



بسمه تعالی

«سال جهش تولید»

**بخشنامه به تمامی وزارتخانه ها، مؤسسات و شرکت های دولتی، نهادهای عمومی غیردولتی، استانداردها 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.  
 جناب آقای جمالی معاون محترم حقوقی، مجلس و نظارت سازمان اداری و استخدامی کشور جهت اطلاع و پیگیری تهیه و تنظیم گزارش ملی.  
 - 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 بعد 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 شبهه نامه تلاش می شود اطلاعات درخواستی برای هر یک از شاخص ها به گونه ای کاربردی تشریح شود. مبنای شبهه 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 شبهه نامه ارائه شده است، ارائه اطلاعات دقیق در این زمینه در بهبود شبهه نامه کمک کننده خواهد بود.**

اطلاعات درخواستی	شاخص ها	بعد ۱
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.	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)	آگاهی بخشی وظایف، ماموریت ها و فرآیندهای اداری به مردم
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.	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، ۳ و ۴)	
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.	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)	
اطلاعات درخواستی	شاخص ها	بعد ۲
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 (شاخص ۲) - احصاء تعداد فرآیند هایی که الکترونیکی شده اند. - و در نهایت نسبت دو مورد قبل.	۴. نسبت فرآیند های الکترونیک به کل فرآیند های ارائه خدمت دستگاه/ واحد اجرایی (بند ۲ ماده ۶ و بند ۲ ماده ۱۶)	
۱. آیا فرآیند های فیزیکی ارائه خدمت در یک مکان جمع شده اند؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. ۳. اگر بله، چگونگی آن تشریح شود. ۴. آیا فرآیند های الکترونیکی ارائه خدمت جمع شده اند؟ ۵. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. ۶. اگر بله، چگونگی آن تشریح شود.	۵. جمع فرآیندهای اداری ارائه خدمت در پنجره واحد (بندها ۳ و ۴ ماده ۶ و بند ۱ ماده ۱۶)	دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری
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.	۶. امکان استفاده توانخواهان از سامانه های الکترونیکی دستگاه/واحد اجرایی (بند ۴ ماده ۱۱)	
* 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؟	۷. کیفیت تارنما و درگاه دستگاه/ واحد اجرایی از نظر دسترسی آسان شهروندان (بند ۲ ماده ۶ و بند ۵ ماده	

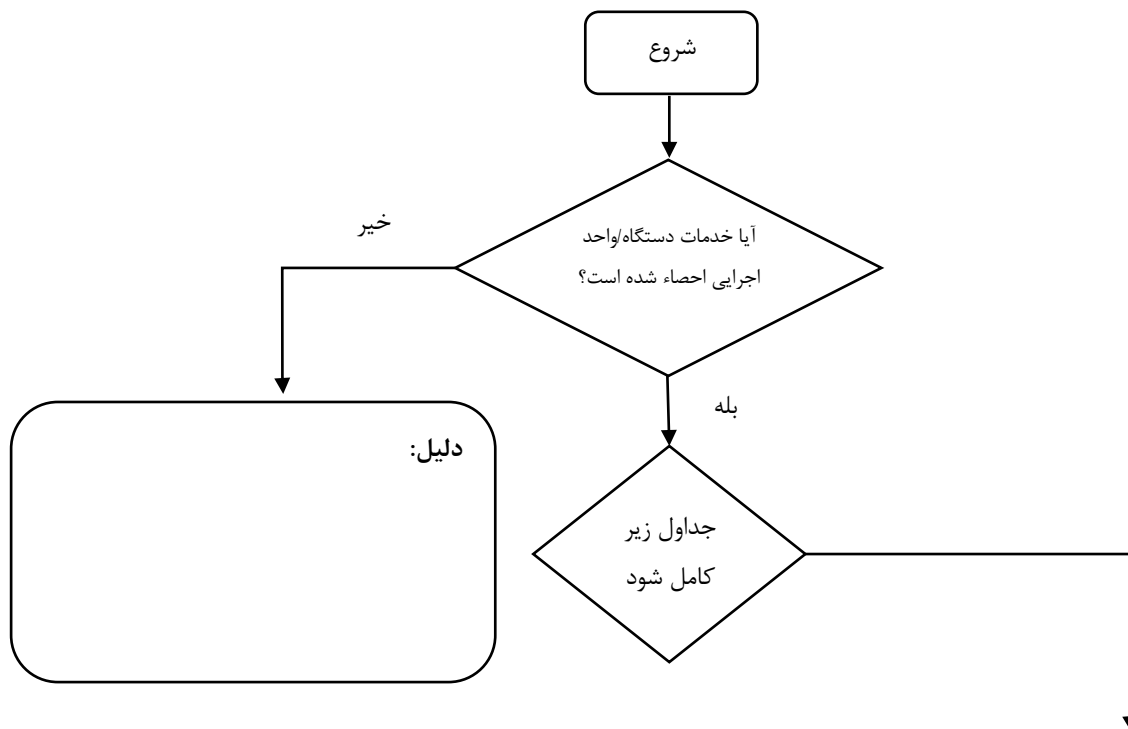
<p>۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود                      ۳. اگر بله، تشریح نحوه سنجش (روش شناسی و محتوا) و ارائه نتیجه نظرسنجی.</p>	<p>۹</p>	
<p>۱. آیا ساختمان و امکانات رفاهی (از جمله: مبلمان، آب آشامیدنی، آسانسور، پارکینگ، امنیت سپاری) متناسب با حجم مراجعین است؟                      ۲. اگر خیر دلیل آن ذکر 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</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؟                      ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود.                      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؟                      ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود.                      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>	
<p><b>اطلاعات درخواستی</b></p>	<p><b>شاخص ها</b></p>	<p><b>بعد ۳</b></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.                      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)</p>	
<p>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)</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>رفتار محترمانه با مراجعین</p>
<p>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.</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>	
<p><b>اطلاعات درخواستی</b></p>	<p><b>شاخص ها</b></p>	<p><b>بعد ۴</b></p>
<p>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؟</p>	<p>۱۴. تنقیح و به روز رسانی مقررات مربوط به انجام وظایف دستگاه/ واحد اجرایی (بند های ۱، ۵ و ۷ ماده ۴)</p>	<p>اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات</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.                      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>۱. آیا سازمان برنامه ای در راستای شناسایی این عوامل دارد؟</p> <p>۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود.</p> <p>۳. اگر بله، به سوالات زیر پاسخ داده شود:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مکانیسم آن به چه صورت است</li> <li>- عوامل آسیب زای شناسایی شده بیان شود</li> <li>- اقدامات انجام شده در جهت رفع آن ها بیان شود.</li> </ul>	<p>۱۶. شناسایی و رفع عوامل آسیب زا به شهروندان در جریان فعالیت دستگاه/ واحد اجرایی (ماده ۱۳)</p>	<p>فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین</p>
<p>۱. آیا سازمان برنامه ای در این حوزه دارد؟</p> <p>۲. اگر خیر، چرایی آن تشریح شود</p> <p>۳. اگر بله، به سوالات زیر پاسخ داده شود:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مکانیسم آن به چه صورت است</li> <li>- موارد جبران خسارت شده به طور مستند بیان شود.</li> </ul>	<p>۱۷. پیش بینی ضوابط و فرایند اجرایی جبران خسارات وارده به شهروندان (ماده ۱۳)</p>	
اطلاعات درخواستی	شاخص ها	بعد ۶
<p>۱. آیا سازمان برنامه ای در حوزه مشارکت دهی شهروندان و دریافت نظرات پیشنهادی آن ها در راستای اصلاح نظام اداری دارد؟</p> <p>۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود</p> <p>۳. اگر بله، به سوالات زیر پاسخ داده شود:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مکانیسم آن به چه صورت است</li> <li>- نتیجه مشارکت دهی چگونه است</li> <li>- آیا مردم تمایل به مشارکت دارند</li> </ul>	<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 راستای انتشار آزادانه آمار و اطلاعات دارد؟</p> <p>۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود</p> <p>۳. اگر بله، به سوالات زیر پاسخ داده شود:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مکانیسم آن به چه صورت است.</li> <li>- سالانه چه آمار و اطلاعاتی توسط سازمان منتشر می شود.</li> </ul>	<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 این زمینه دارد؟</p> <p>۲. اگر خیر، چرایی آن تشریح شود</p> <p>۳. اگر بله، سوالات زیر پاسخ داده شود:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مکانیسم آن به چه صورت است</li> <li>- در طول سال چند بار این برنامه اجرایی شده است؟</li> <li>- خروجی ارائه شود (به تفکیک فراوانی مراجعه کنندگان، علت، نتایج دیدار ها)</li> </ul>	<p>۲۰. وجود برنامه منظم دیدار مدیران با شهروندان و اجرای آن</p>	<p>انتشار آمار و اطلاعات عملکردی و ایجاد امکان مشارکت، انتقادات و پیشنهادات مردم (حکمرانی داده باز)</p>
<p>۱. آیا سازمان برنامه ای در این حوزه دارد؟</p> <p>۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود</p> <p>۳. اگر بله، سوالات زیر پاسخ داده شود:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مکانیسم آن به چه صورت است</li> <li>- در طول سال چند بار این برنامه اجرایی شده است (به همراه تاریخ و مستند)؟</li> </ul>	<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 مکانیسمی در حوزه ارتباطات دو سویه با شهروندان دارد؟</p> <p>۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود</p> <p>۳. اگر بله، سوالات زیر پاسخ داده شود</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مکانیسم آن به چه صورت است</li> <li>- خروجی سامانه به تفکیک شکایات، انتقادات و پیشنهادات ارائه شود</li> </ul>	<p>۲۲. سامانه دریافت شکایات، انتقاد ها، پیشنهادات و ارتباطات دو سویه (بند ۶ ماده ۹)</p>	
<p>۱. آیا زمانی برای پاسخ به شکایات توسط سازمان در نظر گرفته شده است؟</p> <p>۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود.</p> <p>۳. اگر بله، زمان مورد نیاز برای پاسخگویی به شکایات ارائه شود.</p>	<p>۲۳. متوسط زمان پاسخگویی به شکایات (ماده ۹)</p>	
اطلاعات درخواستی	شاخص ها	بعد ۷

<p>۱. آیا سازمان برنامه ای در حوزه بازرسی و برگزای 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>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>راهبری و ضمانت اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری</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><b>شرایط عدم مصداق:</b> 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><b>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه/ واحد اجرایی):</b> 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.</p>		

## قالب و فرآیند گزارش دهی

شاخص ۱

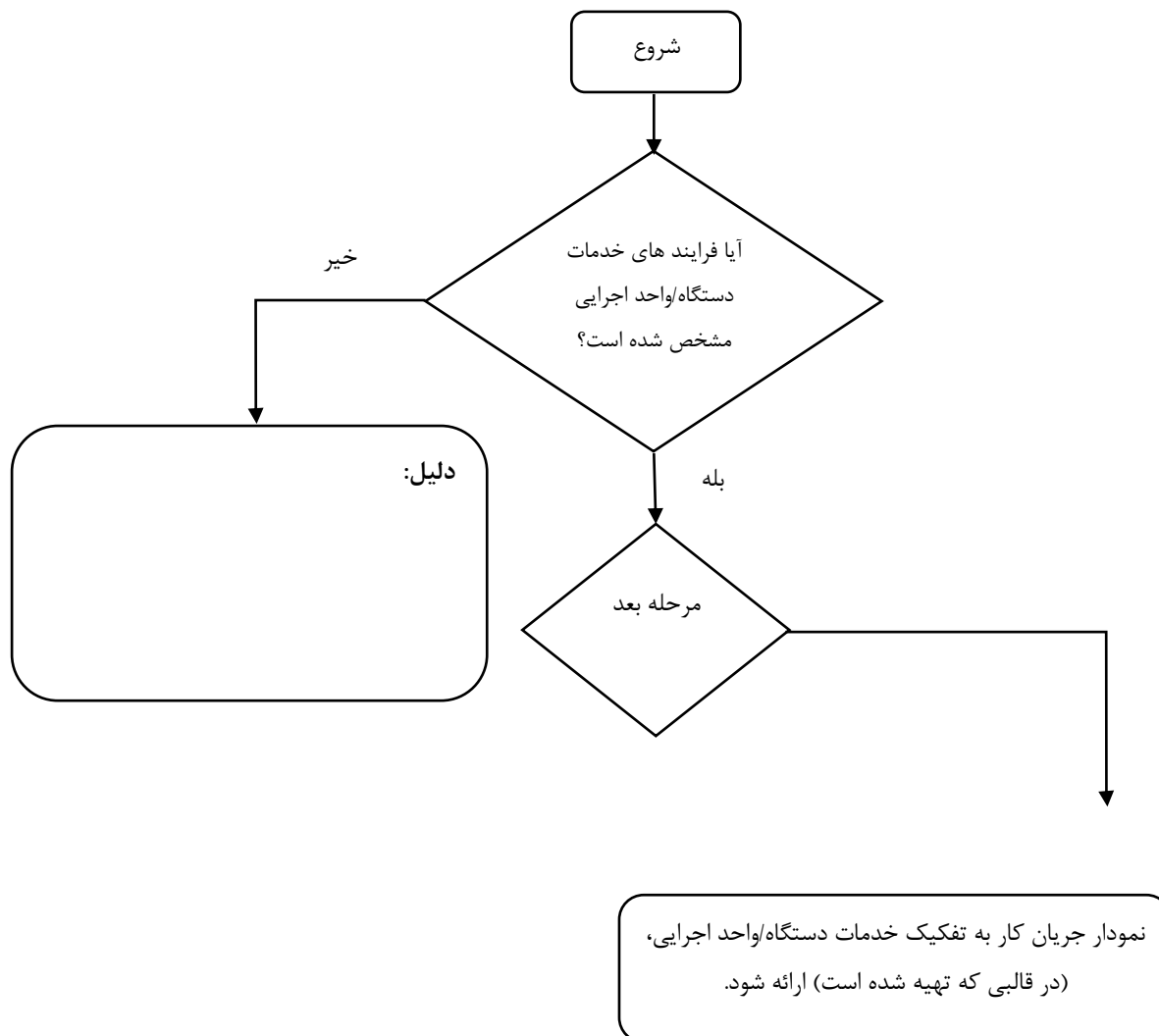


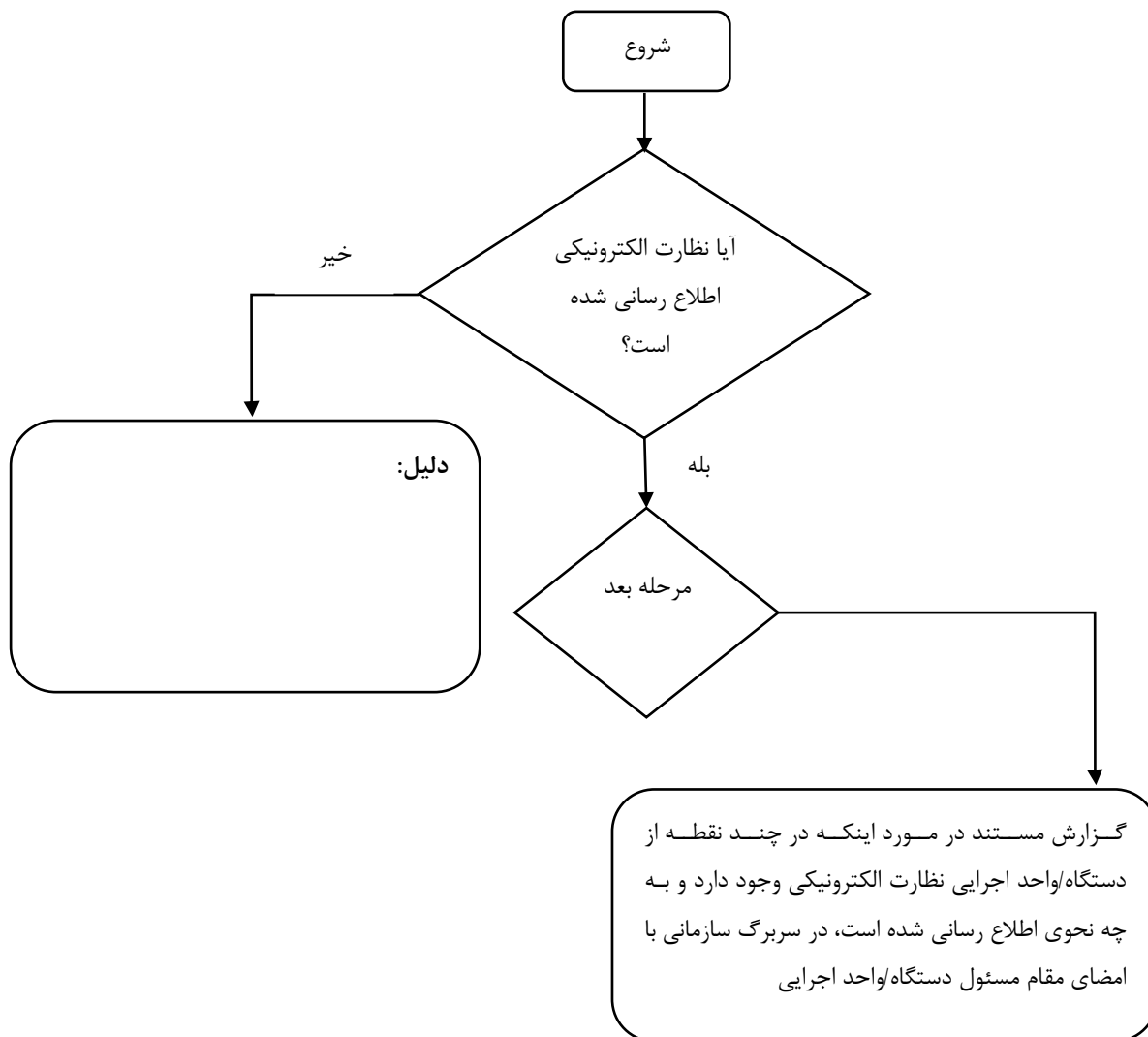
ردیف	خدمات شناسنامه دار	مستند قانونی	جامعه هدف (خدمات به چه کسی ارائه می شود)	نحوه اطلاع رسانی
۱				
n				

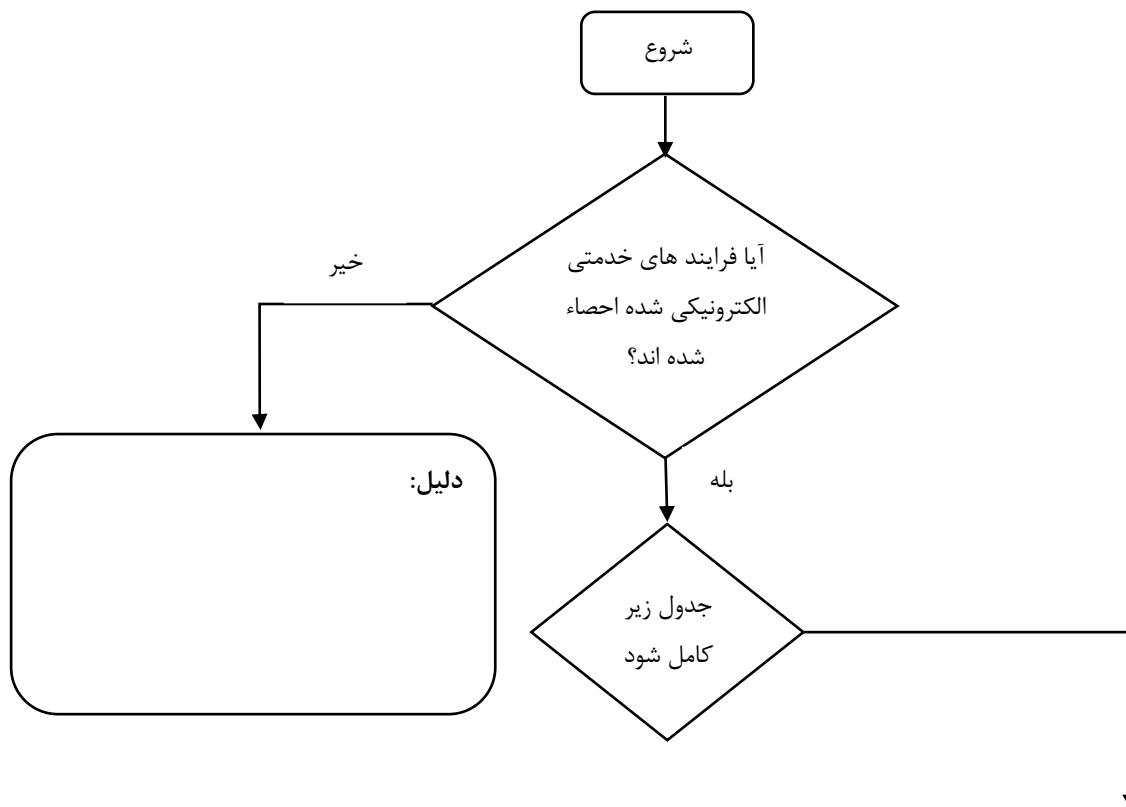
ردیف	خدمات غیر شناسنامه دار	مستند قانونی	جامعه هدف	نحوه اطلاع رسانی
۱				
n				

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

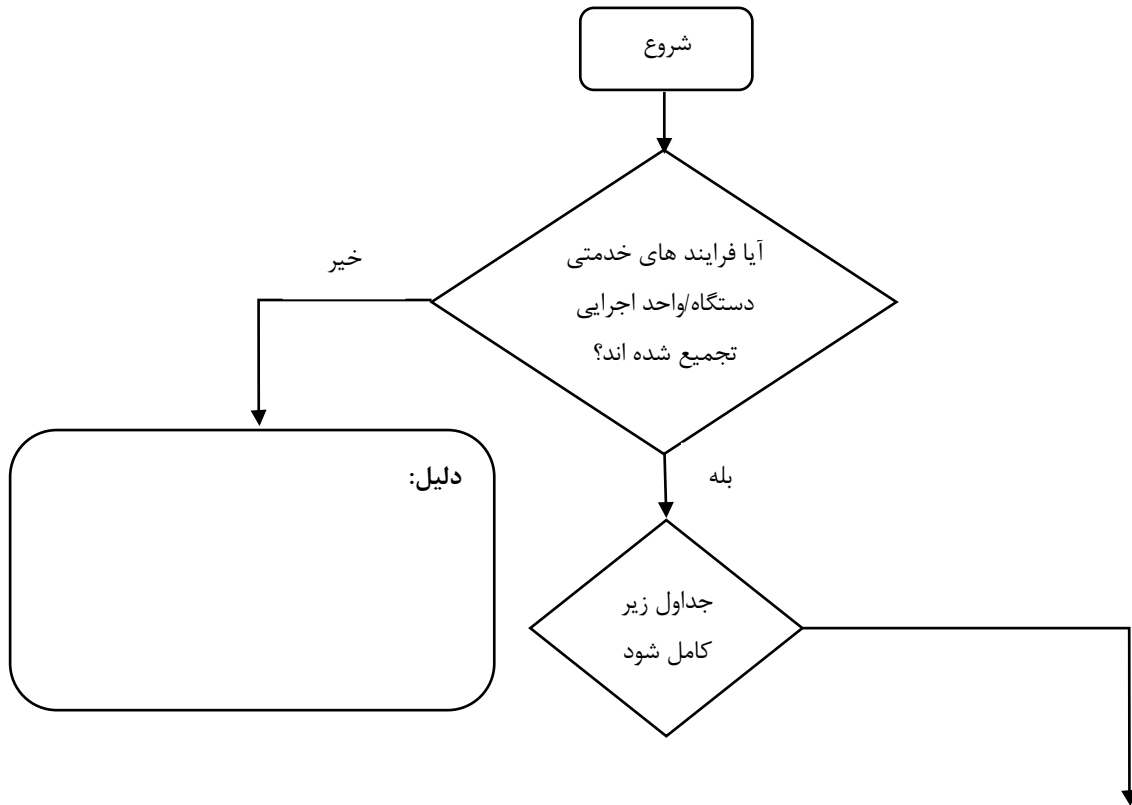






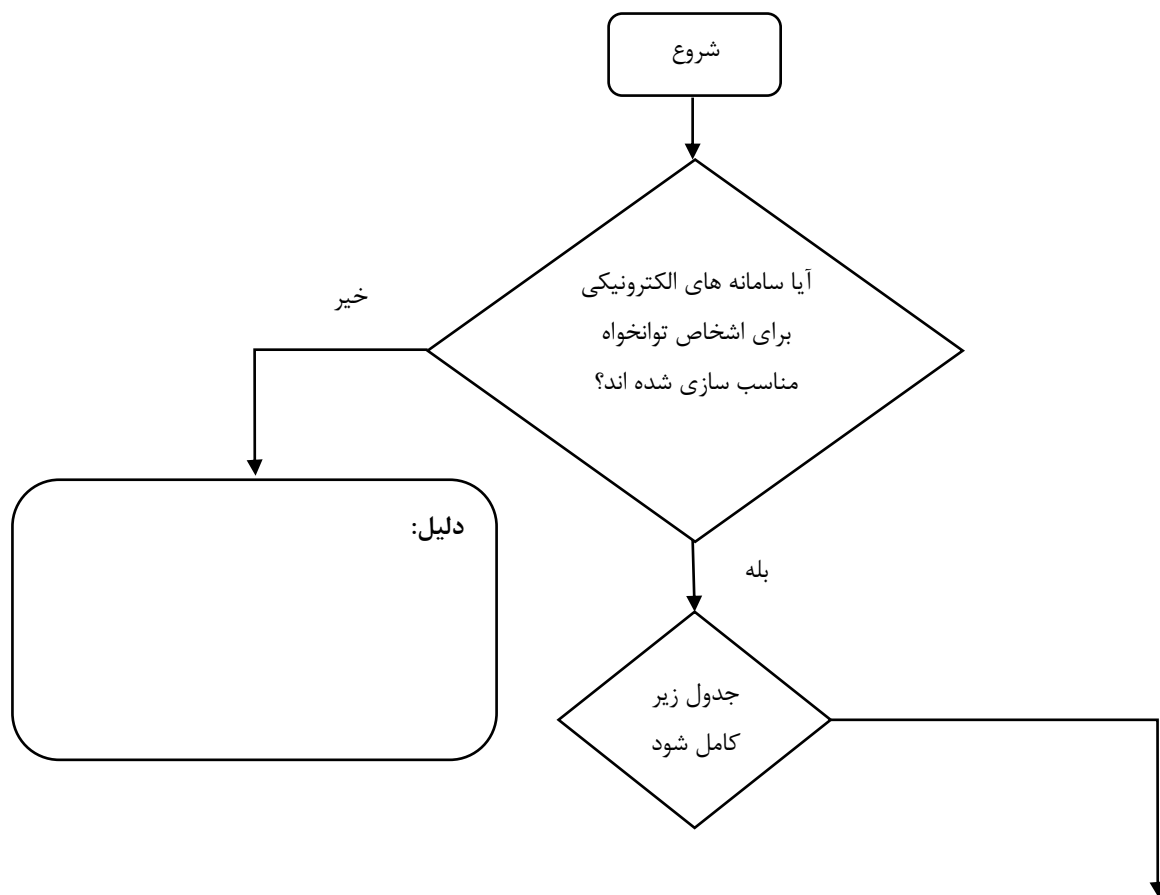


وضعیت الکترونیکی شدن فرآیندهای خدمتی		فرایندهای خدمتی	ردیف
الکترونیکی نشده اند	الکترونیکی شده اند (به همراه آدرس وبگاه/درگاه)		
			۱
			۲
			n
		درصد فرآیندهای الکترونیکی شده و الکترونیکی نشده	

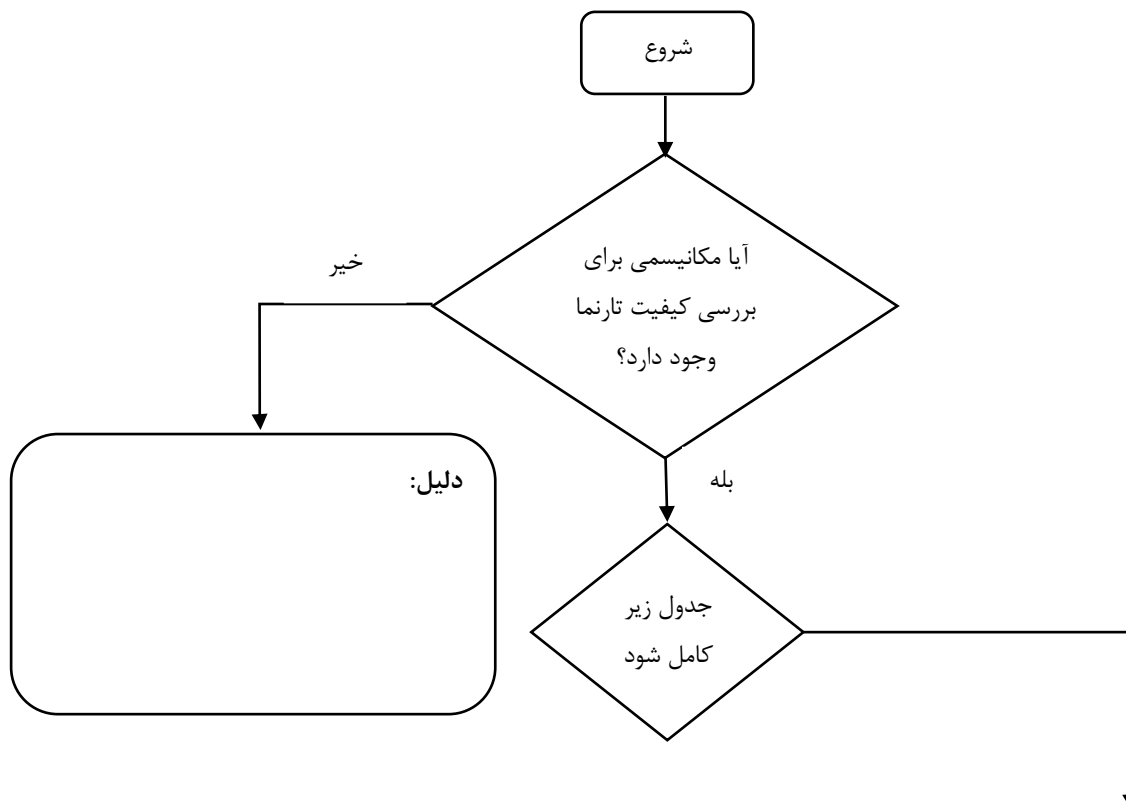


وضعیت جمع فرآیندهای خدمتی فیزیکی		فرایندهای خدمتی فیزیکی	ردیف
تجمع نشده اند	تجمع شده اند		
			۱
			n
		درصد فرآیندهای خدمتی فیزیکی جمع شده	

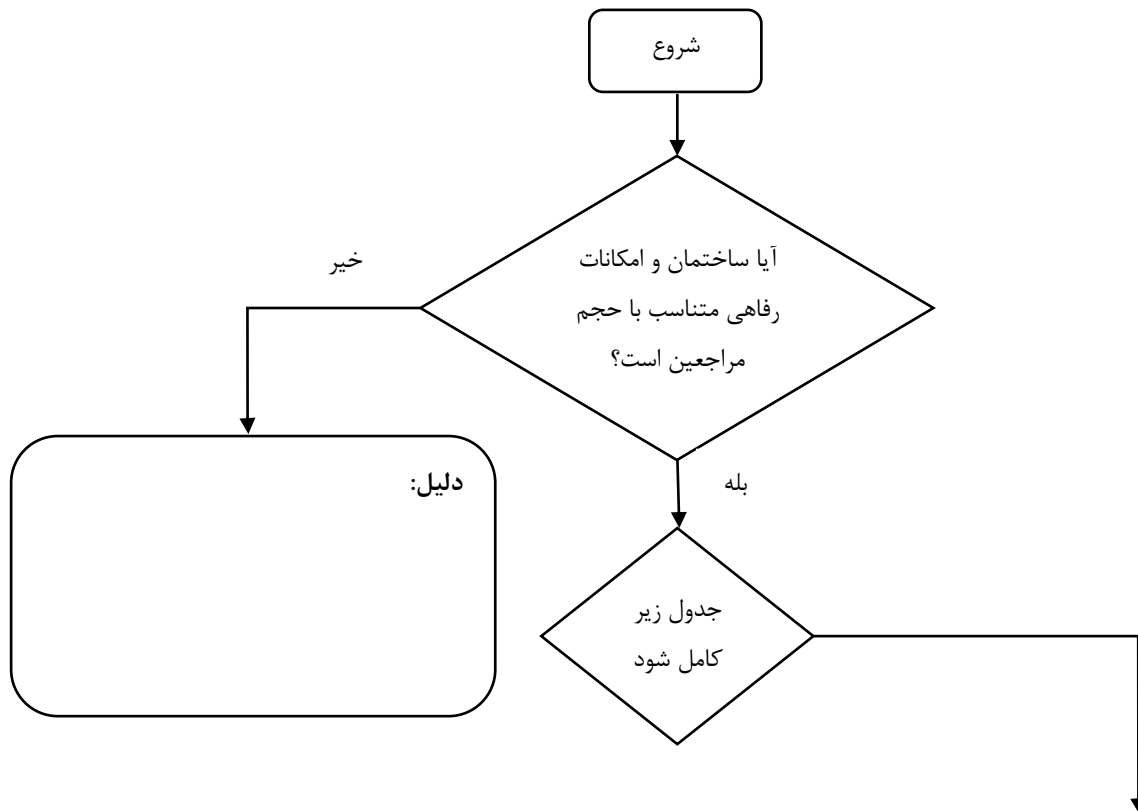
وضعیت جمع فرآیندهای خدمتی الکترونیکی		فرایندهای خدمتی الکترونیکی	ردیف
تجمع نشده اند	تجمع شده اند		
			۱
			n
		درصد فرآیندهای خدمتی الکترونیکی جمع شده	



چگونگی مناسب سازی	تشریح مکانیسم

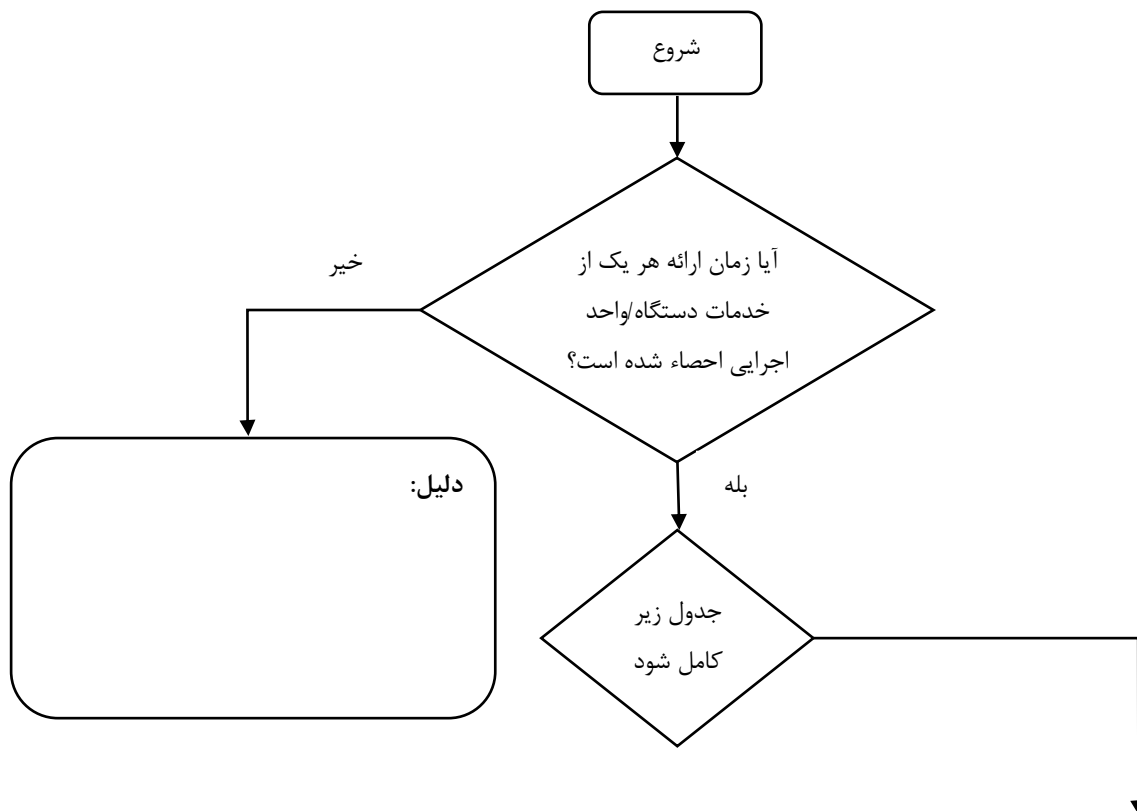


تشریح مکانیسم	مکانیسم
سوالات، روش شناسی، نتیجه نظرسنجی	برای مثال نظر سنجی از شهروندان



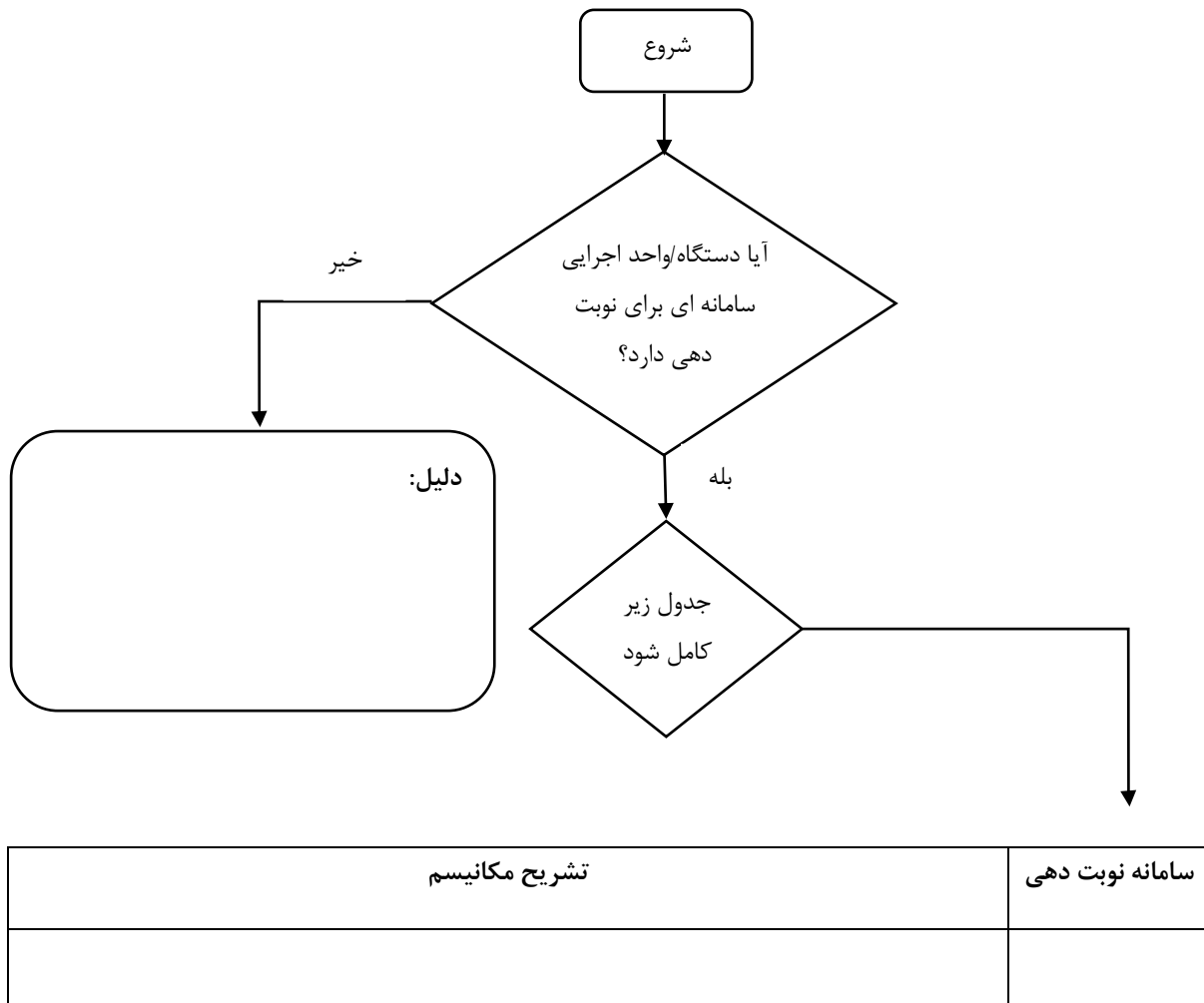
ردیف	خدمت	متوسط تعداد ارباب رجوع برای هر خدمت در طول یک ماه
۱		
۲		
n		

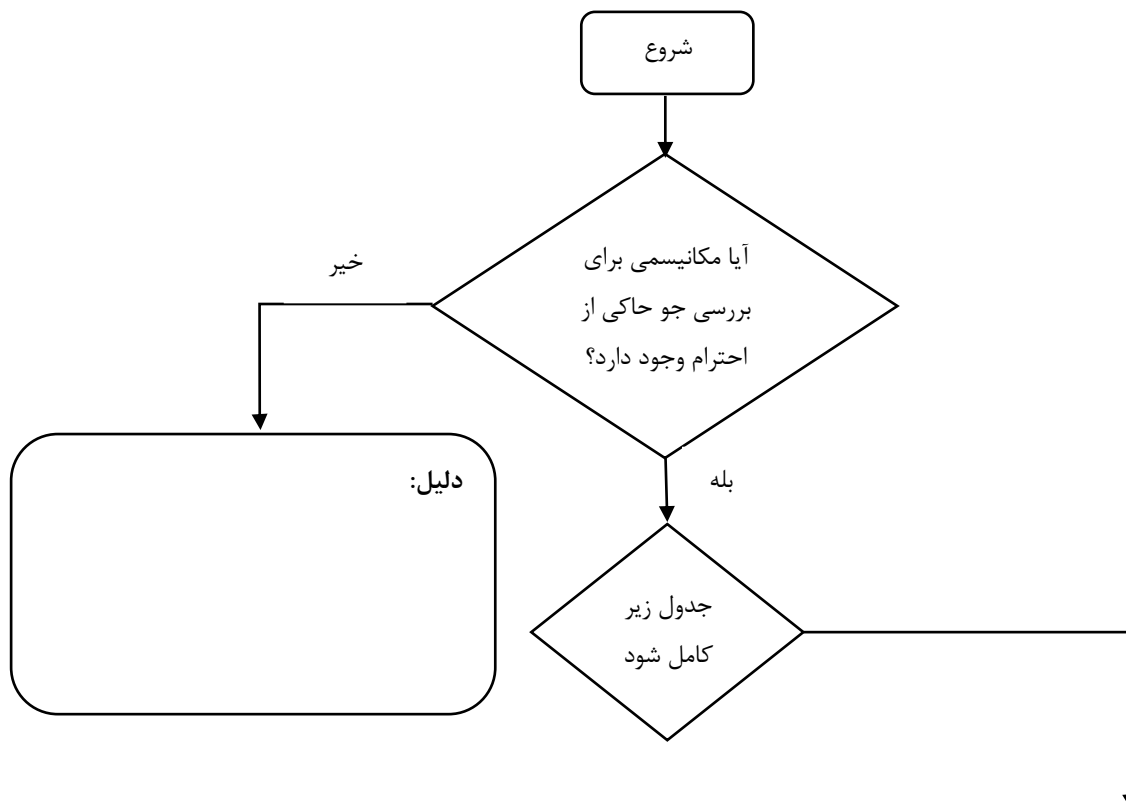
ردیف	ساختمان و تجهیزات (از جمله: مبلمان، آب آشامیدنی، آسانسور، پارکینگ، محلی برای امانت سپاری) نسبت به حجم ارباب رجوع	وضعیت ساختمان و تجهیزات
۱		
۲		
n		



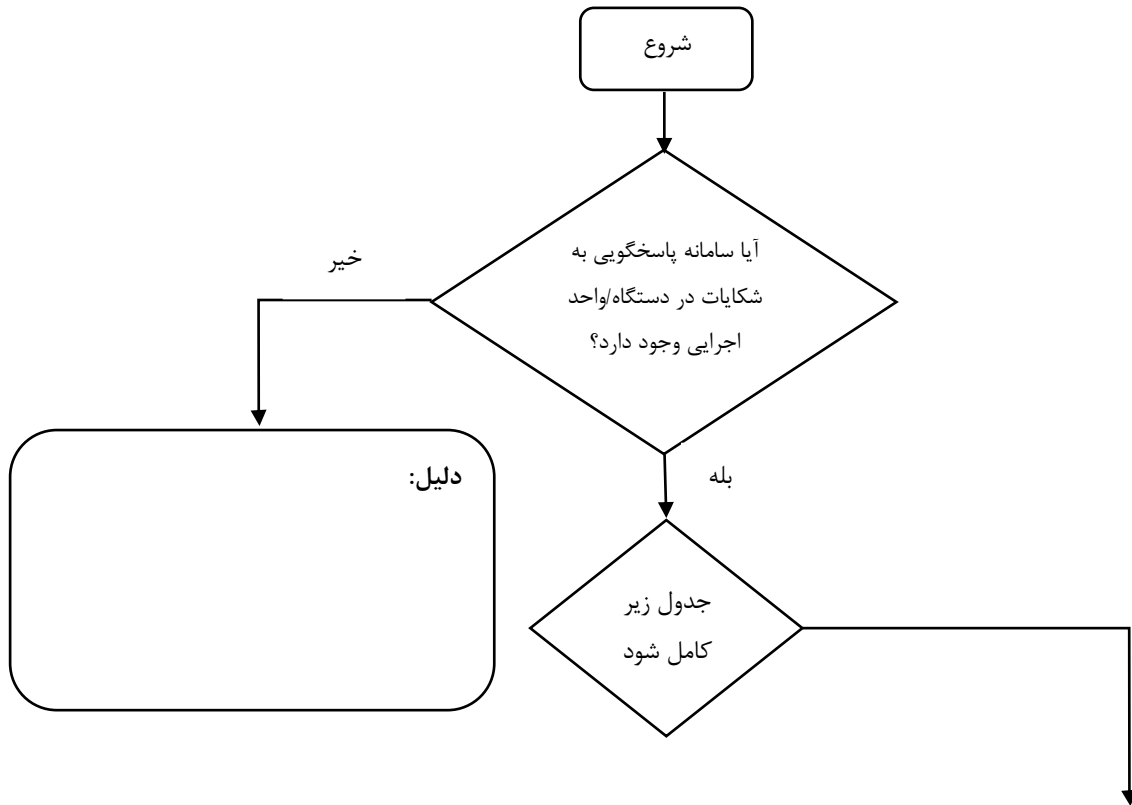
ردیف	خدمت	متوسط زمان مورد نیاز
۱		
۲		
۳		
n		



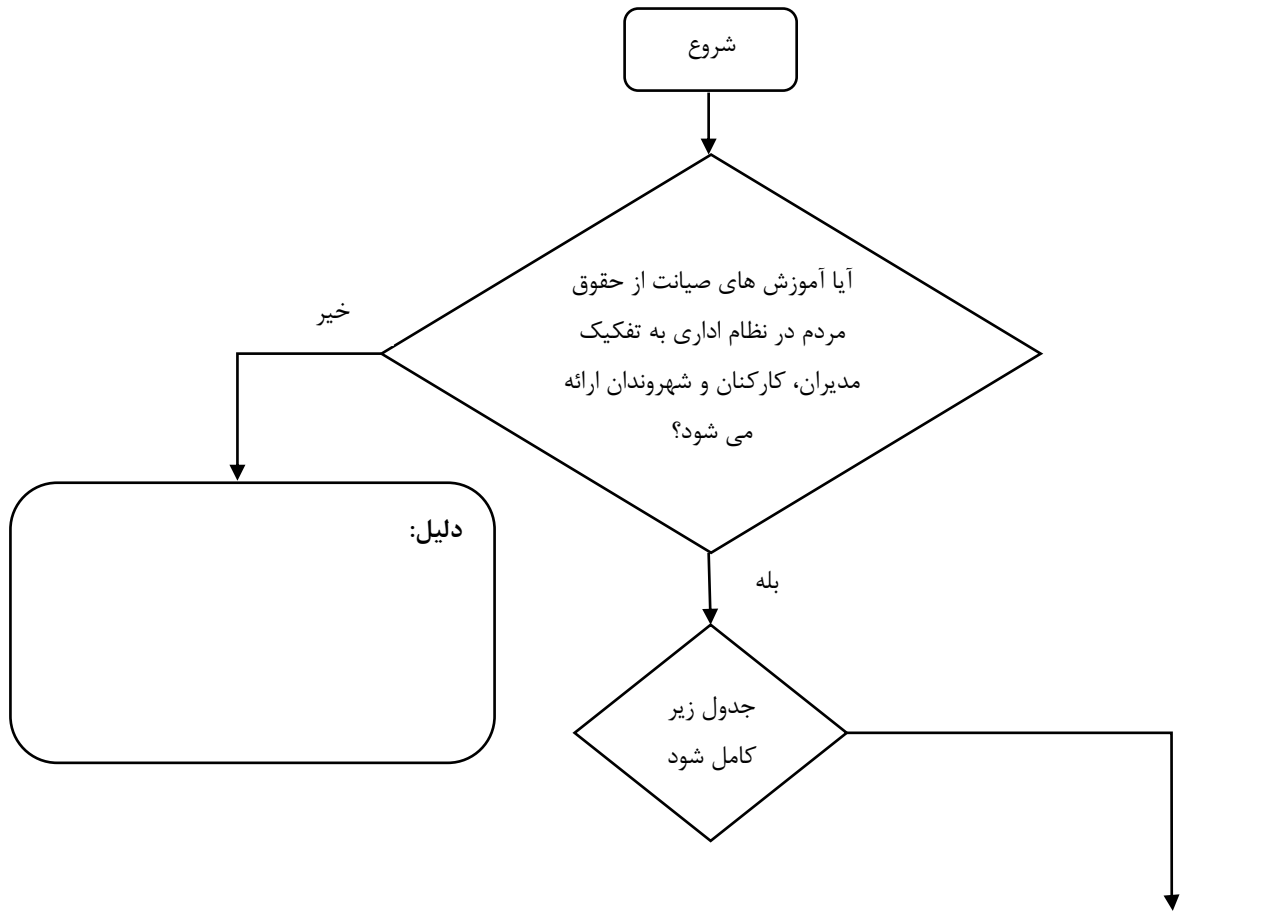




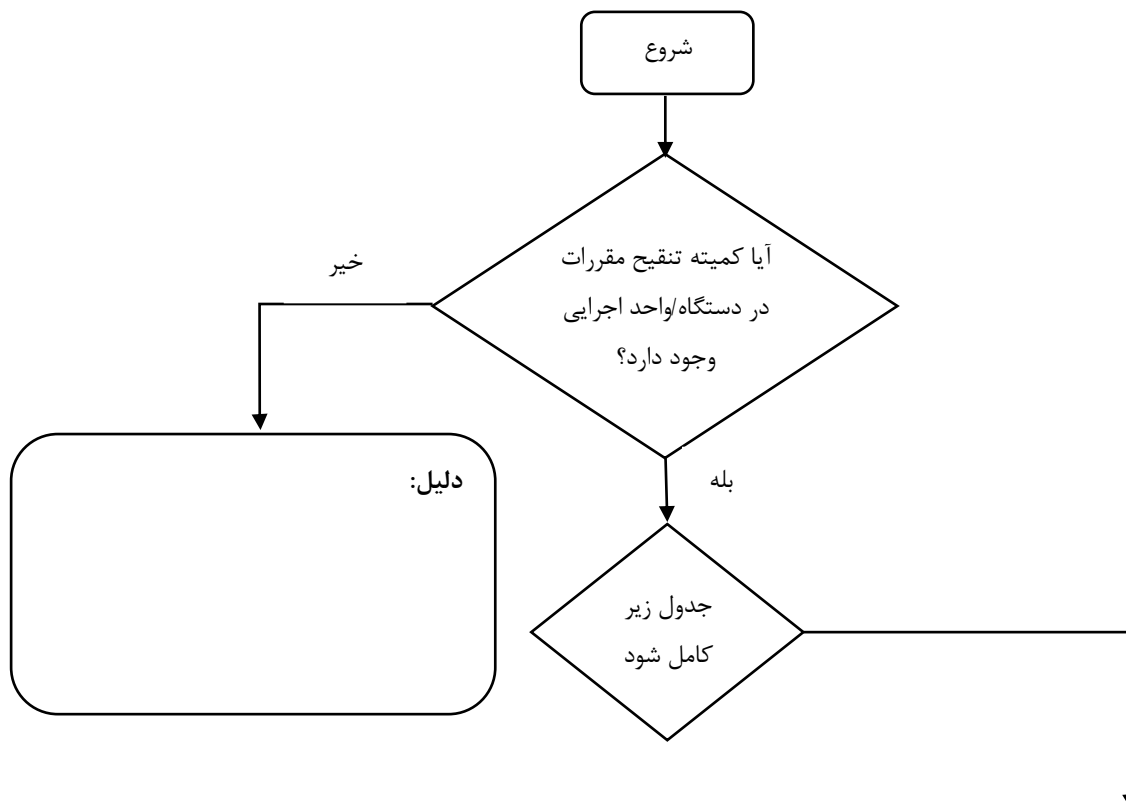
تشریح مکانیسم	مکانیسم
سوالات، روش شناسی، نتیجه نظرسنجی	برای مثال نظر سنجی از شهروندان



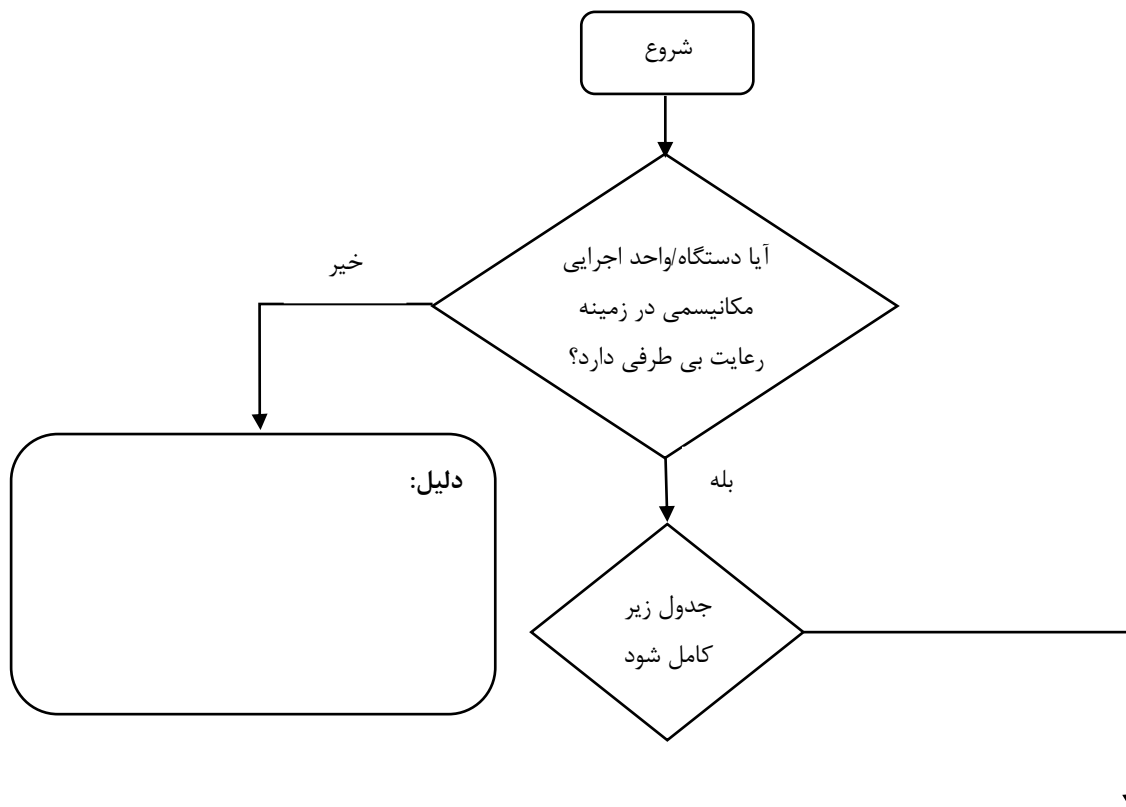
تشریح سامانه	سامانه
<p>قوت ها:</p> <p>ضعف ها:</p>	نقاط قوت و ضعف سامانه
	تعداد شکایات دریافتی در طول سال
	تعداد شکایاتی که با موضوع ادبیات غیر محترمانه اند
	اعلام درصد (نسبت شکایات ثبت شده با موضوع رفتار و ادبیات غیر محترمانه با شهروندان به کل شکایات ثبت شده در سال)



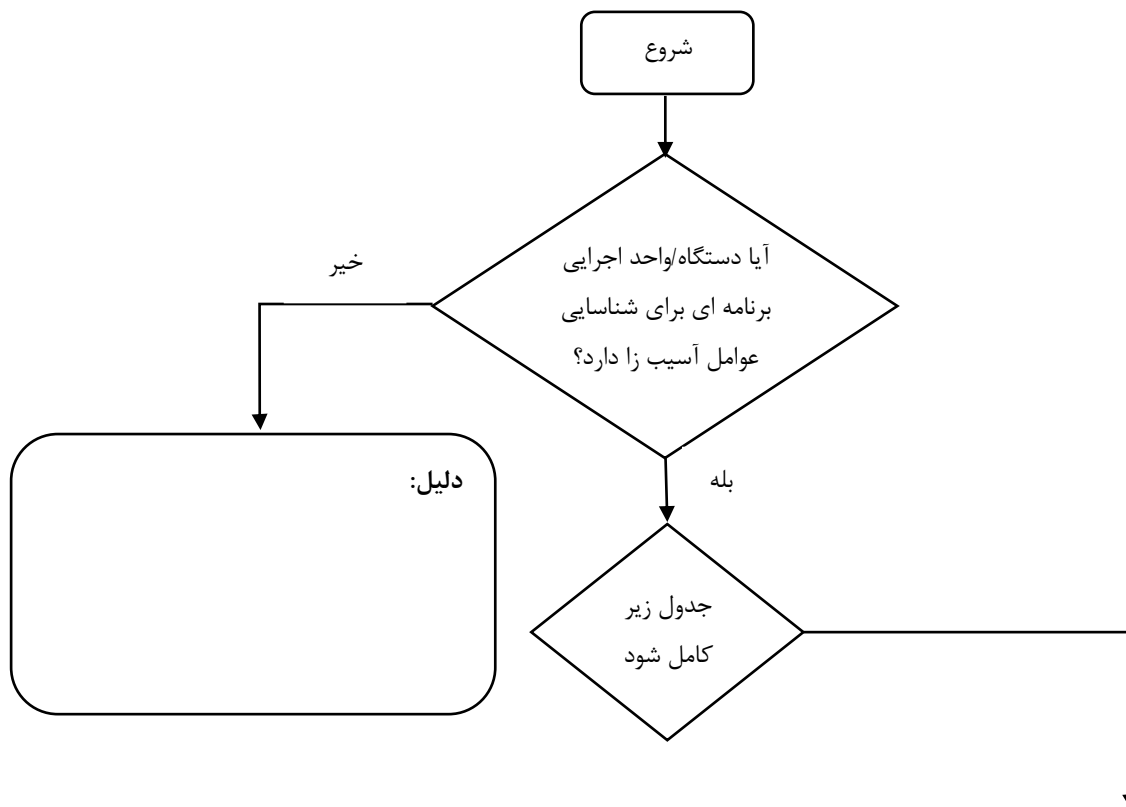
	نوع آموزش های برگزار شده
	مکانیسم برگزاری آموزش ها
	ساعات آموزشی برگزار شده با موضوع صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری به تفکیک مدیران، کارکنان و شهروندان



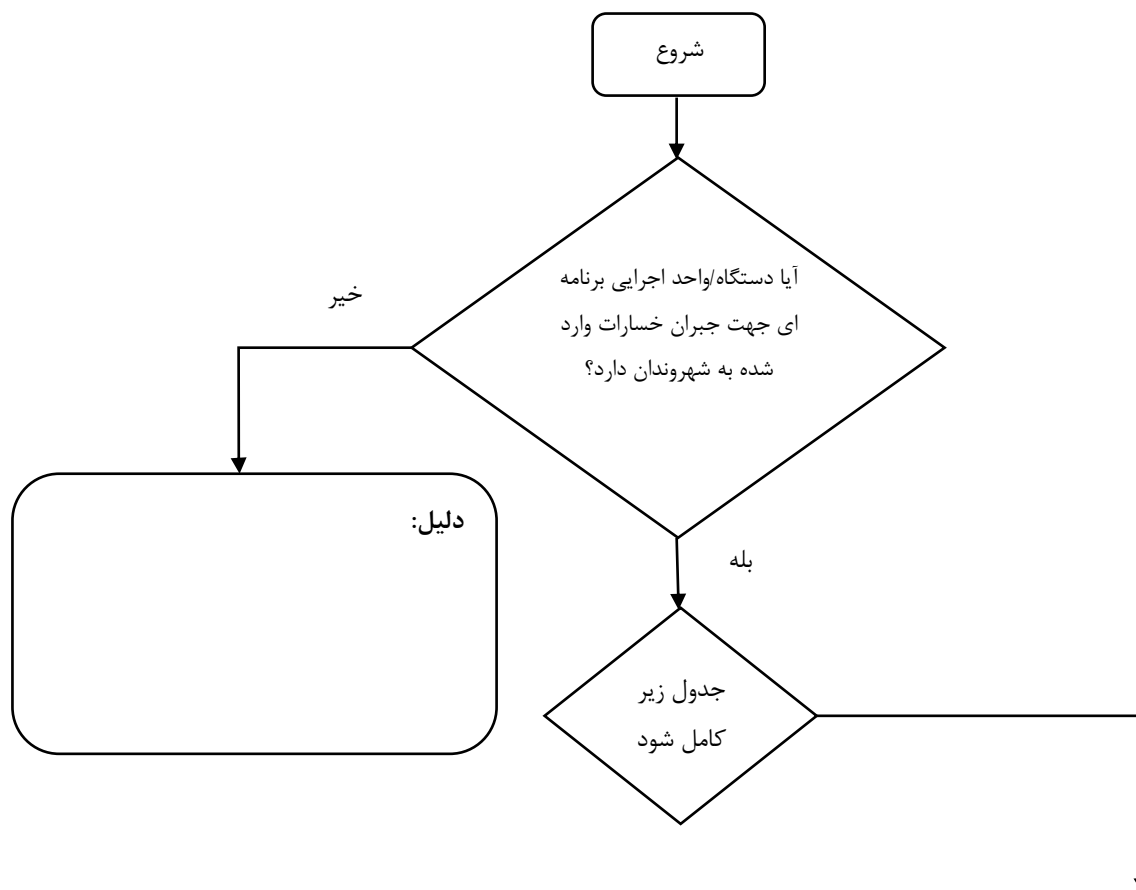
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	در طول سال چه تعداد جلسه برگزار کرده است؟
	خروجی جلسات (تعداد مقرراتی که تنقیح شده اند)
	اعلام مقررات تنقیح شده



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

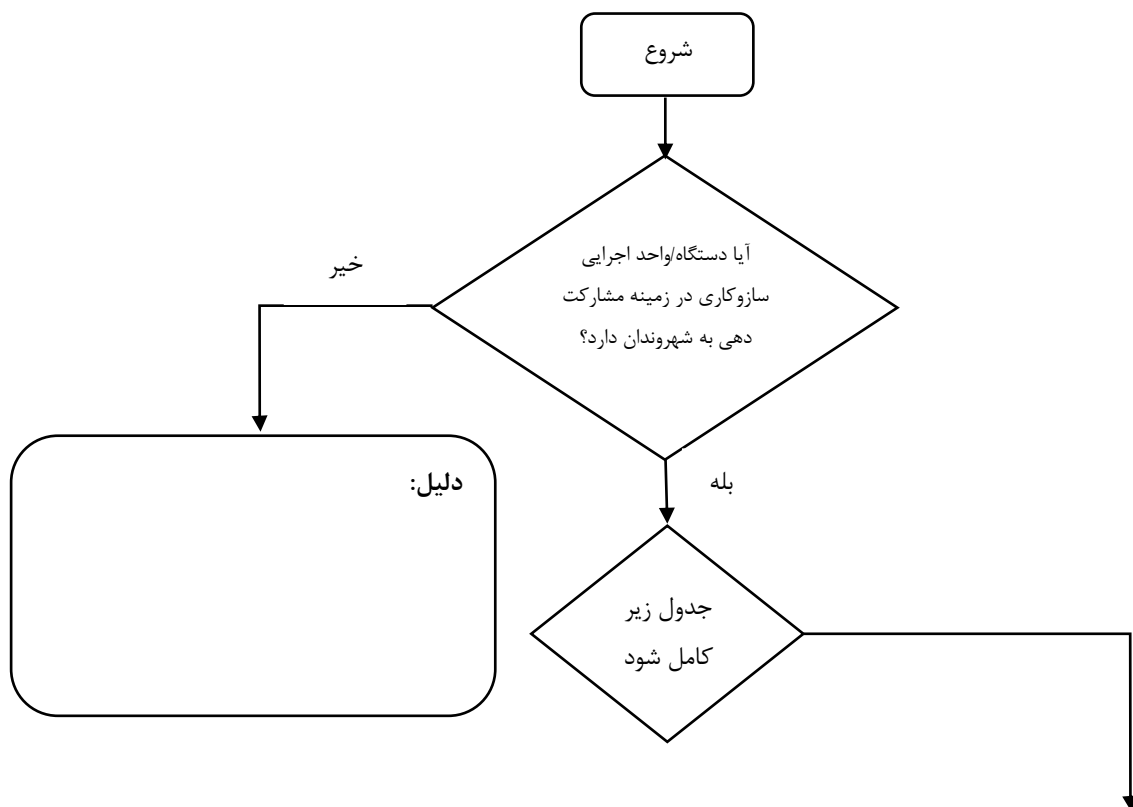


	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	عوامل آسیب زای شناسایی شده
	اقدامات انجام شده در جهت رفع آن ها

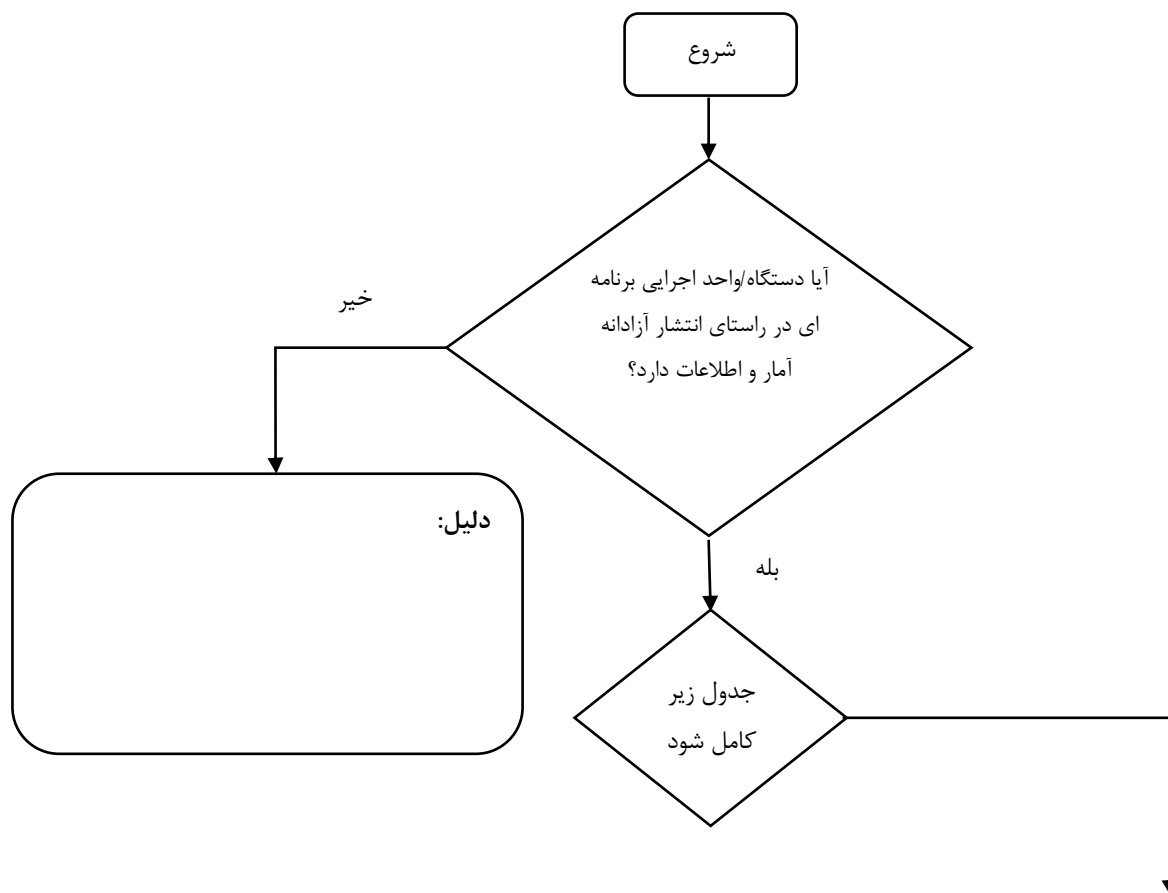


	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	موارد جبران خسارت شده

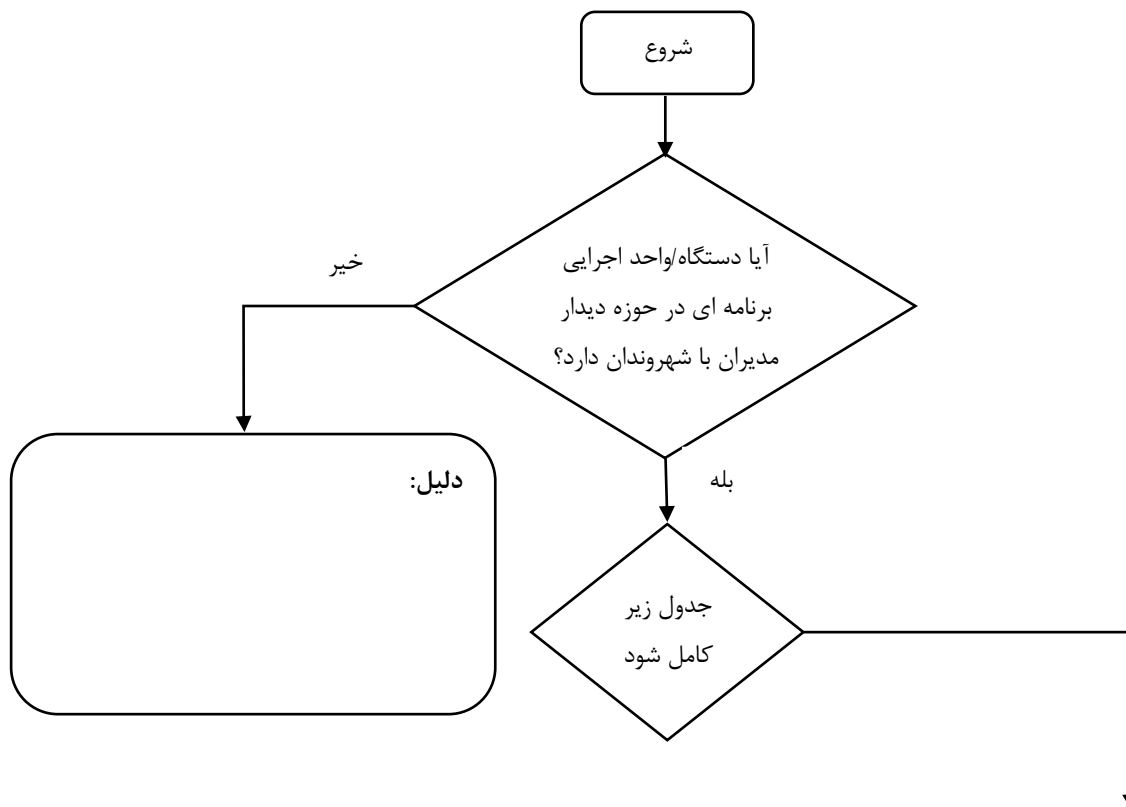




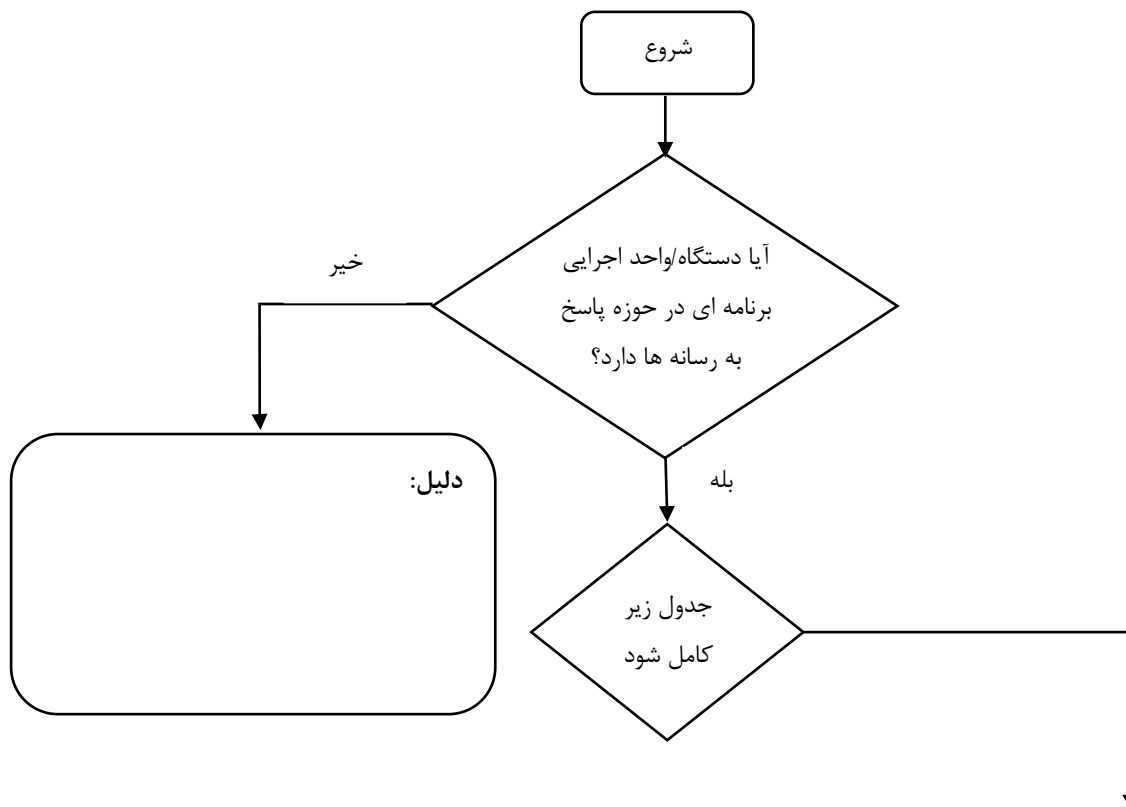
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	نتیجه مشارکت دهی (مشارکت شهروندان در چه حوزه هایی بوده و نتایج آن چیست؟)
	آیا مردم تمایل به مشارکت دارند؟



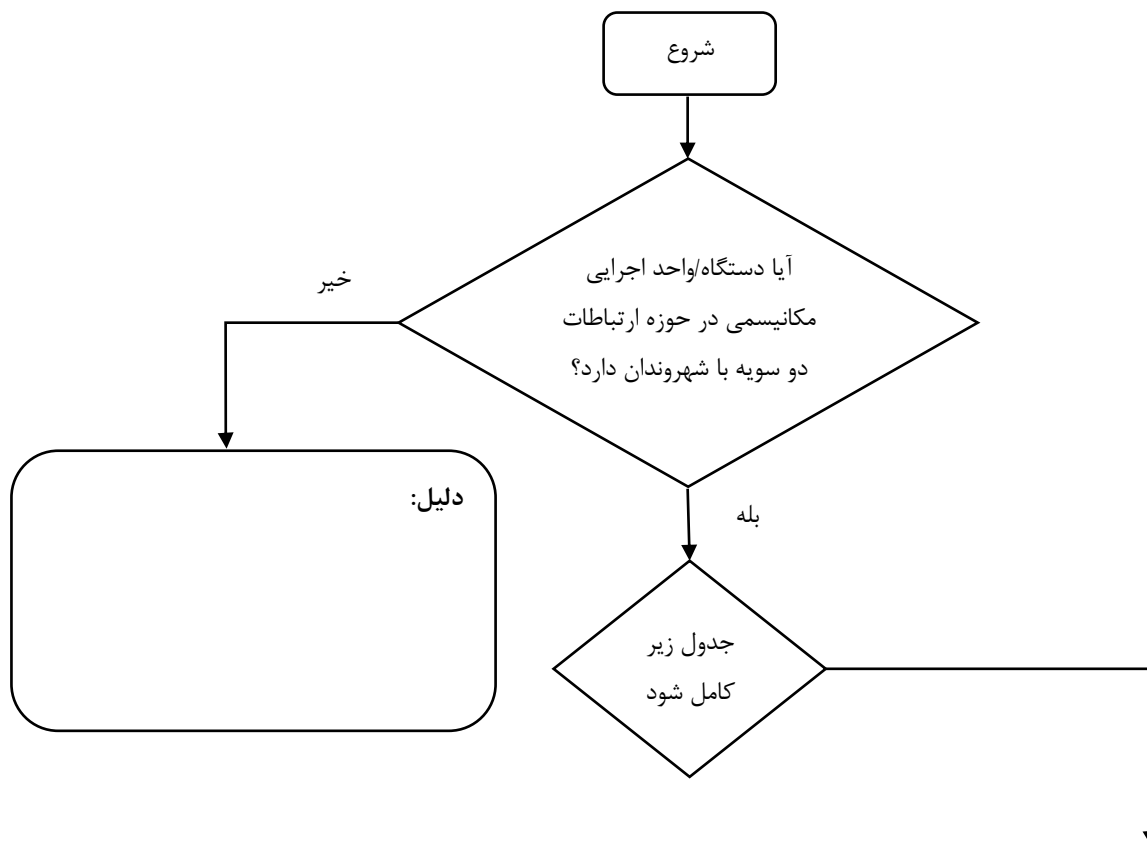
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	سالانه چه آمار و اطلاعاتی توسط سازمان منتشر می شود؟



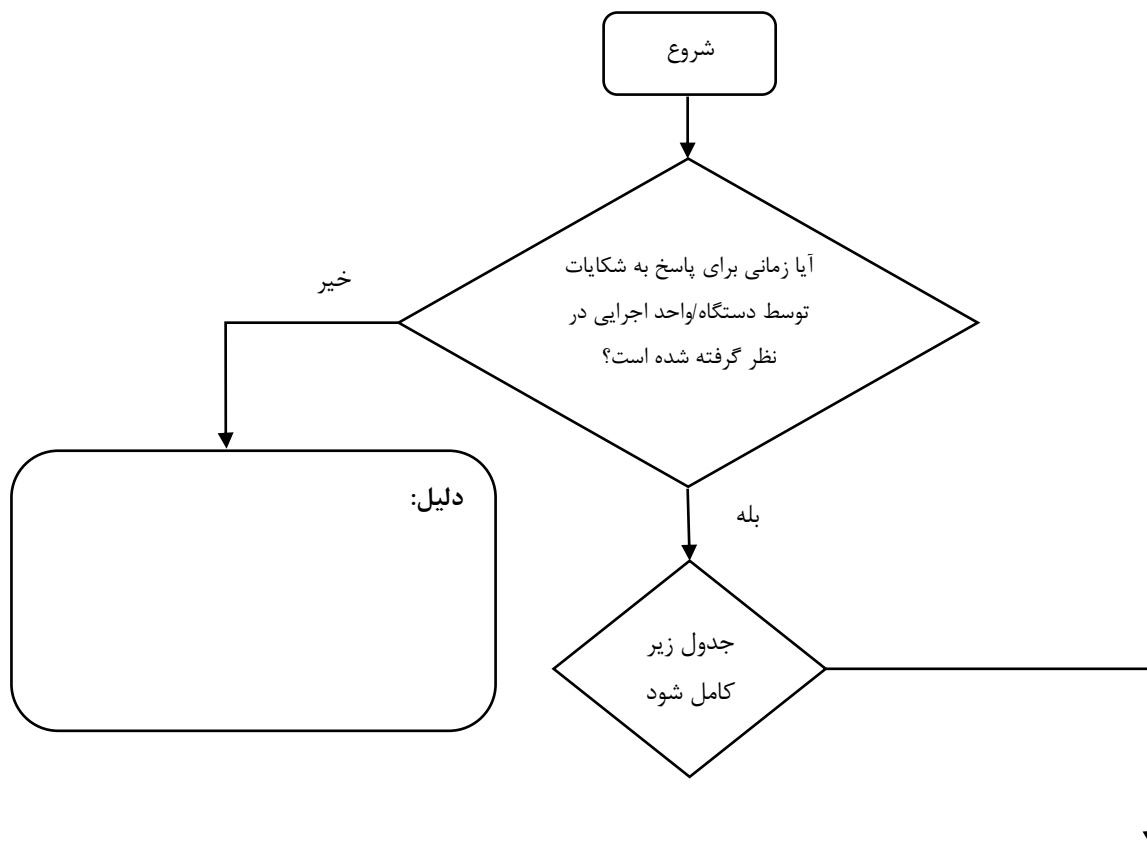
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	در طول سال چند بار این برنامه اجرایی شده است؟
	خروجی ارائه شود (به تفکیک فراوانی مراجعه کنندگان، علت، نتایج دیدارها)



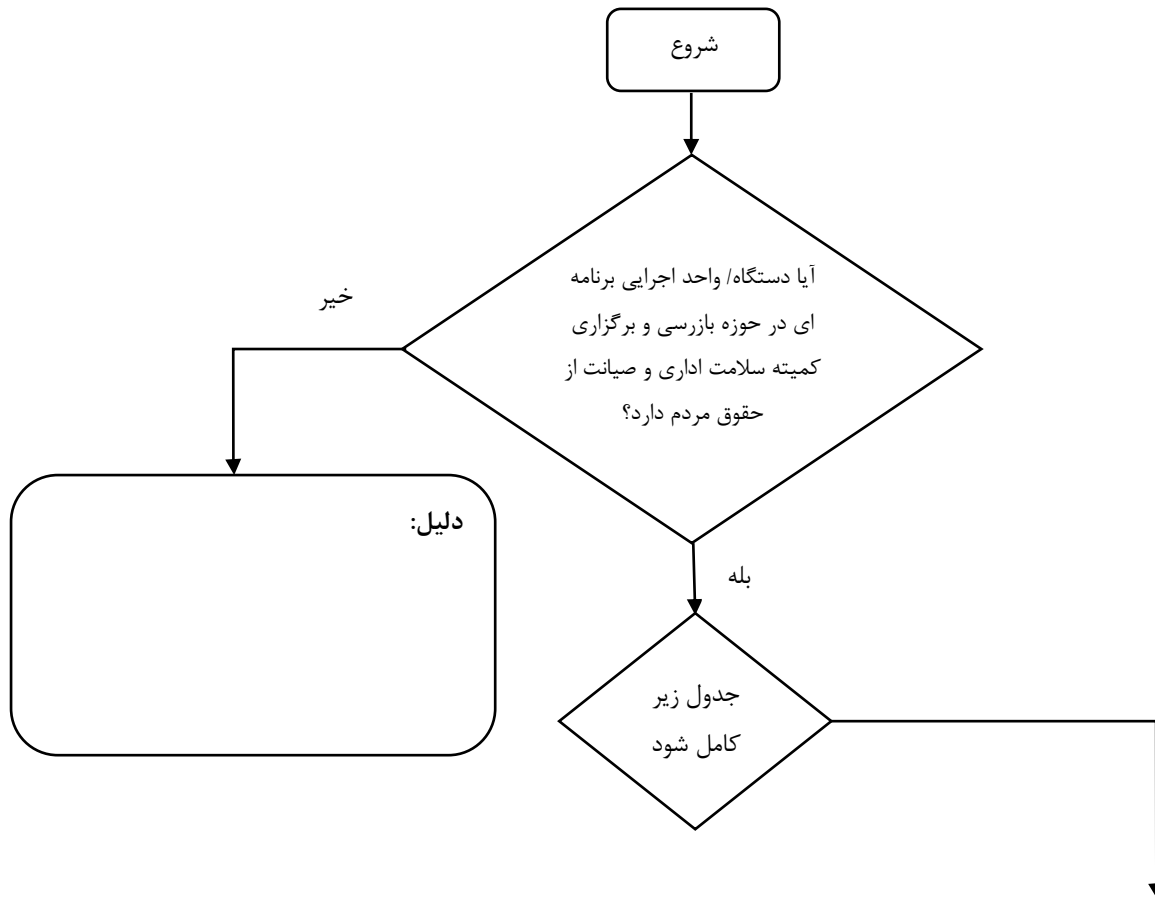
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
	در طول سال چند بار این برنامه اجرایی شده است (به همراه تاریخ و مستند)؟



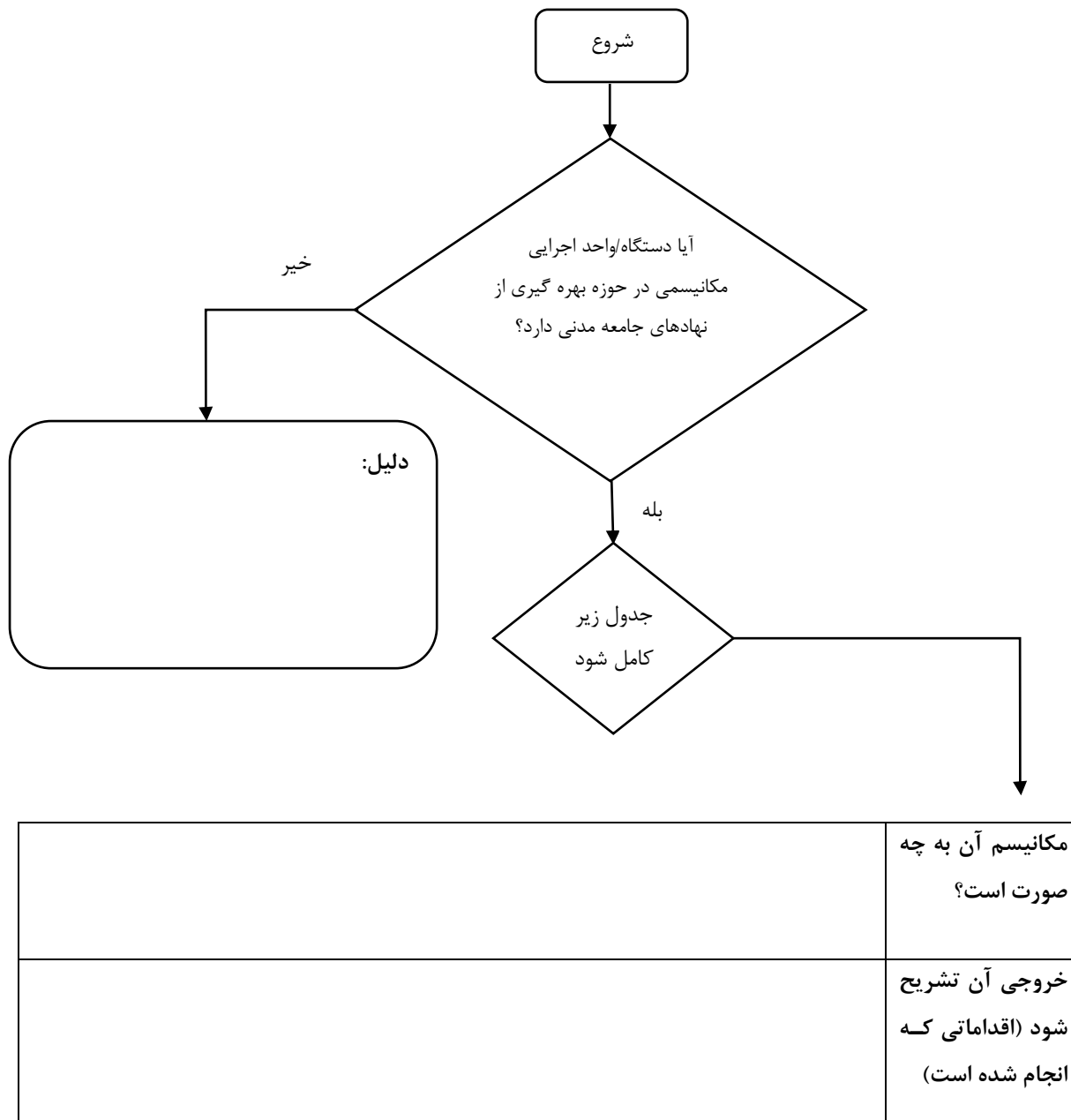
	مکانیسم آن به چه صورت است؟
شکایات: انتقادات: پیشنهادات:	خروجی به تفکیک شکایات، انتقادات و پیشنهادات ارائه شود



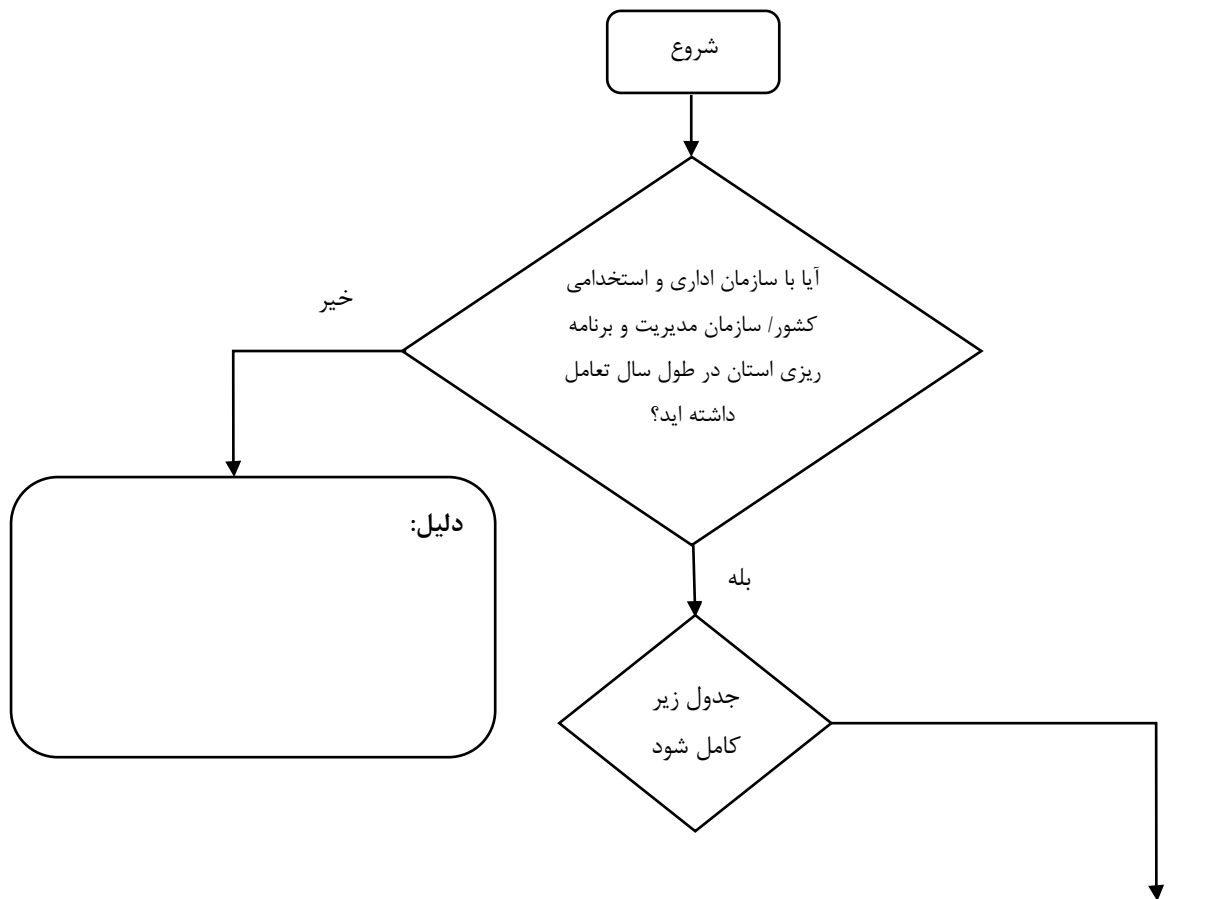
ردیف	نوع شکایت	زمان مورد نیاز برای پاسخگویی
۱		
۲		
n		



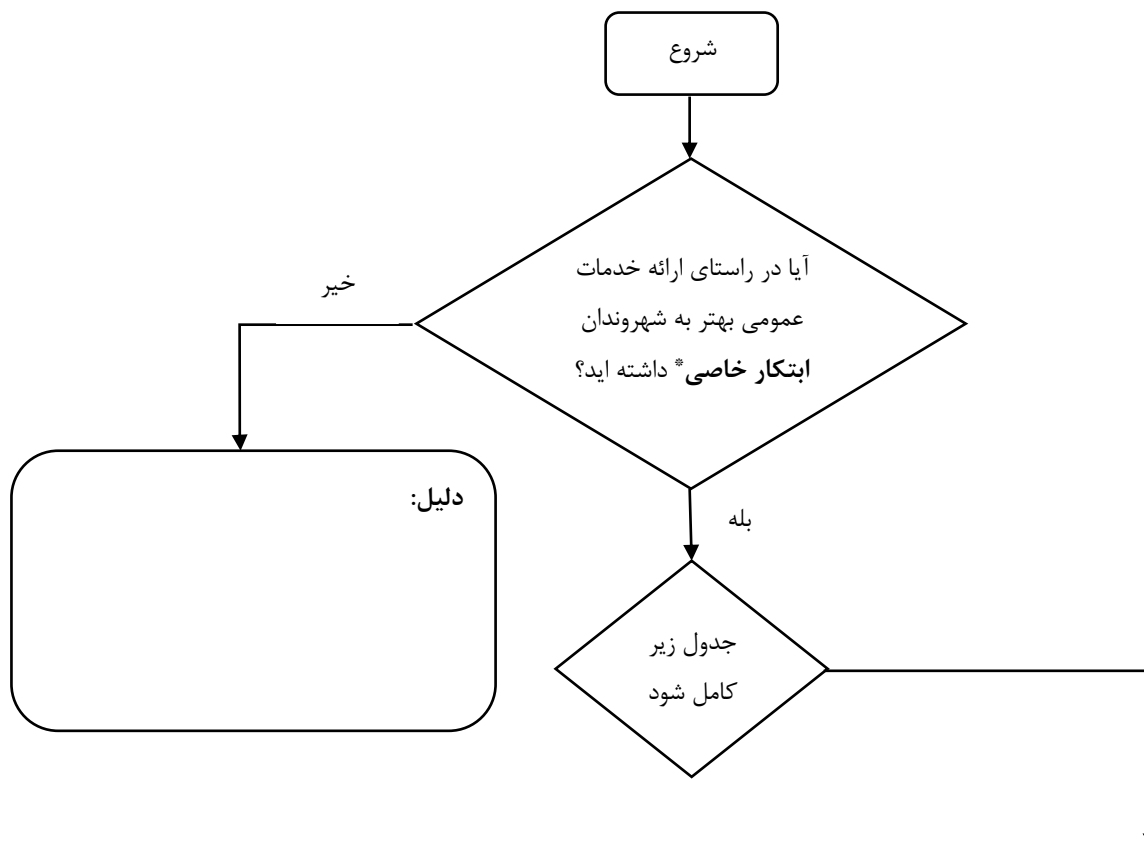
بازرسی	
	برنامه بازرسی ها به چه صورت است (به تفکیک موردی و برنامه ای)
	تعداد بازرسی ها در طول سال
	نتیجه بازرسی ها (آیا خروجی مثبت داشته است؟)
کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم	
	تعداد جلسات برگزار شده کمیته سلامت و صیانت در سال
	مصوبات مرتبط با حقوق شهروندی ذکر شوند
	میزان تحقق مصوبات مرتبط با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





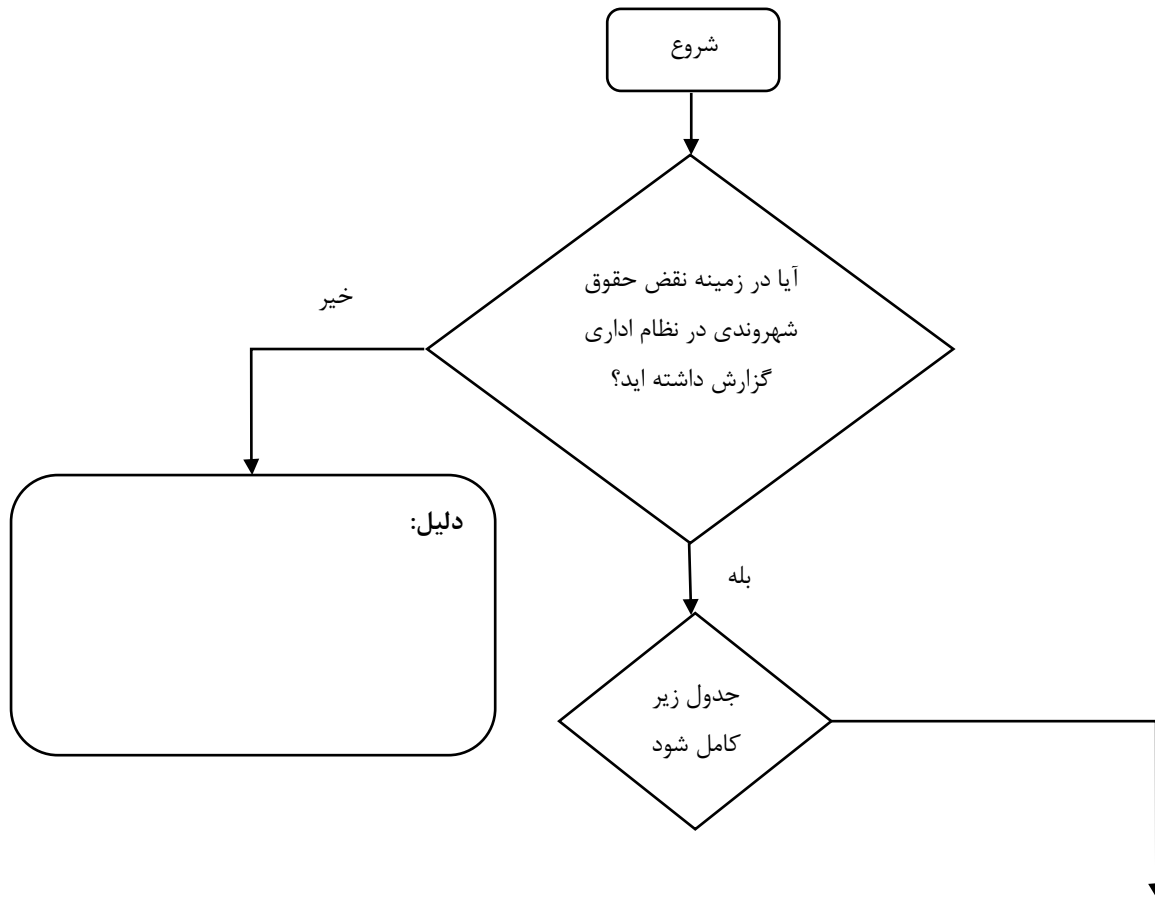


	شرکت در نشست ها و جلسات هم اندیشی که سازمان برگزار کرده است
	تعامل حضوری، تلفنی و مکاتبه ای
	ارائه گزارش به سازمان اداری و استخدامی کشور



	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، مد نظر 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