



ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور
معاونت حقوقی، مجلس و نظارت
امور بازرسی، رسیدگی به تخلفات و صیانت از حقوق مردم

شاخص های ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی

در زمینه صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

(موضوع تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری مصوب شورای عالی اداری ابلاغی به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران)

سطح استانی

پاییز ۱۳۹۸

شاخص های ارزیابی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

معیار ارزیابی: تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط با آن)						محور ارزیابی: صیانت از حقوق مردم			
نام دستگاه/واحد اجرایی:									
امتیاز مکتسبه	امتیاز متناسب با وضعیت شاخص ها					شاخص ها	امتیاز شاخص	ابعاد	ردیف
	انجام نشده (۰)	ضعیف (%۲۵)	متوسط (%۵۰)	خوب (%۷۵)	عالی (%۱۰۰)				
						۲ احصاء وظایف و مأموریت های قانونی و اطلاع رسانی خدمات مبتنی بر آن به مردم	۵	آگاهی بخشی وظایف، مأموریت ها و فرآیندهای اداری به مردم (موضوع مواد ۷، ۸ و ۱۰ تصویب نامه)	۱
					۲ احصاء فرآیند های اداری مبتنی بر وظایف و مأموریت های قانونی و اطلاع رسانی جامع و شفاف به مردم به طرق مقتضی				
					۱ اطلاع رسانی نظارت الکترونیکی و نصب دوربین در محیط اداری (در صورت وجود)				
						۱ نسبت فرآیند های الکترونیک به کل فرآیند های ارائه خدمت دستگاه/ واحد اجرایی	۸	دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری (موضوع مواد ۶ و ۱۱ تصویب نامه)	۲
					۱ تجمع فرآیندهای اداری ارائه خدمت در پنجره واحد				
					۱ امکان استفاده توانخواهان از سامانه های الکترونیکی دستگاه/ واحد اجرایی				
					۱ کیفیت تارنما و درگاه دستگاه/ واحد اجرایی از نظر دسترسی آسان شهروندان				
					۱ بیش بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی جهت رفاه مراجعان				
					۲ متوسط زمان ارائه خدمت به مراجعین				
					۱ وجود سامانه نوبت دهی و اعلام زمان انتظار به مراجعان				
						۳ وجود جو حاکی از احترام در محیط اداری	۶	رفتار محترمانه با مراجعین (موضوع ماده ۳ تصویب نامه)	۳
					۲ نسبت شکایات ثبت شده با موضوع رفتار و ادبیات غیر محترمانه با شهروندان به کل شکایات ثبت شده در سال				
					۱ سرانه آموزش کارکنان با موضوع صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری				
						۱ تتبیح و به روز رسانی مقررات مربوط به انجام وظایف دستگاه/ واحد اجرایی	۲	اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات (موضوع مواد ۴، ۵ و ۱۰ تصویب نامه)	۴
					۱ عدم وجود شرایط اجحاف آمیز در نمونه قراردادهای دستگاه/ واحد اجرایی				
						۱ شناسایی و رفع عوامل آسیب زا به شهروندان در جریان فعالیت دستگاه/ واحد اجرایی	۲	فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین (موضوع ماده ۱۳ تصویب نامه)	۵
					۱ پیش بینی ضوابط و فرآیند اجرایی جبران خسارات وارده به شهروندان				

شاخص های ارزیابی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

معیار ارزیابی: تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط با آن)						محور ارزیابی: صیانت از حقوق مردم				
نام دستگاه/واحد اجرایی:										
امتیاز مکتسبه	امتیاز متناسب با وضعیت شاخص ها					شاخص ها	امتیاز شاخص	ضرایب	ابعاد	ردیف
	انجام نشده (۰)	ضعیف (%۲۵)	متوسط (%۵۰)	خوب (%۷۵)	عالی (%۱۰۰)					
						فرهنگ سازی در محیط اداری در زمینه دریافت نظرات شهروندان	۱	۷	ایجاد امکان دسترسی به آمار و اطلاعات عملکردی و بستر سازی جلب مشارکت و دریافت انتقادات و پیشنهادات مردم (حکمرانی داده باز) (موضوع مواد ۸ و ۹ و ۱۲ تصویبنامه)	۶
					ارائه گزارش آمار، اطلاعات و عملکرد دوره ای دستگاه/ واحد اجرایی به شهروندان	۲				
					وجود برنامه منظم دیدار مدیران با شهروندان و اجرای آن	۱				
					برگزاری جلسات پرسش و پاسخ با اصحاب رسانه به صورت دوره ای	۱				
					سامانه دریافت شکایات، انتقاد ها، پیشنهادات و ارتباطات دو سویه	۱				
					متوسط زمان پاسخگویی به شکایات	۱				
					رصد مستمر اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری در تمامی واحدهای تابعه و تشکیل جلسات هماهنگی	۱	۱۰	راهبری و ضمانت اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مواد ۱۸ و ۱۹ تصویبنامه)	۷	
					بهره گیری از نهادهای جامعه مدنی در امر رصد و مراقبت از حقوق شهروندی	۲				
					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	۱				
					انجام ابتکارات و خلاقیت ها در زمینه پیشبرد اهداف و تحقق مفاد تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری	۲				
					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	۲				
					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	۲				
جمع امتیاز مکتسبه دستگاه/واحد اجرایی در محور صیانت از حقوق مردم							۴۰	جمع کل		

تاریخ ارزیابی:

فرد/ واحد ارزیابی کننده:

امضاء: