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 بُعد 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 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 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 شیوه نامه تلاش می شود اطلاعات درخواستی برای هر یک از شاخص 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 **"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 شیوه نامه ارائه شده است، ارائه اطلاعات دقیق در این زمینه در بهبود شیوه نامه کمک کننده خواهد بود.

بعد ۱	شاخص ها	اطلاعات درخواستی
آگاهی بخشی وظایف، ماموریت ها و فرآیندهای اداری به مردم	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)	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 فرایند های خدمتی و اطلاع رسانی شفاف در مورد آن ها به طرق مقتضی (بند های ۸، ۹ و ۱۲ماده ۸ و بندهای ۱، ۲ و ۳ ماده ۴)	۱. آیا فرایند های اجرایی هر یک از خدمات دستگاه احصاء شده است؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. ۳. اگر بله، فرایند های اجرایی هر یک از خدمات سازمان به تفکیک شناسنامه دار و غیر شناسنامه دار لیست شود. ۴. نحوه اطلاع رسانی هر یک از فرایند 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. 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.

بعد ۲	شاخص ها	اطلاعات درخواستی
دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری	۴. نسبت فرایند های الکترونیک به کل فرایند های ارائه خدمت دستگاه/ واحد اجرایی (بند ۲ ماده ۶ و بند ۲ ماده ۱۶)	۱. آیا فرایند های خدمتی الکترونیکی شده احصاء شده اند؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. اگر بله، موارد زیر احصاء شود: - احصاء فرایند های اجرایی هر یک از خدمات دستگاه (شاخص ۲) - احصاء تعداد فرایند هایی که الکترونیکی شده اند. - و در نهایت نسبت دو مورد قبل.
	۵. تجمیع فرایندهای اداری ارائه خدمت در پنجره واحد (بندها ۳ و ۴ ماده ۶ و بند ۱ ماده ۱۶)	۱. آیا فرایند 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 فرایند 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. 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.
	۷. کیفیت تارنما و درگاه دستگاه/ واحد اجرایی از نظر دسترسی آسان شهروندان (بند ۲ ماده ۶ و بند ۵ ماده	* 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؟

	۹)	۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود ۳. اگر بله، تشریح نحوه سنجش (روش شناسی و محتوا) و ارائه نتیجه نظرسنجی.
	۸. بیش بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی جهت رفاه مراجعان (بند ۳ ماده ۶ و بند ۲ ماده ۳) **(۱ امتیاز)**	۱. آیا ساختمان و امکانات رفاهی (از جمله: مبلمان، آب آشامیدنی، آسانسور، پارکینگ، امانت 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
	۹. متوسط زمان ارائه خدمت به مراجعین (بند ۳ ماده ۴)	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.
	۱۰. وجود سامانه نوبت دهی و اعلام زمان انتظار به مراجعان (بندهای ۵ و ۶ ماده ۶)	۱. آیا سازمان سامانه ای برای نوبت دهی دارد؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود. ۲. اگر بله، مکانیسم آن تشریح شود.
بعد ۳	**شاخص ها**	**اطلاعات درخواستی**
رفتار محترمانه با مراجعین	۱۱. وجود جو حاکی از احترام در محیط اداری (بند های ۱، ۲، ۳، ۵ و ۶ ماده ۳، بند ۵ ماده ۹)	* 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.
	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)	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)
	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)	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.
بعد ۴	**شاخص ها**	**اطلاعات درخواستی**
اِعمال بیطرفانه قوانین و مقررات	۱۴. تنقیح و به روز رسانی مقررات مربوط به انجام وظایف دستگاه/ واحد اجرایی (بند های ۱، ۵ و ۷ ماده ۴)	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؟
	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)	* 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.

بعد ۵	شاخص ها	اطلاعات درخواستی
فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین	۱۶. شناسایی و رفع عوامل آسیب زا به شهروندان در جریان فعالیت دستگاه/ واحد اجرایی (ماده ۱۳)	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.
	۱۷. پیش بینی ضوابط و فرایند اجرایی جبران خسارات وارده به شهروندان (ماده ۱۳)	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.
بعد ۶	**شاخص ها**	**اطلاعات درخواستی**
انتشار آمار و اطلاعات عملکردی و ایجاد امکان مشارکت، انتقادات و پیشنهادات مردم (حکمرانی داده باز)	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. 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
	۱۹. ارائه گزارش عملکرد دوره ای و آمار و اطلاعات دستگاه/ واحد اجرایی به شهروندان (بند های ۲، ۳ و ۴ ماده ۸)	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.
	۲۰. وجود برنامه منظم دیدار مدیران با شهروندان و اجرای آن	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 دیدار ها)
	۲۱. برگزاری جلسات پرسش و پاسخ با اصحاب رسانه به صورت دوره ای (بند های ۱۰ و ۱۱ ماده ۸)	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)؟
	۲۲. سامانه دریافت شکایات، انتقاد ها، پیشنهادات و ارتباطات دو سویه (بند ۶ ماده ۹)	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
	۲۳. متوسط زمان پاسخگویی به شکایات (ماده ۹)	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.
بعد ۷	**شاخص ها**	**اطلاعات درخواستی**

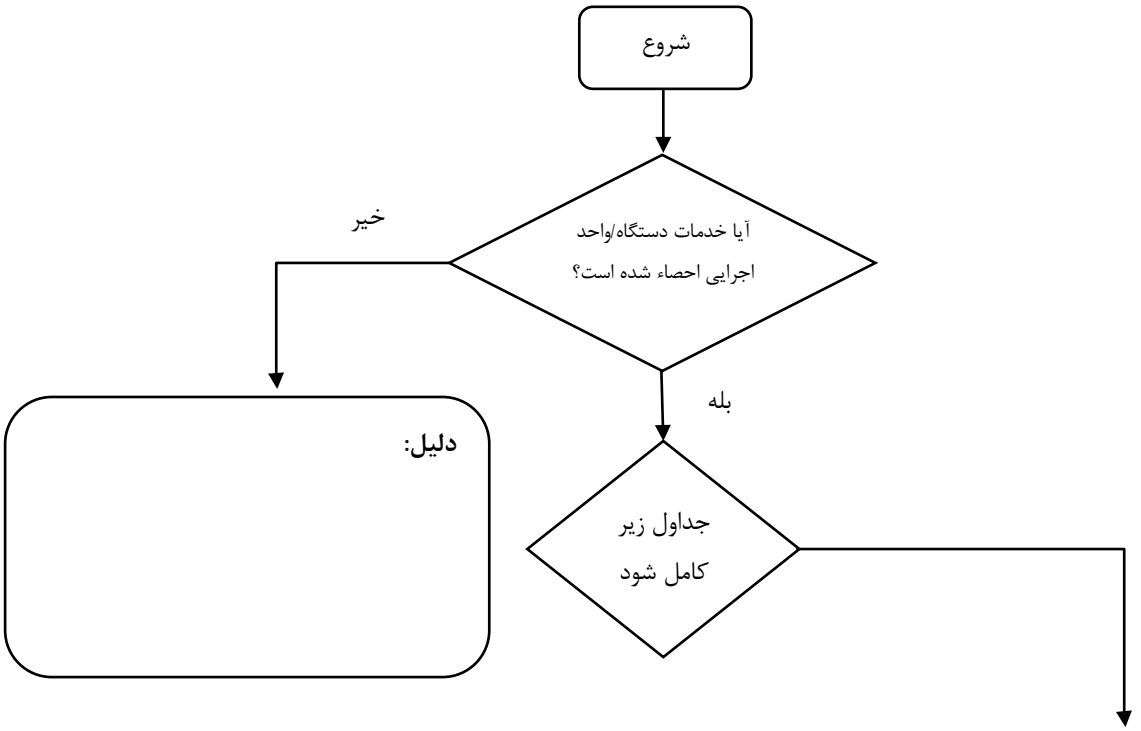
راهبری و ضمانت اجرایِ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری	۲۴. رصد مستمر اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری در تمامی واحدهای تابعه و تشکیل جلسات هماهنگی (بند ۱ ماده ۱۶)	۱. آیا سازمان برنامه ای در حوزه بازرسی و برگزای کمیته سلامت و صیانت دارد؟ ۲. اگر خیر، دلیل آن ذکر شود ۳. اگر بله، به سوالات 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)	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. 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	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)	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
	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)	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، 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.

مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه/واحد اجرایی): در این شیوه 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.

قالب و فرآیند گزارش دهی

شاخص ۱

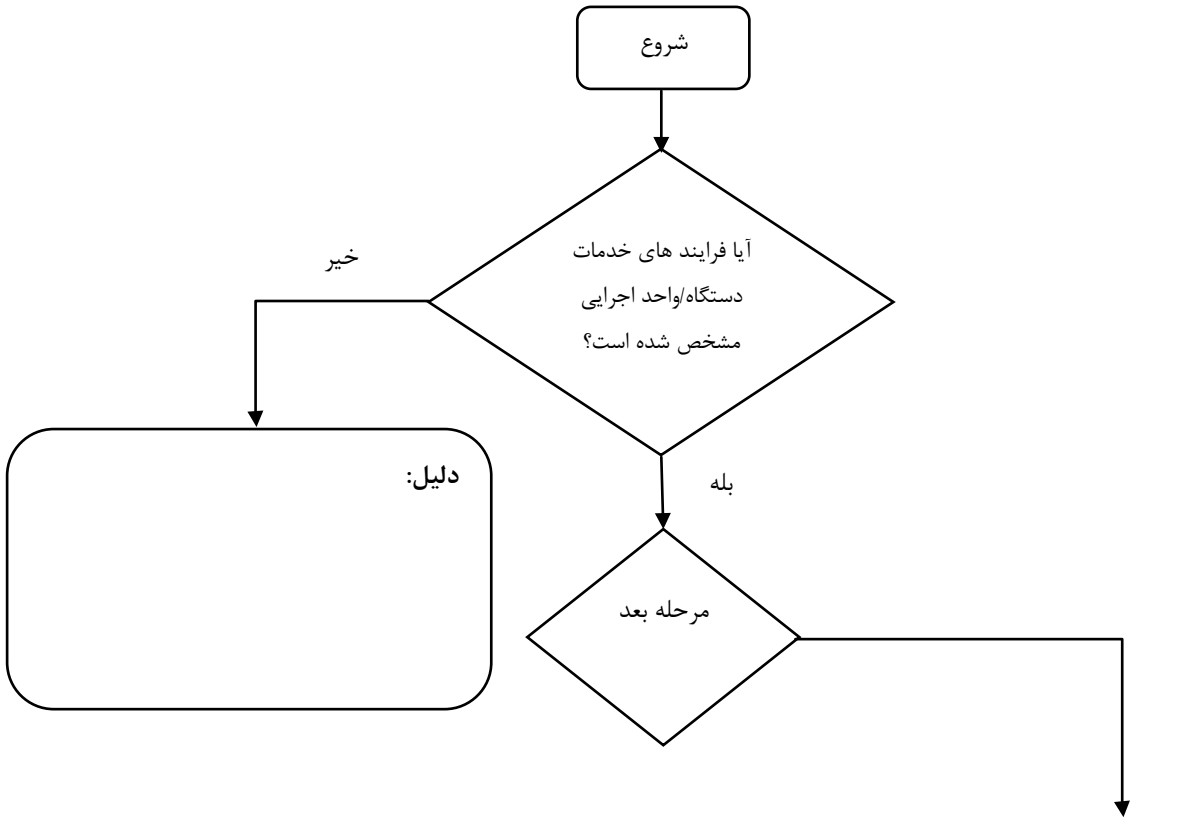


ردیف	خدمات شناسنامه دار	مستند قانونی	جامعه هدف (خدمات به چه کسی ارائه می شود)	نحوه اطلاع رسانی
۱				
n				

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

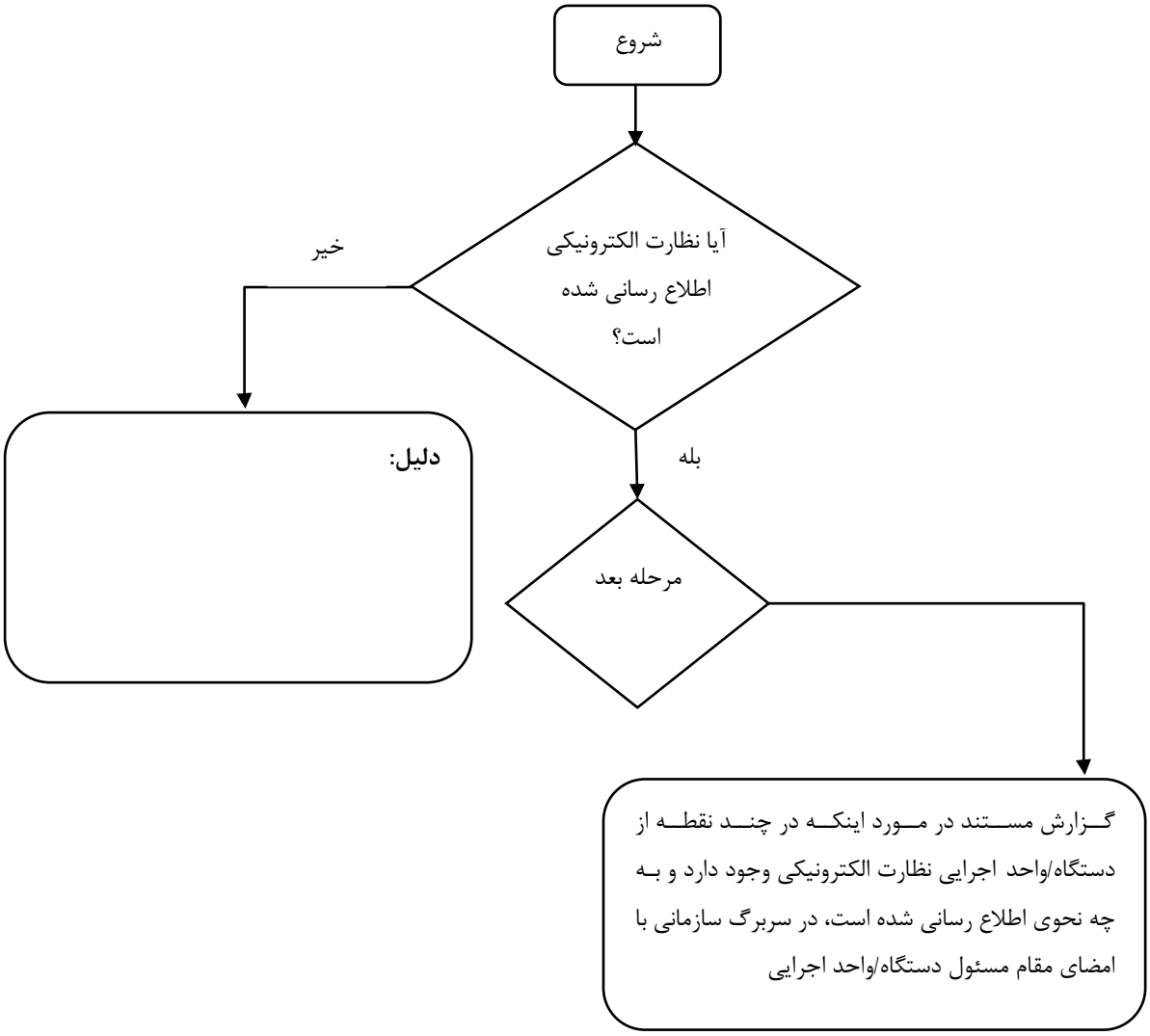
ردیف	خدمات برون سپاری شده	مجری	جامعه هدف	نحوه اطلاع رسانی
۱				
n				

شاخص ۲

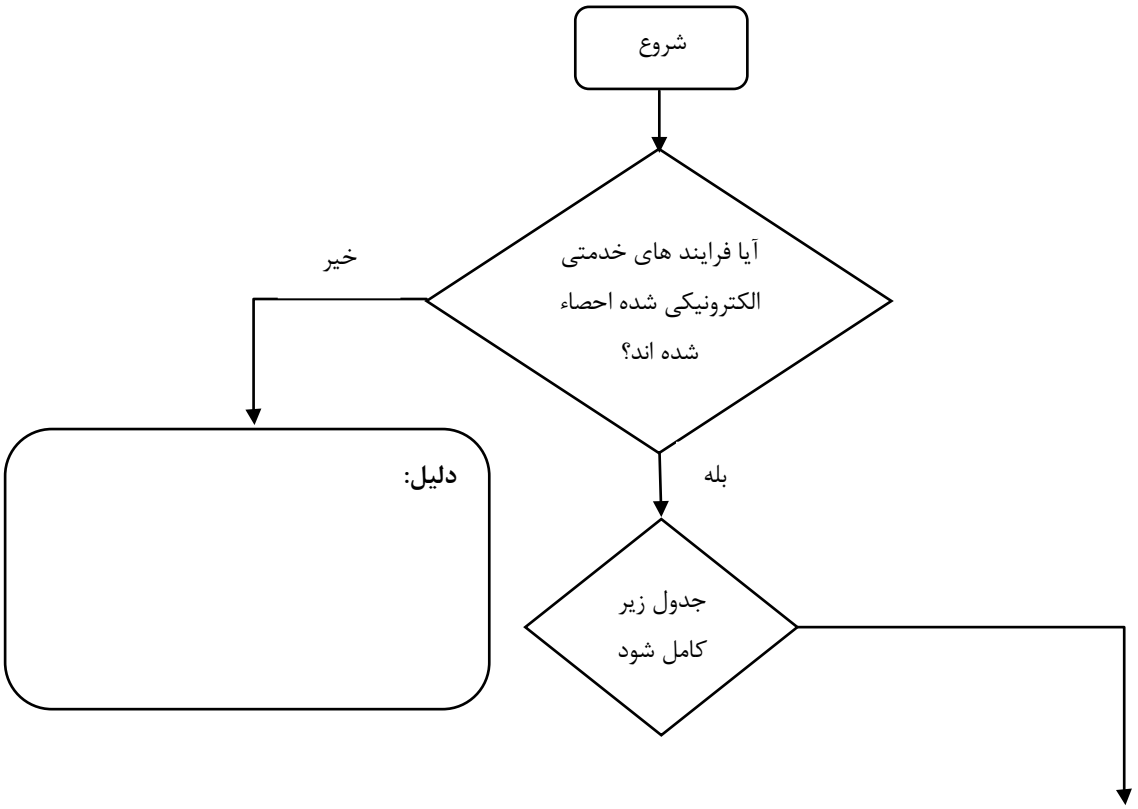


نمودار جریان کار به تفکیک خدمات دستگاه/واحد اجرایی، (در قالبی که تهیه شده است) ارائه شود.

شاخص ۳

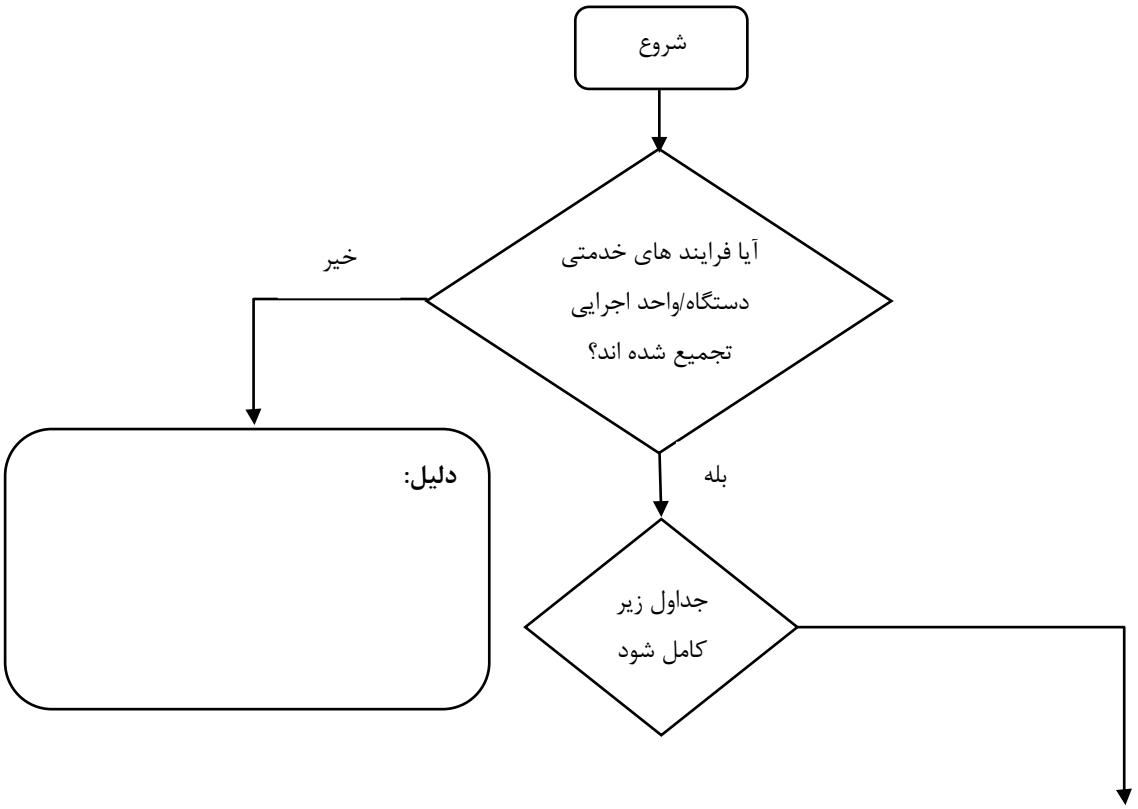

شروع
آیا نظارت الکترونیکی اطلاع رسانی شده است؟
خیر
بله
دلیل:
مرحله بعد
گزارش مستند در مورد اینکه در چند نقطه از دستگاه/واحد اجرایی نظارت الکترونیکی وجود دارد و به چه نحوی اطلاع رسانی شده است، در سربرگ سازمانی با امضای مقام مسئول دستگاه/واحد اجرایی

شاخص ۴



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

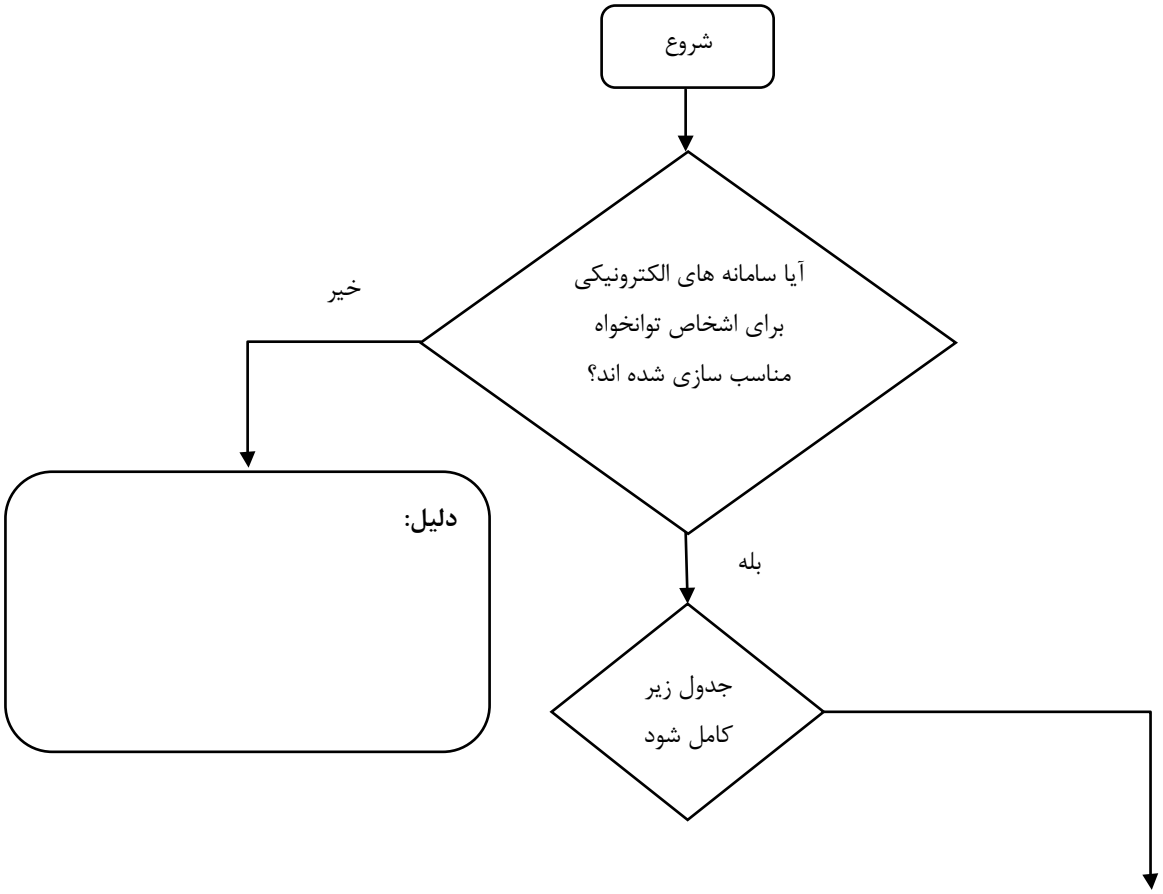
شاخص ۵



ردیف	فرایند های خدمتی فیزیکی	وضعیت تجمیع فرآیندهای خدمتی فیزیکی	
		تجمیع شده اند	تجمیع نشده اند
۱			
n			
	درصد فرآیندهای خدمتی فیزیکی تجمیع شده		

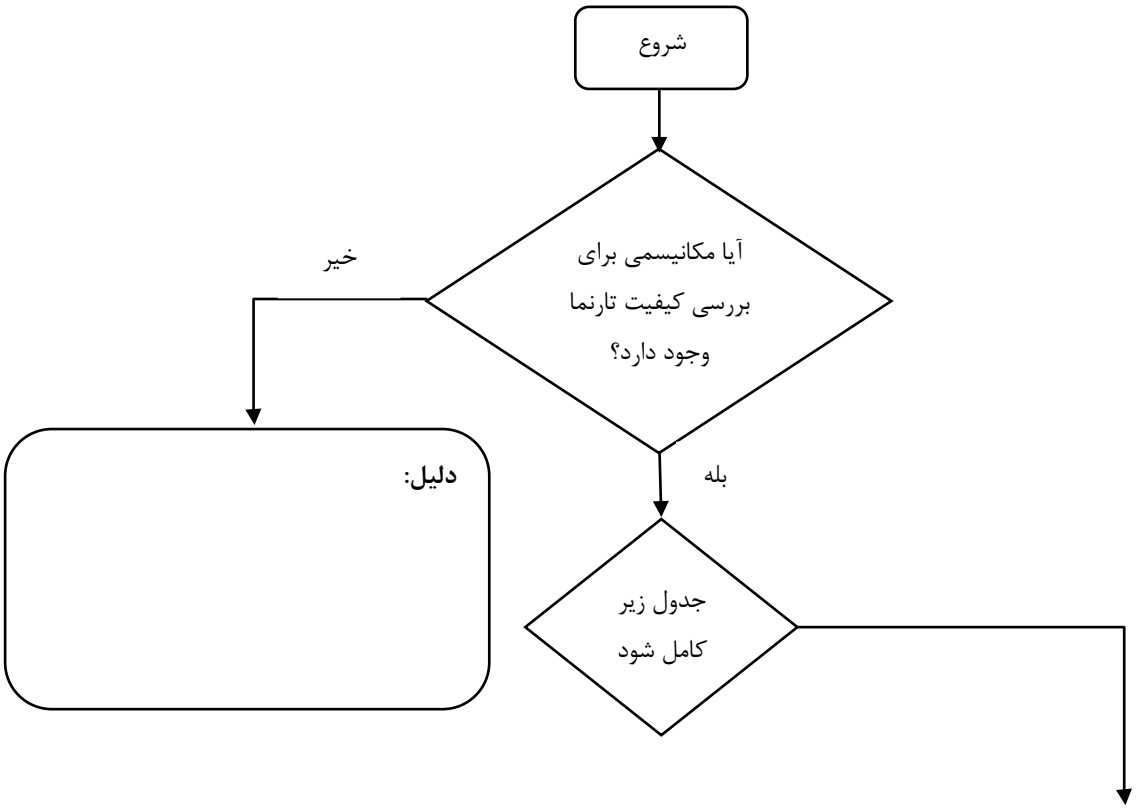
ردیف	فرایند های خدمتی الکترونیکی	وضعیت تجمیع فرآیندهای خدمتی الکترونیکی	
		تجمیع شده اند	تجمیع نشده اند
۱			
n			
	درصد فرآیندهای خدمتی الکترونیکی تجمیع شده		

شاخص ۶



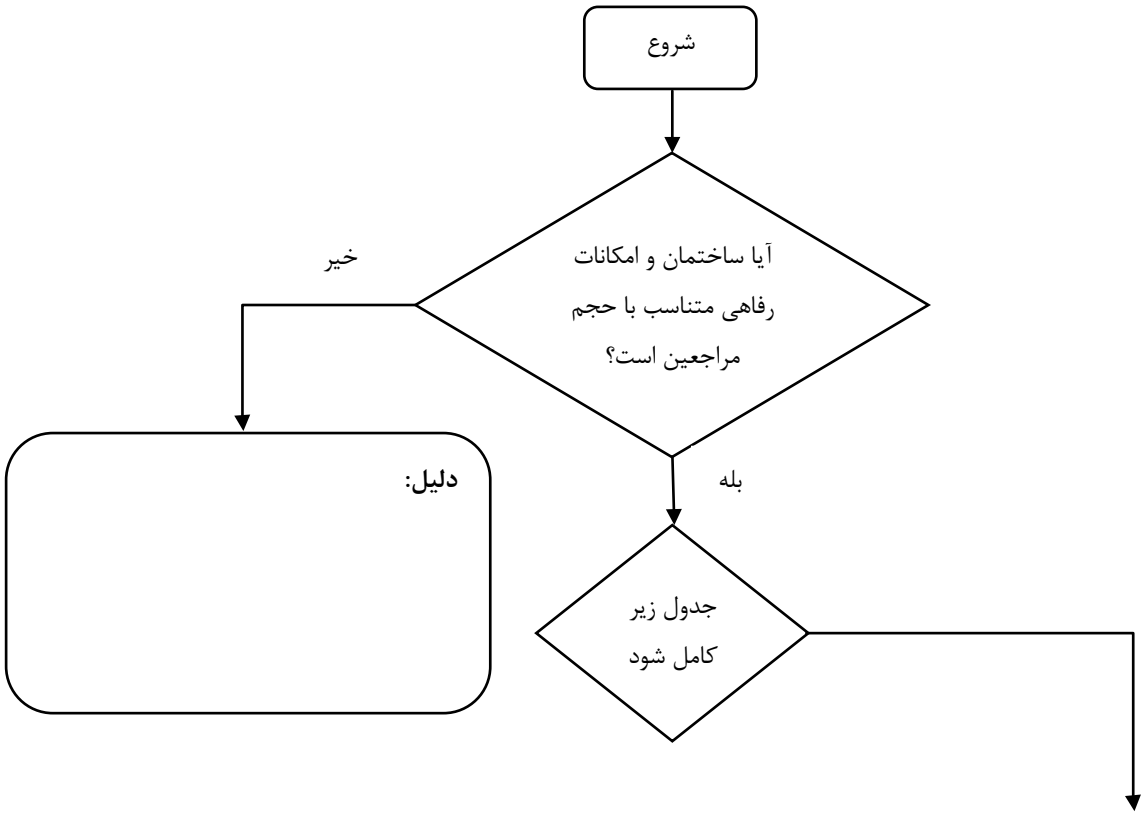
چگونگی مناسب سازی	تشریح مکانیسم

شاخص ۷



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

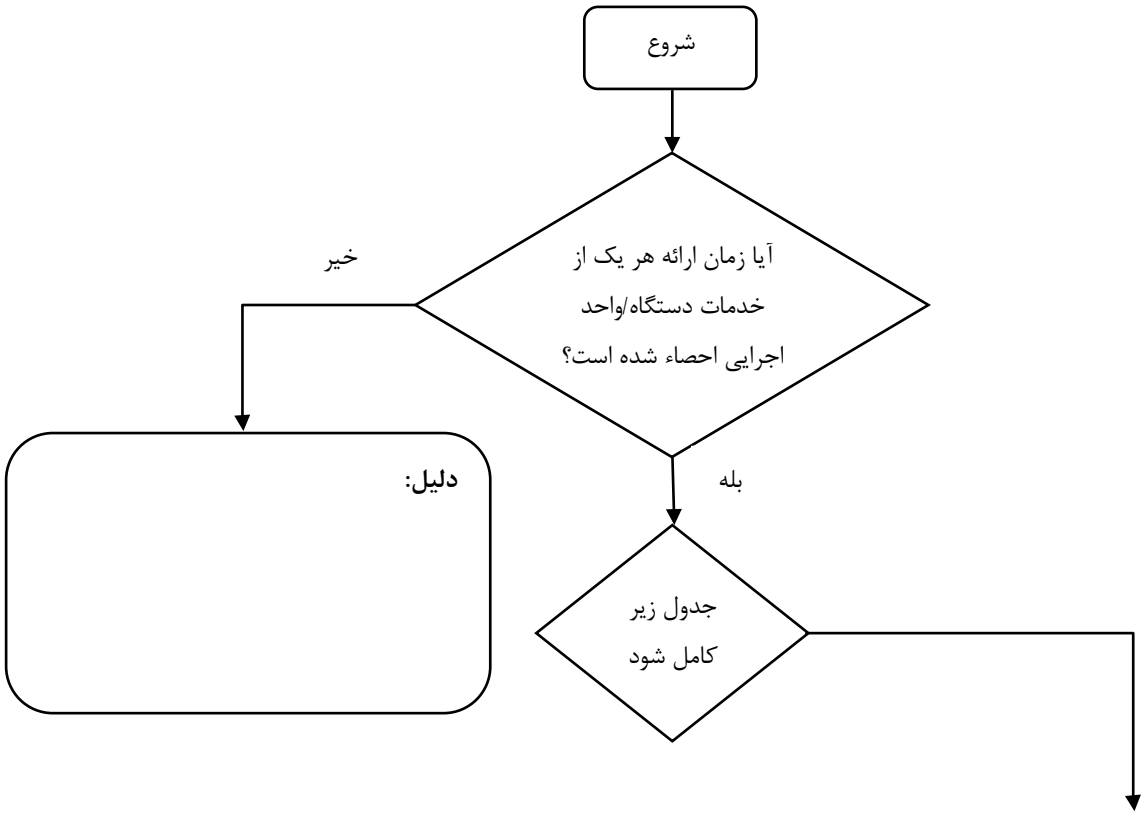
شاخص ۸



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

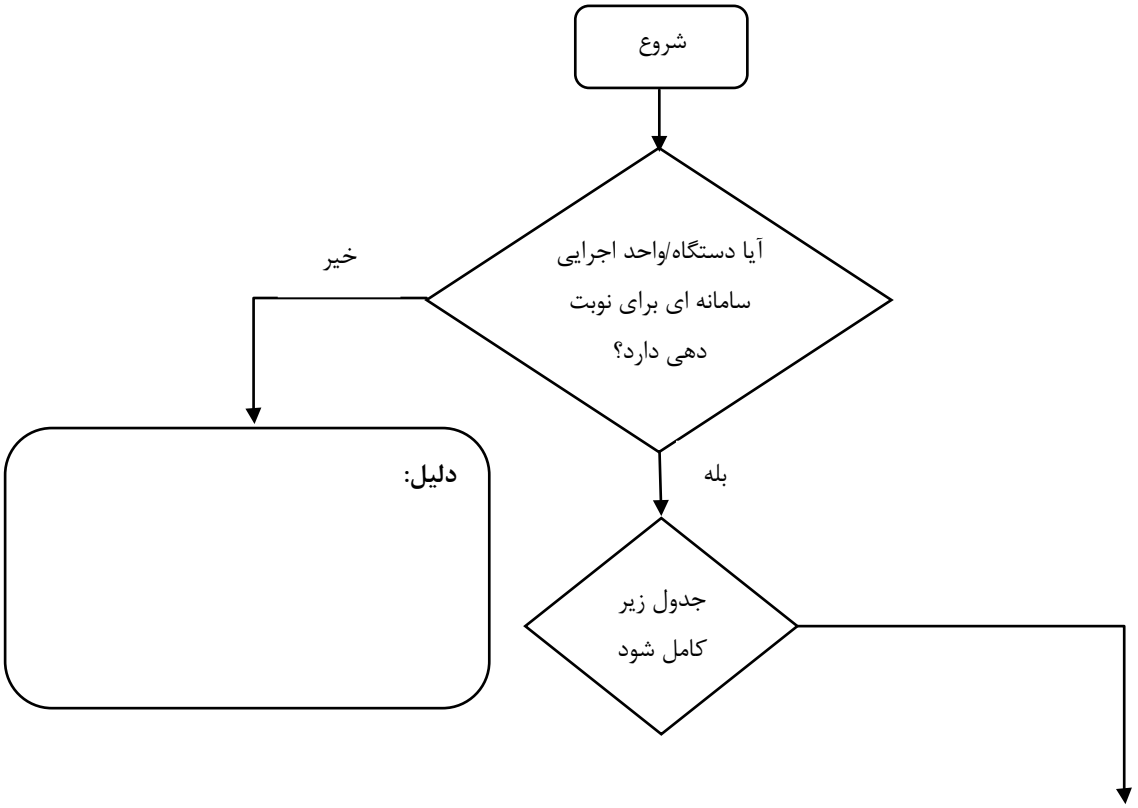
ردیف	ساختمان و تجهیزات (از جمله: مبلمان، آب آشامیدنی، آسانسور، پارکینگ، محلی برای امانت سپاری) نسبت به حجم ارباب رجوع	وضعیت ساختمان و تجهیزات
۱		
۲		
n		

شاخص ۹



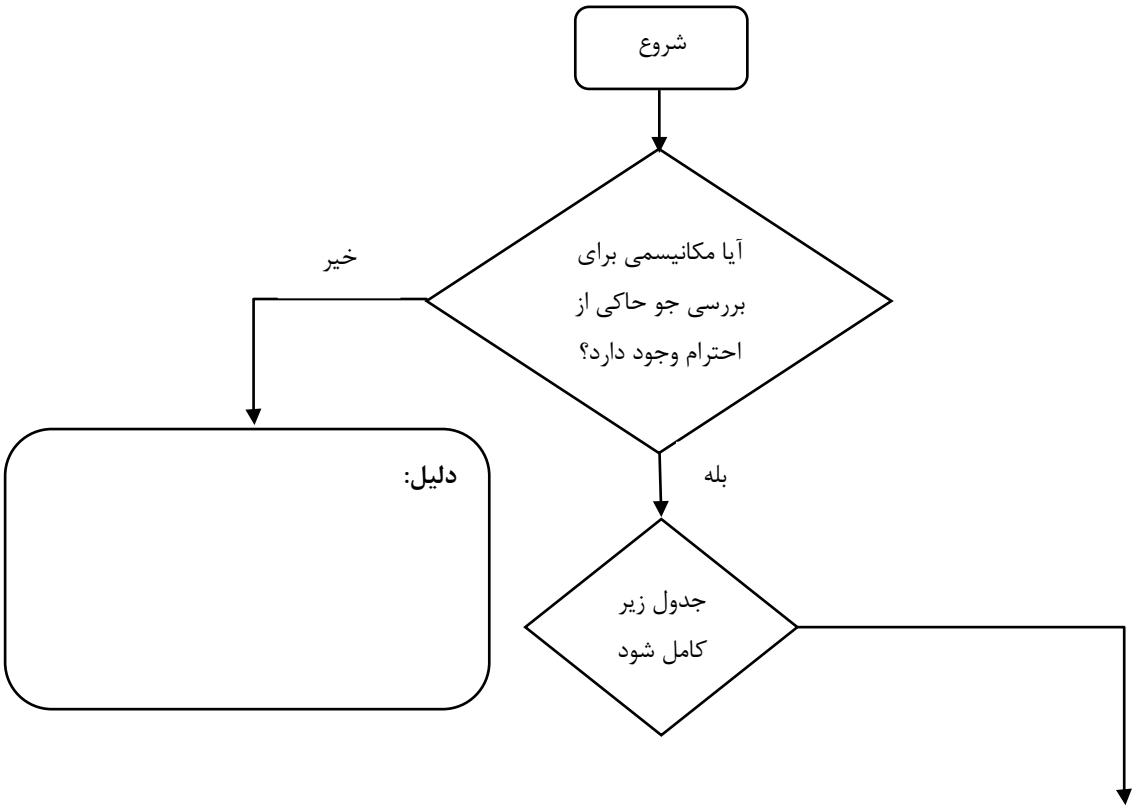
ردیف	خدمت	متوسط زمان مورد نیاز
۱		
۲		
۳		
n		

شاخص ۱۰



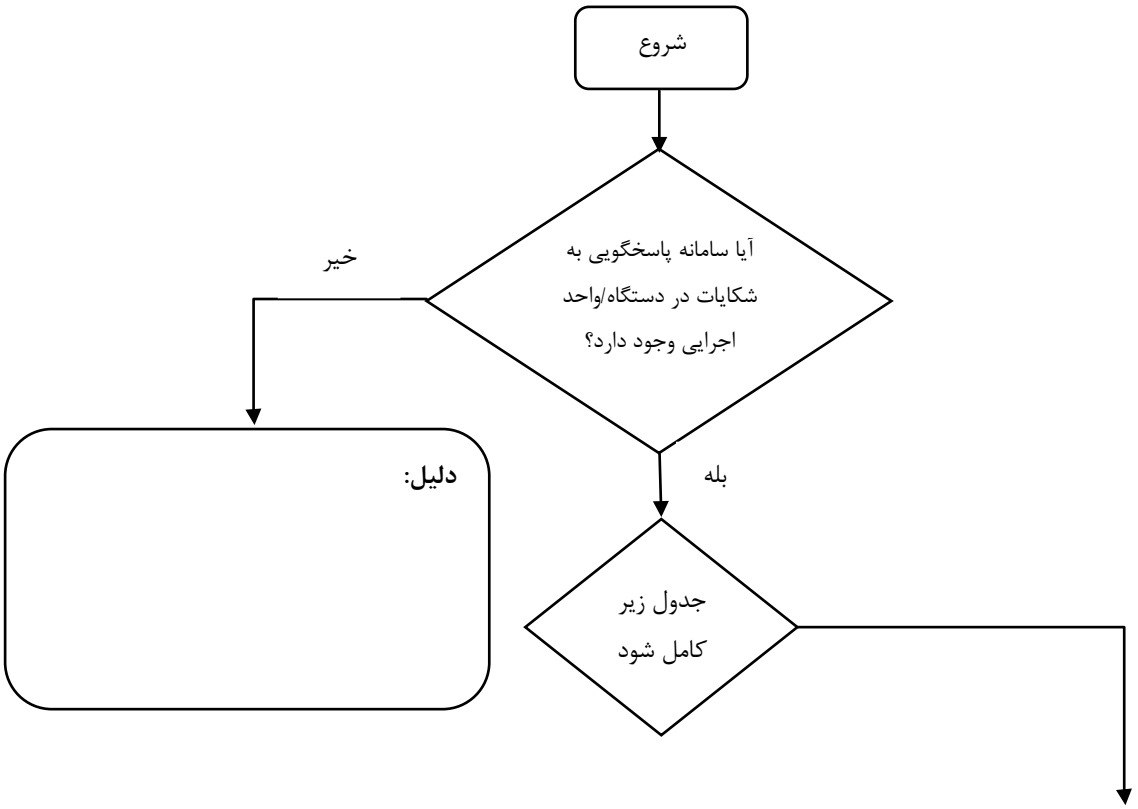
سامانه نوبت دهی	تشریح مکانیسم

شاخص ۱۱



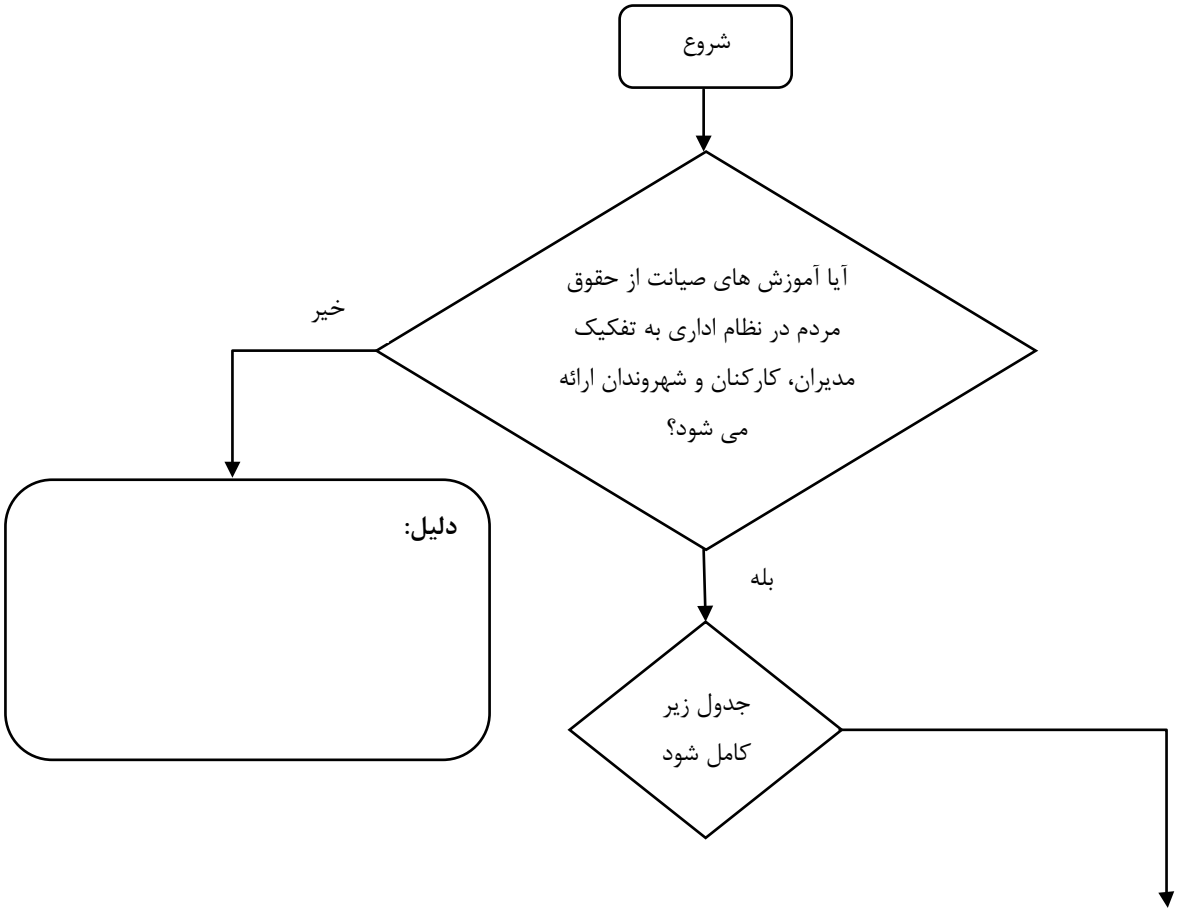
مکانیسم	تشریح مکانیسم
برای مثال نظر سنجی از شهروندان	سوالات، روش شناسی، نتیجه نظرسنجی

شاخص ۱۲



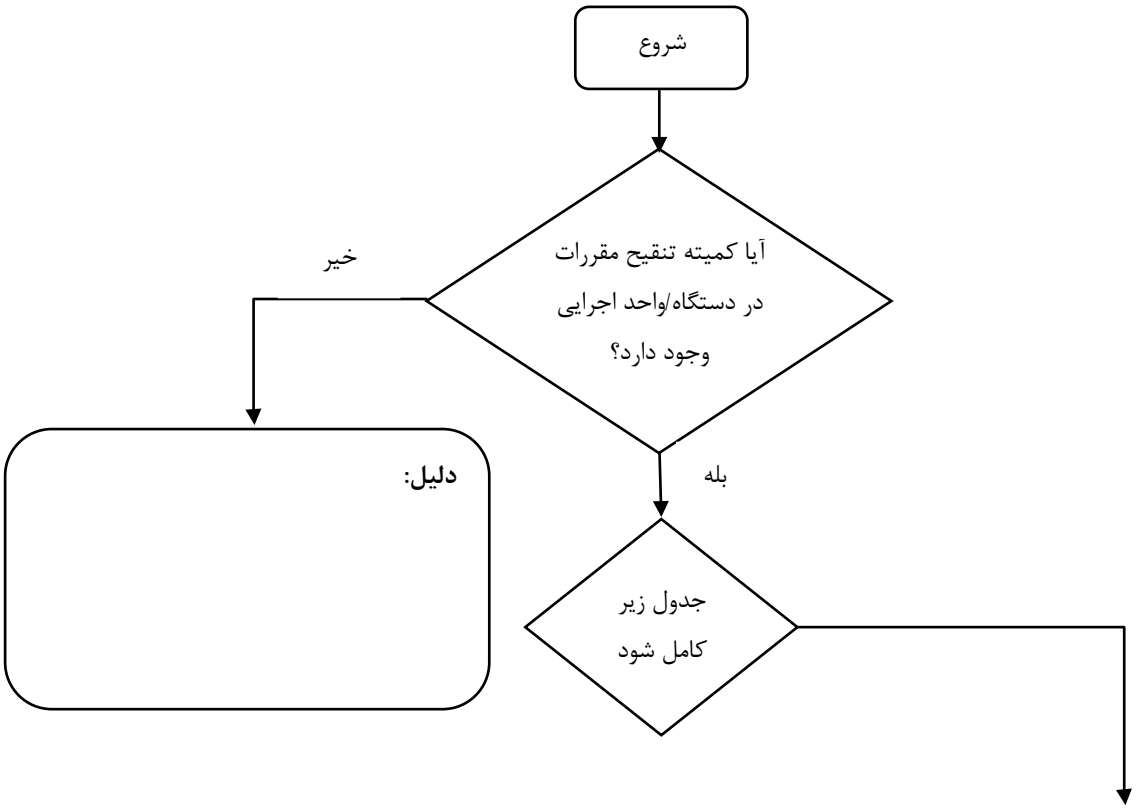
سامانه	تشریح سامانه
نقاط قوت و ضعف سامانه	قوت ها: ضعف ها:
تعداد شکایات دریافتی در طول سال	
تعداد شکایاتی که با موضوع ادبیات غیر محترمانه اند	
اعلام درصد (نسبت شکایات ثبت شده با موضوع رفتار و ادبیات غیر محترمانه با شهروندان به کل شکایات ثبت شده در سال)	

شاخص ۱۳



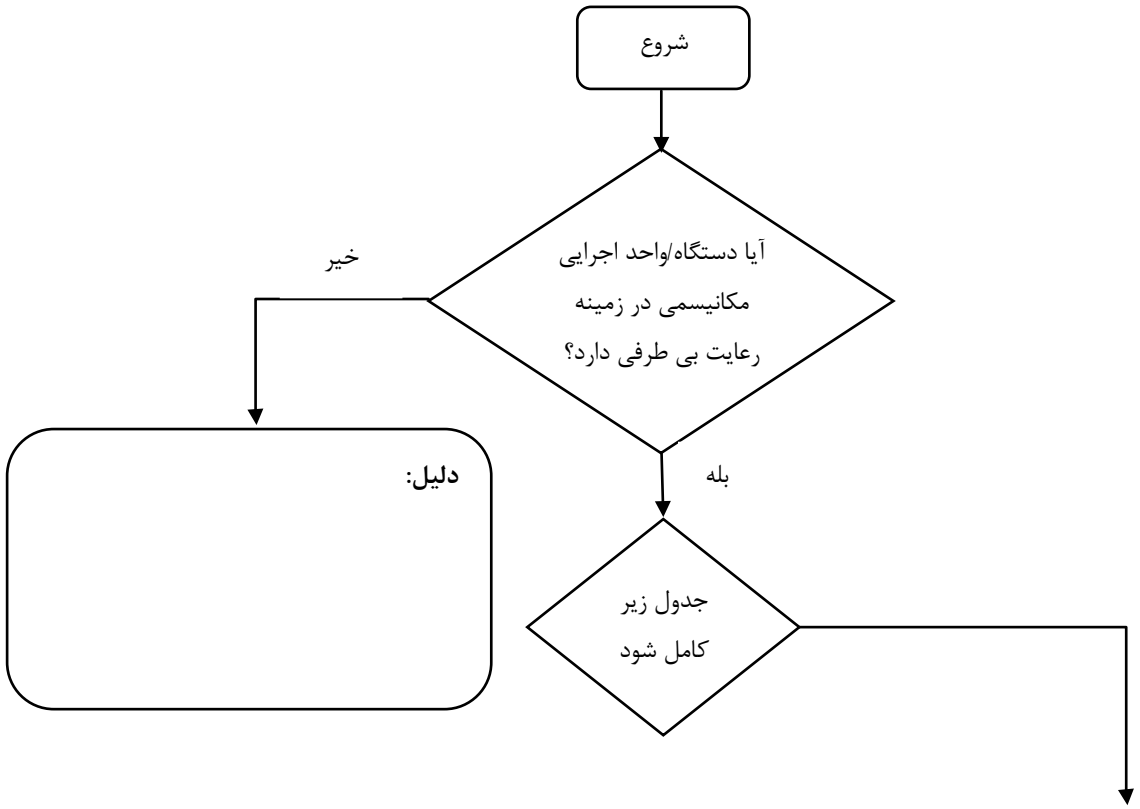
نوع آموزش های برگزار شده	
مکانیسم برگزاری آموزش ها	
ساعات آموزشی برگزار شده با موضوع صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری به تفکیک مدیران، کارکنان و شهروندان	

شاخص ۱۴



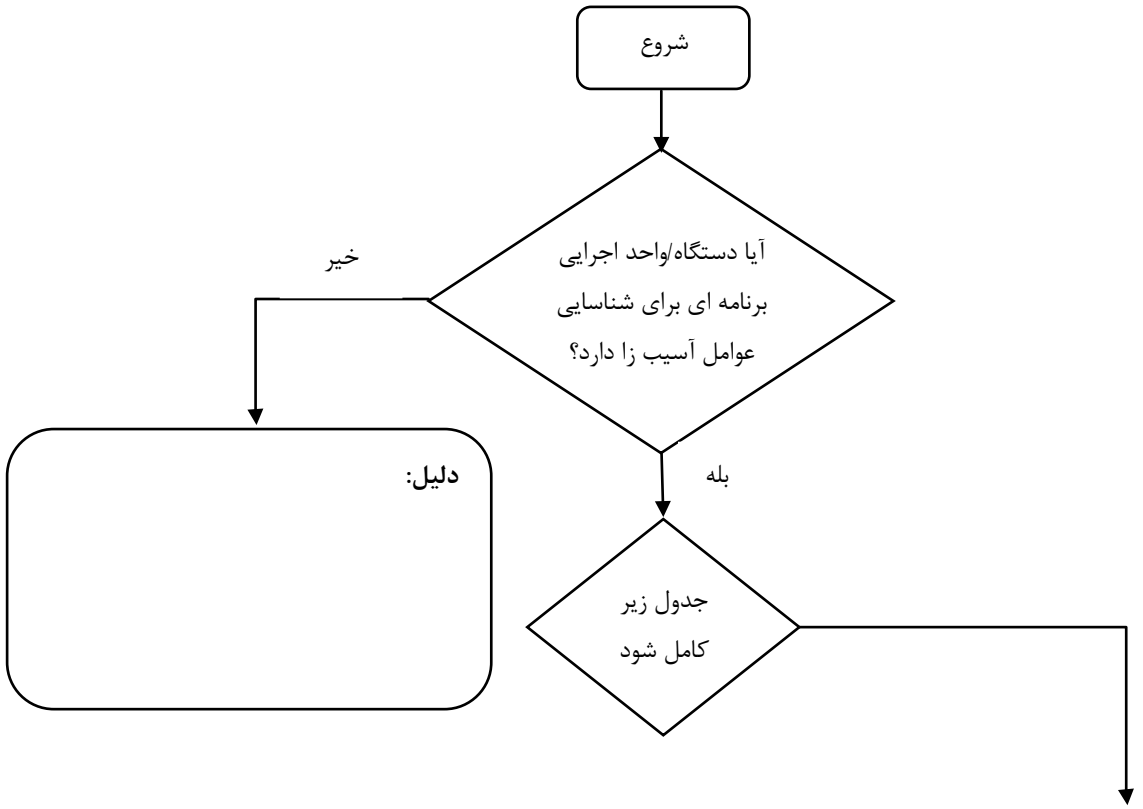
مکانیسم آن بـه چـه صـورت است؟	
در طول سال چه تعداد جلسـه برگزار کرده است؟	
خروجـی جلسـات (تعـداد مقرراتی که تنقیح شده اند)	
اعلام مقررات تنقیح شده	

شاخص ۱۵



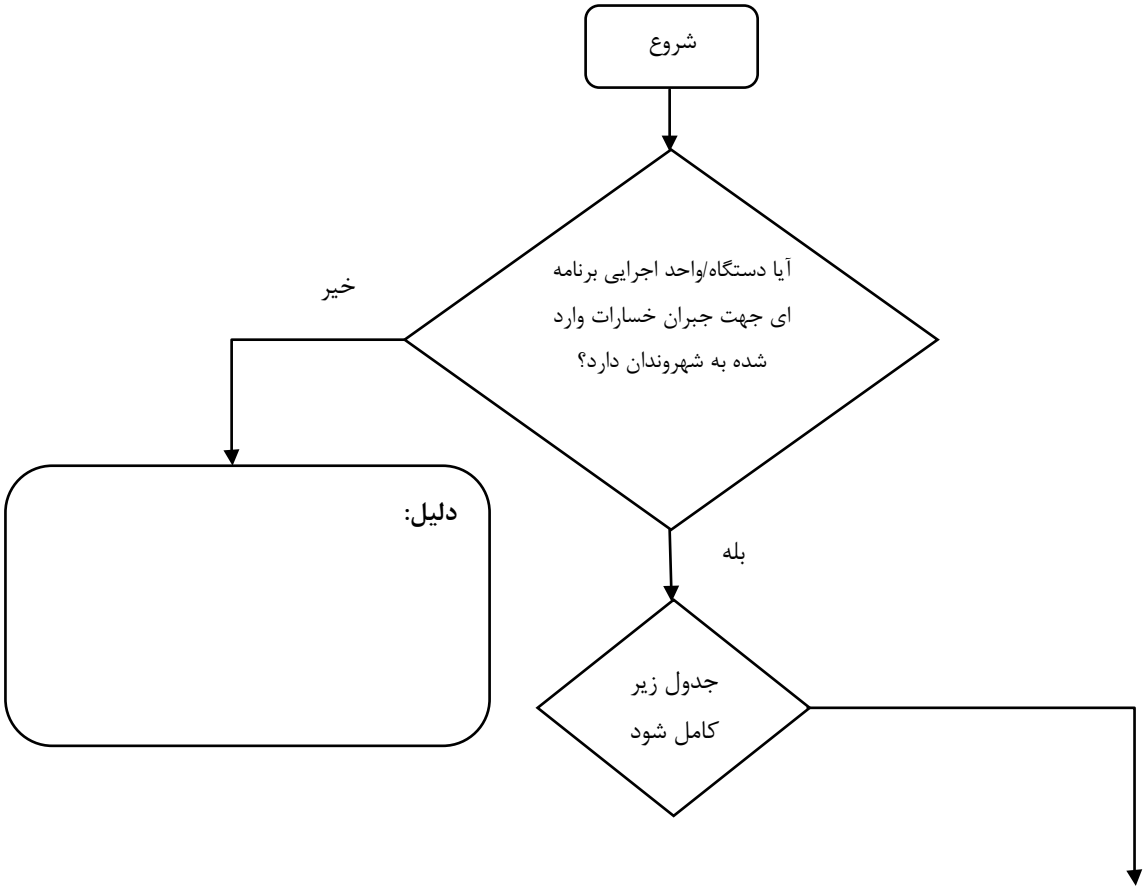
مکانیسم	تشریح مکانیسم
برای مثال نظر سنجی از شهروندان	سوالات، روش شناسی، نتیجه نظرسنجی

شاخص ۱۶



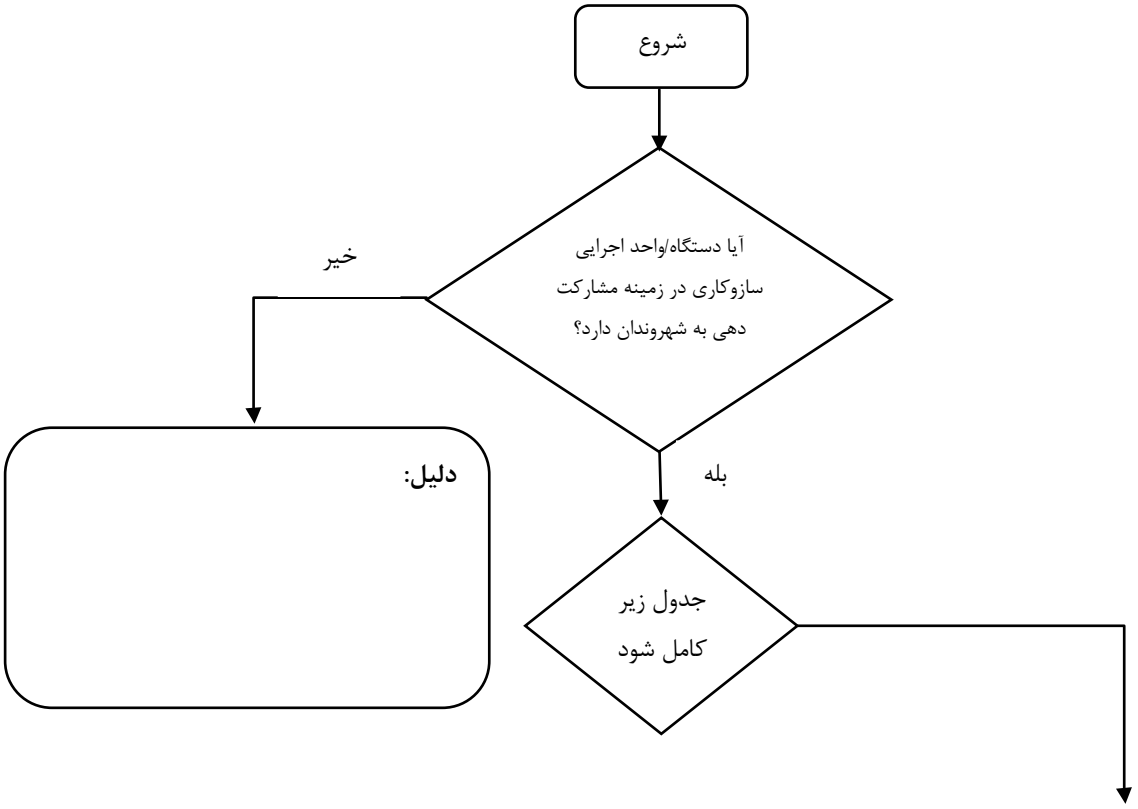
مکانیسم آن به چه صورت است؟	
عوامل آسیب زای شناسایی شده	
اقدامات انجام شده در جهت رفع آن ها	

شاخص ۱۷



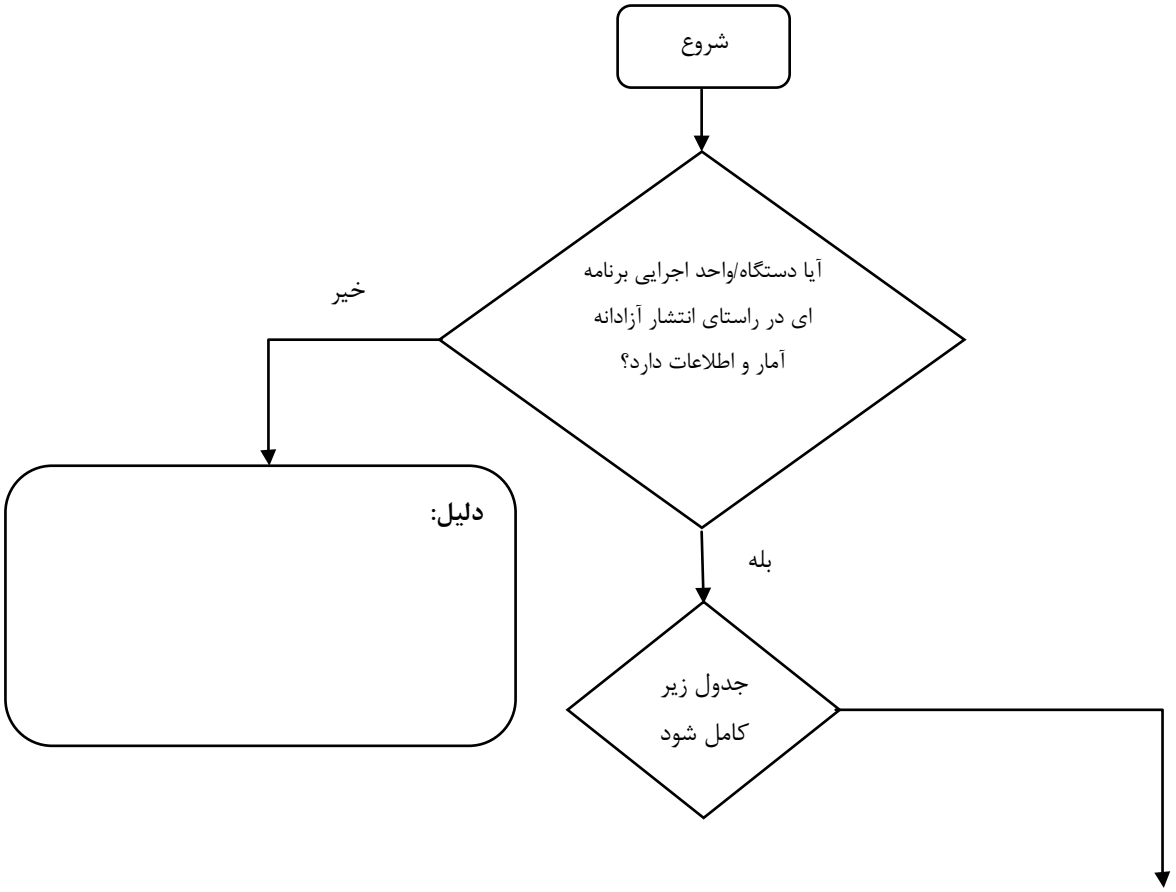
مکانیسم آن به چـه صورت است؟	
موارد جبران خسارت شده	

شاخص ۱۸



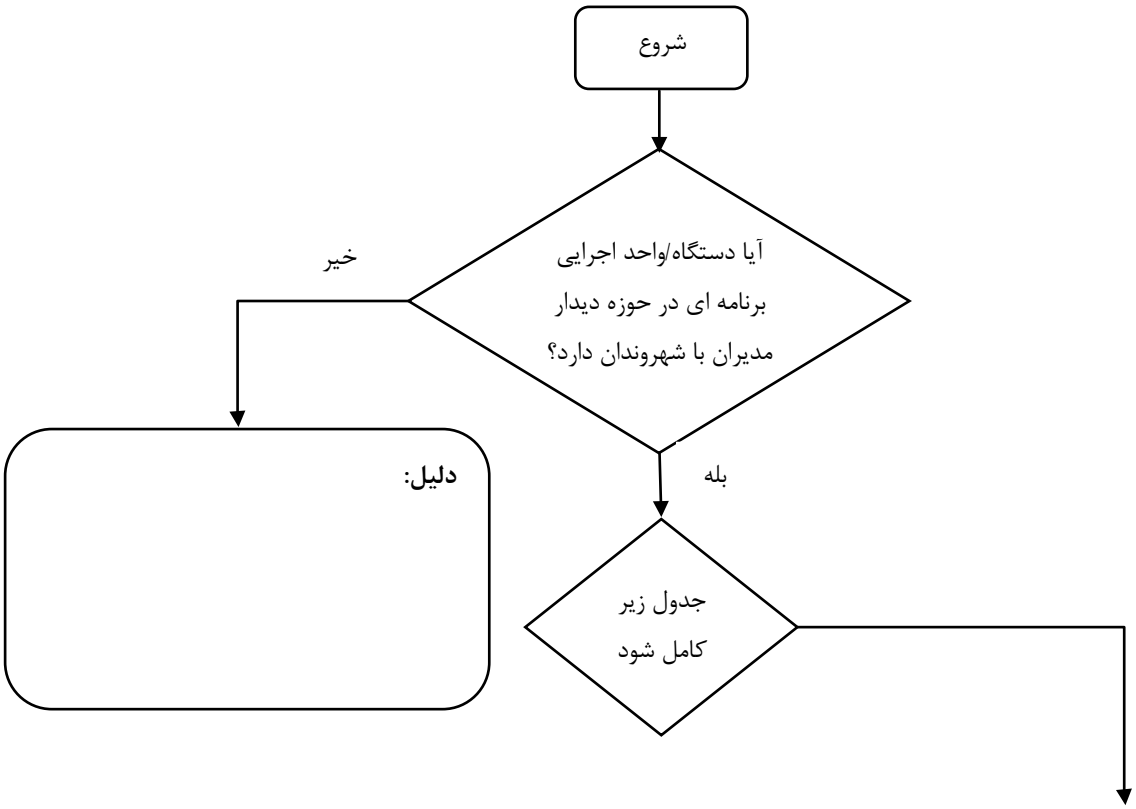
مکانیسم آن به چه صورت است؟	
نتیجه مشارکت دهی (مشارکت شهروندان در چه حوزه هایی بوده و نتایج آن چیست؟)	
آیا مردم تمایل به مشارکت دارند؟	

شاخص ۱۹



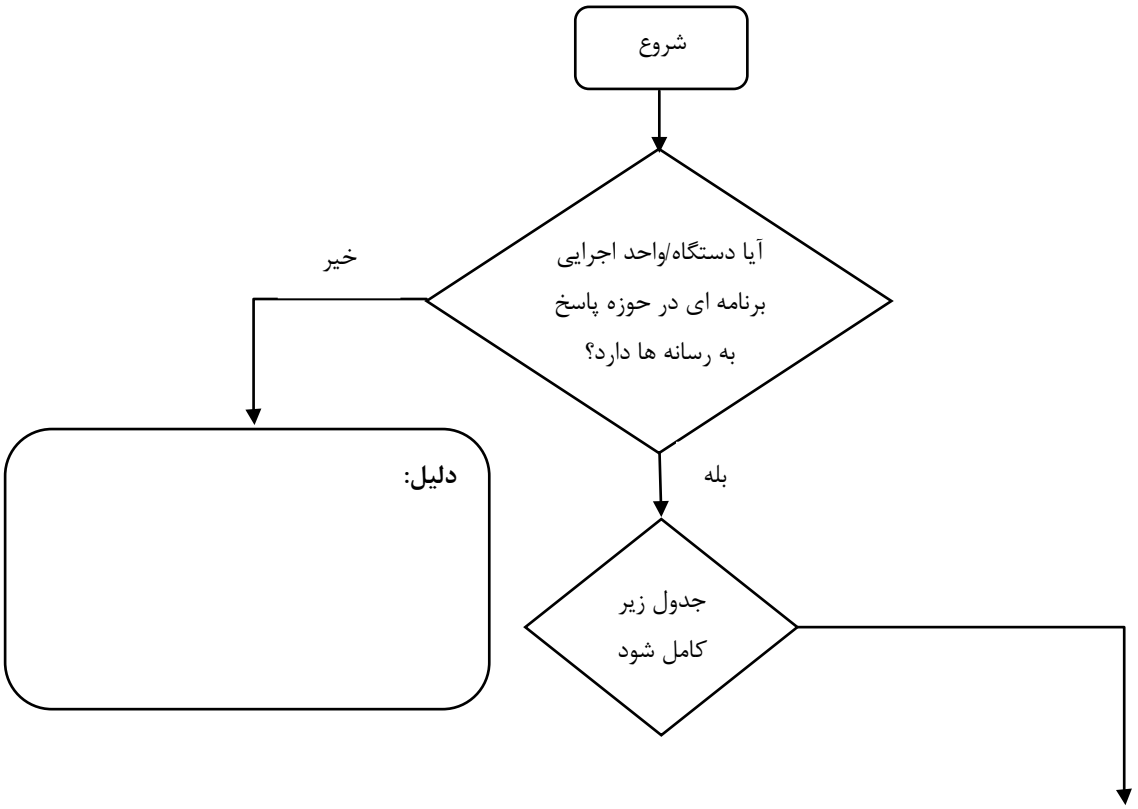
مکانیسم آن به چه صورت است؟	
سالانه چه آمار و اطلاعاتی توسط سازمان منتشر می شود؟	

شاخص ۲۰



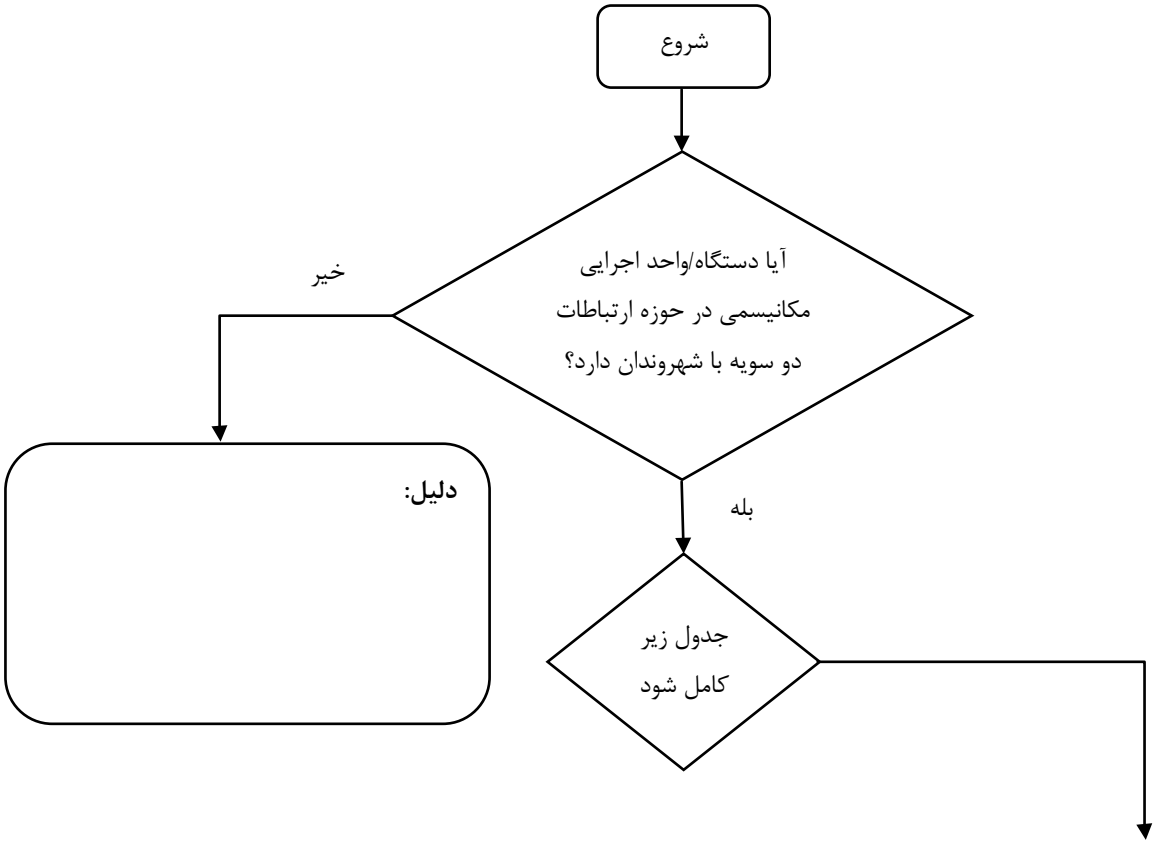
مکانیسم آن به چه صورت است؟	
در طول سال چند بار این برنامه اجرایی شده است؟	
خروجی ارائه شود (به تفکیک فراوانی مراجعه کنندگان، علت، نتایج دیدار ها)	

شاخص ۲۱



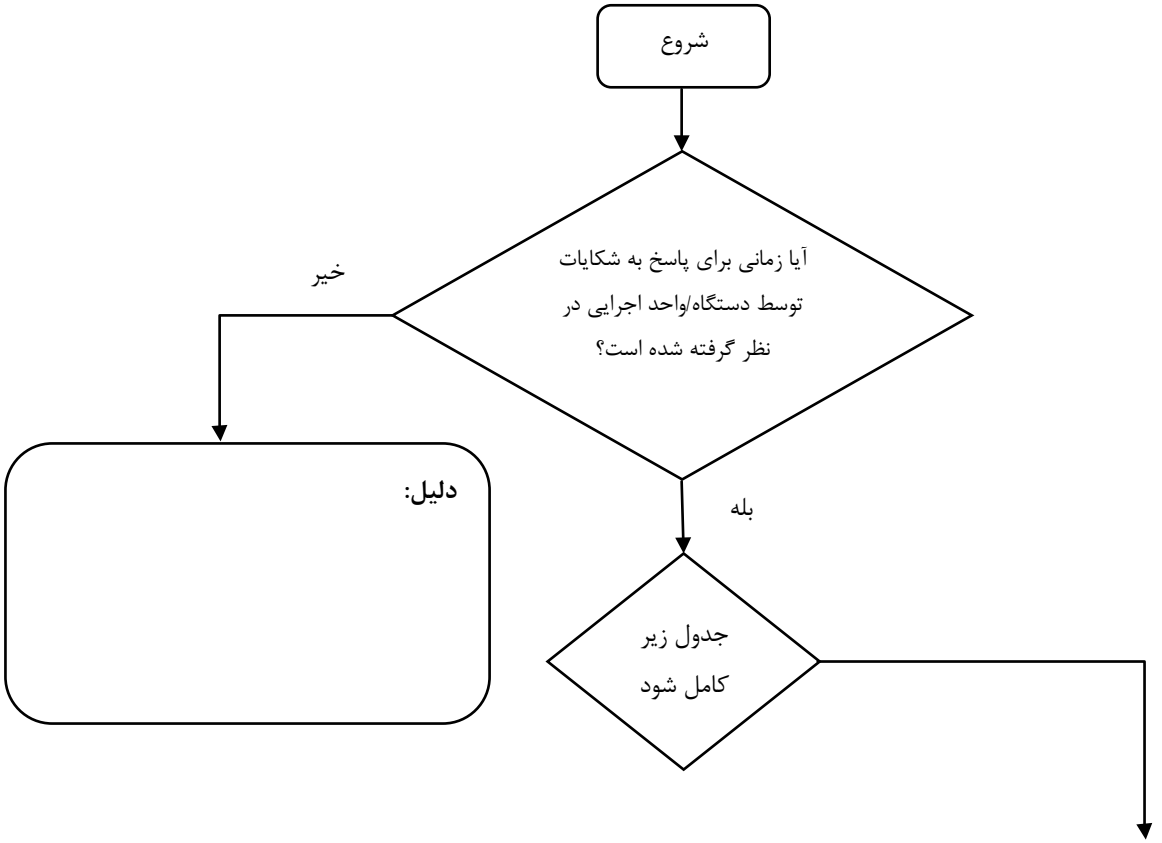
مکانیسم آن به چه صورت است؟	ارسال جوابیه به نشریات جهت شفاف سازی در زمینه اخبار و تحلیل های خبری نادرست از بخش کشاورزی و تهیه گزارش به تعداد بیش از ۵۰ مورد سم افلاتوکسین و کرونا
در طول سال چند بار این برنامه اجرایی شده است (به همراه تاریخ و مستند)؟	۳ بار (روزنامه ساقی، روزنامه ارک،خبر گزاری تسنیم. در مورد قطع درختان،تولید نهاده های تراریخته، برگزاری همایش تخصصی در مجتمع شهید کسایی با حضور دکتر قره یاضی

شاخص ۲۲



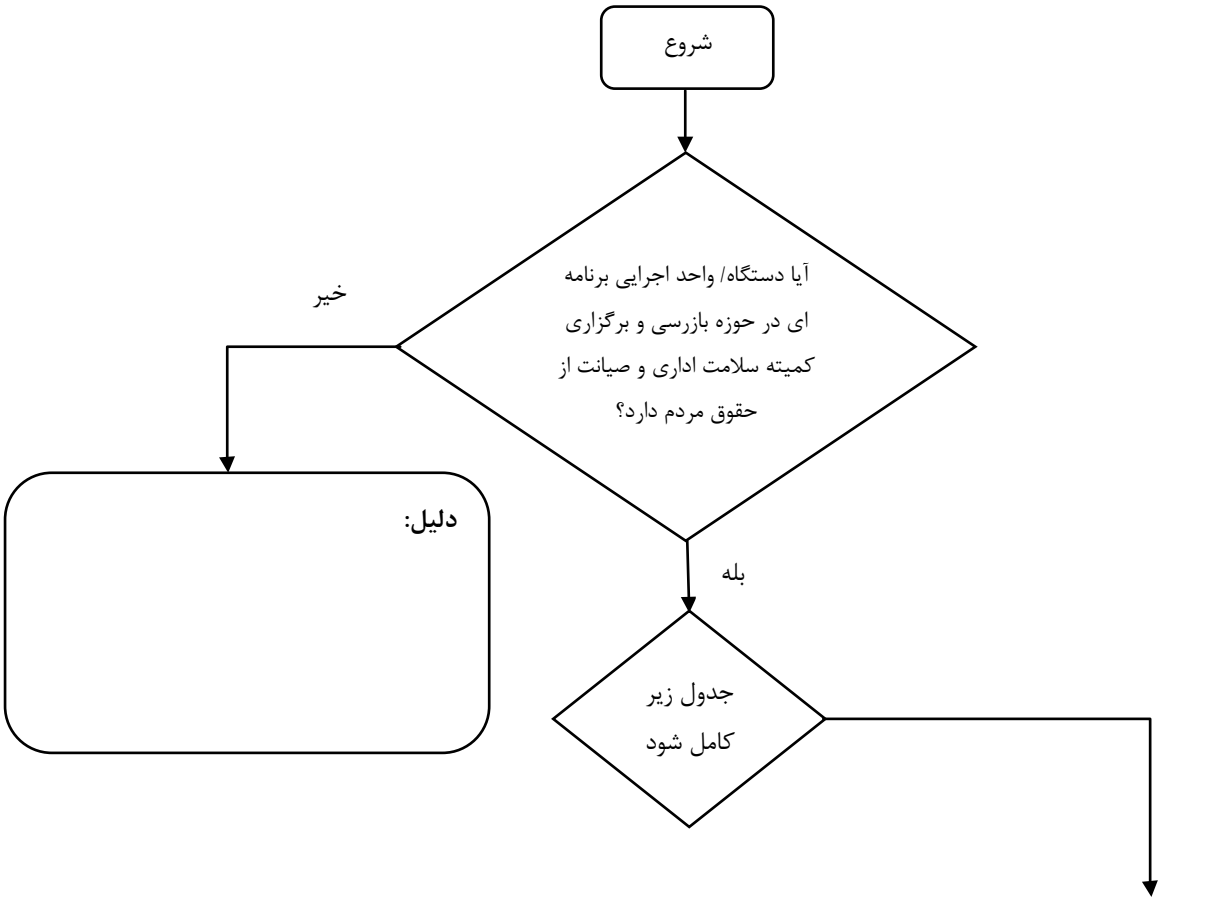
مکانیسم آن به چه صورت است؟	انعکاس جلسات دیدار مردمی- اطلاع رسانی آن – صندوق پیشنهادات و انتقادات ریاست سازمان از طریق سامانه انتشار دسترسی آزاد به اطلاعات
خروجی به تفکیک شکایات، انتقادات و پیشنهادات ارائه شود	شکایات: انتقادات: پیشنهادات: کلید صندوق در اختیار ریاست محترم سازمان بوده و توسط ایشان بازبینی می شود. مدت زمان پاسخگویی به سئوالات مردمی از ۷۰ روز به ۷ روز کاهش یافته است. با ارسال ۱۸۰ مورد اسناد منتشر شده بخش کشاورزی استان (**رتبه نخست کشور**)

شاخص ۲۳



ردیف	نوع شکایت	زمان مورد نیاز برای پاسخگویی
۱		
۲		
n		

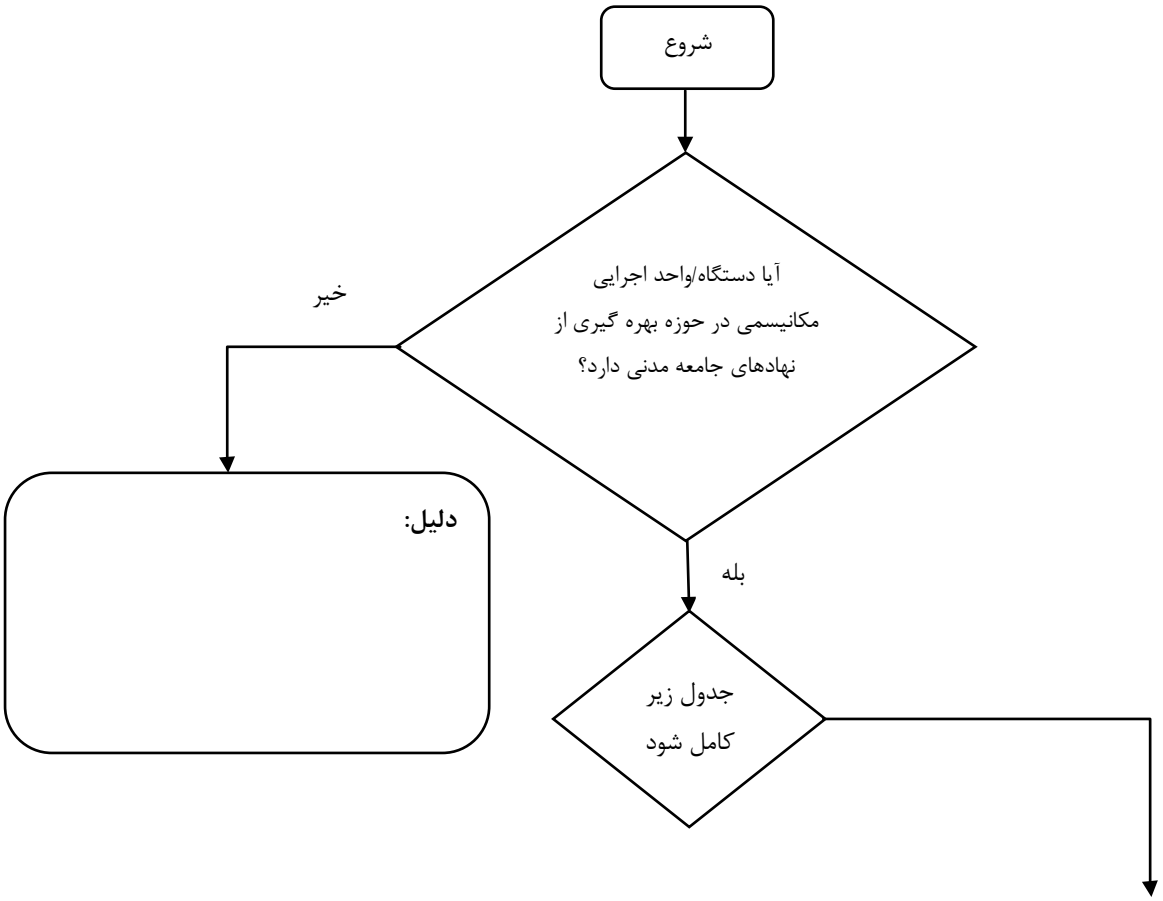
شاخص ۲۴



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	

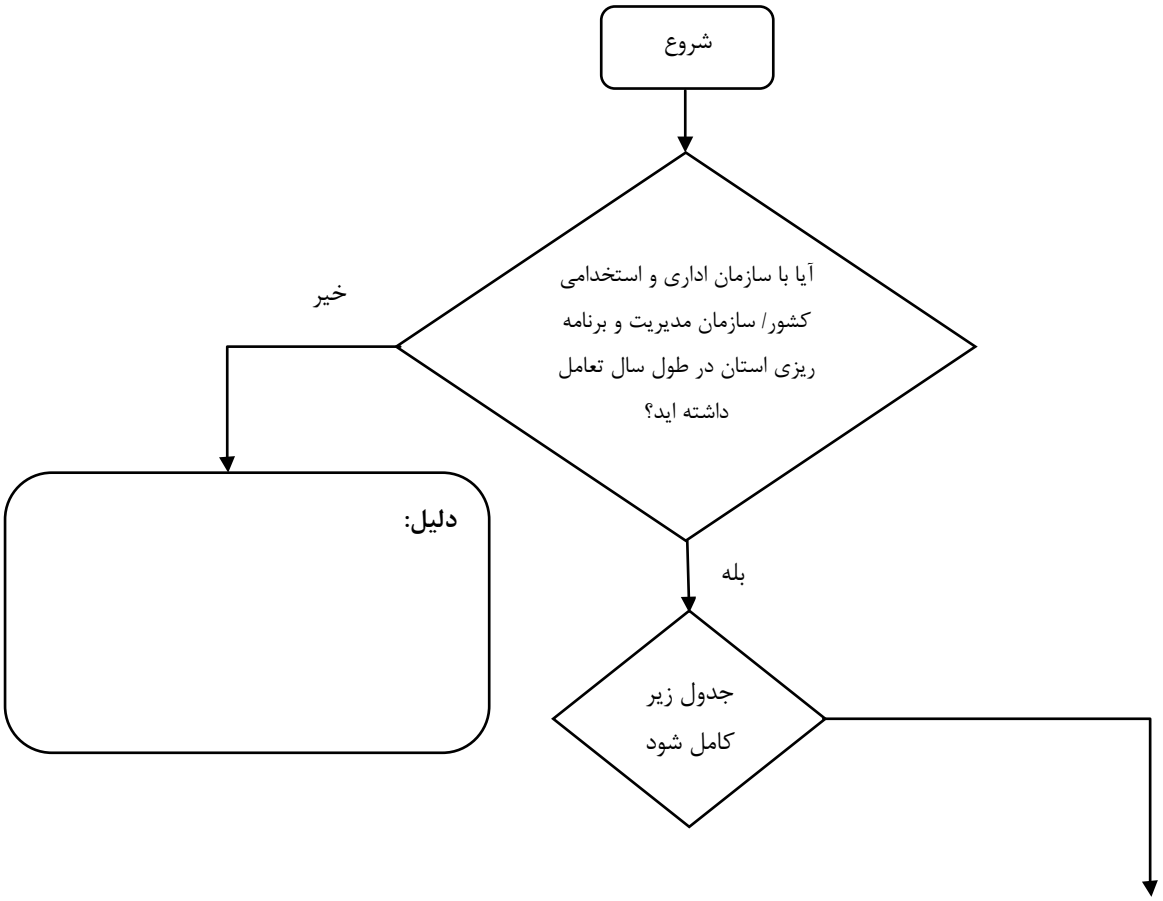
مصوبات مرتبط با حقـوق شهروندی ذکر شوند	
میــزان تحقــق مصــوبات مرتبط با حقوق شهروندی به طور مستند	

شاخص ۲۵



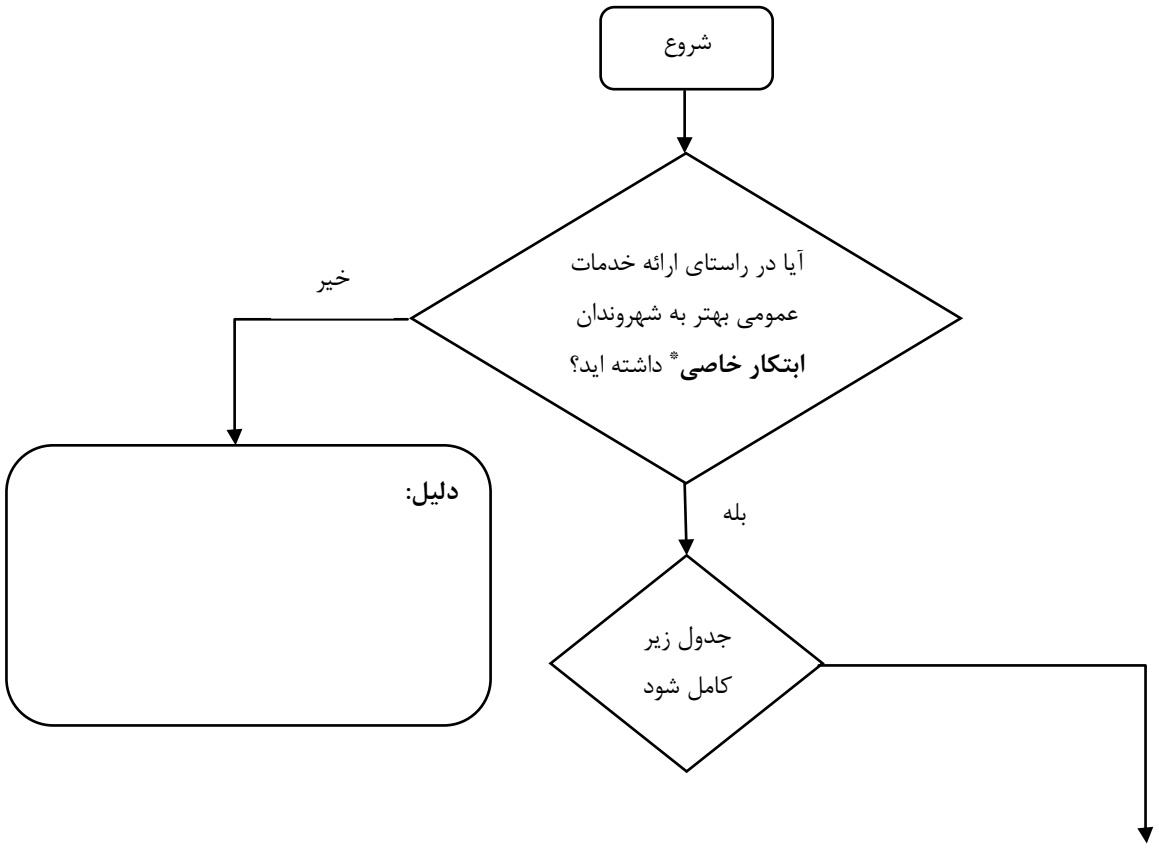
مکانیسم آن به چه صورت است؟	انعکاس اخبار و فعالیت های تشکل های مردم نهاد بخش کشاورزی همچون خانه کشاورز، نظام صنفی کشاورزی،نظام مهندسی کشاورزی و ...
خروجی آن تشریح شود (اقداماتی کــه انجام شده است)	

شاخص ۲۶



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	

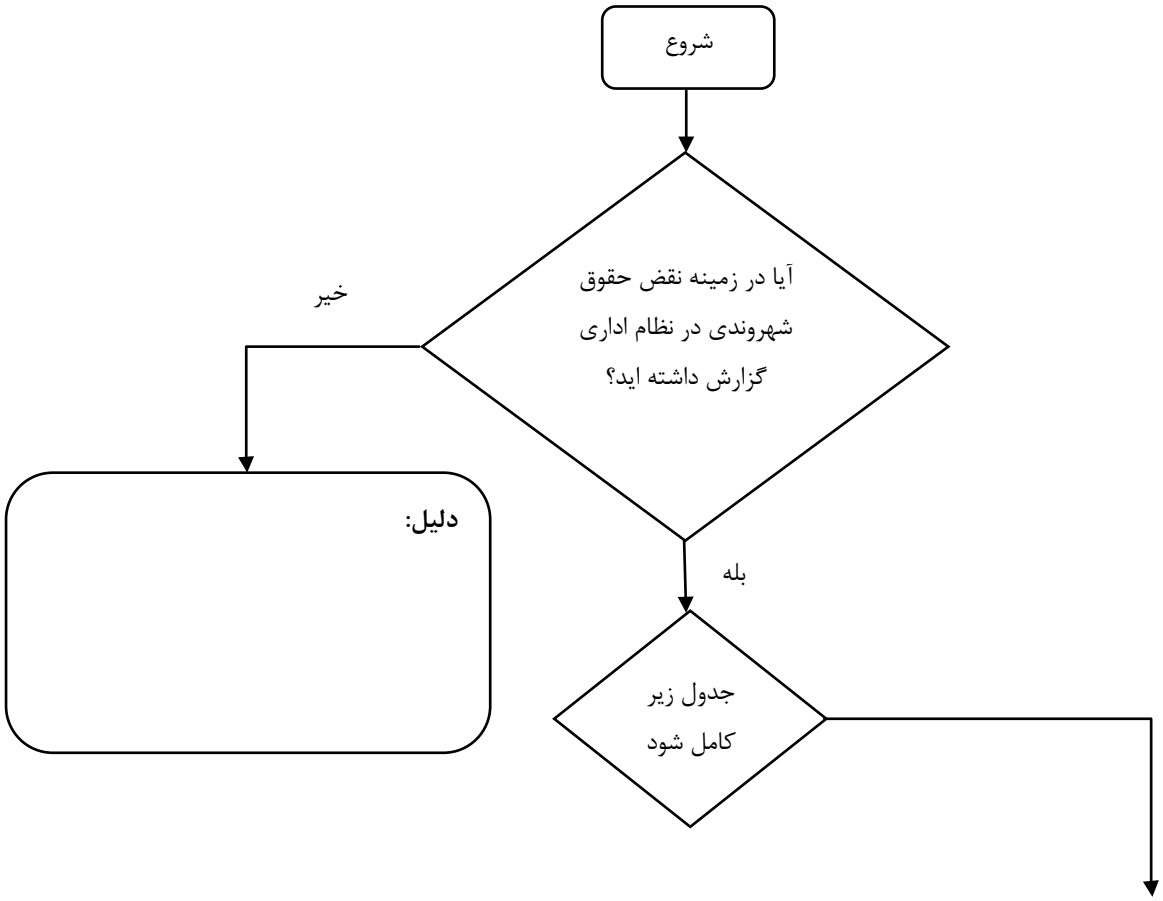
شاخص ۲۷



ابتکار را بـه طـور مستند ارائه کنید	

*** ابتکارات دستگاه/واحد اجرایی در زمینه ارائه خدمات به شهروندان در دوران کرونا نیز قابل ارائه است**

شاخص ۲۸



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	**۱- عدم رعایت اصل دوم از اصول مصادیق حقوق شهروندی (در برگزاری مناقصات اجرای طرح های احیای دریاچه ارومیه در شهرستان بناب)** **۲- عدم رعایت اصل بیطرفی در اجرای احکام قلع و قمع تغییر کاربری های غیر مجاز از سوی عوامل اجرایی (بعنوان مثال عدم اجرای تبصره ۲ ماده ۱۰ برای فردی بنام صمد حمزه زاده) در شهرستان تبریز**

شاخص ۲۹

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.