



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور

برنامه های ۱۲ گانه صیانت از حقوق شهروندان
در دستگاههای اجرایی و استانداریها
شهریور ۱۳۹۲

مبنای اصلی ما در تدوین حقوق شهروندی
فصل سوم قانون اساسی و حقوق ملت است.
"رئیس محترم جمهوری - حجت الاسلام والمسلمین دکتر حسن روحانی"

ستاد مرکزی صیانت از حقوق شهروندان
وزارت کشور

بسمه تعالی

برنامه های ۱۲ گانه صیانت از حقوق شهروندی در

دستگاه های اجرایی / استانها

مصوب ۹۲/۳/۸ ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی وزارت کشور

کلیات

در اجرای ابلاغیه شماره ۱۶۹۴۹۳ مورخ ۱۳۸۷/۹/۲۱ ریاست محترم جمهوری به وزیر کشور وقت، ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی (وزارت کشور) و ستادهای متناظر آن در دستگاههای اجرایی و استانداریهای سراسر کشور ایجاد و با برگزاری جلسات توجیهی و دوره های آموزشی مدیران مراکز استانها فعال شد پس از آن دستورالعمل اصلاحی ساختار ستاد صیانت به شماره ۸/۱۳۴۰۷۱ مورخ ۹۱/۱۰/۲۵ به دستگاههای اجرایی و به شماره ۸/۱۱۵۰۸۰۶ مورخ ۹۱/۹/۱۸ به استانداران سراسر کشور ابلاغ گردید.

برنامه های ۱۲ گانه صیانت از حقوق شهروندی با استفاده از نظرات دبیران صیانت از حقوق شهروندی دستگاههای اجرایی و کارشناسان مربوطه در مرکز اجتماعی وزارت کشور جمع بندی و پس از تصویب در جلسه ۹۲/۳/۸ ستاد مرکزی صیانت به شرح پیوست جهت اجرا ابلاغ می گردد. به منظور حسن اجرای برنامه های حقوق شهروندی تأکید می شود:

۱. در پایان هر برنامه از مخاطبین نظرسنجی بعمل آید و نتایج جهت انعکاس در برنامه های بعدی لحاظ گردد.

۲. دستگاههای استانها در اجرای برنامه ها از تجربیات موفق و ابتکارات و ایده های مؤثر سایر دستگاهها و استانها در حوزه حقوق شهروندی استفاده نمایند.

۳. به منظور استقبال بیشتر کارکنان و ارباب رجوع از فعالیتهای و عملکرد دستگاههای اجرایی اطلاع رسانی مناسب و تبلیغات لازم صورت پذیرد.

۴. گزارش از نحوه اجرای برنامه ها همراه با مستندات به دبیرخانه ستاد مرکز صیانت وزارت کشور ارسال شود.

۵. جلسات منظم با حضور مدیران مربوطه و واحدهای تحت پوشش به منظور توجیه، حمایت و پیگیری برنامه ها برگزار شود.

برنامه اول: امور ستادی

برگزاری جلسات ستاد صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی دستگاه و کمیته‌های آموزش 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 شاخص‌های اختصاصی حقوق شهروندی و اولویت بندی آنها جهت دستیابی به اهداف ستاد صیانت سازمان
۲. شرکت فعال در جلسات ستاد مرکزی صیانت
۳. عقد تفاهم‌نامه همکاری با دستگاه‌های ذیربط (قضایی، رسانه ملی، آموزشی و...)
۴. پاسخگویی به مکاتبات و مراجعه هیأت‌های 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 برنامه‌ها (۴ جلسه در سال)
۶. برگزاری جلسات کمیته‌های 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.
- تبصره: 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 باشند.
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 اخلاق اداری کارکنان و مدیران و نشستهای تخصصی به منظور تبیین و ارتقای سطح آگاهی و التزام عملی کارکنان و مدیران دستگاههای اجرایی به قوانین و مقررات مربوطه، رعایت شؤونات اسلامی و اخلاق 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 نشستهای علمی و تخصصی، هم اندیشی آسیب شناسی و دستیابی به راهکارهای پیش گیری 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 انارات استانی با 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 استانها 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 بعمل آورده و در جهت بهبود کیفیت و اثربخشی آنها استفاده لازم بعمل آید

برنامه سوم: رسیدگی به تخلفات کارکنان

ارشاد و ارجاع کارکنان متخلف به هیاتهای رسیدگی به تخلفات اداری مربوطه و راه اندازی بانک اطلاعات تخلفات اداری

۱. استفاده از تمامی ظرفیت های دستگاه از جمله، حراست، بسیج، شورای امر به معروف و نهی از نکر و ... برای جمع آوری محسوس و غیر محسوس تخلفات اداری

۲. ارشاد متخلفین از طریق ارجاع به دوره های آموزشی و مشاوره قبل از رسیدگی توسط هیات تخلفات اداری

۳. ارجاع متخلفین 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، گنجه نمايشگر و فرازمایی از منشور 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. تغییر نوبه ای تابلوهای مذکور در طول سال طی ۴ مرحله انجام شود

۳. تبلیغات محیطی موردنظر 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: تشویقات

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

۱. این برنامه بگونه ای اجرا می گردد که ضمن رعایت شاخص های ارزیابی اداری، موجب ایجاد انگیزه در سایرین شده و از تأثیر منفی بر دیگران جلوگیری نماید.

۲. 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 سازوکارهای لازم در امور مراجعات مردمی نظیر الکترونیک نمودن نظام اداری و خدماتی، تمرکززدایی، کوتاه کردن فرایند خدمات، ارائه خدمات از طریق پیشخوانهای دولت و ...

۱. اطلاع رسانی به مراجعین و عموم مردم از آرایه تسهیلات و خدمات به آنان

۲. اهتمام ویژه مدیران به راه اندازی و گسترش هر چه بیشتر مراکز ارائه تسهیلات و خدمات به مراجعین مانند پلیس + ۱۰، پیشخوان دولت و ...

۳. توسعه خدمات الکترونیکی و رفع معایب موجود به منظور افزایش رضایتمندی کاربران و مراجعین

۴. پیش بینی روش های جایگزین ارائه خدمات موردنظر در صورت مختل شدن سیستم

برنامه هفتم: راهنمایی مراجعین

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

۱. برای اجرای این برنامه ایجاد و یا ارتقاء سامانه تلفنی، سایت، پیامک و ... ضروری است.

۲. میز خدمت مجهز به IT در ورودی سازمان مربوطه راه اندازی و فعال گردد.

۳. افراد خوش برخورد و توانمند در مسئولیت میز خدمت بکارگیری شود.
۴. از اهداف این برنامه آشنا نمودن و راهنمایی مراجعین در زمینه قوانین و مقررات به منظور حل مشکلات آنان باید باشد.
۵. نظر سنجی از میزان رضایتمندی مراجعین انجام شود.
۶. 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
۱. استفاده از صدا و سیما و تبلیغات شهری برای توجیه عمومی و آموزش همگانی
 - ۲- مشروط کردن صدور پروانه و ارائه بعضی از خدمات به مطالعه جزوات مربوطه و شرکت در آزمون
 ۳. تهیه و توزیع بروشورهای توجیهی مناسب
 ۴. نظرخواهی از شرکت کنندگان دوره های آموزشی و آزمونها

برنامه نهم: ملاقات مردمی

- حضور در مجامع و ملاقات مردمی مدیران دستگاهها و واحدهای تابعه
۱. ملاقات مردمی حداقل ۲ ساعت در هفته توسط مدیران میانی و عالی انجام پذیرد
 ۲. نظرخواهی از مراجعه کنندگان به منظور تعیین رضایتمندی آنان از ملاقات عمومی با مدیران صورت گیرد
 ۳. حضور در مجامع مردمی نظیر مساجد، نماز جمعه ها، مناسبتها و مراسم و پاسخ به سؤالات و درخواستهای مردمی
 ۴. مدیر مربوطه فردی را برای پیگیری دستورات صادره در ملاقات عمومی و حضور در مجامع تعیین نماید

برنامه دهم: روانسازی قوانین و مقررات

- آسیب شناسی ناسامانیهای قانونی و بوروکراسی اداری که منجر به طولانی شدن فرآیند اقدامات و نارضایتی مردم می شود و پیگیری برای ...
۱. شناسایی قوانین و مقررات زائد و دست و پاگیر اداری
 ۲. جمع آوری پیشنهادات اصلاح قوانین و مقررات زائد و ناکارآمد از مراکز مربوطه و پیگیری برای تصویب در مراجع ذیربط
 ۳. بررسی مقررات و فرآیند ارائه خدمات در مؤسسات 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 استیفای حقوق مادی و معنوی کارکنان
۲. تشویق کارکنان نمونه و فعال در امر رسیدگی به • ایجاعات 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 رجائی و ...

برنامه دوازدهم: بازرسی

بازرسی و نظارت نوبه ای و موردی، محسوس و غیرمحسوس 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 استانها (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 رضایتمندی 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
- تبصره 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 باشد، می بایست به تأیید ستاد مرکزی صیانت برسد).
۲. پس از بازرسی از مراکز زیرمجموعه، برای اصلاح امور و ارتقاء سلامت نظام اداری در واحد مربوطه پیگیری های لازم به عمل آید.
 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.

عناوین برنامه های ۱۲ گانه حقوق شهروندی در دستگاههای اجرایی
ابلاغی ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی وزارت کشور سال ۹۲

ردیف	عنوان برنامه	حجم ابلاغی سال	میزان شرکت کنندگان	مخاطبان	امتیاز (از ۱۰۰۰)
۱	(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	۱۹ جلسه ستاد صیانت ۴ جلسه در سال کمیته های تخصصی هر کدام ۶ جلسه در سال شرکت در جلسات ستاد مرکزی صیانت ۳ جلسه	٪۱۰۰	رئیس ستاد و دبیر حقوق شهروندی و اعضای ستاد	۱۵۰
۲	(آموزش کارکنان) برگزاری همایش؛ کارگاههای آموزشی مدیران، جلسات اخلاق اداری کارکنان 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	۱ نوبت همایش ۱۲ جلسه اخلاق اداری ماهانه کارکنان و ۱۲ جلسه اخلاق اداری مدیران ۱ جلسه کارگاه آموزشی مدیران ۲ نشست تخصصی حداقل	٪۷۰ کارکنان ٪۵۰ کارکنان ٪۷۰ مدیران هر جلسه حداقل ۱۵ نفر	مدیران و کارکنان مدیران و کارکنان مدیران مدیران	۵۰ ۸۰ ۲۰ ۲۰ ۱۷۰
۳	(تخلیفات کارکنان) ارشاد و ارجاع متخلفین به هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری مربوطه و راه اندازی بانک اطلاعات تخلفات اداری	ارشاد و ارجاع متخلفین به روز کردن بانک اطلاعات	۴ بنا به مورد	کارکنان و مراجعین	۸۰
۴	(تبلیغات محیطی) فضا سازی و تبلیغات محیطی اتریش برای کارکنان و مراجعین با استفاده از روشها و ابزار نوین مانند نصب تابلو، تندیس، گنجه، نمایشگر و فرازهایی از منشور اخلاقی سازمان و توزیع بروشور راجع به صیانت از حقوق شهروندی	هر ۱۰۰ متر فضای اداری در طبقات حداقل یک اثر	-	کارکنان و مراجعین	۸۰
۵	(تشویقات) تشویق مدیران و کارکنان خوش برخورد، پی گیر و پاسخگو نسبت به مراجعین و کسانی که در جهت برای تکمیل ارباب رجوع تدابیر مناسب اتخاذ می نمایند	۱ نوبت در سال	٪۱	کارکنان و مدیران	۴۰
۶	(خدمات) تسهیل در ارائه خدمات اتخاذ تدابیر و سازوکارهای لازم برای مراجعات مردمی نظیر الکترونیک نمودن نظام اداری و خدماتی، تمرکززدایی، کوتاه کردن فرایند خدمات، ارائه خدمات از طریق پیشخوانهای دولت و ...	حداقل یک فعالیت	-	مراجعین	۹۰
۷	(راهنمایی مراجعین) پاسخگویی و راهنمایی مراجعین از طریق ایجاد یا ارتقاء سامانه تلفنی، سایت، پیامک و رسیدگی به شکایات و فعال کردن میز خدمت مجهز به IT در ورودی سازمانها با بکارگیری افراد مجرب و خوش برخورد به منظور راهنمایی و آشنا نمودن مراجعین به قوانین و مقررات و کمک به حل مشکل و نظرسنجی از رضایت آنان	۱ سامانه	بنا به مورد	مراجعین	۸۰
۸	(آموزش عمومی) اجرای برنامه آموزشی و توجیهی جهت آشنائی مردم با قوانین و مقررات، حقوق و تکالیف، شرایط و ضوابط	٪۱۰۰	بنا به مورد	مراجعین	۶۰
۹	(ملاقات مردمی) حضور در مجامع و ملاقات مردمی مدیران دستگاهها و واحدهای تابعه	حداقل ۲ ساعت در هفته	بنا به مورد	مراجعین	۴۰
۱۰	(روانسازی قوانین و مقررات) آسیب شناسی نابسامانیهای قانونی و بروکراسی اداری که منجر به طولانی شدن فرایند اقدامات و ناراضایی مردم می شود	بنا به نیاز	٪۱۰۰	اعضای ستاد صیانت	۵۰
۱۱	(سازمان و کارکنان) ابتکارات سازمانی برای ارتقاء منزلت اجتماعی سازمان و کارکنان	بنا به نیاز	٪۱۰۰	اعضای ستاد صیانت	۵۰
۱۲	(بازرسی) بازرسی و نظارت نوبه ای موردی، محسوس و غیر محسوس بر عملکرد مراکز تابعه برای رعایت قوانین و مقررات و حقوق مراجعین و اجرای دستورالعمل	دو مرحله بازرسی بازرسی موردی	بنا به نیاز ٪۱۰۰	اعضای ستاد	۱۱۰