

دستور العمل

۱۲ گانه

حقوق شهروندی

## برنامه اول: امور ستادی

**برگزاری جلسات ستاد صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی دستگاه و کمیته های آموزشی و بازرسی مربوطه و پاسخگویی به مکاتبات و مراجعات ستاد مرکزی صیانت وزارت کشور و شرکت در جلسات ستاد مرکزی صیانت**

۱. تبیین و احصاء شاخص های حقوق شهروندی و اولویت بندی آنها جهت دستیابی به اهداف ستاد صیانت سازمان.
۲. شرکت فعال در جلسات ستاد مرکزی صیانت.
۳. عقد تفاهم نامه همکاری با دستگاههای ذیربط (قضایی، رسانه ملی، آموزشی و ...).
۴. پاسخگویی به مکاتبات و مراجعه هیات های اعزامی ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی.
۵. برگزاری جلسات ستاد صیانت در وزارتخانه، سازمان و واحدهای تابعه آن در مرکز و استانهای سراسر کشور به منظور برنامه ریزی و هماهنگی اجرای برنامه ها (۴ جلسه در سال).
۶. برگزاری جلسات کمیته های آموزشی و بازرسی و نظارت (هر کدام ۶ جلسه جمعاً ۱۲ جلسه در سال).
۷. رئیس، دبیر و اعضاء ستاد صیانت دستگاه مربوطه موظف هستند در جلسات ستاد مرکزی صیانت شرکت فعال داشته باشند.

**تبره ۵:** اعضاء ستاد صیانت هر دستگاه در بخشنامه ابلاغی ساختار ستاد صیانت دستگاههای اجرایی به شماره ۸/۱۳۴۰۷۱ مورخ ۹۱/۱۰/۲۵ ابلاغ شده است.

۸. مصوبات ستاد صیانت حتماً به مراکز زیر مجموعه جهت اقدام ابلاغ شود.
۹. ستاد صیانت هر دستگاه نسبت به اجرای مصوبات مربوطه در مراکز زیر مجموعه نظارت داشته باشد.
۱۰. یک نسخه از مستندات (دعوتنامه جلسات، صورتجلسات، ابلاغ به مراکز زیر مجموعه) به ستاد مرکزی ارسال گردد.

## برنامه دوم: آموزش کارکنان

**برگزاری همایش، کارگاههای آموزشی مدیران، جلسات اخلاقی اداری و مدیران و نشست های تخصصی به منظور تبیین و ارتقای سطح آگاهی و التزام عملی کارکنان و مدیران دستگاههای اجرایی به قوانین و مقررات مربوطه، رعایت شمولیات اسلامی و اخلاقی حرفه ای**

۱. برگزاری همایش با حضور مدیران، کارشناسان و کارکنان دستگاه مربوطه با موضوع صیانت از حقوق شهروندی و ارتقاء نظام سلامت اداری و رشد ارزشهای اخلاقی جامعه اداری، با استفاده از اساتید مجرب و فاضل حوزه و دانشگاه (یک بار در سال).
۲. برگزاری نشست های علمی و تخصصی، هم اندیشی آسیب شناسی و دستیابی به راهکارهای پیشگیری از فساد اداری و ترویج قانون گرایی (دو بار در سال)

۳. آموزش حقوق شهروندی مدیران و کارشناسان دستگاههای اجرایی از طریق برگزاری دوره های آموزشی ضمن خدمت (یک بار در سال)
۴. برگزاری جلسات اخلاق اداری ماهیانه برای کارکنان در هر یک از واحدهای دستگاه اجرایی کشور و ادارات استانی یا دعوت از اساتید اخلاق
۵. برگزاری جلسات اخلاق اداری ماهیانه برای مدیران دستگاههای اجرایی مرکز که متعاقباً فهرست آنها اعلام خواهد شد.
۶. برگزاری جلسات اخلاق اداری برای مدیران دستگاههای اجرایی و ستادی استاتنها با دعوت از نمایندگان ولی فقیه و ائمه جمعه و یا اساتید مجرب حوزه و دانشگاه.
۷. تولید و توزیع بسته های آموزشی حقوق شهروندی و مباحث کلاسهای اخلاق اداری برای کارکنان و برگزاری مسابقات از محتوی آموزشی آنها.
۸. در پایان برنامه ها از شرکت کنندگان نظرسنجی به عمل آورده و در جهت بهبود کیفیت و اثربخشی آنها استفاده لازم به عمل آید.

### **برنامه سوم: رسیدگی به تخلفات کارکنان**

#### **ارنهاد و ارجاع کارکنان منخلف به هیات های رسیدگی به تخلفات اداری مربوطه و راه اندازی بانی اطلاعات تخلفات اداری**

۱. استفاده از تمامی ظرفیت های دستگاه از جمله حراست، بسیج، شورای امر به معروف و نهی از منکر و ... برای جمع آوری محسوس و غیر محسوس تخلفات اداری.
۲. ارشاد منخلفین از طریق ارجاع به دوره های آموزشی و مشاوره قبل از رسیدگی توسط هیات تخلفات اداری.
۳. ارجاع منخلفین به هیات تخلفات اداری در صورت تکرار تخلف و رسیدگی وفق قانون و مقررات.

### **برنامه چهارم: تبلیغات محیطی**

#### **فضاسازی و تبلیغات محیطی اثربخش برای کارکنان و مراجعین با استفاده از روشها و ابزارهای نوین مانند نصب تابلو، تندیس، کنجینه نمایشگر و فرازهایی از مشور اخلاقی سازمان و توزیع بروشور راجع به صیانت از حقوق شهروندی**

۱. گردآوری آموزه های دینی در حوزه های تخصصی مربوطه و استفاده از آنها در فضاسازی تبلیغات محیطی.
۲. تقبیر نوبه ای تابلوهای مذکور در طول سال طی ۴ مرحله انجام شود.
۳. تبلیغات محیطی مورد نظر عمدتاً در مسیرهای پر تردد و اصلی، ورودیها و سالنهای انتظار باشد.
۴. دریافت نظرات مردمی توسط مدیران، راه اندازی سامانه مربوطه و رسیدگی به شکایات آنان.

## برنامه پنجم: تسهیلات

تشویق مدیران و کارکنان خوش برخورد، پیگیر و پاسخگو نسبت به مراجعین و کسانی که تدابیر مناسب برای تکسیریم ارباب رجوع اتخاذ می کنند

1. این برنامه به گونه ای اجرا می گردد که ضمن رعایت شاخص های ارزیابی اداری، موجب ایجاد انگیزه در سایرین شده و از تاثیر منفی بر دیگران جلوگیری نماید.
2. مدیران در انتصابات و ترفیعات اداری کارکنان به شاخص های توانایی، لیاقت و شایستگی در عملکرد حوزه صیانت از حقوق شهروندی آنها توجه نمایند.

## برنامه ششم: خدمات

تسهیل در ارائه خدمات، اتخاذ تدابیر و ساز و کارهای لازم در امور مراجعات مردمی نظیر الکترونیکی نمودن خدمات اداری و خدماتی، تمرکززدایی، کوتاه کردن فرآیند خدمات، ارائه خدمات از طریق پیشخوانهای دولت و ...

1. اطلاع رسانی به مراجعین و عموم مردم از ارابه تسهیلات و خدمات به آنان.
2. اهتمام ویژه مدیران به راه اندازی و گسترش هر چه بیشتر مراکز ارائه تسهیلات و خدمات به مراجعین مانند پلیس ۱۰۰، پیشخوان دولت و ...
3. توسعه خدمات الکترونیکی و رفع معایب موجود به منظور افزایش رضایتمندی کاربران و مراجعین.
4. پیش بینی روش های جایگزین ارائه خدمات مورد نظر در صورت مختل شدن سیستم.

## برنامه هفتم: راهنمایی مراجعین

پاسخگویی و راهنمایی مراجعین از طریق یا ارتقاء سامانه تلفنی، سایت، پیامک و رسیدگی به شکایات و فعال کردن میز خدمت مجهز به IT در ورودی سازمانها یا به کارگیری افراد مجرب و خوش برخورد به منظور راهنمایی و آشنا نمودن مراجعین به قوانین و مقررات و گاهی به حل مشکل و نظرسنجی از رضایت آنان

1. برای اجرای برنامه ایجاد و یا ارتقاء سامانه تلفنی، سایت، پیامک و ... ضروری است.
2. میز خدمت مجهز به IT در ورودی سازمان مربوط راه اندازی و فعال گردد.
3. افراد خوش برخورد و توانمند در مسئولیت میز خدمت به کارگیری شود.
4. از اهداف این برنامه آشنا نمودن و راهنمایی مراجعین در زمینه قوانین و مقررات به منظور حل مشکلات آنان باید باشد.
5. نظرسنجی از میزان رضایتمندی مراجعین انجام شود.
6. در پیامک ها، سایت و تلفن گویا از قوانین و مقررات جاری مورد نیاز جهت آگاهی متقاضیان استفاده شود.

## برنامه هشتم: آموزش عمومی

### اجرای برنامه آموزشی و توجیهی جهت آشنایی مردم با قوانین و مقررات، حقوق و تکالیف و شرایط و ضوابط

1. استفاده از صدا و سیما و تبلیغات شهری برای توجیه عمومی و آموزش همگانی.
2. مشروط کردن صدور پروانه و ارائه بعضی از خدمات به مطالعه جزوات مربوطه و شرکت در آزمون.
3. تهیه و توزیع بروشورهای توجیهی مناسب.
4. نظرخواهی از شرکت کنندگان دوره های آموزشی و آزمونها.

## برنامه نهم: ملاقات مردمی

### حضور در مجامع و ملاقات مردمی مدیران دستگاهها و واحدهای تابعه

1. ملاقات مردمی حداقل ۲ ساعت در هفته توسط مدیران میانی و عالی انجام پذیرد.
2. نظر خواهی از مراجعه کنندگان به منظور تعیین رضایتمندی آنان از ملاقات عمومی با مدیران صورت گیرد.
3. حضور در مجامع مردمی نظیر مساجد، نماز جمعه ها، مناسبتها و مراسم و پاسخ به سئوالات و درخواستهای مردمی.
4. مدیر مربوطه فردی را برای پیگیری دستورات صادره در ملاقات عمومی و حضور در مجامع تعیین نماید.

## برنامه دهم: روانسازی قوانین و مقررات

### آسب شناسی نابسامانی های قانونی و بوروکراسی اداری که منجر به طولانی شدن فرآیند اقدامات و نارضایتی مردم می شود و پیگیری برای ...

1. شناسایی قوانین و مقررات زائد و دست و پاگیر اداری.
2. جمع آوری پیشنهادات اصلاح قوانین و مقررات زائد و ناکارآمد از مراکز مربوطه و پیگیری برای تصویب در مراجع ذیربط.
3. بررسی مقررات و فرآیند ارائه خدمات در موسسات تحت نظارت به منظور تسهیل در امور مراجعین.

## برنامه یازدهم: سازمان و کارکنان

### ابتکارات سازمانی برای ارتقاء منزلت اجتماعی سازمان و کارکنان

۱. پیش بینی مشوق های مناسب و استیغای حقوق سادی و معنوی کارکنان.
۲. تشویق کارکنان نمونه و فعال در امر رسیدگی به مراجعات مردمی.
۳. توجه به ضوابط و مقررات ترفیع و تشویق کارکنان در قانون خدمات کشوری، طرح تحول اداری و دستورالعمل ارزشیابی کارکنان.
۴. ارائه گزارشهای توجیهی و برنامه های تبلیغی از فعالیت و خدمات دستگاه در رسانه های گروهی به منظور ارتقاء منزلت سازمانی.
۵. اهتمام لازم به اجرای برنامه های ابلاغی ملی از جمله جشنواره شهید رجایی و ...

## برنامه دوازدهم: بازرسی

### بازرسی و نظارت نوبه ای و موردی، محسوس و غیر محسوس بر عملکرد مراکز تابعه برای رعایت قوانین و مقررات و حقوق مراجعین و اجرای این دستورالعمل

۱. بازرسی از اجرای برنامه های ۱۲ گانه ابلاغی ستاد صیانت از ادارات و واحدهای مربوطه مراکز و استانیها (در دو مرحله ۶ ماهه)
  ۲. نظرسنجی از کارکنان به منظور تعیین میزان رضایت مندی آنان از برنامه های صیانت از حقوق شهروندی.
  ۳. نظرسنجی از ارباب رجوع راجع به رضایت مندی آنها از نحوه ارائه خدمات از ادارات و کارکنان مربوطه.
  ۴. حضور رئیس یا جانشین ستاد صیانت یا نماینده تام الاختیار ایشان به همراه دبیر ستاد صیانت از حقوق شهروندی مربوط در بازرسی ها.
- تیمبره ۱-** ضروری است به منظور یکنواختی و قانون مند شدن بازرسی ها، از چک لیست تهیه شده توسط بازرسی ستاد مرکزی صیانت (وزارت کشور) استفاده شود (چنانچه چک لیست ها نیاز به بومی سازی داشته باشند، می بایست به تأیید ستاد مرکزی صیانت برسد).
- تیمبره ۲-** پس از بازرسی از مراکز زیرمجموعه، برای اصلاح امور و ارتقاء سلامت نظام اداری در واحد مربوطه پیگیری های لازم به عمل آید.
- تیمبره ۳-** یک نسخه از گزارش بازرسی ها، (چک لیست، ابلاغیه بازرسی، نتایج و اقدامات به عمل آمده) پس از رویت عالی ترین مقام دستگاه اجرایی برای ستاد مرکزی صیانت ارسال شود.