



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان گیلان

## آگاهی بخشی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری به مردم و ایجاد

### امکان دسترسی ذی نفعان به اطلاعات مورد نیاز

۱) ایجاد دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز مردم و ارائه راهنمایی‌های لازم به مردم در خصوص نحوه دسترسی به اطلاعات دستگاه

اجرائی (بصورت مکتوب و الکترونیکی)

۲) 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 نشست‌های خبری با اصحاب رسانه‌های موافق و منتقد و پرهیز از

اعمال تبعیض در دعوت، شرکت، طرح پرسش، ارائه پاسخ و ... علیه رسانه

های منتقد در برگزاری نشست‌های خبری سخنگوی دستگاه اجرایی با

رعایت نکات و الزامات اطلاع رسانی مناسب شامل:

الف- مفید بودن اطلاعات قابل دسترس یا ارائه شده؛

ب- درست و روزآمد بودن اطلاعات قابل دسترس یا ارائه شده؛

ج- کامل و به موقع بودن فرآیند اطلاع رسانی.

۳) 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:

- نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و معرض دید مراجعین و نیز

- تارنما (وب سایت) و درگاه (پرتال) اینترنتی.

- تهیه و توزیع بروشور و کتاب راهنمای مراجعین.

- راه اندازی خط تلفن گویا.

- نصب نام، پست سازمانی و رؤس وظایف متصدیان انجام کار در

محل استقرار آنان.

۴) اطلاع رسانی مرحله‌ای فرآیند انجام کار به مراجعین حضوری و

غیرحضوری از طرق مقتضی نظیر ارسال پیامک

## شاخص‌های صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

### دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری

۱) ایجاد امکان دسترسی آسان و سریع مراجعین یا نماینده قانونی آن‌ها 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

۲) پیش‌بینی امکانات و تسهیلات مناسب در موارد نیاز به مراجعات حضوری

مردم به دستگاه اجرایی از طریق:

- جمع‌آوری 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 المقدور 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.

- تدوین فرم‌های مورد عمل متناسب با انواع فعالیت و خدمت دستگاه

- اجرایی و ارائه یا در دسترس قرار دادن آن‌ها به مراجعین

- ارائه مناسب راهنمایی‌های لازم به مراجعین توسط کارکنان حتی در

صورتی که تقاضای مراجعین در حیطه وظایفشان نباشد.

۳) ثبت درخواست‌های مراجعین (اعم از مکتوب یا الکترونیکی) و ارائه شماره

پیگیری مربوطه و آشنا نمودن مراجعین با فرآیند، واحد و فرد رسیدگی‌کننده به

درخواست آن‌ها 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 آن‌ها

۴) 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 تصمیم‌گیر (امضاء کننده

یا مقام مجاز از سوی ایشان) در ساعات مراجعه مردم

۵) بررسی، بازنگری و اصلاح مستمر فرآیندهای اداری و حذف رویه‌های زاید

یا مخل در خدمت رسانی مطلوب و روان به مراجعین

۶) اجتناب کارمندان از انجام امور شخصی در منظر مراجعین و بطور کلی در

ساعات اداری

### حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد

۱) جمع‌آوری اطلاعات شخصی افراد حتی الامکان از خود آنان و صرفاً از

طریق وسایل قانونی و شفاف و اصلاح و روزآمد کردن مستمر آن

۲) استفاده از اطلاعات شخصی افراد فقط در جهت تحقق هدف اولیه آن و

پرهیز از در اختیار گذاشتن آن‌ها به دستگاه‌ها و اشخاص غیرمسئول و اتخاذ تدابیر

لازم جهت پیشگیری از مفقود یا افشاء اطلاعات شخصی افراد

۳) پرهیز از رهگیری و شنود ارتباطات حضوری و غیرحضوری افراد

### رعایت کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی با مراجعین

۱) استفاده از ادبیات محترمانه و غیر تحکم‌آمیز در تمامی مکاتبات

اداری (اطلاع رسانی، دعوت نامه‌ها، آگهی‌ها، ابلاغ‌ها، هشدارها و ...)، رعایت ادب و

نزاکت در گفتار و رفتار و پرهیز از بکار بردن الفاظ غیرمحترمانه در برخورد با مراجعین

و رعایت رفتار توأم با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین در هر شرایط

۲) ایجاد و استقرار محیط، امکانات و تسهیلات مناسب اداری برای مراجعین

با رعایت نکات ذیل:

- 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، آبسردکن، باجه امانات جهت تحویل وسایل همراه

- مراجعین، امکانات لازم در مواقع انتظار نظیر مجلات و تلویزیون حسب شرایط

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 پیش‌بینی مکان مطمئن و بدون هزینه برای

### اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات

۱) ساده، شفاف و قابل دسترس بودن بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها و

مکاتبات اداری و پرهیز از هرگونه تبعیض در ابلاغ و اجرای آن‌ها، تصمیم‌گیری 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

۲) اعلام همراه با مستند قانونی هزینه‌های احتمالی دریافتی از مراجعین و

پرهیز از دریافت مدارک، اطلاعات و مبالغی مزاد بر تکالیف قانونی سازمانی از مردم

۳) انجام وظایف در مدت زمانی قانونی یا ابلاغ شده و اطلاع رسانی آن به

مراجعین و پرهیز جدی از پذیرش درخواست‌های اداری در خارج از محیط اداری و با

ساعات غیر اداری

۴) آموزش دانش، مهارت تخصصی، انضباط اداری و حقوق شهروندی به

تمامی مدیران و کارکنان

### پرهیز از هرگونه اعمال تبعیض در نظام‌ها، فرآیندها و تصمیمات اداری

۱) تدوین و اعلام فرآیندها و رویه‌های مشخص ارائه خدمات و انجام یکسان

و بدون تبعیض آن‌ها نسبت به همه

۲) پرهیز از اعمال سلیقه در اجرای قوانین

واحد ارزیابی عملکرد اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای گیلان