|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مکان** | **مصادیق فعالیت** | **عناوین فعالیت** |
| سایت­ها و اداراتی که مورد مراجعه مردم است | بیان کلیه اصول قانونی و مراحل مرتبط با یک فعالیت (روش کار) همانند کاری که در مراکز تعویض پلاک صورت گرفته است.* مشخص نمودن فرایند رسیدگی، واحد و فرد رسیدگی کننده به تقاضای مراجعین
* اطلاع به مراجعین در خصوص عدم رسیدگی به تقاضای آنان از جمله ناقص بودن مدارک
* اعلام مواد قانونی تصمیم گیری­های مدیران اداری
* اعلام قابلیت یا عدقم قابلیت تجدید نظر بودن تصمیمات مدیران، مرجع، مهلت و نتیجه تجدید نظر
* تابلو راهنما، سایت، بروشور، تلفن گویا، نصب نام، پست سازمانی و رئوس وظایف هر فرد
 | شفافیت در روندهای سازمانی |
| در منظر دید (سایت، محل ادارات، تبلیغات و ...) و مکان­های مراجعات مردم | * اصل بی طرفی؛ عدم مراجعه حضوری به کارشناسان و مشخص نبودن افراد برای پیشگیری از پیش دواری و منفعت جویی و غرض ورزی
* ایجاد دولت الکترونیک کارآمد و حذف واسطه­های انسانی (در بخش­هایی که امکان آن وجود داشته باشد)
* تجمیع فرایندهای اداری مربوط به هر خدمت در یک مکان
* حذف رویه­های زاید به صورت مکرر
* اطلاع رسانی های دستگاه اجرایی: مفید بودن، درست بودن، به روز بودن، به موقع بودن، کامل بودن
* استفاده از نظرسنجی برای مشخص نمودن کارایی فعالیت­ها
* حق استفاده از وکیل در تمام مراحل اداری
* ایفای نقش تشکل­های مردم نهاد در چارچوب موازین قانونی برای تأمین حقوق شهروندان در نظام اداری
* مطرح کردن مشکل با مردم و در خواست پاسخ و راه حل
 | چابک­سازی روندهای اداری |
| در منظر دید مردم (سایت، محل ادارات، تبلیغات و ...) | * ایجاد سیستم پاسخگویی و رسیدگی به درخواست­ها (پیشنهادات، شکایات، ابهامات، سوالات و ...) با قابلیت پیگیری درخواست­ها (سامانه شکایت موثر و ثبت کلیه تقاضای مراجعین از طریق کد پیگیری)
* اعلام مکتوب استفاده از نظارت الکترونیکی به مراجعه کنندگان
* اعلام شکایت مردم ابتدا به مراجع نظارتی دورن سازمانی و در صورت قانع نشدن به مراجع نظارتی برون سازمانی
* حمایت از گزارش تخلفات توسط کارکنان سازمان و یا مردم عادی (ایجاد نظام حمایتی از این موارد)
* عدم تعقیب قضایی و اداری از منتقدین در چارچوب قوانین و بدون استفاده از الفاظ توهین آمیز
 | ایجاد نظام پویای رسیدگی به شکایات |
| در منظر دید مردم (سایت، محل ادارات، تبلیغات و ...) | * اطلاع رسانی مصوبات
* در اختیار قرار دادن اطلاعات درخواستی مردم
* اعلام فهرست درآمدها و بودجه­های سازمان به تفکیک زمان و جغرافیا
* اعلام بودجه سالیانه هر بخش از سازمان (تقسیم بودجه برای هر بخش)
* اعلام گزارش نحوه هزینه­کرد بودجه و مصارف آن (به تفکیک هر بخش)
* اعلام میزان و نحوه خریدهای مجموعه (یکی از قسمت­های اصلی امکان ایجاد فساد، در این مورد است)
* اعلام اموال، دارایی­ها، وام­ها، استقراض­ها، شغل­های پیشین، رابطه­های وکالتی و هدایایی که حین کار به افراد داده می­شود، به صورت سالیانه (مختص مدیران با رده مدیریتی خاص)
* اعلام میزان دریافتی و حقوق­ها (مختص مدیران و یا همه کارکنان به صورت ماهیانه)
 | انتشار عمومی اسناد و اطلاعات |
| سایت، محل ادارات، ملاقات­های حضوری | * ارتباط با خبرنگاران به صورت منظم
* ارائه گزارش عملکرد به صورت منظم
* جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه­های اجرایی و کارکنان آنان
* ادبیات محترمانه و احترام به مراجعین
* عدم انجام کارهای اداری در ساعات غیر اداری یا مکان های دیگر
* رعایت دقیق ساعات اداری
* در صورت نبود یک کارمند، مقام مافوق باید ترتیبی اتخاذ کند که ارائه خدمت به مراجعین، موکول به مراجعه بعدی نباشد
* در ساعات مراجعه مردم، همواره باید مقام تصمیم­گیر، امضا کننده یا مقام مجاز از سوی وی حضور داشته باشد
* تمامی کارکنان موظف به راهنمایی و ارائه کمک­های ضروری به مراجعین هستند یا ایجاد میز خدمت در سازمان هایی که مراجعه کنندگان زیادی دارند (با ذکر جزئیات وظایف آن)
* عدم انجام کارهای شخصی توسط کارکنان در ساعات اداری
 | پاسخگویی مسئولین |
| قبل از حضور در محل خدمت | * ایجاد توانایی برای رفع نیاز مراجعه کنندگان
* آموزش مهارت دانش و مهارت لازم به کارکنان
 | پاسخگویی مسئولین |
| سایت، محل ادارات | * اطلاع رسانی شرایط تحمیلی، قبل از مراجعه
* بیان دلایل منع همراه داشتن گوشی و ... و فراهم کردن مکان مناسبی برای امانت سپاری و عدم پرداخت هزینه
* پیش بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی برای رفاه مراجعین
* بیان مستندات قانونی در قبال دریافت هزینه
* اعلام زمان قانونی برای اجرای وظایف دولتی و اطلاع به مراجعین
* اعلام تصمیمات سازمان به ذینفعان شامل تاریخ و شماره تصمیم، مشخصات متقاضی، مستندات قانونی منجر به تصمیم، مفاد اصلی تصمیم، اعلام مرجع و مهلت اعتراض و نام و سمت صادرکننده ابلاغیه
* پرهیز از ایجاد مزاحمت برای همسایگان و ساکنین محلی و سایر مردم
* تهیه فرم های مربوطه و در اختیار قرار مراجعین قرار دادن آن
* آموزش همگانی مردم در خصوص حقوق و تکالیف آنان در تعامل با دستگاه اجرایی
 | عدم تحمیل شرایط بیرونی |