



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

معاونت حقوقی، مجلس و نظارت

امور سلامت اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه صیانت مالی نظارت

شاخص ها و زیر شاخص های ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی

در زمینه صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

(موضوع تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری مصوب شورای عالی اداری ابلاغی به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران)

شاخص ها و زیر شاخص های ارزیابی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

معیار ارزیابی: صیانت از حقوق مردم		معیار ارزیابی: تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط با آن)						
نام دستگاه/واحد اجرایی:								
ردیف	عناوین شاخص ها	حداکثر امتیاز شاخص	عناوین زیر شاخص ها					
			امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخص ها	عالی (۱)	خوب (۰/۷۵)	متوسط (۰/۵۰)	ضعیف (۰/۲۵)	انجام نشده (۰)
امتیاز مکتسبه از شاخص								
۱	رعایت کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی با مراجعین (موضوع ماده ۳ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۳	۱) استفاده از ادبیات محترمانه و غیر تحکم آمیز در تمامی مکاتبات اداری (اطلاع رسانی، دعوت نامه ها، آگهی ها، ابلاغ ها، هشدارها و ...)، رعایت ادب و نزاکت در گفتار و رفتار و پرهیز از بکاربردن الفاظ غیر محترمانه در برخورد با مراجعین و رعایت رفتار توأم با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین در هر شرایط					
			۲) ایجاد و استقرار محیط، امکانات و تسهیلات مناسب اداری برای مراجعین با رعایت نکات ذیل: <ul style="list-style-type: none"> • پاکیزگی و نظافت فضای اداری • آرامش و سکوت فضای اداری • محل مناسب جهت استقرار و انتظار مراجعین • متمرکز بودن فضای واحدهای اداری مرتبط باهم • دسترسی به امکانات لازم جهت رفاه حال مراجعین از قبیل: سیستم تهویه و گرمایش و سرمایش، آب سردکن، باجه امانات جهت تحویل وسایل همراه مراجعین، امکانات لازم در مواقع انتظار نظیر مجلات و تلویزیون حسب شرایط 					
			۳) رعایت حرمت مراجعین به هنگام ورود و خروج از دستگاه اجرایی و حتی المقدور استفاده از وسایل بازرسی نامحسوس و الکترونیکی بجای بازرسی بدنی و نیز اطلاع رسانی دلایل منع همراه داشتن وسایلی نظیر تلفن همراه به هنگام ورود به دستگاه اجرایی در صورت ضرورت و پیش بینی مکان مطمئن و بدون هزینه برای امانت سپاری وسایل همراه مراجعین					
۲	اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات (موضوع ماده ۴ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۴	۴) ساده، شفاف و قابل دسترس بودن بخشنامه ها، دستورالعمل ها و مکاتبات اداری و پرهیز از هر گونه تبعیض در ابلاغ و اجرای آن ها ، تصمیم گیری بر مبنای ادله معتبر و استندهای قانونی و اعلام آن بویژه اعلام قابل تجدید نظر بودن تصمیمات، مرجع، مهلت و نتیجه تجدیدنظر به ذی نفعان توسط مرجع اداری مربوطه					
			۵) اعلام همراه با مستند قانونی هزینه های احتمالی دریافتی از مراجعین و پرهیز از دریافت مدارک، اطلاعات و مبالغی مازاد بر تکالیف قانونی سازمانی از مردم					

شاخص ها و زیر شاخص های ارزیابی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

مخبر ارزیابی: صیانت از حقوق مردم		معیار ارزیابی: تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط با آن)					
نام دستگاه/واحد اجرایی:							
ردیف	عناوین شاخص ها	حداکثر امتیاز شاخص	عناوین زیر شاخص ها	امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخص ها			امتیاز مکتسبه از شاخص
				عالی (۱)	خوب (۰/۷۵)	متوسط (۰/۵۰)	
	ادامه شاخص اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات (موضوع ماده ۴ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۶) انجام وظایف در مدت زمانی قانونی یا ابلاغ شده و اطلاع رسانی آن به مراجعین و پرهیز جدی از پذیرش درخواست های اداری در خارج از محیط اداری و یا ساعات غیر اداری				
			۷) آموزش دانش، مهارت تخصصی، انضباط اداری و حقوق شهروندی به تمامی مدیران و کارکنان				
۳	پرهیز از هرگونه اعمال تبعیض در نظامها، فرآیندها و تصمیمات اداری (موضوع ماده ۵ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۲	۸) تدوین و اعلام فرآیندها و رویه های مشخص ارائه خدمات و انجام یکسان و بدون تبعیض آن ها نسبت به همه				
			۹) پرهیز از اعمال سلیقه در اجرای قوانین و مقررات توسط مدیران و کارکنان بویژه پرهیز از تبعیض در اعمال صلاحیت ها و اختیارات اداری نظیر جذب نیروی انسانی، صدور مجوز و امثال آن ها				
۴	دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری (موضوع ماده ۶ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۶	۱۰) ایجاد امکان دسترسی آسان و سریع مراجعین یا نماینده قانونی آن ها به خدمات دستگاه اجرایی بویژه ایجاد امکانات لازم جهت دسترسی آسان مراجعین به خدمات دولت الکترونیک از طریق مراجعه غیرحضوری و تضمین کیفیت این دسترسی از لحاظ سرعت، امنیت و پایین بودن هزینه مربوطه				
			۱۱) پیش بینی امکانات و تسهیلات مناسب در موارد نیاز به مراجعات حضوری مردم به دستگاه اجرایی از طریق:				
			<ul style="list-style-type: none"> • تجمیع فرآیندهای اداری مربوط به هر خدمت در یک مکان. • نصب تابلوهای راهنما در اطراف، ورودی و داخل ساختمان اداری. • پیش بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی برای رفاه مراجعین از جمله مبلمان، آب آشامیدنی، سرویس بهداشتی و حتی المقدور آسانسور و پارکینگ. • رعایت دقیق ساعت کار اداری و ارائه خدمات در تمام ساعت کار اداری. • پرهیز از ایجاد مزاحمت برای همسایگان، ساکنان محلی و سایر مردم. • تدوین فرم های مورد عمل متناسب با انواع فعالیت و خدمت دستگاه اجرایی و ارائه یا در دسترس قرار دادن آن ها به مراجعین • ارائه مناسب راهنمایی های لازم به مراجعین توسط کارکنان حتی در صورتی که تقاضای مراجعین در حیطه وظایفشان نباشد. 				

شاخص ها و زیر شاخص های ارزیابی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

معیار ارزیابی: صیانت از حقوق مردم						نام دستگاه/واحد اجرایی:			
موضوع ماده ۶ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط با آن)									
رتبه	عناوین شاخص ها	حد اکثر امتیاز شاخص	عناوین زیر شاخص ها						
			امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخص ها	عالی (۱)	خوب (۰/۷۵)	متوسط (۰/۵۰)	ضعیف (۰/۲۵)	انجام نشده (۰)	
امتیاز مکتسبه از شاخص									
	ادامه شاخص دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری (موضوع ماده ۶ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۳	۱۲					ثبت درخواست های مراجعین (اعم از مکتوب یا الکترونیکی) و ارائه شماره پیگیری مربوطه و آشنا نمودن مراجعین با فرآیند، واحد و فرد رسیدگی کننده به درخواست آن ها و شروع فرآیند رسیدگی به تقاضای مراجعین بلافاصله بعد از ثبت آن و با رعایت نوبت و ترتیب مربوطه و اطلاع رسانی سریع به متقاضی در صورت نقص مدارک ارائه شده جهت تکمیل آن ها	
			۱۳					ارائه خدمات بطور پیوسته و در همه روزها و ساعات کاری اعلام شده و پرهیز از تعطیلی ارائه خدمات در اوقات اداری حتی بمدت کوتاه و موقت با حضور دائم کارمند یا مأمور ارائه خدمت مربوطه و نیز حضور مستمر مقام تصمیم گیر (امضاء کننده یا مقام مجاز از سوی ایشان) در ساعات مراجعه مردم	
			۱۴						بررسی، بازنگری و اصلاح مستمر فرآیندهای اداری و حذف رویه های زائد یا مخل در خدمت رسانی مطلوب و روان به مراجعین
			۱۵						اجتناب کارمندان از انجام امور شخصی در منظر مراجعین و بطور کلی در ساعات اداری
	حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد (موضوع ماده ۷ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۳	۱۶					جمع آوری اطلاعات شخصی افراد حتی الامکان از خود آنان و صرفاً از طریق وسایل قانونی و شفاف و اصلاح و روزآمد کردن مستمر آن	
			۱۷						استفاده از اطلاعات شخصی افراد فقط در جهت تحقق هدف اولیه آن و پرهیز از در اختیار گذاشتن آن ها به دستگاه ها و اشخاص غیرمسئول و اتخاذ تدابیر لازم جهت پیشگیری از مفقود یا افشاء اطلاعات شخصی افراد
			۱۸						پرهیز از رهگیری و شنود ارتباطات حضوری و غیرحضوری افراد (در صورت ضرورت در چهارچوب قانون)، پرهیز از انجام نظارت های الکترونیکی مغایر با حریم شخصی افراد و اعلام هشدار مکتوب به مراجعین در صورت ضرورت استفاده از امکانات نظارت الکترونیکی و نصب دوربین در محیط اداری

شاخص ها و زیر شاخص های ارزیابی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

معیار ارزیابی: صیانت از حقوق مردم						نام دستگاه/واحد اجرایی:			
موضوع ماده ۸ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط با آن)									
امتیاز مکتسبه از شاخص	امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخص ها					عناوین زیر شاخص ها	حداکثر امتیاز شاخص	عناوین شاخص ها	ردیف
	انجام نشده (۰)	ضعیف (۰/۲۵)	متوسط (۰/۵۰)	خوب (۰/۷۵)	عالی (۱)				
						<p>۱۹) انطباق اقدامات و تصمیمات اداری با برنامه های از قبل اعلام شده به مردم و ارائه نسخه ای واحد از تصمیمات اداری اتخاذ شده به مراجعین ذی نفع با درج نکات و الزامات ذیل:</p> <p>الف- تاریخ و شماره تصمیم.</p> <p>ب- مشخصات متقاضی.</p> <p>ج- مستندات قانونی و استدلال های منجر به تصمیم اتخاذ شده.</p> <p>د- مفاد اصلی تصمیم.</p> <p>هـ- اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم.</p> <p>و- نام و سمت صادر کننده ابلاغیه.</p>	۶	<p>آگاهی بخشی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری به مردم و ایجاد امکان دسترسی ذی نفعان به اطلاعات مورد نیاز</p> <p>(موضوع ماده ۸ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>	۶
					<p>۲۰) ارائه گزارش عملکرد سالیانه به عموم</p>				
					<p>۲۱) ایجاد دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز مردم و ارائه راهنمایی های لازم به مردم در خصوص نحوه دسترسی به اطلاعات دستگاه اجرایی (بصورت مکتوب و الکترونیکی)</p>				
					<p>۲۲) ارائه آموزش همگانی در زمینه حقوق و تکالیفشان در ارتباط با دستگاه اجرایی از طریق وسایل ارتباط جمعی، اطلاع رسانی عمومی در خصوص نظام ارائه خدمات سازمانی بطرق مناسب و حتی المقدور از طریق برگزاری نشست های خبری با اصحاب رسانه های موافق و منتقد و پرهیز از اعمال تبعیض در دعوت، شرکت، طرح پرسش، ارائه پاسخ و ... علیه رسانه های منتقد در برگزاری نشست های خبری سخنگوی دستگاه اجرایی با رعایت نکات و الزامات اطلاع رسانی مناسب شامل:</p> <p>الف- مفید بودن اطلاعات قابل دسترس یا ارائه شده؛</p> <p>ب- درست و روزآمد بودن اطلاعات قابل دسترس یا ارائه شده؛</p> <p>ج- کامل و به موقع بودن فرآیند اطلاع رسانی.</p>				

شاخص ها و زیر شاخص های ارزیابی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

معیار ارزیابی: تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط با آن)						محور ارزیابی: صیانت از حقوق مردم	نام دستگاه/واحد اجرایی:		
امتیاز مکتسبه از شاخص	امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخص ها					عناوین زیر شاخص ها	حداکثر امتیاز شاخص	عناوین شاخص ها	ردیف
	انجام نشده (۰)	ضعیف (۰/۲۵)	متوسط (۰/۵۰)	خوب (۰/۷۵)	عالی (۱)				
						<p>۲۳) اطلاع رسانی به مراجعین در خصوص نحوه استفاده از خدمات، نحوه مشارکت در فرآیندهای اداری، نحوه اعتراض به تصمیمات اداری و ارائه اطلاعات مورد نیاز جهت راهنمایی و آشنایی مراجعین حضوری و غیرحضوری با دستگاه اجرایی و فرآیندهای کاری آن از طریق:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و معرض دید مراجعین و نیز تارنما (وب سایت) و درگاه (پرتال) اینترنتی. • تهیه و توزیع بروشور و کتاب راهنمای مراجعین. • راه اندازی خط تلفن گویا. • نصب نام، پست سازمانی و رؤس وظایف متصدیان انجام کار در محل استقرار آنان. 	<p>ادامه شاخص آگاهی بخشی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری به مردم و ایجاد امکان دسترسی ذی نفعان به اطلاعات مورد نیاز (موضوع ماده ۸ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>		
						<p>۲۴) اطلاع رسانی مرحله ای فرآیند انجام کار به مراجعین حضوری و غیرحضوری از طرق مقتضی نظیر ارسال پیامک</p>			
						<p>۲۵) ایجاد بستر و فرآیند مؤثر دریافت پیشنهادها، انتقادات و ادعاهای نقض قوانین و مقررات و تخلفات اداری کارکنان از سوی مردم و همچنین نظرسنجی مستمر از مراجعین</p>	<p>۳</p> <p>امکان اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد از سوی مردم در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری (موضوع ماده ۹ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>	۷	
						<p>۲۶) نهادینه کردن فضای تحمل نظرات مخالف در واحدهای اداری و فراهم کردن امکان بیان نظرات انتقادی و در چارچوب قانون از سوی مراجعین و پرهیز از هرگونه اعلان و آگهی که مراجعین را از بیان نظرات انتقادی بترساند.</p>			
						<p>۲۷) راه اندازی و روزآمد کردن سیستم های ارتباط دوسویه با مردم نظیر راه اندازی صندوق پیشنهادات و انتقادات، پست صوتی و درگاه (پرتال) سازمانی و امثالهم به منظور ارائه شناسنامه خدمات و فعالیت ها سازمانی به مراجعین و اخذ دیدگاه های آنان و انجام نظرسنجی مستمر از مراجعین در خصوص عملکرد کارکنان و واحدهای اداری و اعمال نتایج آن در اصلاح فرآیندها و تشویق و تنبیه کارکنان</p>			

شاخص ها و زیر شاخص های ارزیابی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

معیار ارزیابی: تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط با آن)						محور ارزیابی: صیانت از حقوق مردم	
نام دستگاه/واحد اجرایی:							
ردیف	عناوین شاخص ها	حد اکثر امتیاز شاخص	عناوین زیر شاخص ها				
			امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخص ها	عالی (۱)	خوب (۰/۷۵)	متوسط (۰/۵۰)	ضعیف (۰/۲۵)
امتیاز مکتسبه از شاخص							
۸	مصونیت از شروط اجحاف آمیز در توافقی ها، معاملات و قراردادهای اداری (موضوع ماده ۱۰ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۱					۲۸) بازبینی و اصلاح فرم ها و اسناد معاملات و قراردادهای اداری با رعایت الزامات مربوطه توسط واحدهای حقوقی، امور قراردادها و عناوین مشابه در دستگاه اجرایی و پرهیز از تحمیل شروط اجحاف آمیز به مراجعین در معاملات و قراردادهای اداری به شرح مندرج در ذیل ماده (۱۰) تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری
۹	امکان برخورداری اشخاص توانخواه از امتیازات خاص قانونی (موضوع ماده ۱۱ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۲					۲۹) ایجاد بستر مناسب جهت خدمات دهی آسان و سریع به اشخاص توانخواه مطابق با مفاد آیین نامه اجرایی ماده (۳) قانون جامع حمایت از حقوق معلولان و اصلاحیه آن بویژه استفاده از علایم و اشکال قابل فهم برای اشخاص توانخواه در محیط اداری ۳۰) ارائه آموزش نحوه برخورد با اشخاص توانخواه به مدیران و کارکنان و ارتقاء سامانه های ارتباطی دستگاه اجرایی جهت استفاده مستقلانه اشخاص توانخواه از خدمات آن ها
۱۰	فراهم نمودن امکان رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات مراجعین (موضوع ماده ۱۲ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۲					۳۱) ایجاد بستر مناسب جهت رسیدگی مؤثر، منصفانه و سریع به شکایات و انتقادهای مردم حتی با امکان استفاده مردم از وکیل در مراحل رسیدگی اداری ۳۲) رسیدگی به موقع و حل و فصل اختلافات میان مراجعین و متصدیان ارائه خدمت توسط مسئولین واحدهای ذی ربط در چارچوب قوانین و مقررات، پاسخ همراه با مدارا، سعه صدر و اخلاق اسلامی مراجع اداری به مراجعینی که مدعی اند در حق آن ها ظلم شده است و پرهیز از تعقیب قضایی یا اعمال پیامد منفی اداری برای مراجعینی که در چهارچوب قوانین و مقررات از عملکرد دستگاه اجرایی یا مقام مسئول ذی ربط در سطح رسانه ها انتقاد می کنند.
۱۱	فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین در اثر قصور یا تقصیر دستگاه اجرائی یا کارکنان آن (موضوع ماده ۱۳ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۲					۳۳) ایجاد بستر مناسب جهت حفاظت از اشیاء، اسناد و اطلاعات دریافتی از مردم با رعایت الزامات و احتیاط های متعارف و هشدار به موقع به مردم در خصوص بروز هرگونه بلایای طبیعی و تهدیدها علیه سلامت عمومی و یا مواردی که ممکن است آسیب و زیانی به مردم برساند. ۳۴) ایجاد بستر مناسب جهت جبران سریع و مؤثر خسارات وارده به مردم در اثر قصور یا تقصیر واحدهای اداری ذی ربط و کارکنان آنان مطابق فصل دهم از کتاب پنجم قانون مجازات اسلامی

شاخص ها و زیر شاخص های ارزیابی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

مخبر ارزیابی: صیانت از حقوق مردم		معیار ارزیابی: تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط با آن)					
نام دستگاه/واحد اجرایی:							
ردیف	عناوین شاخص ها	حداکثر امتیاز شاخص	عناوین زیر شاخص ها				
			امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخص ها	عالی (۱)	خوب (۰/۷۵)	متوسط (۰/۵۰)	ضعیف (۰/۲۵)
امتیاز مکتسبه از شاخص							
۱۲	اعمال نظارت مؤثر بر مراکز، مؤسسات، نهادهای صنفی و بطور کلی هر نوع مؤسسه ای که با اخذ مجوز از دستگاه اجرایی فعالیت می نماید. <small>(موضوع تبصره ذیل ماده ۱۵ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</small>	۱					۳۵) ابلاغ و نظارت بر رعایت الزامات تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری در ضوابط اعطای مجوز به مراکز ارائه دهنده خدمات عمومی، مؤسسات خصوصی حرفه ای، نهادهای صنفی و هر نوع مرکز ارائه دهنده خدمات عمومی که با اخذ مجوز از دستگاه اجرایی فعالیت می نماید.
۱۳	راهبری اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری <small>(موضوع بند(۴) ماده ۱۸ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</small>	۴					۳۶) رصد مستمر اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری در تمامی واحدهای تابعه(ستاد و صف) و تشکیل جلسات هماهنگی و همچنین بهره گیری از نهادهای جامعه مدنی
							۳۷) همکاری و هماهنگی با سازمان اداری و استخدامی کشور و شرکت فعال در نشست ها و جلسات هم اندیشی مربوطه
							۳۸) انجام ابتکارات و خلاقیت ها در زمینه پیشبرد اهداف و تحقق مفاد تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری
							۳۹) ارائه گزارش تحلیلی نحوه اجرای مصوبه به سازمان اداری و استخدامی کشور بصورت دوره ای و نوبه ای مطابق ماده(۱۸) تصویبنامه
۱۴	اعمال ضمانت اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری <small>(موضوع ماده ۱۹ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</small>	۱					۴۰) ارائه به موقع گزارش نقض یا عدم رعایت مفاد تصویبنامه به مراجع ذی صلاح دستگاه اجرایی جهت طرح در هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان از طریق مردم، کارکنان دستگاه متبوع و دستگاه های نظارتی درون و برون سازمانی و رسیدگی به موقع و مؤثر به گزارش تخلفات احتمالی توسط هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان و نیز اعمال تشویق و تنبیه واحدهای اداری و کارکنان آنان در راستای اجرای آراء صادره در آن هیأت ها
جمع کل امتیاز شاخص های ۱۴گانه محور صیانت از حقوق مردم		۴۰	جمع امتیاز مکتسبه دستگاه/واحد اجرایی در محور صیانت از حقوق مردم				

تاریخ ارزیابی:

فرد/واحد ارزیابی کننده:

امضاء: