

رسالة السلام



حوزه ریاست دانشگاه

اداره بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به

شکایات

کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم

اولین جلسه کمیته سلامت اداری

وصیانت از حقوق مردم

مورخ ۹۹/۰۹/۰۴

کرامت انسان و احترام به موجودیت آن اولین عامل الزام آور تکریم ارباب رجوع است.

در آیه ۷۰ سوره اسراء، تکریم خداوند نسبت به بنی آدم و برتری آنها بر بسیاری از مخلوقات مطرح می شود:

"و لقد کرّمنا بنی آدم و حملنا هم فی البر و البحر و رزقناهم من الطّیّبات و فضلنا
هم علی کثیر ممّن خلقنا تفضیلاً"

فرزندان آدم را حقیقتاً گرامی داشتیم و آنان را در خشکی و دریا بر نشانیدیم و از چیزهای پاک به
ایشان روزی دادیم و بر بسیاری از آفریده های خود، آنان را به گونه ای برجسته برتری دادیم.



از برکات بزرگ انقلاب اسلامی :

- به اوج رسانیدن مشارکت مردمی و مسابقه خدمت رسانی
- سنگین کردن کفه عدالت در تقسیم امکانات عمومی کشور
- افزایش چشمگیر معنویت و اخلاق در فضای عمومی جامعه



توصیه ها :

- معنویت و اخلاق
- عدالت و مبارزه با فساد
- سبک زندگی

کمیته تخصصی سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم

این کمیته با ترکیب و وظایف مندرج در بند "ب" ماده "۱" مصوبه شماره

۱۹۲۰۸۷ / ت ۵۰۳۲۸ مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیات محترم وزیران برای

اجرای وظایف مذکور، اجرای برنامه های ششم، هفتم و هشتم اصلاح نظام

اداری، احکام قانون مدیریت خدمات کشوری از جمله مواد ۹۰ و ۹۱ و

سایر مقررات مربوط به ارتقاء فرهنگ سازمانی، تکریم ارباب رجوع،

ساماندهی رسیدگی به شکایات، سلامت اداری و مبارزه با فساد اداری

تشکیل می شود.

اعضای کمیته:

حوزه ریاست دانشگاه
اداره بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به
شکایات
کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم



دبیر کمیته :

رئیس اداره بازرسی، ارزیابی عملکرد و
پاسخگویی به شکایات

رئیس کمیته :

رئیس دستگاه

مدیر روابط عمومی
دانشگاه

مدیر حراست دانشگاه

نماینده دفتر امور اجتماعی
استانداری

معاونت توسعه مدیریت و
منابع دانشگاه

حوزه ریاست دانشگاه

اداره بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به

شکایات

کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم



تکریم ارباب
رجوع و
سنجش میزان
رضایت سنجی

ارتقاء فرهنگ
سازمانی

ساماندهی
رسیدگی به
شکایات

سلامت
اداری و
مبارزه با
فساد

نظارت بر
میز خدمت

آموزش و
اقناع سازی

امربه معروف و
نهی از منکر

تشویق و
ترغیب

حیطه فعالیت های کمیته

اهم فعالیت های کمیته تخصصی سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم

حوزه ریاست دانشگاه

اداره بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به

شکایات

کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم



• تعیین مصادیق اختصاصی حقوق متقابل مردم و دانشگاه

• تهیه برنامه عملیاتی صیانت از حقوق مردم شامل اهداف، سیاست ها، اقدامات و ...

• بازنگری قوانین و مقررات در جهت تثبیت حقوق مردم و پاسخگویی دانشگاه و تشویق و تنبیه

• راهبری و نظارت بر استقرار برنامه صیانت از حقوق مردم

• تدوین برنامه سنجش و اندازه گیری میزان رضایت مندی مردم از نحوه ارائه خدمات دانشگاه و تکریم ارباب رجوع

اهم فعالیت های کمیته تخصصی سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم

حوزه ریاست دانشگاه

اداره بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به
شکایات



کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم

• تنظیم برنامه اجرایی ارتقا سلامت و مبارزه با فساد اداری دانشگاه و راهبری استقرار آن

• بازنگری در قوانین و مقررات با رویکرد پیشگیری، بازدارندگی و برخورد قاطع با متخلفان

• تدوین شاخص های سلامت و سنجش و پایش میزان سلامت و فساد اداری

• سنجش و آسیب شناسی وضع موجود فرهنگ سازمانی دانشگاه، تدوین برنامه بهبود فرهنگ سازمانی مبتنی بر اصلاح رفتار مدیران و کارکنان و اصلاح قوانین و مقررات مربوط و راهبری استقرار فرهنگ سازمانی و نظارت و سنجش تحقق میزان آن

• نظارت بر اجرای کامل استقرار حقوق شهروندی در دستگاههای اجرایی بویژه دستگاههای خدمات رسان

• نظارت بر استقرار کامل میز خدمت و بررسی و سنجش میزان نارضایتی و رضایتمندی مردم

شاخص های ارزیابی ارتقاء سلامت اداری (۴۰ امتیاز)

حوزه ریاست دانشگاه

اداره بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به
شکایات



کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم

مقابله

نظارت

پیشگیری

۱۰ امتیاز

۱۵ امتیاز

۱۵ امتیاز

پیشگیری



۱. اجرای کامل و
دقیق برنامه های
مصوب
کمیته/کارگروه
ارتقای سلامت
اداری در سطح
استان

۲. اجرایی کردن
راه حل های اصلاحی
در جهت رفع نقاط
آسیب پذیر و گلوگاه
های اجرایی در
سطح استان (مصوب
کمیته سلامت اداری
دستگاه)

۳. ارزیابی میزان
اثر بخشی اقدامات
اصلاحی انجام شده
در جهت رفع گلوگاه
ها و نقاط آسیب
پذیر و تدوین
گزارش مربوطه در
سطح استان

۴. آگاه سازی و
اطلاع رسانی به
مراجعین در جهت
جلوگیری از وقوع
فساد

نظارت



۱. اتخاذ تدابیر لازم
برای دریافت گزارش
های مردمی (موضوع
قسمت اخیر ماده ۸
دستورالعمل اجرایی
ماده ۹۱ ق.م.خ.ک و
تبصره ذیل آن)

۲. انجام بازرسی
های مستمر در طول
سال توسط
بازرسی/بازرسان
استانی موضوع ماده
۹۱ بر اساس برنامه
مصوب کمیته سلامت
اداری دستگاه

۳. رسیدگی به
شکایات مردمی در
چارچوب ماده ۲۵
قانون ارتقاء سلامت
نظام اداری

۴. بهره گیری از
مشارکت جامعه
مدنی در امر نظارت
و مراقبت

۵. سنجش سلامت و
فساد اداری در سطح
استان و تحلیل نتایج
آن

مقابله



**۲. تعقیب اداری متخلفین
مطابق مواد ۱۵ تا ۱۹ و
ضمیمه شماره
ادستورالعمل اجرایی
مواد ۹۱ و ۹۲ ق.م.خ.ک**

**۱. شناسایی و گزارش
موارد فساد اداری به
مقامات مافوق، مراجع
قضایی**

حوزه ریاست دانشگاه

اداره بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به

شکایات

کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم



شاخص های ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی در زمینه صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

معیار ارزیابی: تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

(موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری
و مقررات مرتبط با آن)

(۴۰ امتیاز)

۱. آگاهی بخشی وظایف ، ماموریت ها و فرآیندهای اداری به مردم

(موضوع مواد ۷، ۸ و ۱۰ تصویب نامه)

اطلاع رسانی نظارت الکترونیکی و نصب
دوربین در محیط اداری
(در صورت وجود)

احصاء فرآیندهای اداری مبتنی بر وظایف
و ماموریت های قانونی و اطلاع رسانی
جامع و شفاف به مردم به طرق مقتضی

احصاء وظایف و ماموریت های قانونی و
اطلاع رسانی خدمات مبتنی بر آن به
مردم

۲. دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری

(موضوع مواد ۶ و ۱۱ تصویب نامه)

وجود سامانه نوبت دهی و اعلام زمان انتظار به مراجعان	متوسط زمان ارائه خدمت به مراجعین	پیش بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی جهت رفاه مراجعان	کیفیت تارنما و درگاه دستگاه/واحد اجرایی از نظر دسترسی آسان شهروندان	امکان استفاده توانخواهان از سامانه های الکترونیکی دستگاه /واحد اجرایی	تجمع فرآیندهای اداری ارائه خدمت در پنجره واحد	نسبت فرآیندهای الکترونیک به کل فرآیندهای ارائه خدمت دستگاه/واحد اجرایی
---	--	--	---	---	---	--

۳ . رفتار محترمانه با مراجعین

(موضوع ماده ۳ تصویب نامه)

**سرانه آموزش کارکنان با موضوع صیانت از
حقوق شهروندان در نظام اداری**

**نسبت شکایات ثبت شده با موضوع رفتار و
ادبیات غیر محترمانه با شهروندان به کل
شکایات ثبت شده در سال**

**وجود جو حاکی از احترام در محیط
اداری**

۴. اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات

(موضوع مواد ۴ و ۵ و ۱۰ تصویب نامه)

عدم وجود شرایط اجحاف آمیز در نمونه قراردادهای دستگاه /
واحد اجرایی

تنقیح و به روز رسانی مقررات مربوط به انجام وظایف
دستگاه/واحد اجرایی

۵. فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین

(موضوع ماده ۱۳ تصویب نامه)

پیش بینی ضوابط و فرآیند اجرایی جبران خسارات وارده به
شهروندان

شناسایی و رفع عوامل آسیب زا به شهروندان در جریان فعالیت
دستگاه / واحد اجرایی

۶. ایجاد امکان دسترسی به آمار و اطلاعات عملکردی و بستر سازی جلب مشارکت و

دریافت انتقادات و پیشنهادات مردم (حکمرانی داده باز)

(موضوع مواد ۸ و ۹ و ۱۲ تصویب نامه)

فرهنگ سازی در
محیط اداری در
زمینه دریافت
نظرات شهروندان

ارائه گزارش آمار،
اطلاعات و عملکرد
دوره ای
دستگاه/واحد
اجرایی به
شهروندان

وجود برنامه
منظم دیدار
مدیران با
شهروندان و
اجرای آن

برگزاری جلسات
پرسش و پاسخ با
اصحاب رسانه به
صورت دوره ای

سامانه دریافت
شکایات، انتقادات،
پیشنهادات و
ارتباطات دو سویه

متوسط زمان
پاسخگویی به
شکایات

۷. راهبری و ضمانت اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری

(موضوع مواد ۱۹ و ۱۸ تصویب نامه)

رصد مستمر اجرای
تصویبنامه حقوق
شهروندی در نظام
اداری در تمامی
واحدهای تابعه و
تشکیل جلسات
هماهنگی

بهره گیری از
نهادهای جامعه
مدنی در امر رصد و
مراقبت از حقوق
شهروندی

همکاری و هماهنگی
با سازمان اداری و
استخدامی
کشور/سازمان
مدیریت و برنامه
ریزی استان و
شرکت فعال در
نشست ها و جلسات
هم اندیشی مرتبط

انجام ابتکارات و
خلاقیت ها در زمینه
پیشبرد اهداف و
تحقق مفاد تصویب
نامه حقوق
شهروندی در نظام
اداری

ارائه به موقع
گزارش نقض یا عدم
رعایت مفاد تصویب
نامه به مراجع
ذیصلاح دستگاه
اجرایی جهت طرح
در هیات های
رسیدگی به تخلفات
اداری کارکنان

ارائه گزارش
تحلیلی نحوه اجرای
مصوبه به سازمان
اداری و استخدامی
کشور/سازمان
مدیریت و برنامه
ریزی استان بصورت
دوره ای مطابق
ماده ۱۸ تصویبنامه

اولین جلسه کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم مورخ ۹۹/۰۹/۰۴

حوزه ریاست دانشگاه

داره بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به

شکایات

کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم



دستور جلسه

• اولویت بندی و شناسایی فعالیتهای مهم در راستای دستورالعمل های ابلاغی

۱

• تصمیم گیری در خصوص مکان و زمان تشکیل جلسات آتی کمیته

۲

• تصمیم گیری در خصوص اجرای برنامه های موردنظر تا پایان سال ۹۹

۳

با سپاس از توجه شما

تهیه و تنظیم :

اداره بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه



پیشوای گرامی اسلام (صلی الله علیه و آله و سلم) می فرماید :

ان الله تعالى يحب اذا عمل احدكم عملا ان يتقنه ؛

بدرستی که خداوند دوست دارد وقتی یکی از شما کاری را انجام می دهد ،
آن را محکم و استوار کند.