



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت کشور

# دستور العمل

برنامه‌های ۹ گانه صیانت از حقوق شهروندی

در دستگاه‌های اجرایی

(ویژه مدیران، کارکنان و مراجعین)

ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و

حقوق شهروندان وزارت کشور

## حضرت امام خمینی(ره):

... به مجلس و دولت و دست‌اندرکاران توصیه می‌نمایم که قدر این ملت را بدانید و در خدمتگذاری به آنان خصوصا مستضعفان و محرومان و ستمدیدگان که نورچشمان ما و اولیای نعم همه هستند و جمهوری اسلامی ره آورد آنان و با فداکاری‌های آنان تحقق پیدا کرد و بقای آن نیز مرهون خدمات آنان است، فروگذار نکنید و خود را از مردم و آنان را از خود بدانید.

صحیفه امام، ج ۲۱، ص ۴۱۲

## مقام معظم رهبری(مدظله العالی):

... ممکن است ما انواع و اقسام کارها و برنامه‌ها را پیش رو داشته باشیم و اجرا کنیم. باید در میان آن‌ها، آن چه خدمت‌رسانی عمیق‌تر و ماندگارتر و زودبازده‌تر محسوب می‌شود، اولویت پیدا کند. به ویژه این کارها باید بیشتر در خدمت قشرهای مستضعف و محروم و محتاج جامعه صورت گیرد.



## دستورالعمل برنامه‌های ۹ گانه صیانت از حقوق شهروندان در دستگاه‌های اجرایی و استانهای سراسر کشور ویژه مدیران، کارکنان و مراجعین

### کلیات:

- ۱- دبیران حقوق شهروندی دستگاه‌های اجرایی و مدیران کل اجتماعی استانداری‌ها، مسئول پی‌گیری و نظارت بر حسن اجرای برنامه‌های این دستورالعمل می‌باشند.
- ۲- جلسات منظمی با حضور مدیران مراکز تابعه و واحدهای تحت پوشش برای توجیه برنامه‌ها و پی‌گیری اجرای آنها برگزار شود.
- ۳- مخاطبان اصلی برنامه‌ها و اقدامات صیانت از حقوق شهروندان، ارباب رجوع، کارکنان و مدیران دستگاه‌های اجرایی می‌باشند.
- ۴- گزارش نوبه‌ای سه ماهه از اجرای برنامه‌ها به همراه مستندات مربوطه به دبیرخانه ستاد مرکزی صیانت ارسال گردد.
- ۵- از تجربیات موفق و ایده‌های نو و ابتکارات موثر سایر دستگاه‌ها و استان‌ها در اجرای برنامه‌ها استفاده شود.
- ۶- در برگزاری کارگاه‌ها و جلسات آموزشی و اخلاق اداری از حقوق دانان و اساتید مورد تایید حوزه و دانشگاه استفاده شود.
- ۷- برگزاری جلسات حقوق شهروندی را می‌توان با جلسات مستقل ستاد صیانت و یا با جلسات شورای فرهنگی دستگاه مربوطه جمع کرد.
- ۸- در پایان هر برنامه از مخاطبین نظرسنجی به عمل آورده و از نتایج آن برای بهبود برنامه‌های بعدی استفاده شود.
- ۹- ستاد صیانت استان‌ها در صورت لزوم می‌توانند براساس مقتضیات و شرایط فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و... استان نسبت به بومی‌سازی برنامه‌های حقوق شهروندی با هماهنگی دبیرخانه ستاد مرکزی صیانت اقدام نمایند.
- ۱۰- با توجه به این که برنامه‌های ابلاغی حقوق شهروندی جزو وظایف جاری و ذاتی دستگاه‌ها و ادارات دولتی بوده و ارایه آن توسط ستاد مرکزی صیانت به دلیل اهمیت آن می‌باشد، بنابر این ضمن تاکید بر اهتمام لازم در اجرای برنامه‌ها، در صورت نیاز از اعتبارات فرهنگی، اجتماعی و سایر منابع دستگاه و اداره متبوع استفاده نمایند.

## ❖ برنامه اول: تعیین سیاست‌ها و راهبردهای صیانت از حقوق شهروندی

### اقدامات:

- ۱- تعیین راهبردهای اجرایی و احصاء شاخص‌های صیانت از حقوق شهروندی در دستگاه‌های اجرایی
- ۲- بررسی وضعیت موجود، تبیین وضعیت و اولویت‌بندی شاخص‌های صیانت از حقوق شهروندی
- ۳- اختصاصی‌سازی شاخص‌های صیانت از حقوق شهروندی در دستگاه اجرایی مربوطه (ستاد و صف)
- ۴- تعریف و تبیین حداقل ۵ مورد از شاخص‌های اختصاصی دستگاه‌های اجرایی (ستاد و صف) به منظور عملیاتی نمودن آنها
- ۵- تدوین منشور حقوق شهروندی هر دستگاه

## ❖ برنامه دوم: آموزش و توانمندسازی مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی

### اقدامات:

- ۱- آموزش منشور حقوق شهروندی سازمان و آموزش مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی از طریق برگزاری کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی ضمن خدمت (یک مرحله)
- ۲- اطلاع‌رسانی و آگاه‌سازی کارکنان نسبت به شاخص‌ها و معیارهای منشور حقوق شهروندی
- ۳- استفاده از ظرفیت فرهنگی و اجتماعی سازمان در جهت ایجاد حس مسوولیت‌پذیری اجتماعی، تقویت روحیه خود کنترلی، وجدان کاری و دین‌مداری مدیران و کارکنان (این بند دقیقاً توانمندسازی است که ارتباط مستقیمی با بحث پیشگیری دارد و بهتر است در این قسمت عنوان شود)
- ۴- برگزاری همایش آموزشی و توجیهی با حضور مدیران، کارشناسان و کارکنان دستگاه مربوطه با موضوع صیانت از حقوق شهروندی و ارتقاء سلامت نظام اداری و رشد ارزش‌های اخلاقی جامعه اداری (یک بار در سال)
- ۵- برگزاری نشست‌های علمی و تخصصی، به منظور هم‌اندیشی، آسیب‌شناسی و دستیابی به راه‌کارهای انضباط اداری و ترویج قانون‌گرایی و پیشگیری از تخلفات و فساد اداری (دو بار در سال)
- ۶- برگزاری جلسات اخلاق اداری ماهانه برای مدیران و کارکنان دستگاه اجرایی، مراکز تابعه و استان‌های سراسر کشور با استفاده از اساتید اخلاق
- ۷- تولید و توزیع بسته‌های آموزشی حقوق شهروندی و مباحث کلاس‌های اخلاق اداری برای مدیران و کارکنان و برگزاری مسابقات از محتوی آموزشی آنها
- ۸- اطلاع‌رسانی و آگاه‌سازی کارکنان نسبت به شاخص‌ها و معیارهای منشور حقوق شهروندی

## ❖ برنامه سوم: اطلاع‌رسانی و آگاه‌سازی شهروندان

### اقدامات:

- ۱- آگاه‌سازی عموم مردم به ویژه مراجعین نسبت به حقوق، تکالیف و انتظارات متقابل آنان و سازمان
- ۲- بهره‌گیری از ظرفیت صدا و سیما، و تبلیغات شهری و... برای توجیه و آموزش همگانی
- ۳- تهیه و توزیع بروشورهای آموزشی، توجیهی مناسب برای دریافت‌کنندگان خدمات از سازمان‌ها و ادارات متبوع

۴- راهنمایی و اطلاع‌رسانی مناسب به مراجعین از نحوه ارائه تسهیلات و خدمات به آنان

### ❁ برنامه چهارم: پیشگیری از تضييع حقوق شهروندان

#### اقدامات:

- ۱- تقویت استفاده از ظرفیت‌های نظارتی سازمان از جمله: حراست، بازرسی، امورحقوقی، حفاظت پرسنل، بسیج، شورای امر به معروف و نهی از منکر، آئمه جماعات و افراد معتمد و موثر برای فعال سازی نظارت عمومی و کاهش تخلفات اداری و جلوگیری از تضييع حقوق شهروندان.
- ۲- ارشاد کارکنانی که در آستانه و معرض تخلفات اداری قرار می‌گیرند از طریق ارجاع به دوره‌های آموزشی، تذکر و مشاوره قبل از انجام تخلف و رسیدگی توسط هیات تخلفات اداری
- ۳- بروز رسانی بانک اطلاعات تخلفات اداری و تضييع حقوق شهروندان
- ۴- افزایش تعامل با واحدهای نظارتی سایر دستگاه‌های اجرایی برای پیشگیری از تضييع یا احقاق حقوق شهروندان
- ۵- احیای فریضه «امر به معروف و نهی از منکر» در سازمان و همکاری در اجرای طرح نظارت همگانی
- ۶- استفاده از ظرفیت فرهنگی و اجتماعی سازمان در جهت ایجاد حس مسئولیت‌پذیری اجتماعی و تقویت روحیه خود کنترلی و وجدان کاری و دین‌مداری مدیران و کارکنان برای پیش‌گیری از هرگونه تضييع حقوق شهروندان
- ۷- بررسی تخلفات کارکنان در برخورد نامناسب با ارباب رجوع و عدم توجه به تکریم آنان توسط بعضی از کارکنان در ستاد صیانت پس از تذکر و در صورت تکرار معرفی جهت رسیدگی به هیات تخلفات اداری
- ۸- شناسایی کانون‌ها و بسترهای جرم‌خیز در ساختارها و گلوگاه‌های اداری و انجام اقدامات پیش‌گیرانه برای سالم‌سازی محیط اداری

### ❁ برنامه پنجم: ارتباطات مردمی و توسعه خدمات الکترونیکی

#### اقدامات:

- ۱- رسیدگی به شکایات و اختصاص حداقل دو ساعت در هفته توسط مدیران عالی و میانی برای ملاقات عمومی
- ۲- حضور مدیران عالی و میانی درمجامع عمومی نظیر مساجد، نمازجمعه‌ها، مناسبت‌های ملی و مذهبی و پاسخ به سوالات و درخواست‌های مردمی
- ۳- دایر کردن میز خدمت مجهز به IT در ورودی ادارات با استفاده از افراد خوش برخورد، توانمند و با انگیزه
- ۴- توسعه خدمات الکترونیکی و گسترش هر چه بیشتر مراکز ارائه تسهیلات و خدمات، ارتقاء سامانه تلفنی، سایت و پیامک به منظور افزایش رضایت‌مندی کاربران و مراجعین و نیز پیش‌بینی سازوکارهای جایگزین در صورت مختل شدن سیستم موجود
- ۵- استفاده از تلفن گویا و ارسال پیامک و سایت‌های سازمان‌ها جهت آشنایی کارکنان و مردم با قوانین و مقررات

### ❁ برنامه ششم: روان سازی قوانین و مقررات

#### اقدامات:

- ۱- پایش و آسیب‌شناسی نارضایتی‌های مردمی از نابسامانی‌های قانونی و بوروکراسی اداری
- ۲- شناسایی قوانین و مقررات زائد و دست و پاگیر اداری، موازی و مزاحم
- ۳- جمع‌آوری پیشنهادات اصلاحی قوانین و مقررات زائد و ناکارآمد از مراکز مربوطه و پی‌گیری اصلاح، تنفیج و تصویب از طریق مراجع ذی‌صلاح
- ۴- بررسی ضوابط، مقررات و آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های موجود و شفاف‌سازی و اصلاح نظامات و فرایندها ارائه خدمات در مؤسسات تحت نظارت برای تسهیل امور مراجعین
- ۵- انعقاد تفاهم‌نامه همکاری در راستای ارتقای فرهنگ حقوق شهروندان با دستگاه‌های ذیربط (قضایی، رسانه ملی، مراکز آموزشی و ...)
- ۶- اجرای بخشنامه اصلاح ساختار ستادسیانت دستگاه‌های اجرایی به شماره ۸/۱۳۴۰۷۱ مورخ ۹۱/۱۰/۲۵

#### ✽ برنامه هفتم: فضا سازی و تبلیغات محیطی

#### اقدامات:

- ۱- فضا سازی و تبلیغات محیطی اثربخش برای کارکنان و مراجعین با استفاده از روش‌ها، شیوه‌ها و ابزارهای نوین
- ۲- استفاده از منابع و آموزه‌های دینی، اخلاقی، تربیتی و علمی در حوزه‌های مربوط به حقوق شهروندان
- ۳- حمایت از ظرفیت‌های مردمی، هنرمندان و آثار هنری آنان و نظرات کارشناسان تبلیغات و رسانه برای ترویج حقوق شهروندی
- ۴- تغییر نوبه‌ای محتوای تبلیغات محیطی در طول سال حد اقل ۴ مرحله
- ۵- اختصاص بخشی از محتوای نشریه‌های داخلی به بحث حقوق شهروندی
- ۶- مصاحبه با رسانه‌های جمعی و تشکیل میزگردهای تبیین حقوق شهروندی توسط مدیران و کارشناسان آگاه
- ۷- تهیه متون و محتوای مناسب با محوریت حقوق شهروندی برای تولید فیلم و سریال و محصولات متنوع فرهنگی و هنری
- ۸- نصب تابلوی منشور اخلاقی سازمان مربوطه در منظر مراجعین

#### ✽ برنامه هشتم: تشویق و ترغیب

#### اقدامات:

- ۱- تشویق و ترغیب مدیران و کارکنان خوش‌برخورد، پی‌گیر و پاسخگو نسبت به مراجعین و پی‌گیری تنبیه متخلفین در این موضوع
- ۲- پیش‌بینی مشوق‌های لازم با رعایت شاخص‌های ارزیابی با لحاظ کردن ایجاد انگیزه در سایرین شده و پرهیز از تاثیر منفی بر دیگران
- ۳- اجرای برنامه‌های پیشنهادی پس از بحث و بررسی و تصویب در ستاد سیانت دستگاه و اداره متبوع
- ۴- توجه به ضوابط، مقررات و آیین‌نامه‌های این موضوع در قانون خدمات کشوری و طرح تحول اداری و دستورالعمل ارزش‌یابی کارکنان

- ۵- استفاده از ظرفیت مناسبت‌های ملی (جشنواره شهید رجایی، هفته دولت) و مناسبت‌های اختصاصی دستگاه‌های اداری و اردوهای زیارتی، سیاحتی و فرهنگی برای تشویق و ترغیب مدیران و کارکنان
- ۶- استفاده از نتایج ارزیابی عملکرد کارکنان در حوزه رعایت حقوق شهروندی به عنوان یکی از شاخص‌های توانایی، لیاقت و شایستگی آنان در انتصابات و ترفیعات
- ۷- نظرسنجی از شرکت‌کنندگان در برنامه‌های آموزشی و مسابقات اجرا شده به منظور ارتقای بهبود کیفیت و اثربخشی برنامه‌های آتی
- ۸- احتساب دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی در سرجمع آموزش‌های حین خدمت کارکنان

### **✱ برنامه نهم: پایش و بررسی وضعیت حقوق شهروندی**

#### **اقدامات :**

- ۱- برقراری نظام هوشمند و منطقی نظارت و ارزیابی رعایت حقوق شهروندی
- ۲- تدوین معیارهای ارزیابی حقوق شهروندی سازمان مبتنی بر قوانین و مقررات جاری
- ۳- نظارت بر رعایت حقوق شهروندان و تفکیک متخلف ناآگاه و غافل از متمردين و مغرضين
- ۴- برقراری ضمانت‌های اجرایی بازدارنده و مناسب
- ۵- نظر سنجی و پایش از میزان رضایت‌مندی مراجعین در ارتباط با چگونگی ارائه خدمات به مردم .

**دستورالعمل برنامه های ۹گانه صیانت از حقوق شهروندی در دستگاه‌های اجرایی و استانداری‌های سراسر کشور**

ابلاغی ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندان (وزارت کشور)

ردیف	عنوان برنامه	حجم ابلاغی سال	میزان شرکت کنندگان	مخاطبان	امتیاز ۱۰۰۰
اول	تعیین سیاستها و راهبردهای صیانت از حقوق شهروندی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ۴ جلسه</li> <li>- تبیین حداقل ۵ شاخص اختصاصی</li> <li>- دستگاه متبوع</li> <li>- انعقاد تفاهم نامه</li> </ul>	٪۱۰۰	اعضای ستاد صیانت دستگاه	۱۱۰
دوم	آموزش و توانمندسازی مدیران و کارکنان دستگاههای اجرایی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- همایش ۱ نوبت</li> <li>- اخلاق اداری ۱۲ جلسه ماهانه</li> <li>- کارگاه آموزشی مدیران ۱ جلسه</li> <li>- نشست تخصصی آموزشی ۲ مرحله</li> <li>- تدوین منشور حقوق شهروندی (یک مرحله)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>٪۳۰ کارکنان و مدیران</li> <li>٪۵۰ کارکنان و مدیران</li> <li>٪۲۰ مدیران و کارکنان</li> <li>هر مرحله ۱۵ نفر</li> </ul>	مدیران و کارکنان	۱۳۰
سوم	اطلاع رسانی و آگاه سازی شهروندان	٪۱۰۰ اقدامات تعیین شده	بنایه نیاز	مراجعین	۱۵۰
چهارم	پیشگیری از تضییع حقوق شهروندان	٪۱۰۰ اقدامات تعیین شده	---	توسط اعضای ستاد صیانت دستگاه	۷۰
پنجم	ارتباطات مردمی و توسعه خدمات الکترونیکی	٪۱۰۰ اقدامات تعیین شده	-	مدیران، کارکنان و مراجعین	۱۲۰
ششم	روان سازی قوانین ومقررات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دو ساعت در هفته رسیدگی به شکایات توسط مدیران عالی و میانی</li> <li>- حضور مدیران عالی و میانی در مجامع عمومی</li> <li>- پنج فعالیت در توسعه خدمات الکترونیک</li> </ul>	بنا به نیاز	مدیران و کارکنان	۱۴۰
هفتم	فضاسازی و تبلیغات محیطی	حداقل ۵ فعالیت	-	مدیران، کارکنان و مراجعین	۹۰
هشتم	تشویق و ترغیب	بنا به مورد	٪۲	مدیران و کارکنان	۸۰
نهم	پایش و بررسی وضعیت حقوق شهروندی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تدوین معیارهای ارزیابی حقوق شهروندی</li> <li>- انجام نظارت حداقل ۱ مرحله</li> </ul>	٪۱۰۰	اعضای ستاد صیانت دستگاه	۱۱۰