



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

معاونت حقوقی، مجلس و نظارت

امور بازرسی، رسیدگی به شکایات و صیانت از حقوق مردم

شیوه نامه

نحوه ارزیابی شاخص صیانت از حقوق مردم در نظام اداری

(موضوع بند دوم محور ششم شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی در سال ۱۳۹۸)

سطح استانی

زمستان ۱۳۹۸

عنوان محور: ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی

عنوان شاخص: صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

تعداد نماگر: ۷

تعریف شاخص: حقوق شهروندی در نظام اداری به مجموعه حقوقی اطلاق می شود که افراد جامعه به اعتبار شهروندی بودن خود از آنها برخوردارند و در چهارچوبی مشخص حقوق و تکالیف متقابل مردم و دولت را مبتنی بر قوانین و مقررات مربوطه در نظام اداری تنظیم می نماید؛ در واقع حقوق شهروندی توأمان حق محور و تکلیف محور است. شاخص صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری در برگیرنده ۷ نماگر/ بعد است که در مجموع ۴۰ امتیاز دارد. جهت ساده سازی و درک بهتر، مبنای نماگرهای 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 صیانت از حقوق مردم 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 نماگرها جنبه کمی داشته باشند اما بدلیل ماهیت موضوع صدرالاشاره، برخی موارد همچنان کیفی اند، که در این شیوه نامه تلاش می شود اطلاعات درخواستی برای هر یک از زیرنماگر 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 "زیرنماگر ۱" از اهمیت ویژه ای برخوردار است به گونه ای که قابل اتکاء بودن اطلاعات مرتبط با سایر نماگر ها و زیرنماگر ها به نوعی به کامل، جامع و دقیق بودن زیرنماگر مذکور وابسته اند.

نماگر ۱	زیرنماگرها	اطلاعات درخواستی
آگاهی بخشی وظایف، ماموریت ها و فرآیندهای اداری به مردم (۵ امتیاز)	۱. احصاء وظایف و ماموریت 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) (۲ امتیاز)	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 فرآیند 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) (۲ امتیاز)	۱. آیا فرآیند های اجرایی هر یک از خدمات دستگاه احصاء شده است؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. ۳. اگر بله، فرآیند های اجرایی هر یک از خدمات سازمان به تفکیک شناسنامه دار و غیر شناسنامه دار لیست شود. ۴. نحوه اطلاع رسانی هر یک از فرآیند 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 امتیاز)	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.
نماگر ۲	زیرنماگرها	اطلاعات درخواستی
دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری (۸ امتیاز)	۴. نسبت فرآیند های الکترونیک به کل فرآیند های ارائه خدمت دستگاه/ واحد اجرایی (بند ۲ ماده ۶ و بند ۲ ماده ۱۶) (۱ امتیاز)	۱. آیا فرآیند های خدمتی الکترونیکی شده احصاء شده اند؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. اگر بله، موارد زیر احصاء شود: - احصاء فرآیند های اجرایی هر یک از خدمات دستگاه (زیر نماگر ۲) - احصاء تعداد فرآیند هایی که الکترونیکی شده اند. - در نهایت نسبت دو مورد قبل.
	۵. تجمیع فرآیندهای اداری ارائه خدمت در پنجره واحد (بندها ۳ و ۴ ماده ۶ و بند ۱ ماده ۱۶) (۱ امتیاز)	۱. آیا فرآیند 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 فرآیند 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 امتیاز)	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>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 امتیاز)</p> <p>* بهترین راه برای تحقق این نامگر، 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>۸. بیش بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی جهت رفاه مراجعان (بند ۳ ماده ۵ و بند ۴ ماده ۳)</p> <p>(۱ امتیاز)</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>۹. متوسط زمان ارائه خدمت به مراجعین (بند ۱ ماده ۶)</p> <p>(۲ 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>۱۰. وجود سامانه نوبت دهی و اعلام زمان انتظار به مراجعان (بند ۱ ماده ۶)</p> <p>(۱ امتیاز)</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>اطلاعات درخواستی</p>	<p>زیر نامگر ها</p>	<p>نامگر ۳</p>	
<p>* بهترین راه برای تحقق این نامگر، 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 (بند های ۱، ۲، ۳، ۵ و ۶ ماده ۳، بند ۵ ماده ۹ و بند ۳ ماده ۱۱)</p> <p>(۳ امتیاز)</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> <p>(۲ امتیاز)</p> <p>رفتار محترمانه با مراجعین (۶ امتیاز)</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)</p> <p>(۱ امتیاز)</p>	<p>۱۴. تنفیج و به روز رسانی مقررات مربوط به انجام وظایف دستگاه/ واحد اجرایی (بند های ۱، ۶ و ۷ ماده ۴)</p> <p>(۱ امتیاز)</p> <p>۱۵. عدم وجود شرایط اجحاف آمیز در مقررات و نمونه قراردادهای دستگاه/</p>
<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>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>اطلاعات درخواستی</p>	<p>زیر نامگر ها</p>
<p>۱. آیا کمیته تنفیج مقررات در سازمان وجود دارد؟</p> <p>۲. اگر خیر، دلیل آن تشریح شود</p> <p>۳. اگر بله، موارد زیر 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. تنفیج و به روز رسانی مقررات مربوط به انجام وظایف دستگاه/ واحد اجرایی (بند های ۱، ۶ و ۷ ماده ۴)</p> <p>(۱ امتیاز)</p>	<p>اطلاعات درخواستی</p>	<p>زیر نامگر ها</p>
<p>* بهترین راه برای تحقق این نامگر، دریافت نظر شهروندان موضوع بند(۵) ماده(۹) تصویب نامه است.</p>	<p>۱۵. عدم وجود شرایط اجحاف آمیز در مقررات و نمونه قراردادهای دستگاه/</p>	<p>نامگر ۴</p> <p>اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات (۲ امتیاز)</p>	

<p>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.</p>	<p>واحد اجرایی (بند های ۱، ۲ و ۳ ماده ۵، بند ۲ ماده ۱۰) (۱ امتیاز)</p>	
<p>اطلاعات درخواستی</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>زیرنماگرها</p> <p>۱۶. شناسایی و رفع عوامل آسیب زا به شهروندان در جریان فعالیت دستگاه/ واحد اجرایی (ماده ۱۴) (۱ امتیاز)</p>	<p>نماگر ۵</p> <p>فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین (۲) (۱ امتیاز)</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>۱۷. پیش بینی ضوابط و فرایند اجرایی جبران خسارات وارده به شهروندان (ماده ۱۴) (۱ امتیاز)</p>	
<p>اطلاعات درخواستی</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>زیرنماگرها</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) (۱ امتیاز)</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>۱۹. ارائه گزارش عملکرد دوره ای و آمار و اطلاعات دستگاه/ واحد اجرایی به شهروندان (بند های ۲، ۳، ۴ ماده ۸) (۲ امتیاز)</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 دیدارها)</p>	<p>۲۰. وجود برنامه منظم دیدار مدیران با شهروندان و اجرای آن (۱ امتیاز)</p>	<p>انتشار آمار و اطلاعات عملکردی و ایجاد امکان مشارکت، انتقادات و پیشنهادات مردم (حکمرانی داده باز) (۷ امتیاز)</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>۲۱. برگزاری جلسات پرسش و پاسخ با اصحاب رسانه به صورت دوره ای (بند های ۱۰ و ۱۱ ماده ۸) (۱ امتیاز)</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>۲۲. سامانه دریافت شکایات، انتقادها، پیشنهادات و ارتباطات دو سویه (بند ۶ ماده ۹) (۱ امتیاز)</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>۲۳. متوسط زمان پاسخگویی به شکایات (ماده ۹) (۱ امتیاز)</p>	

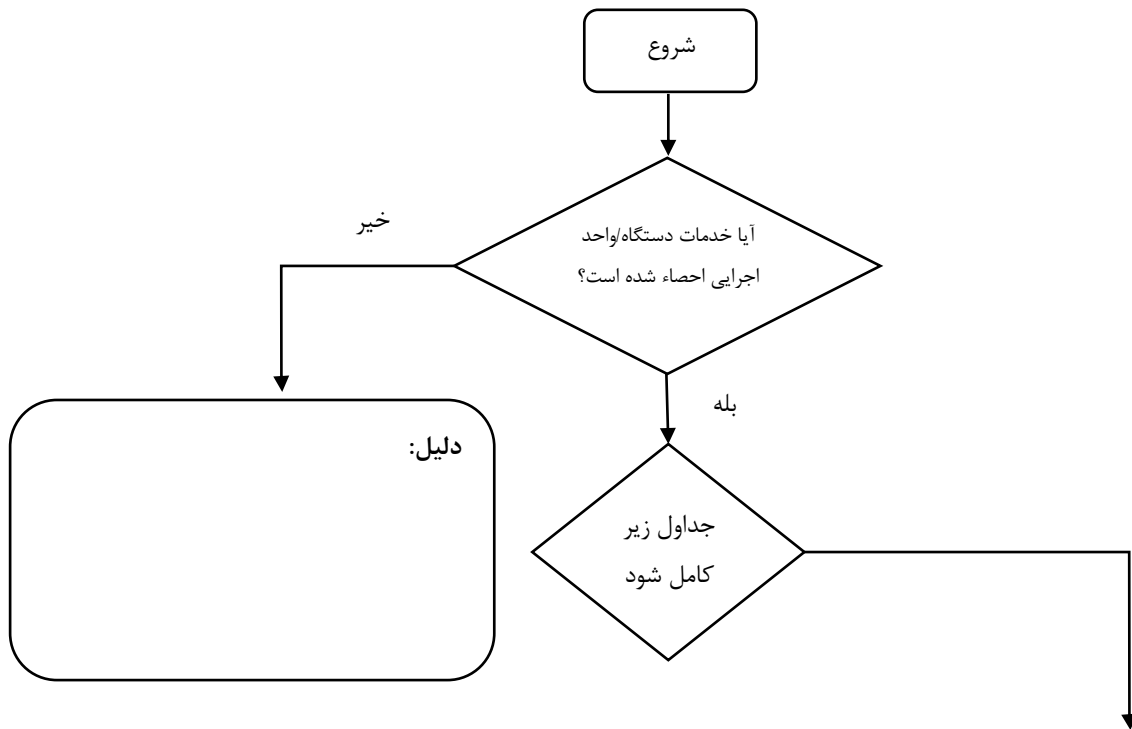
نماگر ۷	زیرنماگرها	اطلاعات در خواستی
راهبری و ضمانت اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (۱۰ امتیاز)	۲۴. رصد مستمر اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری در تمامی واحدهای تابعه و تشکیل جلسات هماهنگی (بند ۱ ماده ۱۶) (۱ امتیاز)	۱. آیا سازمان برنامه ای در حوزه بازرسی و برگزای کمیته سلامت و صیانت 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
	۲۵. بهره گیری از نهادهای جامعه مدنی در امر رصد و مراقبت از حقوق شهروندی (بند ۳ ماده ۱۸) (۲ امتیاز)	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
	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)، (۱ امتیاز)	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؟
	۲۷. انجام ابتکارات و خلاقیت ها در زمینه پیشبرد اهداف و تحقق مفاد تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (۲ امتیاز)	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
	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) (۲ امتیاز)	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
	۲۹. 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) (۲ امتیاز)	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

شرایط عدم مصداق: چنانچه پس از بررسی های بعمل آمده توسط دستگاه اجرایی، نماگر یا زیرنماگری 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 تا پس از انجام بررسی های لازم، نتیجه (تأیید یا رد درخواست) به امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی و دستگاه اجرایی درخواست کننده اعلام گردد.

مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه): در این شیوه نامه تلاش شده است به تفکیک هر یک از زیرنماگرها 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.

مستندات قانونی شاخص: این شاخص و نماگر های مربوط به آن بر مبنای تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری) تدوین شده اند.

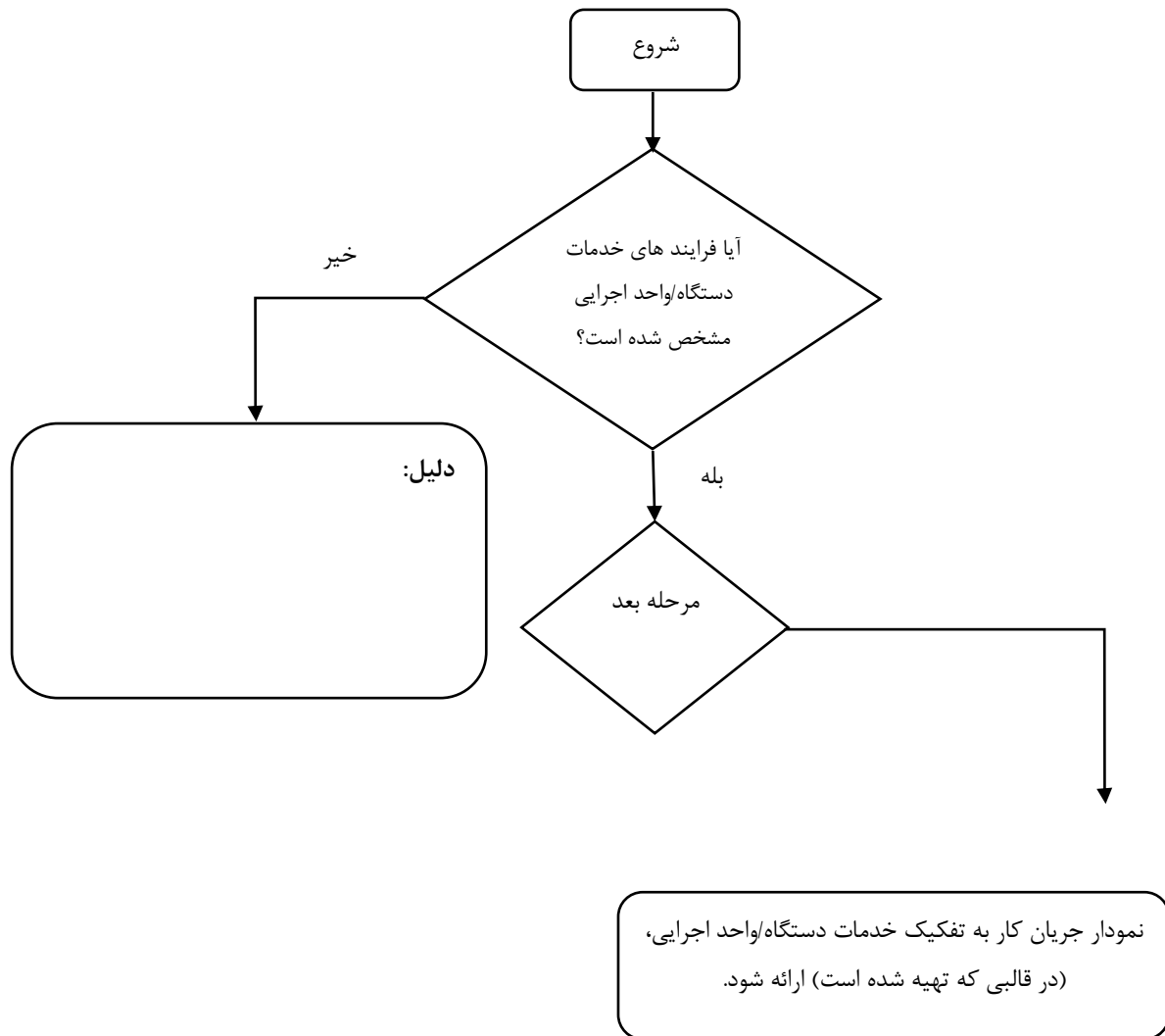
قالب و فرآیند گزارش دهی شاخص صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

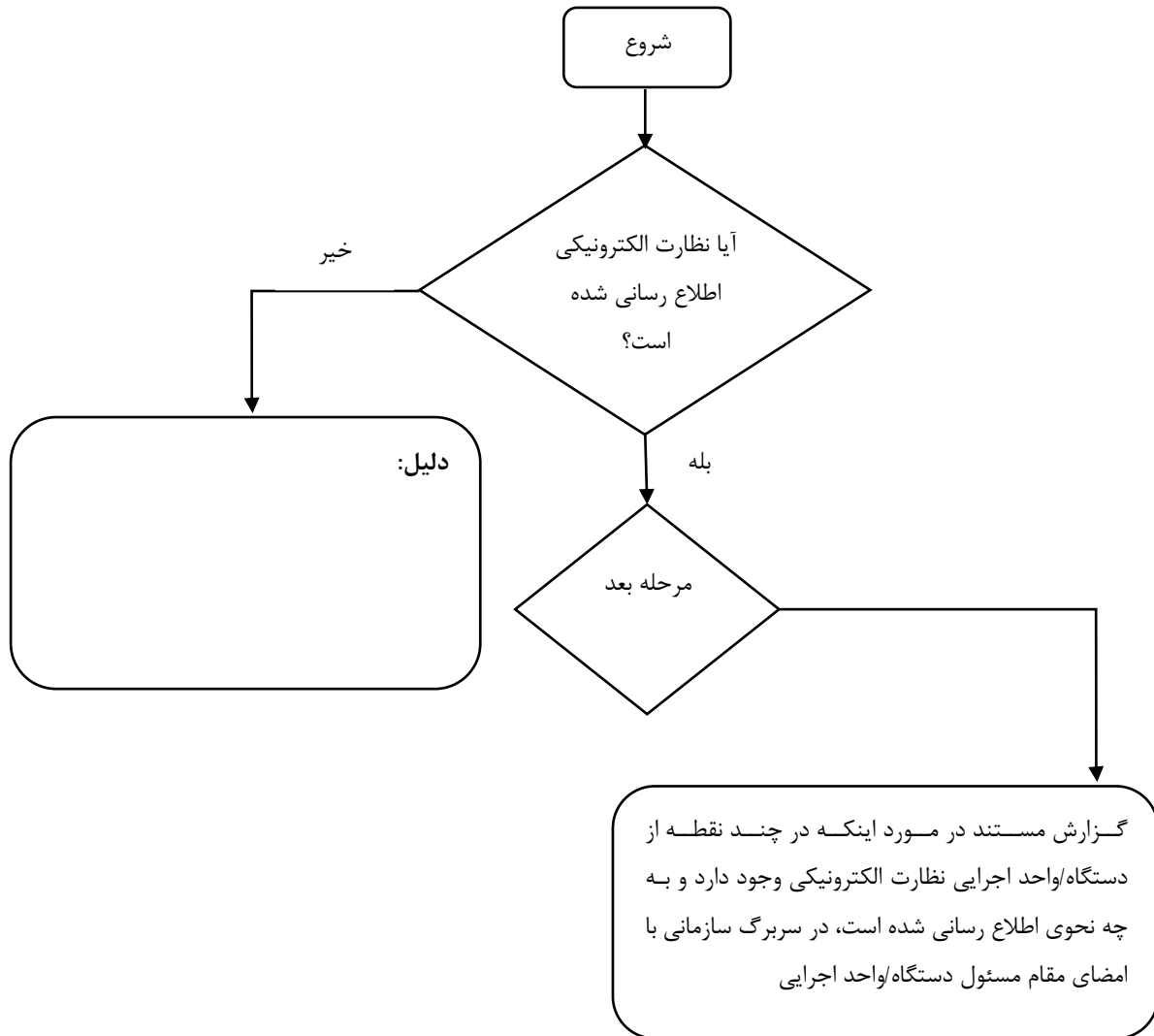


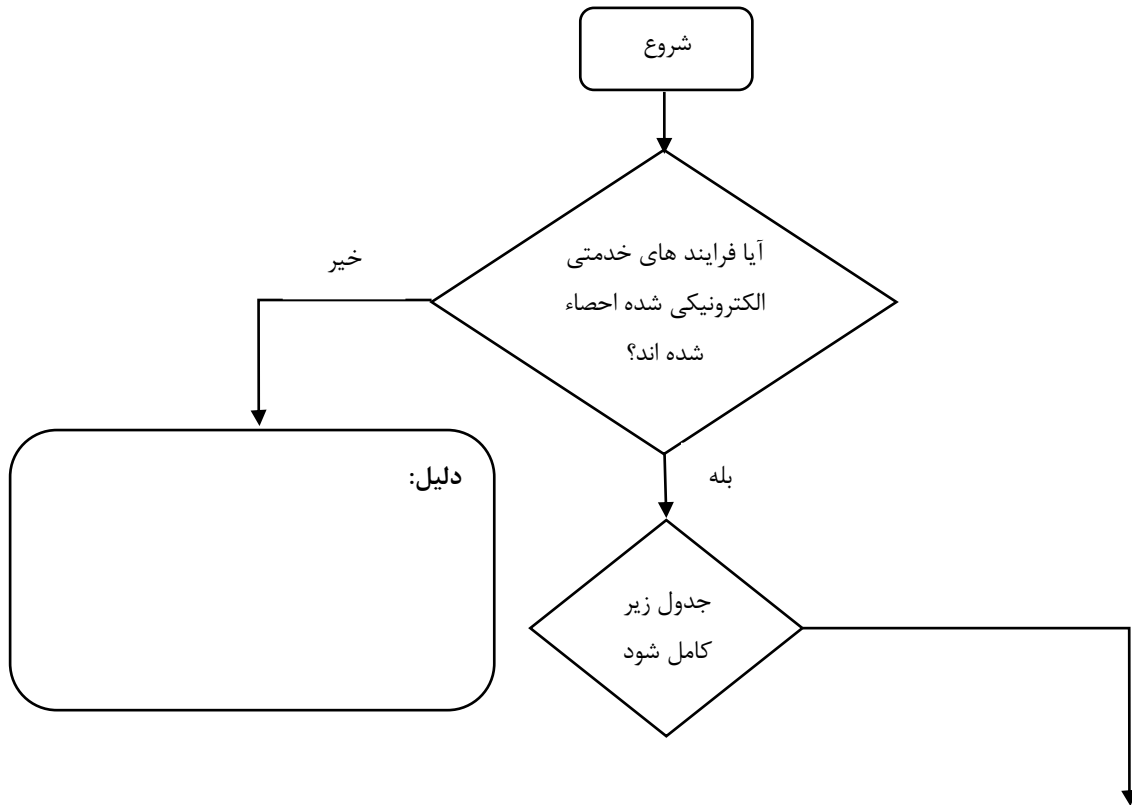
ردیف	خدمات شناسنامه دار	مستند قانونی	جامعه هدف (خدمات به چه کسی ارائه می شود)	نحوه اطلاع رسانی
۱				
n				

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

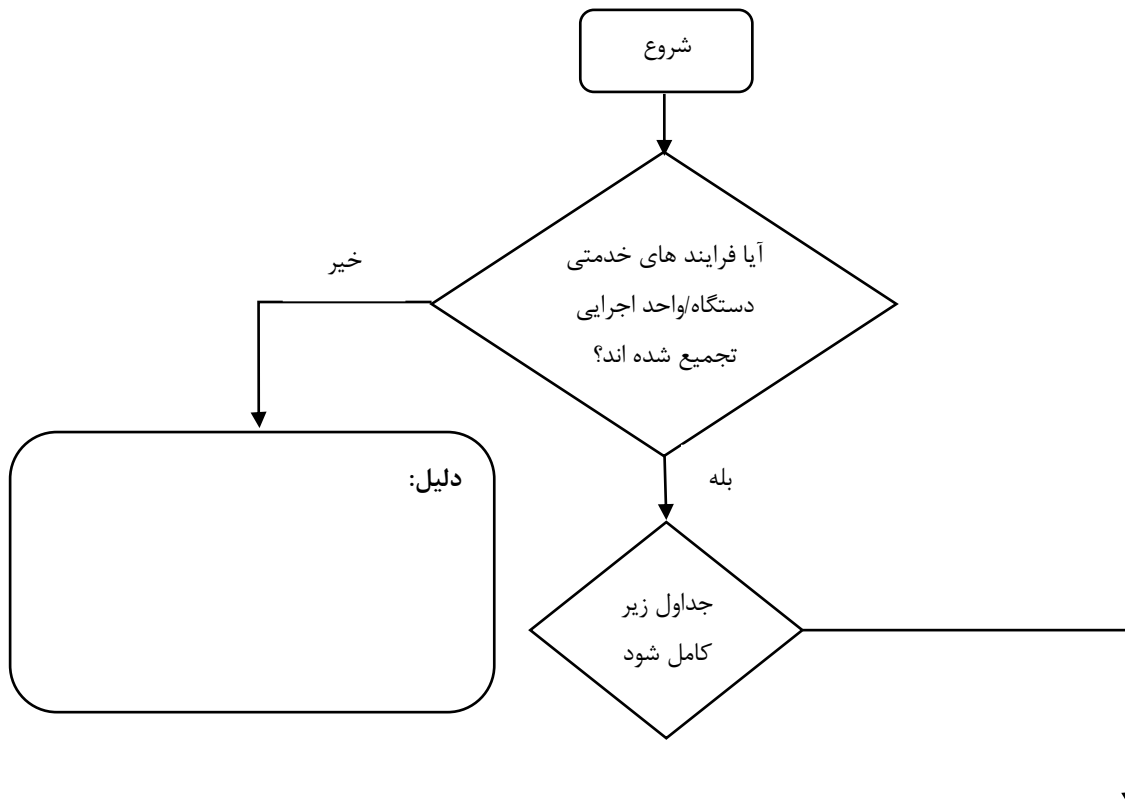
ردیف	خدمات برون سپاری شده	مجری	جامعه هدف	نحوه اطلاع رسانی
۱				
n				





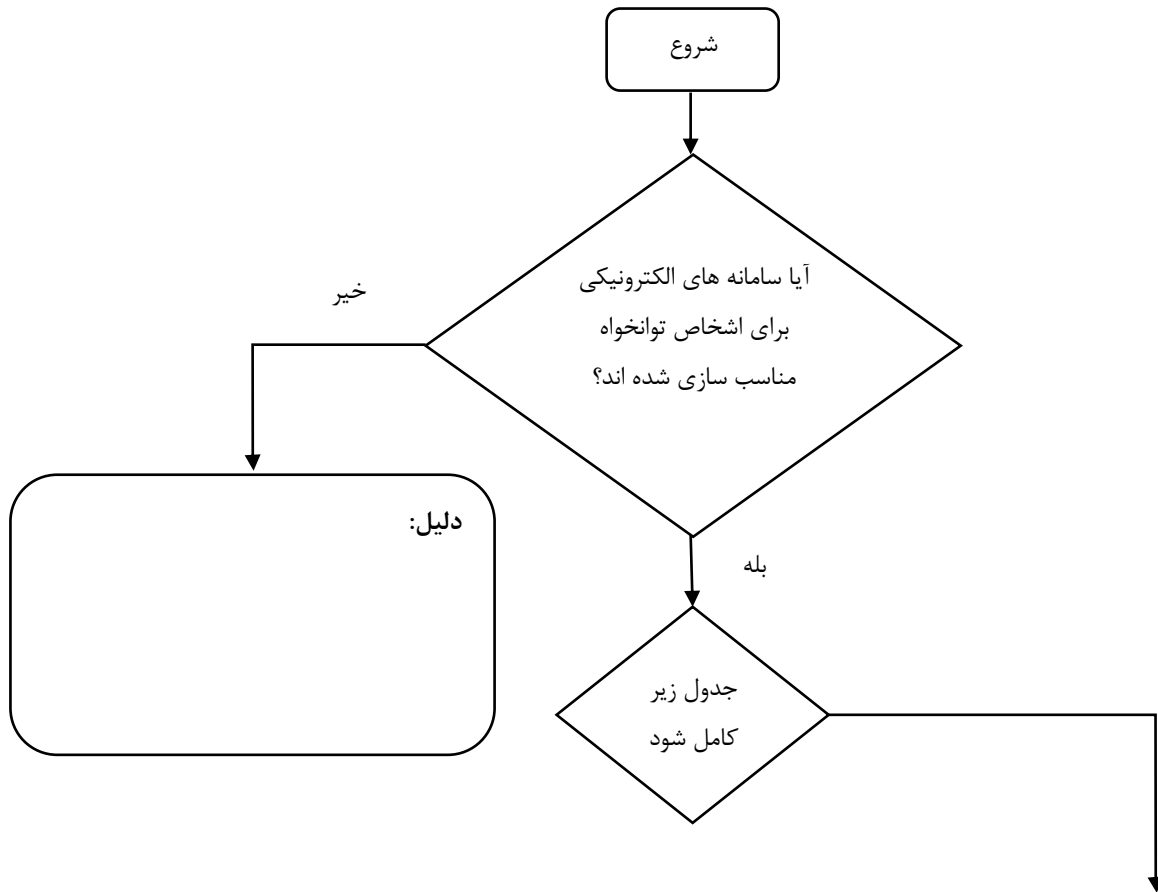


وضعیت الکترونیکی شدن فرآیندهای خدمتی		فرایندهای خدمتی	ردیف
الکترونیکی نشده اند	الکترونیکی شده اند (به همراه آدرس وبگاه/درگاه)		
			۱
			۲
			n
		درصد فرآیندهای الکترونیکی شده و الکترونیکی نشده	

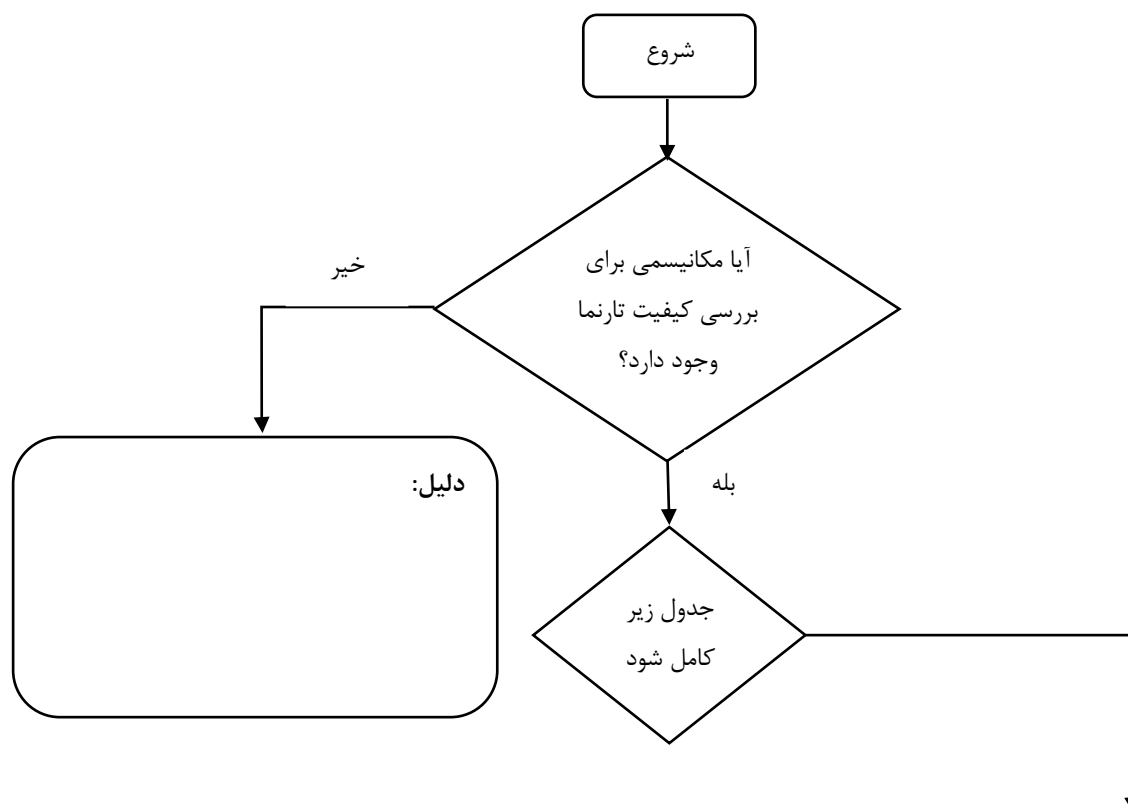


وضعیت جمع فرآیندهای خدمتی فیزیکی		فرایندهای خدمتی فیزیکی	ردیف
تجمع نشده اند	تجمع شده اند		
			۱
			n
		درصد فرآیندهای خدمتی فیزیکی جمع شده	

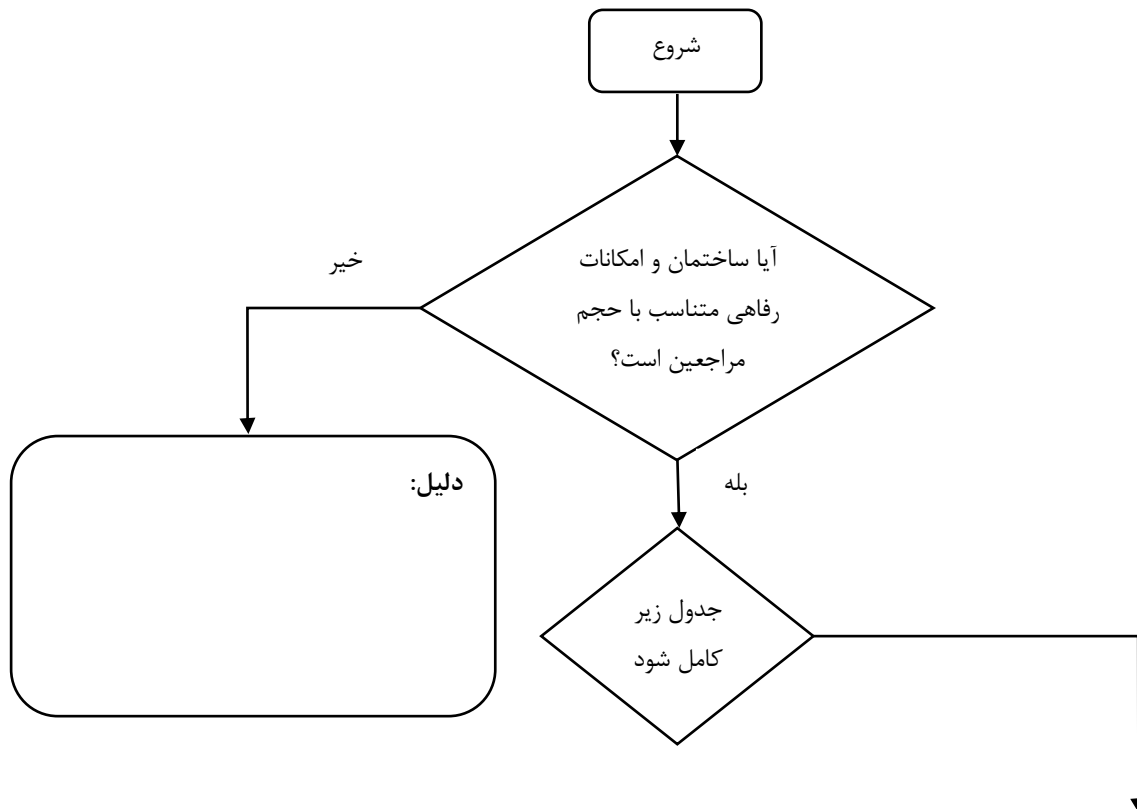
وضعیت جمع فرآیندهای خدمتی الکترونیکی		فرایندهای خدمتی الکترونیکی	ردیف
تجمع نشده اند	تجمع شده اند		
			۱
			n
		درصد فرآیندهای خدمتی الکترونیکی جمع شده	



تشریح مکانیسم	چگونگی مناسب سازی

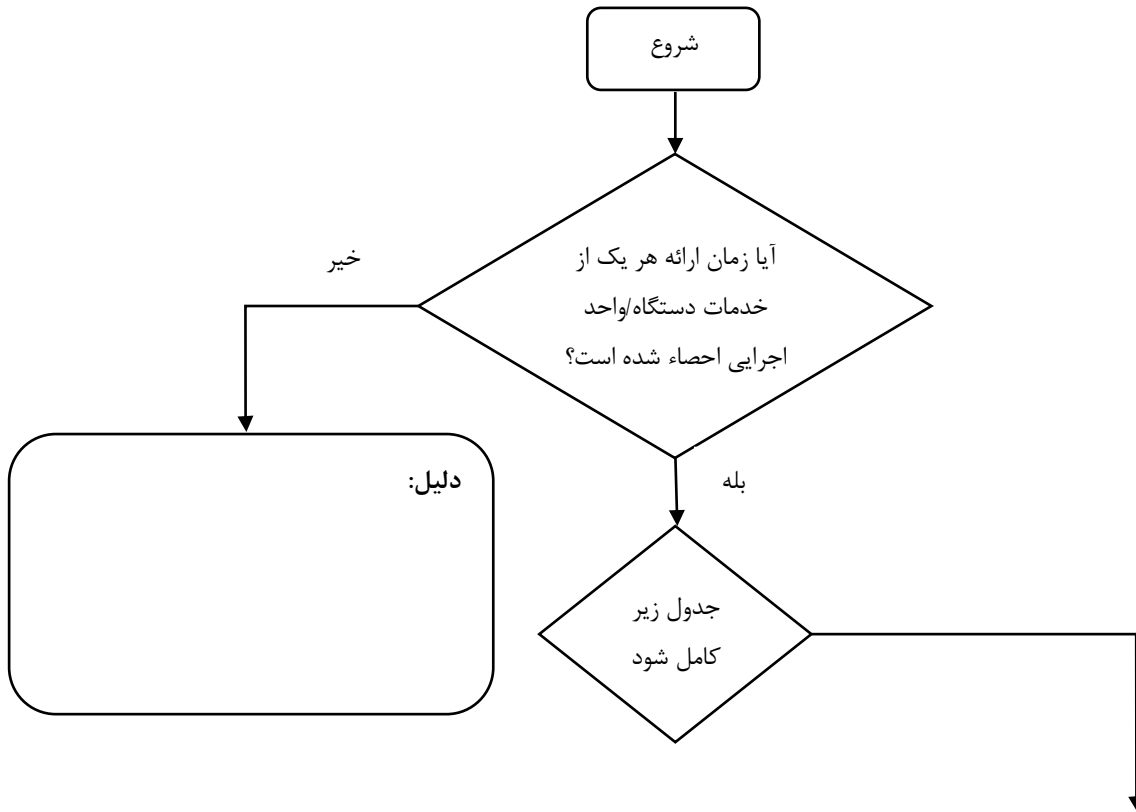


تشریح مکانیسم	مکانیسم
سوالات، روش شناسی، نتیجه نظرسنجی	برای مثال نظر سنجی از شهروندان

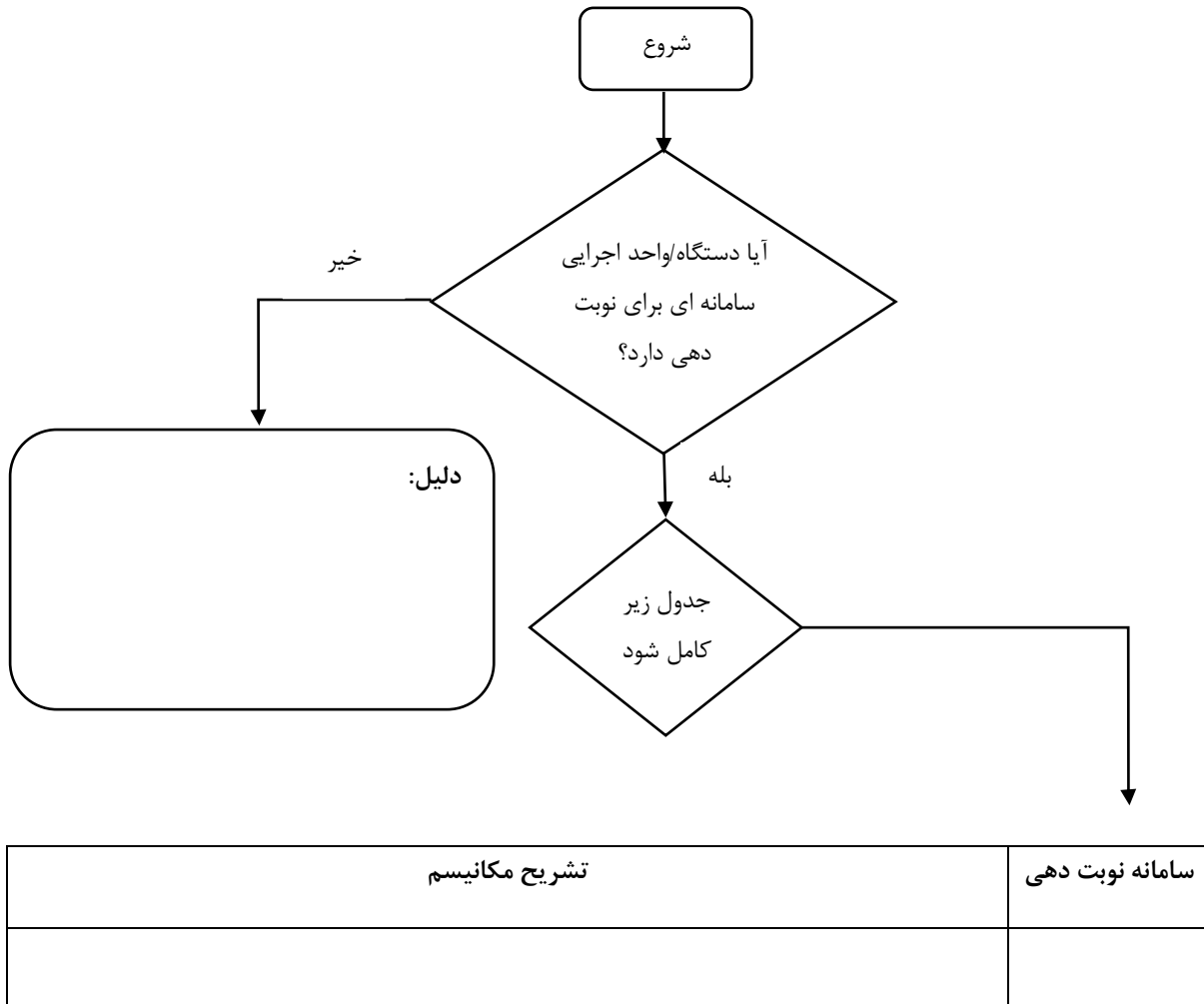


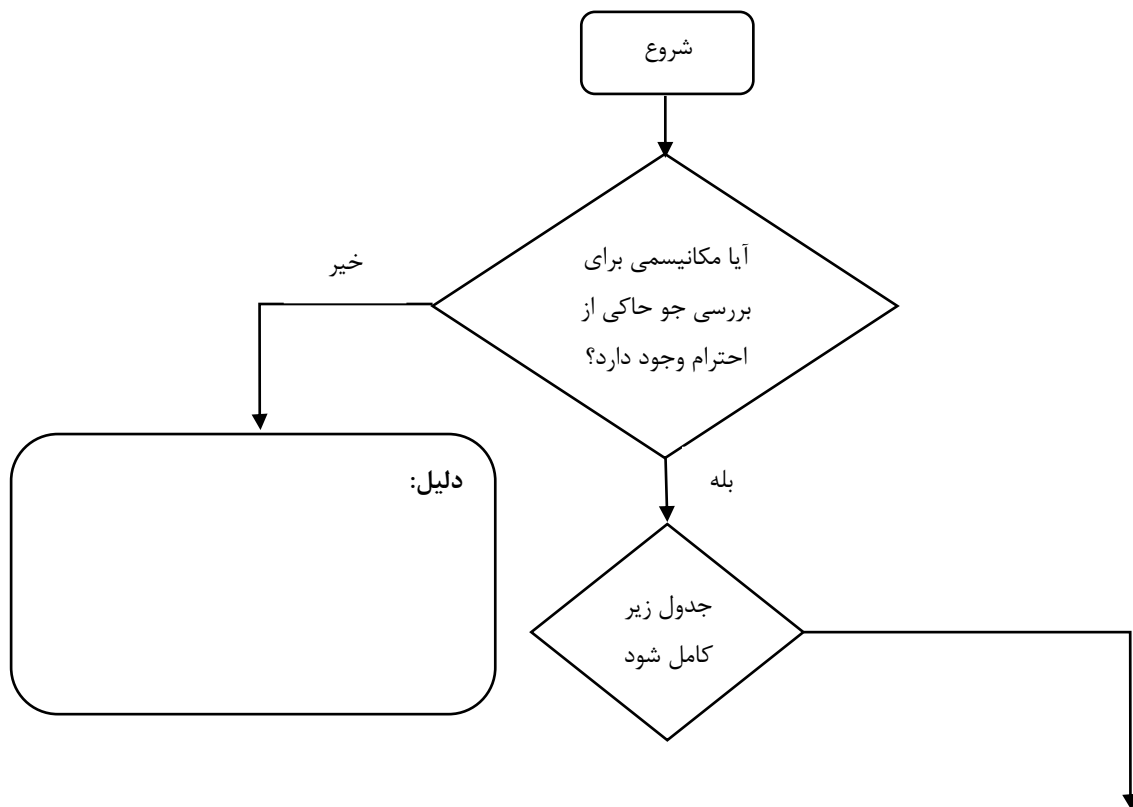
ردیف	خدمت	متوسط تعداد ارباب رجوع برای هر خدمت در طول یک ماه
۱		
۲		
n		

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		

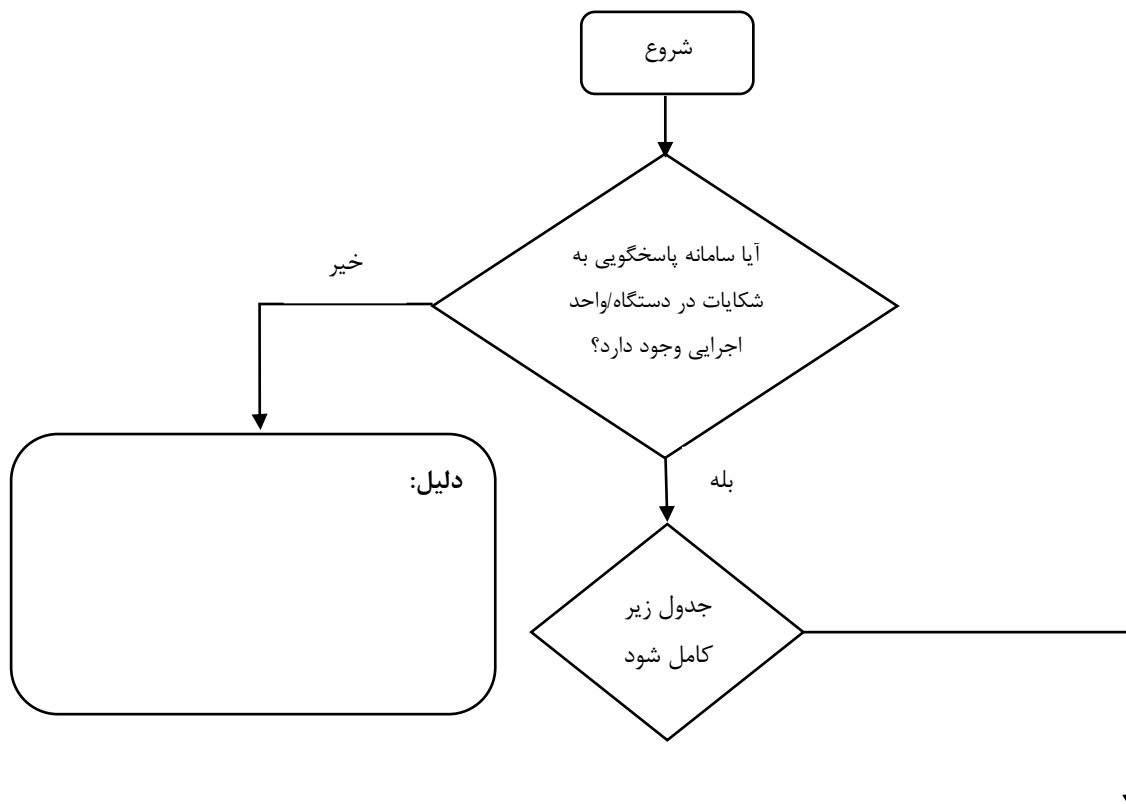


ردیف	خدمت	متوسط زمان مورد نیاز
۱		
۲		
۳		
n		

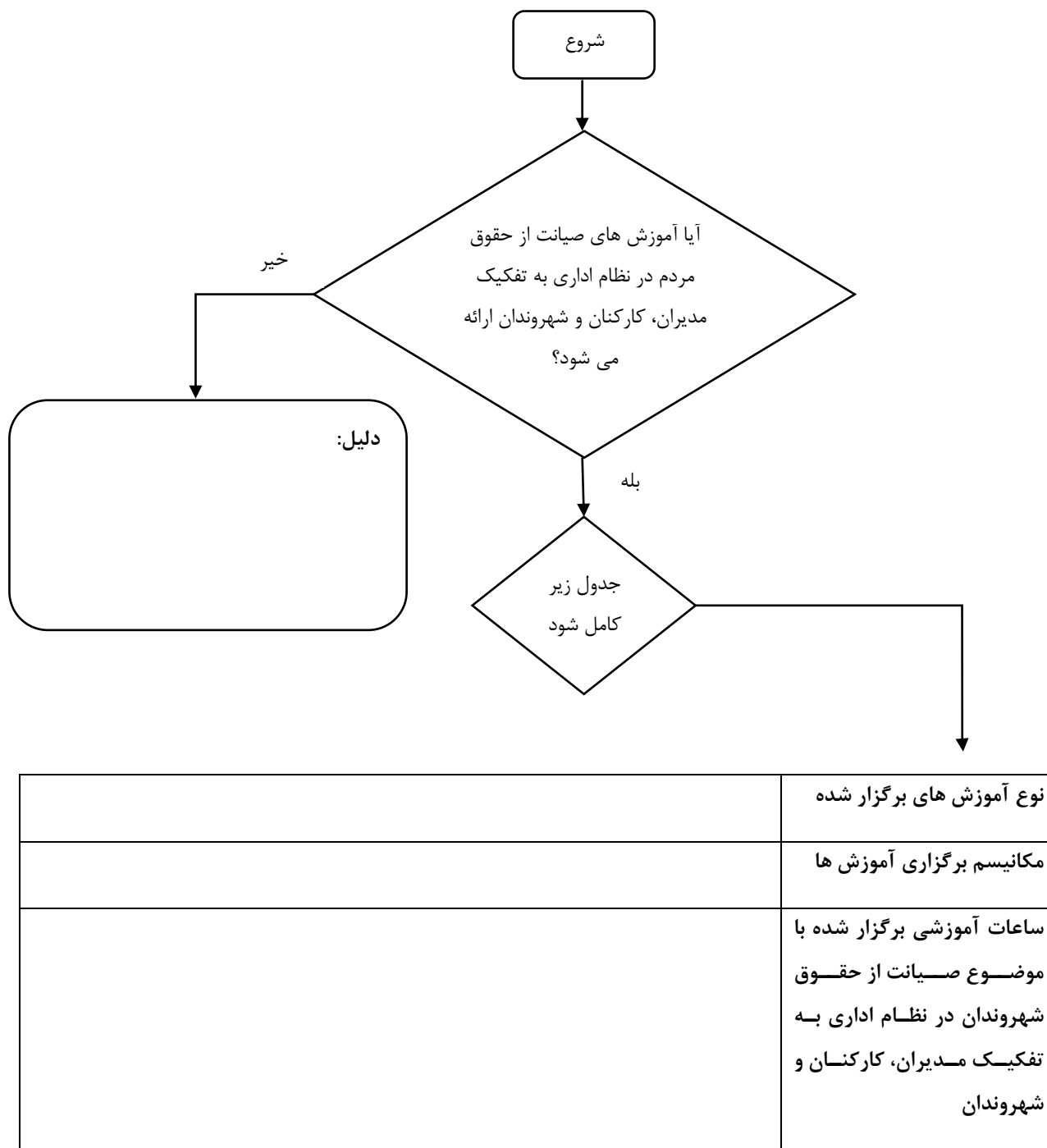


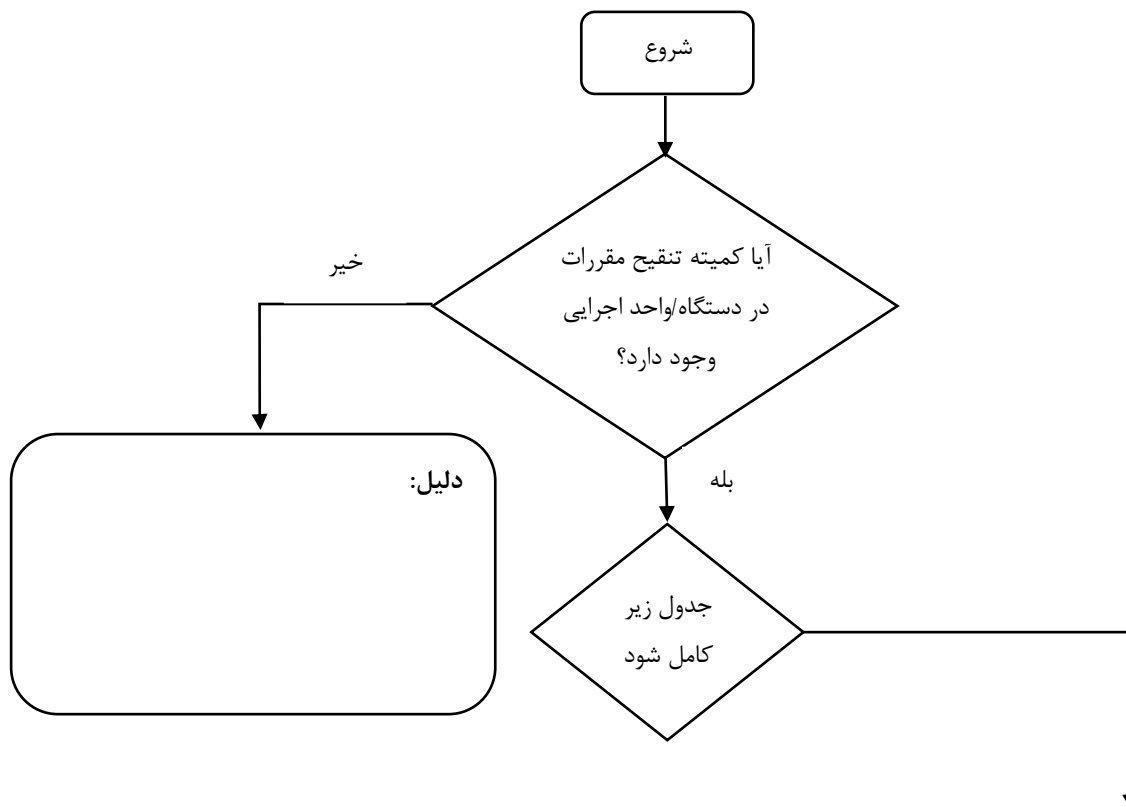


مکانیسم	تشریح مکانیسم
برای مثال نظر سنجی از شهروندان	سوالات، روش شناسی، نتیجه نظرسنجی

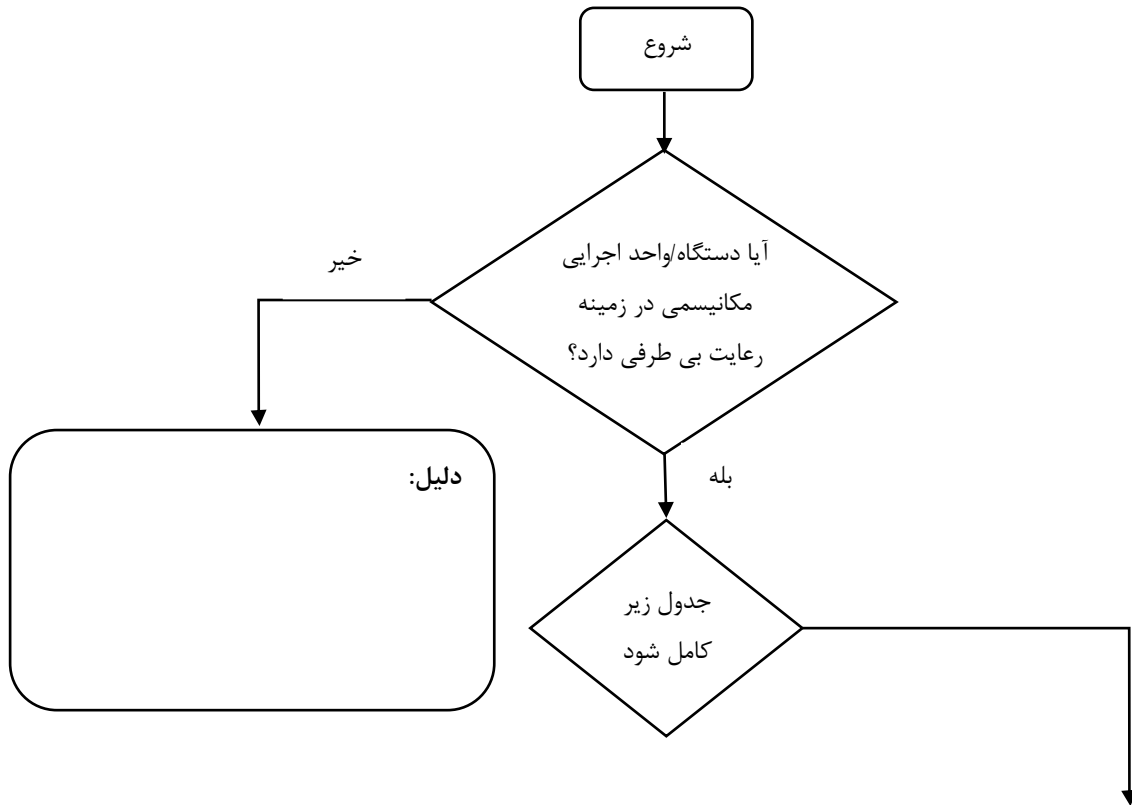


تشریح سامانه	سامانه
<p>قوت ها:</p> <p>ضعف ها:</p>	نقاط قوت و ضعف سامانه
	تعداد شکایات دریافتی در طول سال
	تعداد شکایاتی که با موضوع ادبیات غیر محترمانه اند
	اعلام درصد (نسبت شکایات ثبت شده با موضوع رفتار و ادبیات غیر محترمانه با شهروندان به کل شکایات ثبت شده در سال)

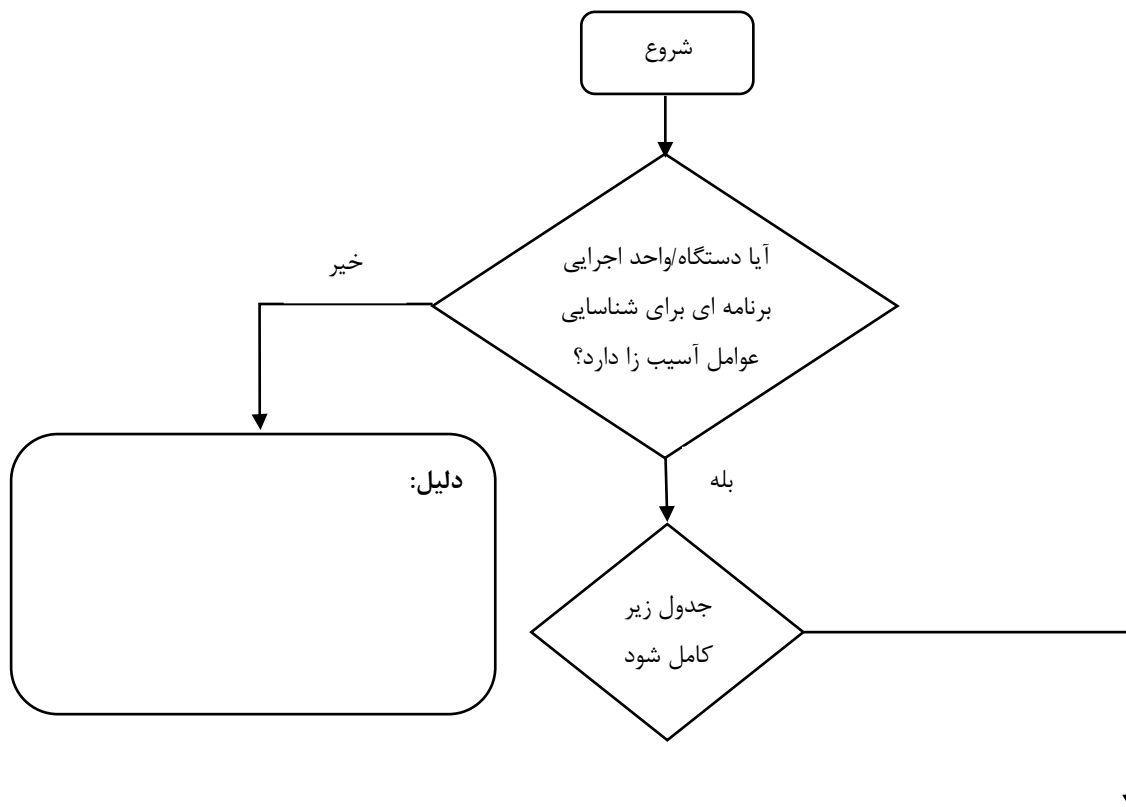




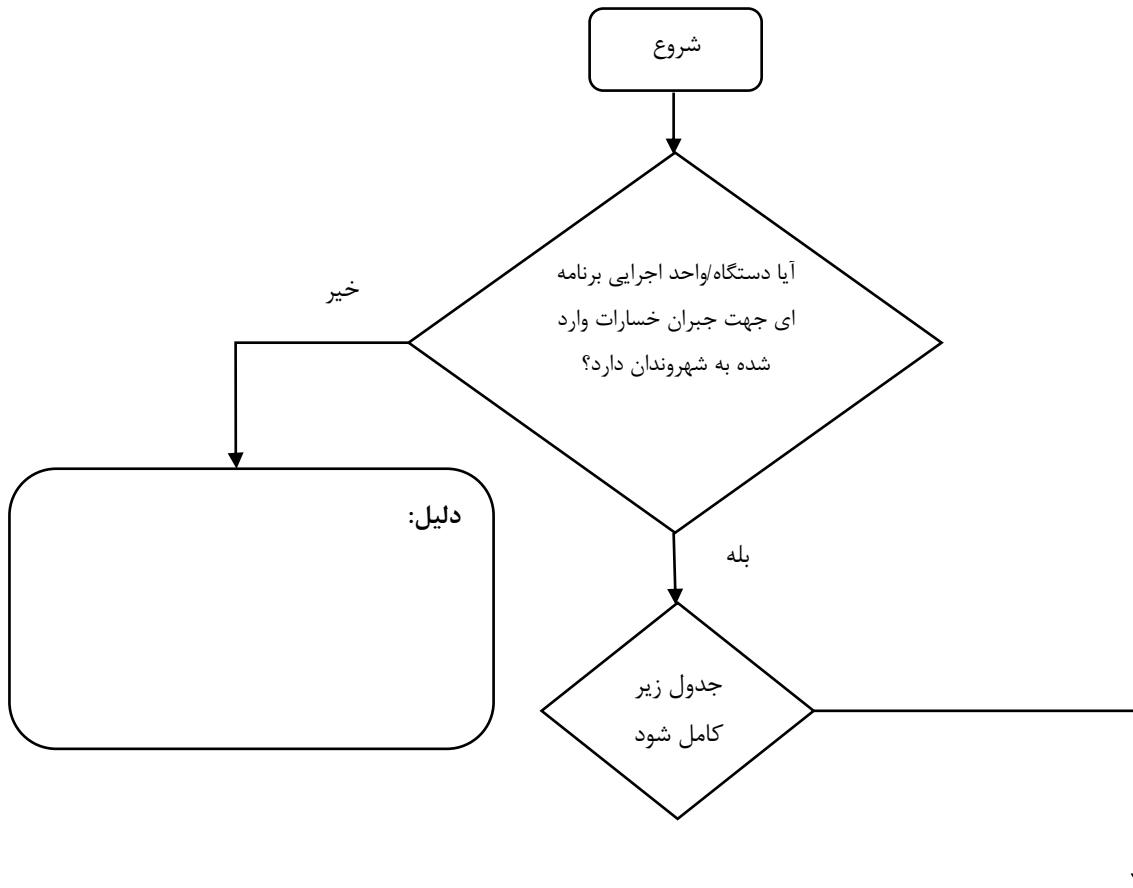
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	در طول سال چه تعداد جلسه برگزار کرده است؟
	خروجی جلسات (تعداد مقرراتی که تنقیح شده اند)
	اعلام مقررات تنقیح شده



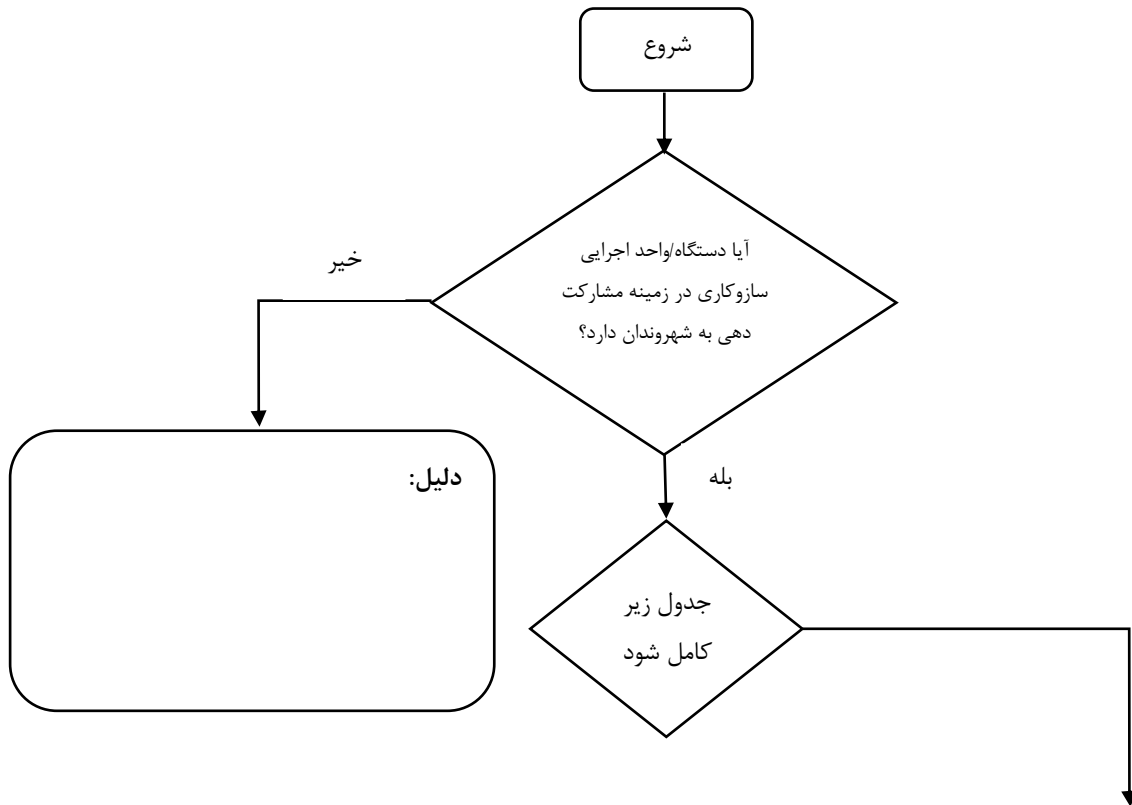
تشریح مکانیسم	مکانیسم
سوالات، روش شناسی، نتیجه نظرسنجی	برای مثال نظر سنجی از شهروندان



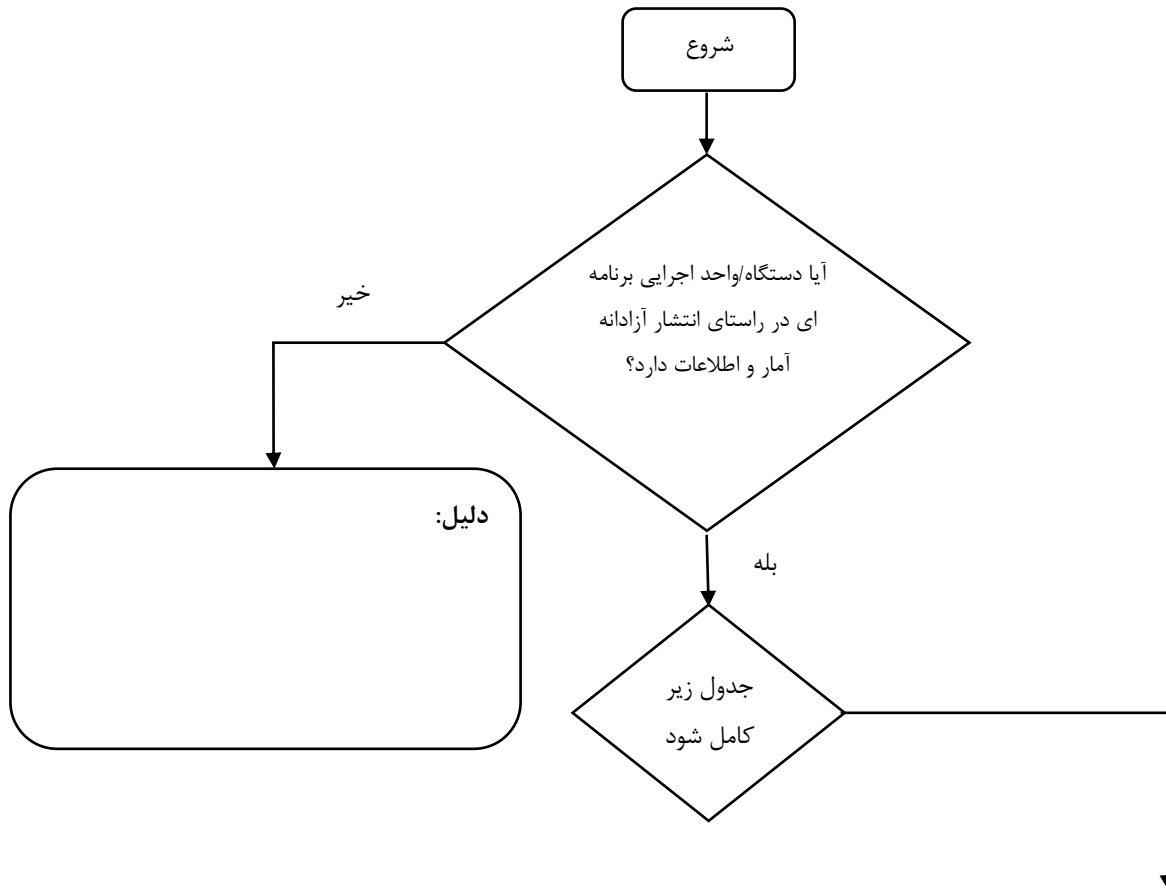
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	عوامل آسیب زای شناسایی شده
	اقدامات انجام شده در جهت رفع آن ها



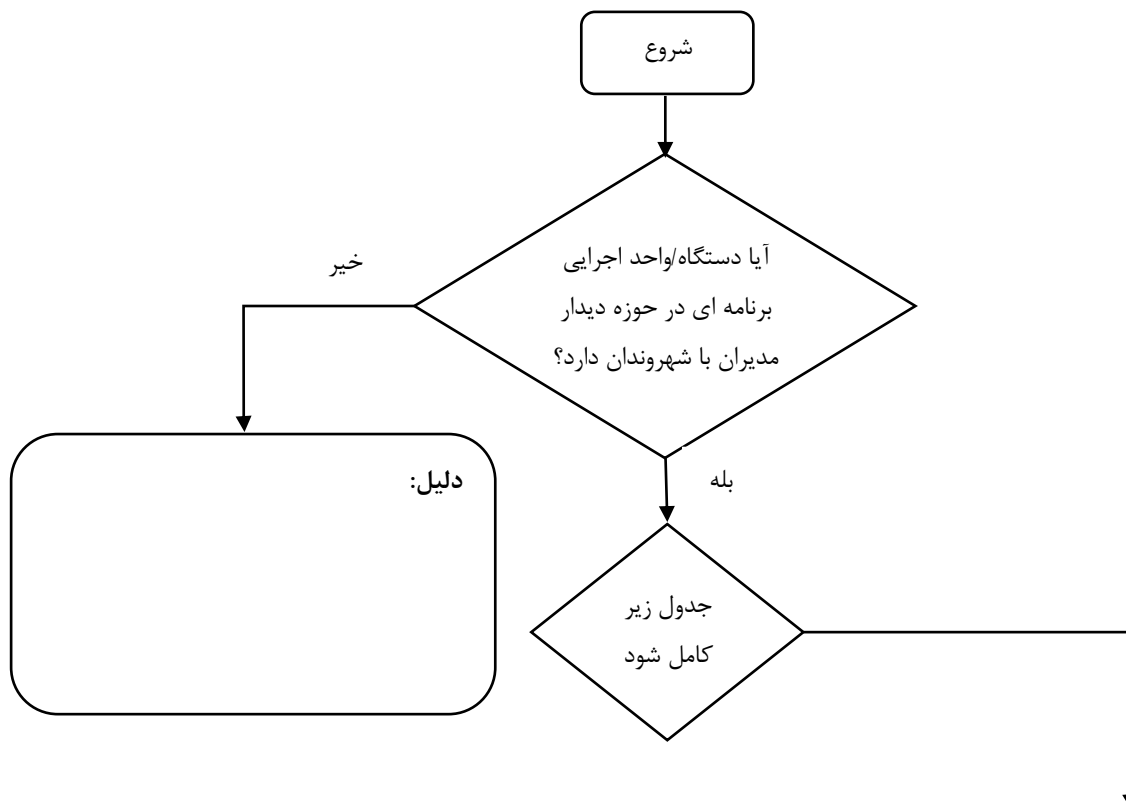
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	موارد جبران خسارت شده



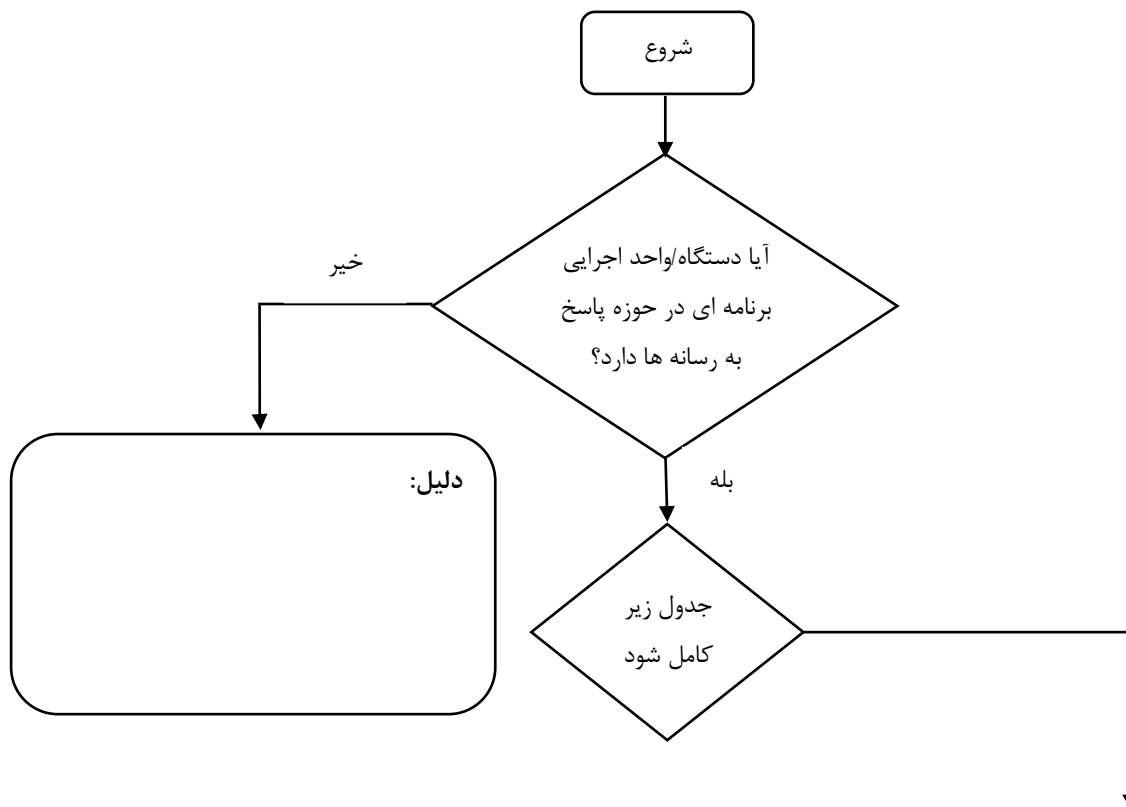
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	نتیجه مشارکت دهی (مشارکت شهروندان در چه حوزه هایی بوده و نتایج آن چیست؟)
	آیا مردم تمایل به مشارکت دارند؟



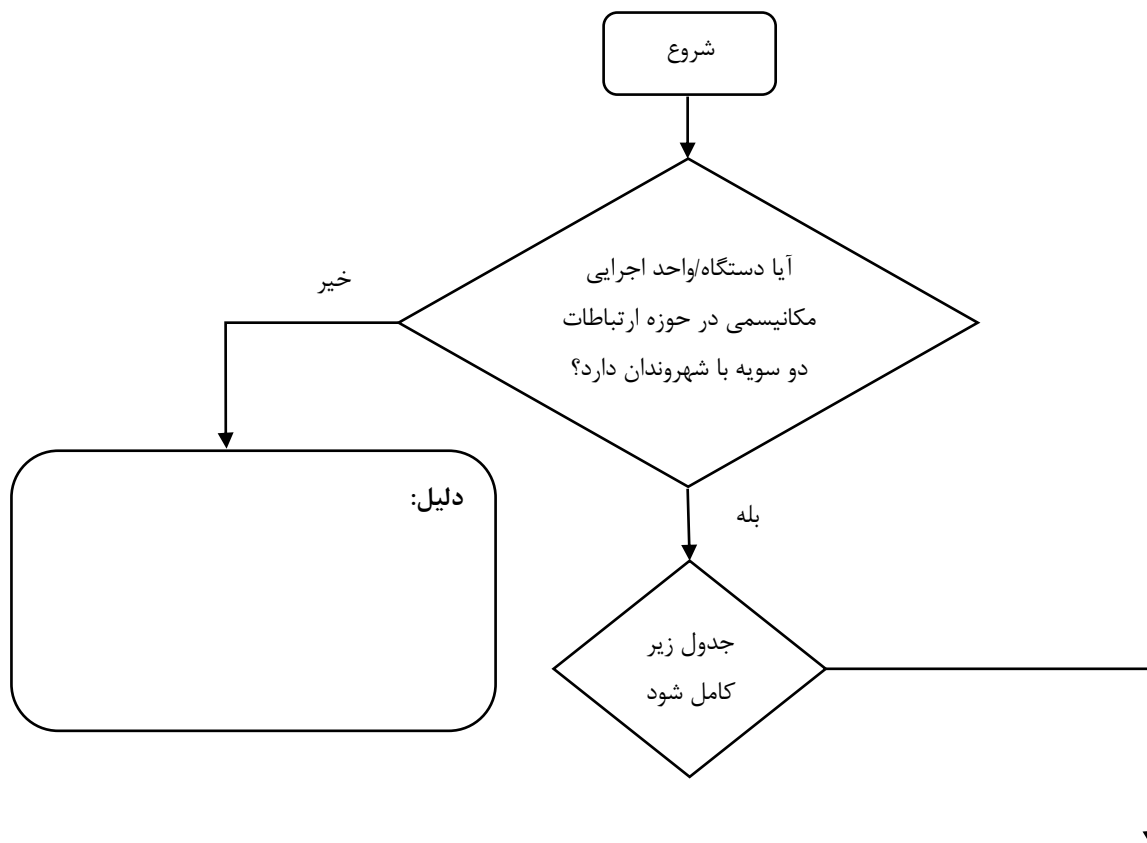
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	سالانه چه آمار و اطلاعاتی توسط سازمان منتشر می شود؟



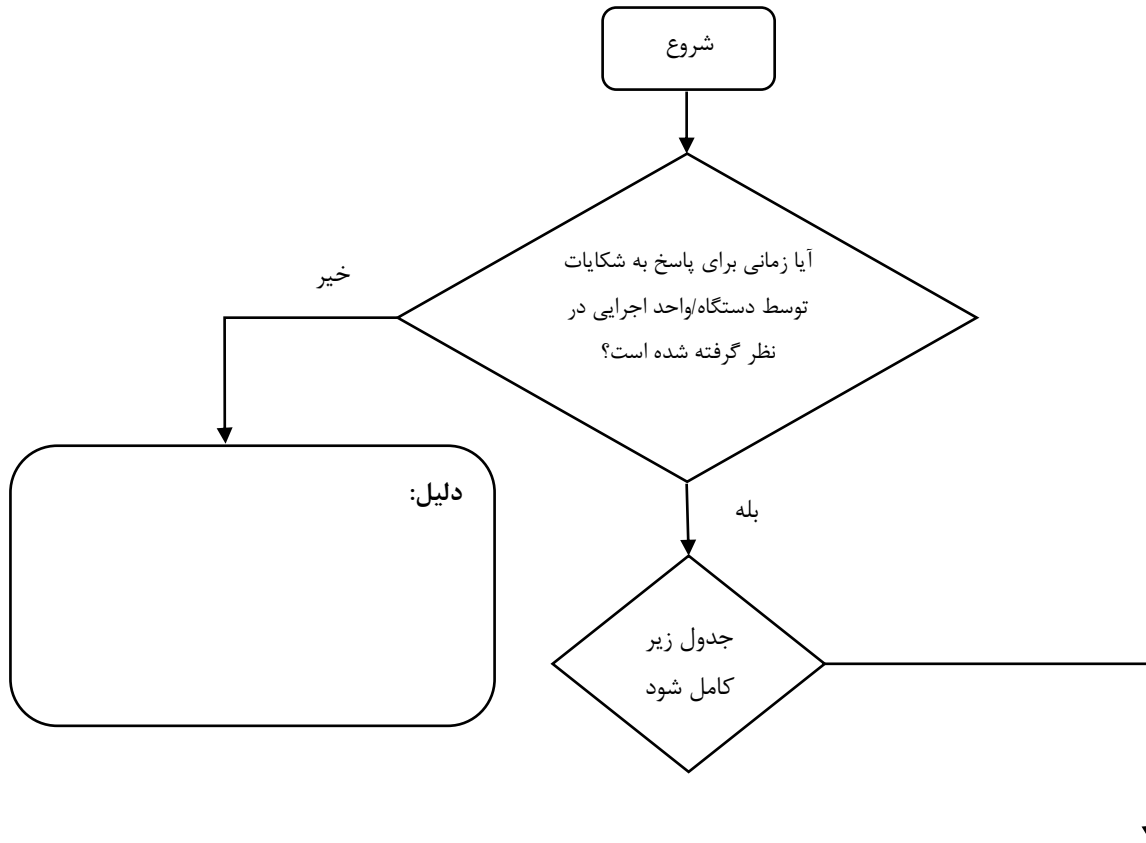
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	در طول سال چند بار این برنامه اجرایی شده است؟
	خروجی ارائه شود (به تفکیک فراوانی مراجعه کنندگان، علت، نتایج دیدارها)



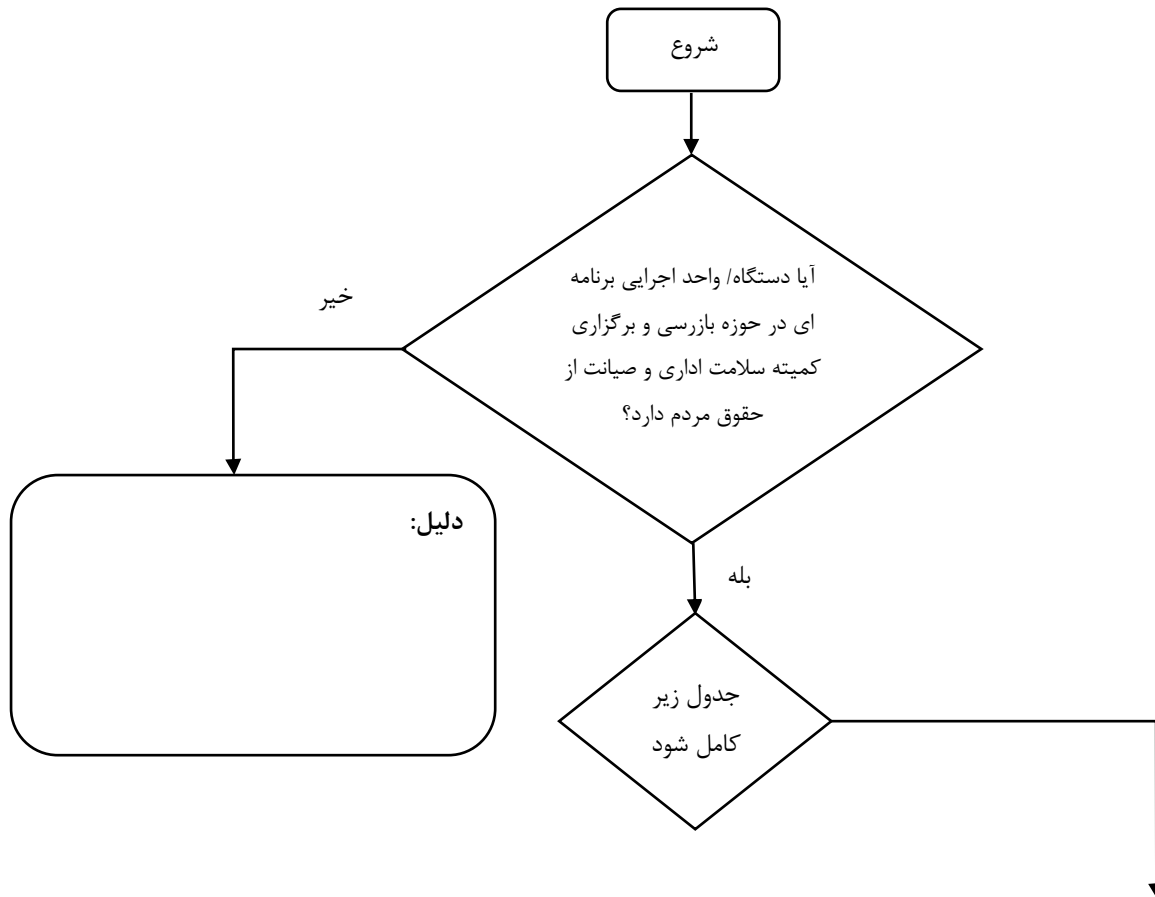
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	در طول سال چند بار این برنامه اجرایی شده است (به همراه تاریخ و مستند)؟



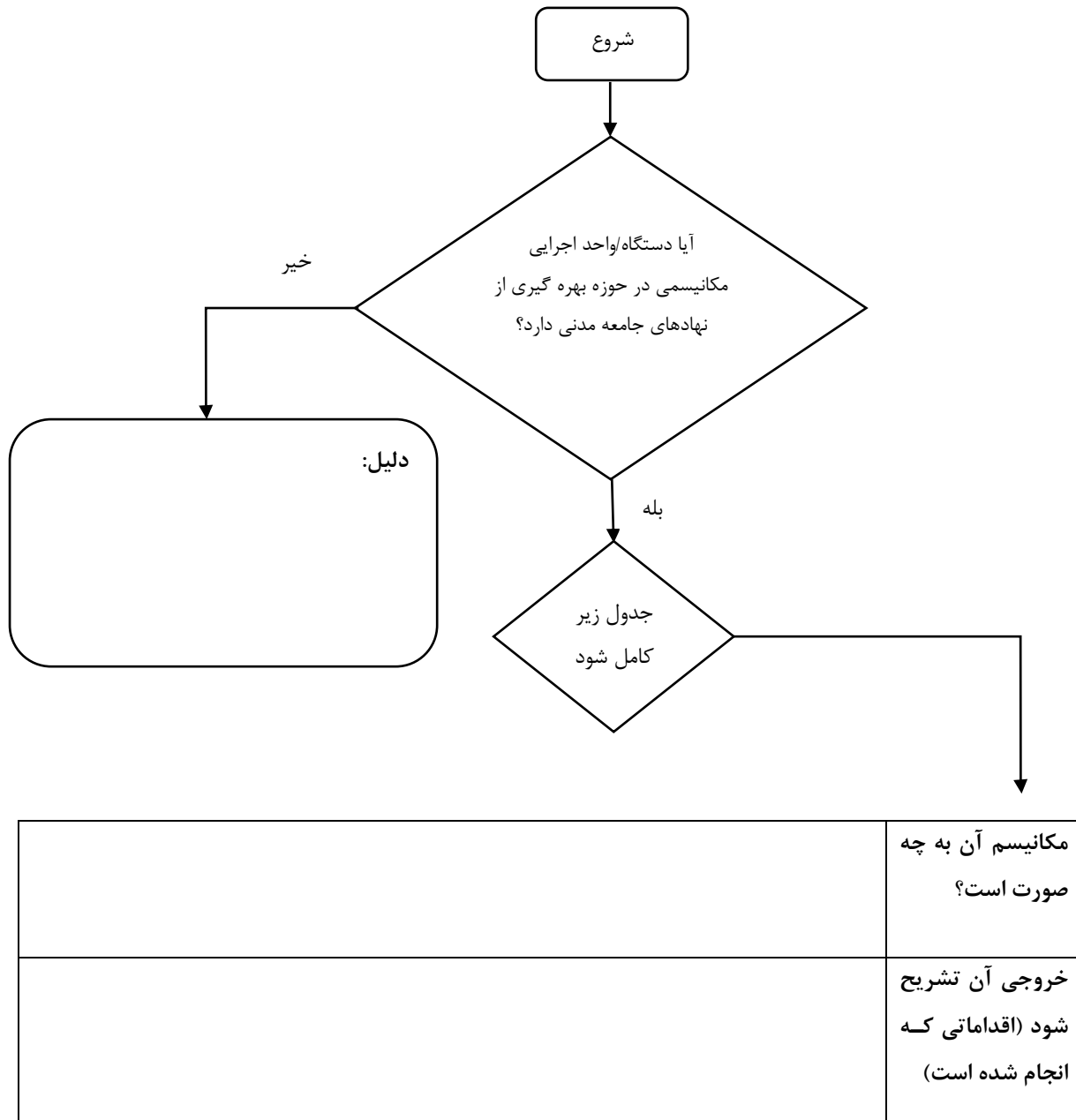
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
شکایات: انتقادات: پیشنهادات:	خروجی به تفکیک شکایات، انتقادات و پیشنهادات ارائه شود

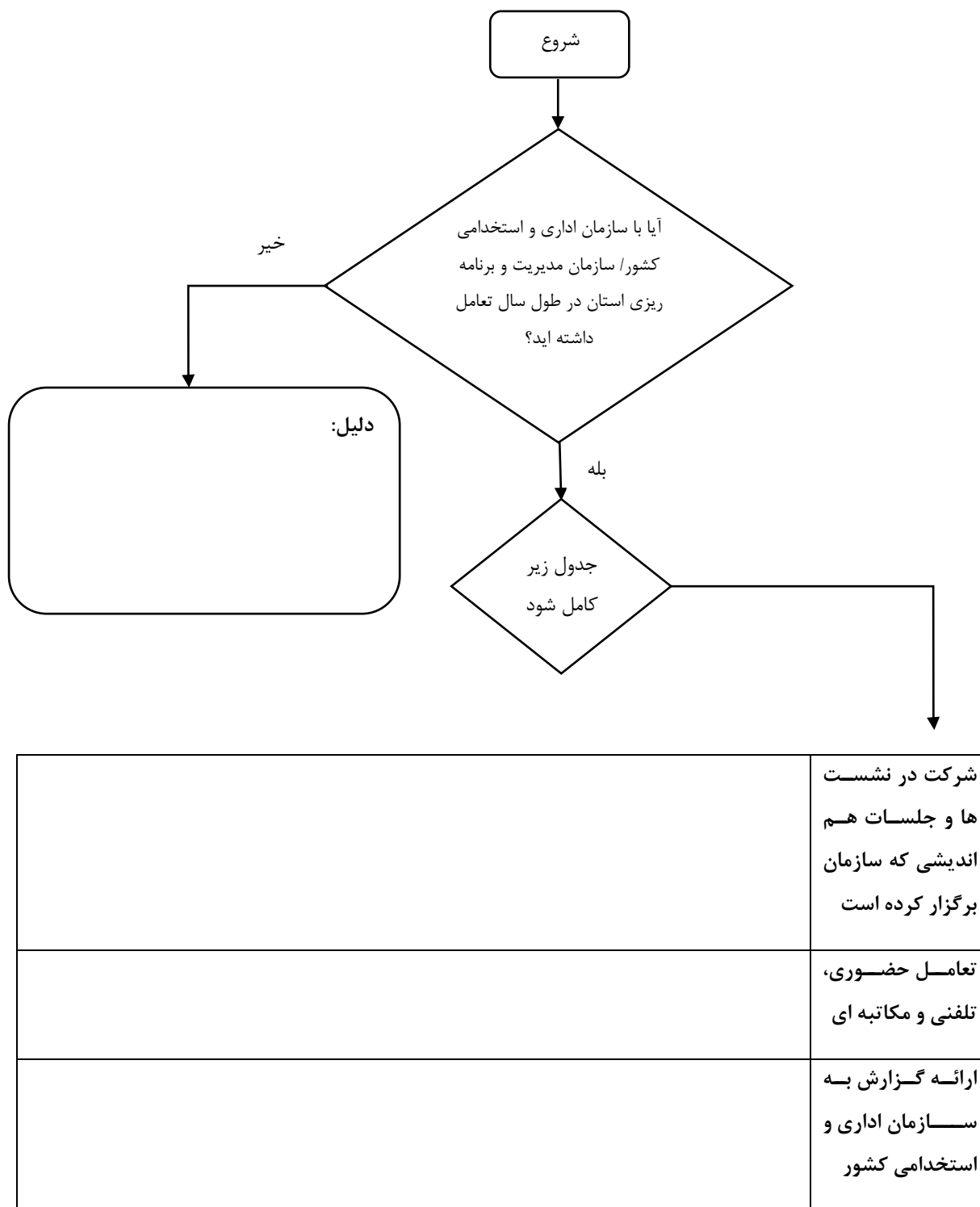


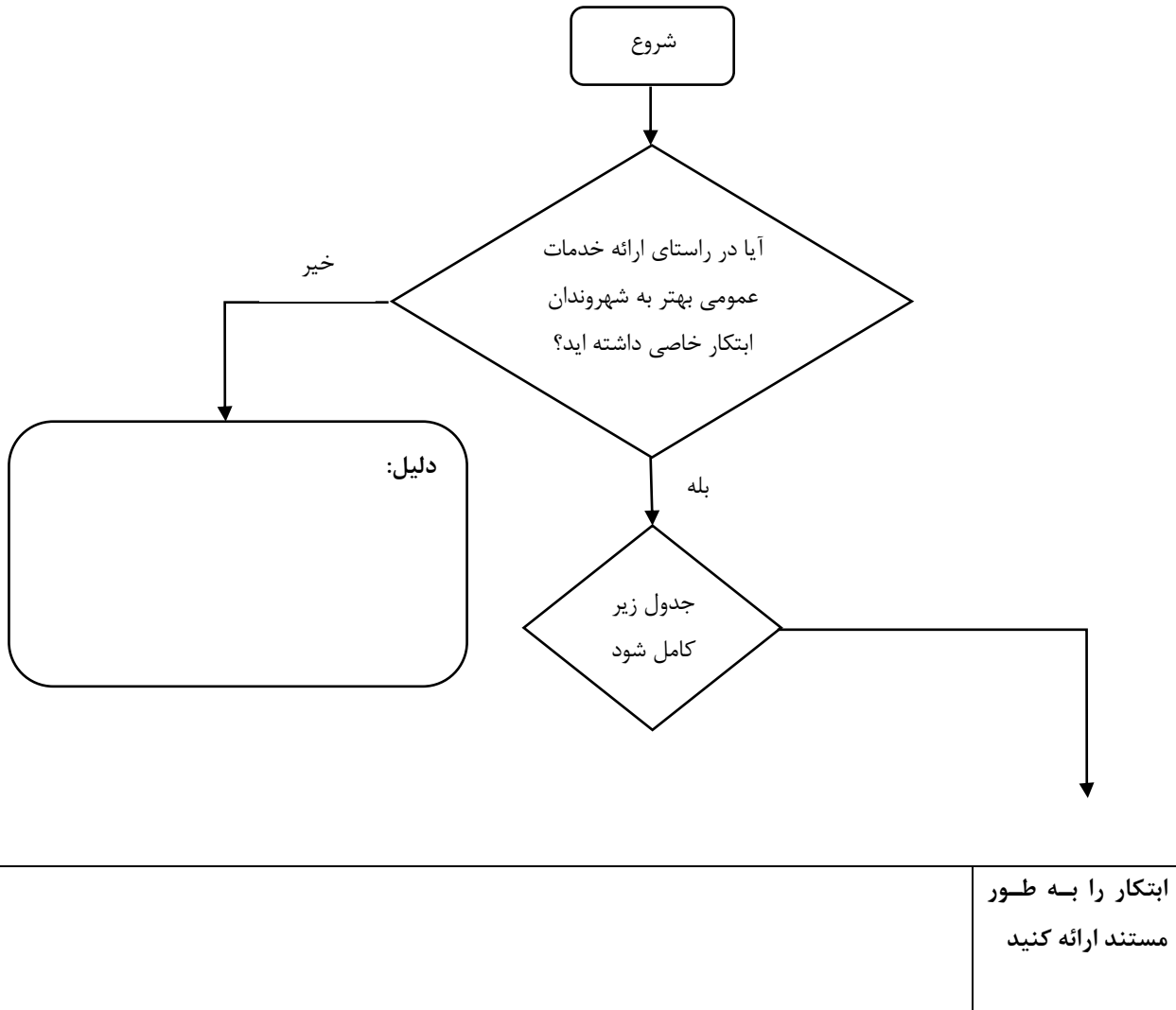
ردیف	نوع شکایت	زمان مورد نیاز برای پاسخگویی
۱		
۲		
n		

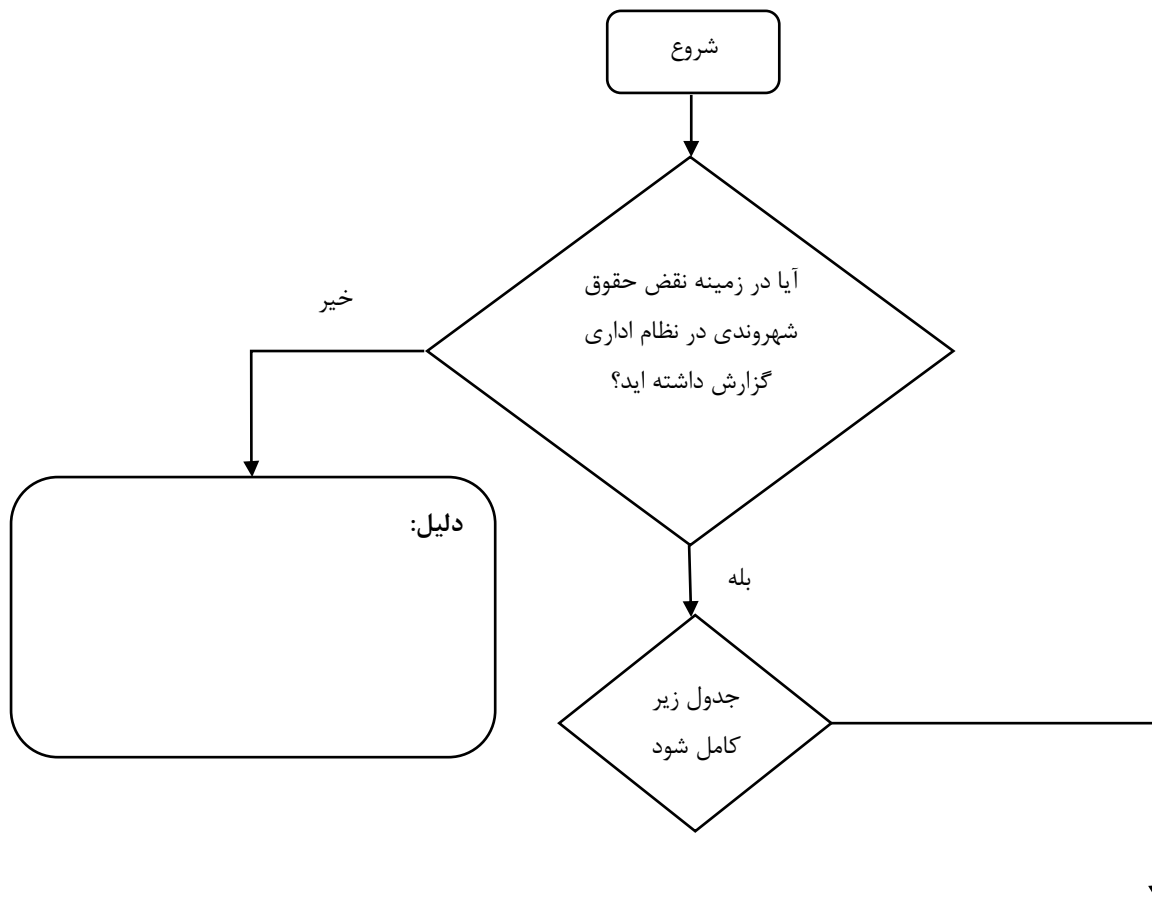


بازرسی	
	برنامه بازرسی ها به چه صورت است (به تفکیک موردی و برنامه ای)
	تعداد بازرسی ها در طول سال
	نتیجه بازرسی ها (آیا خروجی مثبت داشته است؟)
کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم	
	تعداد جلسات برگزار شده کمیته سلامت و صیانت در سال
	مصوبات مرتبط با حقوق شهروندی ذکر شوند
	میزان تحقق مصوبات مرتبط با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









	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 زیرنماگر، 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.