

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شاخص‌ها و زیرشاخص‌های ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در زمینه صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

(منبع: از تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری مصوب شورای عالی اداری ابلاغی به شماره ۱۱۲۷۱۲۸-۱۳۹۵/۱۲/۲۸ ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران)

## شاخص‌ها و زیر شاخص‌های حقوق شهروندی در نظام اداری»

### حقوق شهروندی در نظام اداری – تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری

ردیف	عنوان شاخص‌ها	موضوع	عناوین زیر شاخص‌ها
۱	رعایت کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی با مراجعین	ماده ۳ از فصل سوم تصویب نامه	<p>– استفاده از ادبیات محترمانه و غیر تحکم آمیز در تمامی مکاتبات اداری، اطلاع رسانی، دعوت نامه‌ها، آگهی‌ها، ابلاغ‌ها و هشدارها و ...</p> <p>ایجاد واستقرار محیط وامکانات و تسهیلات مناسب اداری برای مراجعین با رعایت نکات ذیل :</p> <p>– پاکیزگی و نظافت فضای اداری</p> <p>– آرامش و سکوت فضای اداری</p> <p>– محل مناسب برای استقرار و انتظار مراجعین</p> <p>– استقرار میز خدمت حضوری و غیر حضوری (الکترونیکی)</p> <p>– دسترسی به امکانات لازم از قبیل سیستم تهویه و گرمایش و سرمایش آب سردکن باجه امکانات جهت تحویل وسایل همراه، ابزارهای سرگرمی در موقع انتظار نظیر مجلات و تلویزیون</p> <p>– رعایت حرمت مراجعین به هنگام ورود و خروج با استفاده از وسایل بازرسی نامحسوس و الکترونیکی بجای بازرسی بدنی بجز در موارد خاص و ضروری</p> <p>– رعایت اطلاع رسانی دلایل منع و یا ضرورت هماهنگی به منظور انجام بعضی امور نظیر تصویر برداری و ...</p> <p>– رعایت ادب و نزاکت در گفتار و رفتار و پرهیز از بکار بردن الفاظ توهین آمیز و غیر محترمانه در برخورد با مراجعین</p> <p>رعایت رفتار توأم با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین در هر شرایطی از طریق :</p> <p>– دقت در انجام کار</p> <p>– سرعت در انجام کار</p> <p>– آراستگی و پوشش مناسب اداری</p> <p>– اشتیاق و علاقه برای ارائه خدمت به مراجعین</p> <p>– نصب تابلوهای راهنما در اطراف ورودی و داخل ساختمان اداری</p> <p>– تهیه امکانات و تسهیلات کافی برای رفاه مراجعین از جمله مبلمان، آب آشامیدنی، سرویس‌های بهداشتی، آسانسور، پارکینگ و غیره</p> <p>– رعایت ساعت کار اداری و ارائه خدمات در تمام ساعت کار اداری</p> <p>– تدوین فرم‌های مورد نیاز متناسب با انواع فعالیت و خدمت و در دسترس قراردادن آن‌ها به مراجعین</p>

## « شاخص ها و زیر شاخص های حقوق شهروندی در نظام اداری »

### حقوق شهروندی در نظام اداری – تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری

ردیف	عنوان شاخص ها	موضوع	عناوین زیر شاخص ها
۱	<b>ادامه شاخص:</b> رعایت کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی با مراجعین	ماده ۳ از فصل سوم تصویب نامه	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ثبت درخواست های مراجعین و ارائه شماره پیگیری مربوطه و آشنانمودن مراجعین با فرآیند واحد و قرا رسیدگی کننده به درخواست آن ها</li> <li>- شروع فرآیند رسیدگی به تقاضای مراجعین بعد از ثبت و اطلاع رسانی سریع به متقاضی در صورت نقص مدارک ارائه شده</li> <li>- ارائه خدمات به طور پیوسته و در همه روزها و ساعت کاری اعلام شده و پرهیز از تعطیلی ارائه خدمات در اوقات اداری حتی به مدت کوتاه و موقت</li> <li>- بررسی و بازنگری و اصلاح مستمر فرآیندهای اداری و حذف روزه های اضافی به منظور خدمت رسانی معلوم و روان به مراجعین</li> <li>- ارائه خدمات به طور پیوسته و با حضور دائم کارمند و یا مأمور ارائه خدمت مربوطه در ساعات مراجعه مردم (مشتریان)</li> <li>- ارائه خدمات به طور پیوسته و با حضور مقام تصمیم گیر یا مجاز از سوی ایشان در ساعات مراجعه مردم (مشتریان)</li> <li>- ارائه مناسب راهنمایی لازم به مراجعین توسط کارکنان در صورتی که تقاضای مراجعین در حیطه وظایفشان نباشد</li> <li>- اجتناب از انجام امور شخصی در حضور مراجعین و به طور کلی در ساعات اداری مانند صحبت شخصی با تلفن همراه و نظایر آن</li> </ul>
۲	اعمال بی طرفانه قوانین و مقررات	ماده ۴ از فصل سوم تصویب نامه	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ساده، شفاف و قابل دسترس بودن بخش نامه ها، دستورالعمل ها مکاتبات اداری و پرهیز از هرگونه تبعیض در ابلاغ و اجرای آن ها</li> <li>- انجام وظایف در مدت زمان قانونی ابلاغ شده و اطلاع رسانی آن به مراجعین</li> <li>- آموزش تخصصی حقوق شهروندی به تمامی کارکنان</li> <li>- تصمیم گیری بر مبنای دلایل معتبر و قانونی</li> <li>- پرهیز جدی از پذیرش درخواست های اداری در خارج از محیط اداری و یا ساعت غیراداری</li> <li>- اعلام قابل تجدید نظر بودن تصمیمات مرجع، مهلت و نتیجه تجدید نظر در تصمیمات و مکاتبات اداری</li> </ul>
۳	پرهیز از هرگونه اعمال تبعیض در نظام ها، فرآیندها و تصمیمات اداری	ماده ۵ از فصل سوم تصویب نامه	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تدوین و اعلام فرآیندها و رویه های مشخص ارائه خدمات و اتخاذ یکسان بدون تبعیض آن ها نسبت همه</li> <li>- پرهیز از اعمال سلیقه در اجرای قوانین و مقررات توسط مدیران و کارکنان</li> <li>- پرهیز از تبعیض در اعمال صلاحیت ها و اختیارات اداری نظیر جذب ضروری صدور مجوز و امثال آن</li> </ul>

## « شاخص ها و زیر شاخص های حقوق شهروندی در نظام اداری »

**حقوق شهروندی در نظام اداری – تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری**

ردیف	عنوان شاخص ها	موضوع	عناوین زیر شاخص ها
۴	<b>دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری</b>	ماده ۶ از فصل سوم تصویب نامه	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ایجاد امکان دسترسی آسان و سریع مراجعین و نماینده قانونی آن ها به خدمات دستگاه</li> <li>- ایجاد امکانات لازم جهت دسترسی آسان مراجعین به خدمات دولت الکترونیک از طریق مراجعه غیرحضوری و در اوقات غیراداری و تضمین کیفیت این دسترسی از لحاظ سرعت امنیت و پایین بودن هزینه مربوطه</li> <li>- پیش بینی امکانات و تسهیلات مناسب در موارد نیاز به مراجعه حضوری مردم به دستگاه از طریق:</li> <li>- - تجمیع فرآیندهای اداری مربوط به هر خدمت در یک مکان</li> <li>- - نصب تابلوهای راهنما در اطراف، ورودی و داخل ساختمان اداری</li> <li>- - پیش بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی برای رفاه مراجعین از جمله سرویس بهداشتی و حتی المقدور آسانسور و پارکینگ</li> <li>- - رعایت دقیق ساعت کاری و ارائه خدمات در تمام ساعت کار اداری</li> <li>- - پرهیز از ایجاد هرگونه مزاحمت برای ساکنان محلی و سایر افراد</li> <li>- - تدوین فرم های مورد عمل متناسب با انواع فعالیت و خدمت دستگاه اجرایی و ارائه یا دسترس قراردادن آن ها به مراجعین</li> <li>- - ارائه مناسب راهنمایی های لازم به مراجعین توسط کارکنان حتی در صورتی که تقاضای مراجعین در حیطه وظایف شان نباشد</li> <li>- - ثبت درخواست های مراجعین (اعم از مکتوب یا الکترونیکی)</li> <li>- - ارائه شماره پیگیری مربوطه و آشنا نمودن مراجعین با فرآیند، واحد و فرد رسیدگی کننده به درخواست آن ها</li> <li>- - شروع فرآیند رسیدگی به تقاضای مراجعین بلافاصله بعد از ثبت آن و با رعایت نوبت و ترتیب مربوطه</li> <li>- - اطلاع رسانی سریع به متقاضی در صورت نقص مدارک ارائه شده جهت تکمیل آن ها</li> <li>- - ارائه خدمات به طور پیوسته و در همه روزها و ساعات کاری اعلام شده</li> <li>- - پرهیز از تعطیلی ارائه خدمات در اوقات اداری حتی به مدت کوتاه و موقت با حضور دائم کارمند یا مامور ارائه خدمت مربوطه</li> <li>- - حضور مستمر مقام تصمیم گیر (امضاکننده یا مقام مجاز از سوی ایشان) در ساعات مراجعه مردم</li> <li>- - بررسی، بازنگری و اصلاح مستمر فرآیندهای اداری و حذف رویه های زاید یا مخل در خدمت رسانی مطلوب و روان به مراجعین</li> <li>- - اجتناب کارمندان از انجام امور شخصی در منظر مراجعین و به طور کلی در ساعات اداری</li> </ul>

## « شاخص‌ها و زیر شاخص‌های حقوق شهروندی در نظام اداری »

### حقوق شهروندی در نظام اداری – تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری

ردیف	عنوان شاخص‌ها	موضوع	عناوین زیر شاخص‌ها
۵	حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد	ماده ۷ از فصل سوم تصویب نامه	<ul style="list-style-type: none"> <li>- جمع آوری اطلاعات شخصی افراد حتی‌الامکان از خود آنان و صرفاً از طریق وسایل قانونی و شفاف و اصلاح و روزآمد کردن مستمر آن</li> <li>- استفاده از اطلاعات شخصی افراد فقط در جهت تحقق هدف اولیه آن و پرهیز از در اختیار گذاشتن آن‌ها به دستگاه‌ها و اشخاص غیر مسئول و اتخاذ تدابیر لازم جهت پیگیری از مفقود یا افشاء اطلاعات شخصی افراد</li> <li>- پرهیز از رهگیری و شنود ارتباطات حضوری و غیر حضوری افراد (در صورت ضرورت در چهارچوب قانون)</li> <li>- پرهیز از انجام نظارت‌های الکترونیکی مغایر با حریم شخصی افراد و اعلام هشدار مکتوب به مراجعین در صورت استفاده از امکانات نظارت الکترونیکی و نصب دوربین در محیط اداری</li> </ul>
۶	آگاهی بخشی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری به مردم و ایجاد امکان دسترسی ذی‌نفعان به اطلاعات مورد نیاز	ماده ۸ از فصل سوم تصویب نامه	<ul style="list-style-type: none"> <li>انطباق اقدامات و تصمیمات اداری با برنامه‌های از قبل اعلام شده به مشتریان و ارائه نسخه‌ای واحد از تصمیمات اداری اتخاذ شده به مراجعین ذی‌نفع با درج نکات و الزامات ذیل:</li> <li>- تاریخ و شماره تصمیم</li> <li>- مشخصات متقاضی</li> <li>- مستندات قانونی و استدلال‌های منجر به تصمیم اتخاذ شده</li> <li>- مفاد اصلی تصمیم</li> <li>- اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم</li> <li>- نام و سمت صادر کننده</li> <li>- ارائه گزارش عملکرد سالیانه برای عموم</li> <li>- ایجاد دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز مردم (مشتریان) و ارائه راهنمایی‌های لازم به آنان در خصوص نحوه دسترسی به اطلاعات دستگاه اجرایی (به صورت مکتوب و الکترونیکی)</li> <li>- ارائه آموزش همگانی در زمینه حقوق و تکالیف‌شان در ارتباط با دستگاه اجرایی از طریق وسایل ارتباط جمعی</li> <li>اطلاع‌رسانی عمومی در خصوص نظام ارائه خدمات سازمانی به طرق مناسب و حتی‌المقدور از طریق برگزاری نشست‌های خبری با اصحاب رسانه‌های و ذی‌نفعان موافق و منتقد از اعمال هرگونه تبعیض در دعوت شرکت، طرح پرسش، ارائه پاسخ و ... علیه منتقدان در برگزاری نشست‌های خبری سخنگوی دستگاه اجرایی با رعایت نکات و الزامات اطلاع‌رسانی شامل:</li> <li>- مفید بودن اطلاعات</li> <li>- درست و روزآمد بودن اطلاعات قابل دسترسی یا ارائه شده</li> <li>- کامل و به موقع بودن فرآیند اطلاع‌رسانی</li> </ul>

## « شاخص‌ها و زیر شاخص‌های حقوق شهروندی در نظام اداری »

### حقوق شهروندی در نظام اداری – تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری

ردیف	عنوان شاخص‌ها	موضوع	عناوین زیر شاخص‌ها
۶	<b>ادامه شاخص: آگاهی بخشی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری به مردم و ایجاد امکان دسترسی ذی‌نفعان به اطلاعات مورد نیاز</b>	ماده ۸ از فصل سوم تصویب نامه	<p>اطلاع‌رسانی به مراجعین درخصوص نحوه استفاده از خدمات، نحوه مشارکت در فرآیندهای اداری، نحوه اعتراض به تصمیمات اداری و ارائه اطلاعات مورد نیاز جهت راهنمایی و آشنایی مراجعین حضوری و غیر حضوری با دستگاه اجرایی و فرآیندهای کاری آن از طریق:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- نصب تابلو راهنما در مبادی و معرض دید مراجعین و نیز تارنما (وب سایت) و درگاه (پورتال) اینترنتی</li> <li>- تهیه و توزیع بروشور و کتاب راهنمای مراجعین</li> <li>- راه اندازی خط تلفن گویا</li> <li>- نصب نام، پست سازمانی و رئوس وظایف متصدیان انجام کار در محل استقرار آنان</li> <li>- اطلاع رسانی مرحله‌ای فرآیند انجام کار به مراجعین حضوری و غیر حضوری از طرق مقتضی نظیر ارسال پیامک</li> </ul>
۷	<b>امکان اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد از سوی مردم در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری</b>	ماده ۹ از فصل سوم تصویب نامه	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ایجاد بسترو فرآیند مؤثر دریافت پیشنهادها، انتقادات و ادعاهای نقض قوانین و مقررات و تخلفات اداری کارکنان از سوی مشتریان و همچنین نظرسنجی مستمر از مراجعین</li> <li>- نهادینه کردن فضای تحمل نظرات مخالف در واحدهای اداری و فراهم کردن امکان بیان نظرات انتقادی در چارچوب قانون از سوی مراجعین و پرهیز از هرگونه اعلان و آگهی که مراجعین را از بیان نظرات انتقادی بیمناک سازد</li> <li>- راه‌اندازی و روزآمد کردن سیستم‌های ارتباط دوسویه با مردم نظیر راه‌اندازی صندوق پیشنهادات و انتقادات، پست صوتی و درگاه (پورتال) سازمانی و امثال آن به منظور شناسنامه خدمات و فعالیت‌های سازمانی به مراجعین و اخذ دیدگاه‌های آنان</li> <li>- انجام نظرسنجی مستمر از مراجعین درخصوص عملکرد کارکنان و واحدهای اداری و اعمال نتایج آن در اصلاح فرآیندها و تشویق و تنبیه کارکنان</li> </ul>
۸	<b>مصونیت از شروط اجحاف آمیز در توافق‌ها، معاملات و قراردادهای اداری</b>	ماده ۱۰ از فصل سوم تصویب نامه	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بازبینی و اصلاح فرم‌ها و اسناد معاملات و قراردادهای اداری با رعایت الزامات مربوطه توسط واحدهای حقوقی، امور قراردادهای و عناوین مشتمله در دستگاه اجرایی</li> <li>- پرهیز از تحمیل شروط اجحاف آمیز به مراجعین در معاملات و قراردادهای اداری به شرح مندرج در ذیل ماده (۱۰) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری</li> </ul>

## « شاخص‌ها و زیر شاخص‌های حقوق شهروندی در نظام اداری »

### حقوق شهروندی در نظام اداری – تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری

ردیف	عنوان شاخص‌ها	موضوع	عناوین زیر شاخص‌ها
۹	امکان برخورداری اشخاص توان‌خواه از امتیازات خاص قانونی	ماده ۱۱ از فصل سوم تصویب نامه	<p>– ایجاد بستر مناسب جهت خدمات‌دهی آسان و سریع به اشخاص توان‌خواه مطابق با مفاد آیین نامه اجرایی ماده (۲) قانون جامع حمایت از حقوق معلولان و اصلاحیه آن به‌ویژه استفاده از علائم و اشکال قابل فهم برای اشخاص توان‌خواه در محیط اداری</p> <p>– ارائه آموزش نحوه برخورد با اشخاص توان‌خواه به مدیران و کارکنان و ارتقاء سامانه‌های ارتباطی دستگاه اجرایی جهت استفاده مستقل اشخاص توان‌خواه از خدمات آن‌ها</p>
۱۰	فراهم نمودن امکان رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات مراجعین	ماده ۱۲ از فصل سوم تصویب نامه	<p>– ایجاد بستر مناسب جهت رسیدگی مؤثر، منصفانه و سریع به شکایات و انتقادهای مشتریان حتی با امکان استفاده آنان از وکیل در مراحل رسیدگی اداری</p> <p>– رسیدگی به موقع و حل و فصل اختلافات میان مراجعین و متصدیان ارائه خدمت توسط مسئولین واحدهای ذی‌ربط در چارچوب قوانین و مقررات، پاسخ با مدارا، سعه صدر و اخلاق اسلامی مراجع اداری به مراجعینی که مدعی‌اند در حق آن‌ها اجحاف شده است</p> <p>– پرهیز از تعقیب قضایی یا اعمال پیامد منفی اداری برای مراجعینی که در چارچوب قوانین و مقررات از عملکرد دستگاه اجرایی یا مقام مسئول ذی‌ربط در سطح رسانه‌ها انتقاد می‌کنند</p>
۱۱	فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین در اثر قصور یا تقصیر دستگاه اجرایی یا کارکنان آن	ماده ۱۳ از فصل سوم تصویب نامه	<p>– ایجاد بستر مناسب جهت حفاظت از اموال، اشیاء، اسناد و اطلاعات دریافتی از مشتریان بارعایت الزامات و احتیاط‌های متعارف و هشدار به‌موقع به مردم در خصوص بروز هرگونه بلایای طبیعی و تهدیدها علیه سلامت عمومی و یا مواردی که ممکن است آسیب و زیانی به آنان برسد</p> <p>– ایجاد بستر مناسب جهت جبران سریع و مؤثر خسارات وارده به مردم در اثر قصور یا تقصیر واحدهای اداری ذی‌ربط و کارکنان آنان مطابق با فصل ۱۰ از کتاب پنجم قانون مجازات اسلامی</p>
۱۲	اعمال نظارت مؤثر بر مراکز، مؤسسات، نهادهای صنفی و بطور کلی هر نوع مؤسسه ای که با اخذ مجوز از دستگاه اجرایی فعالیت می‌نماید	ماده ۱۵ از فصل سوم تصویب نامه	<p>– ابلاغ و نظارت بر رعایت الزامات تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری در ضوابط اعطای مجوز به مراکز ارائه دهنده خدمات عمومی، مؤسسات خصوصی حرفه ای، نهادهای صنفی و هر نوع مرکز ارائه دهنده خدمات عمومی که با اخذ مجوز از دستگاه اجرایی فعالیت می‌نماید</p>

**« شاخص ها و زیر شاخص های حقوق شهروندی در نظام اداری »**

**حقوق شهروندی در نظام اداری – تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری**

ردیف	عنوان شاخص ها	موضوع	عناوین زیر شاخص ها
۱۳	راهبری اجرای تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری	ماده ۱۸ از فصل سوم تصویب نامه	- پیگیری مستمر اجرای تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری در تمامی واحدهای تابعه (ستاد و صنف) و تشکیل جلسات هماهنگی و همچنین بهره گیری از نهادهای جامعه مدنی
			- همکاری و هماهنگی با سازمان ها و دستگاه های بالادستی و شرکت فعال در نشست ها و جلسات هم اندیشی مربوطه
			- انجام ابتکارات و خلاقیت ها در زمینه پیش برد اهداف و تحقق مفاد تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری
			- ارائه گزارش تحلیلی نحوه اجرای مصوبه به دستگاه مسئول به صورت دوره ای و نوبه ای مطابق ماده (۱۸) تصویب نامه
۱۴	اعمال ضمانت اجرای تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری	ماده ۱۹ از فصل سوم تصویب نامه	- ارائه به موقع گزارش نقض یا عدم رعایت مفاد تصویب نامه به مراجع ذی صلاح دستگاه اجرایی جهت طرح در هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان از طریق مردم (مشتریان)، کارکنان دستگاه متبوع و دستگاه های نظارتی درون و برون سازمانی و رسیدگی به موقع و مؤثر به گزارش تخلفات احتمالی توسط هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان و نیز اعمال تشویق و تنبیه واحدهای اداری و کارکنان آنان در راستای اجرای آراء صادره در آن هیأت ها