

برنامه عملیاتی جهت اجرای دستورالعمل حقوق و شهروندی_ اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان خوزستان

ردیف	برنامه‌ها	اقدامات	زمان اجرا	کمیته ناظر	مجری	توضیحات
1	حفظ کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی	حفظ نظافت فضای اداری	به‌طور مداوم	کمیته منابع انسانی	اداره امور اداری و تدارکات	
2		پیش‌بینی محل مناسب جهت استقرار و تأمین امکانات رفاهی مناسب برای ارباب رجوع	۹۷/۰۴/۰۱	کمیته ساختار دولت	اداره امور اداری و تدارکات	بررسی امکانات موجود و در صورت نیاز پیشنهاد برای رفع نقیصه
3		رعایت حرمت مراجعین	به‌طور مداوم	کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی - روسای ادارات	کلید کارکنان	در صورت مشاهده و یا دریافت شکایت (در صورت صحت) تأثیر در امتیاز ارزیابی عملکرد فرد
4		رعایت ادب و نزاکت در گفتار و رفتار	به‌طور مداوم	کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی - روسای ادارات	کلید کارکنان	در صورت مشاهده و یا دریافت شکایت (در صورت صحت) تأثیر در امتیاز ارزیابی عملکرد فرد
5	اعمال بی طرفانه قوانین و مقررات	قابل دسترس بودن بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها و مکاتبات اداری و پرهیز از تبعیض در ابلاغ و اجرا	۹۷/۰۴/۰۱	کمیته دولت الکترونیک	روسای ادارات	استعلام از کمیته مذکور و روسای ادارات در این خصوص
6		انجام وظایف در مدت زمان قانونی و اطلاع‌رسانی آن به مراجعین	به‌طور مداوم	کمیته مدیریت عملکرد	روسای ادارات	اطلاع‌رسانی به مراجعین_ در صورت مشاهده و یا دریافت شکایت (در صورت صحت) تأثیر در امتیاز ارزیابی عملکرد فرد

	کلیه کارکنان	کمیته سلامت اداری وصیانت از حقوق شهروندی	به طور مداوم	پرهیز از اعمال سلیقه در اجرای قوانین توسط مدیران و کارکنان	عدم تبعیض در نظام‌ها، فرآیندها و تصمیمات اداری	7
اجاد بستر مناسب از طریق پرتال برعهده کمیته دولت الکترونیک و بستر حضوری بر عهده واحد ارزیابی عملکرد	کمیته دولت الکترونیک - واحد ارزیابی عملکرد	کمیته ساختار دولت	۹۷/۰۴/۰۱	ایجاد بسترهای دسترسی آسان و سریع برای مراجعین از طریق پورتال و مراجعه حضوری		8
	اداره امور اداری و تدارکات	کمیته منابع انسانی	۹۶/۱۲/۱۵	نصب تابلوهای راهنما در داخل ساختمان اداری	دسترسی سریع و آسان به خدمات اداری	9
	اداره امور اداری و تدارکات	کمیته منابع انسانی	به طور مداوم	رعایت دقیق ساعت کار اداری و ارائه خدمات در تمام ساعت کار اداری		10
	روسای ادارات	کمیته دولت الکترونیک - کمیته مدیریت	۹۷/۰۴/۰۱	تدوین و ارائه فرم‌های متناسب با خدمات دستگاه اجرایی		11
	کمیته مدیریت عملکرد	کمیته دولت الکترونیک	۹۷/۰۴/۰۱	بررسی و بازنگری و اصلاح مستمر فرایندهای اداری و حذف رویه‌های زائد در جهت خدمت‌رسانی مطلوب و روان		12
	سطوح مدیریت میانی و پایه	کمیته مدیریت عملکرد	به طور مداوم	ارائه خدمات به طور پیوسته و با حضور مستمر مقام تصمیم گیر (امضاء کننده یا مقام مجاز از سوی ایشان)		13
	حراست و نماینده میز خدمت	کلیه کارکنان	به طور مداوم	ارائه راهنمایی‌های مناسب به مراجعین		14

در صورت مشاهده و یا دریافت شکایت (در صورت صحت) تأثیر در امتیاز ارزیابی عملکرد فرد	کلیه کارکنان	کمیته سلامت اداری وصیانت از حقوق شهروندی_روسای ادارات	به طور مداوم	اجتناب از انجام امور شخصی در منظر مراجعین و به طور کلی در ساعات اداری نظیر صحبت شخصی با تلفن همراه و نظایر آن	15
	کلیه کارکنان	کمیته سلامت اداری وصیانت از حقوق شهروندی	در طول سال	جمع آوری، اصلاح و روزآمد کردن اطلاعات شخصی افراد از طریق وسایل قانونی و شفاف	16
در صورت مشاهده و یا دریافت شکایت (در صورت صحت) تأثیر در امتیاز ارزیابی عملکرد فرد	کلیه کارکنان	کمیته سلامت اداری وصیانت از حقوق شهروندی	در طول سال	پرهیز از در اختیار گذاشتن اطلاعات شخصی افراد به دستگاه و یا افراد دیگر	17
در صورت مشاهده و یا دریافت شکایت (در صورت صحت) تأثیر در امتیاز ارزیابی عملکرد فرد	حراست و اداره امور اداری و تدارکات	کمیته سلامت اداری وصیانت از حقوق شهروندی	در طول سال	اتخاذ تدابیر لازم جهت پیشگیری از مفقود یا افشاء اطلاعات شخصی افراد	18
اطلاع رسانی توسط کمیته مذکور با تمهیدات متخذه	حراست	کمیته سلامت اداری وصیانت از حقوق شهروندی	۹۶/۱۲/۱۵	اطلاع رسانی و اعلام هشدار مکتوب به مراجعین در صورت استفاده از امکانات نظارت الکترونیکی و دوربین در محیط کار	19
برگزاری جلسات مدیریت با حضور اصحاب رسانه و گزارشات مکتوب به جراید	روابط عمومی	کمیته مدیریت عملکرد	۹۶/۱۲/۱۵	ارائه گزارش سالانه به عموم مردم از طرق مختلف مانند اصحاب رسانه	20
رفع ایراد تلفن گویای فعلی	اداره امور اداری و تدارکات	کمیته منابع انسانی	۹۶/۱۲/۱۵	راه اندازی تلفن گویا	21

**حفظ و رعایت حریم
خصوصی همه افراد**

آگاهی به موقع از

22	تصمیمات و فرآیندهای اداری	نصب نام، پست سازمانی و رئوس وظایف متصدیان در محل استقرار آنان	۱۹۹۶/۱۲/۱۵	کمیته سلامت اداری وصیانت از حقوق شهروندی	اداره امور اداری و تدارکات	رصد توسط کمیته سلامت اداری و گزارش به مدیریت
23		اطلاع رسانی مرحله ایی فرآیند انجام کار به مراجعین (حضور و غیرحضور) از طرق مقتضی مانند ارسال کد رهگیری	۹۷/۰۴/۰۱	کمیته مدیریت عملکرد	کمیته دولت الکترونیک_روسای ادارات	بررسی امکانات موجود و رد صورت نیاز پیشنهاد برای رفع نقیصه
24	اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندها	ایجاد بسترهای مناسب جهت دریافت پیشنهادات و انتقادات مانند صندوق های فیزیکی، الکترونیکی و پست صوتی	۹۷/۰۴/۰۱	کمیته دولت الکترونیک	اداره امور اداری و تدارکات_واحد ارزیابی عملکرد	بررسی امکانات موجود و در صورت نیاز پیشنهاد جهت رفع نقیصه
25		نظرسنجی مستمر از مراجعین در خصوص عملکرد کارکنان و واحدهای اداری و اعمال نتایج آن در اصلاح فرآیند و تشویق و تنبیه	در طول سال	کمیته مدیریت عملکرد	کمیته سلامت اداری وصیانت از حقوق شهروندی	نظرسنجی از طریق حضوری و جمع آوری مکاتبات دریافتی از صندوق پیشنهادات (فیزیکی و الکترونیکی) و در صورت امکان اصلاح نقیصه
26	مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در	پرهیز از شروطنی که به موجب آن دستگاه اجرایی خود را حتی در صورت ارتکاب تقصیر از مسئولیت معاف بسازد	در طول سال	کمیته سلامت اداری وصیانت از حقوق شهروندی	حوزه مدیریت	رصد توسط کمیته سلامت اداری و گزارش به مدیریت
27		پرهیز از شروطنی که به موجب آن حقوق معنوی ناشی از مالکیت فکری، بدون پرداخت بهای عادلانه به دستگاه اجرایی منتقل شود.	در طول سال	کمیته سلامت اداری وصیانت از حقوق شهروندی	حوزه مدیریت	رصد توسط کمیته سلامت اداری و گزارش به مدیریت

رصد توسط کمیته سلامت اداری و گزارش به مدیریت	حوزه مدیریت	کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی	در طول سال	پرهیز از شروط نامعقول که استفاده طرف قرارداد از تضمین یا بیمه را برای او دشوار یا غیرممکن می کند	توافقی های اداری	28
رصد توسط کمیته سلامت اداری و گزارش به مدیریت	واحد حقوقی	کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی	۹۷/۰۴/۰۱	بازبینی و اصلاح فرم ها و اسناد معاملات و قراردادهای دستگاه اجرایی		29
	داره امور اداری و تدارکات	کمیته ساختار دولت	۹۶/۱۲/۱۵	ایجاد بسترهای مناسب جهت خدمت دهی آسان و سریع برای مراجعین مدنظر	رعایت اشخاص توان خواه در برخورداری کامل و سریع از امتیازات خاص قانونی	30
	داره امور اداری و تدارکات	کمیته منابع انسانی	۹۶/۱۲/۱۵	استفاده از علائم و اشکال قابل فهم		31
برگزاری دوره و یا کارگروه در این خصوص	داره امور اداری و تدارکات	کمیته منابع انسانی	۹۶/۱۲/۱۵	ارائه آموزش نحوه برخورد با اشخاص توان خواه به مدیران و کارکنان		32
رصد توسط کمیته سلامت اداری و گزارش به مدیریت	واحد ارزیابی عملکرد و رسیدگی به	کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی	۹۶/۱۲/۱۵	ایجاد بستر مناسب جهت رسیدگی مؤثر، منصفانه و سریع به شکایت و انتقادات مردم	رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات	33
رصد توسط کمیته سلامت اداری و گزارش به مدیریت	واحد ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات	کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی	در طول سال	رسیدگی به موقع و حل و فصل اختلافات میان مراجعین و متصدیان ارائه خدمت توسط مسئولین واحدهای ذی ربط در چارچوب قوانین و مقررات		34

رصد توسط کمیته سلامت اداری و گزارش به مدیریت واحدهای مرتبط	حراست و واحدهای مرتبط	کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی	در طول سال	ایجاد بستر مناسب جهت حفاظت از اشیاء و امانات دریافتی از مردم با رعایت الزامات و احتیاطهای متعارف	35	حبران خسارات وارد در اثر قصور یا تقصیر دستگاه اجرایی و کارکنان آنها
ارائه برنامه زمان بندی شده	واحد ارزیابی عملکرد و رسیدگی به واحد ارزیابی	کمیته مدیریت عملکرد	۹۶/۱۲/۱۵	ایجاد میز خدمت با رعایت الزامات مندرج در دستورالعمل	36	ایجاد و استقرار و فعالیت مؤثر خدمت
ارائه گزارش سه ماهه	عملکرد و رسیدگی به شکایات	کمیته مدیریت عملکرد	سه ماهه	رصد مستمر اثربخش بودن عملکرد میز خدمت و جلب رضایتمندی مراجعین و ارائه گزارش	37	
برگزاری دوره حقوق شهروندی بهمن ماه	داره امور اداری و تدارکات	کمیته منابع انسانی	۹۶/۱۲/۱۵	برگزاری دوره آموزشی	38	آموزش حقوق شهرودی به مدیران و کارکنان