مجموعه چک لیستهای ارزیابی عملکرد ادارات استانی

در حوزه صیانت از حقوق شهروندی

ویژه سال ۱۳۹۴

(مخصوص مراکز و ادارات بالای ۵۰ نفر)

براساس ابلاغیه وزیر محترم کشور به شماره ۱۱۹۵۹ تاریخ ۹٤/۲/۵

بازرسی ستاد مرکزی

صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی

بسمه تعالی

بازرسی ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندان وزارت کشور

نام بازرس :

تاریخ بازرسی :

چک لیست ارزیابی عملکرد ادارات استانی
در حوزه صیانت از حقوق شهروندی در سال ۱۳۹۴

نام اداره :
نام سازمان :
نام و نام خانوادگی مسئول :

عنوان برنامه دوم	حجم ابلاغی سال	میزان شرکت کنندگان	مخاطبان	ضریب اهمیت برنامه(D)
آموزش و توانمندسازی مدیران و کارکنان	همایش ۱ نوبت ، اخلاق اداری ۱۲ جلسه ، کارگاه آموزشی مدیران ۱ جلسه ، نشست تخصصی آموزشی ۲ مرحله	۳۰٪ کارکنان و مدیران ۵۰٪ کارکنان و مدیران ۲۰٪ مدیران و کارکنان هر مرحله ۱۵ نفر	مدیران و کارکنان	۵

ردیف	فعالیت وعملکرد	(A) ضریب فعالیت	(B) میزان انجام کار ۰ – ۱۰۰	(C) کیفیت انجام کار ۱–۴	(P) نتیجه	(N) امتیاز
۱	برگزاری همایش آموزشی و توجیهی با حضور مدیران، کارشناسان و کارکنان با موضوع صیانت از حقوق شهروندی ، ارتقاء سلامت نظام اداری و رشد ارزش‌های اخلاقی جامعه اداری (یک مرحله در سال)	۱				
۲	برگزاری جلسات اخلاق اداری ماهانه برای مدیران و کارکنان با استفاده از اساتید اخلاق (۱۲جلسه)	۳				
۳	آموزش منشور حقوق شهروندی سازمان برای مدیران و کارکنان از طریق برگزاری کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی ضمن خدمت (یک مرحله)	۲				
۴	برگزاری نشست‌های علمی و تخصصی، به منظور آسیب‌شناسی و دست‌یابی به راه‌کارهای انضباط اداری و ترویج قانون گرایی و پیشگیری از تخلفات و فساد اداری(دو مرحله درسال)	۲				
۵	استفاده از ظرفیت فرهنگی و اجتماعی سازمان در جهت ایجاد حس مسوولیت‌پذیری اجتماعی، تقویت روحیه خود کنترلی، وجدان کاری و دین‌مداری مدیران و کارکنان	۲				
۶	تولید و توزیع بسته‌های آموزشی حقوق شهروندی و مباحث کلاس‌های اخلاق اداری برای مدیران و کارکنان و برگزاری مسابقات از محتوی آموزشی آن‌ها	۲				
	امتیاز نهایی چک لیست (M)					

بسمه تعالی

بازرسی ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندان وزارت کشور

نام بازرس : تاریخ بازرسی :	**چک لیست ارزیابی عملکرد ادارات استانی در حوزه صیانت از حقوق شهروندی در سال ۱۳۹۴**	نام اداره : نام سازمان : نام و نام خانوادگی مسئول :

عنوان برنامه مستقم	حجم ابعادی نمان	کنندگان	مخاطبان	برنامه (D)
تشویق و ترغیب	بنا به مورد	٪۲	مدیران و کارکنان	**۲**

ردیف	فعالیت وعملکرد	(A) ضریب فعالیت	(B) میزان انجام کار ۰ – ۱۰۰	(C) کیفیت انجام کار ۱–۴	(P) نتیجه	(N) ا[redacted]
۱	**تشویق و ترغیب مدیران و کارکنان خوش برخورد، پی‌گیر و پاسخگو به مراجعین و پی‌گیری تنبیه متخلفین در این موضوع**	**۲**				
۲	**پیش بینی مشوق‌های لازم با رعایت شاخص‌های ارزیابی با لحاظ کردن ایجاد انگیزه در سایر کارکنان**	**۱**				
۳	**توجه به ضوابط و مقررات در اجرای این برنامه در قانون خدمات کشوری ، طرح تحول اداری و دستورالعمل ارزشیابی کارکنان**	**۱**				
۴	**استفاده از ظرفیت مناسبت‌های ملی(جشنواره شهید رجایی ، هفته دولت و ...) و مناسبت‌های اختصاصی دستگاه‌های اداری و اردوهای زیارتی، سیاحتی و فرهنگی برای تشویق و ترغیب مدیران و کارکنان**	**۱**				
۵	**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**	**۱**				●
۶	**احتساب دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی در سرجمع آموزش‌های حین خدمت کارکنان**	**۱**				
	امتیاز نهایی برنامه (M)					

بسمه تعالی

بازرسی ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندان وزارت کشور

نام بازرس : تاریخ بازرسی :	**چک لیست ارزیابی عملکرد ادارات استانی در حوزه صیانت از حقوق شهروندی در سال ۱۳۹۴**	نام اداره : نام سازمان : نام و نام خانوادگی مسئول :

عنوان برنامه ششم	حجم ابلاغی سال	میزان شرکت کنندگان	مخاطبان	ضریب اهمیت برنامه (D)
روان سازی قوانین و مقررات	بنا به نیاز	بنا به نیاز	مدیران و کارکنان	۵

ردیف	فعالیت وعملکرد	(A) ضریب فعالیت	(B) میزان انجام کار ۰ – ۱۰۰	(C) کیفیت انجام کار ۱–۴	(P) نتیجه	(N) امتیاز
۱	پایش و آسیب‌شناسی نارضایتی‌های مردمی از نارسایی های قانونی و بوروکراسی اداری	۲				
۲	شناسایی قوانین و مقررات زائد و دست و پاگیر اداری، موازی و مزاحم	۲				
۳	جمع‌آوری پیشنهادات اصلاحی قوانین و مقررات زائد و ناکارآمد از مراکز مربوطه و پی‌گیری اصلاح، تنقیح و تصویب از طریق مراجع ذی‌صلاح	۲				
۴	پیگیری و اصلاح نظامات و فرایند های ارائه خدمات	۳				
۵	انعقاد تفاهم نامه همکاری در راستای ارتقای فرهنگ حقوق شهروندان با دستگاه‌های ذیربط(قضایی ، رسانه ملی ، مراکز آموزشی و ...)	۱				
	امتیاز نهایی برنامه (M)					

بسمه تعالی

بازرسی ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندان وزارت کشور

نام بازرس : تاریخ بازرسی :	**چک لیست ارزیابی عملکرد ادارات استانی در حوزه صیانت از حقوق شهروندی در سال ۱۳۹۴**	نام اداره : نام سازمان : نام و نام خانوادگی مسئول :

عنوان برنامه چهارم	حجم ابلاغی سال	میزان شرکت کنندگان	مخاطبان	ضریب اهمیت برنامه (D)
پیشگیری از تضییع حقوق شهروندان	۱۰۰٪ اقدامات تعیین شده	-------	توسط اعضای ستاد صیانت دستگاه	۳

ردیف	فعالیت وعملکرد	(A) ضریب فعالیت	(B) میزان انجام کار ۰ – ۱۰۰	(C) کیفیت انجام کار ۱–۴	(P) نتیجه	(N) امتیاز
۱	استفاده از ظرفیت‌های نظارتی سازمان از جمله: حراست، بازرسی، امورحقوقی، بسیج، شورای امر به معروف و نهی از منکرو ائمه جماعات برای کاهش تخلفات اداری و جلوگیری از تضییع حقوق شهروندان.	۳				
۲	ارشاد کارکنانی که در معرض تخلفات اداری قرار گرفته یا برخورد نامناسب با مراجعین دارند از طریق شرکت در دوره‌های آموزشی و ارایه مشاوره قبل از انجام تخلف ودر صورت ارتکاب تخلف ، معرفی به هیات تخلفات اداری	۳				
۳	به روز رسانی بانک اطلاعات تخلفات اداری و تضییع حقوق شهروندان	۲				
۴	احیای فریضه«امر به معروف و نهی از منکر» در سازمان و ترغیب به نظارت همگانی	۱				
۵	شناسایی بسترهای جرم‌خیز در ساختارها و گلوگاه‌های اداری و انجام اقدامات پیش‌گیرانه برای سالم‌سازی محیط اداری	۳				
امتیاز نهایی چک لیست (M)						

بسمه تعالی

بازرسی ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندان وزارت کشور

نام بازرس : تاریخ بازرسی :	**چک لیست ارزیابی عملکرد ادارات استانی در حوزه صیانت از حقوق شهروندی در سال ۱۳۹۴**	نام اداره : نام سازمان : نام و نام خانوادگی مسئول :

عنوان برنامه نهم	حجم ابلاغی سال	میزان شرکت کنندگان	مخاطبان	ضریب اهمیت برنامه (D)
پایش و بررسی و ارزیابی وضعیت حقوق شهروندی در ادارات و مراکز تابعه	تدوین معیارهای ارزیابی حقوق شهروندی انجام نظارت حداقل ۱ مرحله	٪۱۰۰	اعضای ستاد صیانت دستگاه	۴

ردیف	فعالیت وعملکرد	(A) ضریب فعالیت	(B) میزان انجام کار ۰ – ۱۰۰	(C) کیفیت انجام کار ۱–۴	(P) نتیجه	(N) امتیاز
۱	برقراری نظام هوشمند و منطقی نظارت و ارزیابی از رعایت حقوق شهروندی (حداقل یک مرحله)	۳				
۲	تدوین معیارها و شاخص های ارزیابی حقوق شهروندی مبتنی بر مقرارت جاری و دستور العمل ها	۲				
۳	نظارت بر رعایت حقوق شهروندان و تفکیک متخلف ناآگاه و غافل از متمردین و مغرضین	۱				
۴	برقراری ضمانت‌های اجرایی بازدارنده و مناسب	۱				
۵	نظر سنجی و پایش از میزان رضایت‌مندی مراجعین در ارتباط با چگونگی ارایه خدمات به مردم .	۱				
امتیاز نهایی برنامه (M)						

بسمه تعالی

بازرسی ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندان وزارت کشور

نام بازرس : تاریخ بازرسی :	**چک لیست ارزیابی عملکرد ادارات استانی در حوزه صیانت از حقوق شهروندی در سال ۱۳۹۴**	نام اداره : نام سازمان : نام و نام خانوادگی مسئول :

عنوان برنامه سوم	حجم ابلاغی سال	میزان شرکت کنندگان	مخاطبان	ضریب اهمیت برنامه (D)
اطلاع رسانی و آگاه سازی شهروندان	۱۰۰٪ اقدامات تعیین شده	بنا به نیاز	مراجعین	۳

ردیف	فعالیت وعملکرد	(A) ضریب فعالیت	(B) میزان انجام کار ۰ – ۱۰۰	(C) کیفیت انجام کار ۱–۴	(P) نتیجه	(M) امتیاز
۱	آگاه سازی عموم مردم به ویژه مراجعین نسبت به حقوق، تکالیف و انتظارات متقابل آنان و سازمان	۲				
۲	بهره‌گیری از ظرفیت صدا و سیما، و تبلیغات شهری و... برای توجیه و آموزش همگانی	۲				
۳	تهیه و توزیع بروشورهای آموزشی، توجیهی مناسب برای دریافت کنندگان خدمات از سازمان‌ها و ادارات متبوع	۱				
۴	راهنمایی و اطلاع‌رسانی مناسب به مراجعین از نحوه ارایه تسهیلات و خدمات به آنان	۱				
	امتیاز نهایی چک لیست (M)					

بسمه تعالی

بازرسی ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندان وزارت کشور

نام بازرس : تاریخ بازرسی :	**چک لیست ارزیابی عملکرد ادارات استانی در حوزه صیانت از حقوق شهروندی در سال ۱۳۹۴**	نام اداره : نام سازمان : نام و نام خانوادگی مسئول :

عنوان برنامه یکم	حجم ابلاغی سال	میزان شرکت کنندگان	مخاطبان	ضریب اهمیت برنامه(D)
تعیین وشاخص های اجرایی صیانت از حقوق شهروندی	تعیین حداقل ۵ شاخص اختصاصی واجرای مصوبات	٪۱۰۰	اعضای ستاد صیانت دستگاه	۳

ردیف	فعالیت وعملکرد	(A) ضریب فعالیت	(B) میزان انجام کار ۰ – ۱۰۰	(C) کیفیت انجام کار ۱–۴	(P) نتیجه	امتیاز
۱	تعیین راهبردهای اجرایی و احصاء شاخص‌های صیانت از حقوق شهروندی (خدمات اختصاصی ادارات استانی) حداقل ۵ شاخص	۲				
۲	بررسی وضعیت موجود، تبیین اولویت‌بندی شاخص‌های صیانت از حقوق شهروندی متناسب با مخاطبین سازمان	۲				
۳	تدوین منشور حقوق شهروندی در دستگاه	۲				
۴	اجرای مصوبات ستاد مرکزی صیانت و شورای اجتماعی کشور	۲				
	امتیاز نهایی چک لیست (M)					

بسمه تعالی

بازرسی ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندان وزارت کشور

نام بازرس : تاریخ بازرسی :	**چک لیست ارزیابی عملکرد ادارات استانی در حوزه صیانت از حقوق شهروندی در سال ۱۳۹۴**	نام اداره : نام سازمان : نام و نام خانوادگی مسئول :

عنوان برنامه پنجم	حجم ابلاغی سال	میزان شرکت کنندگان	مخاطبان	ضریب اهمیت برنامه (D)
ارتباط با مردم و توسعه خدمات الکترونیکی	رسیدگی شکایت توسط مدیران دوساعت در هفته حضور مدیران در مجامع عمومی و پنج فعالیت در توسعه خدمات الکترونیک	------	مدیران ، کارکنان و مراجعین	۵

ردیف	فعالیت وعملکرد	(A) ضریب فعالیت	(B) میزان انجام کار ۰ – ۱۰۰	(C) کیفیت انجام کار ۱–۴	(P) نتیجه	(N) امتیاز
۱	انجام ملاقات عمومی با مردم حداقل ۲ ساعت در هفته و رسیدگی به شکایات و در خواستها توسط مدیران	۳				
۲	حضور مدیران عالی و میانی درمجامع عمومی نظیر مساجد، نمازجمعه‌ها، مناسبت‌های ملی و مذهبی و پاسخ به سوالات و درخواست‌های مردمی	۲				
۳	دایر کردن میز خدمت مجهز به IT در ورودی ادارات با استفاده از کارکنان خوش برخورد، توانمند و با انگیزه	۱				
۴	توسعه خدمات الکترونیکی و گسترش هر چه بیشتر مراکز ارایه تسهیلات و خدمات، ارتقاء سامانه تلفنی، سایت و پیامک به منظور افزایش رضایت‌مندی مراجعین و نیز پیش‌بینی سازوکارهای جایگزین در صورت مختل شدن سیستم موجود	۳				
۵	استفاده از تلفن گویا و ارسال پیامک و سایت‌های سازمان‌ها جهت آشنایی کارکنان و مردم با قوانین و مقررات	۱				
	امتیاز نهایی چک لیست (M)					

بسمه تعالي

«بازرسی ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی »

برگ جمع‌بندی بازرسی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی

عنوان هیئت بازرسی : ..... وزارت / سازمان بازرسی شونده : ..... محل استقرار .....

تاریخ بازرسی : ..... مدت بازرسی (به ساعت) : .....

ردیف	شرح
۱	
۲	
۳	
۴	
۵	
۶	
۷	
۸	
۹	
۱۰	

معایب اساسی :

ردیف	شرح	مرجع رفع
۱		
۲		
۳		
۴		
۵		
۶		

نواقص اساسی :

ردیف	شرح	مرجع رفع
۱		
۲		
۳		
۴		
۵		

بیان اقدامات موثر دیگر سازمان (خارج از موارد مطرح شده در چک لیستها) در جهت صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی :

(در صورت تکمیل این قسمت می‌توان حداکثر ۱۰ نمره به امتیاز نهایی سازمان اضافه نمود)

ردیف	اقدامات
۱	
۲	
۳	

تجزیه و تحلیل :

پیشنهادات:

پیشنهاد تشویق / تنبیه :

نام و نام خانوادگی	مسئولیت	محل خدمت	دلایل تشویق/ تنبیه	میزان تشویق/ تنبیه	مرجع تشویق/ تنبیه کننده	توضیحات

محاسبه امتیاز نهایی ارزیابی عملکرد سازمان بازرسی شونده :

عنوان برنامه	ضریب اهمیت برنامه	امتیاز بازبینه
تعیین سیاست‌ها و راهبردهای صیانت از حقوق شهروندی (۱)	۳	
آموزش و توانمندسازی مدیران و کارکنان (۲)	۵	
اطلاع رسانی و آگاه سازی شهروندان (۳)	۳	
پیشگیری از تضییع حقوق شهروندان (۴)	۳	
ارتباط با مردم و توسعه خدمات الکترونیکی (۵)	۵	
روان سازی قوانین و مقررات (۶)	۵	
فضا سازی و تبلیغات محیطی (۷)	۳	
تشویق و ترغیب (۸)	۲	
پایش و بررسی و ارزیابی وضعیت حقوق شهروندی در ادرات و مراکز تابعه (۹)	۴	
امتیاز ارزیابی عملکرد سازمان بازرسی شونده بر اساس نمرات کسب شده در بازبینه‌ها		
امتیاز نهایی ارزیابی عملکرد سازمان بازرسی شونده با لحاظ ۱۰ نمره اقدامات موثر دیگر		

نام و نام خانوادگی رئیس هیئت بازرسی :

امضاء :

بسمه تعالی

بازرسی ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندان وزارت کشور

نام بازرس : تاریخ بازرسی :	**چک لیست ارزیابی عملکرد ادارات استانی در حوزه صیانت از حقوق شهروندی در سال ۱۳۹۴**	نام اداره : نام سازمان : نام و نام خانوادگی مسئول :

عنوان برنامه هفتم	حجم ابلاغی سال	میزان شرکت کنندگان	مخاطبان	ضریب اهمیت برنامه (D)
فضا سازی و تبلیغات محیطی	حداقل ۵ فعالیت	-----	مدیران ، کارکنان و مراجعین	**۳**

ردیف	فعالیت وعملکرد	(A) ضریب فعالیت	(B) میزان انجام کار ۰ – ۱۰۰	(C) کیفیت انجام کار ۱–۴	(P) نتیجه	(N) امتیاز
۱	فضاسازی و تبلیغات محیطی اثربخش برای کارکنان و مراجعین در صیانت از حقوق شهروندی با استفاده از روش‌ها، شیوه‌ها و ابزارهای نوین و اثربخشی	۲				
۲	استفاده از آموزه‌های دینی، اخلاقی، تربیتی و علمی در حوزه‌های مربوط به حقوق شهروندان	۱				
۳	حمایت از ظرفیت‌های مردمی، هنرمندان و آثار هنری آنان و نظرات کارشناسان تبلیغات و رسانه برای ترویج حقوق شهروندی	۱				
۴	تغییر نوبه‌ای محتوای تبلیغات محیطی در طول سال حد اقل ٤ مرحله	۱				
۵	اختصاص بخشی از نشریه‌های داخلی ادارات به موضوع حقوق شهروندی	۱				
۶	نصب تابلوی منشور اخلاقی سازمان مربوطه در معرض دید مراجعین	۱				
	امتیاز نهایی برنامه (M)					

تاریخ : / /

استان : .....

شهرستان: .....

نام اداره : .....

بـــرگ ارزیابـــی فعـــالـیـت ادارات

(ادارات استانی وشهرستانی و واحدهای تحت پوشش زیر ۵۰ نفر)

در حوزه حقوق شهروندی

نام و نام خانوادگی مدیر ..... میزان تحصیلات ..... وضعیت تاهل ..... تاریخ تولد: / / محل تولد .....

محل سکونت ..... پایه خدمتی ..... تاریخ انتصاب در این اداره / / تعداد کارکنان مرد..... تعداد کارکنان خانم .....

نشانی:..... تلفن تماس : .....

ردیف	عنوان فعالیت	ارزیابی فعالیت						حداکثر امتیاز	امتیاز بدست آمده
		خیلی خوب	خوب	متوسط	ضعیف	خیلی ضعیف	عدم اجرا		
۱	تعیین سیاست‌ها و راهبردهای صیانت از حقوق شهروندی	۹۰-۷۳	۷۲-۵۵	۵۴-۳۷	۳۶-۱۹	۱۸-۱	۰	۹۰	
۲	آموزش و توانمندسازی مدیران و کارکنان	۱۲۰-۹۷	۹۶-۷۳	۷۲-۴۹	۴۸-۲۵	۲۴-۱	۰	۱۲۰	
۳	اطلاع رسانی و آگاه سازی شهروندان	۱۲۰-۹۷	۹۶-۷۳	۷۲-۴۹	۴۸-۲۵	۲۴-۱	۰	۱۲۰	
۴	پیشگیری از تضییع حقوق شهروندان	۹۰-۷۳	۷۲-۵۵	۵۴-۳۷	۳۶-۱۹	۱۸-۱	۰	۹۰	
۵	ارتباط با مردم و توسعه خدمات الکترونیکی	۹۰-۷۳	۷۲-۵۵	۵۴-۳۷	۳۶-۱۹	۱۸-۱	۰	۹۰	
۶	روان سازی قوانین و مقررات	۹۰-۷۳	۷۲-۵۵	۵۴-۳۷	۳۶-۱۹	۱۸-۱	۰	۹۰	
۷	فضا سازی و تبلیغات محیطی	۹۰-۷۳	۷۲-۵۵	۵۴-۳۷	۳۶-۱۹	۱۸-۱	۰	۱۰۰	
۸	تشویق و ترغیب	۹۰-۷۳	۷۲-۵۵	۵۴-۳۷	۳۶-۱۹	۱۸-۱	۰	۱۰۰	
۹	پایش و بررسی و ارزیابی وضعیت حقوق شهروندی در ادرات و مراکز تابعه	۱۰۰-۸۱	۸۰-۶۱	۶۰-۴۱	۴۰-۲۱	۲۰-۱	۰	۱۰۰	
	جـــــــ