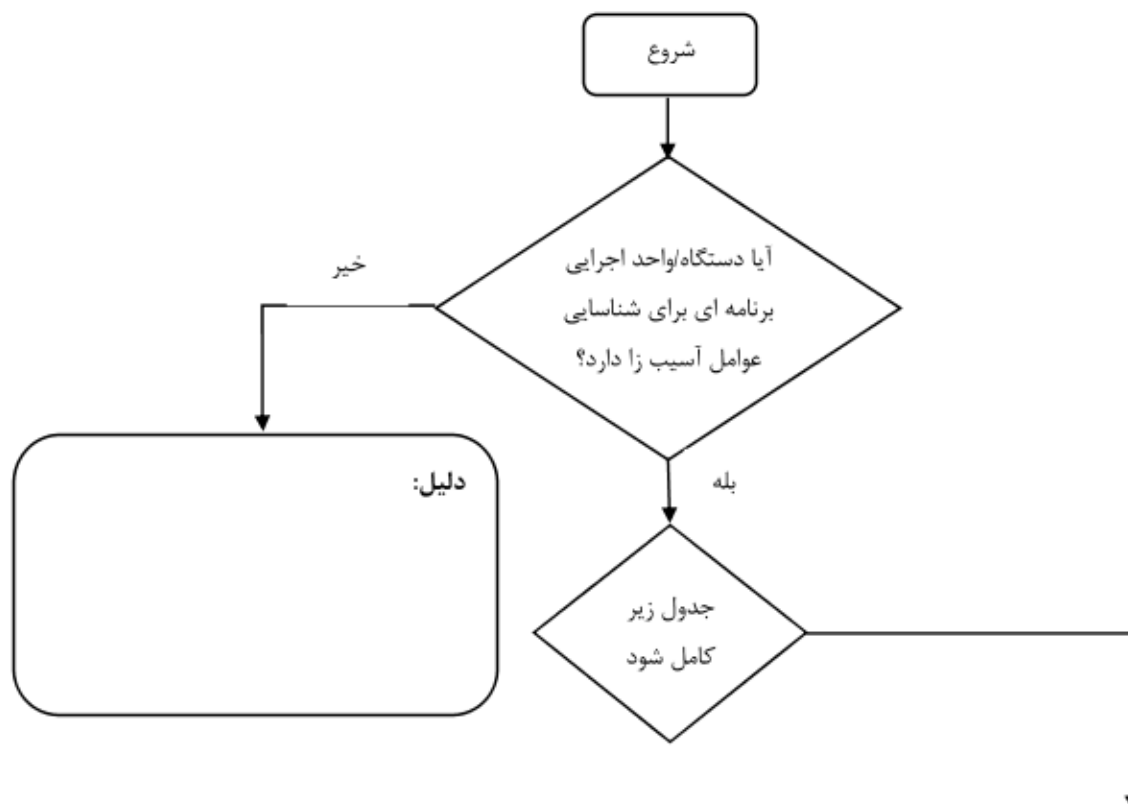
نوع آموزش های برگزار شده	
مکانیسم برگزاری آموزش ها	
ساعات آموزشی برگزار شده با موضوع صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری به تفکیک مدیران، کارکنان و شهروندان	



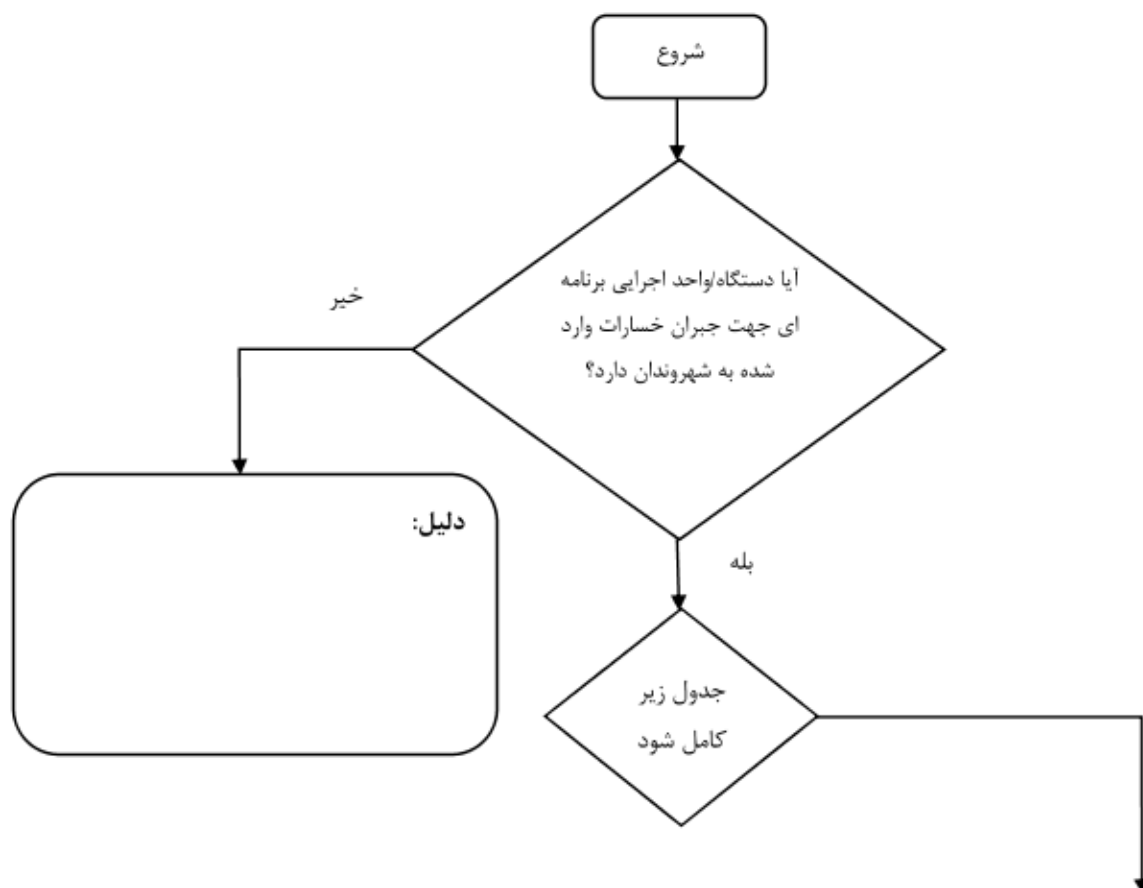
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	در طول سال چه تعداد جلسه برگزار کرده است؟
	خروجی جلسات (تعداد مقرراتی که تنقیح شده اند)
	اعلام مقررات تنقیح شده



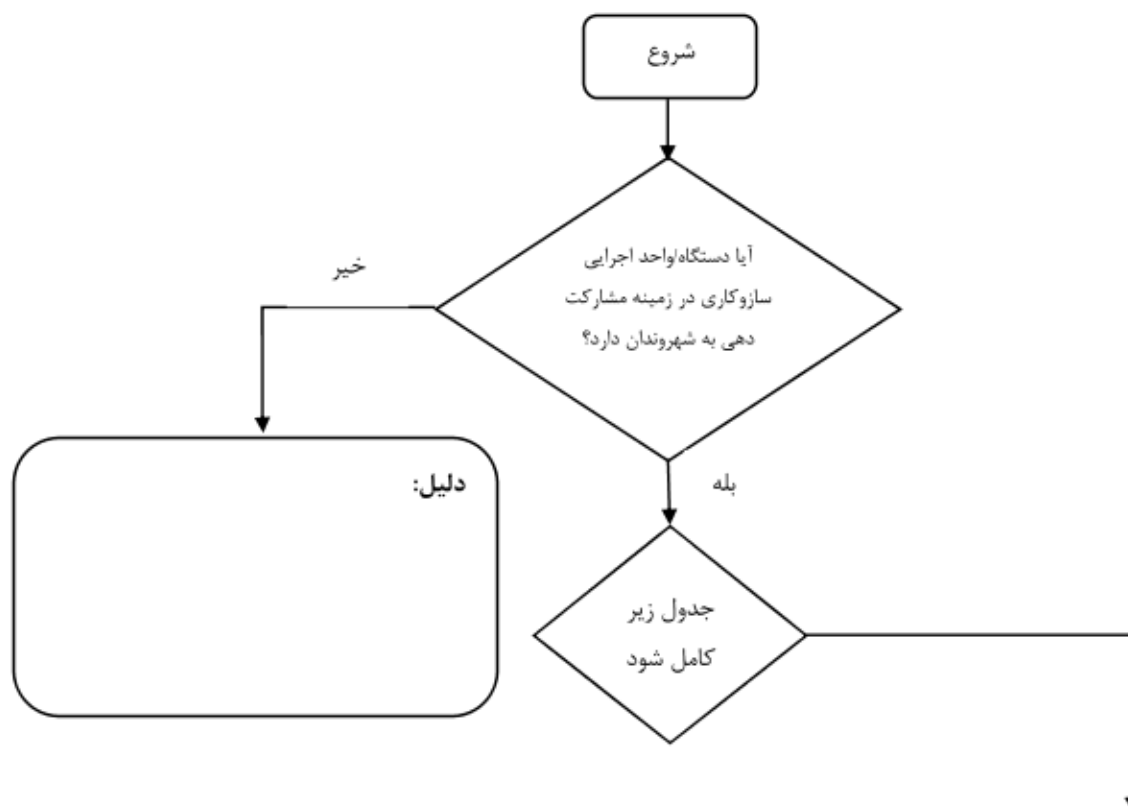
مکانیسم	تشریح مکانیسم
برای مثال نظر سنجی از شهروندان	سوالات، روش شناسی، نتیجه نظرسنجی



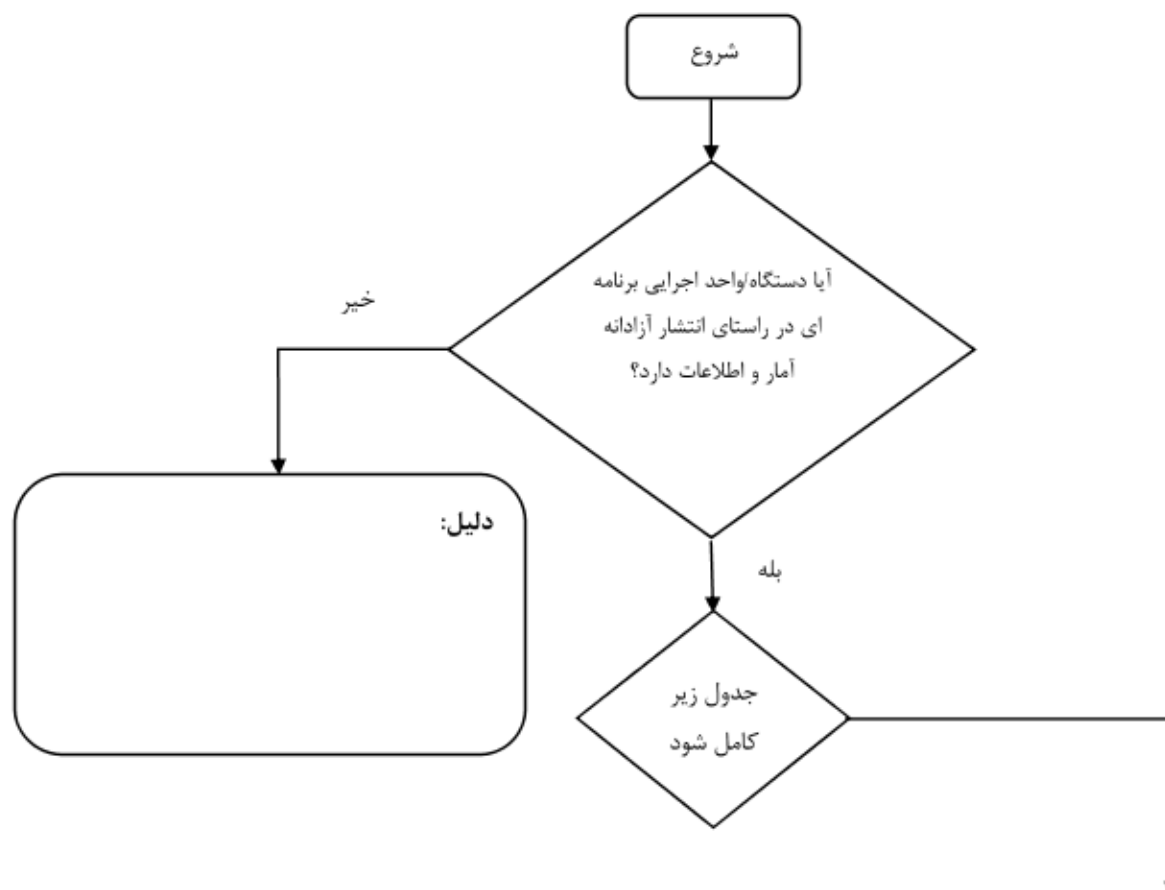
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	عوامل آسیب زای شناسایی شده
	اقدامات انجام شده در جهت رفع آن ها



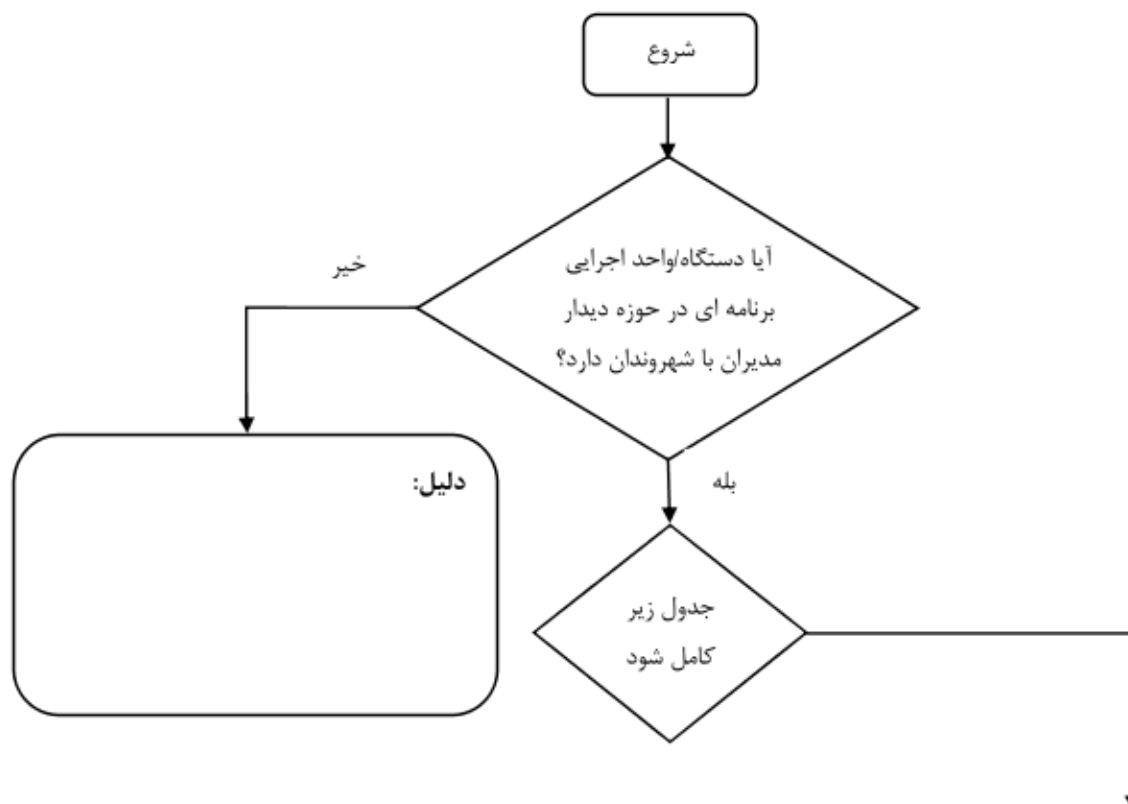
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	موارد جبران خسارت شده



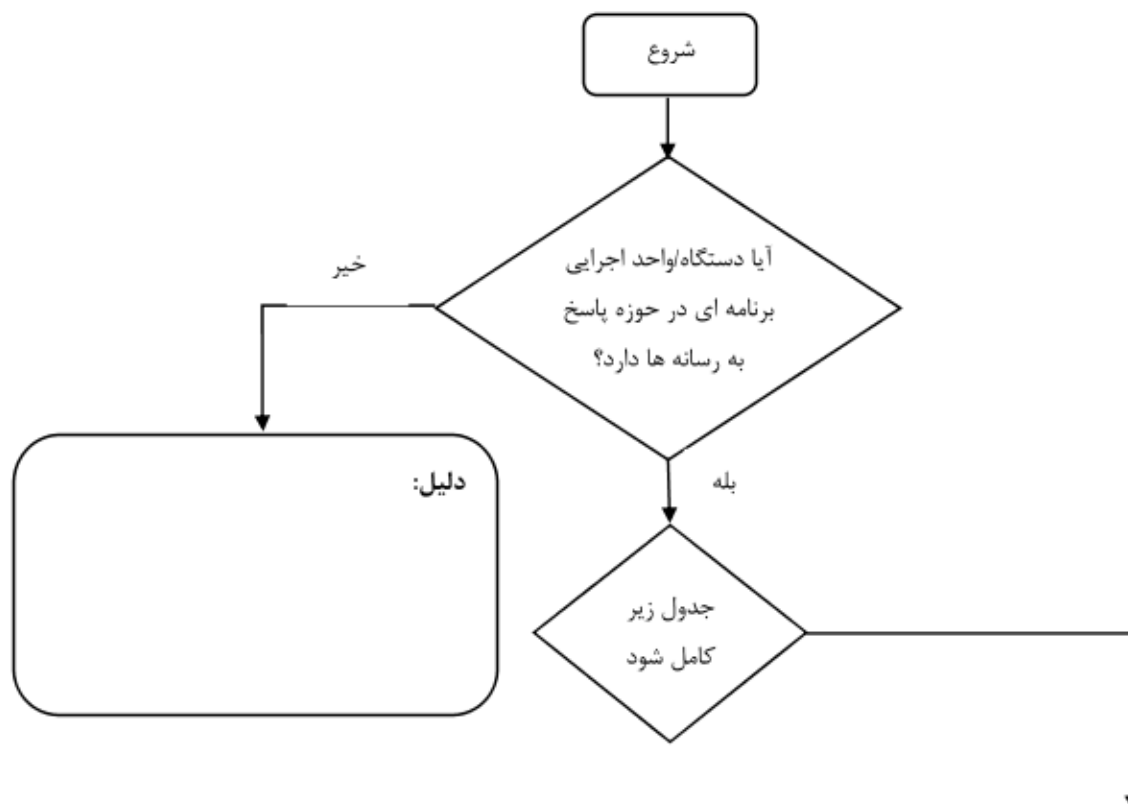
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	نتیجه مشارکت دهی (مشارکت شهروندان در چه حوزه هایی بوده و نتایج آن چیست؟)
	آیا مردم تمایل به مشارکت دارند؟



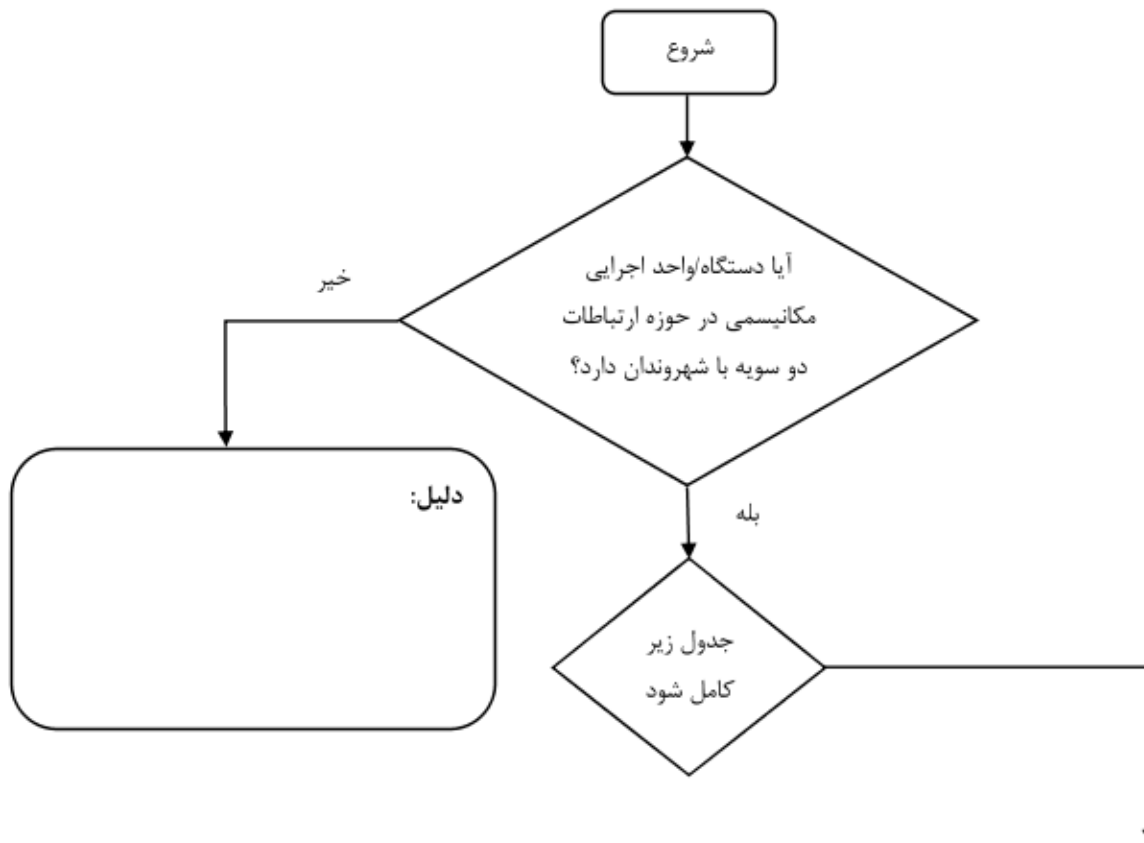
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	سالانه چه آمار و اطلاعاتی توسط سازمان منتشر می شود؟



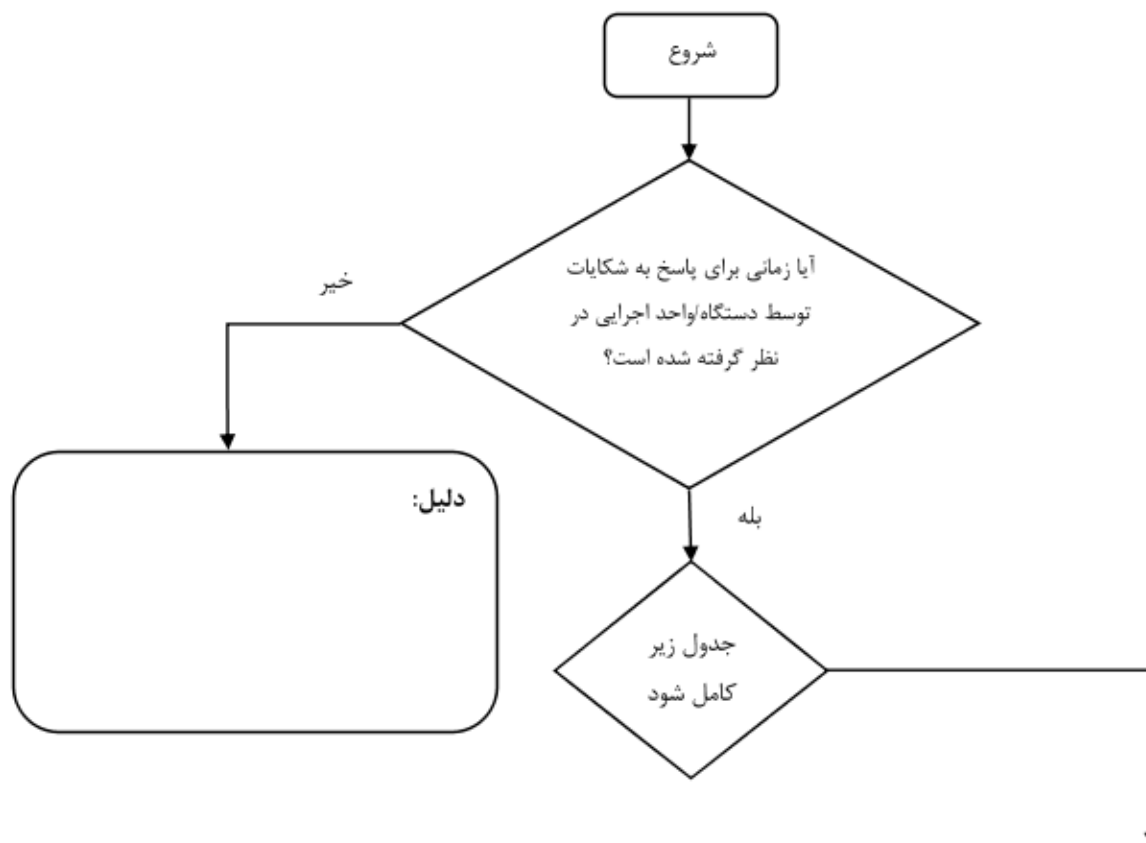
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	در طول سال چند بار این برنامه اجرایی شده است؟
	خروجی ارائه شود (به تفکیک فراوانی، مراجعه کنندگان، علت، نتایج دیدارها)



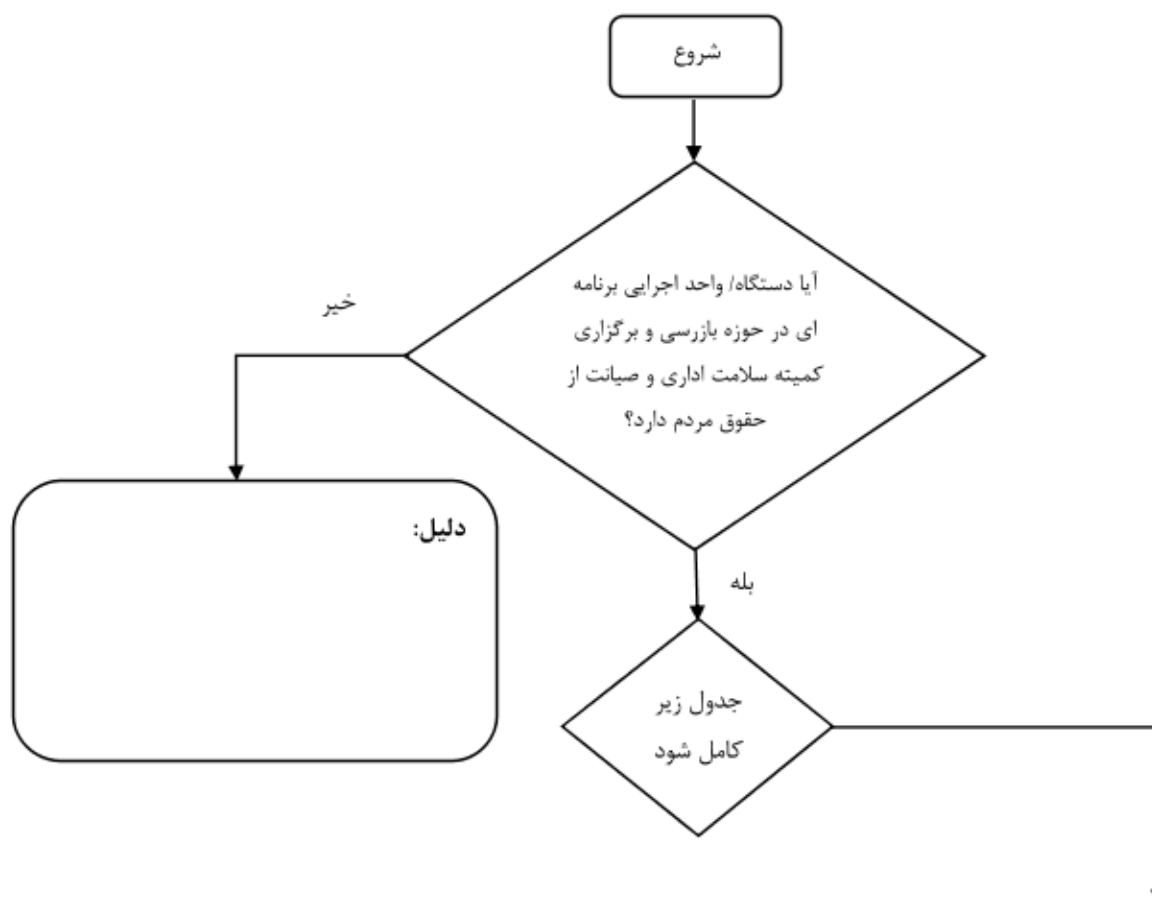
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	در طول سال چند بار این برنامه اجرایی شده است (به همراه تاریخ و مستند)؟



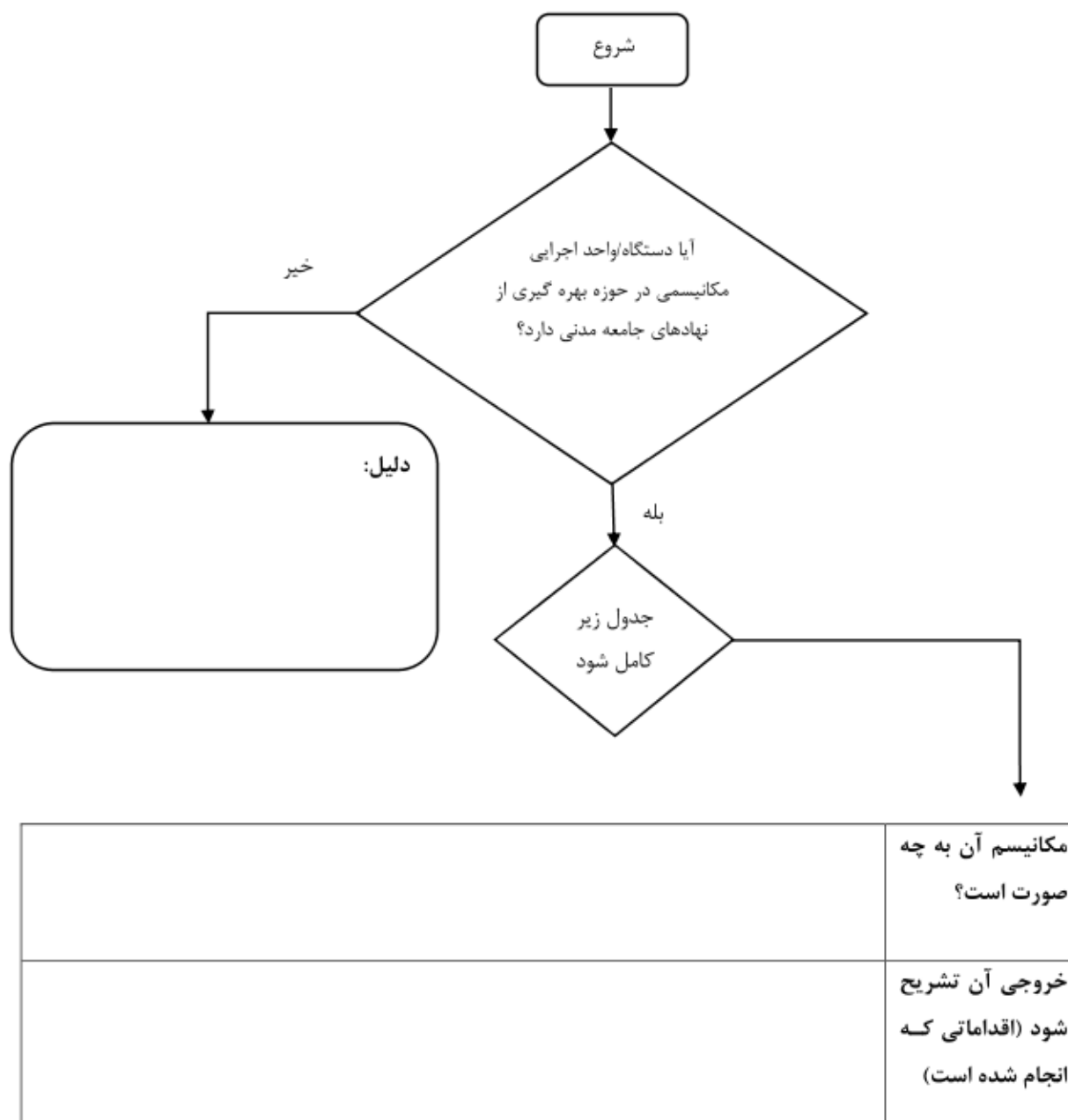
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
شکایات: انتقادات: پیشنهادهای:	خروجی به تفکیک شکایات، انتقادات و پیشنهادات ارائه شود

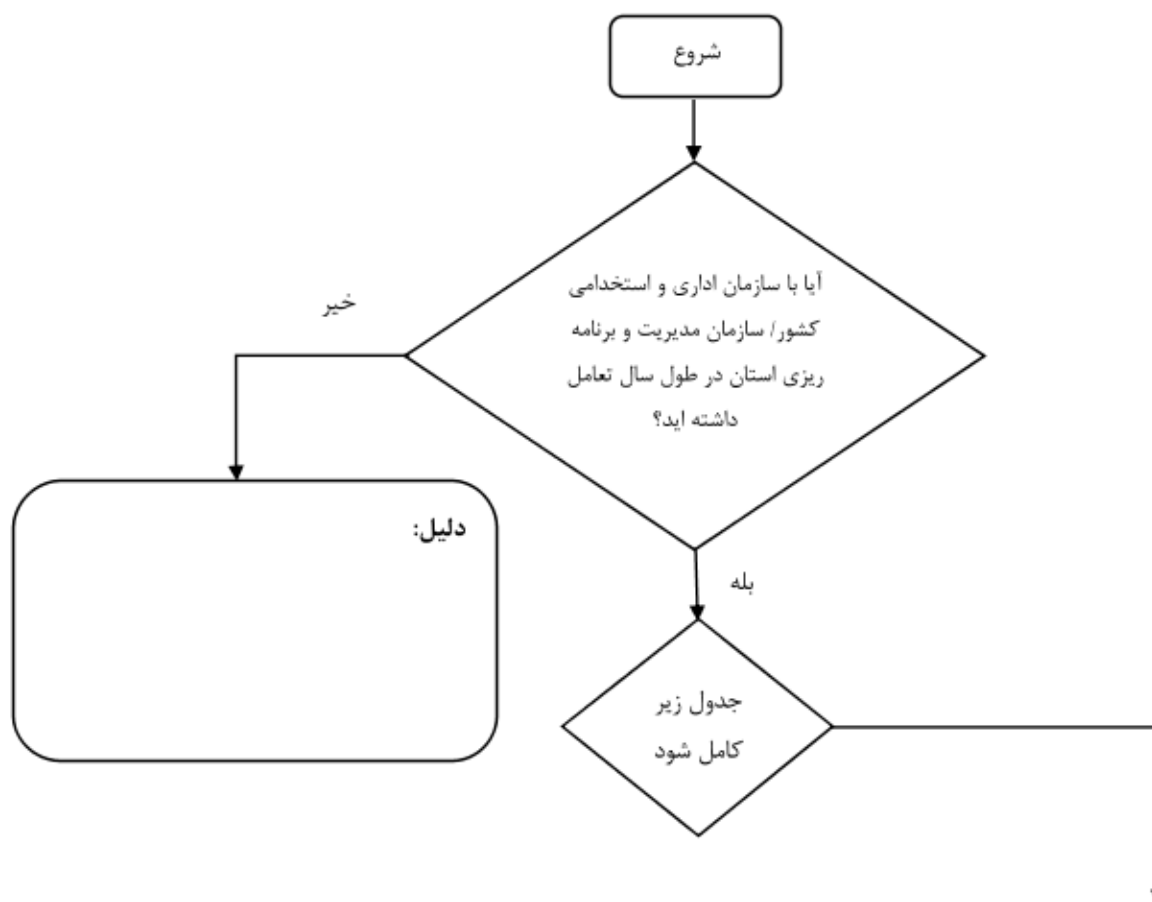


ردیف	نوع شکایت	زمان مورد نیاز برای پاسخگویی
۱		
۲		
n		

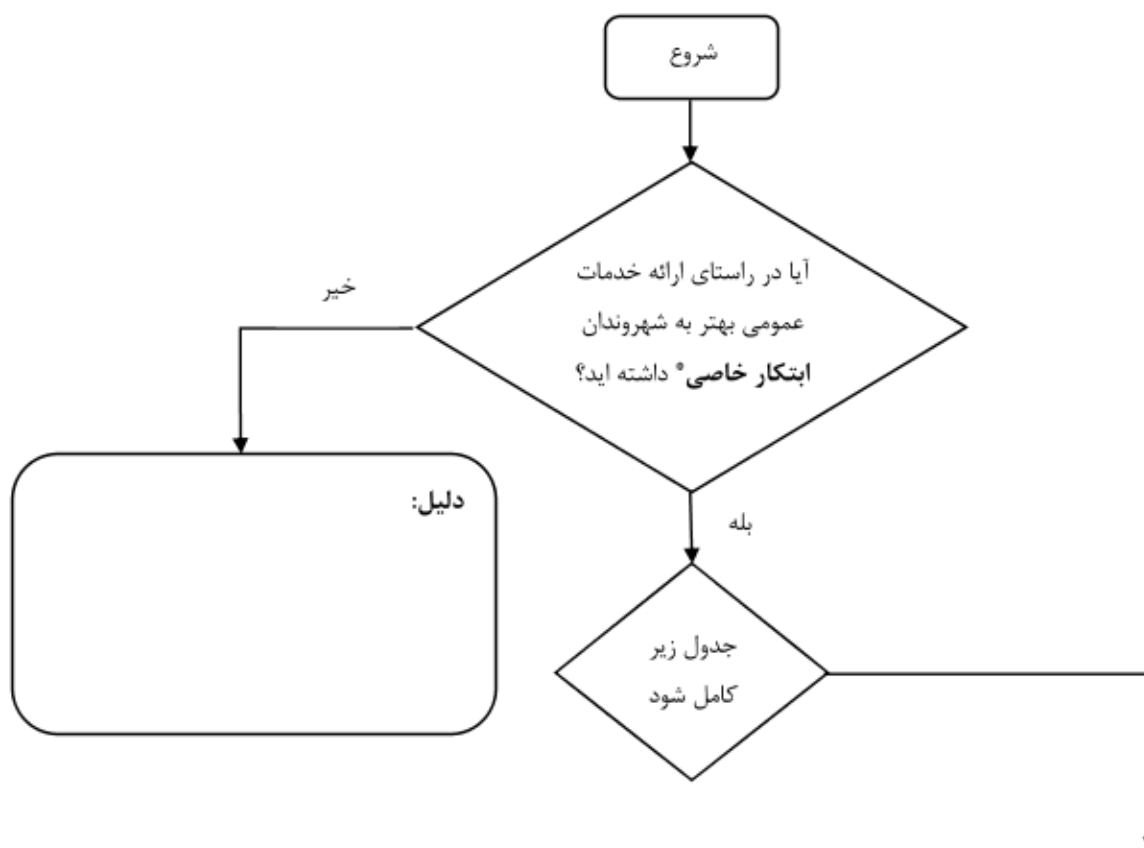


بازرسی	
	برنامه بازرسی ها به چه صورت است (به تفکیک موردی و برنامه ای)
	تعداد بازرسی ها در طول سال
	نتیجه بازرسی ها (آیا خروجی مثبت داشته است؟)
کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم	
	تعداد جلسات برگزار شده کمیته سلامت و صیانت در سال
	مصوبات مرتبط با حقوق شهروندی ذکر شوند
	میزان تحقق مصوبات مرتبط با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



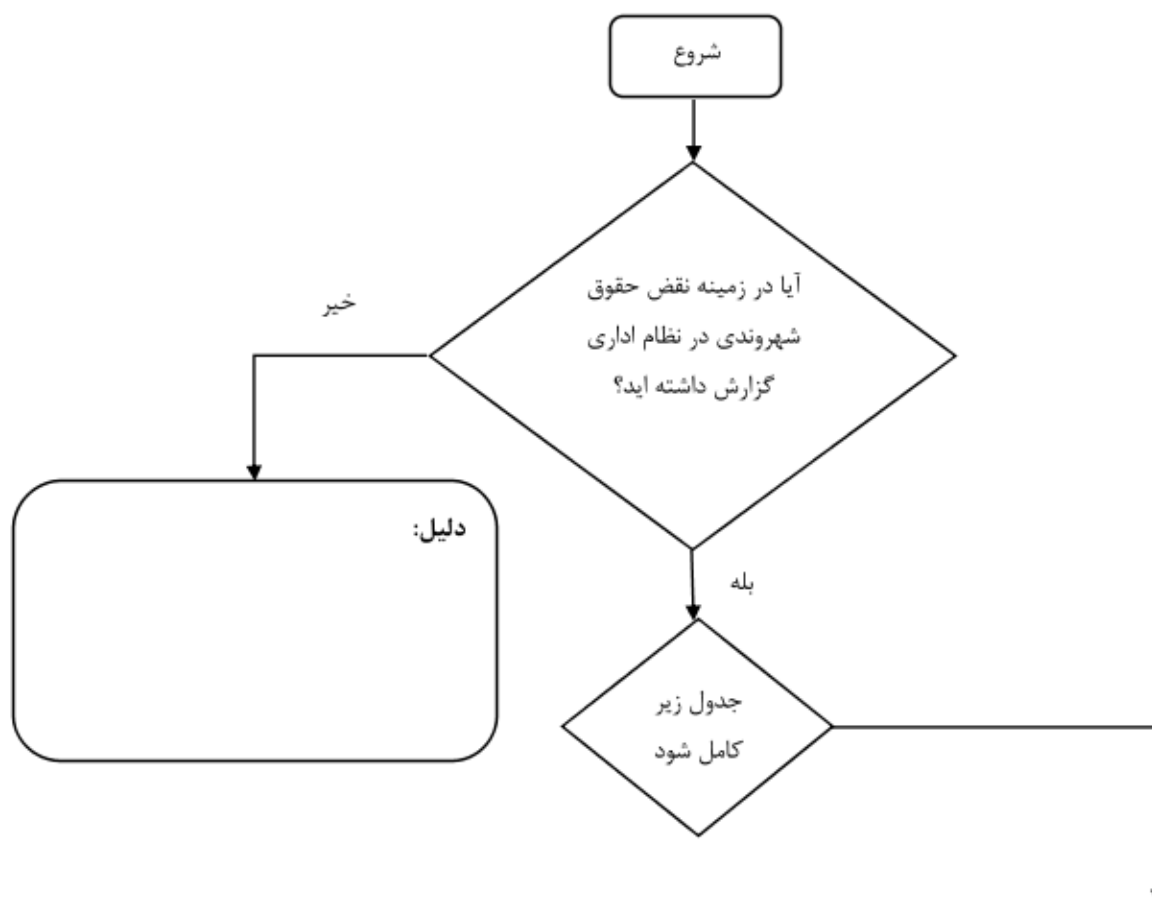


	شرکت در نشست ها و جلسات هم اندیشی که سازمان برگزار کرده است
	تعامل حضوری، تلفنی و مکاتبه ای
	ارائه گزارش به سازمان اداری و استخدامی کشور



	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، مدنظر 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