

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری

مدرس:
سید علی طاهری اطاقسرا

مقدمه

حقوق شهروندی یکی از عوامل مهم و تاثیرگذار در توسعه و رفاه اجتماع است و دلالت بر مجموعه ای از حقوق مدنی، سیاسی و اجتماعی دارد که افراد به سبب عضویت در یک دولت و ملت از آن برخوردار می شوند و توسط قانون از آن حقوق پاسداری و حمایت می گردد. انسان دارای توانایی هایی از جمله از جمله اداره امور شخصی و اجتماعی را دارد. به نظر می رسد شکل گیری و نهادینه شدن توسعه سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی در وهله اول مستلزم توجه جدی به حقوق شهروندی می باشد حقوق شهروندی دارای چهار حوزه اساسی ذکر شده می باشد که همه این حوزهها در تعامل باهم هستند و توجه به حقوق شهروندان از زوایای مختلف محل توجه بسیاری از دولت مردان محافل جهانی است. حق تعیین سرنوشت عنصر بنیادین شهروندی است که از طریق مشارکت در امور جمعی تحقق پیدا می کند.

**دستورالعمل برنامه های ۹ گانه صیانت از
حقوق شهروندان در دستگاههای اجرایی
و استانهای سراسر کشور
(ویژه مدیران، کارکنان و مراجعین)**

کلیات :

- ۱- **دبیران حقوق شهروندی** دستگاہهای اجرایی و مدیران کل اجتماعی استانداری ها، **مسئول پیگیری** و نظارت بر حسن اجرای برنامه های این دستورالعمل می باشند.
- ۲- **جلسات منظمی** با حضور مدیران مراکز تابعه و واحدهای تحت پوشش برای توجیه برنامه ها و پیگیری اجرای آنها برگزار شود.
- ۳- **مخاطبان اصلی** برنامه ها و اقدامات صیانت از حقوق شهروندان، ارباب رجوع، کارکنان و مدیران دستگاہهای اجرایی می باشند.
- ۴- **گزارش نوبه ای سه ماهه از اجرای برنامه ها** به همراه مستندات مربوطه به دبیرخانه ستاد مرکزی صیانت ارسال گردد.

- ۵- از تجربیات موفق و ایده های نو و ابتکارات موثر سایر دستگاهها و استان ها در اجرای برنامه ها 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 می توان با جلسات مستقل ستاد صیانت و یا با جلسات شورای فرهنگی دستگاه مربوط جمع کرد.
- ۸- در پایان هر برنامه از مخاطبین نظرسنجی به عمل آورده و از نتایج آن برای بهبود برنامه های بعدی استفاده شود.
- ۹- ستاد صیانت استان ها در صورت لزوم می توانند براساس مقتضیات و شرایط فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و ... استان نسبت به بومی سازی برنامه های حقوق شهروندی با هماهنگی دبیرخانه ستاد مرکزی صیانت اقدام نمایند.

- ۱۰- با توجه به اینکه برنامه های ابلاغی شهروندی جزو وظایف جاری و ذاتی دستگاهها و ادارات دولتی بوده و آرایه آن توسط ستاد مرکزی صیانت به دلیل اهمیت آن می باشد. بنابراین ضمن تاکید بر اهتمام لازم در اجرای برنامه ها، در صورت نیاز از اعتبارات فرهنگی، اجتماعی و سایر منابع دستگاه و اداره متبوع استفاده نمایند.

برنامه اول : تعیین سیاست ها و راهبردهای صیانت از حقوق شهروندی

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

برنام 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 دوره های آموزشی ضمن خدمت** (یک مرحله)
- ۲- **اطلاع رسانی و آگاه سازی کارکنان** نسبت به شاخص ها و معیارهای منشور حقوق شهروندی
- ۳- استفاده از ظرفیت فرهنگی و اجتماعی سازمان در جهت ایجاد حس مسئولیت پذیری اجتماعی، تقویت روحیه خود کنترلی، وجدان کاری و دین مداری 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 ارزش های اخلاقی جامعه اداری (یکبار در سال)

- ۵- برگزاری **نشست های علمی و تخصصی** به منظور هم اندیشی، آسیب شناسی و دستیابی به راهکارهای انضباط اداری و ترویج قانون گرایی 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 بسته های آموزشی حقوق شهروندی** و مباحث کلاس های اخلاق اداری برای مدیران و کارکنان و برگزاری مسابقات از محتوی آموزشی آنها
- ۸- اطلاع رسانی و آگاه سازی کارکنان نسبت به شاخص ها و معیارهای منشور حقوق شهروندی

برنامه سوم: اطلاع رسانی و آگاه سازی شهروندان **اقدامات:**

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

برنامه چهارم : پیشگیری از تضييع حقوق شهروندان **اقدامات :**

- ۱- تقويت استفاده از ظرفيتهاى نظارتى سازمان از جمله : حراست، بازرسى، امور حقوق، حفاظت پرسنل، بسيج، شوراي امر به معروف و نهى از منكر، ائمه جماعت و افراد متعمد و موثر براى فعال سازى نظارت عمومى و کاهش تخلفات ادارى و جلوگيرى از تضييع حقوق شهروندان.
- ۲- ارشاد كاركنانى كه در آستانه و معرض تخلفات ادارى قرار مى گيرند از طريق ارجاع به دوره هاى آموزشى، تذكر و مشاوره قبل از انجام تخلف و رسيدگى توسط هيأت تخلفات ادارى.
- ۳- بروز رسانى بانك اطلاعات تخلفات ادارى و تضييع حقوق شهروندان
- ۴- افزايش تعامل با واحدهاى نظارتى ساير دستگاههاى اجرايى براى پيشگيرى از تضييع يا 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 مسئولیت پذیری اجتماعی و تقویت روحیه خود کنترلی و وجدان کاری و دین مداری 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 کانون ها و بسترهای جرم خیز در ساختارها و گلوگاه های اداری و انجام اقدامات پیش گیرانه برای سالم سازی 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 در مجامع عمومی نظیر مساجد، نماز جمعه ها، مناسبت های ملی و مذهبی و پاسخ به سوالات و درخواست های مردمی
- ۳- دایر کردن میز خدمت مجهز به IT در ورودی ادارت با استفاده از افراد خوش برخورد، توانمند و با انگیزه
- ۴- توسعه خدمات الکترونیکی و گسترش هرچه بیشتر مراکز ارائه تسهیلات و خدمات، ارتقاء سامانه تلفنی، سایت و پیامک به منظور افزایش رضایتمندی کاربران و مراجعین و نیز پیش بینی ساز و کارهای جایگزین در صورت مختل شدن سیستم موجود.
- ۵- استفاده از تلفن گویا و ارسال پیامک و سایت های سازمان ها جهت آشنایی کارکنان و مردم با قوانین و مقررات

برنامه ششم: روان سازی قوانین و مقررات اقدامات :

- ۱- پایش و آسیب شناسی نارضایتی های مردمی از نابسامانی های قانونی و بوروکراسی اداری
- ۲- شناسایی قوانین و مقررات زائد و دست و پاگیر اداری، موازی و مزاحم
- ۳- جمع آوری پیشنهادات اصلاحی قوانین و مقررات زائد و ناکارآمد از مراکز مربوطه و پیگیری اصلاح، تنقیح و تصویب از طریق مراجع ذیصلاح
- ۴- بررسی ضوابط، مقررات و آیین نامه ها و دستورالعمل های موجود و شفاف سازی و اصلاح نظامات و فرآیندها ارائه خدمات در موسسات تحت نظارت برای تسهیل امور مراجعین
- ۵- انعقاد تفاهم نامه همکاری در راستای ارتقای فرهنگ حقوق شهروندان با دستگاههای ذیربط (قضایی، رسانه ملیف مراکز آموزشی و ...)

برنامه هفتم: فضا سازی و تبلیغات محیطی

اقدامات

- ۱- فضا سازی و تبلیغات محیطی اثربخش برای کارکنان و مراجعین با استفاده از روش ها، شیوه ها و ابزارهای نوین
- ۲- استفاده از منابع و آموزه های دینی، اخلاقی، تربیتی و علمی در حوزه های مربوط به حقوق شهروندان
- ۳- حمایت از ظرفیت های مردمی، هنرمندان و آثار هنری آنان و نظرات کارشناسان تبلیغات و رسانه برای ترویج حقوق شهروندی

- ۴- تغییر نوبه ای محتوای تبلیغات محیطی در طول سال حداقل ۴ مرحله
- ۵- اختصاص بخشی از محتوای نشریه های داخلی به بحث حقوق شهروندی
- ۶- مصاحبه با رسانه های جمعی و تشکیل میز گردهای 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 و تابلوی منشور اخلاقی سازمان مربوطه در منظر مراجعین.

• برنامه هشتم: تشویق و ترغیب اقدامات

- ۱- تشویق و ترغیب مدیران و کارکنان خوش برخورد پیگیر و پاسخگو نسبت به مراجعین و پیگیری تنبیه متخلفین در این موضوع
- ۲- پیش بینی مشوق های لازم با رعایت شاخص های ارزیابی با لحاظ کردن ایجاد انگیزه در سایرین شده و پرهیز از تاثیر منفی بر دیگران
- ۳- اجرای برنامه های پیشنهادی پس از بحث و بررسی و تصویب در ستاد صیانت دستگاه و اداره متبوع
- ۴- توجه به ضوابط، مقررات و آیین نامه های این موضوع در قانون خدمات خدمات کشوری و طرح تحول اداری و دستورالعمل ارزشیابی کارکنان

- ۵- استفاده از ظرفیت مناسبت‌های ملی (جشنواره شهید رجایی، هفته دولت) و مناسبت‌های اختصاصی دستگام‌های اداری و اردوهای زیرتی، 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 ظرفیت‌کنندگان در برنامه‌های آموزشی و مسابقات اجرا شده به منظور ارتقای بهبود کیفیت و اثربخشی برنامه‌های آتی
- ۸- احتساب دوره‌ها و کارگام‌های 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 سازمانی 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- نظرسنجی و پایش از میزان رضایت مندی مراجعین در ارتباط با چگونگی ارائه خدمات به مردم.