

«اقدامات مرتبط با حقوق شهروندی»

اصل ۱: منشور اخلاقی						
ردیف	عنوان برنامه	اقدامات عملیاتی	مسئول اجرا	شروع	پایان	توضیحات
۱	<p>ماده ۷:</p> <p>شهروندان از کرامت انسانی و تمامی مزایای پیش بینی شده در قوانین و مقررات به نحو یکسان بهره مند هستند.</p>	<p>۱- استفاده از ادبیات محترمانه در تمامی فعالیت های اطلاع رسانی ، دعوت نامه ها و هشدارها</p> <p>۲- فراهم نمودن محط مناسب جهت ارائه خدمات ، امکانات و تسهیلات مناسب همراه با شرایط حاکی از احترام به مراجعین</p>	آقای محمد حسنی	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	
۲	<p>ماده ۹:</p> <p>حیثیت و اعتبار شهروندان مصون از تعرض است هیچ شخص ، مقام یا رسانه ای به ویژه آنهایی که از بودجه و امکانات عمومی استفاده می کنند نباید با رفتار یا بیان اهانت آمیز نظیر هجو و افترا، حتی از طریق نقل قول ، به اعتبار و حیثیت دیگران لطمه وارد کنند.</p>	<p>۱- به کار بردن رفتار توأم با احترام میان کارکنان و مراجعین</p> <p>۲- رعایت ادب و نزاکت در گفتار ، رفتار و مکاتبات با مراجعین و عدم به کار بردن الفاظ و عبارات اهانت آمیز و غیر محترمانه</p>	آقای محمد حسنی	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	
۳	<p>ماده ۲۴:</p> <p>حق شهروندان است که از دولتی برخوردار باشند که متعهد به رعایت اخلاق حسنه، راستگویی ، درستکاری ، امانتداری ، مشورت، حفظ بیت المال ، رعایت حق الناس ، توجه به وجدان و افکار عمومی، اعتدال و تدبیر و پرهیز از تندروی ، شتابزدگی ، خودسری ، فریبکاری ، مخفی کاری و دستکاری در اطلاعات و پذیرفتن مسئولیت تصمیمات و اقدامات خود ، عذرخواهی از مردم در قبال خطاها، استقبال از نظرات مخالفین و منتقدین و نصب و عزل بر مبنای شایستگی و توانایی افراد باشد.</p>	<p>۱- ایجاد سیستم نظام پیشنهادات به منظور جمع آوری نظرات شهروندان</p> <p>۲- پیاده سازی سیستم ارزیابی عملکرد به منظور شناسایی کارکنان شایسته با هدف ارتقاء و انتصاب آنان در مقاطع بالاتر</p>	آقای محمد حسنی	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	
۴	<p>ماده ۲۳:</p> <p>مقامات و ماموران اداری باید در روابط خود با شهروندان پاسخگو و قابل دسترس باشند و چنانچه درخواستی را رد کنند باید حسب تقاضا، به صورت مکتوب پاسخ داده و حداکثر راهنمایی را در چارچوب صلاحیت های خود ارائه نمایند.</p>	<p>۱- ایجاد مرکز ۱۲۲ به منظور تسریع در درخواست شهروندان</p> <p>۲- ارائه فرم ابلاغ پاسخ خدمت یا تصمیمات به ارباب رجوع</p>	آقای محمد حسنی	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	

اصل ۲: منشور عفاف و حجاب

ردیف	عنوان برنامه	اقدامات عملیاتی	مسئول اجرا	شروع	پایان	توضیحات
۵	ماده ۶: شهروندان حق دارند از محیط مساعد برای رشد فضایل اخلاقی و دینی و تعالی معنوی برخوردار شوند. دولت همه امکانات خود را برای تامین شرایط لازم جهت بهره مندی از این حق به کار می گیرد و با مفاسد اخلاقی از جمله دروغ، ریا، تملق، ناپردباری، بی تفاوتی، تنفر، بی اعتمادی، افراط گری و نفاق در جامعه مبارزه می کند.	-برگزاری نماز جماعت در کلیه شهرها تابعه همراه با سخنرانی امام جماعت در مناسبتهای مختلف و همچنین پاسخ گویی به شبهات همکاران در موارد احکام و... ۲-برگزاری مراسم و جشن های مختلف به مناسبتهای ملی و مذهبی روز زن، تولد حضرت علی (ع)، تولد امام رضا (ع) و...	خانم نورمحمدی	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	
6	ماده ۵۴: حق همه شهروندان به ویژه زنان و کودکان است که از تعرض و خشونت گفتاری و رفتاری دیگران در تمام محیط های خانوادگی و اجتماعی مصون باشند و در صورت بروز هر نوع خشونت امکان دسترسی آسان به مکان های امن و نهادهای امدادی، درمانی و قضایی جهت احقاق حق خود را داشته باشند.	-برگزاری دوره های مختلف برای همکاران مدیریت استرس، تکنیکهای تصمیم گیری و... -برگزاری همایش و کارگاههای آموزشی خانواده موفق وبالنده، بیماریهای واگیردار، تحکیم بنیان خانواده، زندگی شیرین برمبنای سیره فاطمی	خانم نورمحمدی	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	
7	ماده ۸۵: آرامش، شادابی و امید به آینده ای بهتر، خودسازی معنوی و توان افزایی اجتماعی، برخورداری از زندگی امن و آرام، داشتن فرصت و امکان برای همراهی بیشتر با خانواده، تفریح، ورزش و گردشگری حق هر شهروند است.	- همایش پیاده روی خانواده کلیه همکاران همراه با برنامه های متنوع - استفاده از سالن اختصاصی استخر هفته ای یک روز استفاده از پاس ورزشی هفته ای دو روز بمدت یکساعت - پرداخت ۵۰ درصد هزینه ورزش رشته مورد علاقه فرد (یوگا، پیلاتس و ...) که در باشگاههای سطح شهر ثبت نام می کنند.	خانم نورمحمدی	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	

				<p>- شرکت در مسابقات مختلف که در سطح وزارت نیرو یا در سطح دستگاه های اجرایی برگزار می گردد (دارت ، طناب کشی ، فوتبال دستی ، تیراندازی)</p>	
	۹۸/۱۲/۲۹	۹۸/۰۱/۰۱	خانم نورمحمدی	<p>با توجه به اینکه ۱۰۰ شهرهای استان تحت پوشش خدمات آب وفاضلاب می باشد هیچ گونه تبعیضی در ارائه خدمات به شهروندان وجود ندارد.</p>	<p>ماده ۸: اعمال هرگونه تبعیض ناروا به ویژه در دسترسی شهروندان به خدمات عمومی نظیر خدمات بهداشتی و فرصتهای شغلی و آموزشی ممنوع است . دولتی باید از هرگونه تصمیم و اقدام منجر به فاصله طبقاتی و تبعیض ناروا و محرومیت از حقوق شهروندی ، خودداری کند.</p>

اصل ۳: منشور حقوق اداری

ردیف	عنوان برنامه	اقدامات عملیاتی	مسئول اجرا	شروع	پایان	توضیحات
9	ماده ۲۲: حق شهروندان است که از تصمیمات و اقدامات اداری که به نوعی حقوق و منافع مشروع آنها را تحت تاثیر قرار می دهند، آگاه شوند.	کلیه اطلاعات تعرفه و قوانین ذیربط در تمامی نواحی و مراکز امور مشترکین شهرهای تحت پوشش بصورت بروشور و نصب در تابلو اعلانات قابل رویت و مطالعه میباشد. همچنین در پورتال شرکت هم بصورت غیر حضوری درج گردیده است.	آقای لامعی	از سال ۹۷	دائماً به روز رسانی میشود	
10	ماده ۳۴: حق شهروندان است که از مزایای دولت الکترونیک و تجارت الکترونیک، فرصتهای آموزشی و توانمند سازی کاربران به صورت غیر تعیض آمیز برخوردار شوند.	ارائه ۲۲ خدمت مشترکین (خدمات فروش و پس از فروش) بصورت الکترونیکی در وب سایت شرکت	خانم اسکندرزاده	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	ارائه خدمات و سوابق مشترک بصورت آنلاین در وب سایت شرکت
11	ماده ۳۱: حق شهروندان است که به اطلاعات شخصی خود که توسط اشخاص و مؤسسات ارائه دهنده خدمات عمومی جمع آوری و نگهداری می شود دسترسی داشته باشند و در صورت مشاهده اشتباه، خواستار اصلاح این اطلاعات گردند. اطلاعات خصوصی مربوط به افراد را نمیتوان در اختیار دیگران قرار داد، مگر به موجب قانون یا با رضایت خود افراد	۱- اطلاعات پرونده اشتراک در مخزن و بایگانی نواحی مشترکین نگهداری میشود. ۲- اطلاعات خاص هر اشتراک در قبوض مربوطه تحویل مالک و بهره دار میشود. ۳- اطلاعات در سیستم مشترکین بصورت الکترونیکی و با سطح دسترسی محدود مسئول ذیربط نگهداری و مراقبت میگردد.	آقای لامعی	۸۰	ادامه دارد	
12	ماده ۳۹: حق شهروندان است که از اطلاعات شخصی آنها که نزد دستگاه ها و اشخاص حقیقی و حقوقی است، حفاظت و حراست شود. در اختیار قراردادن و افشای اطلاعات شخصی افراد ممنوع است و در صورت لزوم به درخواست نهادهای قضایی و اداری صالح منحصرأ در اختیار آنها قرار می گیرد. هیچ مقام و مسئولی حق ندارد بدون مجوز صریح قانونی، اطلاعات شخصی افراد را در اختیار دیگری قرار داده یا آنها را افشا کند.	بطور کامل از اطلاعات مراقبت و نگهداری میگردد در مخزن و بایگانی و سیستم مشترکین و قابل دسترس بودن برای افراد را ندارد مگر با حکم قضایی وفق مقررات اقدام میگردد برای مبادی نظارتی همانند بازرسی و ...	آقای لامعی	۷۲	ادامه دارد	

	ادامه دارد.	۷۲	آقای لامعی	<p>کلیه تعرفه ها و قوانین مرتبط به انشعابات آب و فاضلاب در معرض دید در نواحی مشترکین قرارداد شده است و در پورتال شرکت نیز در میز خدمت قابل رویت و مطالعه است. همچنین از طریق روابط عمومی و پهنه رسانه و صدا و سیما نیز اطلاع رسانی میگردد.</p>	<p>ماده ۶۹: حق شهروندان است که از فرآیند وضع، تغییر و اجرای سیاستها، قوانین و مقررات اقتصادی اطلاعات داشته باشند و نظرات خود را به اطلاع مرجع تصویب کننده برسانند و با فاصله زمانی مناسب از اتخاذ تصمیمات متفاوت با سیاستها و رویه های پیشین مطلع شوند تا بتوانند خود را برای وقوع تغییرات آماده کنند و پس از اتخاذ تصمیم و برای رعایت اصل شفافیت، شهروندان حق دارند با اطلاع رسانی عمومی از تصمیمات آگاهی یابند.</p>	13
شامل سنوات گذشته نیز میگردد.	۹۸/۱۲/۲۹	۱۳۹۸/۰۱/۰۱	خانم قوچ خانی	<p>وفق مقررات و ضوابط حاکم، اطلاعات کامل و شفاف کلیه مناقصات و مزایده های شرکت همزمان در ۶ سامانه شامل سامانه تدارکات الکترونیک دولت، سامانه پایگاه اطلاعات قراردادها، سایت شرکت مهندسی ابفای کشور سایت شرکت آبفای قزوین، سامانه سازمان بازرسی کل کشور و سامانه ملی مناقصات کشور ثبت میگردد. همچنین آگهی کلیه مناقصات و مزایده های شرکت حداقل در دو نوبت در یکی از روزنامه های کثیرالانتشار کشور (سراسری) به چاپ میرسد.</p>	<p>ماده ۷۰: حق شهروندان است که به صورت برابر و با شفافیت کامل از اطلاعات اقتصادی و از جمله اطلاعات مربوط به برگزاری مزایده ها و مناقصه ها مطلع شوند.</p>	۱۴
	ادامه دارد	۷۲	آقای لامعی	<p>اختیارات لازم در بررسی و محاسبات پرونده بر اساس تعرفه و ثبت در سیستم مشترکین با سطح دسترسی محدود و بر اساس اختیارات و مصوبات هیئت مدیره محترم بررسی و ابلاغ میگردد. / نرخ گذاری با تعرفه بوده و در سیستم مشترکین ثبت میگردد لذا امکان دخل و تصرف شخصی وجود ندارد. مراتب</p>	<p>ماده ۲۰: حق شهروندان است که امور اداری آنها با رعایت قانون، بیطرفانه و به دور از هرگونه منفعت جویی یا غرض ورزی شخصی، رابطه خویشاوندی، گرایشهای سیاسی و پیش داوری، در زمان معین و متناسب رسیدگی و انجام شود.</p>	۱۵

				<p>پرامتریک دیده شده است و قابل دسترس نمی باشد./ و کنترل اجرایی پرونده ها از طریق ناظران عالی ستادی و حوزه حساسی شرکت و حراست نیز انجام میگردد./</p>		
	۹۸/۱۲/۲۹	۹۸/۰۱/۰۱	آقای محمد حسنی	<p>- ثبت شکایات توسط شهروندان در پورتال شرکت ، سامانه رسیدگی به شکایات وزارت نیرو ، سامانه سامد استانداری ، سامانه رسیدگی به شکایات سازمان بازرسی و همچنین امکان شکایت حضوری از طریق مراجعه به مسئول رسیدگی به شکایات شرکت</p>	<p>ماده ۲۱: حق شهروندان است که چنانچه تصمیمات نهادهای اداری و یا کارکنان را خلاف قوانین و مقررات بدانند از طریق مراجعه به مراجع اداری و قضائی صالح ، تقاضای احقاق حق کنند.</p>	۱۶
	۹۸/۱۲/۲۹	۹۸/۰۱/۰۱	آقای نژادخیر	<p>- اتخاذ تدابیر لازم جهت افزایش ایمنی در پروژه ها ی فعال در سطح استان بابت امنیت جسمی و روحی شهروندان - استفاده از علائم هشدار و ایمنی جهت آگاه سازی شهروندان بابت جلوگیری از خطرات ناشی از کار - استفاده از وسایل حفاظت فردی ، ترافیکی و جهت افزایش ایمنی نیروهای اجرایی و شهروندان گرامی - بازدید های فنی و بازرسی از پروژه ها ی فعال در سطح استان به منظور رعایت - دستورالعمل های ایمنی توسط پیمانکاران طرف قرارداد - برگزاری جلسات آموزشی مرتبط و کاربردی ایمنی ایمنی در سطح استان جهت بالا بردن آگاهی ناظران و مسولان پروژه ها - ملزم نمودن پیمانکاران به اخذ بیمه مسئولیت مدنی جهت جبران خسارت های جانی و مالی</p>	<p>ماده ۸۰: حق شهروندان است که از بهداشت محیطی و کاری سالم و ایمن و تدابیر ضروری برای پیشگیری از آسیب های جسمی و روحی در محیطهای کار بهره مند باشند.</p>	۱۷

			<p>- اخذ کارت معاینه فنی خودروها و حمل مواد زائد و پسماند به نقاط اعلام شده</p> <p>- ایجادبستر مناسب جهت توسعه پایدار مدیریت سبز در بخش آب و انرژی</p> <p>- ایجاد محیط سالم وایمن و شناسایی نقاط دارای ریسک و اصلاح موارد مذکور جهت شهروندان</p>	
--	--	--	--	--

اصل ۴: منشور حقوق حاکمیتی

ردیف	عنوان برنامه	اقدامات عملیاتی	مسئول اجرا	شروع	پایان	توضیحات
۱۸	ماده ۲: شهروندان از حق زندگی شایسته و لوازم آن هممچون آب بهداشتی، غذای مناسب، ارتقای سلامت، بهداشت محیط، درمان مناسب، دسترسی به دارو، تجهیزات، کالاها و خدمات پزشکی درمانی و بهداشتی منطبق با معیارهای دانش روز و استانداردهای ملی، شرایط محیط زیستی سالم و مطلوب برای ادامه زندگی برخوردارند.	۱-تامین آب درحداستانداردهای ملی کشور ۲-پایش مستمرکیفیت میکروبیوشیمیایی منابع،مخازن وشبکه توزیع ۳-کلرزنی مطلوب درمخازن وپایش مستمرکلرباقیمانده	آقای حسینخانی	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	
۱۹	ماده ۶۸: شهروندان در حق دستیابی به فرصتهای اقتصادی و امکانات و خدمات عمومی و دولتی برابرند. انعقاد قراردادهای و پیمانهای بخش عمومی و دولتی با بخش خصوصی و اعطای هر نوع مجوز در حوزه اقتصادی به شهروندان باید با رعایت قوانین و مقررات مربوط و رقابت منصفانه در دستیابی به فرصتها و امکانات انجام شود.	شرکت در سال ۱۳۹۸ در امر واگذاری پروژه ها و خدمات مورد نیاز خود حتی المقدور از طریق برگزاری مناقصه عمومی اقدام نموده است و همچنین جهت عقد قراردادهای معاملات گروه ۲ نیز از طریق برگزاری استعلام از طریق سامانه تدارکات الکترونیک که در دسترس عموم قرار دارد اقدام نموده است.(در سال ۹۸ به جز یک مورد متمم قرارداد هیچ قراردادی از طریق ترک تشریفات منعقد نگردیده است)	خانم قوچ خانی	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	
۲۰	ماده ۹۴: شهروندان حق دسترسی به کالاها و خدمات استاندارد را دارند به گونه ای که بهداشت یا سلامت آنها را با مخاطره مواجه نکنند.	رعایت استاندارد ملی ۱۰۱۱ و ۱۰۵۳ جهت آبهای آشامیدنی	آقای حسینخانی	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	
۲۱	ماده ۱۱۲: حفاظت از محیط زیست که نسل امروز و نسل های بعد باید در آن حیات اجتماعی رو به رشدی داشته باشند وظیفه ای همگانی است از این رو فعالیتهای	۱- بهره برداری ازتصفیه خانه های موجودوگسترش تصفیه خانه ۲-گسترش شبکه جمع	آقای حسینخانی	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۲۳/۲۹	

				<p>اوری فاضلاب</p> <p>۳- پایش مستمر کیفیت پساب خروجی تصفیه خانه ها</p> <p>۴- رعایت استانداردهای محیط زیست جهت تخلیه پساب خروجی</p>	<p>اقتصادی و غیرآنکه با آلودگی محیط زیست یا تخریب غیرقابل جبران آن همراه باشد ، ممنوع است . حفاظت ، بهسازی و زیباسازی محیط زیست و گسترش فرهنگ حمایت از محیط زیست حق شهروندان است و دولت این حق را در برنامه ها ، تصمیمات و اقدام های توسعه ای ، اقتصادی ، اجتماعی ، فرهنگی ، دفاعی و امنیتی مد نظر قرار می دهد و با آلودگی و تخریب محیط زیست مقابله می کند.</p>
	۹۸/۱۲/۲۹	۹۸/۰۱/۰۱	آقای حسینخانی	<p>۱- اطلاع رسانی به مشترکین درخصوص کیفیت آب</p> <p>۲- رسیدگی به شکایات مردمی در اسرع وقت</p> <p>۳- اجرای برنامه ایمنی آب</p>	<p>ماده ۱۱۳:</p> <p>هر شهروند حق بهره مندی از محیط زیست سالم، پاک و عاری از انواع آلودگی ، از جمله آلودگی هوا، آب و آلودگی های ناشی از امواج و تشعشعات مضر و آگاهی از میزان و تبعات آلاینده های محیط زیست را دارد . دستگاه های اجرایی برای کاهش آلاینده های زیست محیطی به ویژه در شهرهای بزرگ تدابیر لازم را اتخاذ می کنند.</p>
تاریخ عنوان شده مربوط به مطالعات ارزیابی اثرات زیست محیطی بوده و احداث طرح ها در دست اجراست	۱۳۹۸	۱۳۹۷	آقای گلابگیرها	<p>ارزیابی اثرات زیست محیطی طرح تصفیه خانه فاضلاب شهرهای اقبالیه و چوبیندر، بوئین زهرا، تاکستان، ضیاء آباد و تصفیه خانه فاضلاب شهرستان البرز</p>	<p>ماده ۱۱۴:</p> <p>هرگونه اقدام به منظور توسعه زیربنایی و صنعتی مانند احداث سدها و راهها و صنایع استخراجی پتروشیمی یا هسته ای و مانند آن باید پس از ارزیابی تاثیرات زیست محیطی انجام شود. اجرای طرحهای توسعه ای منوط به رعایت دقیق ملاحظات زیست محیطی خواهد بود.</p>
	۹۸/۱۲/۲۹	۹۸/۰۱/۰۱	آقای برخوردار	<p>از طریق سایت شرکت</p> <p>از طریق مطبوعات استانی و سراسری</p> <p>از طریق کانال فضای مجازی شرکتاز طریق نشریه داخلی شرکت(تسنیم)</p> <p>از طریق صدا و سیمااز طریق سایتها و فضای اینترنتی</p>	<p>ماده ۳۰:</p> <p>حق شهروندان است که به اطلاعات عمومی موجود در مؤسسات عمومی و مؤسسات خصوصی ارائه دهنده خدمات عمومی دسترسی داشته باشند. همه دستگاه ها و نهادها موظف به انتشار مستمر اطلاعات غیرطبقه بندی شده و مورد نیاز جامعه می باشند.</p>
	۹۸/۱۲/۲۹	۹۸/۰۱/۰۱	آقای ذوالفقاری نژاد	<p>- امکان شکایت شهروندان در صورت نقض قوانین و مقررات در مراجع قانونی وجود دارد .</p>	<p>ماده ۸۱:</p> <p>شهروندان از حیث نقض قوانین و مقررات کار، حق دادخواهی در برابر مراجع قانونی را دارند.</p>

۹۸/۱۲/۲۹	۹۸/۰۱/۰۱	آقای گلابگیرهاو آقای حسینخانی	<p>۱- استفاده از فنآوریه ای نوین گندزدایی بالکترولیزنمک طعام</p> <p>۲- استفاده از سامانه های سنجش لحظه‌ای</p> <p>۳- ایزو ۱۷۰۲۵ آزمایشگاه</p>	<p>ماده ۱۱۵:</p> <p>دولت با ایفای نقش بین المللی مؤثر از طریق همکاری های اقتصادی، تبادل اطلاعات ، انتقال دانش فنی و مبادله فرهنگی برای تحقق توسعه پایدار همه جانبه و متوازن و رفع موانع بین المللی اقدام خواهد نمود. حق شهروندان است که از مزایا و منافع فن آورریهای نو در کلیه زمینه ها از جمله بهداشتی، پزشکی ، دارویی، غذایی ، اقتصادی و تجاری بهره مند شوند.</p>	۲۶
----------	----------	--	--	---	----