

گزارش عملکرد ستاد صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

اداره کل راه و شهرسازی استان اردبیل

اداره ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات

شرح فعالیت	ردیف
۱- رعایت کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی با مراجعین	۱
اجرای طرح آراستگی نظم اداری	
استقرار صندلی در محل مناسب اداری برای انتظار مراجعین	
راه اندازی سیستم اتوماسیون اداری برای صرفه جویی در هزینه کاغذ	
تجهیز و راه اندازی کیوسک اطلاع رسانی، اینترنت و سیستم نرم افزار پیگیری نامه های مراجعین	
تجهیز آب سردکن، دستگاه واکس برای تکریم از ارباب رجوع	
ایجاد محیط سالم و رنگ آمیزی سالن انتظار مراجعین	
تجهیز ابزار سرگرمی در محل سالن اداره مثل نشریات و مجلات برای مراجعین	
راه اندازی میز خدمت برای راهنمایی ارباب رجوع	
۲- اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات	۲
برگزاری دوره های آموزشی عمومی و تخصصی برای کارکنان	
برقراری و نظارت در نظم اداری	
برگزاری دوره آموزشی تکریم از ارباب رجوع برای صیانت از حقوق شهروندان اخذ فرم تعهد خدمت صادقانه از کارمندان (سوگند نامه و منشور اخلاقی)	
۳- پرهیز از هر گونه اعمال تبعیضی در نظام ها، فرآیندها و تصمیمات اداری	۳
احصای فرایندهای اداره کل به تفکیک هر واحد جهت شفاف سازی و تسهیل امورات مربوط به ارباب رجوع	
مشخص نمودن فرایندهای کاری اداره کل در پرتال اطلاع رسانی اداره کل	
شفاف سازی قوانین و مقررات اداری برای تسهیل در خدمت رسانی به مراجعین	
ارایه خدمات پیوند های داخلی و خارجی جهت دسترسی سریع به اطلاعات اداره کل در سایت	

شرح فعالیت	ردیف
۴- دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری	
راه اندازی سیستم خدمات رسانی الکترونیکی شهراه	
پاسخگویی به شکایات مردمی از طریق پرتال سامد	۴
پاسخگویی به شکایات مردمی پرتال سامد	
نصب تابلو راهنمای طبقات اداری جهت تسهیل در امور ارباب رجوع	
راه اندازی آسانسور ۷ نفره در اداره کل	
رعایت دقیق ساعات کار اداری برای ارائه خدمت به مراجعین	
راه اندازی سایت اداره کل و ارائه خدمات اداری	
طراحی ساختمان های ادارات بدون ایجاد مزاحمت به همسایگان	
۵- حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد	
نصب و راه اندازی سیستم مرکزی صوتی	۵
نصب و راه اندازی سیستم نظارت تصویری و الکترونیکی	
نصب منشور اخلاقی سازمان و منشور ماده ۶۰۹ قانون مجازات اسلامی در اداره کل	
۶- آگاهی بخشی به موقع از تصمیمات و فرایندهای اداری به مردم و ایجاد امکان دسترسی ذی نفعان به اطلاعات مورد نیاز	
پاسخگویی به صورت کتبی به درخواست های مردمی	۶
معرفی اداره کل و خدمات ارائه ای در سایت اداره کل	
نصب تابلو راهنما در سردرب اداره کل و در سایت اداره کل	
نصب اتیکت حاوی مشخصات و پست سازمانی و شرح وظایف کارکنان	
تهیه صورت مجلس کمیسیون های اداره کل حاوی تصمیمات متخذه	
۷- امکان اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد از سوی مردم در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری	
تشکیل کمیته سلامت نظام اداری برای پیشگیری از موارد نقض قوانین و مقررات و تخلفات اداری	۷
کارکنان از سوی مردم	
راه اندازی صندوق پیشنهادات و انتقادات در محل دید مراجعین (توزیع فرم نظرسنجی)	
توزیع برگه نظرات، پیشنهادات و انتقادات برای مراجعین در خصوص عملکرد کارکنان و واحد های	
اداری از طریق حضور در سامانه ها و سایت اداره کل	
تشویق و تنبیه کارکنان طبق ماده ۸ قانون تکریم از ارباب رجوع	

ردیف	شرح فعالیت
۸	۸- مصونیت از شروط اجحاف آمیز در توافق ها، معاملات و قراردادهای اداری
	ارزیابی، نظارت و بازبینی فرم ها، اسناد و قرار دادهای اداری توسط امور حقوقی اداره کل
	نظارت در برگزاری مناقصه ها و مزایده ها نظارت دقیق در پروژه های اجرایی اداره کل
۹	۹- امکان برخورداری اشخصا توانخواه از امتیازات خاص قانونی
	راه اندازی کمیته معتمدین در اداره کل برای ارائه خدمات با کارکنان نیازمند و توانخواه
	ارتقای سامانه های ارتباطی در اداره کل برای سهولت ارتباط و استفاده مستقلانه اشخاص توانخواه از خدمات و مشاوره آنها
	راه اندازی میز خدمت جهت تسهیل امورات ارباب رجوع ها
	اخذ تفویض اختیار از سوی وزارت متبوع برای تسهیل در کار مردم
	اجرای ضوابط لازم الاجرای فضاهای بهداشتی، ورودی، آسانسور و ورودی ادارات برای افراد معلول و توانخواه طبق مقررات و ضوابط نظام مهندسی و ساختمان
۱۰	۱۰- فراهم کردن امکان رسیدگی به موقع منصفانه به شکایت و اعتراضات مراجعین
	اختصاص دفتر ارزیابی مدیریت عملکرد و پاسخگویی به شکایات مردمی و رسیدگی به امورات مربوطه
	تشکیل کمیته سلامت اداری برای رسیدگی منصفانه کارهای مراجعین
۱۱	۱۱- فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین در اثر قصور یا تقصیر دستگاه اجرایی یا کارکنان آن
	راه اندازی مدیریت بحران و سوانح طبیعی، بررسی موارد پیشگیری، آمادگی و مقابله با بلایای طبیعی در ساختمان های شهری و راه های مواصلاتی استان
۱۲	۱۲- اعمال نظارت مؤثر بر مراکز، موسسات، نهاد های صنفی و به طور کلی هر نوع موسسه ای که با اخذ مجوز از دستگاه های اجرایی فعالیت م ینماید
	تشکیل کمیته صیانت از حقوق شهروندان، ابلاغ و تصویب موارد قابل اجرا طبق تصویب نامه های حقوق شهروندان در نظام اداری
۱۳	۱۳- ایجاد استقرار و فعالیت مؤثر میز خدمت
	استقرار میز خدمت و تعیین یک نفر مسئول برای ارائه خدمت به مردم
	راهنمایی ارباب رجوع جهت تسهیل در امورات آنان
	راه اندازی سایت شهراه و اختصاص کاربراز هر واحد اداره کل برای پاسخگویی و رسیدگی به امورات مراجعین به صورت غیر حضوری

<p align="center">۱۴- آموزش حقوق شهروندی</p>	
<p>برگزاری دوره های آموزشی حقوق شهروندی ویژه مدیران</p>	<p align="center">۱۴</p>
<p>برگزاری دوره های آموزشی حقوق شهروندی ویژه کارکنان</p>	
<p>برگزاری دوره آموزشی تکریم از ارباب رجوع به کارکنان</p>	
<p>برگزاری دوره آموزشی پیشگیری از فساد اداری به کارکنان</p>	
<p align="center">۱۵- راهبری اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری</p>	
<p>اجرای بخشنامه های اداری در مورد صیانت از حقوق شهروندان طبق ضوابط و مقررات اداری</p>	<p align="center">۱۵</p>
<p>ارسال بخشنامه های صیانت از حقوق شهروندان به شهرستان های ادارات تابعه و رصد مستمر آن برای اجرا</p>	
<p>بازدید مستمر دوره ای به صورت محسوس و نامحسوس از ادارات تابعه و اداره کل</p>	
<p align="center">۱۶- اعمال ضمانت اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری</p>	
<p>تشکیل کارگروه تکریم از ارباب رجوع</p>	<p align="center">۱۶</p>
<p>تشویق و تنبیه کارکنان طبق آئین نامه های حقوق شهروندی و تکریم از ارباب رجوع</p>	
<p>پرونده تخلفات اداری احتمالی جهت رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان ارسال و اقدام می گردد</p>	