

برش برنامه عملیاتی سازمان در سال ۹۹ در کسب هدف صیانت از حقوق شهروندان

هدف ۱۲: صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری							
ردیف	برنامه / فعالیت	اقدامات مورد نیاز	هدف کمی		زمان اجرا		
			واحد سنجش	مقدار	شروع	پایان	مدت اجرا (روز)
الف	آگاهی بخشی وظایف و ماموریت ها و فرآیندهای اداری به مردم		فدمت	۲۴			مدیریت اداری، مالی و پشتیبانی
۱	احصاء خدمات سازمان و فرایندهای مربوطه	بروزآوری خدمات سازمان اعم از شناسه دار و بدون شناسه با هماهنگی سازمان برنامه و بودجه کشور	خدمت	۲۴	۱/۱۰/۹۹	۳۰/۱۰/۹۹	آقای کاکاوند
		احصاء و بازنگری فرایندهای مرتبط با خدمات، شناسنامه خدمت، بیانییه سطح توافق خدمت	خدمت	۲۴	۱/۱۰/۹۹	۳۰/۱۰/۹۹	آقای کاکاوند
۲	اطلاع رسانی کلیه خدمات و فرایندها	فعالسازی میز خدمت حضوری سازمان	میز خدمت	۱	۱/۱۰/۹۹	۳۰/۱۰/۹۹	
		بروز رسانی میز خدمت الکترونیکی سازمان	خدمت	۲۴	۱/۱۰/۹۹	۲۸/۱۲/۹۹	آقای هاشمی نیا
۳	اطلاع رسانی نظارت الکترونیکی و نصب دوربین در صورت وجود	تنظیم نامه و ارسال به دستگاه های اجرایی با مضمون معرفی نقاط نظارت الکترونیکی سازمان	نامه	۱	۱/۱۰/۹۹	۱۳/۱۰/۹۹	واحد حراست
		نصب اطلاعیه های هشدار در مکان های تحت نظارت الکترونیک	اطلاعیه	۲۵	۱/۱۰/۹۹	۳۰/۱۰/۹۹	واحد حراست
ب	دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری		گزارش	۵			مدیریت اداری، مالی و پشتیبانی
۱	ایجاد امکان استفاده توانخواهان از سامانه های الکترونیکی	مناسب سازی سامانه های الکترونیکی برای افراد توانخواه	گزارش	۱	۱/۱۰/۹۹	۳۰/۱۱/۹۹	آقای هاشمی نیا
		افزایش کیفیت تارنما و درگاه سازمان از نظر دسترسی آسان شهروندان	مکانیسم	۱	۱/۱۰/۹۹	۳۰/۱۰/۹۹	آقای هاشمی نیا
۲	رضایت شهروندان از کیفیت تارنما	سنجش رضایت شهروندان از کیفیت تارنما	گزارش	۱	۱/۱۱/۹۹	۲۰/۱۲/۹۹	آقای هاشمی نیا
۳	بیش بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی جهت رفاه مراجعان	برآورد تعداد مراجعین هر خدمت سازمان به تفکیک طبقه	گزارش	۱	۱/۱۰/۹۹	۲۰/۱۰/۹۹	آقای صالحی

هدف ۱۲: صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

ردیف	برنامه / فعالیت	اقدامات مورد نیاز	هدف کمی		زمان اجرا			همکار
			واحد سنجش	مقدار	شروع	پایان	مدت اجرا (روز)	
		برآورد نیاز امکانات رفاهی برای هر خدمت به تفکیک طبقه	گزارش	۱	۲۰/۱۰/۹۹	۳۰/۱۰/۹۹	آقای صالحی	
		تامین کسری امکانات رفاهی سازمان برای مراجعین	گزارش	۱	۱/۱۱/۹۹	۳۰/۱۱/۹۹	آقای صالحی	
۵	رفتار ممتزمانه با مراجعین		گزارش	۲			موزه ریاست و روابط عمومی سازمان	
۱	وجود جو حاکی از احترام در محیط اداری	طراحی برگه نظرسنجی با هدف سنجش نحوه گردش کار، تطبیق آن با اطلاعات ارایه شده قبلی، رفتار متصدیان، امکانات رفاهی سازمان*	برگه	۱	۱/۱۰/۹۹	۵/۱۰/۹۹	خانم حسنی	
		اطلاع رسانی به همکاران بابت سنجش	مکاتبه	۲	۱۰/۱۰/۹۹	۲۷/۱۰/۹۹	خانم کشاورز	
		تکمیل برگه نظرسنجی فیزیکی	برگه	۶۰	۱/۱۱/۹۹	۲۸/۱۲/۹۹	همکاران شاغل در نگهبانی سازمان	
		تکمیل برگه نظرسنجی الکترونیکی	برگه	۳۰	۱/۱۱/۹۹	۲۸/۱۲/۹۹	آقای هاشمی نیا	
		تحلیل و ارائه گزارش	گزارش	۲	۱/۱۱/۹۹	۲۸/۱۲/۹۹	خانم کشاورز	
		برنامه ریزی اقدامات مورد نیاز برای بهبود جو حاکی از احترام در محیط سازمان	برنامه	۱	۱/۱۲/۹۹	۲۸/۱۲/۹۹	خانم کشاورز	
		کاهش شکایات ثبت شده با موضوع رفتار و ادبیات غیر محترمانه با شهروندان نسبت به کل شکایات ثبت شده در سال	برگزاری دوره آموزش حقوق شهروندی در نظام اداری	نفر - ساعت	۶۰۰	۱/۱۱/۹۹	۳۰/۱۱/۹۹	آقای شرفی
۲	محترمانه با شهروندان نسبت به کل شکایات ثبت شده در سال	ارائه بازخورد به همکاران بر مبنای تحلیل برگه های نظر سنجی	گزارش	۱	۱/۱۲/۹۹	۲۸/۱۲/۹۹	خانم کشاورز	
		طراحی دوره آموزشی مجازی با موضوع آشنایی شهروندان با حقوق خود در نظام اداری و اجرای آن از طریق وب سایت	دوره	۱	۱/۱۱/۹۹	۲۰/۱۲/۹۹	آقای هاشمی نیا	
۳	آموزش کارکنان با موضوع صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری	برگزاری دوره آموزش حقوق شهروندی در نظام اداری برای همکاران	نفر ساعت	۶۰۰	۱/۱۱/۹۹	۳۰/۱۱/۹۹	آقای شرفی	

هدف ۱۲: صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

ردیف	برنامه / فعالیت	اقدامات مورد نیاز	هدف کمی		زمان اجرا			مسئول اجرا	همکار
			واحد سنجش	مقدار	شروع	پایان	مدت اجرا (روز)		
۵	اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات		قرارداد	۲۰				مدیریت اداری، مالی و پشتیبانی سازمان	
۱	عدم وجود شرایط اجحاف آمیز در مقررات و نمونه قراردادهای سازمان و سنجش آن	انطباق مفاد قراردادهای منعقد در سازمان با ماده ۱۰ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری	قرارداد	۲۰	۱/۱۰/۹۹	۲۸/۱۲/۹۹	۹۰	آقای صالحی	آقای میرزایی
		طراحی فرم نظر سنجی و انجام نظر سنجی از طرف قرارداد های سازمان برای سنجش موضوع	گزارش	۱	۱/۱۲/۹۹	۲۰/۱۲/۹۹	۲۰	آقای صالحی	آقای میرزایی
۵	فراهم نمودن امکان جبران خسارت وارده احتمالی به مراجعین		قرارداد	۴				مدیریت اداری، مالی و پشتیبانی سازمان	
۱	شناسایی و رفع عوامل آسیب زا به شهروندان در جریان فعالیت سازمان	شناسایی استاندارد های موجود با موضوع ایمنی ساختمان	استاندارد	۳	۱/۱۰/۹۹	۲۰/۱۰/۹۹	۲۰	آقای صالحی	آقای محمدی
		بازدید مستمر از ساختمان و شناسایی عوامل آسیب زای احتمالی	گزارش	۱	۲۰/۱۰/۹۹	۳۰/۱۱/۹۹	۴۰	آقای صالحی	آقای محمدی
		رفع موارد آسیب زا (سخت افزاری/نرم افزاری)	گزارش	۱	۱/۱۲/۹۹	۱۰/۱۲/۹۹	۱۰	آقای صالحی	آقای محمدی
۲	پیش بینی ضوابط و فرایند اجرایی جبران خسارات وارده به شهروندان	بیمه نمودن ساختمان در برابر جبران خسارت به شهروندان ناشی از مشکلات و حوادث احتمالی ساختمان	قرارداد بیمه	۴	۱/۷/۹۹	۲۸/۱۲/۹۹	۱۸۰	آقای صالحی	آقای تقی زاده
۹	ایجاد امکان دسترسی به آمار و اطلاعات عملکردی و بستر سازی جلب مشارکت و دریافت انتقادات و پیشنهادات مردم							موزه ریاست و روابط عمومی سازمان	

هدف ۱۲: صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

همکار	مسئول اجرا	زمان اجرا			هدف کمی		اقدامات مورد نیاز	برنامه / فعالیت	ردیف
		مدت اجرا (روز)	پایان	شروع	مقدار	واحد سنجش			
خانم حسنی	خانم زارعی	۱۰	۱۰/۱۰/۹۹	۱/۱۰/۹۹	۱	نامه	مکاتبه با واحد های سازمان برای: شناسایی فرایندهای قابل مشارکت توسط شهروندان، شناسایی تصمیمات و اقدامات قابل مشارکت شهروندان برای جلب نظرات	فرهنگ سازی در محیط اداری در زمینه دریافت نظرات شهروندان	۱
خانم حسنی	خانم زارعی	۱۰	۲۰/۱۰/۹۹	۱۰/۱۰/۹۹	۱	راهبرد	تنظیم راهبرد مشارکت شهروندان در فرایندها، تصمیمات و اقدامات سازمان*		
خانم کشاورز	آقای صادقی	۶۰	۲۸/۱۲/۹۹	۱/۱۱/۹۹	۳	کانال اطلاع رسانی	اطلاع رسانی به مردم در مورد نحوه مشارکت در خدمات و فرایندها		
خانم کشاورز	آقای صادقی	۶۰	۲۸/۱۲/۹۹	۱/۱۱/۹۹	۳	کانال اطلاع رسانی	اطلاع رسانی به مردم در خصوص نحوه مشارکت در تصمیمات و اقدامات سازمان		
خانم کشاورز	آقای صادقی	۶۰	۲۸/۱۲/۹۹	۱/۱۱/۹۹	۳	کانال اطلاع رسانی	اطلاع رسانی به مردم در مورد نحوه اعلام انتقادات به سیاست ها، فرایندها، تصمیمات و اقدامات سازمان		
معاونت ها/مدیریت های سازمان	آقای هاشمی نیا	۷	۷/۱۰/۹۹	۱/۱۰/۹۹	۱	نامه	مکاتبه با واحد های سازمان برای تعیین: اطلاعات تولیدی هر واحد، امکان پذیری نشر، دلایل عدم امکان پذیری نشر، دوره زمانی تولید اطلاعات، عملکرد هر واحد و ...	ارائه گزارش آمار، اطلاعات و عملکرد دوره ای سازمان به شهروندان	۲
	آقای هاشمی نیا	۱۴	۲۱/۱۰/۹۹	۷/۱۰/۹۹	۱	گزارش	تعیین آمار، اطلاعات و عملکرد قابل ارائه به مردم بر مبنای قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات در سال ۹۹		
	آقای هاشمی نیا	۱۰	۳۰/۱۰/۹۹	۲۱/۱۰/۹۹	۱	برنامه	تدوین برنامه نشر در سال ۹۹ از طرق مختلف مانند: نشست های خبری، کانال های مجازی، وب سایت و ...*		
	آقای هاشمی نیا	۶۰	۲۸/۱۲/۹۹	۱/۱۱/۹۹	۱	برنامه	اجرای برنامه نشر در سال ۹۹		

هدف ۱۲: صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

همکار	مسئول اجرا	زمان اجرا			هدف کمی		اقدامات مورد نیاز	برنامه / فعالیت	ردیف
		مدت اجرا (روز)	پایان	شروع	مقدار	واحد سنجش			
	آقای هاشمی نیا	۳۰	۳۰/۱۱/۹۹	۱/۱۱/۹۹		اطلاع رسانی	اطلاع رسانی به شهروندان، نهادها، دانشگاه ها و ... مبنی بر برنامه نشر اطلاعات سازمان و نحوه استفاده از آن		
	خانم حسنی	۱۰	۳۰/۱۰/۹۹	۲۱/۱۰/۹۹	۱	فرایند	تدوین فرایند ساز و کار ارائه اطلاعات به متقاضیان بر اساس قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات		
	خانم حشمتی	۵	۵/۱۰/۹۹	۱/۱۰/۹۹	۱	برنامه	تنظیم برنامه دیدار با شهروندان*		
خانم کشاورز	آقای صادقی	۷	۱۷/۱۰/۹۹	۱۰/۱۰/۹۹	۳	کانال اطلاع رسانی	اطلاع رسانی به شهروندان در خصوص نحوه دیدار با رییس سازمان	۳	
	خانم حشمتی	۳	۸/۱۰/۹۹	۱/۱۰/۹۹	۱	فرمت	تهیه فرمت مشخص برای اخذ اطلاعات دیدار*		
	خانم حشمتی	۱۵	۲۸/۱۲/۹۹	۱۵/۱۲/۹۹	۱	گزارش	ارائه نتایج تحلیلی از دیدار شهروندان شامل: تعداد، علت، نتیجه دیدار، ...		
خانم کشاورز	آقای صادقی	۵	۵/۱۰/۹۹	۱/۱۰/۹۹	۱	برنامه	برنامه ریزی برای حضور اصحاب رسانه*		
خانم کشاورز	آقای صادقی	۱۵	۲۸/۱۲/۹۹	۱۵/۱۲/۹۹	۱	گزارش	سنجش جلسات پرسش و پاسخ با رسانه برای: مفید بودن اطلاعات داده شده، درست بودن اطلاعات داده شده، به روز بودن اطلاعات داده شده، به موقع بودن اطلاع رسانی، کامل بودن اطلاع رسانی	۴	
	خانم زارعی	۵	۵/۱۰/۹۹	۱/۱۰/۹۹	۱	فرایند	تعریف فرایند رسیدگی به شکایت و ابلاغ به مسوول مربوطه*	۵	
	خانم کشاورز	۶۰	۲۸/۱۲/۹۹	۱/۱۱/۹۹	۶۲	گزارش	گزارش دهی ماهانه مسوول به کمیته سلامت اداری و حقوق شهروندی		
	آقای صالحی	۵	۵/۱۰/۹۹	۱/۱۰/۹۹	۱	صندوق	نصب صندوق رسیدگی به شکایات و انتقادات و پیشنهادات برای ارتباط مستقیم با ریاست سازمان	۶	
	واحد حراست	۵	۵/۱۰/۹۹	۱/۱۰/۹۹	۱	صندوق	نصب صندوق رسیدگی به شکایات و انتقادات و پیشنهادات برای ارتباط مستقیم با حراست سازمان		
	آقای هاشمی نیا	۵	۵/۱۰/۹۹	۱/۱۰/۹۹	۱	فروم	راه اندازی فروم، رای گیری برخط یا هر سکوی رایزنی دیجیتال		

هدف ۱۲: صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

همکار	مسئول اجرا	زمان اجرا			هدف کمی		اقدامات مورد نیاز	برنامه / فعالیت	ردیف
		مدت اجرا (روز)	پایان	شروع	مقدار	واحد سنجش			
	آقای هاشمی نیا	۵	۵/۱۰/۹۹	۱/۱۰/۹۹	۱	سامانه-وب سایت	راه اندازی سامانه دریافت شکایت و انتقادات و پیشنهادات در وب سایت سازمان		
	آقای هاشمی نیا	۵	۳۰/۱۰/۹۹	۱/۱۰/۹۹	۲۴	سامانه-خدمت	راه اندازی سامانه پیشنهادات و انتقادات و شکایات برای هر خدمت		
	خانم کشاورز	۵	۵/۱۰/۹۹	۱/۱۰/۹۹	۱	سامانه	راه اندازی سامانه سامد در سازمان		
	موزه ریاست و روابط عمومی سازمان						راهبری و ضمانت اجرای تصویبنامه مقوق شهروندی در نظام اداری	ز	
خانم حسنی	خانم زارعی	۹۰	۱۵/۱۱/۹۹	۱/۸/۹۹	۶	جلسه	تشکیل جلسه کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم	۱	
خانم حسنی	خانم زارعی	۹۰	۱۵/۱۱/۹۹	۱/۸/۹۹	۱۰۰	درصد	میزان تحقق مصوبات کمیته سلامت اداری		
	خانم حسنی	۱۵	۳۰/۱۱/۹۹	۱۵/۱۱/۹۹	۱	گزارش	تهیه گزارش سنجش اثر بخشی فعالیت های کمیته و ارسال به مراجع ذیصلاح		
خانم حسنی	خانم زارعی	۱۰	۱۰/۱۰/۹۹	۱/۱۰/۹۹	۳	تشکل	شناسایی سازمان های مردم نهاد مرتبط با حقوق شهروندی	۲	
خانم حسنی	خانم زارعی	۲۰	۳۰/۱۰/۹۹	۱۰/۱۰/۹۹	۱	تفاهم نامه	مذاکره برای رصد و مراقبت از حقوق شهروندی در سازمان		
	خانم زارعی	۱۵۰	۲۸/۱۲/۹۹	۱/۸/۹۹		در صورت وجود	شناسایی موارد عدم تحقق برنامه مرتبط با نقض قوانین حقوق شهروندی	۳	
	خانم زارعی	۱۵۰	۲۸/۱۲/۹۹	۱/۸/۹۹		در صورت وجود	ارجاع به مراجع ذیصلاح		