



ریاست جمهوری  
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره: ۱۹۳۳۳۶  
تاریخ: ۱۳۹۷/۰۴/۲۲  
پرست: دارد

بسم تعالی

دسال حیات از کالای ایرانی

مدیران کل محترم دفاتر مدیریت عملکرد و بازرسی (با عناوین مشابه) دستگاه های اجرایی

سلام و احترام؛

در راستای انجام نظارت نظام یافته بر حسن اجرای "تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری" ابلاغی به شماره ۱۱۳۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ ریاست محترم جمهوری و در اجرای بند (۲) ماده (۱۸) آن تصویب نامه، به پیوست نسخه نهایی "بازبینیه بازرسی صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری" جهت اجرا ابلاغ می گردد.

شایسته است ضمن عنایت دقیق به مفاد بازبینیه بازرسی، نسبت به عملیاتی نمودن اثربخش آن از طریق تیم های بازرسی آموزش دیده اقدام و بصورت دوره ای گزارش تحلیلی نتایج را ضمن طرح در کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم، به این امور ارائه فرمایند. ضروریست به منظور اتقان نتایج بازرسی ها، مدارک عملکردی واحدهای بازرسی شونده بصورت دقیق توسط تیم بازرسی، بررسی و مستندسازی شوند.

فردین خوازی  
رئیس امور سلامت اداری، شهیدان حقوق  
مردم و دبیر هیأت عالی نظارت

## قالب ارزیابی بازرس

# صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری

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

بهار ۱۳۹۷

۱. Form

۲. Check List

قالب فرم چکیده گزارش بازرسی صحت از حقوق شهروندی در نظام اداری

نام واحد اجرایی بازرسی شونده:	نام دستگاه اجرایی بازرسی شونده:
تاریخ بازرسی:	نام رئیس/مدیر دستگاه/واحد اجرایی بازرسی شونده:
شرح مختصر گزارش بازرسی:	
نقاط قوت دستگاه/واحد اجرایی:	
نقاط ضعف دستگاه/واحد اجرایی:	
<p>۸) جمع بندی و تحلیل اعضاء تیم بازرسی: (تکته عدم مصداق بودن احتمالی، برخی از شاخص های بازرسی با ذکر دلیل و ارائه مستند مطلق آید شود.)</p>	
راهکارهای پیشنهادی:	
نام و نام خانوادگی اعضاء تیم بازرسی:	
امضاء و تاریخ:	



بازبینیه (چک لیست) بازرسی صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری

معمور بازرسی صیانت از حقوق شهروندی / ممبر بازرسی / تصویبنامه جدول شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۷۲/۱۳۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط با آن)

نام دستگاه/واحد اجرایی:

ردیف	عناوین شاخص ها	حد اکثر 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)	ضعیف (۰.۲۵)	انجام نشده (۰)		
	رعایت کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی با مراجعین موضوع ماده ۳ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری	۳	<p>۱) استفاده از ادبیات محترمانه و غیر تحکم آمیز در تمامی مکاتبات اداری (اطلاع رسانی، دعوت نامه ها، اظهاری ها، هشدارها و ...)، رعایت ادب و نزاکت در گفتار و رفتار و پرهیز از نیکابردن الفاظ غیر محترمانه در برخورد با مراجعین و رعایت رفتار توأم با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین در هر شرایط</p> <p>۲) ایجاد و استقرار محیط، امکانات و تسهیلات مناسب اداری برای مراجعین با رعایت نکات ذیل:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• پاکیزگی و نظافت فضای اداری</li> <li>• آرامش و سکوت فضای اداری</li> <li>• محل مناسب جهت استقرار و انتظار مراجعین</li> <li>• متمرکز بودن فضای واحدهای اداری مرتبط باهم</li> <li>• دسترسی به امکانات لازم جهت رفاه حال مراجعین از قبیل: سیستم تهویه و گرمایشی و سرمایشی، آب سردکن، باجه امانات جهت تحویل وسایل همراه مراجعین، امکانات لازم در مواقع انتظار نظیر مجلات و تلویزیون حسب شرایط</li> </ul> <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>						
			<p>۴) ساده، شفاف و قابل دسترس بودن بخشنامه ها، دستورالعمل ها و مکاتبات اداری و پرهیز از هر گونه تمییز 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>۵) اعلام همراه با مستند قانونی هزینه های احتمالی دریافتی از مراجعین و پرهیز از دریافت مدارک، اطلاعات و مطالبی مازاد بر تکالیف قانونی سازمانی از مردم</p>						
	اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات موضوع ماده ۴ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری	۴							

بازبینیه (جک لیست) بازرسی صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری

معیار بازرسی: تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۲۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط با آن)

معمور بازرسی: صیانت از حقوق شهروندی

نام دستگاه/واحد اجرایی:

ردیف	عناوین شاخص ها	حد اکثر امتیاز شاخص	عناوین زیرشاخص ها	امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخص ها					امتیاز مکتسبه از شاخص
				عالی (۱)	خوب (۰.۷۵)	متوسط (۰.۵۰)	ضعیف (۰.۲۵)	انجام نشده (۰)	
	ادامه شاخص اتصال بملفاته فواید و خسرات امور سواد ۲ تصویبنامه 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 تماس مدیران و کارکنان						
۲	پرهیز از هرگونه اعمال تبعیض در نظام ها، فرآیندها و تصمیمات اداری (موضوع ماده ۲ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۲	۸) تقوین 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 تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۶	۱۰) ایجاد امکان دسترسی آسان و سریع مراجعین با نمایندگی 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: • تجمیع فرآیندهای اداری مربوط به هر خدمت در یک مکان. • نصب نابلوهای راهنما در اطراف، ورودی و داخل ساختمان اداری. • پیش بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی برای رفاه مراجعین لا جمله میلمان، آب آشامیدنی، سرویس بهداشتی و حتی المقنور 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. • تقوین قلم های مورد عمل متناسب با انواع فعالیت و خدمت دستگاه اجرایی و ارائه یا در دسترسی قرار دادن آن ها به مراجعین • ارائه مناسب راهنمایی های لازم به مراجعین توسط کارکنان حسی در صورتی که تقاضای مراجعین در حیطه وظایفشان نباشد.						



بازبینی (چک لیست) بازرسی صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری

معمول بازرسی: صیانت از حقوق شهروندی		معیار بازرسی: نمونه نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع نمونه 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 زیرشاخص ها					امتیاز مکتسبه از شاخص
			عالی (۱)	خوب (۰.۷۵)	متوسط (۰.۵۰)	ضعیف (۰.۲۵)	انجام نشده (۰)	
	ادامه شاخص مترس آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری (موضوع ماده ۶ برنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۱۲ ثبت درخواست های مراجعین (اعم از مکتوب یا الکترونیکی) و ارائه شماره پیگیری مربوطه و آشنا نمودن مراجعین با فرآیند واحد و فرود 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 روزه های زاید یا مخجل در خدمت رسانی مطلوب و روان به مراجعین					
			۱۵ اجتناب کارمندان از انجام امور شخصی در دفتر مراجعین و بطور کلی در ساعات اداری					
	حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد (موضوع ماده ۷ برنامه 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 تنبذ ارتباطات حضوری و غیرحضوری افراد (در صورت ضرورت در چهارچوب قانون) پرهیز از انجام نظارت های الکترونیکی مشابه یا حریم شخصی افراد و اعلام هشدار مکتوب به مراجعین در صورت ضرورت استفاده از امکانات نظارت الکترونیکی و نصب دوربین در محیط اداری					

بازبینیه (چک لیست) بازرسی صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری

معماری بازرسی: صیانت از حقوق شهروندی		معماری بازرسی: 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	حد اکثر امتیاز شاخص	عناوین زیرشاخص ها					امتیاز مکتسبه از شاخص
			عالی (۱)	خوب (۰.۷۵)	متوسط (۰.۵۰)	ضعیف (۰.۲۵)	انجام نشده (۰)	
						۱۹) اطلاق 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. ب- مشخصات متقاضی. ج- مستندات قانونی و استدلال های منجر به تصمیم اتخاذ شده. د- مفاد اصلی تصمیم. هـ- اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم. و- نام و سمت صادر کننده ابلاغیه.		
						۲۰) ارائه گزارش عملکرد سالانه به عموم		
		۶				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)		آگاهی بخشی به موفع از تصمیمات و فرآیندهای اداری به مردم و ایجاد امکان دسترسی ذی نفعان به اطلاعات مورد نیاز (موضوع ماده ۴ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)
						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 بطریق مناسب و حتی القصور از طریق برگزاری نشست های خبری یا اصحاب رسانه های موافق و منتقد و پرهیز از اعمال تمییز 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: الف- مفید بودن اطلاعات قابل دسترسی یا ارائه شده؛ ب- درست و روزآمد بودن اطلاعات قابل دسترسی یا ارائه شده؛ ج- کامل و به موقع بودن فرآیند اطلاع رسانی.		

بازبینی (جک لیست) بازرسی صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری

معاون بازرسی، تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع ضمیمه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط با آن)

محور بازرسی: صیانت از حقوق شهروندی

نام دستگاه/واحد اجرایی:

ردیف	شاخص ها	حد اکثر امتیاز شاخص	عناوین زیر شاخص ها	امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخص ها					اعتیاد مکتسبه از شاخص
				عالی (۱)	خوب (۰.۷۵)	متوسط (۰.۵۰)	ضعیف (۰.۲۵)	انجام نشده (۰)	
	ادامه شاخص آگاهی بخشی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری به مردم و ایجاد امکان دسترسی بی مانع به اطلاعات مورد نیاز موضوع ماده ۸ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری		۲۴) 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 غیر حضوری با دستگاه اجرایی و فرآیندهای کاری آن از طریق: <ul style="list-style-type: none"> <li>• نصب تابلو راهنما در مبایذ ورودی و معرفی دید مراجعین و نیز تارنما (وب سایت) و درگاه (پرتال) اینترنتی.</li> <li>• تهیه و توزیع بروشور و کتاب راهنمای مراجعین.</li> <li>• راه اندازی خط تلفن گویا.</li> <li>• نصب نام پست سازمانی و رئیس و قائم مقام مسئولان انجام کار در محل استقرار آنان.</li> </ul>						
			۲۴) اطلاع رسانی مرحله ای فرآیند انجام کار به مراجعین حضوری و غیر حضوری از طریق مقتضی نظیر ارسال پیامک						
	امکان اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد از سوی مردم در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری موضوع ماده ۹ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری	۳	۲۵) ایجاد پست و فرآیند مؤثر دریافت پیشنهادات، انتقادات و ادعای نقض قوانین و مقررات و تخلفات اداری کارکنان از سوی مردم و همچنین نظرسنجی مستمر از مراجعین						
			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 بهره‌باز از هرگونه اعلان و آگهی که مراجعین را از بیان نظرات انتقادی ترساند.						
			۲۷) راه اندازی و روزآمد کردن سیستم های ارتباطی دوسویه با مردم نظیر راه اندازی صندوق پیشنهادات و انتقادات، پست صوتی و درگاه (پرتال) سازمانی و اتصال 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						



بازینه (چک لیست) بازرسی صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری

معمور بازرسی، 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:										
دیف	شاخه	موضوع شاخص ها	حد اکثر امتیاز شاخص	شاخه های زیر شاخص ها						
				هالی (۱)	خوب (۲/۲۵)	متوسط (۳/۵۰)	ضعیف (۴/۲۵)	انجام نشده (۰)		
امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخص ها										
امتیاز مکتسبه از شاخص										
		ممنوعیت از شروط اجحاف آمیز در توافق های معاملات و قراردادهای اداری (موضوع ماده ۱۰ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۱							
		امکان برخورداری اشخاص توانخواه از امتیازات خاصی قانونی (موضوع ماده ۱۱ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۲							
		فراهم نمودن امکان رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات مراجعین (موضوع ماده ۱۲ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۲							
		فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین در اثر قصور یا تقصیر دستگاه اجرایی یا کارکنان آن (موضوع ماده ۱۳ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۲							

بازینه (جک لیست) بازرسی صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری

معیار بازرسی: تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۷۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط با آن)

ردیف	نام دستگاه/واحد اجرایی	شاوین شاخص ها	حد اکثر امتیاز شاخص	شاوین زیر شاخص ها	امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخص ها				امتیاز مکتسبه از شاخص
					عالی (۱)	خوب (۰.۷۵)	متوسط (۰.۵۰)	ضعیف (۰.۲۵)	
۱۱		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. (موضوع تصویب نامه ۹۶ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	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 نمایند.					
۱۲		راهبری اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع بند ۱۴ ماده ۱۸ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۴	۳۶) رصد مستمر اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری در تمامی واحدهای تابعه (استاد و صف)، تشکیل جلسات و بهره گیری از نهادهای جامعه مدنی. ۳۷) همکاری و هماهنگی با سازمان اداری و استخدامی کشور (در سطح دستگاه و ملی)، دبیرخانه شورای راهبری توسعه مدیریت استان (در سطح استانی) 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/ دبیرخانه شورای راهبری توسعه مدیریت استان بصورت دوره ای و نویسه ای مطابق ماده (۱۸) تصویب نامه					
۱۴		اعمال ضمانت اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع ماده ۲۹ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۱	۴۰) ارائه به موقع گزارش نقض یا عدم رعایت مفاد تصویبنامه به مراجع ذی صلاح دستگاه اجرایی جهت طرح در هیات های رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان از طریق مردم، کارکنان دستگاه متبوع و دستگاه های نظارتی درون و برون سازمانی و رسیدگی به حوق و مؤثر به گزارش تخلفات احتمالی توسط هیات های رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان و نیز اعمال تشویق و تنبیه واحدهای اداری و کارکنان آنان در راستای اجرای آراء صادره در آن هیات ها					
جمع امتیاز مکتسبه دستگاه/واحد اجرایی در محور صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری			۴۰	جمع کل امتیاز شاخص های ۱۲ تایی					

کمیته اداری  
رصد و پایش  
۱۳۹۵