

گزارش اجمالی برنامه ها و اقدامات صورت گرفته وظایف مشترک شرکت آب وفاضلاب شهری استان قزوین

در زمینه منشور حقوق شهروندی (سال ۹۸)

ردیف	زمان اجرا	شماره و موضوع ماده مربوط به وظیفه عمومی در زمینه منشور حقوق شهروندی	اقدامات انجام شده در زمینه اجرای منشور حقوق شهروندی	گزارش میزان پیشرفت سال ۹۸
	رعایت کرامت انسانی ورفتارمحترمانه واسلامی با مراجعین (موضوع ماده ۳ تصویب نامه حقوق شهروندی درنظام اداری)	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 غیرمحترمانه در برخورد با مراجعین و رعایت رفتار توأم با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین در هر شرایط	در کلیه مکاتبات و آگهی ها نیز مانند سنوات گذشته رعایت می گردد و همچنین نسبت به پیش بینی دوره آموزشی حقوق شهروندی جهت افراد مرتبط در نظر گرفته شده است	۱۰۰
۱		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، آبرسدکن، باجه امانات جهت تحویل وسایل همراه مراجعین، امکانات لازم در مواقع انتظار نظیر مجلات و تلویزیون 	<ul style="list-style-type: none"> - تهیه صندلی انتظار جهت استقرار مراجعین - متمرکز نمودن واحدهای امور مشترکین در طبقه همکف ادارات - تهیه فلاکس چای و آبرسدکن جهت پذیرایی مراجعین محترم -توجه به نظافت و پاکیزگی فضای اداری -انجام FIVS در واحدهای مشترکین ادارات تابعه 	۸۰

		حسب شرایط		
۸۰	<p>- پیش بینی دوره آموزشی حقوق شهروندی در راستای نحوه برخورد با ارباب رجوع جهت پرسنل انتظامات شرکت در سال ۹۷</p>	<p>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</p>		
۱۰۰	<p>- بازنگری بخشنامه های داخلی شرکت در راستای حذف فرآیندهای زائد</p> <p>- کلیه ، بخشنامه ها و دستورالعمل های مورد نیاز بر روی سایت شرکت بارگذاری شده است .</p> <p>- نصب دستورالعمل نحوه محاسبه آب بها و فاضلاب بها جهت آگاهی مشترکین در نواحی ادارات تابعه</p>	<p>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 استنادهای قانونی و اعلام آن بویژه اعلام قابل تجدید نظر بودن تصمیمات، مرجع، مهلت و نتیجه تجدیدنظر به ذی نفعان توسط مرجع اداری مربوطه</p>	<p>۲</p> <p>اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات (موضوع ماده ۴ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>	
۱۰۰	<p>- چاپ بروشور اطلاع رسانی مبنی بر مدارک مورد نیاز در راستای ارائه خدمت به ارباب رجوع</p> <p>- چاپ دستورالعمل های نحوه محاسبه و تعرفه های موجود جهت اطلاع رسانی به مشترکین</p> <p>- چاپ بروشور در راستای اطلاع رسانی به مراجعین جهت عدم پرداخت وجه نقد با بت دریافت خدمات از شرکت</p>	<p>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</p>		
۱۰۰	<p>- تهیه فلوجارت رسیدگی به امور اداری ارباب رجوعان با بازه زمانی مشخص شده</p> <p>- تعیین زمان پاسخگویی فعالیت ها</p>	<p>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</p>		
۸۰	<p>- پیش بینی برگزاری دوره آموزشی حقوق شهروندی جهت مدیران و کارکنان در شش ماهه دوم سال ۹۷</p>	<p>۷) آموزش دانش، مهارت تخصصی، انضباط اداری و حقوق شهروندی به تمامی مدیران و کارکنان</p>		
۱۰۰	<p>تهیه شناسنامه خدمات برای هر خدمت قابل ارائه به ارباب رجوع</p>	<p>۸) تدوین و اعلام فرآیندها و روبه های مشخص ارائه خدمات و انجام یکسان و بدون تبعیض آن ها نسبت به همه</p>	<p>۳</p> <p>پرهیز از هرگونه اعمال تبعیض در نظامها، فرآیندها و تصمیمات اداری (موضوع ماده ۵)</p>	
۱۰۰	<p>کلیه نیروهای این شرکت از طریق آزمون استخدامی وزارت</p>	<p>۹) پرهیز از اعمال سلیقه در اجرای قوانین و مقررات توسط مدیران و کارکنان بویژه پرهیز از تبعیض در</p>		

		<p>اِعمال صلاحیت ها و اختیارات اداری نظیر جذب نیروی انسانی، صدور مجوز و امثال آن ها</p>		
۱۰۰	<p>نیرو جذب گردیده است.</p>	<p>ارتقاء سایت شرکت جهت ارائه خدمات بهتر به ارباب رجوع به صورت غیرحضوری</p> <p>-ثبت مراحل کلیه خدمات به ارباب رجوع بر روی سایت شرکت قرار داده شده است.</p> <p>- نظر سنجی تلفنی از ارباب رجوع در واحد ۱۲۲ به منظور آگاهی از میزان کیفیت خدمت ارائه شده</p>	<p>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</p>	
۱۰۰	<p>- کلیه فرآیندها مربوط به امور مشترکین در دفاتر مربوطه ارائه می گردد.</p> <p>- نسبت به نصب تابلوی راهنما اقدام گردیده است .</p> <p>- تجهیزات اولیه تسهیلات فیزیکی برای مراجعین تهیه گردیده است.</p> <p>- در تمام ساعات کار اداری پرسنل این شرکت آماده ارائه خدمات به ارباب رجوعان محترم می باشند.</p> <p>-چاپ بروشور اطلاع رسانی مربوط به هر خدمت</p>	<p>۱۱) پیش بینی امکانات و تسهیلات مناسب در موارد نیاز به مراجعات حضوری مردم به دستگاه اجرایی از طریق:</p> <ul style="list-style-type: none"> • جمع فرآیندهای اداری مربوط به هر خدمت در یک مکان. • نصب تابلوهای راهنما در اطراف، ورودی و داخل ساختمان اداری. • پیش‌بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی برای رفاه مراجعین از جمله مبلمان، آب آشامیدنی، سرویس بهداشتی و حتی المقنور آسانسور و پارکینگ. • رعایت دقیق ساعت کار اداری و ارائه خدمات در تمام ساعت کار اداری. • پر هیز 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. 	<p>دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری (موضوع ماده ۶ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>	۴
۱۰۰	<p>درخواست های مراجعین نیز از طریق دبیرخانه شرکت ثبت می گردد .</p> <p>همچنین سایت این شرکت آمادگی لازم برای دریافت درخواست الکترونیکی خدمات را دارد.</p>	<p>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</p>		

		ترتیب مربوطه و اطلاع رسانی سریع به متقاضی در صورت نقص مدارک ارائه شده جهت تکمیل آن ها	
	- ثبت درخواست مشترکین در جهت رفع حوادث آب و فاضلاب از طریق سامانه ۱۲۲ و اعلام به واحد مربوطه جهت رفع حادثه مذکور		
۱۰۰	کلیه پرسنل نیز در ساعات اداری نیز آماده ارائه خدمات به صورت پیوسته به ارباب رجوعان محترم با مشخص نمودن جانشین می باشند.	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	
۱۰۰	تشکیل کارگروه اصلاح فرآیندها در سطح شرکت به جهت شناسایی و اصلاح رویه های زاید جهت ارائه خدمات به ارباب رجوع	۱۴) بررسی، بازنگری و اصلاح مستمر فرآیندهای اداری و حذف رویه های زاید یا مخل در خدمت رسانی مطلوب و روان به مراجعین	
۱۰۰	نسبت به رعایت موضوع مذکور توسط مدیران مربوطه توسط مدیر عامل تاکید گردیده است.	۱۵) اجتناب کارمندان از انجام امور شخصی در منظر مراجعین و بطور کلی در ساعات اداری	
۱۰۰	کلیه مدارک مورد نیاز افراد از خود آنان دریافت می گردد.	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	۵ حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد (موضوع ماده ۷ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)
۱۰۰	نسبت به رعایت موضوع مذکور توسط مدیران مربوطه تاکید و رصد می گردد.	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	
۱۰۰	این شرکت فاقد نظارت های الکترونیکی مغایر با حریم شخصی افراد می باشد.	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	
۱۰۰	در صورت درخواست ارباب رجوع به آنان موارد قید شده ارائه می گردد.	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: الف- تاریخ و شماره تصمیم.	۶

		<p>ب- مشخصات متقاضی.</p> <p>ج- مستندات قانونی و استدلال‌های منجر به تصمیم اتخاذ شده.</p> <p>د- مفاد اصلی تصمیم.</p> <p>ه- اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم.</p> <p>و- نام و سمت صادر کننده ابلاغیه.</p>	<p>آگاهی بخشی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری به مردم و ایجاد امکان دسترسی</p> <p>ذی نفعان به اطلاعات مورد نیاز</p> <p>(موضوع ماده ۸ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>
۱۰۰	<p>عملکرد شرکت در طی سال به طریق مختلف (صدا و سیما، سایت ، بروشور) ارائه می گردد.</p>	<p>۲۰) ارائه گزارش عملکرد سالیانه به عموم</p>	
۱۰۰	<p>کلیه اطلاعات مورد نیاز در خصوص دریافت خدمات از طریق چاپ بروشور و همچنین سایت شرکت موجود می باشد.</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>	
۱۰۰	<p>نشست خبری توسط واحد روابط عمومی و مدیرعامل شرکت در طی سال با اصحاب رسانه برگزار می گردد.</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>	
۱۰۰	<p>کلیه موارد مذکور در شرکت اطلاع رسانی گردیده است.</p>	<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> <p>• نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و معرض دید مراجعین و نیز تارنما (وب سایت) و درگاه (پُرتال)</p>	

		<p>اینترنتی.</p> <ul style="list-style-type: none"> • تهیه و توزیع بروشور و کتاب راهنمای مراجعین. • راه اندازی خط تلفن گویا. • نصب نام، پست سازمانی و رئوس وظایف متصدیان انجام کار در محل استقرار آنان. 		
۷۰	این شاخص جزء دستور کار کمیته دولت الکترونیک می باشد. - و همچنین نسبت به اطلاع رسانی از طریق پیامک جهت آگاهی مشترکان واحد سامانه ۱۲۲ بابت مراحل انجام کار رفع حوادث اقدام می گردد.	۲۴) اطلاع رسانی مرحله ای فرآیند انجام کار به مراجعین حضوری و غیرحضوری از طرق مقتضی نظیر ارسال پیامک		
۱۰۰	پیشنهادات و انتقادات از طریق سایت شرکت و سامانه ۱۲۲ قابل دریافت می باشد و همچنین نظر سنجی از ارباب رجوع براساسی انجام می گیرد.	۲۵) ایجاد بستر و فرآیند مؤثر دریافت پیشنهادات، انتقادات و ادعاهای نقض قوانین و مقررات و تخلفات اداری کارکنان از سوی مردم و همچنین نظرسنجی مستمر از مراجعین		
۱۰۰	-برگزاری دوره آموزشی حقوق شهروندی -صندوق انتقادات و پیشنهادات و همچنین درگاه دریافت نظرات مردم بر روی سایت موجود می باشد.	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.	امکان اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد از سوی مردم در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری (موضوع ماده ۹ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام	۷
۱۰۰	-کلیه موارد مذکور انجام گردیده است.	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		
۱۰۰	-پیش نویس قراردادهای شرکت در طی سال نیز توسط واحدهای مربوطه انجام می گیرد مورد بازنگری قرار می گیرد.	۲۸) بازبینی و اصلاح فرم ها و اسناد معاملات و قراردادهای اداری با رعایت الزامات مربوطه توسط واحدهای حقوقی، امور قراردادهای و عناوین مشابه در دستگاه اجرایی و پرهیز از تحمیل شروط اجحاف آمیز به مراجعین در معاملات و قراردادهای اداری به شرح	مصونیت از شروط اجحاف آمیز در توافقات، معاملات و قراردادهای اداری (موضوع ماده ۱۰ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۸

		مندرج در ذیل ماده(۱۰) تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری		
۷۵	<ul style="list-style-type: none"> - استقرار واحد خدمات مشترکین در طبقات همکف ادارات - نصب رمپ ویژه معلولین وجانبازان محترم - مکاتبه با مدیران جهت مراجعه حضوری در طبقات همکف - بابت ارائه خدمات به ارباب رجوع - ارتقاء سایت شرکت در جهت استفاده بهینه افراد توانخواه با اضافه نمودن مواردی مانند 	<p>(۲۹) ایجاد بستر مناسب جهت خدمات دهی آسان و سریع به اشخاص توانخواه مطابق با مفاد آیین نامه اجرایی ماده (۲) قانون جامع حمایت از حقوق معلولان و اصلاحیه آن بویژه استفاده از علائم و اشکال قابل فهم برای اشخاص توانخواه در محیط اداری</p>	امکان برخورداری اشخاص توانخواه از امتیازات خاص قانونی (موضوع ماده ۱۱ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۹
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> - برگزاری دوره آموزشی حقوق شهروندی - به روز نمودن و کارآمد بودن سایت شرکت 	(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		
۱۰۰	-تعیین یک نفر مسئول رسیدگی به شکایات مردمی -ایجاد بستر لازم در سایت شرکت به جهت دریافت سریع و بدون واسطه شکایات های احتمالی مردم	(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		
۱۰۰	در صورت بروز اختلاف میان مراجعین و متصدیان توسط مدیران مربوطه رسیدگی می گردد.	(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.	فراهم نمودن امکان رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات مراجعین (موضوع ماده ۱۲ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۱۰
۱۰۰	در صورت خسارت به مشترکین این شرکت ، خسارت های وارده از طریق بیمه و از بودجه شرکت نیز پرداخت می گردد.	(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.	فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین در اثر قصور یا تقصیر دستگاه اجرائی یا کارکنان آن	۱۱
۱۰۰	۱- ابلاغ حقوق شهروندی به ادارات تابعه از طریق مدیرعامل شرکت	(۳۴) ایجاد بستر مناسب جهت جبران سریع و مؤثر خسارات وارده به مردم در اثر قصور یا تقصیر	(موضوع ماده ۱۳ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	

		واحدهای اداری ذی ربط و کارکنان آنان مطابق فصل دهم از کتاب پنجم قانون مجازات اسلامی		
	۲- تعیین ۲ نفر بازرس جهت نظارت بر موارد حقوق شهروندی			
۷۰	تصویب نامه حقوق شهروندی در طی سال توسط بازرسین مربوطه مورد رصد قرار می گیرد.	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. (موضوع تبصره نایل ماده ۱۵ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۱۲	إعمال نظارت مؤثر بر مراکز، مؤسسات، نهادهای صنفی و بطور کلی هر نوع مؤسسه ای که با اخذ مجوز از دستگاه اجرایی فعالیت می نماید. (موضوع تبصره نایل ماده ۱۵ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)
۷۰	تصویب نامه حقوق شهروندی در طی سال توسط بازرسین مربوطه مورد رصد قرار می گیرد.	۳۶) رصد مستمر اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری در تمامی واحدهای تابعه (سناد و صف) و تشکیل جلسات هماهنگی و همچنین بهره گیری از نهادهای جامعه مدنی		
۱۰۰	توسط واحدهای مربوطه انجام می گیرد.	۳۷) همکاری و هماهنگی با سازمان اداری و استخدامی کشور و شرکت فعال در نشست ها و جلسات هم اندیشی مربوطه		۱۳
۷۰	در دست بررسی توسط کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی می باشد.	۳۸) انجام ابتکارات و خلاقیت ها در زمینه پیشبرد اهداف و تحقق مفاد تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری		(موضوع بند ۴) ماده ۱۸ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری
۸۰	گزارش تحلیلی نیز در دست بررسی و اقدام می باشد.	۳۹) ارائه گزارش تحلیلی نحوه اجرای مصوبه به سازمان اداری و استخدامی کشور بصورت دوره ای و نوبه ای مطابق ماده (۱۸) تصویبنامه		
۱۰۰	در صورت بروز تخلفات، کمیته انضباطی این شرکت نیز آماده بررسی موارد مطروحه می باشد.	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 آناندر راستای اجرای آراء صادره در آن هیأت ها		۱۴
				إعمال ضمانت اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع ماده ۱۹ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)

الف: آثار و نتایج اقدامات صورت گرفته دستگاه در زمینه اجرای منشور حقوق شهروندی در سال ۹۸ تاکنون:

- ✓ نصب منشور اخلاقی
- ✓ نصب تابلو مشخصات کارکنان در امور آبفای آبیک بطور کامل
- ✓ خرید دستگاه پوز جهت خدمات مشترکین شهر نرجه
- ✓ شناسایی و راه اندازی اداره آب چوبیندر
- ✓ خرید ملزومات رفاهی از قبیل صندلی انتظار، فلاکس، جهت برخی از ادارات مطابق با چک لیست کارگروه بازرسان طرح تکریم (ثبت برگه)
- ✓ اهداف رمپ جهت ماسب سازی نحوه ورود و خروج معلولین و جانبازان در مراکز و شهرهای زیر مجموعه
- ✓ تهیه صندوق فرم نظرسنجی ماده ۸ طرح تکریم ارباب رجوع
- ✓ بازرسی از ادارات تابعه با توجه به چک لیست حقوق شهروندی
- ✓ بهبود و اصلاح فرآیندهای مرتبط با مشتری با هدف کاهش هزینه ، سرعت انجام کار و افزایش کارآیی
- ✓ اطلاع رسانی زمان ارائه خدمات در پورتال شرکت
- ✓ استقرار سامانه مکانیزه رسیدگی به شکایات در سایت شرکت
- ✓ اطلاع رسانی گردش کار زمان انجام کار در پورتال شرکت

- ✓ اعلام آدرس ستاد مرکزی شرکت و ساختمانها امور از طریق پورتال شرکت
- ✓ پیش بینی فرد جایگزین عوامل پیمانکاران ارائه خدمات حضوری به مشترکین در متن مرخصی و مأموریت
- ✓ استقرار درگاه دریافت پیشنهادات مردمی از طریق پورتال شرکت
- ✓ ساماندهی فضای اداری در حد امکان
- ✓ برگزاری دوره آموزشی سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم
- ✓ تشکیل جلسات کارگروه مبارزه با رشوه به صورت ماهیانه براساس جدول زمانبندی مشخص طی سال
- ✓ شناسایی گلوگاههای فساد و نقاط آسیب پذیر و ارسال به سازمان مدیریت و برنامه ریزی پس از تصویب در کمیسیون توسعه مدیریت
- ✓ تهیه لیست مشاغل حساس شرکت و ارسال به سازمان مدیریت و برنامه ریزی پس از تصویب در کمیسیون توسعه مدیریت
- ✓ تهیه چک لیست بازرسی از گلوگاههای فساد
- ✓ بازرسی از گلوگاههای فساد در سطح شرکت براساس چک لیست تهیه شده و ارائه گزارش به رئیس کارگروه
- ✓ راهنمایی و ارشاد مراجعین
- ✓ برگزاری همایشها، کارگاههای آموزشی
- ✓ تولید یا حمایت از آثار علمی ، هنری و فرهنگی
- ✓ فضاسازی و تبلیغات محیطی (استند های طرح عفاف و حجاب و اطلاع رسانی)
- ✓ نظارت بر اجرای دستور العمل لباس مشاغل
- ✓ برگزاری مسابقات قرآنی ویژه فرزندان همکار وزارت نیرو
- ✓ تشویق یاوران نماز فعال طبق دستور العمل
- ✓ برگزاری مراسمات مذهبی طبق دستور العمل
- ✓ ارسال منشور عفاف و حجاب سازمان به کلیه همکاران از طریق کارتابل

- ✓ مشاوره توسط امامان جماعت شهرستانها هفته ای نیم ساعت
- ✓ اطلاع رسانی عفاف و حجاب و مسائل خانوادگی در ماهنامه تسنیم
- ✓ تجلیل از خانواده های شهدا و ایثارگران
- ✓ اهدا چادر به فرزندان دختر و اهداء هدیه به پسران همکاران که به سن تکلیف رسیده اند
- ✓ اهدا کتاب به همکاران به مناسبت های مختلف
- ✓ کسب رتبه شایسته تقدیر، با عنایت به ارزیابی انجام شده توسط ستاد اقامه نماز
- ✓ رسیدگی به شکایات، پیشنهادهای و مشکلات مردم
- ✓ پاسخگویی سریع و رسیدگی مؤثر به تقاضای مردم و احقاق حقوق آنان
- ✓ به حداقل رساندن فاصله زمانی ثبت گزارش تا پیگیری و حصول نتیجه
- ✓ ایجاد یک بانک اطلاعاتی جامع از کلیه درخواستها و مشکلات گردآوری شده
- ✓ تسریع در انتقال مشکلات و نظرات مردمی به مراجع مربوطه
- ✓ طبقه بندی و اولویت بندی موضوعات شکایات