



جمهوری اسلامی ایران
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

گزارش نشست آموزشی

صیانت از حقوق مردم

دقتیریت عملکرد

(دیسرخانه کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم)

مرداد ۱۳۹۴

برنامه زمانی گردهمایی آموزشی و توانمندسازی «صیانت از حقوق مردم»

پذیرش و استقرار در سالن	۸-۸:۳۰
تلاوت قرآن کریم و سرود جمهوری اسلامی ایران	۸:۳۰-۸:۴۵
خیر مقدم و ارائه گزارشی از برنامه های دفتر مدیریت عملکرد در خصوص صیانت از حقوق مردم توسط آقای شریعت	۸:۴۵-۹
قرائت پیام وزیر محترم	۹-۹:۱۵
سخنرانی آقای مهندس کلانتری	۹:۱۵-۹:۴۵
پخش کلیپ بیانات مقام معظم رهبری	۹:۴۵-۹:۵۵
سخنرانی آقای دکتر فیروزآبادی	۹:۵۵-۱۰:۲۵
استراحت	۱۰:۲۵-۱۱
سخنرانی آقای مجتهدزاده	۱۱-۱۱:۴۵
ارائه گزارش ارتباطات مردمی و پاسخگویی به شکایات توسط آقای لطفی	۱۱:۴۵-۱۲:۱۰
ارائه تجارب سازمان بهزیستی کشور توسط آقای دکتر موسوی چلک	۱۲:۱۰-۱۲:۴۰
سخنرانی آقای دکتر میدری	۱۲:۴۰-۱۳
نماز- ناهار- برگزاری آزمون بازرسین سلامت اداری (در سالن گردهمایی)	۱۳-۱۴
ارائه تجارب اداره کل تعاون کار و رفاه اجتماعی استان خوزستان توسط خانم ابراهیمی	۱۴-۱۴:۳۰
ارائه گزارشی راه اندازی سامانه جامع پاسخگویی به شکایات توسط نماینده شرکت مجری (اعوان)	۱۴:۳۰-۱۴:۵۵
ارائه گزارشی اجرای آیین نامه مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری توسط آقای رستمی	۱۴:۵۵-۱۵:۱۵
ارائه نقطه نظرات مدعوین (آقای خانی)	۱۵:۱۵-۱۵:۲۵
مراسم سوگند بازرسین سلامت اداری و اهداء احکام آنان	۱۵:۲۵-۱۵:۴۵
قرائت بیانیه گردهمایی آموزشی	۱۵:۴۵-۱۶

زمان: ۱۴ مرداد ۱۳۹۴ - همزمان با روز حقوق بشر اسلامی و کرامت انسانی مکان: سالن هفده شهریور - ساختمان مرکزی وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

دفتر مدیریت عملکرد (دبیرخانه کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم)

باسمه تعالی

مقدمه:

در نظام اداری یکی از شاخصهای سنجش کارآمدی و رشد و توسعه نظام، احترام به حقوق مردم و خدمت رسانی مناسب دستگاههای دولتی به مراجعین است که از طریق سرعت، دقت و صحت در انجام کارهای مراجعان و کیفیت خدمت دهی و رفتار مشفقانه با ارباب رجوع و شفافیت و اطلاع رسانی صحیح صورت می گیرد که از شاخصه های حکمرانی خوب در یک جامعه نیز محسوب می شوند. اساسا احترام و تکریم ارباب رجوع و بدست آوردن رضایتمندی مردم در سیستم اداری نظام اسلامی، هدف نهایی طرح تکریم است که در نهایت رضایت و خشنودی خداوند را فراهم می کند.

لذا در راستای فرهنگ سازی و آموزش قوانین (قانون حقوق شهروندی، قانون ارتقای سلامت اداری و مبارزه با فساد و نیز قانون مدیریت خدمات کشوری)، سیاست ها (فرمابین هشت ماده ای امام راحل و سیاست های کلی نظام اداری و...) و تجارب ملی و بین المللی در راستای صیانت از حقوق مردم، و در راستای نشست های آموزشی قبلی در حوزه مدیریت عملکرد، همایش آموزشی و توانمند سازی صیانت از حقوق مردم روز چهارشنبه مورخ ۱۳۹۴/۵/۱۴ مصادف با "روز حقوق بشر اسلامی و کرانت انسانی" در سالن ۱۷ شهریور وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی با پیام وزیر محترم و حضور دکتر فیروزآبادی قائم مقام وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی، معاونین وزیر، مدیران کل و کارشناسان ذیربط (بازرسین سلامت اداری، مسئولین و کارشناسان ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات ستادی، اجرایی و سازمان های تابعه) توسط دفتر مدیریت عملکرد وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی برگزار شد.

صاحب نظران با ارائه تجارب و سخنرانی در این خصوص، نقطه نظرات خود را در خصوص صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری در کشور بیان کردند و گزارش فعالیت های صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری و نیز سیاست ها و برنامه های سال آتی مدیران و کارشناسان با هدف هم افزایی اقدامات ارایه شد که اهم مطالب ارایه شده در این همایش تقدیم می گردد.

همچنین به همین مناسبت مقاله ای مناسب با عنوان "حقوق شهروندی" از سوی این دفتر تدوین و در اختیار ذینفعان قرار گرفت. در این نشست، بازرسین منتخب موضوع ماده ۹۱ قانون مدیریت خدمات کشوری نیز ضمن ادای سوگند، احکام خود را نیز دریافت نمودند.

لازم است از همه همکاران گرامی و مدعوین محترم، برای برگزاری شایسته این گردهم آیی حرفه ای که با هدف مبادله تجارب و افزایش دانش تخصصی در این زمینه برگزار گردید تشکر نمایم.

رضا شریعت

مشاور وزیر و مدیر کل دفتر مدیریت عملکرد

و دبیر کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم

قرائت قرآن و پخش سرود

نشست آموزشی در ساعت ۸:۳۰ با قرائت قرآن و پخش سرود جمهوری اسلامی ایران آغاز گردید. در ادامه سخنرانان در خصوص موارد مرتبط با موضوع نشست آموزشی به شرح زیر به ایراد سخنرانی پرداختند:

آقای شریعت: صیانت از حقوق مردم در اسناد بالادستی و حقوق شهروندی



مشاور وزیر و مدیرکل دفتر مدیریت عملکرد در ابتدای جلسه ضمن خیر مقدم به حضار موارد زیر را مطرح نمود: وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی بیشترین سطح تماس را با آحاد مردم داشته و در عرصه های مختلف ایفای نقش می کند. عمده مخاطبین این نشست در حوزه ارزیابی عملکرد و سلامت اداری می باشند. صیانت از حقوق مردم در اسناد بالادستی، فرمان ۸ ماده ای امام، سند چشم انداز، قانون انتشار آزاد دسترسی به اطلاعات و... منعکس گردیده و در سند چشم انداز ایران ۱۴۰۴ بر مردم سالاری دینی،

عدالت اجتماعی و حفظ کرامت و حقوق انسانی، پیوستگی مردم و حکومت و سهم برتر منابع انسانی و سرمایه انسانی تاکید شده است. ما در زمینه ساماندهی حقوق مردم ابزار بسیاری در اختیار داریم و حقوق مردم بر اساس تعالیم الهی دارای جایگاه و ارزش والایی است. لذا لزوم آموزش حقوق و تکالیف قانونی بر عهده همگی می باشد. ایشان در ادامه ضمن ارائه مستندات قانونی و تاریخچه حقوق شهروندی به تبیین حقوق و تکالیف دستگاهها در قبال حفظ حقوق مردم اشاره کردند.

آقای مهندس کلانتری: شاخصه های حکمرانی خوب و نهادینه شدن فرهنگ تکریم ارباب رجوع در دستگاهها



مهندس کلانتری معاون محترم امور تعاون گفت: از اصلی ترین عوامل موفقیت یک حکومت ، روشهای مدیریت موفق و افزایش بهره وری و اثربخشی و رضایت مردم است. ایشان با اشاره به آیه ۱۵۹ سوره آل عمران مهربان بودن را بعنوان عامل اصلی موفقیت مدیران دانست پیامبر اسلام در مهم ترین موارد با مردم مشورت می نمود و حضرت علی (ع) به مالک اشتر فرمود مردم

یا برادر دینی تو هستند و یا مخلوق خدایند و احترام به هر دو دسته رعایت عدالت است سپس بر رعایت احترام مردم، بلند شدن در برابر ارباب رجوع، بی تفاوت نبودن نسبت به مردم، محبت کردن، دلسوزی، تواضع و گفتگو تاکید نمودند. ایشان بر لزوم رعایت شاخصه های حکمرانی خوب در دستگاهها تاکید نموده و خواستار نهادینه شدن فرهنگ تکریم ارباب رجوع شدند که مستلزم تغییر نگاه ها، سپس اندیشه ها و در نهایت رفتار خواهد گردید. خیلی از مشکلات را نمی توانیم حل کنیم لیکن احترام و تکریم را می توانیم انجام دهیم در حال حاضر کشور ما در فساد رتبه بالایی دارد و این نیازمند استقرار شاخصه های حکمرانی خوب منجمله شفافیت (همه کارکنان و مردم مطلع باشند و سوالی باقی نماند و نگرانی ها برطرف و اعتماد سازی شود تا موجب ارتقاء سرمایه انسانی گردد)، پاسخگویی (هر کس به میزان مسئولیت خود باید پاسخگو باشد و ضروریست انتصابات بر اساس شایستگی ها انجام گیرد)، مشارکت و قانون مداری (استفاده از نظرات مردم و نخبگان) است که در سایه حاکمیت سیستمی باعث کاهش فساد و افزایش اعتماد مردم به حکومت خواهد شد. سرمایه های کشور عبارتند از: سرمایه های اقتصادی، انسانی و اجتماعی که سرمایه های اجتماعی پایه اش ارتباطات و احترام متقابل است. البته سرمایه های نمادین هم مطرح است که احترام به نمادهای ملی از جمله قانون اساسی می باشد. قانون گریزی در دودهه اخیر در کشور ما اوج پیدا کرده است و از عوامل عدم توسعه کشور ما می باشد. توجه کافی به سرمایه های اجتماعی و نمادین در کنار سایر سرمایه ها موجب ارتقاء کشور در همه زمینه ها بوده و در ادامه آزادی نظارت اجتماعی، نظارت مطبوعات رسانه ای، نقد پذیری حکومت و

آزادی بیان را از حقوق مردم دانستند. دفاع از حقوق، ارائه پیشنهاد، انتقاد، گفت و شنود باید آزاد باشد و موجب آرامش مردم گردد. برای اجرای حکمرانی خوب باید از سیستم استفاده نمود و صدور مجوزها را از اختیار افراد بگیریم و دخالت کارکنان را به حداقل برسانیم. حذف مقررات غیر ضروری و توجه به اثر بخشی و کارآمدی و عدالت و انصاف باید مد نظر باشد. ایشان در پایان با قرائت حدیثی به دعوت مردم با عمل توسط حضرت علی (ع) اشاره داشتند.

آقای صادقی فر: پیام مقام عالی وزارت (نقش موثر صیانت از حقوق مردم و بزرگداشت کرامت انسانی در توسعه یافتگی)



مشاور محترم وزیر و مدیر کل دفتر وزارتی با تشکر از برگزار کنندگان نشست آموزشی به گسترده بودن مأموریت های وزارت متبوع و جامعه هدف اشاره داشتند و امید به موثر بودن اینگونه نشست ها در پیشبرد اهداف سازمانی داشتند در ادامه نشست پیام جناب آقای دکتر ربیعی وزیر محترم توسط ایشان به شرح زیر قرائت گردید:

" ۱۴ مرداد سالروز صدور فرمان مشروطیت

در سال ۱۲۸۵ و روز حقوق بشر اسلامی و کرامت انسانی است. یکصد سال است که سودای توسعه را در سر می پرورانیم و توسعه یافتگی رؤیای جمعی ما ایرانیان است. گاه توسعه یافتگی در ابزارها و فناوری خلاصه شده اند، و گاه تنعم اقتصادی جانشین همه مطلوب های ما از توسعه شده است. اما جوهره محرک توسعه و به همان اندازه محصول توسعه یافتگی، تضمین حقوق و کرامت انسان است. صراحت، ضمانت و صیانت حقوق انسان، گوهر مطلوب جامعه توسعه یافته است. جامعه ای روی آرامش می بیند، و بالندگی سرمایه های مادی، اجتماعی و سیاسی خود را تضمین می کند که در آن حقوق انسان تصریح و تضمین شود، و صیانت از حقوق نهادینه گردد. رعایت حقوق مالکیت است که بنیان شکوفایی سرمایه های اقتصادی است، و به همین سان پویایی مشارکت و بسط اعتماد سیاسی، شکوفایی خلاقیت فرهنگی و هنری، و نضج گرفتن روابط انسانی اخلاقی و اطمینان بخش، محصول حرمت نهادن حقوق سیاسی، فرهنگی و اجتماعی شهروندان است.

شهروندی بر بنیان حرمت داشتن حقوق انسان بنا می‌شود و دست‌آوردهای یک قرن کوشش جمعی ما عظیم بوده‌اند، اما جامعه و تمدنی که ریشه‌ای عمیق در تاریخ دارد، و از دو آبشخور تمدنی ایران و اسلام بهره می‌برد، مطالبه‌گرتر از آن است که بدین حد قناعت کند. سالروز صدور فرمان مشروطیت، فرصتی است تا تلاش‌های یکصد سال گذشته را به خاطر بیاوریم، شکست‌ها و پیروزی‌ها برای تصریح، تضمین و صیانت از حقوق خود را واکاویم، بر تعهد به بر پا کردن جامعه‌ای حق‌مدار تأکید کنیم، و بار دیگر متذکر شویم که رؤیایا و مطلوب‌های ما برای ساختن جامعه‌ای که زندگی انسانی و اخلاقی در سایه ارزش‌های متعالی را امکان‌پذیر می‌سازد، جز بر پایه دست‌آوردهای حقوقی عظیم ممکن نمی‌شود. درد دیرینه ما آن است که ناکامی در تصریح، ناکارآمدی در تضمین، و تعهد نابسند به صیانت از حقوق خود و دیگران، دریدن حریم‌های بسیاری را ممکن ساخته است و از این‌رو سرمایه‌های این جامعه شایسته احترام، به قدر ظرفیت‌شان منشأ اثر نمی‌شوند. شایسته است در هر سالگرد صدور فرمان مشروطیت، به خویش و دیگران یادآوری کنیم که رؤیای توسعه‌یافتگی وقتی تعبیر می‌شود که بر پایه تصریح، تضمین و صیانت از حقوق و بزرگ داشتن کرامت انسان، از حریم‌داری به حریم‌داری گذر کنیم؛ و برای تحقق چنین هدفی باید بسیار بیاموزیم." (علی ربیعی)

آقای دکتر فیروز آبادی: نقش دولت الکترونیک در صیانت از حقوق مردم



قائم مقام محترم وزیر به تاریخچه اعلامیه حقوق بشر و حقوق شهروندی اشاره نمودند و مقام و حقوق انسان در قرآن کریم را تشریح کردند و اظهار داشتند حقوق مردم با گسترش روابط اجتماعی افزایش می‌یابد از جمله حق داشتن اطلاعات اشاره و سواد الکترونیک را ناشی از اجتماعی بودن انسانها در جامعه مدرن برشمردند. از شاخصهای مهم توسعه یافتگی، الکترونیکی شدن امور است. در سال ۲۰۱۴ رتبه ایران

در حوزه دولت الکترونیک ۱۰۵ بود که نیازمند بسط و توسعه در راستای رسیدن به پنجره واحد و کارآمدی

دولت می باشد. در حوزه های اقتصادی می بایستی رتبه کمتر از ۲۰ داشته باشیم چراکه قدرت اقتصادی و جمعیتی ما ایجاب میکند رتبه مطلوبی داشته باشیم.

توسعه شهر نشینی و داشتن زندگی با بهره وری بالای اقتصادی بهره گیری از حوزه دولت الکترونیک است. در جهان امروز دولت ها موظف اند خدمات را بصورت ۷ در ۲۴ ارائه نمایند(هر روز هفته و بصورت ۲۴ ساعته) در دنیای امروز خدمات باید در مقطع فوق به مردم ارائه شود و از نظر مکانی هم باید شهروندان بتوانند در هر جایی که بخواهند خدمات بگیرند.

دولت الکترونیک در مرحله اول اطلاع رسانی است و بعد ارائه سرویس تعاملی و سپس ارائه خدمات بصورت غیر حضوری می باشد.

ارتباط الکترونیکی بصورت دولت با دولت - دولت با بخش خصوصی و دولت با مردم قابل انجام است بعضا دولت با کارمند هم مطرح می شود مانند دور کاری کارمندان که امروزه منسوخ شده است.

گرچه اخلاق مبانی دینی توصیه ها و تقویت عوامل معنوی در مبارزه با فساد موثراند ولی فساد با تکنولوژی قابل کنترل است دولت الکترونیک مشکلات را حل می کند و موجب شفافیت می گردد و توسعه سیستم های اطلاعاتی باعث مستند سازی و دستیابی به کل جامعه آماری می شود (بجای نمونه گیری) دولت الکترونیک وارداتی امکان پذیر نیست.

دولت الکترونیک موجب شفافیت امور و مبارزه با فساد می گردد، در استقرار دولت الکترونیک حفظ حریم خصوصی افراد و تنظیم روابط مطرح می باشد و استقرار آن نیازمند توان ملی است که متاسفانه در کشور ما از نظر صنعت الکترونیک خود کفایی کامل وجود ندارد و لازمه استقرار آن سواد الکترونیکی و خواست سازمانی، اجتماعی و ادراک اجتماعی و خواست فردی و اجتماعی می باشد.

در دو سال اخیر تلاش های خوبی انجام شده ولی مشکلات زیادی داریم و نتوانستیم مناسب عمل نماییم و نمی توانیم بگوییم شفافیت نسبت به دو سال قبل زیاد شده است. زیر ساخت ها آماده نشده است امیدوارم در این راه گام های موثری برداریم.

آقای مجتهدزاده: تعامل و همکاری در حوزه بازرسی و حراست در راستای پیشگیری از فساد و صیانت از حقوق مردم



مشاور وزیر و مدیر کل مرکز حراست از دیگر سخنرانان حاضر در این همایش بود که با محوریت سلامت اداری و بازرسی ها موضوعات خود را مطرح نمودند. ایشان ضمن اشاره به وجوه مشترک حراست و بازرسی و هدف نهایی آنها را صیانت از حقوق مردم دانسته و انحراف از وظایف ایشان را موجب افت عملکرد دستگاهها ذکر کردند. و در ادامه موارد زیر را بیان

نمودند: عدم تحقق اهداف باید مشخص شده و نقاط ضعف در رسیدن به شاخصهای مهم عملکردی معاونتها باید توسط یک سیستم موفق بازرسی و حراست شناسایی گردد. هدف از بازرسیها نباید ایجاد رعب و وحشت باشد و گزارشات مربوطه واقع بینانه و اثربخش باشد رسیدگی به موقع به شکایات و گزارشات باعث پیشگیری از فساد خواهد شد

فساد در کشور سیستمی شده و دغدغه همه مسولین مملکتی است و برخورد هم با فساد باید سیستمی گردد. تمام معاملات دولتی در وزارتخانه باید از طریق کمیسیون تدارکات انجام شود و پس از همایش اردیبهشت سال جاری بخشنامه ای به واحدهای مختلف ارسال گردید. با توجه به گسترده بودن وزارت متبوع (۴ صندوق و ۴۰۰ شرکت وابسته) می بایستی بانک اطلاعاتی داشته باشیم و اموال وزارتخانه در داخل و خارج از کشور را حفظ نماییم اینها بیت المال هستند . اصلاح بخشنامه های گذشته انجام شد از جمله مواردی داشتیم که فردی در ۷ شرکت عضو هیات مدیره بود و دستور داده شد فقط افراد در یک جا عضو هیات مدیره باشند حقوق برخی از مدیران شرکت ها زیاد بود که دستور جلوگیری از افزایش حقوق ها صادر شد دستور وزیر محترم بر حفظ بیت المال و نگرانی ایشان از وضعیت قشر آسیب پذیر مبارزه با اینگونه موارد را ایجاب می نماید. ایشان به تشکیل ستاد مبارزه با مفاسد اقتصادی اشاره نمود که در همین راستا ستاد ارتقاء سلامت در دستگاهها و سازمانهای تابعه تشکیل گردید. وی همچنین با اشاره به افزایش آمار فساد در وزارتخانه در سال ۹۳ ، لزوم یک حرکت سیستمی در شناسایی گلوگاههای فساد، تشکیل بانک اطلاعاتی اموال و سرمایه ها، اصلاح

بخشنامه ها و دستورالعملها و تشکیل کمیته جهت جلوگیری از فساد و هماهنگی بخشهای مختلف با سازمان را ذکر نمودند

آقای لطفی: ارائه گزارش اقدامات و برنامه های دفتر مدیریت عملکرد در حوزه ارتباطات مردمی و پاسخگویی به شکایات



معاون دفتر مدیریت عملکرد ضمن تبریک روز حقوق بشر اسلامی و کرامت انسانی و تشکر از واحدهایی که مساعدت مناسبی در برگزاری نشست آموزشی داشتند از جمله مرکز روابط عمومی، اداره کل پشتیبانی و دفتر وزارتی، بر اهمیت ارتباطات در دستیابی به اهداف، به ارتباط دوسویه مدیران با مردم، پاسخگویی صریح و شفاف بعنوان وظیفه انسانی فراتر از وظایف قانونی تاکید نموده و از حقوق

مسلم مردم را پرسشگری آنها دانست و ارائه پاسخ مستدل و شفاف را از موجبات نگرش مثبت مردم به سیستم و رعایت حقوق متقابل ذکر نمود. ارتباطات مردمی با هدف شناسایی مطالبات مردم، اصلاح و بهبود فرایندها، تسریع در انجام امور همدلی و رفع بی عدالتی مورد پیگیری دفتر مدیریت عملکرد می باشد.

مشارکت کلیه حوزه های ستادی و استانی در خصوص انجام امور سرلوحه این دفتر می باشد. در ادامه مهم ترین اقدامات دفتر مدیریت عملکرد برنامه های سال جاری و در پایان آمار عملکرد حوزه پاسخگویی به شکایات در سال ۱۳۹۳ و سه ماهه ابتدای سال جاری توسط ایشان ارائه گردید. تهیه و تدوین شیوه نامه پاسخگویی به شکایات و طرح تکریم ارباب رجوع، آسیب شناسی طرح تکریم، آموزش کاربران سامد، اطلاع رسانی راههای ارتباطی، نشستهای تخصصی، ارائه گزارشهای تحلیلی و آسیب شناسی و... از جمله اقدامات دفتر و برنامه های دفتر شامل راه اندازی سامانه جامع پاسخگویی به شکایات، تقویت واحد مشاوره در ستاد و استانها، ارزیابی و رتبه بندی ادارات کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی بر اساس معیارها و شاخصهای اعلامی در برته، پیگیری استقرار دولت الکترونیک و اطلاع رسانی حقوق و تکالیف مردم و کارکنان و فرایندهای انجام کار و...

در پایان ایشان ادارات کل استانی را که در حوزه پاسخگویی به شکایات عملکرد مناسبی داشتند به شرح ذیل معرفی نمودند: البرز، گلستان، خراسان جنوبی، کهگیلویه و بویر احمد، اردبیل، گیلان، کرمانشاه

آقای دکتر موسوی چلک : صیانت از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی

مشاور رییس و مدیر کل دفتر مدیریت عملکرد سازمان بهزیستی با اشاره به ضرورت آشنایی با فصل سوم



قانون اساسی و پیمان نامه جهانی حقوق کودک و آشنایی همه با حقوق خود و جامعه هدف، مفاهیم حقوق شهروندی، صیانت از حقوق شهروندی را زمانی اجرایی خواند که دو اصل حفظ کرامت انسانی و منع تبعیض باور و نهادینه شود. کمک به مردم می بایستی با رعایت اصول اخلاقی دینی و حرفه ای هم خوانی داشته باشد. و سازو کار اجرایی باید متناسب با این اصول باشد. اغلب

گروه هدف بهزیستی صدایشان به جایی نمی رسد و تا کنون در حد مطلوب حقوق شهروندی جامعه هدف بهزیستی رعایت نشده است آسیب شناسی لازم است تا برنامه ریزی درستی داشته باشیم. نمونه جامعه هدف بهزیستی معلولین (با حق اشتغال، حضور در عرصه های اجتماعی، داشتن محیط مناسب برای رفت و آمد) کودکان و زنان سرپرست خانواده هستند باید مشخص شود تا چه حد دغدغه این افراد را داریم. حقوق شهروندی نباید از بالا به پایین تعریف شود و از درون مردم باید ریشه گرفته باشد. در سازمان بهزیستی با توجه به جامعه هدف و مخاطبین خاص این موضوع دارای اهمیت خاصی بوده و ادعای تحقق هدف سازمانهای حمایتی در پرتو تحقق آن است و رضایت جامعه هدف از بهزیستی باید ارتقا یابد و خروجی ملاقات های مردمی مسئولین مشخص شود. ایشان پس از اشاره به خدمات و اقدامات سازمان (آموزش ها، توسعه میز خدمت، راه اندازی تلفن گویا و سامانه های متعدد پرداخت مستمری ها، کمک های موردی هزینه مسکن هزینه ایاب و ذهاب معلولین) در این زمینه برخورداری از حقوق شهروندی و سایر حقوق را حق مسلم جامعه بهزیستی دانست و تحقق آن را از چالشهای پیش رو عنوان نمود. رعایت مولفه های کلیدی ارائه خدمات (به

موقع بودن خدمات - تخصصی بودن - ارزان بودن و در دسترس بودن (باور به حقوق دیگران، آشنایی با حقوق و تکالیف خود و افراد جامعه، مسئولیت پذیری اجتماعی و پرسشگری اجتماعی از حقوق مسلم در راستای نهادینه سازی حقوق شهروندی در سازمانهای اجتماعی ذکر نمود

آقای دکتر میدری: سیستم اداری غلط و عواقب آن

معاون محترم رفاه اجتماعی که با محوریت نظام اداری سخنرانی می کرد گفت: طبق آمار و شاخصهای مختلف رتبه کارآمدی نظام اداری ما در دستگاههای مختلف در بین کشورها رتبه پایینی است در سیستم اداری غلط مردم متضرر می شوند و تنها فرهنگ و اخلاقیات می توانند وضعیت سیستم را تغییر دهند . ایشان دلیل انقلاب تونس را عدم رعایت حقوق شهروندی دانسته و دلیل فقر مردم کشور پرو را عدم اجازه فعالیت سیستم اداری به بخش خصوصی اعلام نمودند



بطوری که ۲۸۷ روز طول می کشد تا مجوز فعالیت برای افراد صادر شود.

سیستم اداری غلط است و مردم وارد سیستم اداری می شوند و فقیر باقی می مانند . در ادامه به تجربیات معاونت رفاه اشاره داشتند: طبق دستور مقام عالی وزارت کلیه بیمه های کشور باید ضوابط یکسان باشند و وجود قوانین مختلف در یک موضوع موجب بی قانونی و فساد خواهد شد و در حال حاضر سازمان های بیمه گر این دستور را عملیاتی نموده اند.

متأسفانه در سایر دستگاهها این اشکال مشاهده می شود و مقررات و شرایط یکسان در خصوص موضوع واحد بین دو دستگاه وجود ندارد و تعارض در بین دستگاهها از حیث اجرای قوانین و عدم اصلاح فرایندها باقی مانده است. مانند اختلاف وزارت آموزش و پرورش و سازمان بهزیستی که از سالها پیش وجود دارد .

فرایندها اصلاح نمی شود و مشکل دارد مثلاً هر یک از دستگاه های اجرایی بطور مجزا و ناهماهنگ از واحدهای تولیدی و خدماتی بازرسی می کنند و هر کدام آموزش جداگانه می خواهند .

خانم ابراهیمی: ارائه گزارش فعالیتهای اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان خوزستان



نماینده محترم اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان خوزستان ضمن اشاره به کسب رتبه برتر در زمینه ارتقاء و حفظ کرامت انسانی اداره کل در استان، گزارش عملکرد منجمله تهیه و تدوین، شاخصهای سنجش سلامت اداری، تشکیل کمیته مربوطه و بازرسیهای مستمر موضوع ماده ۹۱، اصلاح فرایندها و برگزاری دوره های آموزشی، طرح سنجش رضایتمندی مردم از نحوه ارائه

خدمات ارائه نموده و سپس چالشهای اساسی پیش روی طرح تکریم ارباب رجوع را عدم اختصاص ردیف بودجه ای، عدم تعیین مسئول یا رابط طرح تکریم با پست سازمانی مشخص، عدم هماهنگی شاخصهای ارزیابی با فناوریهای نوین در این خصوص را برشمرد. در زمینه صیانت از حقوق مردم استقرار سامانه پیامکی جهت تسهیل فرایند شکایات، اینترنتی نمودن رسیدگی به درخواستهای مشاغل سخت و زیان آور، قرارداد با دفاتر پیشخوان (ماده ۸۷)، احداث واحدهای مشاوره در سطح ادارات، بازرسی های نامحسوس و ارتباط مستقیم با مراجعین از اقدامات اداره کل بوده و پیشنهادهای شناسایی فرایندهای عملیاتی، تشویق کارکنان ساعی و متعهد، برگزاری دوره های آموزشی و مکانیزه نمودن فرایندها را مطرح نمود.

آقای شیرازی: مدیریت ارتباط با شهروند و ویژگیهای سامانه جامع پاسخگویی به شکایات



نماینده محترم شرکت اعوان (مجری راه اندازی سامانه جامع پاسخگویی به شکایات در وزارتخانه) ضمن توضیحاتی در خصوص مدیریت ارتباط با شهروند (ZRM) به سوابق آن در ایران و سایر کشورها اشاره نمود و با توجه به ماده ۲۵ قانون سلامت اداری مبنی بر

الکترونیکی نمودن فرایند پاسخگویی به شکایات، استقرار سامانه مذکور را در راستای ثبت و دریافت شکایات، شفافیت اطلاعات، حفظ امنیت اطلاعات، کرامت شهروندان، کسب آگاهی آسان و دقیق از وضعیت موارد، اطلاع رسانی در ابعاد مختلف و استفاده از سرویسهای مختلف بدون مراجعه حضوری و افزایش امکان خودخدمتی از مزایای آن برشمرد. در ادامه وی ویژگیهای ZRM را ثبت موارد از درگاههای مختلف، پالایش موارد ثبت شده و تبدیل داده های خام به فرمهای استاندارد، راه اندازی چرخه رسیدگی به مورد و ثبت رویدادها و نتایج در هر بخش و سایر قابلیت ها نام برد.

آقای رستمی: ارائه گزارش عملکرد کمیته سلامت اداری و دستورالعمل مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری



معاون بازرسی و نظارت دفتر مدیریت عملکرد ضمن تبیین وظایف کمیته های سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم گزارشی از عملکرد کمیته مذکور به شرح ذیل ارائه نمود: تشکیل دبیرخانه و ایجاد کارگروه و کمیته کارشناسی و صدور احکام اعضاء توسط رئیس کمیته سلامت اداری و برگزاری جلسات کمیته ها ،

بررسی مستمر سامانه ارتقاء سلامت اداری شورای دستگاههای نظارتی و مکاتبه با معاونین و ادارات کل برای اخذ مستندات و ثبت در سامانه مذکور، ارتقاء نمره سامانه سلامت اداری از ۲ در سال ۹۲ به ۷۹ در سال ۹۳ (از ۱۰۰ نمره) ، برگزاری جلسات دبیر کمیته با مسئولین سلامت اداری در سازمانها و نهادهای نظارتی جهت انتقال تجارب و ایجاد تعامل احصاء گلوگاه های فساد ، صدور احکام ۲۸ نفر از بازرسان سلامت اداری واحدهای اجرایی پس از اخذ تأیید صلاحیت از مرکز حراست ، تهیه گزارش بازدید از سایتهای سایر وزارتخانه ها برای وی در ادامه به تشریح مواد ۹۱ و ۹۲ و... و کسب تجربه و آشنایی با سامانه های پاسخگویی به شکایات آنان قانون مدیریت خدمات کشوری و دستورالعمل مربوطه پرداخت و چالشهای اساسی پیش روی اجرایی شدن برنامه هشتم اصلاح نظام اداری را برشمرد

نظرات حضار

در ادامه درخواست گردید حضار محترم در صورت تمایل نظرات خود را در حوزه صیانت از حقوق مردم مطرح نمایند که آقای خانی مشاور معاونت توسعه کارآفرینی و اشتغال در خصوص چالشهای پیش رو در مبارزه با فساد و کانونهای تولید فساد مواردی را مطرح نمودند

از شاخصهای توسعه یافتگی ملتها رعایت حقوق بشر می باشد که در صورت نهادینه شدن مفهوم خواهد یافت. در قوانین کشور ما متأسفانه ظواهر و معلولها در اولویت قرار گرفته و به کانونهای فساد توجه کافی نمی شود. یکی از کانونهای تولید فساد چگونگی مدیریت منابع انسانی است و این در اثر عدم استفاده بهینه از استعداد افراد و جایگاه درست ایشان می باشد. عدم تاسیس کانون خبرگان، نظام حداقل دستمزد و بخشنامه های صادره و عدالت آموزشی از جمله مواردی بود که مورد اشاره ایشان در صیانت از حقوق مردم قرار گرفت.

در ادامه نشست آموزشی مطابق برنامه، سوگند نامه از سوی بازرسان موضوع ماده ۹۱ قانون مدیریت خدمات کشوری قرائت گردید و احکام آنان که از سوی قائم مقام محترم وزیر و رییس کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم وزارتخانه امضا شده بود، توسط آقای شریعت اعطا گردید. در پایان بیانیه نشست آموزشی قرائت گردید.



بیانیه پایانی نشست آموزشی صیانت از حقوق مردم

خداوند سبحان را شکر می‌گذاریم که در ظل توجهات حضرت ولی عصر (عج) پنجمین گردهم آیی دفتر مدیریت عملکرد با عنوان (صیانت از حقوق مردم) با حضور صاحب نظران، مقامات و جمعی از کارشناسان با موفقیت به پایان رسید. این نشست آموزشی در روز حقوق بشر اسلامی و کرامت انسانی با محوریت صیانت از حقوق مردم تشکیل گردید و موارد زیر مورد تاکید قرار گرفت:

- ۱- تقویت برنامه صیانت از حقوق مردم و تکریم آنان.
- ۲- نهادینه‌سازی وجدان کاری، انضباط اجتماعی، فرهنگ خودکنترلی، امانت‌داری، صرفه‌جویی، ساده‌زیستی و حفظ بیت‌المال
- ۳- ارتقای سلامت اداری و رشد ارزش‌های اخلاقی از طریق اصلاح فرآیندهای قانونی و اداری، بهره‌گیری از امکانات فرهنگی و بکارگیری نظام مؤثر پیشگیری و برخورد با تخلفات
- ۴- قانون‌گرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت‌پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب‌رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی در کلیه فعالیت‌ها با تشویق افراد کوشا و برخورد با متخلفین
- ۵- استقرار دولت الکترونیک و شفاف‌سازی و آگاهی بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تاکید بر دسترسی آسان و ضابطه‌مند مردم به اطلاعات
- ۶- حفظ حقوق مردم و جبران خسارت‌های وارده به اشخاص حقیقی و حقوقی در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری
- ۷- پیگیری مؤثر و به موقع شکایات مردمی تا حصول نتیجه و انعکاس به ذینفعان
- ۸- تحلیل شکایات مردمی و تلاش در جهت حل مسائل از طریق آموزش و فرهنگ‌سازی
- ۹- ارتقاء کیفیت مشاوره و راهنمایی مراجعین از طریق سایت، تلفن گویا و... و ملاقات‌های مردمی
- ۱۰- اندازه‌گیری علمی و دقیق میزان رضایت مردم از نحوه خدمت‌رسانی وزارت متبوع
- ۱۱- توجه بیش از پیش به نظام شایسته‌سالاری و انتخاب مدیران متعهد و حرفه‌ای
- ۱۲- تاکید بر تحقق حقوق شهروندی و شاخص‌های حکمرانی خوب در سطوح مختلف مدیریتی از جمله شفافیت پاسخگویی و مشارکت مردم
- ۱۳- ارتباط مؤثر با رسانه‌ها و سازمانهای مردم‌نهاد در تبیین حقوق مردم و جلوگیری از فساد اداری
- ۱۴- رعایت منشور اخلاقی کارکنان و تقویت فرهنگ اعتماد عمومی و توسعه معنویت در کارکنان

- ۱۵- تشویق امر به معروف ونهی از منکر به عنوان اصلی اعتقادی و بنیادین برای صیانت از حقوق مردم در سطوح مختلف سازمانی و حمایت از فرهنگ نقد به منظور ارتقای خدمات
- ۱۶- تشویق مردم و کارکنان برای ارائه پیشنهادهای نوآورانه به منظور حل مسائل و خدمت رسانی بهتر
- ۱۷- انجام بازرسی های حرفه ای توسط مراکز نظارتی از جمله دفتر مدیریت عملکرد، مرکز حراست و... در سطح ستاد، سازمانهای تابعه و استانها
- ۱۸- انجام بازرسی ها از طریق سیستمهای هوشمند و خودارزیابی با شاخصهای مناسب و راستی آزمایی
- ۱۹- خدمات رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایت مندی و اعتماد مردم

سوگند نامه بازرسان موضوع ماده (۹۱) قانون مدیریت خدمات کشوری

بسم الله الرحمن الرحيم

اینجانب که بعنوان بازرس موضوع ماده (۹۱) قانون مدیریت خدمات کشوری در وزارت/سازمان/دستگاه انتخاب شده ام به خداوند قادر متعال سوگند یاد می کنم ، در انجام وظایف محوله و ارائه گزارش های متقن در حیطه این مسئولیت خطیر که بر عهده ام نهاده شده است، از هیچ کوششی دریغ ننمایم و با رعایت کامل بی طرفی، صداقت و امانتداری و بدون هیچگونه ملاحظه ای به وظیفه خود عمل کنم و هر گونه تخلف موضوع این ماده را مطابق ساز و کار اعلامی به مسئولین ذیربط گزارش نمایم.

نام و نام خانوادگی بازرس :

امضاء و اثر انگشت :

تاریخ :

نتایج نظر سنجی نشست آموزشی و توانمندسازی (صیانت از حقوق مردم) ۱۴ مرداد ۱۳۹۴

رتبه به درصد

ردیف	پرسش های نظر سنجی	خیلی ضعیف	ضعیف	متوسط	خوب	عالی
۱	نحوه ی اطلاع رسانی پیش از نشست آموزشی	۶	۶	۱۸	۴۱	۲۹
۲	کیفیت اجرایی برگزاری نشست آموزشی	۰	۰	۶	۶۵	۲۹
۳	کیفیت محل برگزاری نشست آموزشی	۰	۰	۱۲	۶۵	۲۴
۴	نحوه پذیرش و ثبت نام از حاضرین	۰	۰	۱۲	۵۹	۲۹
۵	مدیریت زمان نشست آموزشی	۰	۶	۶	۷۱	۱۸
۶	مرتبط بودن موضوعات سخنرانی ها و کیفیت برگزاری آن	۰	۰	۶	۷۱	۲۴
۷	میزان استفاده شما از مطالب ارائه شده در نشست آموزشی	۰	۰	۶	۷۶	۱۸
۸	این نشست آموزشی تا چه حد توانسته بر سطح آگاهی جنابعالی تاثیر بگذارد	۰	۰	۲۹	۴۷	۲۴

با توجه به نتایج نظر سنجی از شرکت کنندگان در نشست آموزشی اکثر پاسخ دهندگان نحوه اطلاع رسانی، کیفیت اجرا، کیفیت محل برگزاری، نحوه پذیرش و ثبت نام از حاضرین، مدیریت زمان، مرتبط بودن موضوعات سخنرانی، میزان استفاده از مطالب و تاثیر بر سطح آگاهی را خوب و عالی ارزیابی نموده اند.