



ریاست جمهوری
سازمان برنامه و بودجه کشور

سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران

گزارش اجرای شاخص

صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

حوزه ریاست و روابط عمومی

فروردین ۱۴۰۰

فهرست مطالب

۱- تهیه برنامه عملیاتی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

۲- آگاه سازی و توانمند سازی شهروندان

۲-۱- اطلاع رسانی خدمات دستگاه اجرایی

۲-۲- اطلاع رسانی فرایندهای خدمتی

۲-۳- اطلاع رسانی قوانین مرتبط با هر خدمت به شهروندان

۲-۴- اطلاع رسانی تصمیمات به شهروندان

۲-۵- اطلاع رسانی نظارت الکترونیکی و نصب دوربین در محیط اداری

۲-۶- راهنمایی مؤثر شهروندان به منظور دریافت خدمت مورد تقاضا

۲-۷- انتشار گزارش‌های عملکرد

۲-۷-۱- عضویت در سامانه انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات

۲-۷-۲- برنامه‌ریزی نشر عملکرد

۲-۷-۳- انتشار گزارشات عملکرد سالانه

۲-۸- معرفی رویه‌ها و فرایندهای نحوه مشارکت شهروندان

۲-۹- آشناسازی شهروندان با حقوق و تکالیف خود

۲-۱۰- به کارگیری ظرفیت سازمان های مردم نهاد

۳- ارائه خدمت به شهروندان توانخواه

۳-۱- مناسب سازی فضاهای اداری برای خدمت به افراد توانخواه

۴- جبران خسارات وارده به شهروندان

۴-۱- احصا موارد خسارت زا به شهروندان

۴-۲- وجود ضوابط قانونی برای برآورد خسارت‌های وارده آمده از سوی دستگاه اجرائی

۴-۳- وضعیت رسیدگی به مشکلات شهروندان خسارت دیده

۴-۴- وضعیت تحقق جبران خسارات

۵- سایر اقدامات در حوزه صیانت از حقوق شهروندان

۵-۱- تشکیل کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم

۵-۲- عضویت در سامانه انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات

۵-۳- وجود برنامه منظم دیدار مدیران با شهروندان و اجرای آن

۵-۴- برگزاری دوره تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

۱-تهیه برنامه عملیاتی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

برنامه عملیاتی سال ۹۹ سازمان طبق جداول شماره ۱، برای کسب هدف "صیانت از حقوق شهروندان" مطابق تصویبنامه حقوق شهروندان در نظام اداری تهیه شده و به تصویب کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم و پس از آن به تصویب کارگروه توسعه مدیریت سازمان رسیده است. این برنامه که به طور کامل مواد مطرح شده در تصویبنامه را تحت پوشش دارد، در سازمان در حال اجرا بوده لیکن به دلیل بخشنامه‌های سال ۱۳۹۹ سازمان اداری و استخدامی کشور در معرفی نماگرهای مورد بررسی در ارزیابی عملکرد دستگاه، عملکردهای بندهای متناظر با در خواست سازمان اداری و استخدامی کشور در گزارش به صورت بندهای جداگانه منظور و سایر اقدامات مهم سازمان در بند ۵ گزارش درج گردیده است.

جدول ۱-برش برنامه عملیاتی سازمان در سال ۹۹ در کسب هدف صیانت از حقوق شهروندان

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			
	مدیریت اداری، مالی و پشتیبانی				۲۴	خدمت		آگاهی بخشی وظایف و مأموریت ها و فرآیندهای اداری به مردم	الف
	آقای کاکاوند	۳۰	۳۰/۱۰/۹۹	۱/۱۰/۹۹	۲۴	خدمت	بروزآوری خدمات سازمان اعم از شناسه دار و بدون شناسه با هماهنگی سازمان برنامه و بودجه کشور	احصاء خدمات سازمان و فرایندهای مربوطه	۱
	آقای کاکاوند	۳۰	۳۰/۱۰/۹۹	۱/۱۰/۹۹	۲۴	خدمت	احصاء و بازنگری فرایندهای مرتبط با خدمات، شناسنامه خدمت، بیانیه سطح توافق خدمت		
		۳۰	۳۰/۱۰/۹۹	۱/۱۰/۹۹	۱	میز خدمت	فعالسازی میز خدمت حضوری سازمان	اطلاع رسانی کلیه خدمات و فرایندها	۲
	خانم زارعی	۹۰	۲۸/۱۲/۹۹	۱/۱۰/۹۹	۲۴	خدمت	بروز رسانی میز خدمت الکترونیکی سازمان		

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)		
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	۱۴	واحد حراست	
		نصب اطلاعیه های هشدار در مکان های تحت نظارت الکترونیک	اطلاعیه	۲۵	۱/۱۰/۹۹	۳۰/۱۰/۹۹	۳۰	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	۶۰	خانم زارعی	آقای هاشمی نیا
۲	افزایش کیفیت تارنما و درگاه سازمان از نظر دسترسی آسان شهروندان	طراحی مکانیسم دریافت نظرات شهروندان	مکانیسم	۱	۱/۱۰/۹۹	۳۰/۱۰/۹۹	۳۰	خانم زارعی	آقای هاشمی نیا
		سنجش رضایت شهروندان از کیفیت تارنما	گزارش	۱	۱/۱۱/۹۹	۲۰/۱۲/۹۹	۵۰	خانم زارعی	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	۲۰	آقای صالحی	آقای ثابت
		برآورد نیاز امکانات رفاهی برای هر خدمت به تفکیک طبقه	گزارش	۱	۲۰/۱۰/۹۹	۳۰/۱۰/۹۹	۱۰	آقای صالحی	آقای ثابت
		تامین کسری امکانات رفاهی سازمان برای مراجعین	گزارش	۱	۱/۱۱/۹۹	۳۰/۱۱/۹۹	۳۰	آقای صالحی	آقای ثابت
۵	رفتار ممتدانه 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	۵	خانم حسنی	
		اطلاع رسانی به همکاران بابت سنجش	مکاتبه	۲	۱۰/۱۰/۹۹	۲۷/۱۰/۹۹	۷	خانم کشاورز	
		تکمیل برگه نظرسنجی فیزیکی	برگه	۶۰	۱/۱۱/۹۹	۲۸/۱۲/۹۹	۶۰	همکاران شاغل در نگهداری سازمان	

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)		
		تکمیل برگه نظرسنجی الکترونیکی	برگه	۳۰	۱/۱۱/۹۹	۲۸/۱۲/۹۹	۶۰	آقای هاشمی نیا	
		تحلیل و ارائه گزارش	گزارش	۲	۱/۱۱/۹۹	۲۸/۱۲/۹۹	۶۰	خانم کشاورز	
		برنامه ریزی اقدامات مورد نیاز برای بهبود جو حاکی از احترام در محیط سازمان	برنامه	۱	۱/۱۲/۹۹	۲۸/۱۲/۹۹	۳۰	خانم کشاورز	
۲	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	۳۰	آقای شرفی	
		ارائه بازخورد به همکاران بر مبنای تحلیل برگه های نظر سنجی	گزارش	۱	۱/۱۲/۹۹	۲۸/۱۲/۹۹	۳۰	خانم کشاورز	
۳	آموزش کارکنان با موضوع صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری	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	۵۰	آقای هاشمی نیا	
		برگزاری دوره آموزش حقوق شهروندی در نظام اداری برای همکاران	نفر ساعت	۶۰۰	۱/۱۱/۹۹	۳۰/۱۱/۹۹	۳۰	آقای شرفی	
۴	اعمال بيطرفانه 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 شده در سازمان با ماده ۱۰ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری	قرارداد	۲۰	۱/۱۰/۹۹	۲۸/۱۲/۹۹	۹۰	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 میرزایی	
۵	فراهم نمودن امکان مبران فسارت وارده اتمالی به مراجعین		قرارداد	۴				مدیریت اداری، مالی و پشتیبانی سازمان	

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)		
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 محمدی	آقای صالحی
		بازدید مستمر از ساختمان و شناسایی عوامل آسیب زای احتمالی	گزارش	۱	۲۰/۱۰/۹۹	۳۰/۱۱/۹۹	۴۰	آقای محمدی	آقای صالحی
		رفع موارد آسیب زا(سخت افزاری/نرم افزاری)	گزارش	۱	۱/۱۲/۹۹	۱۰/۱۲/۹۹	۱۰	آقای محمدی	آقای صالحی
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 تقی زاده	آقای صالحی
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	
۱	فرهنگ سازی در محیط اداری در زمینه دریافت نظرات شهروندان	مکاتبه با واحد های سازمان برای: شناسایی فرایندهای قابل مشارکت توسط شهروندان، شناسایی تصمیمات و اقدامات قابل مشارکت شهروندان برای جلب نظرات	نامه	۱	۱/۱۰/۹۹	۱۰/۱۰/۹۹	۱۰	خانم حسنی	خانم زارعی
		تنظیم راهبرد مشارکت شهروندان در فرایندها، تصمیمات و اقدامات سازمان*	راهبرد	۱	۱۰/۱۰/۹۹	۲۰/۱۰/۹۹	۱۰	خانم حسنی	خانم زارعی
		اطلاع رسانی به مردم در مورد نحوه مشارکت در خدمات و فرایندها	کانال اطلاع رسانی	۳	۱/۱۱/۹۹	۲۸/۱۲/۹۹	۶۰	خانم کشاورز	آقای صادقی
		اطلاع رسانی به مردم در خصوص نحوه مشارکت در تصمیمات و اقدامات سازمان	کانال اطلاع رسانی	۳	۱/۱۱/۹۹	۲۸/۱۲/۹۹	۶۰	خانم کشاورز	آقای صادقی

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)		
		اطلاع رسانی به مردم در مورد نحوه اعلام انتقادات به سیاست ها، فرایندها، تصمیمات و اقدامات سازمان	کانال اطلاع رسانی	۳	۱/۱۱/۹۹	۲۸/۱۲/۹۹	۶۰	آقای صادقی	خانم کشاورز
۲	ارائه گزارش آمار، اطلاعات و عملکرد دوره ای سازمان به شهروندان	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 ...	نامه	۱	۱/۱۰/۹۹	۷/۱۰/۹۹	۷	آقای هاشمی نیا	معاونت ها/مدیریت های سازمان
		تعیین آمار، اطلاعات و عملکرد قابل ارائه به مردم بر مبنای قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات در سال ۹۹	گزارش	۱	۷/۱۰/۹۹	۲۱/۱۰/۹۹	۱۴	آقای هاشمی نیا	
		تدوین برنامه نشر در سال ۹۹ از طرق مختلف مانند: نشست های خبری، کانال های مجازی، وب سایت و ...*	برنامه	۱	۲۱/۱۰/۹۹	۳۰/۱۰/۹۹	۱۰	آقای هاشمی نیا	
		اجرای برنامه نشر در سال ۹۹	برنامه	۱	۱/۱۱/۹۹	۲۸/۱۲/۹۹	۶۰	آقای هاشمی نیا	
		اطلاع رسانی به شهروندان، نهادها، دانشگاه ها و ... مبنی بر برنامه نشر اطلاعات سازمان و نحوه استفاده از آن	اطلاع رسانی		۱/۱۱/۹۹	۳۰/۱۱/۹۹	۳۰	آقای هاشمی نیا	
		تدوین فرایند ساز و کار ارائه اطلاعات به متقاضیان بر اساس قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات	فرایند	۱	۲۱/۱۰/۹۹	۳۰/۱۰/۹۹	۱۰	خانم حسینی	
۳	وجود برنامه منظم دیدار مدیران با شهروندان و اجرای آن	تنظیم برنامه دیدار با شهروندان*	برنامه	۱	۱/۱۰/۹۹	۵/۱۰/۹۹	۵	خانم حشمتی	
		اطلاع رسانی به شهروندان در خصوص نحوه دیدار با رئیس سازمان	کانال اطلاع رسانی	۳	۱۰/۱۰/۹۹	۱۷/۱۰/۹۹	۷	آقای صادقی	خانم کشاورز
		تهیه فرمت مشخص برای اخذ اطلاعات دیدار*	فرمت	۱	۱/۱۰/۹۹	۸/۱۰/۹۹	۳	خانم حشمتی	
		ارائه نتایج تحلیلی از دیدار شهروندان شامل: تعداد، علت، نتیجه دیدار، ...	گزارش	۱	۱۵/۱۲/۹۹	۲۸/۱۲/۹۹	۱۵	خانم حشمتی	
۴		برنامه ریزی برای حضور اصحاب رسانه*	برنامه	۱	۱/۱۰/۹۹	۵/۱۰/۹۹	۵	آقای صادقی	خانم کشاورز

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 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	برگزاری جلسات پرسش و پاسخ با اصحاب رسانه به صورت دوره ای	
	خانم زارعی	۵	۵/۱۰/۹۹	۱/۱۰/۹۹	۱	فرایند	تعریف فرایند رسیدگی به شکایت و ابلاغ به مسوول مربوطه*	کاهش متوسط زمان پاسخگویی به شکایات	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	خانم زارعی	۵	۵/۱۰/۹۹	۱/۱۰/۹۹	۱	صندوق	نصب صندوق رسیدگی به شکایات و انتقادات و پیشنهادات برای ارتباط مستقیم با ریاست سازمان	سامانه دریافت شکایات، انتقادها، پیشنهادات و ارتباطات دو سویه	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		
	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		
	هوزه ریاست و روابط عمومی سازمان								
خانم حسنی	خانم زارعی	۹۰	۱۵/۱۱/۹۹	۱/۸/۹۹	۶	جلسه	تشکیل جلسه کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم	رصد مستمر اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری در	۱
خانم حسنی	خانم زارعی	۹۰	۱۵/۱۱/۹۹	۱/۸/۹۹	۱۰۰	درصد	میزان تحقق مصوبات کمیته سلامت اداری		

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	۱۵	۳۰/۱۱/۹۹	۱۵/۱۱/۹۹	۱	گزارش	تهیه گزارش سنجش اثر بخشی فعالیت های کمیته و ارسال به مراجع ذیصلاح	تمامی واحدهای تابعه و تشکیل جلسات هماهنگی	
خانم حسنی	خانم زارعی	۱۰	۱۰/۱۰/۹۹	۱/۱۰/۹۹	۳	تشکل	شناسایی سازمان های مردم نهاد مرتبط با حقوق شهروندی	بهره گیری از نهادهای جامعه مدنی	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	در امر رصد و مراقبت از حقوق شهروندی	
	خانم زارعی	۱۵۰	۲۸/۱۲/۹۹	۱/۸/۹۹		در صورت وجود	شناسایی موارد عدم تحقق برنامه مرتبط با نقض قوانین حقوق شهروندی	ارائه به موقع گزارش نقض یا عدم رعایت مفاد تصویب نامه به مراجع ذیصلاح جهت طرح در هیات های رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان	۳
	خانم زارعی	۱۵۰	۲۸/۱۲/۹۹	۱/۸/۹۹		در صورت وجود	ارجاع به مراجع ذیصلاح		

۲- آگاه سازی و توانمند سازی شهروندان

۱-۲- اطلاع رسانی خدمات دستگاه اجرایی: عناوین خدمات سازمان مدیریت و برنامه ریزی استانها در سه رده G2C، G2B و G2G دسته بندی گردیده اند. سازمان مکلف به ارائه خدمات در میز خدمت به دو گروه G2C و G2B می باشد. عناوین این خدمات عبارتند از:

- ۱- تشخیص صلاحیت و رتبه بندی عوامل نظام فنی اجرایی: G2B
- ۲- تشخیص صلاحیت مدرسان دوره های آموزشی کارمندان دولت: G2C
- ۳- اعتبار سنجی مراکز و مؤسسات آموزشی در حیطه های مختلف: G2B
- ۴- تامین آمار و اطلاعات تولیدی ثبتی (سالنامه آماری): G2B/G2C
- ۵- تامین آمار و اطلاعات تولیدی (سرشماری، آمارگیری های نمونه ای): G2B/G2C
- ۶- تهیه حساب های منطقه ای: G2B/G2C
- ۷- ارائه اطلاعات مکانی (ارائه نقشه و اطلاعات مکانی در مقیاس ها و لایه های مختلف): G2B/G2C
- ۸- ارائه نقشه محل قرارگیری هر نام جغرافیایی: G2B/G2C
- ۹- ارائه اطلاعات آماری نقاط جمعیتی: G2B/G2C

در پی بررسی کیفیت میز خدمت الکترونیکی و حضوری سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران، در جلسات کمیته توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی ذیل کارگروه راهبری توسعه مدیریت این سازمان و انطباق فرایندهای در حال اجرا با دستورالعمل های ارسالی سازمان اداری و استخدامی کشور خواست هایی طی نامه شماره ۶۳۰۳۰۷ تاریخ ۹۹/۱۱/۲۵ به سازمان اداری و استخدامی کشور ارسال گردید. در این نامه درخواست ها و استدلالات زیر لحاظ گردیده است:

- ۱- بندهای ۴ و ۵ و ۹ نیازی به درج در میز خدمت الکترونیکی سازمان ندارند. خدمتی که این سه فرایند در قسمت G2C و G2B ارائه می نمایند، ارائه آمار و اطلاعات می باشد. شهروندان و صاحبان کسب و کار برای دریافت آمار و اطلاعات، نیاز به ثبت درخواست نداشته و آمار و اطلاعات به صورت رایگان در وب سایت سازمان بارگذاری شده و قابل دسترس است. بنابراین ارائه مستندات مورد نیاز برای میز خدمت الکترونیکی شامل: مراحل گردش کار، مستندات مورد نیاز، قوانین و مقررات، سوالات متداول، مدت زمان انجام خدمت، هزینه های مورد نیاز برای دریافت خدمت، رویه ارائه شکایت و پیگیری و مسئول اصلی ارائه خدمت برای این سه خدمت بی معنی می باشد.

۲- ۶ بند از فهرست خدمات G2B/G2C حذف گردد. حساب‌های منطقه‌ای به طور سالانه با مشارکت دستگاه‌های اجرایی تهیه شده و نتایج در اختیار مرکز آمار ایران قرار می‌گیرد. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان مجاز به انتشار اطلاعات نمی‌باشد.

۳- بندهای ۷ و ۸، به طور کل از فهرست خدمات سازمان حذف گردند. فرایندهای این دو خدمت از شروع تا پایان توسط سازمان نقشه‌برداری کشور صورت پذیرفته و دو سامانه برای ارائه این دو خدمت تعریف گردیده است. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان هیچگونه دخالتی در اجرای فرایند این دو خدمت ندارد.

لیکن علی‌رغم وجود درخواست‌های فوق، این خدمات مطابق با دستورالعمل‌های سازمان اداری و استخدامی کشور در وب سایت سازمان به نشانی: th.mporg.ir و در منوی خدمات بارگذاری گردیده اند.

۲-۲- اطلاع رسانی فرایندهای خدمتی: فرایندهای متناظر برای خدمات ۹ گانه، در وب سایت سازمان به نشانی: th.mporg.ir و در منوی خدمات (در شناسه هر خدمت) درج گردیده اند.

۲-۳- اطلاع رسانی قوانین مرتبط با هر خدمت به شهروندان: قوانین و مقررات متناظر برای خدمات ۹ گانه، در وب سایت سازمان به نشانی: th.mporg.ir و در منوی خدمات (در صفحه مربوط به هر خدمت) درج گردیده اند.

۲-۴- اطلاع رسانی تصمیمات به شهروندان: در وب سایت سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران به نشانی <http://www.thmporg.ir> یک منو با نام چند رسانه ای تعبیه گردیده است. در این منو علاوه بر گزارشات خبری سازمان لحاظ گردیده است. بولتن خبری ماهانه کلیه رویدادها و تصمیمات سازمان را منتشر کرده و بازتاب سازمان در رسانه های جمعی را بررسی می نماید. همچنین سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران وب سایت جداگانه ای برای ارائه رویدادها و تصمیمات و اخبار خود راه اندازی نموده است. نشانی این وب سایت عبارت است از: mbot.ir

تصویر ۱- اطلاع رسانی نظارت الکترونیکی



۵-۲- اطلاع رسانی نظارت الکترونیکی

و نصب دوربین در محیط اداری: در سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران، نظارت الکترونیکی در کلیه فضاهای عمومی ساختمان صورت پذیرفته و از طریق نصب برچسب اطلاع رسانی گردیده است. نامه حراست محترم سازمان به رئیس محترم سازمان تصویر ۱ مویید این مطلب می باشد.

۶-۲- راهنمایی مؤثر شهروندان به منظور دریافت خدمت مورد تقاضا: خدمت پرمخاطب سازمان "تشخیص صلاحیت پیمانکاران و مشاوران" می باشد که دارای یک سامانه ملی بوده و کلیه اطلاع رسانی های آن از طریق سامانه مربوطه صورت پذیرفته است. همچنین در منوی "حقوق شهروندی" مندرج در وب سایت سازمان نیز نحوه دسترسی به خدمات سازمان معرفی گردیده است.

۷-۲- انتشار گزارش های عملکرد: در اجرای ماده ۸ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری، ارائه گزارش آمار، اطلاعات و عملکرد دوره ای سازمان به شهروندان یک از فعالیت های پیش بینی شده در برنامه عملیاتی سازمان در سال ۹۹ بوده است. برای این منظور اقدامات زیر صورت پذیرفته است:

۱-۷-۲- عضویت در سامانه انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات: سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران از اسفند ماه سال ۱۳۹۹ عضو سامانه شده و آماده ارائه آمار و عملکرد مورد درخواست متقاضیان می باشد. این موضوع در داخل وب سایت سازمان نیز اطلاع رسانی گردیده است.

۲-۷-۲- برنامه ریزی نشر عملکرد: برای نظام مند کردن برنامه نشر در سازمان، عناوین اطلاعات تولیدی هر واحد، امکان پذیری نشر، دلایل عدم امکان پذیری نشر، دوره زمانی تولید اطلاعات و عملکرد هر واحد مورد نیاز بود. برای این منظور تهیه عناوین داده های تولیدی در سازمان و همچنین عناوین عملکرد قابل ارائه توسط سازمان با همکاری معاونت ها و مدیریت های سازمان در دستور کار قرار گرفت. لذا جدول شماره ۲ و جدول شماره ۳ طراحی و به معاونت ها و مدیریت های سازمان ارسال گردید:

جدول شماره ۲- عناوین داده و اطلاعات تولیدی در سازمان

نحوه نشر	دلایل عدم امکان نشر	امکان نشر		داده و اطلاعات		ردیف
		ندارد	دارد	مقطع زمانی تولید	عنوان	

جدول شماره ۳- عناوین عملکرد قابل ارائه در سازمان

نحوه ارائه عملکرد	دلایل عدم امکان ارائه عملکرد	امکان ارائه		عملکرد		ردیف
		ندارد	دارد	مقطع زمانی ارائه	عنوان	

پاسخ های دریافت شده از واحدهای مختلف سازمان در جدول شماره ۴ و جدول شماره ۵ جمع بندی گردیده اند. این جدول در اولین جلسه کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در سال ۱۴۰۰ مورد بررسی قرار گرفته و در صورت تصویب ملاک عمل سازمان در نشر اطلاعات منظم و منسجم قرار خواهد گرفت:

جدول شماره ۴- جمع بندی عناوین داده و اطلاعات تولیدی در سازمان

ردیف	بخش سازمانی	عناوین داده و اطلاعات تولیدی در سازمان		امکان نشر	
		عنوان	مقطع زمانی تولید	دارد	ندارد
۱	مدیریت آموزش و پژوهش های توسعه و آینده نگری	تعداد فراخوان موضوعات پژوهشی دستگاه های اجرایی	فصلی	✓	گزارش
۲		اعتبار طرحهای پژوهشی دستگاه های اجرایی - سالانه	ابتدای سال	✓	گزارش
۳		تعداد طرحهای پژوهشی مصوب در سال	انتهای سال	✓	سامانه ساوانا
۴		تعداد دوره های آموزشی بهبود مدیریت، شغلی تخصصی و عمومی	فصلی	✓	سایت سازمان
۵		تعداد گواهینامه موسسات متقاضی برگزاری دوره های آموزشی	۳ ماهه	✓	سایت سازمان
۶		تعداد مدرسان صلاحیت شده	۶ ماه	✓	سایت سازمان
۷		تعداد اعتبار سنجی موسسات آموزشی در حیطه های مختلف	فصلی	✓	سایت سازمان
۸		تعداد احراز صلاحیت عمومی مدرسان دوره های آموزش کارمندان دولت	فصلی	✓	سایت سازمان
۹	مدیریت نظارت فنی و اجرایی	تعداد دوره های آموزشی فنی و تخصصی در حوزه نظام فنی و اجرایی (برای کارشناسان و مهندسیین ناظر دستگاه های اجرایی و شهرداری های استان)	سالانه	✓	گزارش
۱۰		تعداد جلسات برگزار شده	ماهانه	✓	سایت سازمان
۱۱		تعداد گواهینامه های صادر شده	ماهانه	✓	سایت سازمان
۱۲	معاونت توسعه منابع انسانی	آمار نیروی انسانی دستگاه های اجرایی	فصلی	✓	سایت سازمان
۱۳		تعداد نظارت بر آزمون های استخدامی	فصلی	✓	سایت سازمان
۱۴		تعداد نظارت بر مصاحبه های استخدامی	فصلی	✓	سایت سازمان
۱۵	معاونت هماهنگی برنامه و بودجه	تعداد جلسات شورای برنامه ریزی و توسعه، تعداد مصوبات، تعداد جلسات کارگروه های ذیل شورا، و تعداد مصوبات کارگروها، میزان حضور اعضای اصلی در شورا و کارگروها، اعلام وضعیت تحقق مصوبات شورا و کارگروه ها	سالانه	✓	از طریق ارائه اخبار در سایت
۱۶		تعداد موافقتنامه های مبادله شده	فصلی	✓	اعلام از طریق اخبار در سایت
۱۷		تعداد پروژه های شناسایی شده مستعد واگذاری، تعداد شناسنامه پروژه ثبت شده، تعداد پروژه های واگذار شده	سالانه	✓	اعلام از طریق اخبار در سایت
۱۸		تعداد جلسات اقتصاد مقاومتی، تعداد مصوبات، میزان حضور اعضای اصلی، اعلام وضعیت تحقق مصوبات، تعداد پروژ [های نظارت شده،	سالانه	✓	اعلام از طریق اخبار در سایت
۱۹		اعتبارات هزینه ای استان تهران	فصلی	✓	اعلام از طریق اخبار در سایت
۲۰		اعتبارات تملک دارایی های استان تهران از منابع مختلف	فصلی	✓	اعلام از طریق اخبار در سایت

جدول شماره ۵- جمع بندی عناوین عملکرد قابل ارائه در سازمان

ردیف	بخش سازمان	عناوین عملکرد قابل ارائه در سازمان		امکان نشر		نحوه نشر	
		عنوان	مقطع زمانی تولید	دارد	ندارد		
۱	معاونت آمار و اطلاعات	وضعیت اقتصادی اجتماعی و فرهنگی استان تهران (شاخص های آماری قابل اخذ از دستگاه ها که به طور فصلی در حال به روز رسانی می باشد)	فصلی	✓		سامانه اطلاعات آماری استان amar.thmporg.ir/http:	
۲		سالنامه آماری استان	سالانه	✓		amar.thmporg.ir/http: و نشریه سالنامه	
۳		سامانه "اطلاعات مکانی استان تهران"	سالانه-مقطعی	✓			wgis.thmporg.ir/https:
۴	مدیریت نظارت فنی و اجرایی	صورتهجلسات شورای فنی استان و کار گروه های ذیل آن	فصلی	✓		گزارش	
۵	معاونت توسعه منابع انسانی	بررسی و تائید اطلاعات کارکنان دستگاههای اجرایی در پایگاه اطلاعات نظام کارکنان اداری (پاکنا)	ماهانه	✓		محرمانه بودن اطلاعات	
۶		گزارش ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی استان تهران	سالانه	✓		-	تهیه کتاب یا بارگذاری فایل الکترونیکی در سایت سازمان
۷		بررسی وضعیت استقرار میز خدمت در دستگاه های اجرایی استان	فصلی	✓			تهیه گزارش و ارائه در سایت سازمان، شورای اداری استان و شورای راهبری توسعه مدیریت استان
۸		گزارش نظارت بر برنامه های اصلاح نظام اداری	فصلی	✓			تهیه گزارش و ارائه در سایت سازمان، شورای اداری استان و شورای راهبری توسعه مدیریت استان بنا بر ضرورت
۹		بررسی وضعیت نیروی انسانی دستگاه های اجرایی	فصلی	✓			تهیه کتاب و بارگذاری فایل الکترونیکی در سایت سازمان
۱۰		اطلاعات مربوط به فضای اداری	فصلی	✓			از طریق سایت و گزارش عملکرد
۱۱		بانک اطلاعات مدیران پایه، میانی و ارشد	فصلی	✓			از طریق سایت و گزارش عملکرد
۱۲		گزارش امتیاز عملکردی دستگاه های اجرایی استان در شاخص های عمومی (برنامه های اصلاح نظام اداری) ارزیابی عملکرد	سالانه	✓			در سامانه جامع مدیریت عملکرد برای دستگاه اجرایی استان قابل - رویت است

ردیف	بخش سازمان	عناوین عملکرد قابل ارائه در سازمان		امکان نشر		نحوه نشر
		عنوان	مقطع زمانی تولید	دارد	ندارد	
۱۳		گزارش امتیاز عملکردی دستگاه‌های اجرایی استان در شاخص‌های اختصاصی (برنامه‌های اصلاح نظام اداری) ارزیابی عملکرد	سالانه	✓		در سامانه جامع مدیریت عملکرد برای دستگاه اجرایی استان قابل - رویت است
۱۲	مدیریت آموزش و	گزارش راهبری پژوهش دستگاه‌های اجرایی استان تهران	فصلی	✓		
۱۳	پژوهش‌های	گزارش برنامه ریزی دوره‌های آموزشی مدیران و کارمندان دولت	ابتدای سال	✓		
۱۶	توسعه و آینده نگری	گزارش نظارت بر حسن اجرای عملکرد موسسات آموزشی	فصلی	✓		
۱۷		گزارش فصلی عملکرد درآمدهای عمومی، اعتبارات اختصاص یافته و دلایل عدم تحقق	فصلی	✓		محرمانه بودن اطلاعات
۱۸	معاونت هماهنگی برنامه و بودجه	گزارش عملکرد وضعیت پیشبرد اسناد توسعه ای استان (آمایش، توسعه روستایی، برنامه راهبردی سازمان، برنامه توسعه اشتغال زایی، نظامنامه برنامه ششم توسعه، ارزیابی شاخص‌های اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی استان، بودجه ریزی بر مبنای عملکرد و ...)	فصلی	✓		سایت سازمان
۱۹		تهیه گزارش تحلیلی از نظارت بر عملکرد برنامه ششم توسعه استان	سالانه	✓		محرمانه بودن اطلاعات

۳-۷-۲- انتشار گزارشات عملکرد سالانه : در وب سایت سازمان یک منو با عنوان گزارشات عملکرد تعیبه

گردیده است. گزارشات تولید شده در داخل این منو بارگذاری گردیده است.

۸-۲- معرفی رویه‌ها و فرایندهای نحوه مشارکت شهروندان : گسترش مشارکت شهروندان و همچنین ایجاد بستر نظارت

عالیه ایشان در فرایندهای تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری، جزو وظایف کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم سازمان

بوده و برنامه‌ریزی برای اجرایی نمودن آن در کمیته یادشده مصوب گردیده است. بدین منظور طراحی "بیانیه مشارکت" در فرایندها، تصمیمات و اقدامات سازمان با همکاری کلیه معاونت‌ها و مدیریت‌های سازمان در دستورکار قرار گرفت. برای این منظور جدولی طراحی و به معاونت‌ها و مدیریت‌های سازمان ارسال گردید تا با رویکرد زیر تکمیل گردند:

- ۱- تکمیل جدول شماره ۶ برای هر عنوان خدمت مورد درخواست گردید. برای حفظ انسجام و یکپارچگی در تجربه اول تدوین این بیانیه، فهرست خدمات مورد توافق سازمان برنامه و بودجه کشور و سازمان اموراداری و استخدامی مورد عمل قرار گرفت.
- ۲- چنانچه در فرایند یک خدمت، مشارکت امکان پذیر نبوده، نیازی به تکمیل جدول پیوست نبوده لیکن دلایل عدم مشارکت مورد درخواست گردید.

جدول شماره ۶- شناسایی نقاط قابل مشارکت در سازمان

عنوان خدمت:	
<input type="checkbox"/> مشارکت طی فرایند ارائه خدمت <input type="checkbox"/> مشارکت در نقاط تصمیم‌گیری	
اگر مشارکت طی فرایند امکان پذیر است، <u>نحوه مشارکت</u> را مرقوم فرمایید:	
اگر مشارکت در نقاط تصمیم‌گیری امکان پذیر است، <u>نقاط تصمیم‌گیری و نحوه مشارکت</u> را مرقوم فرمایید:	نحوه مشارکت
<input type="checkbox"/> عموم شهروندان <input type="checkbox"/> نخبگان <input type="checkbox"/> سازمان‌های مردم‌نهاد <input type="checkbox"/> سایر	مشارکت‌کنندگان

پاسخ های دریافت شده از واحدهای مختلف سازمان در جدول شماره ۷ آورده شده است. این موضوع در یک جلسه با حضور کلیه مدیران و معاونین سازمان بررسی شده و نهایتاً بیانیه مشارکت برای سال اول به شکل تصویر شماره ۲ طراحی و در کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم به تصویب رسید. در جلسه یاد شده مقرر گردید نقاط مشارکت به تفکیک هر معاونت/مدیریت به تدریج در دستور کار قرار گرفته و فرایند اجرایی آن آغاز گردد.

جدول شماره ۷- جمع بندی قابل مشارکت در سازمان بر طبق اعلام نظر حوزه های مختلف

ردیف	فهرست خدمات	واحد	امکان مشارکت در فرایند	امکان مشارکت در نقاط تصمیم گیری
۱	تشخیص صلاحیت و رتبه بندی عوامل نظام فنی اجرایی (ساجات)	مدیریت نظام فنی و اجرایی	مشارکت کنندگان: انجمن های شرکتهای پیمانکاری، تشکل های صنفی مختلف نحوه مشارکت: انجام قسمتی از فعالیتها و ارائه خدمات توسط تشکلهای	ندارد
۲	اعتبار سنجی مراکز و مؤسسات آموزشی در حیطه های مختلف	مدیریت آموزش و پژوهش های توسعه و آینده نگری	ندارد	ندارد
۳	احراز صلاحیت مدرسان دوره های آموزشی		ندارد	ندارد
۴	برنامه ریزی و برگزاری دوره های آموزشی		مشارکت کنندگان: سازمان های مردم نهاد مرتبط نحوه مشارکت: نظارت بر آموزش دستگاه های اجرایی	ندارد
۵	راهبری پژوهش دستگاه های اجرایی استان	مشارکت کنندگان: سازمان های مردم نهاد مرتبط، نخبگان نحوه مشارکت: ۱- عضویت در کارگروه آموزش، پژوهش، فناوری و نوآوری ۲- عضویت در کمیته بررسی پروپوزال های پژوهشی	ندارد	ندارد
۶	ارزیابی عملکرد سالانه دستگاه های اجرایی استان	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی	ندارد	ندارد
۷	راهبری فضاها و ساختمانهای اداری		ندارد	ندارد
۸	نظارت بر فرایند جذب و بکارگیری نیروی انسانی دستگاه های اجرایی استان		ندارد	ندارد
۹	راهبری و نظارت بر کارگروه های توسعه مدیریت دستگاه های اجرایی استان		ندارد	ندارد

ردیف	فهرست خدمات	واحد	امکان مشارکت در فرایند	امکان مشارکت در نقاط تصمیم گیری	
۱۰	راهبری و نظارت بر میز خدمت دستگاه های اجرایی استان		ندارد	ندارد	
۱۱	توزیع اعتبار، مبادله موافقتنامه و تخصیص اعتبارات	معاونت هماهنگی برنامه و بودجه	توزیع اعتبار بر اساس شاخص و نظر نخبگان؟	ندارد	
۱۲	نظارت بر عملکرد اعتبارات بودجه دستگاه های اجرایی استان		ندارد	ندارد	
۱۳	نظارت بر طرح ها و پروژه های ملی و استانی		مشارکت کنندگان: تشکل های صنفی مرتبط با امور فنی-مهندسی، نخبگان، عموم شهروندان نحوه مشارکت: اطلاع رسانی در موارد مشاهده تخلفات در پروژه های عمرانی در سطح استان	ندارد	
۱۴	تهیه برنامه ها و اسناد توسعه استان		مشارکت کنندگان: سازمان های مردم نهاد مرتبط، شوراهای شهر و روستاها، شهرداری ها، دهیاری ها، نخبگان، عموم شهروندان نحوه مشارکت: شرکت در جلسات هم اندیشی در طی تدوین سند	مشارکت کنندگان: سازمان های مردم نهاد مرتبط، شوراهای شهر و روستاها، شهرداری ها، دهیاری ها، نخبگان، عموم شهروندان نحوه مشارکت: شرکت در فراخوان دریافت نظرات قبل از تصویب	
۱۵	ارزیابی توسعه و رصد آمایش سرزمین		مشارکت کنندگان: سازمان های مردم نهاد مرتبط، شوراهای شهر و روستاها، شهرداری ها، دهیاری ها، نخبگان، عموم شهروندان نحوه مشارکت: دریافت شکایات و انتقادات در موارد مشاهده مغایرت با سند آمایش در سطح استان	ندارد	
۱۶	ارائه گزارش سالانه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی		ندارد	ندارد	
۱۷	راهبری مشارکت عمومی - خصوصی در طرح ها و پروژه های دولت		ندارد	ندارد	
۱۸	پایش و ارزیابی یکپارچه برنامه اقتصاد مقاومتی		ندارد	ندارد	
۱۹	اطلاع رسانی آماری		معاونت آمار و اطلاعات	ندارد	ندارد
۲۰	ارائه اطلاعات مکانی			ندارد	ندارد
۲۱	ارائه اطلاعات جغرافیایی ملی	ندارد		ندارد	



ریاست جمهوری

سازمان برنامه بودجه کشور

سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران

رئیس

راهبرد مشارکت سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران

در راستای اجرای مفاد ماده «۹» تصویبنامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری موضوع حقوق شهروندی در نظام اداری با عنوان «حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرایندهای اداری»، راهبردهای مشارکت شهروندان در تصمیمات و فرایندهای اداری سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران به شرح زیر می باشد:

۱- حتی المقدور پیش نویس کلیه مقررات و لوایح خود اعم از بخشنامه ها، آیین نامه ها، دستورالعمل ها و ضوابط اجرایی را دست کم به مدت یک هفته از طریق درگاه الکترونیک سازمان در معرض اظهار نظر جوامع عمومی و تخصصی قرار داده و پس از دریافت نظرات و انتقادات نسبت به بررسی، اصلاح و سپس تصویب و ابلاغ اقدام خواهد شد.

۲- با استفاده از بسترهای تعاملی زیر زمینه لازم برای دریافت نظرات شهروندان برای کلیه رویدادها، فعالیت ها، گزارش ها و اخبار مرتبط فراهم شده و این نظرات توسط حوزه ریاست و روابط عمومی و با مشارکت واحدهای ذی ربط سازمان مورد بررسی و بهره برداری قرار می گیرد.

الف- وب سایت سازمان به نشانی: <http://www.thmporg.ir>

ب- دریافت انتقادات، پیشنهادات و شکایات و نظرسنجی برای هر خدمت و فرایند از طریق وبسایت سازمان

ج- دریافت شکایات از طریق سامانه سامد به نشانی: <http://111.ir>

د- دریافت نظرات از طریق صندوق ارتباط مستقیم با رئیس سازمان به دو صورت:

- صندوق فیزیکی: نصب شده در قسمت ورودی سازمان
- صندوق مجازی: قرارداده شده در صفحه اول وبسایت

ه- دریافت شکایات از طریق صندوق ارتباط با بازرس سازمان در موارد گزارش وقوع فساد به دو صورت:

▪ صندوق فیزیکی: نصب شده در قسمت ورودی سازمان

▪ صندوق مجازی: قرارداد شده در صفحه اول وبسایت

۳- عموم شهروندان امکان مشاهده و اظهارنظر درباره کلیه خدمات سازمان را از طریق تارنمای الکترونیکی خواهند داشت.

۴- واحدهای ارائه دهنده خدمات مکلفند پس از دریافت شکایات از طریق میز خدمت و تخصیص کد رهگیری در کوتاه‌ترین زمان ممکن (حداکثر طی مدت یک هفته) نسبت به ارسال پاسخ به حوزه ریاست و روابط عمومی اقدام نموده تا از آن طریق به شهروند مورد نظر منعکس شود. در مجموع روند رسیدگی و پاسخگویی به شکایات نباید بیش از ۱۰ روز کاری به طول بیانجامد. همچنین سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران بر اساس آیین‌نامه اجرایی ماده ۸ قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات خود را متعهد به پاسخگویی به شهروندان در سامانه انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات می‌داند.

۵- شهروندان می‌توانند از طریق شماره تلفن‌های ۵-۲۲۹۰۱۲۵۰-۰۲۱ از ساعت ۸ الی ۱۶ (داخلی ۲۰۱۲-واحد رسیدگی به شکایات) هرگونه نظر، انتقاد و یا پیشنهاد خود را اعلام نمایند.

مسعود شیعی

سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران قبل از آغاز فرایند نظام مند برای جلب مشارکت مردم و سازمان های مردم نهاد، تجربه ای در این زمینه به شرح زیر نیز در کارنامه خود دارد:

در سال ۱۳۹۷ تفاهم نامه ای مابین شورای اسلامی استان تهران و سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان منعقد گردیده است. محورهای این تفاهم به شرح زیر بوده است:

- همکاری در نظارت و ارزیابی اسناد توسعه استان
- نظارت بر عملکرد دستگاه های اجرایی استان
- همکاری و هماهنگی در خصوص برگزاری دوره های آموزشی عمومی و تخصصی
- همکاری، طراحی و برگزاری روز شوراها با رویکرد توسعه روستا
- همکاری در جهت عضویت و حضور اعضای شوراها در کارگروه های تخصصی و شوراهای برنامه ریزی و توسعه استان و شهرستان
- همکاری در تبادل اطلاعات آماری و تحلیلی استان جهت بهره گیری اعضای شورا
- همکاری و مشارکت در تبیین و تدوین مسائل و چالش ها، فرصت ها و اسناد بالادستی از جمله آمایش سرزمین و توسعه استان و شهرستان و برنامه های توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی استان

در این تفاهم نامه تعهداتی برای سازمان و شورا تعریف شده و فرایند همکاری شفاف گردیده است. برای اجرایی نمودن این تفاهم نامه، تاکنون دوره های آموزشی و توان افزایی اعضای شوراهای اسلامی شهرستان های تهران (چهار دوره در شهرستان های قدس، رباط کریم، بهارستان و اسلام شهر) برگزار گردیده است.

۹-۲-آشناسازی شهروندان با حقوق و تکالیف خود: برای این منظور یک منوی جداگانه با عنوان "حقوق شهروندی" در وب سایت سازمان ایجاد گردیده است. زیر منوهای ایجاد شده عبارتند از:

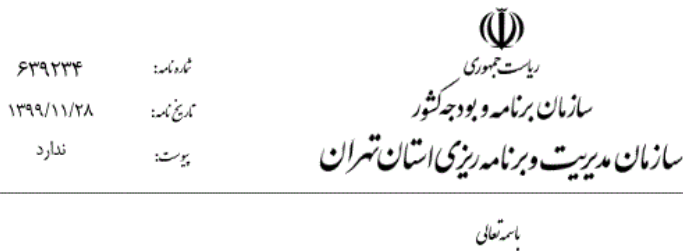
- آشنایی با منشور حقوق شهروندی
- آشنایی با منشور حقوق شهروندی در نظام اداری
- معرفی برنامه عملیاتی سازمان در سال ۹۹ برای صیانت از حقوق مردم در نظام اداری

• معرفی سامانه انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات

• نحوه دسترسی به خدمات سازمان

۱۰-۲- به کارگیری ظرفیت سازمان های مردم نهاد: از آنجا که هدف این بند همکاری با سازمان های مردم نهاد در زمینه حقوق شهروندی برای ایجاد بستر نظارت سازمان های مردم نهاد بر فرایند صیانت از حقوق شهروندان در سازمان می باشد، این موضوع در برنامه عملیاتی سازمان پیش بینی گردید. برای این منظور نامه ای مطابق تصویر ۳ به سازمان امور اجتماعی وزارت کشور ارسال گردید تا در ابتدای کار سازمان های مردم نهاد حقوق شهروندی شناسایی گردند تا در مرحله دوم بتوان وارد مذاکره با ایشان شد. متأسفانه تا کنون پاسخی برای این نامه دریافت نگردیده است.

تصویر شماره ۳- نامه درخواست فهرست سازمان های مردم نهاد فعال در زمینه حقوق شهروند



جناب آقای رستموندی

معاون محترم وزیر و رئیس سازمان امور اجتماعی وزارت کشور

باسلام و احترام:

در اجرای مفاد تصویب نامه شورای عالی اداری به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ موضوع "حقوق شهروندی در نظام اداری" و در راستای بهره گیری از سازمان های مردم نهاد برای امر نظارت بر اجرایی نمودن این تصویب نامه در سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران، خواهشمند است دستور فرمایید فهرست سازمان های مردم نهاد فعال حقوق شهروندی در استان تهران به همراه مشخصات ایشان شامل معرفی مدیر عامل، شماره تماس، آدرس پستی و آدرس الکترونیکی را به این سازمان ارسال نمایند.

مسعود شایقی
رئیس سازمان

۳- ارائه خدمت به شهروندان توانخواه

۳-۱- مناسب سازی فضاهای اداری برای خدمت به افراد توانخواه: بر مبنای شیوه نامه ارسالی سازمان اداری و استخدامی کشور، وضعیت ساختمان سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران بر اساس چک لیست های مورد نظر به شرح جداول شماره ۸-۱۱ می باشند. قابل ذکر است با توجه به قدمت ساختمان و همچنین محدودیت های موجود در ساختمان سازمان، بهبود شرایط امکان پذیر نمی باشد.

جدول شماره ۸- مناسب بودن ورودی ساختمان جهت تردد جانبازان و معلولان

ردیف	ضوابط لازم الاجرا	خودارزیابی	امتیاز
۱	مسیر عبور از خیابان به پیاده رو برای افراد دارای معلولیت بدون مانع است .	۰,۸	۰,۸
۲	مسیر عبور از پیاده رو به ورودی ساختمان برای افراد دارای معلولیت بدون مانع است .	۰,۸	۰,۸
۳	مسیر عبور از ورودی به پارکینگ برای افراد دارای معلولیت بدون مانع است .	۰,۸	۰,۸
۴	مسیر عبور در تمامی فضاهای ساختمان برای افراد دارای معلولیت بدون مانع است .(افقی و عمودی)	۰,۸	۰,۸
۵	حداقل عرض بازشو درب ورودی ۱۰۰ سانتی متر است .	۰,۸	۰,۶
۶	میله دستگرد در طرفین پله نصب شده است .(قطر میله دستگرد بین ۳,۵ تا ۴ سانتی متر و فاصله بین میله دستگرد از دیوار حداقل ۴ سانتی متر و ارتفاع میله دستگرد از کف، ۸۵ سانتی متر است .)	۰,۶	۰,۶
۷	علائم حسی در کف، قبل از ورود به قفسه پله و در پاگرد ها برای هشدار به نابینایان و کم بینایان وجود دارد یا برای هشدار به افراد دارای محدودیت بینایی رنگ بین پاگرد و پله های بالایی و پایینی متضاد باشد.	۰,۸	۰,۶

*-توضیح: به دلیل عدم امکان نصب بالابر در ورودی اصلی ساختمان و یا ایجاد سطح شیبدار به دلیل محدودیت ساختمان، فضای تردد معلولین از پارکینگ اصلی ساختمان در نظر گرفته شده و زیرساخت های مورد نیاز ایجاد گردیده اند.

جدول شماره ۹- مناسب بودن فضاهای بهداشتی ساختمان ها جهت استفاده جانبازان و معلولان

ردیف	ضوابط لازم الاجرا	خودارزیابی	امتیاز
۱	دسترسی به سرویس بهداشتی، بدون مانع است.	۱,۲۵	۱,۲۵
۲	حداقل اندازه فضای سرویس بهداشتی ۱۷۰×۱۵۰ سانتی متر است.	۰,۷۵	۰,۷۵
۳	درب سرویس بهداشتی، کشویی و یا رو به بیرون باز شده است .	۰,۷۵	۰,۷۵
۴	درب سرویس بهداشتی، مجهز به دستگیره کمکی افقی است .	-	۰,۵
۵	میله های دستگرد کمکی، بصورت عمودی و با فاصله ۳۰ سانتی متر از جلو کاسه و ۴۰ سانتی متر بالاتر از نشیمن کاسه توالت بر روی دیوار مجاور نصب شده است. دامنه نوسان نصب میله های عمودی ۸۰ تا ۱۲۰ سانتی متر از کف است .	-	۰,۷۵
۶	شیرهای سرویس بهداشتی(توالت و روشویی) از نوع اهرمی بوده و به راحتی باز و بسته می شوند.	۰,۷۵	۰,۷۵
۷	زنگ اخبار در ارتفاع ۱۲۰ سانتیمتر در کلیه فضاهای بهداشتی نصب شده است.	-	۰,۲۵

جدول شماره ۱۰- مناسب بودن سطح شیبدار ساختمان جهت استفاده جانبازان و معلولان

ردیف	ضوابط لازم الاجرا	خودارزیابی	امتیاز
۱	حداقل عرض سطح شیبدار ۱۲۰ سانتیمتر است .		۱
۲	سطوح شیبدار تا ۳ متر طول و با عرض حداقل ۱۲۰ سانتی متر، حداکثر دارای شیب ۸ درصدی است .		۱

۰,۸		در سطوح شیبدار بیش از ۳ متر طول (تا حد مجاز ۹ متر) به ازای هر متر افزایش طول، ۵ سانتیمتر به عرض مفید آن افزوده شده و ۰,۵ درصد از شیب آن کاسته شده است.	۳
۱		در صورتی که سطح شیبدار ارتفاعی بیش از ۲۵ سانتیمتر را طی کند و طول افقی آن بیش از ۱۸۵ سانتیمتر باشد، میله دستگرد در طرفین سطح شیبدار در فاصله ۱۲۰ سانتی متر موجود است .	۴
۰,۶		حداقل ابعاد پاگرد سطح شیبدار ۱۵۰*۱۵۰ سانتی متر است .	۵
۰,۶		کف سطح شیبدار غیر لغزنده، ثابت، سخت و صاف است.	۶

جدول شماره ۱۱- مناسب بودن آسانسور ها جهت استفاده جانبازان و معلولان

امتیاز	خودارزیابی	ضوابط لازم الاجرا	ردیف
۱,۲	۱,۲	کف آسانسور با ورودی هم سطح است .	۱
۰,۸	۱,۲	حداقل عرض مفید درب آسانسور ۸۰ سانتی متر است.	۲
۰,۸	۰,۸	حداقل ابعاد مفید اتاقک ۱۱۰ * ۱۴۰ سانتیمتر است.	۳
۰,۴	-	دکمه‌های طبقات در داخل و خارج آسانسور مجهز به خط بریل است.	۴
۰,۵	۰,۵	ارتفاع دکمه‌های کنترل کننده در خارج و داخل اتاقک ۱۰۰ تا ۱۲۰ سانتی متر از کف است .	۵
۰,۸	۰,۸	حداقل فضای انتظار در جلوی آسانسور ۱۵۰*۱۵۰ سانتیمتر است .	۶
۰,۵	۰,۵	آسانسور با علامت صوتی و بصری، به مشخص کننده موقعیت طبقات، مجهز است .	۷

۴- جبران خسارت وارده به شهروندان

ماده ۱۳ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری، ۴ اقدام را برای جبران خسارت وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه اجرایی به مردم پیش‌بینی نموده است. اجرایی نمودن بند ۱ و ۲ این ماده در بند ۱-۴ این گزارش شرح داده شده است. برای اجرایی نمودن بند ۳، با عنایت به اینکه مرجع احراز قصور، میزان قصور و میزان خسارت وارده به شهروندان دستگاه قضایی بوده و سازو کار مربوطه در دستگاه قضایی پیش‌بینی و تعریف گردیده است، در صورت رخ دادن این بند بر مبنای احکام صادره از مراجع قضایی اقدام خواهد شد. همچنین سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران برای اجرای بند ۴ این ماده، بیانیه حفظ حریم خصوصی را تهیه و در وب سایت خود منتشر نموده است. در صورت نقض موارد این بیانیه از سوی سازمان، پیگیری از مراجع قضایی امکان پذیر است.

۴-۱- احصا موارد خسارت زا به شهروندان : برای این بند به طور سالانه مسوول امور پشتیبانی سازمان بر مبنای بازدید از ساختمان و نظرات همکاران و بازخورد شهروندان (در صورت وجود) نقاط آسیب زا را گزارش می نماید. اقدامات انجام شده در سال ۹۹ به همراه نحوه جبران خسارت در جدول شماره ۱۲ شرح داده شده است.

جدول شماره ۱۲- عوامل آسیب زای ساختمان، اقدامات انجام شده و نحوه جبران خسارت

ردیف	عوامل آسیب زای شناسایی شده در ساختمان در سال ۱۳۹۹	اقدامات انجام شده در سال ۹۹	جبران خسارت
۱	آتش سوزی	۱. نصب سیستم اعلام حریق ۲. تهیه و نصب کپسول اطفای حریق در طبقات، پاگردها و پارکینگ های سازمان	شرکت بیمه دانا
		۱. بیمه بنای ساختمان ۲. بیمه تاسیسات و تجهیزات و آسانسورها	شرکت بیمه دانا
۲	بلایای طبیعی (سیل، زلزله و ...)	۱. بیمه کل بنای ساختمان ۲. بیمه تاسیسات و تجهیزات و آسانسورها	شرکت بیمه دانا
۳	امنیتی و حفاظتی	۱. نصب دوربین های مدار بسته داخل و بیرون سازمان اعم از ورودی راه پله ها و ورودی ها و خروجی های طبقات، پارکینگ ها و ... ۲. نصب علائم بر روی درب های شیشه ای ساختمان ۳. نصب سرعت گیر در پله های ساختمان	شرکت بیمه دانا (بیمه حوادث غیر مترقبه برای مراجعین)
۴	رفاه کارکنان/مراجعه کنندگان	۱. مناسب سازی محیط اتاق ها و فضای اداری و رفت آمد بین طبقات (استفاده از علائم روی شیشه های درب های ورودی سازمان و درب های طبقات، سرعت گیر در روی پله ها) ۲. عقد قرارداد با پیمانکاران آسانسور به صورت سالیانه و حضور نیروی متخصص جهت حفاظت از آسانسورها ۳. عقد قرارداد با پیمانکاران تاسیسات به صورت سالیانه و حضور نیروی متخصص جهت حفاظت از سیستم های چیلر ۴. احداث آسانسور با ظرفیت بالا برای سهولت در رفت آمد پرسنل سازمان و ارباب رجوع	تامین بیمه عمر برای کارکنان بیمه کردن آسانسورهای سازمان توسط شرکت بیمه دانا بیمه کردن تاسیسات سازمان توسط شرکت بیمه دانا
۵	آسیب های جسمی و درمانی کارکنان	کارکنان و خانواده ایشان تحت پوشش بیمه مکمل درمانی هستند	شرکت بیمه دانا

۲-۴- وجود ضوابط قانونی برای برآورد خسارت های وارده آمده از سوی دستگاه اجرائی : جبران خسارت در سازمان

به صورت قرارداد با شرکت های بیمه ای صورت می پذیرد.

۳-۴- وضعیت رسیدگی به مشکلات شهروندان خسارت دیده : در سال ۹۹ خوشبختانه خسارتی به مراجعه کنندگان

به سازمان وارد نگردیده است.

۳-۴- وضعیت تحقق جبران خسارات : با توجه به عدم وجود خسارت، برای این بند مستندات موجود نمی باشد.

۵- سایر اقدامات در حوزه صیانت از حقوق شهروندان

۱-۵- تشکیل کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم: این کمیته اولین جلسه خود را در تاریخ ۹۹/۸/۲۰ برگزار نموده و در تاریخ ۹۹/۱۱/۲۷ با پنجمین جلسه، کار خود را در سال ۹۹ پایان داده است. اعضای این جلسه که با حکم رئیس محترم سازمان منتصب گردیده‌اند، به شرح زیر می باشد. ریاست این جلسات با رئیس محترم سازمان و دبیری آن بر عهده رئیس حوزه ریاست و روابط عمومی سازمان بوده است.

- جناب آقای رضایی؛ رئیس محترم هیئت بدوی رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان سازمان برنامه و بودجه کشور

- جناب آقای نیازی؛ معاون محترم برنامه‌ریزی و مدیریت منابع اداره کل بازرسی استان تهران

- جناب آقای عدالتی؛ معاون محترم هماهنگی برنامه و بودجه سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران

- جناب آقای شیرین؛ بازرس محترم سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران

- سرکارخانم محمدپور؛ مدیر محترم اداری، مالی و پشتیبانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران

- جناب آقای توکلی؛ رئیس محترم حراست سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران

- جناب آقای اسدی؛ ذیحساب محترم سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران

- سرکار خانم زارعی؛ رئیس حوزه ریاست و روابط عمومی

موضوعات بررسی شده در طی این پنج جلسه و مصوبات جلسات در جدول شماره ۱۳ شرح داده شده است:

جدول شماره ۱۳- دستور کار و مصوبات جلسات کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم

تاریخ جلسه	دستور کار جلسه	مصوبات
۹۹/۸/۲۰	<p>-مرور شرح وظایف کمیته و تنظیم برنامه و فعالیت‌های سال جاری</p> <p>-تصمیم‌گیری در خصوص عضو صاحب‌نظر</p>	<p>۱-مقرر گردید از آقای حسین رضایی، رئیس محترم هیات بدوی تخلفات سازمان برنامه و بودجه کشور و همچنین آقای اسماعیل اسدی، ذیحساب محترم سازمان بر مبنای رعایت اعضاء مصوب در مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت ۵۰۳۲۸ هـ مورخ ۹۲/۱۲/۲۸ هیات محترم وزیران موضوع آئین‌نامه پیشگیری و مقابله نظام‌مند و پایدار با مفاسد اقتصادی دعوت به عمل آید.</p>
۹۹/۹/۱۰	<p>تدوین برنامه عملیاتی کمیته در سالجاری</p>	<p>۱-مقرر گردید آقای عدالتی گزارش مشروحه از تبصره «ج» ماده ۲۴ قانون الحاق بخشی از مقررات مالی ۲ را در جلسه آتی شورای معاونین سازمان ارائه نمایند. مقرر گردید پیشنهادات سازمان برای اصلاح این بند قانونی به سازمان برنامه و بودجه کشور ارسال گردد.</p> <p>۲-مقرر گردید همکار/همکاران با تجربه و خلاق معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی در تهیه جداول برنامه و فعالیت‌های اجرایی این کمیته با واحدهای مختلف سازمان همکاری نمایند. مقرر گردید آقای شیرین همکار/همکاران مورد نظر را معرفی نمایند.</p> <p>۳-مقرر گردید واحدهای مختلف سازمان نسبت به تکمیل جداول برنامه/ فعالیت ارائه شده در جلسه منطبق با مسوولیت هر واحد اقدام نمایند.</p> <p>۴-مقرر گردید خانم زارعی افراد واجد شرایط برای مسوولیت بازرس را در جلسه آتی معرفی نمایند. بازرسین بر مبنای رای حاضرین در جلسه انتخاب خواهند گردید.</p> <p>۵-مقرر گردید پرسشنامه‌های سنجش فرهنگ سازمانی از سازمان برنامه و بودجه کشور اخذ گردد.</p> <p>۶-مقرر گردید برای انجام پروژه فرهنگ سازمانی به صورت پایان نامه دانشجویی، شرح خدمات مربوطه توسط آقای همایی تهیه گردد.</p>
۹۹/۹/۲۴	<p>-ارائه برنامه عملیاتی سال ۹۹ کمیته</p> <p>-معرفی همکاران کاندید برای بازرس و انتخاب بازرس سازمان</p> <p>-ارائه شرح خدمات طرح فرهنگ سازمانی</p>	<p>۱-مقررگردید قانون "انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات" و آیین‌نامه‌های مربوطه و تصویب‌نامه "حقوق شهروندی در نظام اداری" در جلسه آتی ارائه گردد.</p> <p>۲-مقررگردید در جلسه آتی بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۶ تاریخ ۹۳/۱۲/۲۷ مرور گردد.</p> <p>۳-مقررگردید انتخاب بازرس در جلسه آتی کمیته انجام پذیرد. افزودن و یا کاستن اسامی همکاران به فهرست کاندیدها بلامانع می‌باشد.</p> <p>۴-برنامه عملیاتی برای کسب هدف "صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری" مصوب و مقرر گردید با تاکید ویژه بر دو اولویت "شفاف سازی" و "آگاهی بخشی، اطلاع رسانی و تبلیغ" مراحل اجرایی نمودن آن در دستور کار قرار گیرد.</p>
۹۹/۱۰/۲۲	<p>-مرور قانون "انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات" و آیین‌نامه‌های مربوطه</p> <p>-مرور بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۶ تاریخ ۹۳/۱۲/۲۷</p>	<p>۱-مقررگردید اقدامات لازم برای عضویت سازمان در سامانه "انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات" به عنوان یک نهاد پاسخگو به عمل آید.</p> <p>۲-با موافقت اعضای جلسه، آقای شیرین به عنوان بازرس سازمان انتخاب گردیدند.</p> <p>۳-مقرر گردید آقای شیرین در خصوص رفع ابهامات موجود در بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۶ از جمله: اختیارات بالاترین مقام دستگاه‌اجرایی در مجازات کارمند متخلف و همپوشانی آن با وظایف هیات تخلفات اداری، رفع ابهام در محدودیت وظایف کمیته به پیگیری تخلف</p>

مصوبات	دستور کار جلسه	تاریخ جلسه
<p>رشوه با توجه به ماده ۹۱ قانون خدمات مدیریت کشوری و نپرداختن به سایر مصادیق فساد اداری و پیرو آن اعمال مجازات‌های مربوطه، محدوده اختیارات بازرس در همپوشانی با سایر نهادهای مربوطه مانند هیات تخلفات اداری، وظایف هیات‌های تخلفات اداری در پیگیری‌های مربوط به مصادیق فساد و ... از مراجع ذیصلاح استعلام نموده و نتیجه را در جلسه کمیته ارائه نمایند.</p>	<p>- معرفی همکاران کاندید برای بازرس و انتخاب بازرس سازمان</p>	
<p>۱- برنامه عملیاتی سال ۹۹ برای کسب اهداف: پیگیری از وقوع فساد، نظارت بر سلامت اداری و مقابله با مصادیق فساد مورد تصویب اعضا قرار گرفت. ۲- بیانیه مشارکت سازمان با انجام اصلاحاتی مصوب گردید. ۳- مقرر گردید فرهنگ سازمانی در شرایط موجود با استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد مورد سنجش قرار گیرد. ۴- مقرر گردید روش اجرایی و فلوجارت دریافت انتقادات، پیشنهادات و شکایت شهروندان و نحوه رسیدگی و سنجش آن در سازمان تهیه گردد.</p>	<p>- ارائه برش سال ۹۹ برنامه عملیاتی برای کسب اهداف: پیگیری از وقوع فساد، نظارت بر سلامت اداری، مقابله با مصادیق فساد - تصویب بیانیه مشارکت سازمان - ارائه طرح فرهنگ سازمانی</p>	۹۹/۱۱/۲۷

۲-۵- عضویت در سامانه انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات: موضوع عضویت سازمان در این سامانه در پی اهتمام سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران در راستای شفاف سازی و احترام به حقوق شهروندان در دسترسی آزاد به اطلاعات و اجرای قانون "انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات" در جلسه چهارم کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم پس از ارائه قانون و آیین نامه های مربوطه، مورد بررسی و تصویب اعضا قرار گرفت. برای اجرایی نمودن این موضوع طی حکمی از جانب رئیس محترم سازمان (تصویر شماره ۴)، خانم نوشین زارعی رییس حوزه ریاست و روابط عمومی سازمان به عنوان مسوول این سامانه در سازمان معرفی و پس از کسب موافقت سازمان برنامه و بودجه کشور به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی معرفی گردیدند. در حال حاضر این سازمان از اسفند ماه سال ۹۹ به عضویت این سامانه درآمده، لیکن تا کنون درخواستی برای دریافت اطلاعات به این سازمان ارسال نگردیده است.

تصویر شماره ۴- حکم انتصاب خانم نوشین زارعی

شماره: ۶۰۱۸۹۷
تاریخ نامه: ۱۳۹۹/۱۱/۱۱
پوسته: تدارد

ریاست بومی
سازمان برنامه و بودجه کشور
سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران

بسمتعالی

سرکار خانم زارعی
سرپرست محترم حوزه ریاست و روابط عمومی

باسلام و احترام:

در اجرای ماده ۷ آیین نامه اجرایی ماده ۸ قانون "انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات" و با توجه به تعهد و تخصص سرکارعالی، به موجب این حکم و با حفظ سمت به عنوان مسئول اجرای "قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات" در سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران منصوب می شود.

امید است با استعانت از پروردگار متعال و با رعایت اصول قانون مداری، اعتدال گرایی و منشور اخلاقی دولت تدبیر و امید به ویژه ارتقای شفافیت در عملکرد دولت و لزوم پاسخگویی مسئولان به مردم در سطوح مختلف و همچنین تعامل با دستگاه های ذیربط مخصوصا وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و کمیسیون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات در انجام وظایف محوله موفق و موید باشید. انتظار می رود معاونین و مدیران سازمان نیز در این زمینه نهایت همکاری را با سرکارعالی به عمل آورند.

مسعود ظریفی
رئیس سازمان

رونوشت:

جناب آقای عدالتی معاون محترم هماهنگی برنامه و بودجه سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران برای اطلاع
جناب آقای افشین معاون محترم امار و اطلاعات سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران برای اطلاع
جناب آقای شیرین معاون محترم توسعه مدیریت و سرمایه انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران برای اطلاع
جناب آقای قوامی نژاد مدیر محترم نظام فنی اجرایی و دبیرخانه شورای فنی استان تهران برای اطلاع
جناب آقای همایی ایبانه مدیر محترم مرکز آموزش و پژوهش های توسعه و آینده نگری استان تهران برای اطلاع
سرکار خانم محمدپور مدیر محترم اداری، مالی و پشتیبانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران برای اطلاع
جناب آقای توکلی رئیس محترم حراست سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران برای اطلاع

همچنین طی نامه ای به شماره ۶۴۲۵۰۹ مورخ ۱۳۹۹/۱۱/۲۹ به جناب آقای هاشمیه انارکی رئیس محترم امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی سازمان اداری و استخدامی کشور پیشنهاد گردیده است به منظور پیشگیری از موازی کاری و در راستای حمایت از قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات، موارد زیر جزو شاخص‌های ارزیابی عملکرد سالیانه دستگاه‌های اجرایی لحاظ گردد:

۱- فهرست خدماتی که وظیفه آن‌ها ارائه اطلاعات به شهروندان می‌باشد، احصاء شده و نشر آن‌ها از طرق مختلف مورد ارزیابی قرار گیرد. بدیهی است داده و اطلاعاتی که ارائه آن منوط به پرداخت هزینه می‌باشد، همچنان در میز خدمت الکترونیکی دستگاه اجرایی خواهد بود.

۲- اتصال دستگاه‌های اجرایی به سامانه انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات الزامی شده و عملکرد ایشان در ارائه اطلاعات و رسیدگی به شکایات مورد ارزیابی قرار گیرد.

۳-۵- وجود برنامه منظم دیدار مدیران با شهروندان و اجرای آن: با عنایت به تأکیدات مقام معظم رهبری (مدظله العالی) و ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران و همچنین در راستای اجرای بخشنامه شماره ۸۲۶۳۹/۲۱۴ مورخ ۹/۷/۵ هیأت وزیران و ماده ۲۳ منشور حقوق شهروندی در خصوص برگزاری دیدار چهره به چهره (ملاقات مردمی) مدیران دستگاه‌های اجرایی و به منظور ارتباط نزدیک و مستمر با مردم، آگاهی از مشکلات ایشان و اهتمام در رفع آن‌ها با ارج نهادن به حقوق شهروندی همراه با تکریم و حفظ کرامت انسانی در دستگاه‌های تحت مدیریت برنامه، ملاقات‌های مردمی در سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران در سال ۹۹ به صورت منظم برگزار گردیده است. برای نظام مند نمودن این فرایند با هدف سنجش اثربخشی و همچنین شناسایی جهت گیری نیازمندی‌های مطرح شده با رئیس محترم سازمان، موضوع در برنامه عملیاتی سازمان پیش بینی شده و یک فرم به شرح تصویر شماره ۵ تهیه و در اختیار حوزه ریاست سازمان قرار گرفت.

تصویر شماره ۵- فرم درخواست ملاقات مردمی

فرم ملاقات های مردمی	پارلمان مجلس شورای اسلامی مجلس شورای اسلامی
-------------------------	---

تاریخ ملاقات:	
نام و نام خانوادگی:	کد ملی:
تاریخ تولد:	
شغل: دولتی	خصوصی
سایر	
لطفا عنوان دقیق شغل نوشته شود:	
دلیل ملاقات:	
نتیجه ملاقات:	
<input type="checkbox"/> آرجاع موضوع به معاونت مدیریت <input type="checkbox"/> صدور دستور پیگیری <input type="checkbox"/> امضای درخواست با قوانین و مقررات <input type="checkbox"/> تعیین چارچوب‌های قانونی برای اطلاع مراجعه کننده <input type="checkbox"/> نامرتبط با سازمان <input type="checkbox"/> سایر:	
اقدامات صورت یافته در صورت نیاز به اقدام:	
امضاء و تاریخ:	

بر مبنای برنامه عملیاتی سازمان گزارش دهی ماهانه از وضعیت های ملاقات های مردمی جزو وظایف حوزه ریاست سازمان می باشد.

گزارش ماه اسفند ۱۳۹۹، به شرح زیر است:

الف- تاریخ ملاقات ها:

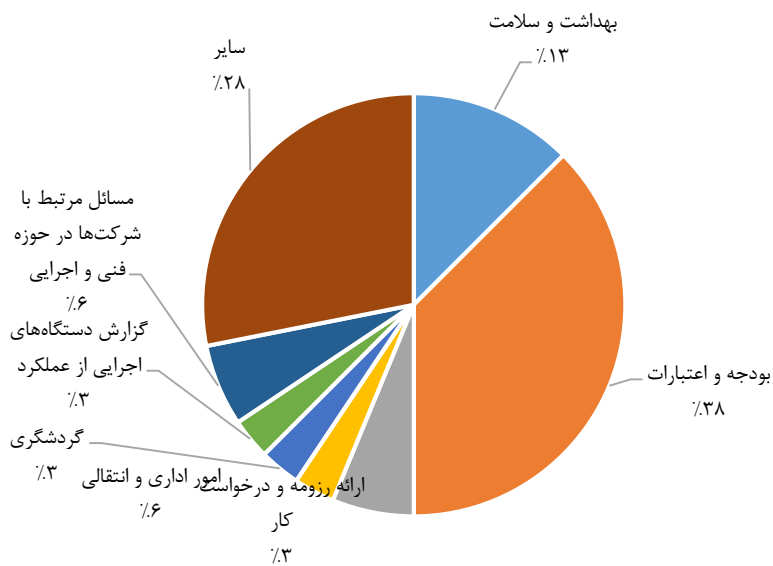
پیرو دستورالعمل ابلاغی شماره ۹۹/۱/۱۷۷۷۴ مورخ ۱۳۹۹/۰۴/۳۱ استنادار محترم تهران در خصوص لزوم برگزاری ملاقات مردمی به صورت چهره به چهره و به صورت هفتگی، و به منظور ایجاد وحدت رویه در سطح استان، روزهای سه شنبه بدین منظور انتخاب شد. بر این اساس در ماه اسفند ۱۳۹۹، برنامه ملاقات مردمی در سه هفته برگزار گردید که جزئیات این ملاقات ها به شرح جدول شماره ۱۴ زیر است:

جدول شماره ۱۴- تعداد ملاقات شندگان اسفند ماه ۹۹

ردیف	روز	تاریخ	تعداد ملاقات شندگان
۱	سه شنبه	۱۳۹۹/۱۲/۵	۱۴
۲	سه شنبه	۱۳۹۹/۱۲/۱۹	۱۲
۲	سه شنبه	۱۳۹۹/۱۲/۲۶	۶

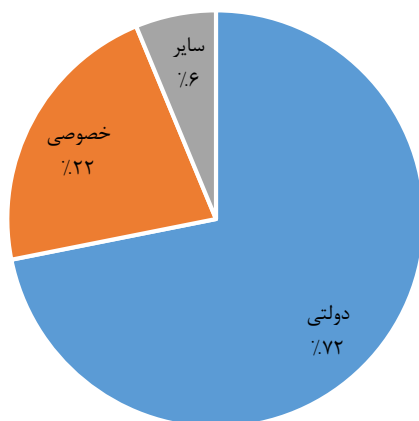
ب- موضوع ملاقات‌ها:

ملاقات‌های صورت‌گرفته در این ماه در موضوعات بهداشت و سلامت، بودجه و اعتبارات، امور اداری و انتقالی، ارائه رزومه و گزارش در خواست کار، گردشگری، گزارش دستگاه‌های اجرایی از عملکرد و مسائل مرتبط با شرکت‌ها در حوزه فنی و اجرایی طبقه‌بندی می‌شوند. همانطور که در نمودار زیر قابل مشاهده است، بیشترین موضوعی که در این ملاقات‌ها مطرح شده است، بودجه و اعتبارات دستگاه‌های اجرایی است.

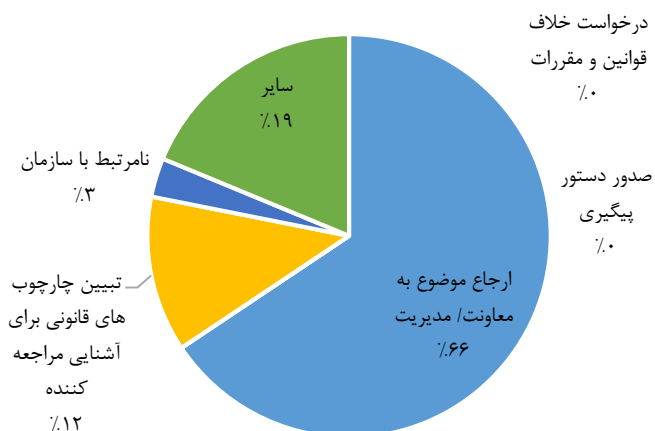


ج- وضعیت شغلی ملاقات‌کنندگان:

اکثر ملاقات‌کنندگان در ماه اسفند ۹۹ در بخش دولتی مشغول به کار هستند که حدود ۷۲ درصد را شامل می‌شوند. ۲۲ درصد از آنها نیز در بخش خصوصی مشغول به کار هستند.



د- نتایج ملاقات‌ها:



۶۶ درصد از مسائل و مشکلات مطروحه در ملاقات‌های مردمی منجر به ارجاع به معاونت و مدیریت مربوطه گردیدند و ۱۲ درصد از آن‌ها با تبیین چارچوب‌های قانونی برای آشنایی مراجعه‌کننده مرتفع گردیدند.

۴-۵- برگزاری دوره آموزشی "تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری": با عنایت به اینکه تصویبنامه حقوق

شهروندی در نظام اداری نیاز به مرور سالیانه دارد، شرکت در این دوره آموزشی که توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های

توسعه و آینده‌نگری سازمان به صورت مجازی برگزار می‌گردد، برای همکاران سازمان فراهم گردید. در این دوره آموزشی

۸ ساعته تعداد ۳۷ نفر شرکت کرده که ۳۱ نفر در آزمون دوره نمره قبولی را کسب نموده‌اند.