



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 الکترونیکی 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 تنقیح 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	جایزه امتیاز	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				
	<b>جمع امتیاز مکتسبه دستگاه/واحد اجرایی در محور صیانت از حقوق مردم</b>						<b>۴۰</b>	<b>جمع کل</b>		

تاریخ ارزیابی:

فرد/ واحد ارزیابی کننده:

امضاء: