

دستور العمل
برنامه های ۹ گانه صیانت
از حقوق شهروندی در
دستگاه های اجرایی

(ویژه مدیران، کارکنان و مراجعین)

ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندان وزارت کشور

حضرت امام خمینی(ره):

... به مجلس و دولت و دست‌اندرکاران توصیه می‌نمایم که قدر این ملت را بدانید و در خدمتگذاری به آنان خصوصا مستضعفان و محرومان و ستمدیدگان که نورچشمان ما و اولیای نعم همه هستند و جمهوری اسلامی ره آورد آنان و با فداکاری‌های آنان تحقق پیدا کرد و بقای آن نیز مرهون خدمات آنان است، فروگذار نکنید و خود را از مردم و آنان را از خود بدانید.

صحیفه امام، ج ۲۱، ص ۴۱۲

مقام معظم رهبری(مدظله العالی):

... ممکن است ما انواع و اقسام کارها و برنامه‌ها را پیش رو داشته باشیم و اجرا کنیم. باید در میان آنها، آن چه خدمت‌رسانی عمیق‌تر و ماندگارتر و زودبازده‌تر محسوب می‌شود، اولویت پیدا کند. به ویژه این کارها باید بیشتر در خدمت قشرهای مستضعف و محروم و محتاج جامعه صورت گیرد.

کلیات:

۱. دبیران حقوق شهروندی دستگاههای اجرایی و مدیران کل اجتماعی استانداری ها، مسئول پی گیری و نظارت بر حسن اجرای برنامه های این دستور العمل می باشند .
۲. جلسات منظمی با حضور مدیران مراکز تابعه و واحدهای تحت پوشش برای توجیه برنامه ها و پی گیری اجرای آنها برگزار می شود.
۳. مخاطبان اصلی برنامه ها و اقدامات صیانت از حقوق شهروندان، ارباب رجوع، کارکنان و مدیران دستگاه های اجرایی می باشند.
۴. گزارش نوبه ای سه ماهه از اجرای برنامه ها به همراه مستندات مربوطه به دبیرخانه ستاد مرکزی ستاد صیانت ارسال می گردد.
۵. از تجربیات موفق و ایده های نو و ابتکارات موثر سایر دستگاه ها و استان ها در اجرای برنامه ها استفاده می شود.
۶. در برگزاری کارگاه ها و جلسات آموزشی و اخلاق داری از حقوق دانان و اساتید مورد تایید حوزه و دانشگاه استفاده شود.
۷. برگزاری جلسات حقوق شهروندی را می توان با جلسات مستقل ستاد صیانت و یا با جلسات شورای فرهنگی دستگاه مربوطه جمع کرد.
۸. در پایان هر برنامه از مخاطبین نظر سنجی به عمل آورده و از نتایج آن برای بهبود برنامه های بعدی استفاده شود.
۹. ستاد صیانت استان ها در صورت لزوم می توانند بر اساس مقتضیات و شرایط فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و .. استان نسبت به بومی سازی برنامه های حقوق شهروندی با هماهنگی دبیرخانه ستاد مرکزی صیانت اقدام نمایند.
۱۰. با توجه به اینکه برنامه های ابلاغی حقوق شهروندی جزو وظایف جاری و ذاتی دستگاهها و ادارات دولتی بوده و ارایه آن توسط مرکزی صیانت به دلیل اهمیت آن می باشد، بنابراین ضمن تاکید بر اهتمام لازم در اجرای برنامه ها ، در صورت نیاز از اعبارات فرهنگی، اجتماعی و سایر منابع دستگاه و اداره متبوع استفاده نمایند.

***برنامه اول: تعیین سیاست ها و راهبردهای صیانت از حقوق شهروندی**

اقدامات :

1. تعیین راهبردهای اجرایی و احصاشخص های صیانت از حقوق شهروندی در دستگاه های اجرایی
2. بررسی وضعیت موجود، تبیین وضعیت و اولویت بندی شاخص های صیانت از حقوق شهروندی
3. اختصاص سازی شاخص های صیانت از حقوق شهروندی (وظایف تخصصی سازمان) در دستگاههای اجرایی مربوطه (ستاد وصف)
4. تعریف ی تبیین حداقل ۵ مورد از شاخص های اختصاصی دستگاههای اجرایی (ستاد وصف) (به عنوان اولویت دستگاه) به منظور عملیاتی نمودن آنها
5. تدوین منشور حقوق شهروندی (تعهدات و اهداف سازمانی) هر دستگاه بصورت عملیاتی نه شعاری

***برنامه دوم: آموزش و توانمنسازی مدیران و کارکنان دستگاههای اجرایی**

اقدامات :

1. آموزش منشور حقوق شهروندی سازمان و آموزش مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی از طریق برگزاری کارگاه ها و دوره ای آموزشی ضمن خدمت (یک مرحله)
2. اطلاع رسانی و آگاه سازی کارکنان نسبت به شاخص ها و معیارهای منشور حقوق شهروندی
3. استفاده از ظرفیت فرهنگی و اجتماعی سازمان در جهت ایجاد حس مسئولیت پذیری اجتماعی، تقویت روحیه خود کنترلی، وجدان کاری و دین مداری مدیران و کارکنان (این بند دقیقا توانمند سازی است که ارتباطی مستقیمی با بحث پیشگیری دارد و بهتر است در این قسمت عنوان شود)
4. برگزاری همایش آموزشی و توجیهی با حضور مدیران، کارشناسان و کارکنان دستگاه مربوط با موضوع صیانت از حقوق شهروندی و ارتقاء سلامت نظام اداری و رشد ارزش های اخلاقی جامعه اداری (اخلاق سازمانی) - (یک بار در سال)
5. برگزاری نشست های علمی و تخصصی، به منظور هم اندیشی، آسیب شناسی و دست یابی به راه کارهای انضباط اداری و ترویج قانون گرایی و پیشگیری از تخلفات و فساد اداری (دو بار در سال)
6. برگزاری جلسات اخلاق اداری ماهانه برای مدیران و کارکنان دستگاه اجرایی، مراکز تابعه و استان های سراسر کشور با استفاده از اساتید اخلاق

۷. تولید و توزیع بسته های آموزشی حقوق شهروندی و مباحث کلاس های اخلاق اداری برای مدیران و کارکنان و برگزاری مسابقات از محتوی آموزشی آن ها
۸. اطلاع رسانی و آگاه سازی کارکنان نسبت به شاخص ها و معیار های منشور حقوق شهروندی
۹. نظر سنجی از شرکت کنندگان در برنامه های آموزشی و مسابقات اجرا شده به منظور ارتقای بهبود کیفیت و اثر بخشی برنامه های آتی

❖ **توضیحات:** به منظور تسهیل در اجرای این برنامه مقرر گردیده است که دفتر آموزش و پژوهش استانداری با همکاری جهاد دانشگاهی نسبت به برگزاری دوره های مورد نظر اقدام نمایند. از اینرو کلیه دستگاه ها می توانند جهت دوره های مورد اشاره هماهنگی لازم را با مراکز معرفی شده داشته باشند.

*** برنامه سوم: اطلاع رسانی و آگاه سازی شهروندان**

اقدامات:

۱. آگاه سازی عموم مردم به ویژه مراجعین نسبت به حقوق، تکالیف و انتظارات متقابل آنان و سازمان (بصورت بروشور، ارسال پیامک، پایگاه اطلاع رسانی و ...)
۲. بهره گیری از ظرفیت صدا و سیما، و تبلیغات شهری و... برای توجیه آموزش همگانی
۳. تهیه و توزیع بروشورهای آموزشی، توجیهی مناسب برای دریاقت کنندگان خدمات از سازمان ها و ادارات متبوع
۴. راهنمایی و اطلاع رسانی مناسب به مراجعین از نحوه ارایه تسهیلات و خدمات به آنان

*برنامه چهارم: پیشگیری از تضييع حقوق شهروندان

اقدامات:

۱. تقويت استفاده از ظرفيت هاي نظارتي سازمان از جمله : حراست، بازرسي امور حقوقي، حفاظت پرسنل، بسيج، شوراي امر به معروف و نهی از منکر، ائمه جماعت و افراد معتمد و موثر برای فعال سازی نظارت، عمومي و کاهش تخلفات اداري و جلوگیری از تضييع حقوق شهروندان.
۲. ارشاد کارکنانی که در استانه و معرض تخلفات اداري قرار می گیرند از طریق ارجاع به دوره های آموزشی، تذکر و مشاوره قبل از انجام تخلف و رسدگی توسط هیات تخلفات اداري
۳. بروز رسانی بانک اطلاعات تخلفات اداري و تضييع حقوق شهروندان
۴. افزایش تعامل با واحدهای نظارتي ساير دستگاه های اجرائي برای پیشگیری از احقاق حقوق شهروندان
۵. احیای فریضه ((امر به معروف و نهی از منکر)) در سازمان و همکاری در اجرای طرح نظارت همگانی
۶. بررسی تخلفات کارکنان در برخورد نامناسب با ارباب رجوع و عدم توجه به تکریم آنان توسط بعضی از کارکنان در ستاد صیانت پس از تذکر و در صورت تکرار معرفی جهت رسدگی به هیات تخلفات اداري
۷. شناسایی کانون ها و بسترهای جرم خیز در ساختارها و گلوگه ها اداري و انجام اقدامات پیشگیرانه برای سالم سازی محیط اداري
۸. احصای فراوانی تخلفات کارکنان در حوزه برخورد با شهروندان و بررسی علل و اصلاح فرآیند تغییر کارمندان خاطی

***برنامه پنجم: ارتباطات مردمی و توسعه خدمات الکترونیکی**

اقدامات:

۱. توسعه خدمات الکترونیکی و گسترش هر چه بیشتر مراکز ارائه تسهیلات و خدمات، ارتقاء سامانه تلفنی، سایت و پیامک به منظور افزایش رضایت مندی کاربران و مراجعین و نیز پیش بینی ساز و کارهای جایگزین در صورت مختل شدن سیستم موجود
۲. رسیدگی به شکایت و اختصاص حداقل دو ساعت در هفته توسط مدیران عالی و میانی برای ملاقات عمومی (تهیه لیستی از درخواستهای مردمی جهت ملاقاتهای عمومی به منظور مستند سازی)
۳. حضور مدیران عالی و میانی در مجامع عمومی نظیر مساجد، نماز جمعه ها، مناسبت های ملی و مذهبی و پاسخ به سوالات و درخواست های مردمی
۴. دایر کردن میز خدمت مجهز به IT در ورودی ادارات با استفاده از افراد خوش برخورد، توانمند و با انگیزه
۵. استفاده از تلفن گویا و ارسال پیامک و سایت های سازمان جهت آشنایی کارکنان و مردم با قوانین و مقررات
۶. استفاده از پیامک جهت اطلاع رسانی آخرین وضعیت مکاتبات به شهروندان

***برنامه ششم: روان سازی قوانین و مقررات**

اقدامات:

۱. شناسایی قوانین و مقررات زائد و دست و پاگیر اداری، موازی و مزاحم
۲. جمع آوری پیشنهادات اصلاحی و قوانین و مقررات زائد و ناکار آمد از مراکز مربوطه و پی گیری اصلاح، تنقیح و تصویب از طریق مراجع ذی صلاح
۳. بررسی ضوابط، مقررات و آئین نامه ها و دستور العمل های موجود و شفاف سازی و اصلاح نظامات و فرایندها ارائه ختمات در موسسات تحت نظارت برای تسهیل امور مراجعین
۴. انعقاد تفاهم نامه همکاری در راستای ارتقای فرهنگ حقوق شهروندان با دستگاه های ذیربط (قضایی، رسانه ملی، مراکز آموزشی و ...) برای کارکنان، مدیران و مراجعین
۵. اجرای بخشنامه اصلاح ساختار ستاد صیانت دستگاه های اجرایی به شماره ۸/۱۳۴۰۷۱ مورخ ۹۱/۱۰/۲۵

*** برنامه هفتم : فضا سازی و تبلیغات محیطی**

اقدامات:

۱. فضا سازی و تبلیغات اثر بخش برای کارکنان و مراجعین با استفاده از روش ها ، شیوه ها و ابزارهای نوین
۲. استفاده از منابع و آموزه های دینی ، اخلاقی، تربیتی و علمی در حوزه های مربوط به حقوق شهروندان
۳. حمایت از ظرفیت های مردمی ، هنرمندان و آثار هنری آنان و نظرات کارشناسان تبلیغات و رسانه برای ترویج حقوق شهروندی
۴. تغییر نوبه ای محتوای تبلیغات محیطی د طول سال حداقل ۴ مرحله
۵. اختصاص بخشی از محتوای نشریه های داخلی به بحث حقوق شهروندی یا تهیه بروشور
۶. مصاحبه با رسانه های جمعی و تشکیل میز گردهای تبیین حقوق شهروندی توسط مدیران و کارشناسان آگاه -درج مطالب حقوق شهروندی مرتبط با حوزه سازمانی دستگاه جهت اطلاع رسانی
۷. تهیه متون و محتوتی مناسب با محوریت حقوق شهروندی برای تولید فیلم و سریال ومحصولات متنوع فرهنگی و هنری
۸. نصب تابلوی منشور اخلاقی و شاخص های تخصصی دستگاه (با عنایت به بند ۳ برنامه اول) سازمان مربوطه در منظر مراجعین

*** برنامه هشتم: تشویق و ترغیب**

اقدامات:

۱. تشویق و ترغیب مدیران و کارکنان خوش برخورد، پی گیر و پاسخگو نسبت به مراجعین و پی گیری تنبیه متخلفین در این موضوع
۲. پیش بینی مشوق های لازم با رعایت شاخص های ارزیابی با لحاظ کردن ایجاد انگیزه در سایرین شده و پرهیز از تاثیر منفی بر دیگران
۳. اجرای برنامه های پیشنهادی تشویقی پس از بحث و بررسی و تصویب در ستاد صیانت دستگاه و اداره متبوع
۴. توجه به ضوابط ، مقررات و آیین نامه های این موضوع در قانون خدمات کشوری و طرح تحول اداری و دستور العمل ارزشیابی کارکنان

۵. استفاده از ظرفیت مناسبت های ملی (جشنواره شهد رجایی ، هفته دولت) ومناسبت های اختصاص دستگاههای اداری و اردو های زیارتی ، سیاحتی و فرهنگی برای تشویق و ترغیب مدیران و کارکنان
۶. استفاده از نتایج ارزیابی عملکرد کارکنان در حوزه رعایت حقوق شهروندان به عنوان یکی از شاخص های توانایی، لیاقت و شایستگی آنان در انتصاب و ترفیعات
۷. احتساب دوره ها و کارگاه های آموزشی در سر جمع آموزش های حین خدمت کارکنان

***برنامه نهم : پایش و بررسی وضعیت حقوق شهروندی**

اقدامات:

۱. برقراری نظام هوشمند و منطقی نظارت و ارزیابی رعایت حقوق شهروندی (در سطح سازمان و واحد های تابعه)
۲. تدوین معیارهای ارزیابی حقوق شهروندی سازمان مبتنی بر قوانین و مقررات جاری
۳. نظارت بر رعایت حقوق شهروندان و تفکیک متخلف ناآگاه و غافل از متمردين و مغرضین
۴. برقراری ضمانت های اجرایی بازدارنده و مناسب
۵. نظر سنجی و پایش از میزان رضایت مندی مراجعیندر ارتباط با چگونگی ارائه خدمات به مردم.
۶. پایش و آسیب شناسی نارضایتی های مردمی از نابسامانی های قانون و بوروکراسی اداری
۷. پایش آسیب شناسی نارضایتی های مردمی از نابسامانی های قانونی و بروکراسی اداری

دستور العمل
برنامه های ۹ گانه صیانت
از حقوق شهروندی در
دستگاه های اجرایی

(ویژه مدیران، کارکنان و مراجعین)

ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندان وزارت کشور

حضرت امام خمینی(ره):

... به مجلس و دولت و دست‌اندرکاران توصیه می‌نمایم که قدر این ملت را بدانید و در خدمتگذاری به آنان خصوصا مستضعفان و محرومان و ستمدیدگان که نورچشمان ما و اولیای نعم همه هستند و جمهوری اسلامی ره آورد آنان و با فداکاری‌های آنان تحقق پیدا کرد و بقای آن نیز مرهون خدمات آنان است، فروگذار نکنید و خود را از مردم و آنان را از خود بدانید.

صحیفه امام، ج ۲۱، ص ۴۱۲.

مقام معظم رهبری(مدظله العالی):

... ممکن است ما انواع و اقسام کارها و برنامه‌ها را پیش رو داشته باشیم و اجرا کنیم. باید در میان آنها، آن چه خدمت‌رسانی عمیق‌تر و ماندگارتر و زودبازده‌تر محسوب می‌شود، اولویت پیدا کند. به ویژه این کارها باید بیشتر در خدمت قشرهای مستضعف و محروم و محتاج جامعه صورت گیرد.

کلیات:

۱. دبیران حقوق شهروندی دستگاههای اجرایی و مدیران کل اجتماعی استانداری ها ،مسئول پی گیری و نظارت بر حسن اجرای برنامه های این دستور العمل می باشند .
۲. جلسات منظمی با حضور مدیران مراکز تابعه و واحدهای تحت پوشش برای توجیه برنامه ها و پی گیری اجرای آنها برگزار می شود.
۳. مخاطبان اصلی برنامه ها و اقدامات صیانت از حقوق شهروندان ،ارباب رجوع، کارکنان و مدیران دستگاه های اجرایی می باشند.
۴. گزارش نوبه ای سه ماهه از اجرای برنامه ها به همراه مستندات مربوطه به دبیرخانه ستاد مرکزی ستاد صیانت ارسال می گردد.
۵. از تجربیات موفق و ایده های نو و ابتکارات موثر سایر دستگاه ها و استان ها در اجرای برنامه ها استفاده می شود.
۶. در برگزاری کارگاه ها و جلسات آموزشی و اخلاق داری از حقوق دانان و اساتید مورد تایید حوزه و دانشگاه استفاده شود.
۷. برگزاری جلسات حقوق شهروندی را می توان با جلسات مستقل ستاد صیانت و یا با جلسات شورای فرهنگی دستگاه مربوطه جمع کرد.
۸. در پایان هر برنامه از مخاطبین نظر سنجی به عمل آورده و از نتایج آن برای بهبود برنامه های بعدی استفاده شود.
۹. ستاد صیانت استان ها در صورت لزوم می توانند بر اساس مقتضیات و شرایط فرهنگی،اجتماعی،اقتصادی و ..استان نسبت به بومی سازی برنامه های حقوق شهروندی با هماهنگی دبیرخانه ستاد مرکزی صیانت اقدام نمایند.
۱۰. با توجه به اینکه برنامه های ابلاغی حقوق شهروندی جزو وظایف جاری و ذاتی دستگاهها و ادارات دولتی بوده و ارایه آن توسط مرکزی صیانت به دلیل اهمیت آن می باشد ،بنابراین ضمن تاکید بر اهتمام لازم در اجرای برنامه ها ،در صورت نیاز از اعبارات فرهنگی،اجتماعی و سایر منابع دستگاه و اداره متبوع استفاده نمایند.

***برنامه اول: تعیین سیاست ها و راهبردهای صیانت از حقوق شهروندی**

اقدامات :

۱. تعیین راهبردهای اجرایی و احصاشخص های صیانت از حقوق شهروندی در دستگاه های اجرایی
۲. بررسی وضعیت موجود، تبیین وضعیت و اولویت بندی شاخص های صیانت از حقوق شهروندی
۳. اختصاص سازی شاخص های صیانت از حقوق شهروندی (وظایف تخصصی سازمان) در دستگاههای اجرایی مربوطه (ستاد وصف)
۴. تعریف ۵ تبیین حداقل ۵ مورد از شاخص های اختصاصی دستگاههای اجرایی (ستاد وصف) (به عنوان اولویت دستگاه) به منظور عملیاتی نمودن آنها
۵. تدوین منشور حقوق شهروندی (تعهدات و اهداف سازمانی) هر دستگاه بصورت عملیاتی نه شعاری

***برنامه دوم: آموزش و توانمنسازی مدیران و کارکنان دستگاههای اجرایی**

اقدامات :

۱. آموزش منشور حقوق شهروندی سازمان و آموزش مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی از طریق برگزاری کارگاه ها و دوره ای آموزشی ضمن خدمت (یک مرحله)
۲. اطلاع رسانی و آگاه سازی کارکنان نسبت به شاخص ها و معیارهای منشور حقوق شهروندی
۳. استفاده از ظرفیت فرهنگی و اجتماعی سازمان در جهت ایجاد حس مسئولیت پذیری اجتماعی، تقویت روحیه خود کنترلی، وجدان کاری و دین مداری مدیران و کارکنان (این بند دقیقا توانمند سازی است که ارتباطی مستقیمی با بحث پیشگیری دارد و بهتر است در این قسمت عنوان شود)
۴. برگزاری همایش آموزشی و توجیهی با حضور مدیران، کارشناسان و کارکنان دستگاه مربوط با موضوع صیانت از حقوق شهروندی و ارتقاء سلامت نظام اداری و رشد ارزش های اخلاقی جامعه اداری (اخلاق سازمانی) - (یک بار در سال)
۵. برگزاری نشست های علمی و تخصصی، به منظور هم اندیشی، آسیب شناسی و دست یابی به راه کارهای انضباط اداری و ترویج قانون گرایی و پیشگیری از تخلفات و فساد اداری (دو بار در سال)
۶. برگزاری جلسات اخلاق اداری ماهانه برای مدیران و کارکنان دستگاه اجرایی، مراکز تابعه و استان های سراسر کشور با استفاده از اساتید اخلاق

۷. تولید و توزیع بسته های آموزشی حقوق شهروندی و مباحث کلاس های اخلاق اداری برای مدیران و کارکنان و برگزاری مسابقات از محتوی آموزشی آن ها
۸. اطلاع رسانی و آگاه سازی کارکنان نسبت به شاخص ها و معیار های منشور حقوق شهروندی
۹. نظر سنجی از شرکت کنندگان در برنامه های آموزشی و مسابقات اجرا شده به منظور ارتقای بهبود کیفیت و اثر بخشی برنامه های آتی

❖ **توضیحات:** به منظور تسهیل در اجرای این برنامه مقرر گردیده است که دفتر آموزش و پژوهش استانداری با همکاری جهاد دانشگاهی نسبت به برگزاری دوره های مورد نظر اقدام نمایند. از اینرو کلیه دستگاه ها می توانند جهت دوره های مورد اشاره هماهنگی لازم را با مراکز معرفی شده داشته باشند.

*** برنامه سوم: اطلاع رسانی و آگاه سازی شهروندان**

اقدامات:

۱. آگاه سازی عموم مردم به ویژه مراجعین نسبت به حقوق، تکالیف و انتظارات متقابل آنان و سازمان (بصورت بروشور، ارسال پیامک، پایگاه اطلاع رسانی و ...)
۲. بهره گیری از ظرفیت صدا و سیما، و تبلیغات شهری و... برای توجیه آموزش همگانی
۳. تهیه و توزیع بروشورهای آموزشی، توجیهی مناسب برای دریاقت کنندگان خدمات از سازمان ها و ادارات متبوع
۴. راهنمایی و اطلاع رسانی مناسب به مراجعین از نحوه ارایه تسهیلات و خدمات به آنان

*برنامه چهارم: پیشگیری از تضييع حقوق شهروندان

اقدامات:

۱. تقويت استفاده از ظرفيت هاي نظارتي سازمان از جمله : حراست، بازرسي امور حقوقي، حفاظت پرسنل، بسيج، شوراي امر به معروف و نهي از منكر، ائمه جماعت و افراد معتمد و موثر براي فعال سازي نظارت، عمومي و کاهش تخلفات اداري و جلوگیری از تضييع حقوق شهروندان.
۲. ارشاد کارکنانی که در استانه و معرض تخلفات اداري قرار می گیرند از طريق ارجاع به دوره هاي آموزشي، تذکر و مشاوره قبل از انجام تخلف و رسدگی توسط هيأت تخلفات اداري
۳. بروز رسانی بانک اطلاعات تخلفات اداري و تضييع حقوق شهروندان
۴. افزايش تعامل با واحدهاي نظارتي ساير دستگاه هاي اجرائي براي پیشگیری از احقاق حقوق شهروندان
۵. احیای فریضه ((امر به معروف ونهی از منکر)) در سازمان وهمکاری در اجرای طرح نظارت همگانی
۶. بررسی تخلفات کارکنان در برخورد نامناسب با ارباب رجوع وعدم توجه به تکریم آنان توسط بعضی از کارکنان در ستاد صیانت پس از تذکر و در صورت تکرار معرفی جهت رسدگی به هيأت تخلفات اداري
۷. شناسایی کانون ها و بسترهای جرم خیز در ساختارها و گلوگه ها اداري و انجام اقدامات پیشگیرانه برای سالم سازی محیط اداري
۸. احصای فراوانی تخلفات کارکنان در حوزه برخورد با شهروندان و بررسی علل و اصلاح فرآیند تغییر کارمندان خاطی

***برنامه پنجم: ارتباطات مردمی و توسعه خدمات الکترونیکی**

اقدامات:

۱. توسعه خدمات الکترونیکی و گسترش هر چه بیشتر مراکز ارائه تسهیلات و خدمات، ارتقاء سامانه تلفنی، سایت و پیامک به منظور افزایش رضایت مندی کاربران و مراجعین و نیز پیش بینی ساز و کارهای جایگزین در صورت مختل شدن سیستم موجود
۲. رسیدگی به شکایت و اختصاص حداقل دو ساعت در هفته توسط مدیران عالی و میانی برای ملاقات عمومی (تهیه لیستی از درخواستهای مردمی جهت ملاقاتهای عمومی به منظور مستند سازی)
۳. حضور مدیران عالی و میانی در مجامع عمومی نظیر مساجد، نماز جمعه ها، مناسبت های ملی و مذهبی و پاسخ به سوالات و درخواست های مردمی
۴. دایر کردن میز خدمت مجهز به IT در ورودی ادارات با استفاده از افراد خوش برخورد، توانمند و با انگیزه
۵. استفاده از تلفن گویا و ارسال پیامک و سایت های سازمان جهت آشنایی کارکنان و مردم با قوانین و مقررات
۶. استفاده از پیامک جهت اطلاع رسانی آخرین وضعیت مکاتبات به شهروندان

***برنامه ششم: روان سازی قوانین و مقررات**

اقدامات:

۱. شناسایی قوانین و مقررات زائد و دست و پاگیر اداری، موازی و مزاحم
۲. جمع آوری پیشنهادات اصلاحی و قوانین و مقررات زائد و ناکار آمد از مراکز مربوطه و پی گیری اصلاح، تنقیح و تصویب از طریق مراجع ذی صلاح
۳. بررسی ضوابط، مقررات و آئین نامه ها و دستور العمل های موجود و شفاف سازی و اصلاح نظامات و فرایندها ارائه ختمات در موسسات تحت نظارت برای تسهیل امور مراجعین
۴. انعقاد تفاهم نامه همکاری در راستای ارتقای فرهنگ حقوق شهروندان با دستگاه های ذیر بط (قضایی، رسانه ملی، مراکز آموزشی و ...) برای کارکنان، مدیران و مراجعین
۵. اجرای بخشنامه اصلاح ساختار ستاد صیانت دستگاه های اجرایی به شماره ۸/۱۳۴۰۷۱ مورخ ۹۱/۱۰/۲۵

*** برنامه هفتم : فضا سازی و تبلیغات محیطی**

اقدامات:

۱. فضا سازی و تبلیغات اثر بخش برای کارکنان و مراجعین با استفاده از روش ها ، شیوه ها و ابزارهای نوین
۲. استفاده از منابع و آموزه های دینی ، اخلاقی، تربیتی و علمی در حوزه های مربوط به حقوق شهروندان
۳. حمایت از ظرفیت های مردمی ، هنرمندان و آثار هنری آنان و نظرات کارشناسان تبلیغات و رسانه برای ترویج حقوق شهروندی
۴. تغییر نوبه ای محتوای تبلیغات محیطی د طول سال حداقل ۴ مرحله
۵. اختصاص بخشی از محتوای نشریه های داخلی به بحث حقوق شهروندی یا تهیه بروشور
۶. مصاحبه با رسانه های جمعی و تشکیل میز گردهای تبیین حقوق شهروندی توسط مدیران و کارشناسان آگاه -درج مطالب حقوق شهروندی مرتبط با حوزه سازمانی دستگاه جهت اطلاع رسانی
۷. تهیه متون و محتوای مناسب با محوریت حقوق شهروندی برای تولید فیلم و سریال ومحصولات متنوع فرهنگی و هنری
۸. نصب تابلوی منشور اخلاقی و شاخص های تخصصی دستگاه (با عنایت به بند ۳ برنامه اول) سازمان مربوطه در منظر مراجعین

*** برنامه هشتم: تشویق و ترغیب**

اقدامات:

۱. تشویق و ترغیب مدیران و کارکنان خوش برخورد، پی گیر و پاسخگو نسبت به مراجعین و پی گیری تنبیه متخلفین در این موضوع
۲. پیش بینی مشوق های لازم با رعایت شاخص های ارزیابی با لحاظ کردن ایجاد انگیزه در سایرین شده و پرهیز از تاثیر منفی بر دیگران
۳. اجرای برنامه های پیشنهادی تشویقی پس از بحث و بررسی و تصویب در ستاد صیانت دستگاه و اداره متبوع
۴. توجه به ضوابط ، مقررات و آیین نامه های این موضوع در قانون خدمات کشوری و طرح تحول اداری و دستور العمل ارزشیابی کارکنان

۵. استفاده از ظرفیت مناسبت های ملی (جشنواره شهد رجایی ، هفته دولت) ومناسبت های اختصاص دستگاههای اداری و اردو های زیارتی ، سیاحتی و فرهنگی برای تشویق و ترغیب مدیران و کارکنان
۶. استفاده از نتایج ارزیابی عملکرد کارکنان در حوزه رعایت حقوق شهروندان به عنوان یکی از شاخص های توانایی، لیاقت و شایستگی آنان در انتصاب و ترفیعات
۷. احتساب دوره ها و کارگاه های آموزشی در سر جمع آموزش های حین خدمت کارکنان

***برنامه نهم : پایش و بررسی وضعیت حقوق شهروندی**

اقدامات:

۱. برقراری نظام هوشمند و منطقی نظارت و ارزیابی رعایت حقوق شهروندی (در سطح سازمان و واحد های تابعه)
۲. تدوین معیارهای ارزیابی حقوق شهروندی سازمان مبتنی بر قوانین و مقررات جاری
۳. نظارت بر رعایت حقوق شهروندان و تفکیک متخلف ناآگاه و غافل از متمردين و مغرضین
۴. برقراری ضمانت های اجرایی بازدارنده و مناسب
۵. نظر سنجی و پایش از میزان رضایت مندی مراجعیندر ارتباط با چگونگی ارائه خدمات به مردم.
۶. پایش و آسیب شناسی نارضایتی های مردمی از نابسامانی های قانون و بوروکراسی اداری
۷. پایش آسیب شناسی نارضایتی های مردمی از نابسامانی های قانونی و بروکراسی اداری