



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		
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>در پایان فرم آسیب شناسی شیوه نامه ارائه شده است، ارائه اطلاعات دقیق در این زمینه در بهبود شیوه نامه کمک کننده خواهد بود.</p>		
بعد ۱	شاخص ها	اطلاعات درخواستی
<p>آگاهی بخشی و وظایف، مأموریت ها و فرآیند های اداری به مردم</p>	<p>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)</p> <p>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)</p> <p>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)</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
بعد ۲	شاخص ها	اطلاعات درخواستی
<p>دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری</p>	<p>۴. نسبت فرایند های الکترونیک به کل فرایند های ارائه خدمت دستگاه/واحد اجرایی (بند ۲ ماده ۶ و بند ۲ ماده ۱۶)</p> <p>۵. تجمیع فرایندهای اداری ارائه خدمت در پنجره واحد (بندها ۳ و ۴ ماده ۶ و بند ۱ ماده ۱۶)</p> <p>۶. امکان استفاده توانخواهان از سامانه های الکترونیکی دستگاه/واحد اجرایی (بند ۴ ماده ۱۱)</p> <p>۷. کیفیت تارنما و درگاه دستگاه/واحد اجرایی از نظر دسترسی آسان شهروندان (بند ۲ ماده ۶ و بند ۵ ماده ۹)</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>* 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</p>

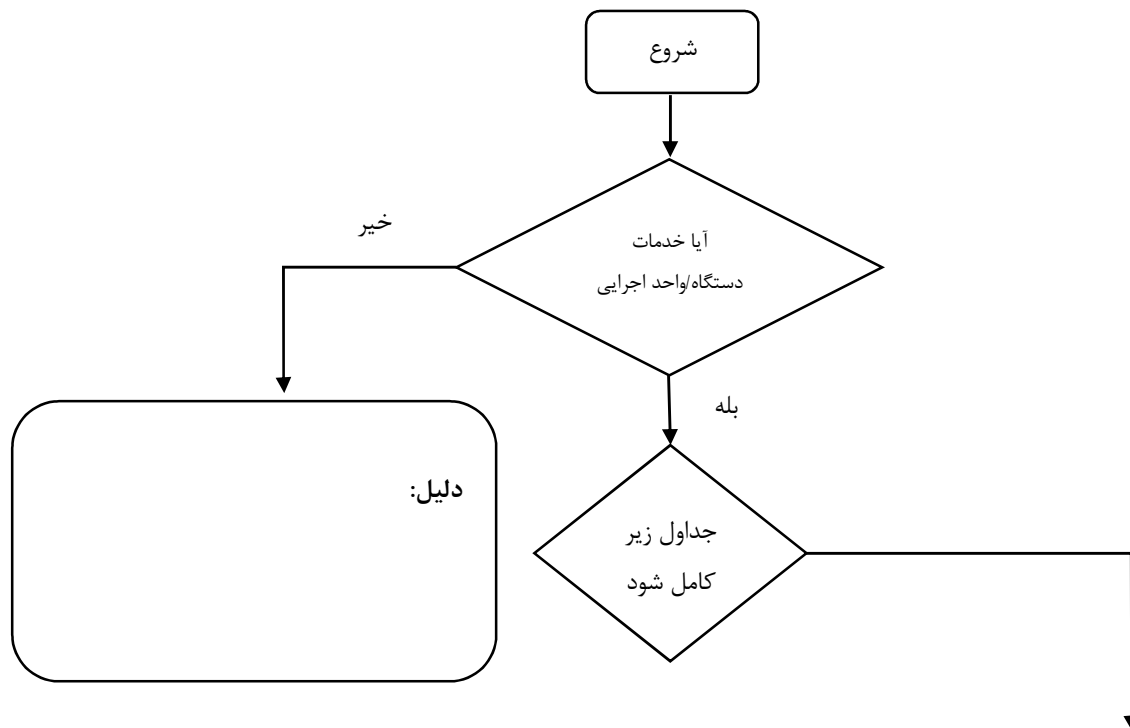
<p>۳. اگر بله، تشریح نحوه سنجش (روش شناسی و محتوا) و ارائه نتیجه نظرسنجی.</p> <p>۱. آیا ساختمان و امکانات رفاهی (از جمله: مبلمان، آب آشامیدنی، آسانسور، پارکینگ، امانت سپاری) متناسب با حجم مراجعین است؟</p> <p>۲. اگر خیر دلیل آن ذکر شود.</p> <p>۳. اگر بله، موارد زیر پاسخ داده شود:</p> <p>- تخمین متوسط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

<p>۱۶. شناسایی و رفع عوامل آسیب زا به شهروندان در جریان فعالیت دستگاه/ واحد اجرایی (ماده ۱۳)</p>	<p>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.</p>	<p>فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین</p>
<p>۱۷. پیش بینی ضوابط و فرایند اجرایی جبران خسارات وارده به شهروندان (ماده ۱۳)</p>	<p>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.</p>	
<p>اطلاعات در خواستی</p>	<p>شاخص ها</p>	<p>بعد ۶</p>
<p>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)</p>	<p>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</p>	
<p>۱۹. ارائه گزارش عملکرد دوره ای و آمار و اطلاعات دستگاه/ واحد اجرایی به شهروندان (بند های ۲، ۳ و ۴ ماده ۸)</p>	<p>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.</p>	
<p>۲۰. وجود برنامه منظم دیدار مدیران با شهروندان و اجرای آن</p>	<p>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)</p>	<p>انتشار آمار و اطلاعات عملکردی و ایجاد امکان مشارکت، انتقادات و پیشنهادات مردم (حکمرانی داده باز)</p>
<p>۲۱. برگزاری جلسات پرسش و پاسخ با اصحاب رسانه به صورت دوره ای (بند های ۱۰ و ۱۱ ماده ۸)</p>	<p>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)؟</p>	
<p>۲۲. سامانه دریافت شکایات، انتقادها، پیشنهادات و ارتباطات دو سویه (بند ۶ ماده ۹)</p>	<p>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</p>	
<p>۲۳. متوسط زمان پاسخگویی به شکایات (ماده ۹)</p>	<p>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.</p>	
<p>اطلاعات در خواستی</p>	<p>شاخص ها</p>	<p>بعد ۷</p>

<p>۱. آیا سازمان برنامه ای در حوزه بازرسی و برگزاری کمیته سلامت و صیانت دارد؟</p> <p>۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود</p> <p>۳. اگر بله، به سوالات زیر پاسخ داده شود:</p> <p>- برنامه بازرسی ها به چه صورت است</p> <p>- تعداد بازرسی ها در طول سال</p> <p>- نتیجه بازرسی های انجام شده</p> <p>- تعداد جلسات برگزار شده کمیته سلامت و صیانت در سال</p> <p>- مصوبات مرتبط با حقوق شهروندی ذکر شوند</p> <p>- میزان تحقق مصوبات مرتبط با حقوق شهروندی به طور مستند</p>	<p>۲۴. رصد مستمر اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری در تمامی واحدهای تابعه و تشکیل جلسات هماهنگی (بند ۱ ماده ۱۶)</p>	<p>راهبری و ضمانت اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری</p>
<p>۱. آیا سازمان مکانیسمی در این حوزه دارد؟</p> <p>۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود</p> <p>۳. اگر بله، به سوالات زیر پاسخ دهید</p> <p>- مکانیسم آن به چه صورت است</p> <p>- خروجی آن تشریح شود</p>	<p>۲۵. بهره گیری از نهادهای جامعه مدنی در امر رصد و مراقبت از حقوق شهروندی (بند ۳ ماده ۱۸)</p>	
<p>۱. آیا با سازمان اداری و استخدامی کشور/ سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان در طول سال تعامل داشته اید؟</p> <p>۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود</p> <p>۳. اگر بله، به سوالات زیر پاسخ داده شود:</p> <p>- آیا در نشست ها و جلسات هم اندیشی ای که سازمان برگزار کرده است شرکت کرده اید؟</p> <p>- آیا تعامل حضوری، تلفنی و مکاتبه ای داشته اید؟</p> <p>- آیا به موقع گزارشات خود را به سازمان ارائه داده اید؟</p>	<p>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)</p>	
<p>۱. آیا در زمینه ارائه خدمات عمومی بهتر به شهروندان ابتکار خاصی داشته اید؟</p> <p>۲. اگر خیر، دلیل آن را بنویسید</p> <p>۳. اگر بله، ابتکار را به طور مستند ارائه کنید</p>	<p>۲۷. انجام ابتکارات و خلاقیت ها در زمینه پیشبرد اهداف و تحقق مفاد تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری</p>	
<p>۱. آیا در حوزه نقض حقوق شهروندی در نظام اداری گزارش نقضی داشته اید؟</p> <p>۲. اگر خیر، دلیل را در سربرگ سازمانی با امضای مقام مسئول دستگاه اجرایی ارائه کنید</p> <p>۳. اگر بله، ارائه تعداد گزارشهای مرتبط با نقض حقوق شهروندی در نظام اداری در سربرگ سازمانی با امضای مقام مسئول دستگاه اجرایی</p>	<p>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)</p>	
<p>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</p>	<p>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)</p>	
<p>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.</p>		
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه/ واحد اجرایی): در این شیوه 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.</p>		

قالب و فرآیند گزارش دهی

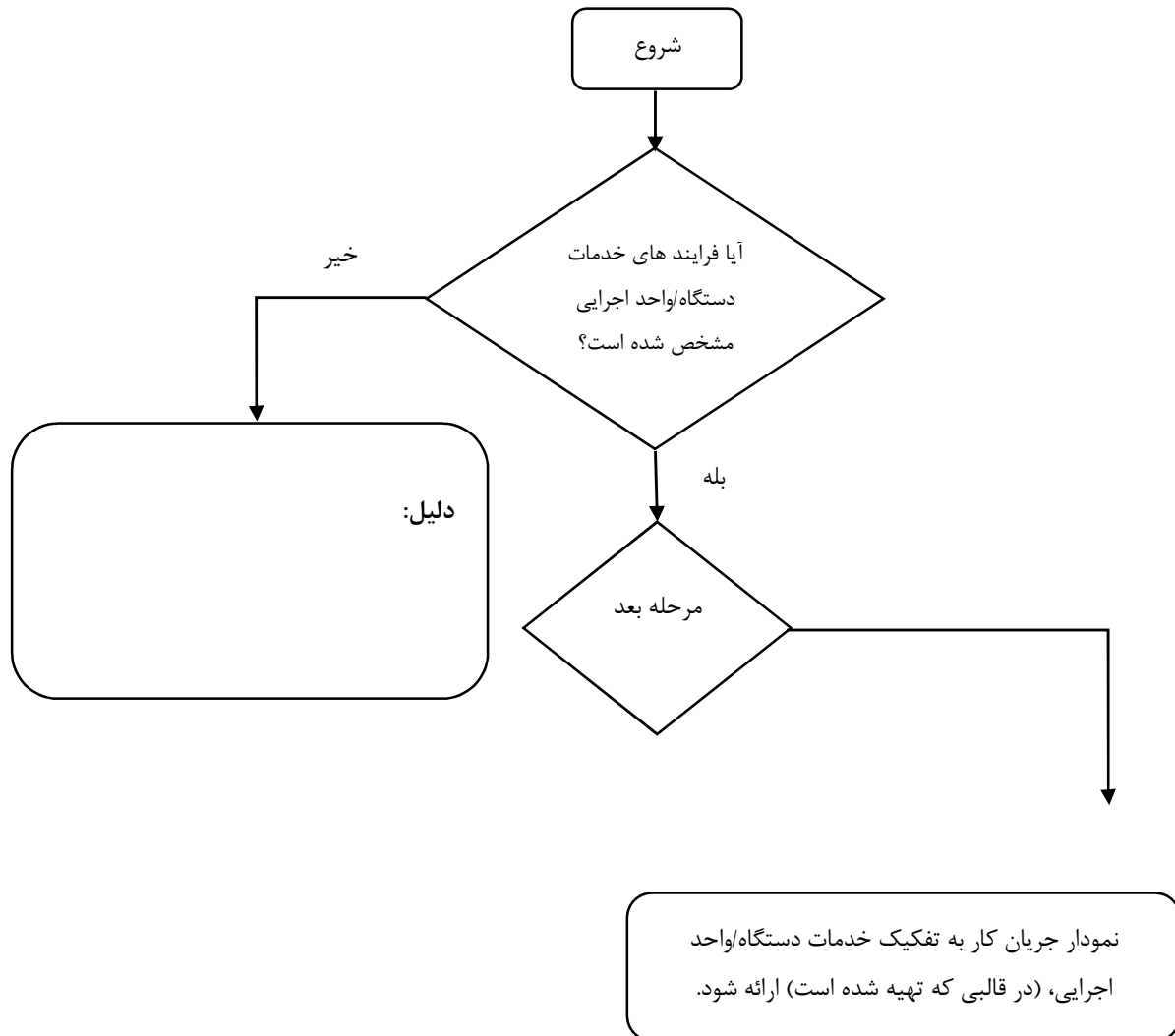
شاخص ۱

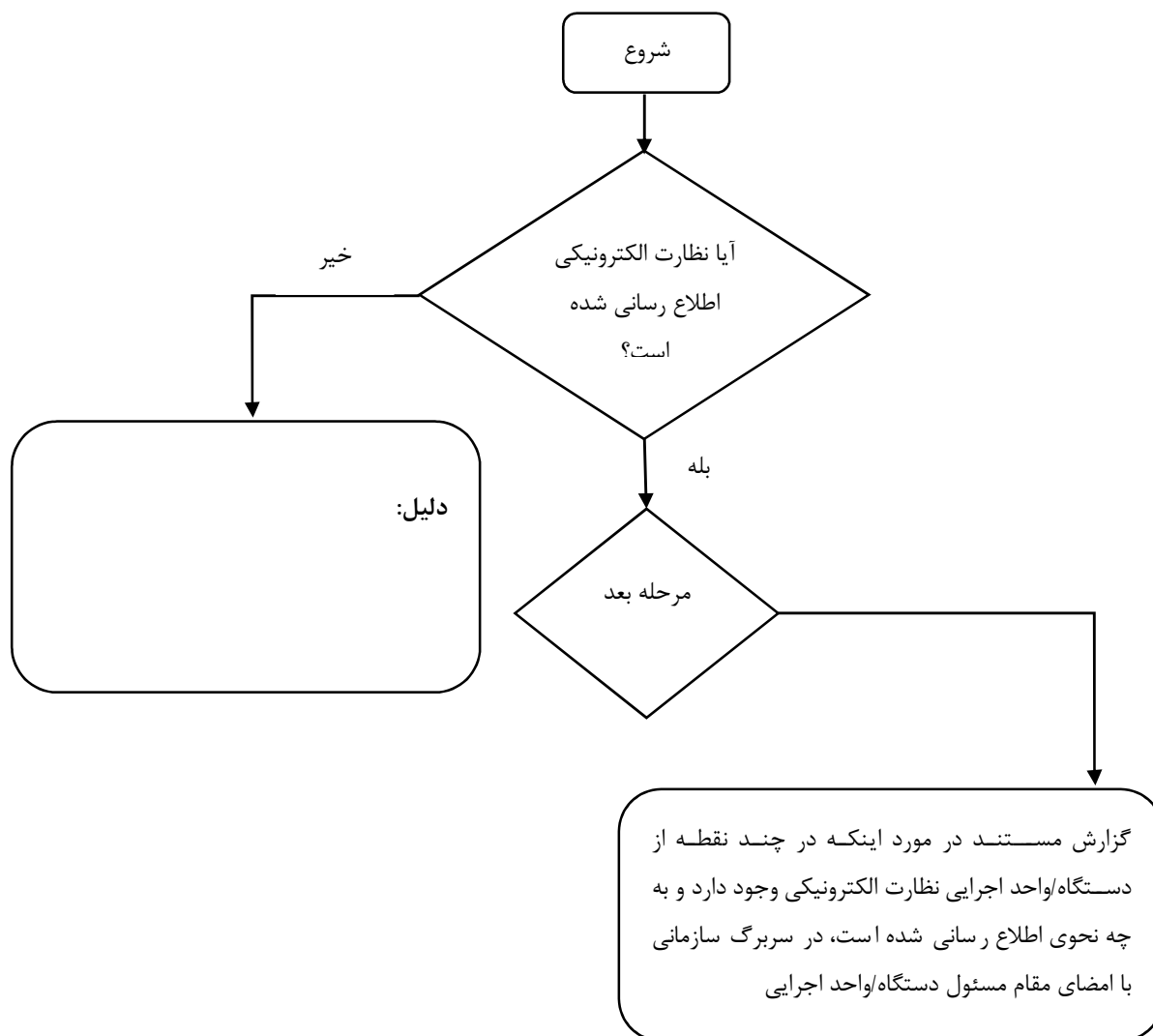


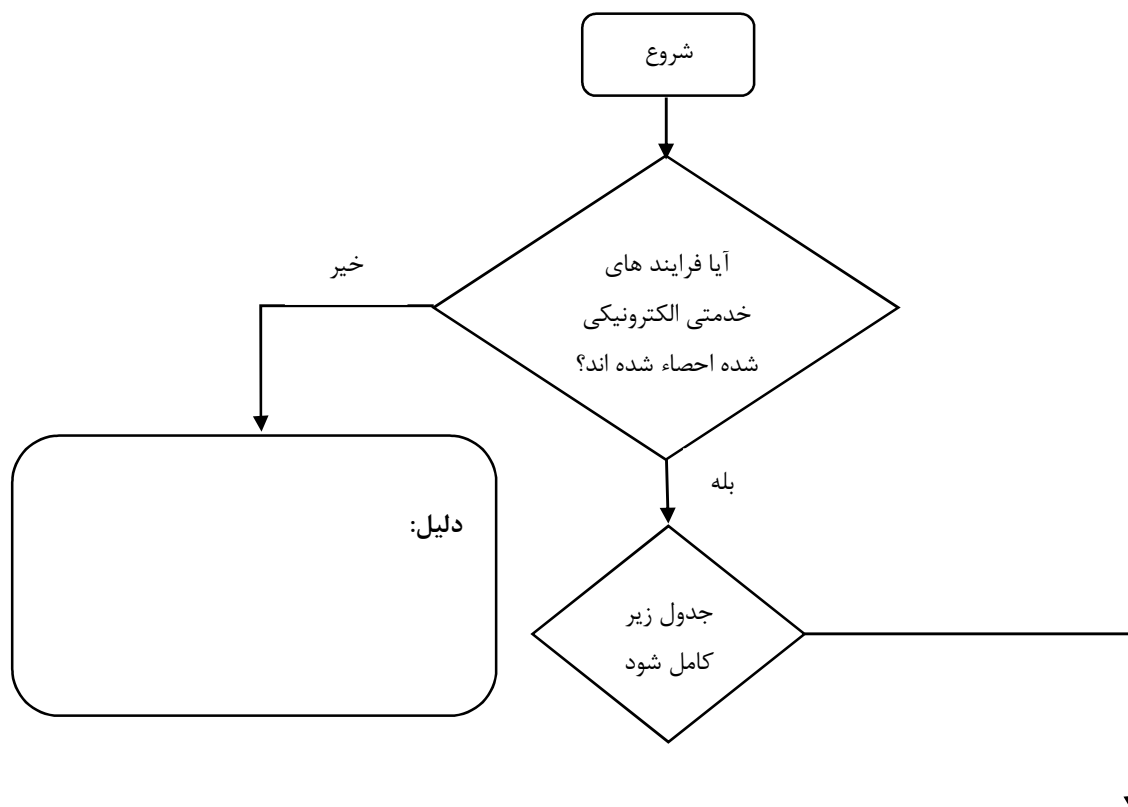
ردیف	خدمات شناسنامه دار	مستند قانونی	جامعه هدف (خدمات به چه کسی ارائه می شود)	نحوه اطلاع رسانی
۱				
n				

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

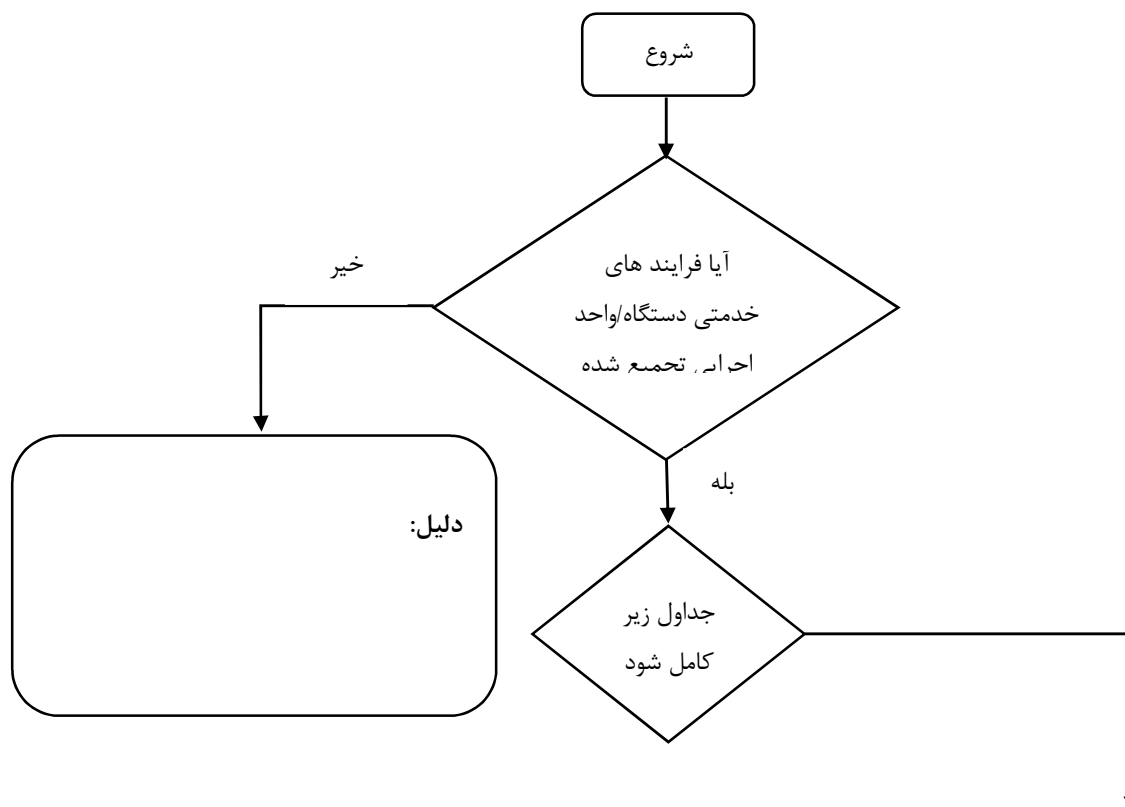
ردیف	خدمات برون سپاری شده	مجری	جامعه هدف	نحوه اطلاع رسانی
۱				
n				





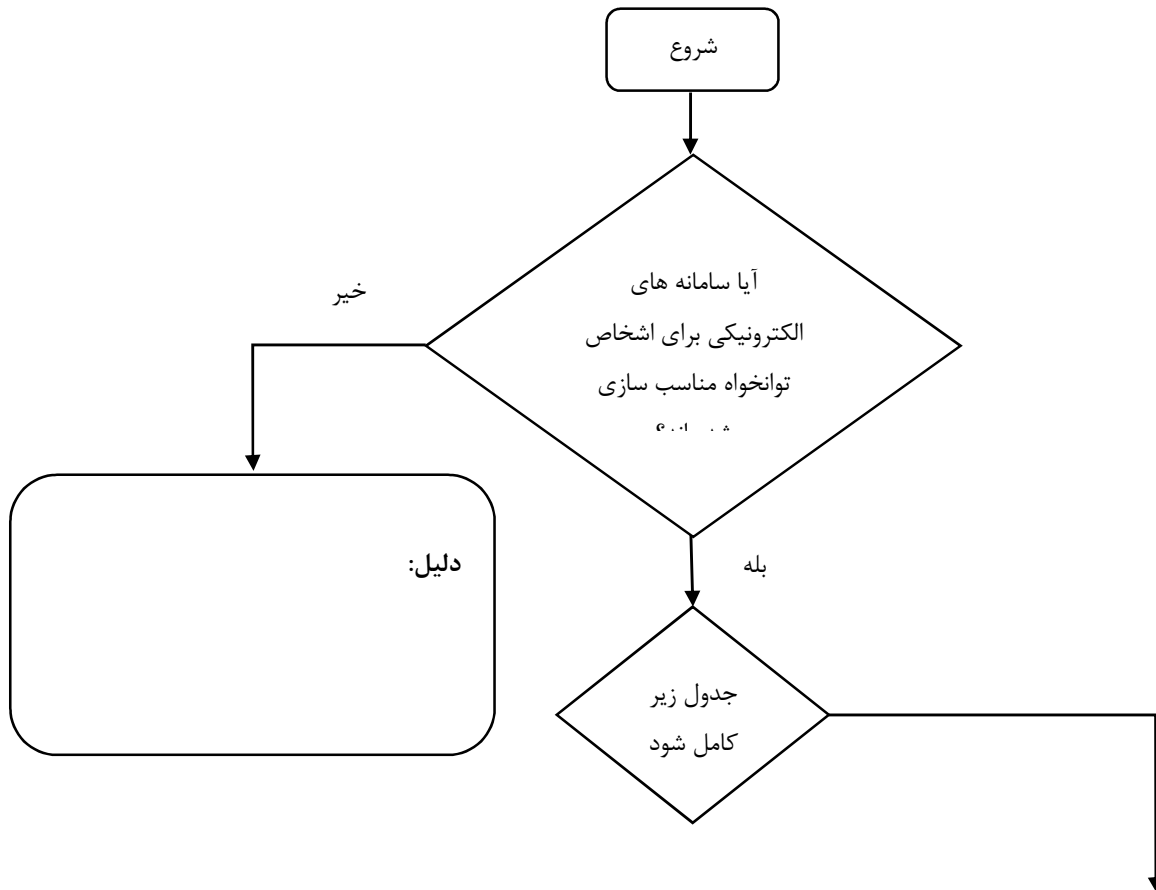


وضعیت الکترونیکی شدن فرآیندهای خدمتی		فرایندهای خدمتی	ردیف
الکترونیکی نشده اند	الکترونیکی شده اند (به همراه آدرس وبگاه/درگاه)		
			۱
			۲
			n
		درصد فرآیندهای الکترونیکی شده و الکترونیکی نشده	



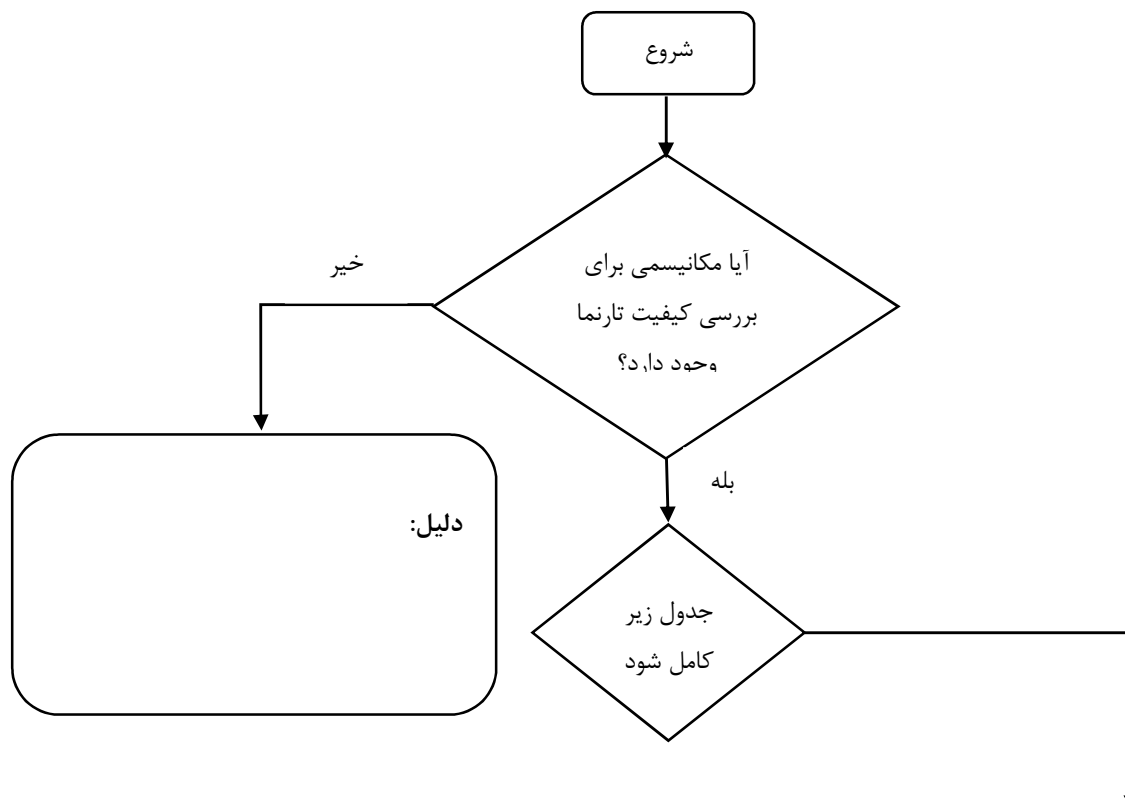
وضعیت تجمیع فرآیندهای خدمتی فیزیکی		فرایندهای خدمتی فیزیکی	ردیف
تجمیع نشده اند	تجمیع شده اند		
			۱
			n
		درصد فرآیندهای خدمتی فیزیکی تجمیع شده	

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



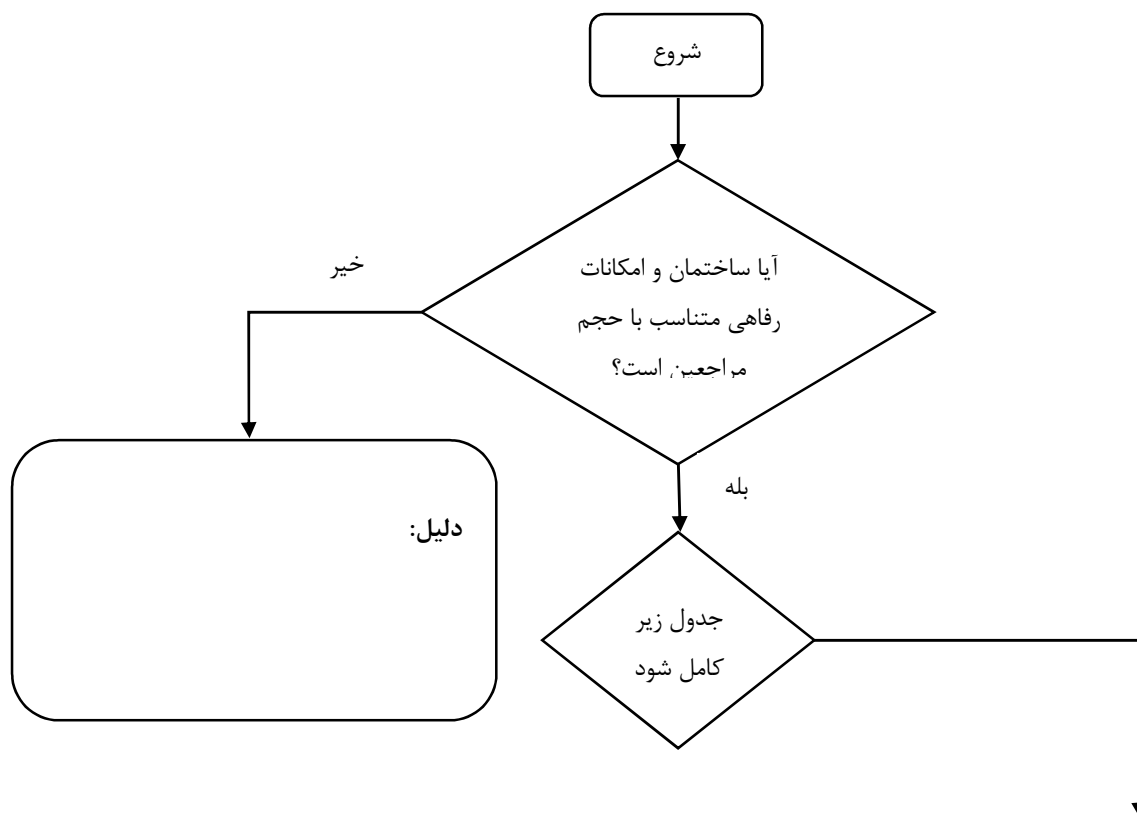
تشریح مکانیسم	چگونگی مناسب سازی
خواندن از روی متن اخبار برای افراد دارای معلولیت بینایی و همچنین امکان درشت و ریز کردن و فاصله گذاری بین کلمات متن برای کم بینایان.	نصب نرم افزار خبر خوان بر روی تارنما که مناسب سازی برای افراد دارای معلولیت شنوایی و بینایی را انجام می دهد.

شاخص ۷



تشریح مکانیسم	مکانیسم
این سامانه ها پیشنهادات و نظرات مردمی را جمع آوری و در اختیار مسئولان ذی ربط قرار می دهد.	درج سامانه های مشارکت الکترونیکی مردمی رضایت سنجی خدمات سامانه دیده بان و سوالات نظر سنجی در تارنما

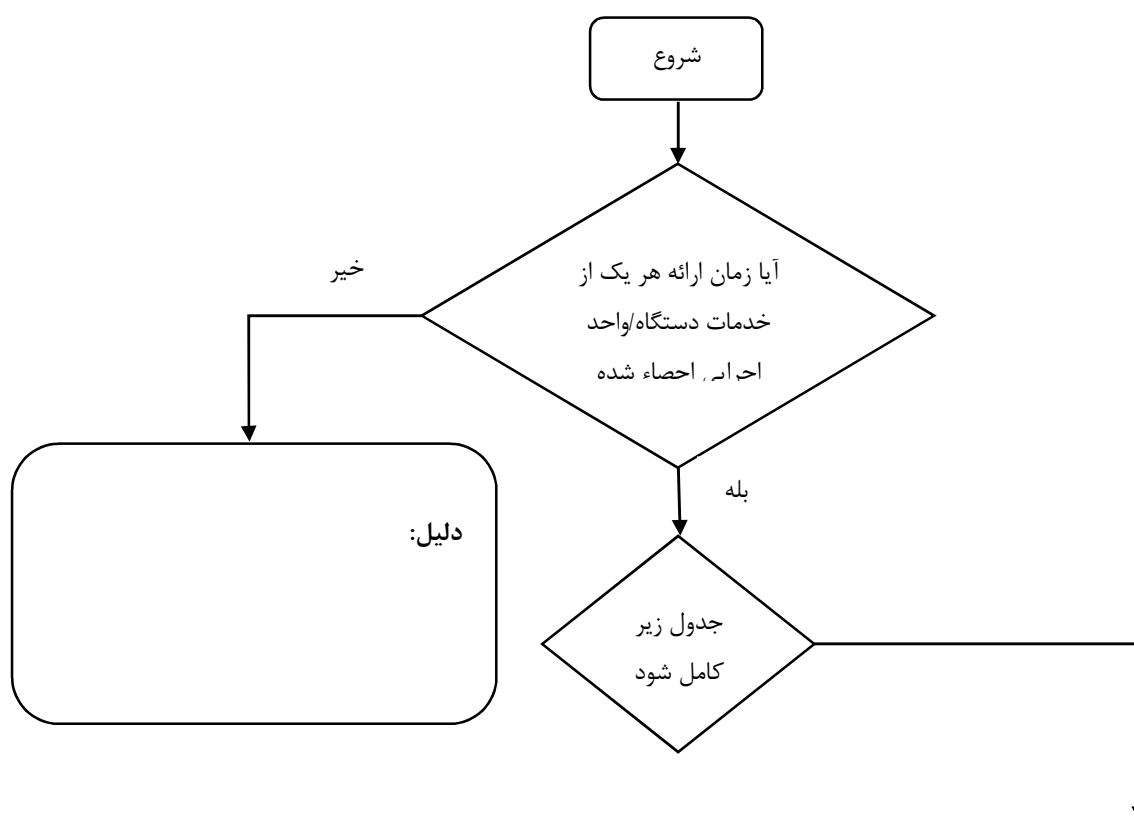
شاخص ۸



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

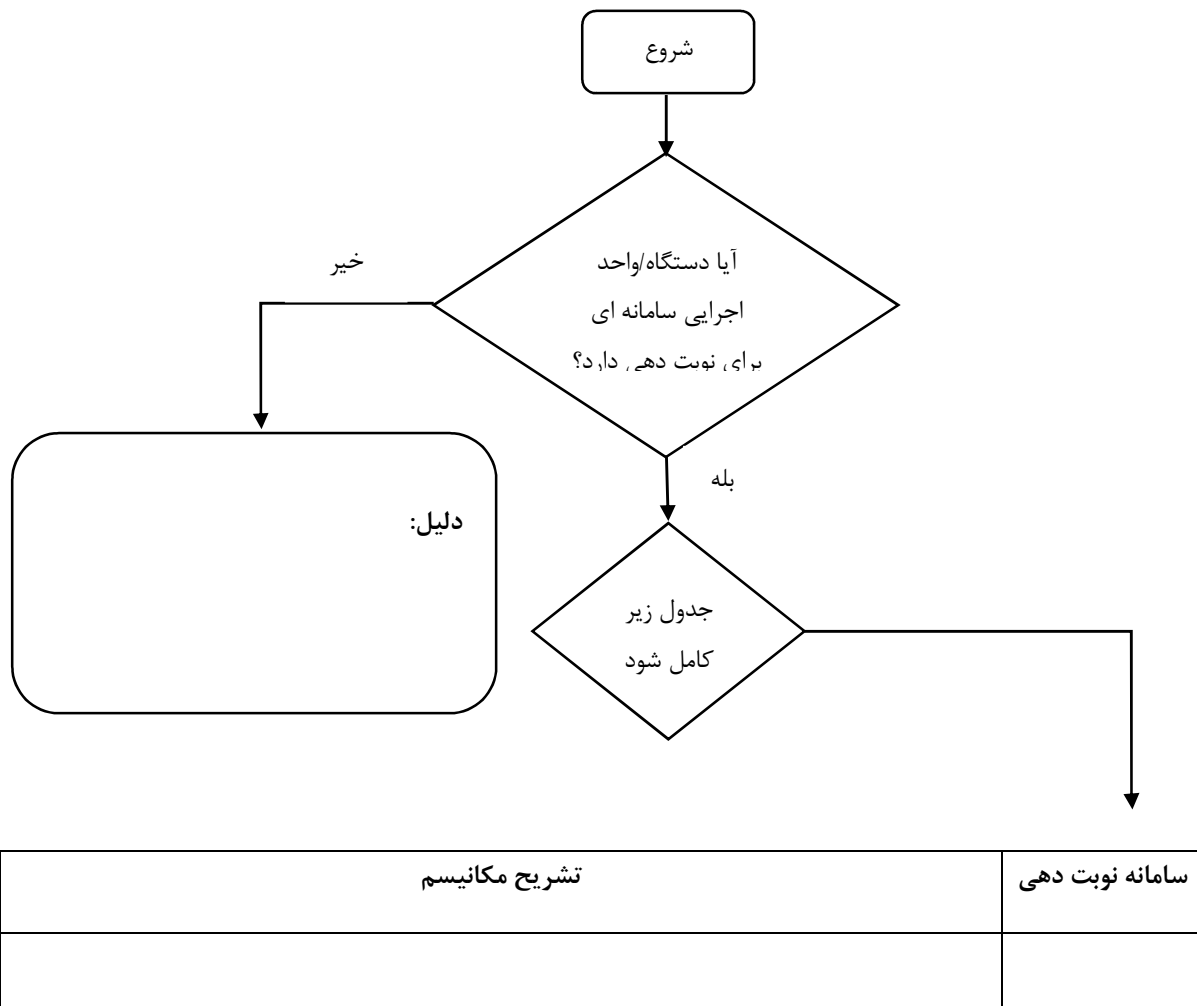
ردیف	ساختمان و تجهیزات (از جمله: مبلمان، آب آشامیدنی، آسانسور، پارکینگ، محلی برای امانت سپاری) نسبت به حجم ارباب رجوع	وضعیت ساختمان و تجهیزات
۱		
۲		
n		

شاخص ۹

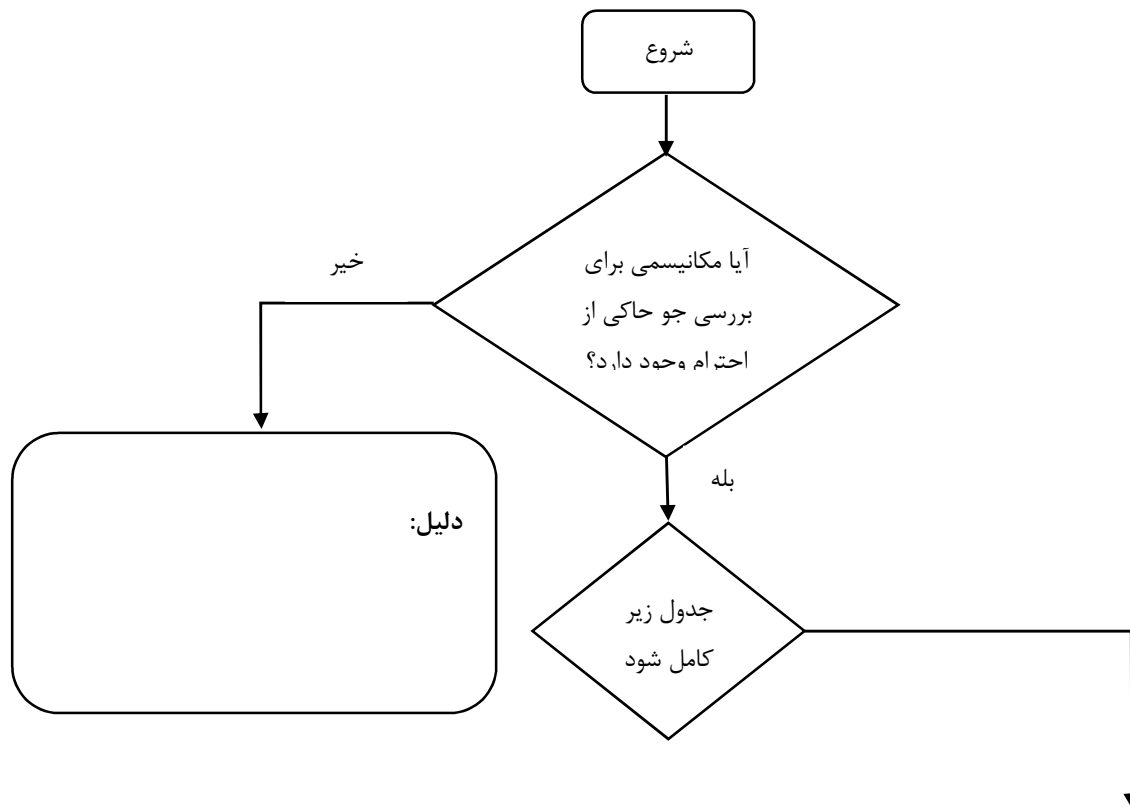


ردیف	خدمت	متوسط زمان مورد نیاز
۱		
۲		
۳		
n		

شاخص ۱۰

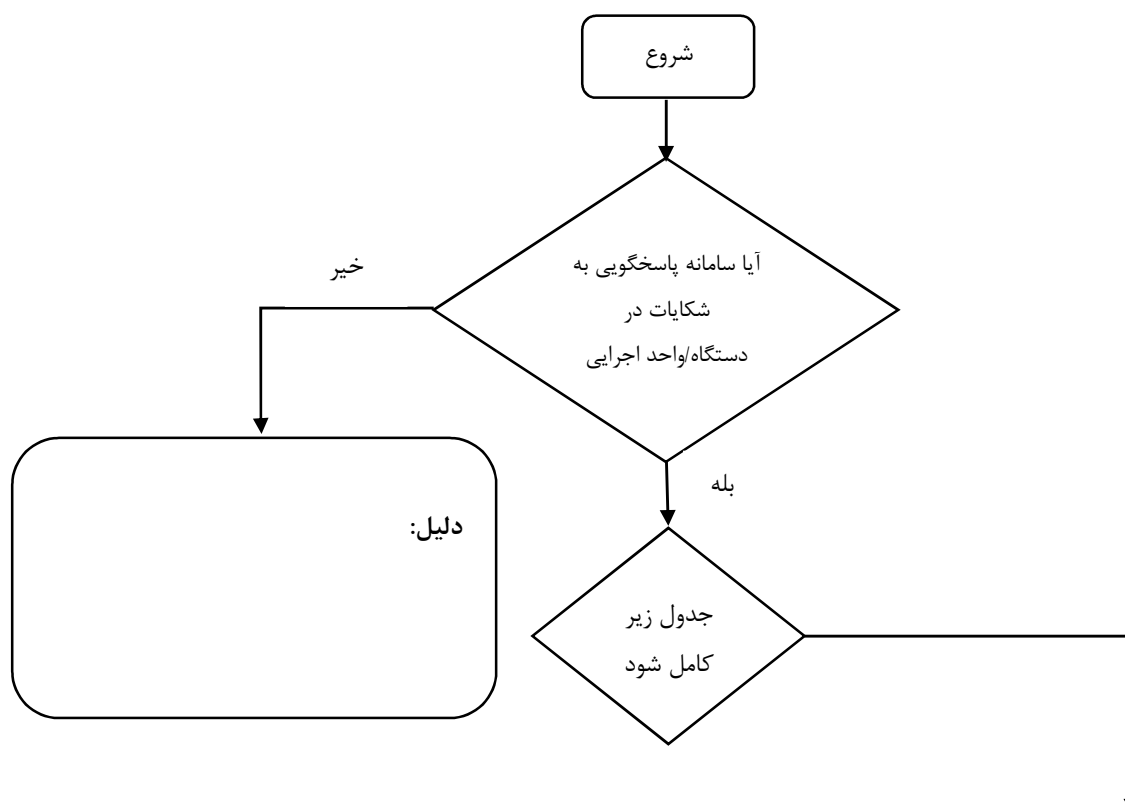


شاخص ۱۱



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

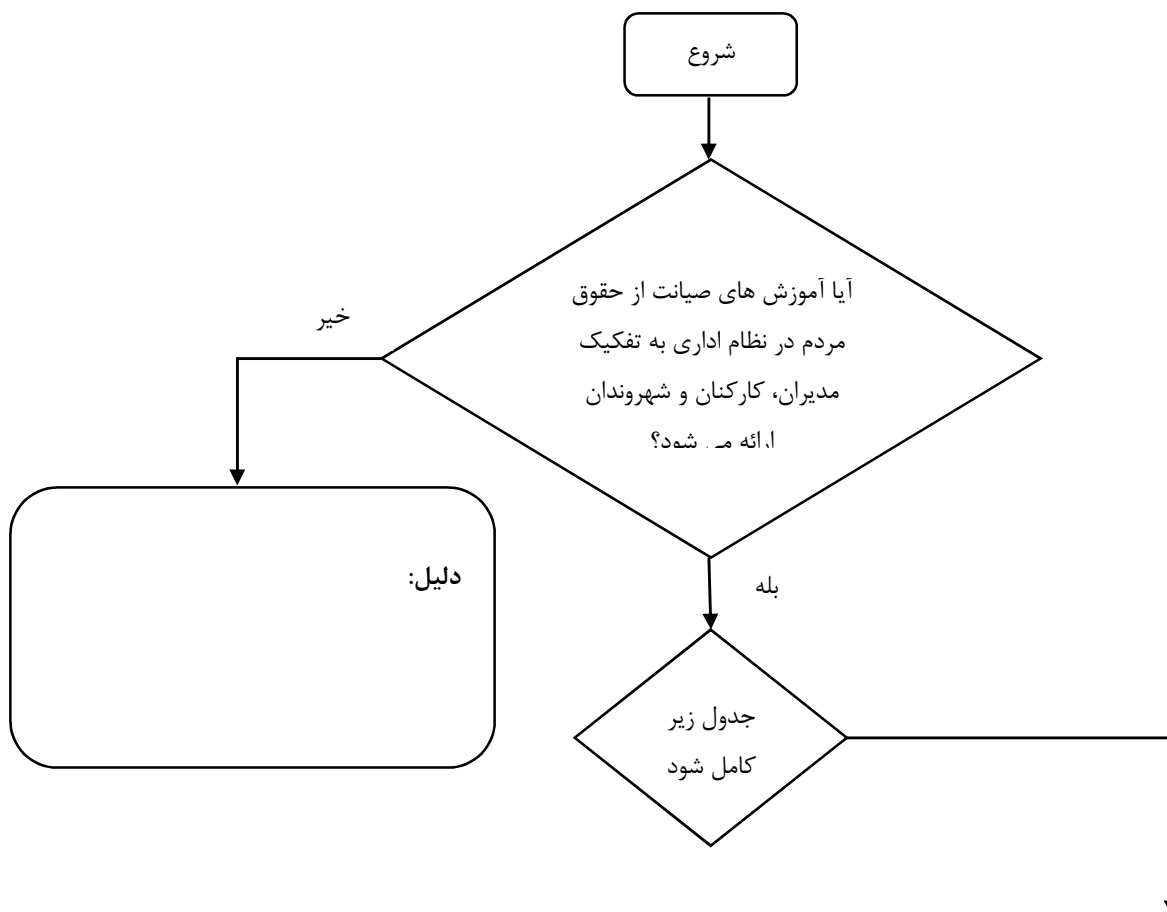
شاخص ۱۲



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 در صد (نسبت شکایات ثبت شده با موضوع رفتار و ادبیات غیر محترمانه با شهروندان به کل شکایات ثبت شده در سال)

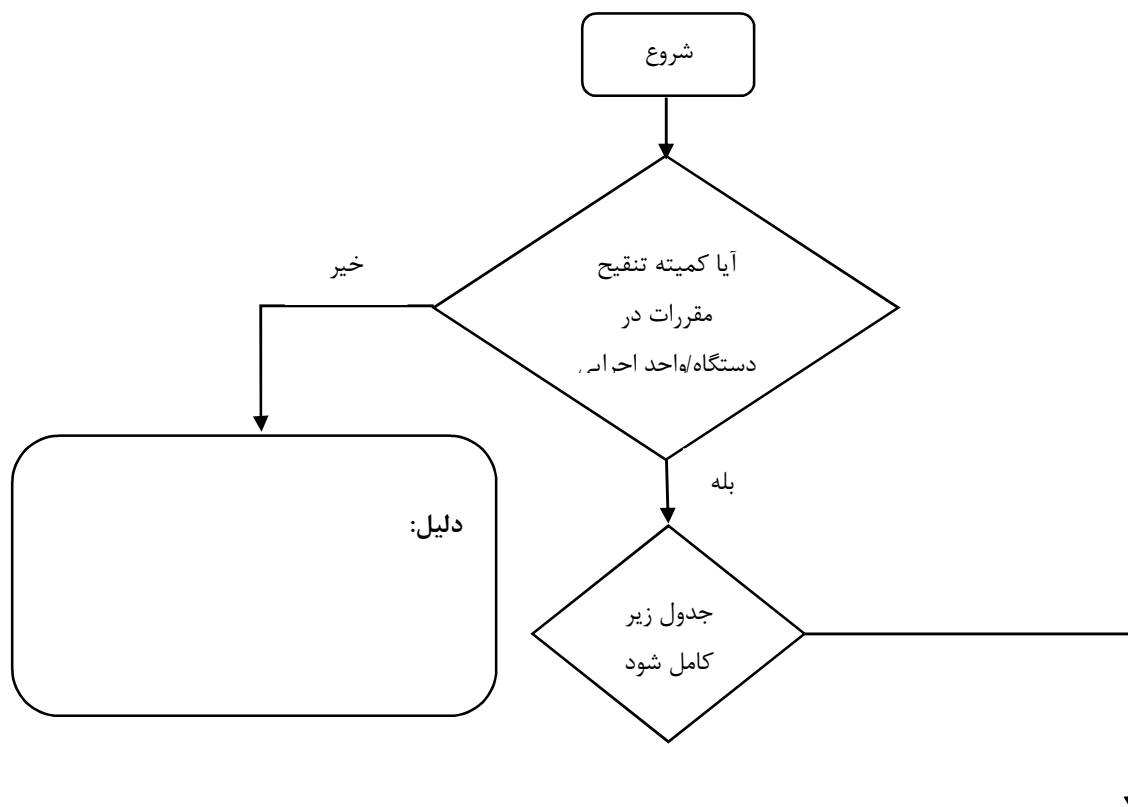
شاخص ۱۳



	نوع آموزش های برگزار شده
	مکانیسم برگزاری آموزش ها

ساعات آموزشی برگزار شده با موضوع سیاست از حقوق شهروندان در نظام اداری به تفکیک مدیران، کارکنان و شهروندان

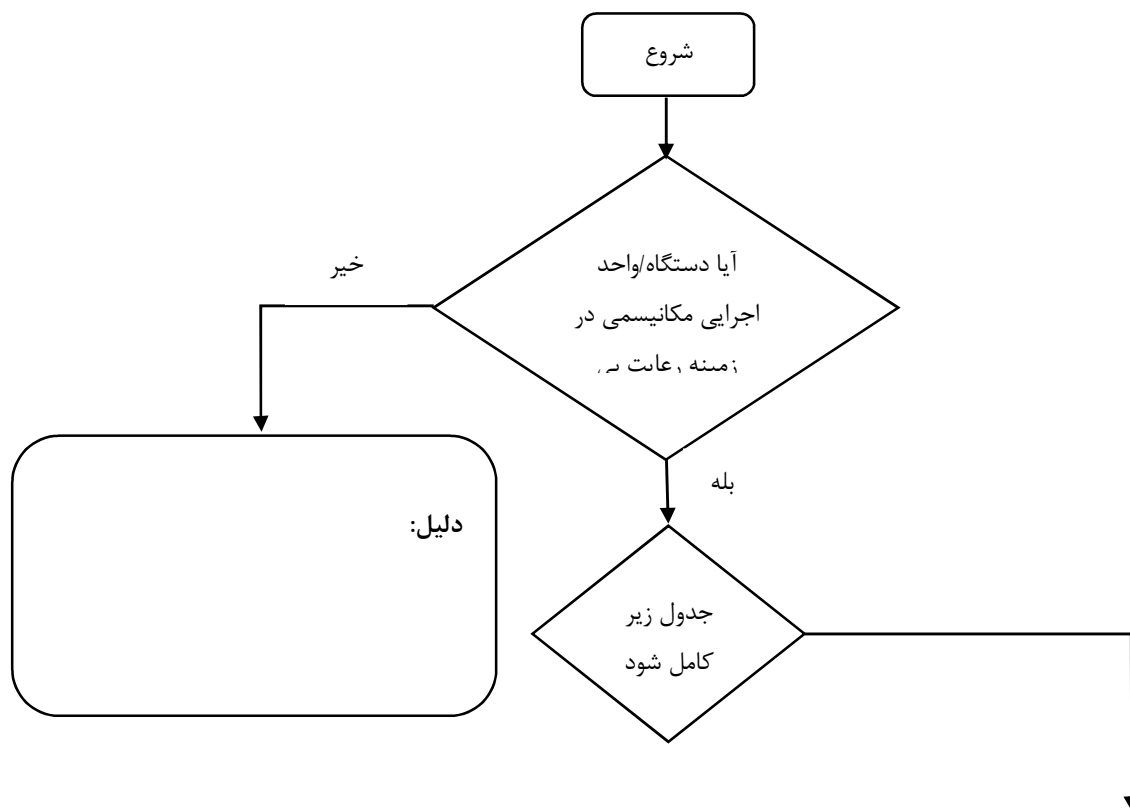
شاخص ۱۴



مکانیسم آن به چه صورت است؟

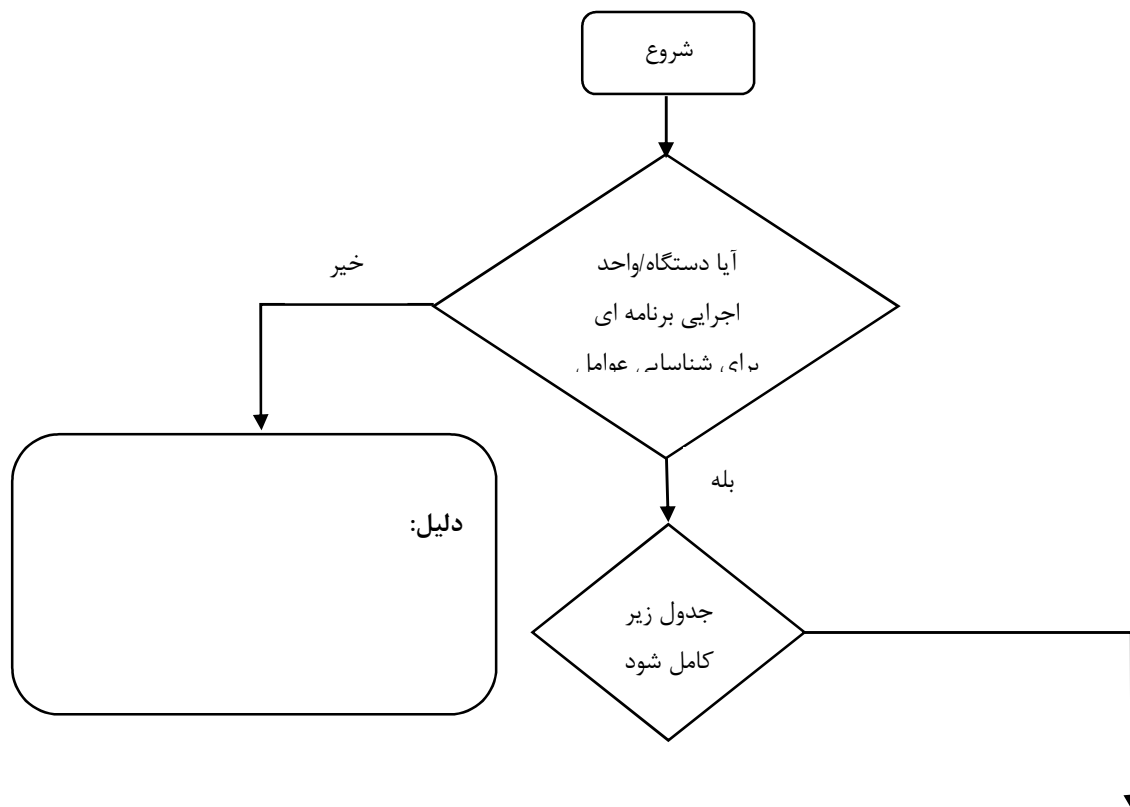
	در طول سال چه تعداد جلسه برگزار کرده است؟
	خروجی جلسات (تعداد مقرراتی که تنقیح شده اند)
	اعلام مقررات تنقیح شده

شاخص ۱۵



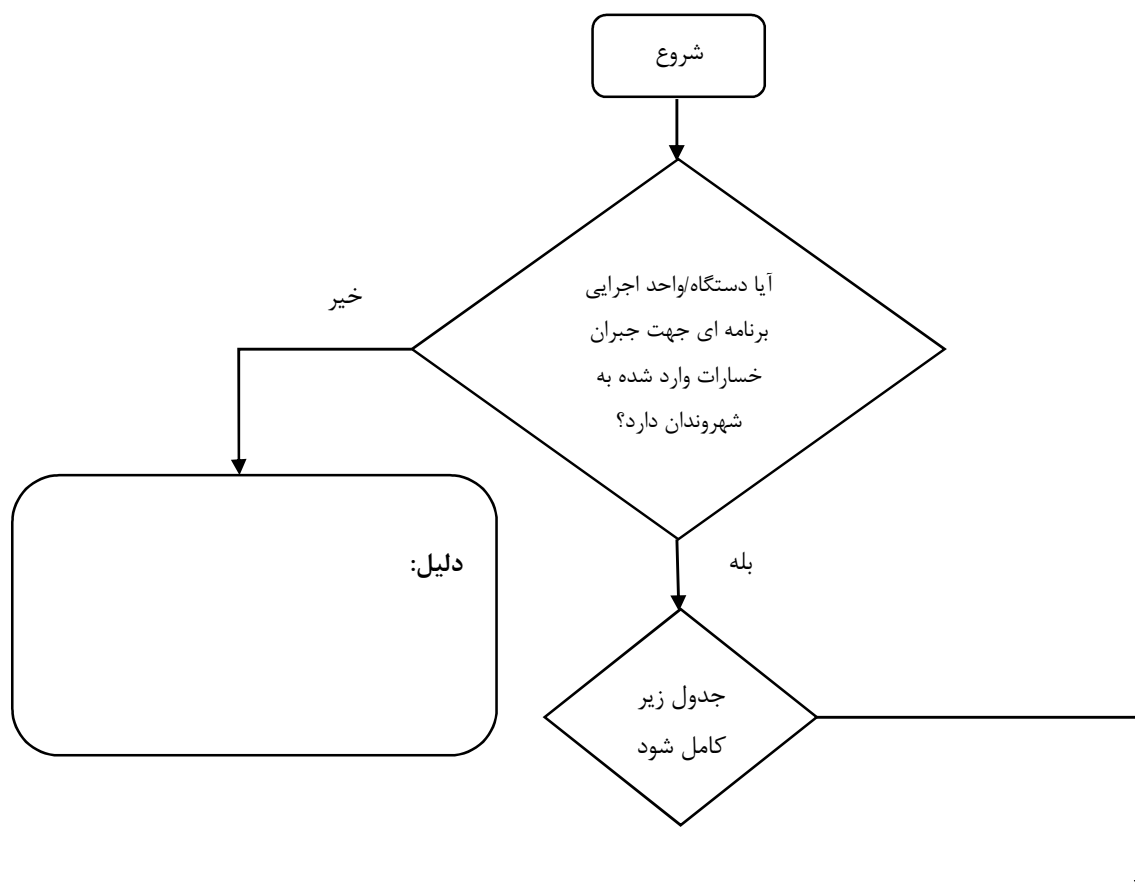
تشریح مکانیسم	مکانیسم
سوالات، روش شناسی، نتیجه نظرسنجی	برای مثال

شاخص ۱۶



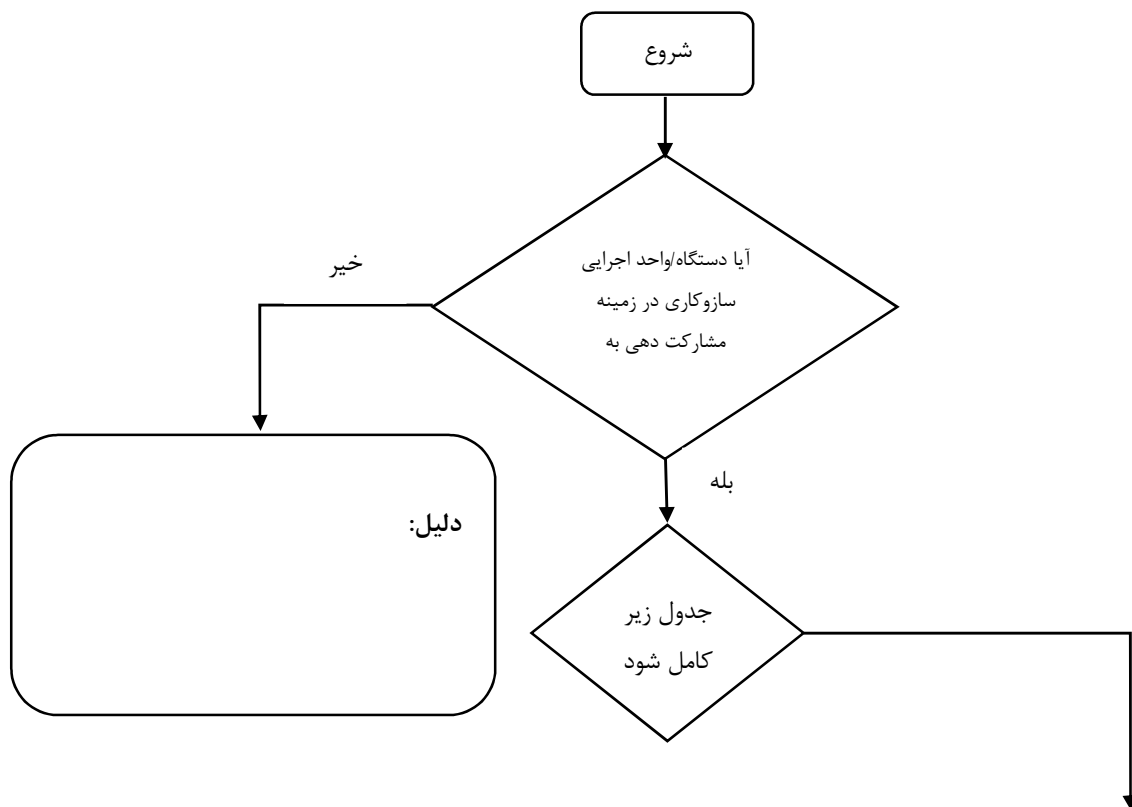
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	عوامل آسیب زای شناسایی شده
	اقدامات انجام شده در جهت رفع آن ها

شاخص ۱۷



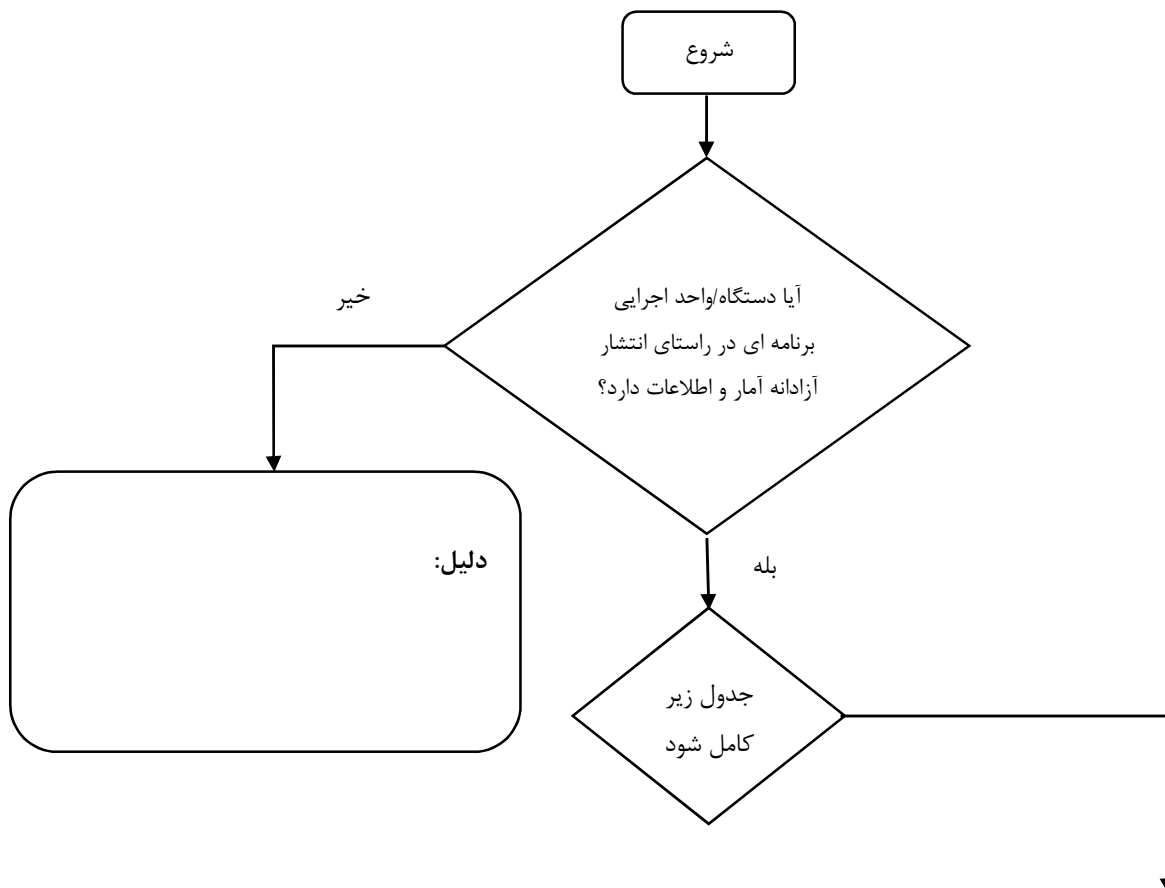
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	موارد جبران خسارت شده

شاخص ۱۸



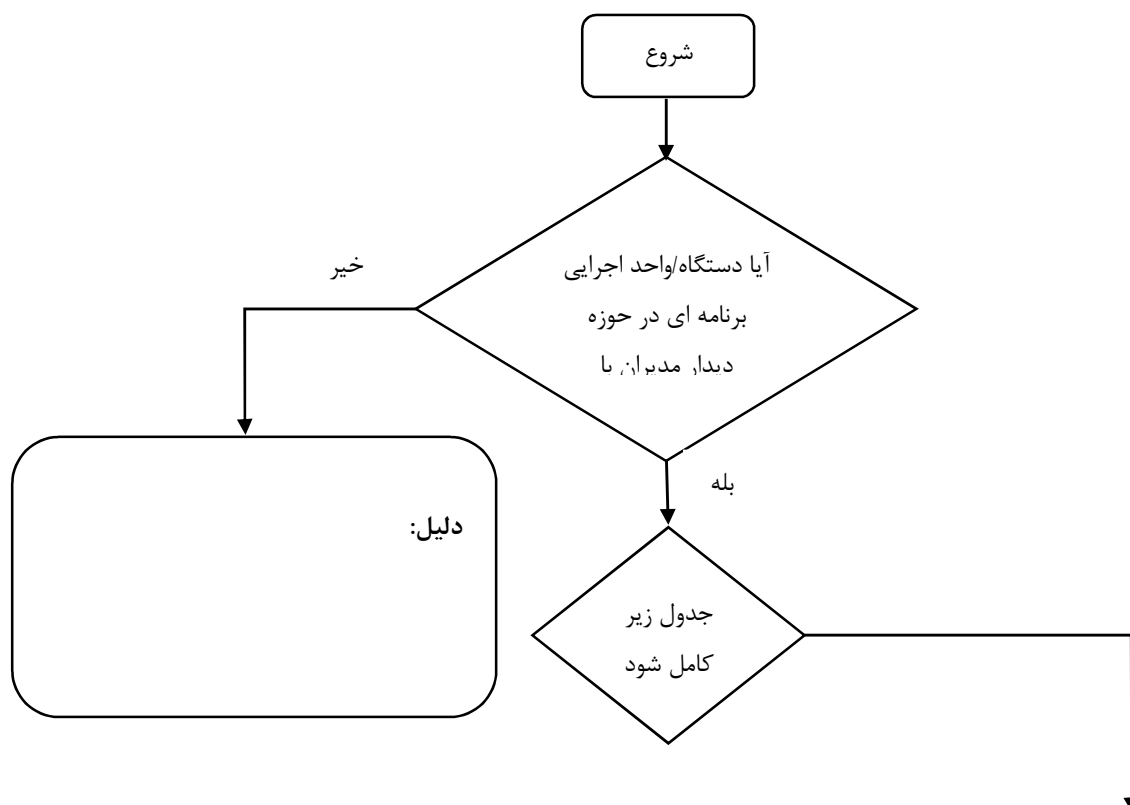
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	نتیجه مشارکت دهی (مشارکت شهروندان در چه حوزه هایی بوده و نتایج آن چیست؟)
	آیا مردم تمایل به مشارکت دارند؟

شاخص ۱۹



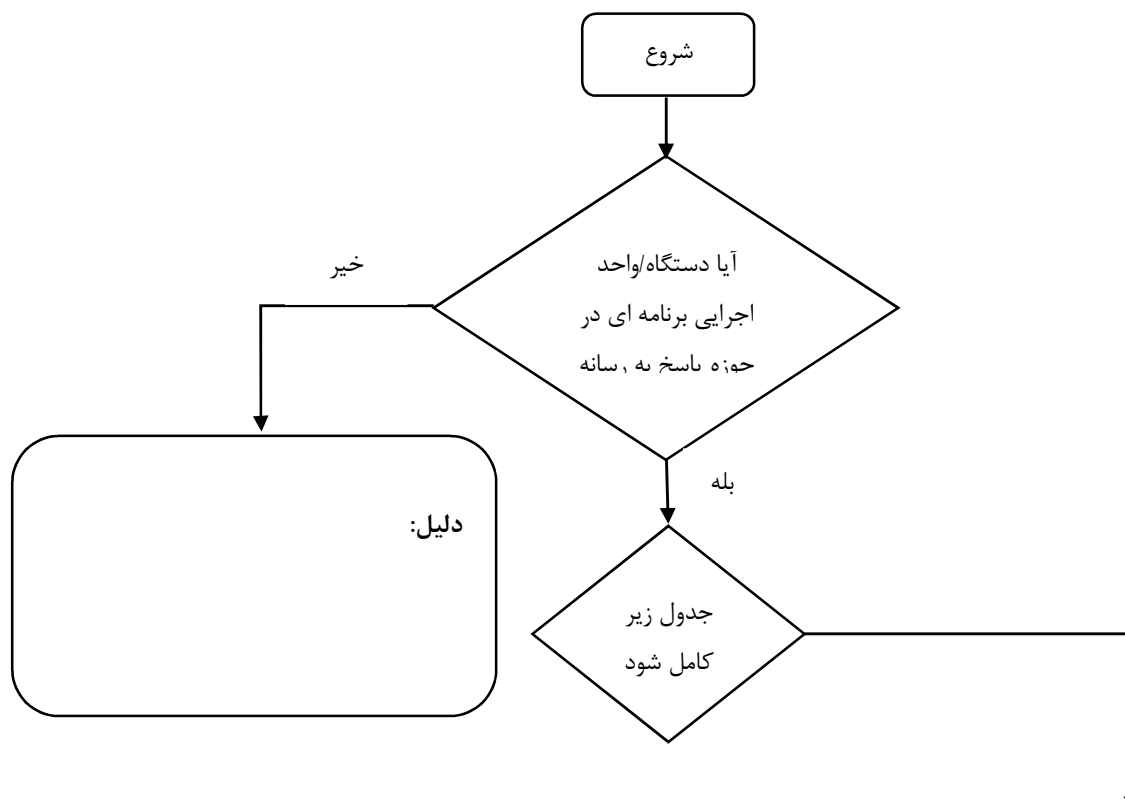
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	سالانه چه آمار و اطلاعاتی توسط سازمان منتشر می شود؟

شاخص ۲۰



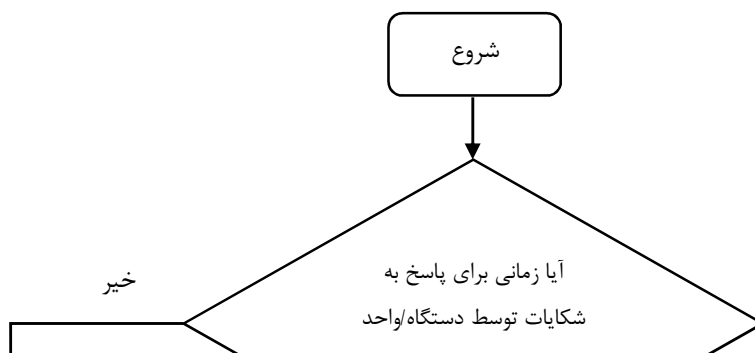
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	در طول سال چند بار این برنامه اجرایی شده است؟
	خروجی ارائه شود (به تفکیک فراوانی مراجعه کنندگان، علت، نتایج دیدارها)

شاخص ۲۱



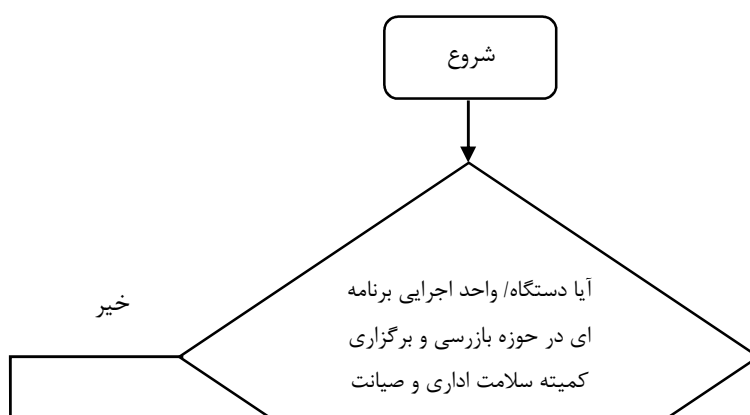
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
شکایات: انتقادات: پیشنهادات:	خروجی به تفکیک شکایات، انتقادات و پیشنهادات ارائه شود

شاخص ۲۳



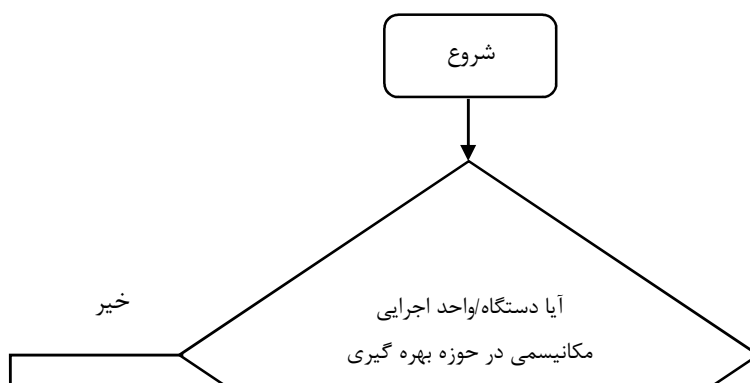
ردیف	نوع شکایت	زمان مورد نیاز برای پاسخگویی
۱		
۲		
n		

شاخص ۲۴



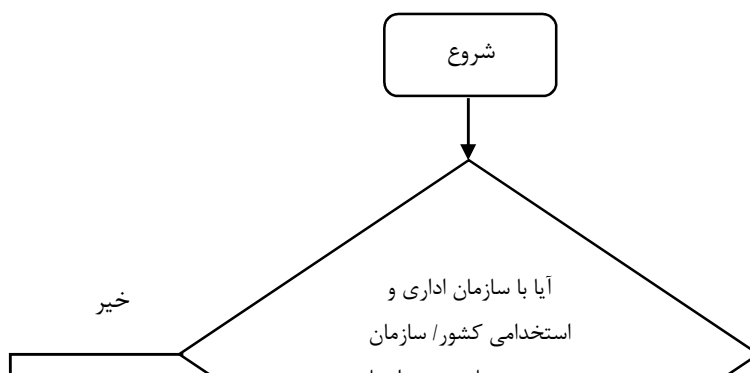
بازرسی	
	برنامه بازرسی ها به چه صورت است (به تفکیک موردی و برنامه ای)
	تعداد بازرسی ها در طول سال
	نتیجه بازرسی ها (آیا خروجی مثبت داشته است؟)
کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم	
	تعداد جلسات برگزار شده کمیته سلامت و صیانت در سال
	مصوبات مرتبط با حقوق شهروندی ذکر شوند
	میزان تحقق مصوبات مرتبط با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

شاخص ۲۵



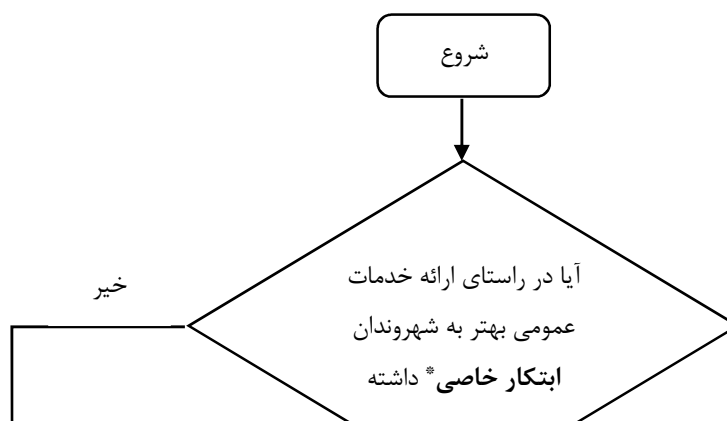
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	خروجی آن تشریح شود (اقداماتی که انجام شده است)

شاخص ۲۶



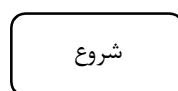
	شرکت در نشست ها و جلسات هم اندیشی که سازمان برگزار کرده است
	تعامل حضوری، تلفنی و مکاتبه ای
	ارائه گزارش به سازمان اداری و استخدامی کشور

شاخص ۲۷



<p>بارگذاری سامانه ملی فرزندخواندگی، سامانه دانشجویان، سامانه صدور مجوز مرکز و... بر روی تارنما برای پرهیز از مراجعات حضوری</p> <p>http://adoption.behzisti.net</p> <p>http://centers.behzisti.net/register</p> <p>/http://students.behzisti.net</p>	<p>ابتکار را به طور مستند ارائه کنید</p>
---	--

* 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
--	---

شاخص ۲۹

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.

