



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور

وزیر

تاریخ ۹۲، ۷، ۱۴
شماره
پیوست A/۱۸۱۴۷۸

بسمه تعالی

جناب آقای دکتر علی لاریجانی رئیس محترم مجلس شورای اسلامی
حضرت حجت الاسلام و المسلمین رئیسی معاون اول محترم قوه قضائیه
جناب آقای محمدعلی فانی سرپرست محترم وزارت آموزش و پرورش
جناب آقای مهندس نعمت زاده وزیر محترم صنعت، معدن و تجارت
جناب آقای دکتر قاضی زاده هاشمی وزیر محترم بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
جناب آقای دکتر آخوندی وزیر محترم راه و شهرسازی
جناب آقای دکتر ظریف وزیر محترم امور خارجه
جناب آقای دکتر طیب نیا وزیر محترم اقتصاد و دارایی
جناب آقای دکتر دهقان وزیر محترم دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح
جناب آقای دکتر محمود واعظی وزیر محترم ارتباطات و فناوری اطلاعات
جناب آقای دکتر ربیعی وزیر محترم تعاون، کار و رفاه اجتماعی
جناب آقای دکتر توفیقی سرپرست محترم وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
جناب آقای دکتر جنتی وزیر محترم فرهنگ و ارشاد اسلامی
جناب آقای دکتر چیت چیان وزیر محترم نیرو
جناب آقای مهندس زنگنه وزیر محترم نفت
جناب آقای مهندس حجتی وزیر محترم جهاد کشاورزی
حجت الاسلام و المسلمین پورمحمدی وزیر محترم دادگستری
جناب آقای دکتر نجفی معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان میراث فرهنگی و گردشگری
جناب آقای دکتر نوبخت سرپرست محترم معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور
جناب آقای دکتر نوبخت معاون محترم برنامه ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور
جناب آقای دکتر صالحی معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان انرژی اتمی
سرکارخانم ابتکار معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان حفاظت محیط زیست
حجت الاسلام و المسلمین شهیدی معاون محترم رئیس جمهور و رئیس بنیاد شهید و امور ایثارگران
سرکار خانم معتمد زاده مشاور محترم رئیس جمهور و رئیس مرکز امور زنان و خانواده
جناب آقای دکتر صالحی امیری سرپرست محترم وزارت ورزش و جوانان
سردار سرتیپ پاسدار نقدی رئیس محترم سازمان بسیج مستضعفین
جناب آقای مهندس ضرفغمی رئیس محترم سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران
سردار سرتیپ پاسدار دکتر احمدی مقدم فرمانده محترم نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران
حجت الاسلام و المسلمین جناب آقای دکتر خاموشی رئیس محترم سازمان تبلیغات اسلامی
جناب آقای دکتر قالیباف شهردار محترم تهران
جناب آقای دکتر خرم شاد رئیس محترم سازمان فرهنگ و ارتباطات
حجت الاسلام و المسلمین جناب آقای زرگر دبیر محترم ستاد احیاء امر به معروف و نهی از منکر
جناب آقای دکتر هاشمی رئیس محترم سازمان بهزیستی کشور
حجت الاسلام و المسلمین جناب آقای محمدی رئیس محترم سازمان اوقاف و امور خیریه
جناب آقای انواری سرپرست محترم کمیته امداد حضرت امام خمینی (ره)
جناب آقای دکتر سیف رئیس کل محترم بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
جناب آقای فروزنده رئیس محترم بنیاد مستضعفان
جناب آقای اوجندی رئیس محترم سازمان حج و زیارت
جناب آقای دکتر توگه مدیر عامل محترم سازمان انتقال خون
جناب آقای دکتر محمد فرهادی رئیس محترم جمعیت هلال احمر
جناب آقای دکتر عادل آذر رئیس محترم مرکز آمار ایران



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور

تاریخ ۹۲/۷/۱۴
شماره
پست ۸۷۸۱۴۷۸

وزیر

سلام علیکم

با احترام، نظر به اهمیت موضوع صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندان و بر اساس مصوبات متعدد شورای عالی انقلاب فرهنگی و مجلس شورای اسلامی از جمله مصوبات جلسات ۵۸۹ و ۵۶۶ شورای عالی انقلاب فرهنگی که این مهم به دولت سپرده شده است، به پیوست برنامه های ۱۲ گانه حقوق شهروندی سال ۱۳۹۲ که پس از طرح در جلسه مورخ ۹۲/۳/۸ ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی با حضور روسا و دبیران حقوق شهروندی ستاد صیانت دستگاههای اجرایی در وزارت کشور به تصویب رسید، جهت استحضار و دستور اقدام به مبادی ذیربط ارسال می گردد.

عبدالرضا رحمانی فضل
وزیر کشور

ورئیس ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی



برنامه های ۱۲ گانه صیانت از حقوق شهروندان
در دستگاههای اجرایی و استانداریها
شهریور ۱۳۹۲

مبنای اصلی ما در تدوین حقوق شهروندی
فصل سوم قانون اساسی و حقوق ملت است.
" رئیس محترم جمهوری-حجت الاسلام والمسلمین دکتر حسن روحانی "

ستاد مرکزی صیانت از حقوق شهروندان
وزارت کشور

بسمه تعالی

برنامه های ۱۲ گانه صیانت از حقوق شهروندی در

دستگاه های اجرائی / استانها

مصوب ۹۲/۳/۸ ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی وزارت کشور

کلیات

در اجرای ابلاغیه شماره ۱۶۹۴۹۳ مورخ ۱۳۸۷/۹/۲۱ ریاست محترم جمهوری به وزیر کشور وقت، ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی (وزارت کشور) و ستادهای متناظر آن در دستگاههای اجرائی و استانداریهای سراسر کشور ایجاد و با برگزاری جلسات توجیهی و دوره های آموزشی مدیران مراکز استانها فعال شد پس از آن دستورالعمل اصلاحی ساختار ستاد صیانت به شماره ۸/۱۳۴۰۷۱ مورخ ۹۱/۱۰/۲۵ به دستگاههای اجرائی و به شماره ۸/۱۱۵۰۸۰۶ مورخ ۹۱/۹/۱۸ به استانداران سراسر کشور ابلاغ گردید.

برنامه های ۱۲ گانه صیانت از حقوق شهروندی با استفاده از نظرات دبیران صیانت از حقوق شهروندی دستگاههای اجرائی و کارشناسان مربوطه در مرکز اجتماعی وزارت کشور جمع بندی و پس از تصویب در جلسه ۹۲/۳/۸ ستاد مرکزی صیانت به شرح پیوست جهت اجرا ابلاغ می گردد. به منظور حسن اجرای برنامه های حقوق شهروندی تأکید می شود:

۱. در پایان هر برنامه از مخاطبین نظرسنجی بعمل آید و نتایج جهت انعکاس در برنامه های بعدی لحاظ گردد.

۲. دستگاههای استانها در اجرای برنامه ها از تجربیات موفق و ابتکارات و ایده های مؤثر سایر دستگاهها و استانها در حوزه حقوق شهروندی استفاده نمایند.

۳. به منظور استقبال بیشتر کارکنان و ارباب رجوع از فعاليتها و عملکرد دستگاههای اجرائی اطلاع رسانی مناسب و تبلیغات لازم صورت پذیرد.

۴. گزارش از نحوه اجرای برنامه ها همراه با مستندات به دبیرخانه ستاد مرکز صیانت وزارت کشور ارسال شود.

۵. جلسات منظم با حضور مدیران مربوطه و واحدهای تحت پوشش به منظور توجیه، حمایت و پیگیری برنامه ها برگزار شود.

برنامه اول: امور ستادی

برگزاری جلسات ستاد صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی دستگاه و کمیته‌های آموزش و بازرسی مربوطه و پاسخگویی به مکاتبات و مراجعات ستاد مرکزی صیانت وزارت کشور و شرکت در جلسات ستاد مرکزی صیانت

۱. تبیین و احصاء شاخص های اختصاصی حقوق شهروندی و اولویت بندی آنها جهت دستیابی به

اهداف ستاد صیانت سازمان

۲. شرکت فعال در جلسات ستاد مرکزی صیانت

۳. عقد تفاهم نامه همکاری با دستگاههای ذیربط (قضایی، رسانه ملی، آموزشی و...)

۴. پاسخگویی به مکاتبات و مراجعه هیأت‌های اعزامی ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و

حقوق شهروندی

۵. برگزاری جلسات ستاد صیانت در وزارتخانه، سازمان و واحدهای تابعه آن در مرکز و استانهای

سراسر کشور به منظور برنامه ریزی و هماهنگی اجرای برنامه ها (۴ جلسه در سال)

۶. برگزاری جلسات کمیته های آموزشی و بازرسی و نظارت (هر کدام ۶ جلسه جمعاً ۱۲ جلسه در

سال)

۷. رئیس، دبیر و اعضاء ستاد صیانت دستگاه مربوطه موظف هستند در جلسات ستاد مرکزی صیانت

شرکت فعال داشته باشند.

تبصره: اعضاء ستاد صیانت هر دستگاه در بخشنامه ابلاغی ساختار ستاد صیانت دستگاههای اجرایی به

شماره ۸/۱۳۴۰۷۱ مورخ ۹۱/۱۰/۲۵ ابلاغ شده است.

۸. مصوبات ستاد صیانت حتماً به مراکز زیر مجموعه جهت اقدام ابلاغ شود.

۹. ستاد صیانت هر دستگاه نسبت به اجرای مصوبات مربوطه در مراکز زیرمجموعه نظارت داشته باشند.

۱۰. یک نسخه از مستندات (دعوتنامه جلسات، صورتجلسات، ابلاغ به مراکز زیرمجموعه) به ستاد

مرکزی ارسال گردد.

برنامه دوم: آموزش کارکنان

برگزاری همایش، کارگاههای آموزشی مدیران، جلسات اخلاق اداری کارکنان و مدیران و نشستهای تخصصی به منظور تبیین و ارتقای سطح آگاهی و التزام عملی کارکنان و مدیران دستگاههای اجرایی به قوانین و مقررات مربوطه، رعایت شؤونات اسلامی و اخلاق حرفه ای

۱. برگزاری همایش با حضور مدیران، کارشناسان و کارکنان دستگاه مربوطه با موضوع صیانت از حقوق شهروندی و ارتقاء نظام سلامت اداری و رشد ارزشهای اخلاقی جامعه اداری، با استفاده از اساتید مجرب و فاضل حوزه و دانشگاه (یک بار در سال)
۲. برگزاری نشستهای علمی و تخصصی، هم اندیشی آسیب شناسی و دستیابی به راهکارهای پیشگیری از فساد اداری و ترویج قانون گرایی (دو بار در سال)
۳. آموزش حقوق شهروندی مدیران و کارشناسان دستگاههای اجرایی از طریق برگزاری دوره های آموزشی ضمن خدمت (یک بار در سال)
۴. برگزاری جلسات اخلاق اداری ماهیانه برای کارکنان در هر یک از واحدهای دستگاه اجرایی کشور و انبارات استانی با دعوت از اساتید اخلاق
۵. برگزاری جلسات اخلاق اداری ماهیانه برای مدیران دستگاههای اجرایی مرکز که متعاقباً فهرست آنها اعلام خواهد شد
۶. برگزاری جلسات اخلاق اداری برای مدیران دستگاههای اجرایی و ستادی استانها با دعوت از نمایندگان ولی فقیه و ائمه جمعه و یا اساتید مجرب حوزه و دانشگاه
۷. تولید و توزیع بسته های آموزشی حقوق شهروندی و مباحث کلاسهای اخلاق اداری برای کارکنان و برگزاری مسابقات از محتوی آموزشی آنها
۸. در پایان برنامه ها از شرکت کنندگان نظرسنجی بعمل آورده و در جهت بهبود کیفیت و اثربخشی آنها استفاده لازم بعمل آید

برنامه سوم: رسیدگی به تخلفات کارکنان

ارتقاء و ارجاع کارکنان متخلف به هیاتهای رسیدگی به تخلفات اداری مربوطه و راه اندازی بانک اطلاعات تخلفات اداری

۱. استفاده از تمامی ظرفیت های دستگاه از جمله، حراست، بسیج، شورای امر به معروف و نهی از نکر و ... برای جمع آوری محسوس و غیر محسوس تخلفات اداری
۲. ارشاد متخلفین از طریق ارجاع به دوره های آموزشی و مشاوره قبل از رسیدگی توسط هیات تخلفات اداری
۳. ارجاع متخلفین به هیات تخلفات اداری در صورت تکرار تخلف و رسیدگی وفق قانون و مقررات

برنامه چهارم: تبلیغات محیطی

فضاسازی و تبلیغات محیطی اثربخش برای کارکنان و مراجعین با استفاده از روشها و ابزارهای نوین مانند نصب تابلو، تندیس، کنبینه نمایشگر و فرازهایی از منشور اخلاقی سازمان و توزیع بروشور راجع به صیانت از حقوق شهروندی

۱. گردآوری آموزه های دینی در حوزه های تخصصی مربوطه و استفاده از آنها در فضاسازی تبلیغات محیطی

۲. تغییر نوبه ای تابلوهای مذکور در طول سال طی ۴ مرحله انجام شود

۳. تبلیغات محیطی موردنظر عمدتاً در مسیرهای پر تردد و اصلی، ورودیها و سالنهای انتظار باشد

۴. دریافت نظرات مردمی توسط مدیران، راه اندازی سامانه مربوطه و رسیدگی به شکایات آنان

برنامه پنجم: تشویقات

تشویق مدیران و کارکنان خوش برخورد، پی گیر و پاسخگو نسبت به مراجعین و کسانی که تدابیر مناسب برای تکسیرم ارباب رجوع اتخاذ می کنند

۱. این برنامه بگونه ای اجرا می گردد که ضمن رعایت شاخص های ارزیابی اداری، موجب ایجاد انگیزه در سایرین شده و از تأثیر منفی بر دیگران جلوگیری نماید.

۲. مدیران در انتصابات و ترفیعات اداری کارکنان به شاخص های توانایی، لیاقت و شایستگی در عملکرد حوزه صیانت از حقوق شهروندی آنها توجه نمایند.

برنامه ششم: خدمات

تسهیل در ارائه خدمات، اتخاذ تدابیر و سازوکارهای لازم در امور مراجعات مردمی نظیر الکترونیک نمودن نظام اداری و خدماتی، تمرکز هائی، کوتاه کردن فرایند خدمات، ارائه خدمات از طریق پیشخوانهای دولت و ...

۱. اطلاع رسانی به مراجعین و عموم مردم از آرایه تسهیلات و خدمات به آنان

۲. اهتمام ویژه مدیران به راه اندازی و گسترش هر چه بیشتر مراکز ارائه تسهیلات و خدمات به مراجعین مانند پلیس + ۱۰، پیشخوان دولت و ...

۳. توسعه خدمات الکترونیکی و رفع معایب موجود به منظور افزایش رضایتمندی کاربران و مراجعین

۴. پیش بینی روش های جایگزین ارائه خدمات موردنظر در صورت مختل شدن سیستم

برنامه هفتم: راهنمایی مراجعین

پاسخگویی و راهنمایی مراجعین از طریق ایجاد یا ارتقاء سامانه تلفنی، سایت، پیامک و رسیدگی به شکایات و فعال کردن میز خدمت مجهز به IT در ورودی سازمانها یا یکارگیری افراد مجرب و خوش برخورد به منظور راهنمایی و آشنا نمودن مراجعین به قوانین و مقررات و کمک به حل مشکل و نظرسنجی از رضایت آنان

۱. برای اجرای این برنامه ایجاد و یا ارتقاء سامانه تلفنی، سایت، پیامک و ... ضروری است.

۲. میز خدمت مجهز به IT در ورودی سازمان مربوطه راه اندازی و فعال گردد.

۳. افراد خوش برخورد و توانمند در مسئولیت میز خدمت بکارگیری شود.
۴. از اهداف این برنامه آشنا نمودن و راهنمایی مراجعین در زمینه قوانین و مقررات به منظور حل مشکلات آنان باید باشد.
۵. نظرسنجی از میزان رضایتمندی مراجعین انجام شود.
۶. در پیامک ها، سایت و تلفن گویا از قوانین و مقررات جاری مورد نیاز جهت آگاهی متقاضیان استفاده شود.

برنامه هشتم: آموزش عمومی

اجرای برنامه آموزشی و توجیهی جهت آشنایی مردم با قوانین و مقررات، حقوق و تکالیف و شرایط و ضوابط

۱. استفاده از صدا و سیما و تبلیغات شهری برای توجیه عمومی و آموزش همگانی
- ۲- مشروط کردن صدور پروانه و ارائه بعضی از خدمات به مطالعه جزوات مربوطه و شرکت در آزمون
۳. تهیه و توزیع بروشورهای توجیهی مناسب
۴. نظرخواهی از شرکت کنندگان دوره های آموزشی و آزمونها

برنامه نهم: ملاقات مردمی

حضور در مجامع و ملاقات مردمی مدیران دستگاهها و واحدهای تابعه

۱. ملاقات مردمی حداقل ۲ ساعت در هفته توسط مدیران میانی و عالی انجام پذیرد
۲. نظرخواهی از مراجعه کنندگان به منظور تعیین رضایتمندی آنان از ملاقات عمومی با مدیران صورت گیرد
۳. حضور در مجامع مردمی نظیر مساجد، نماز جمعه ها، مناسبتها و مراسم و پاسخ به سؤالات و درخواستهای مردمی
۴. مدیر مربوطه فردی را برای پیگیری دستورات صادره در ملاقات عمومی و حضور در مجامع تعیین نماید

برنامه دهم: روانسازی قوانین و مقررات

آسیب شناسی نابسامانیهای قانونی و بوروکراسی اداری که منجر به طولانی شدن فرآیند اقدامات و نارضایتی مردم می شود و پیگیری برای ...

۱. شناسایی قوانین و مقررات زائد و دست و پاگیر اداری
۲. جمع آوری پیشنهادات اصلاح قوانین و مقررات زائد و ناکارآمد از مراکز مربوطه و پیگیری برای تصویب در مراجع ذیربط
۳. بررسی مقررات و فرآیند ارائه خدمات در مؤسسات تحت نظارت به منظور تسهیل در امور مراجعین

برنامه یازدهم: سازمان و کارکنان

ابتکارات سازمانی برای ارتقاء منزلت اجتماعی سازمان و کارکنان

۱. پیش بینی مشوق های مناسب و استیفای حقوق مادی و معنوی کارکنان
۲. تشویق کارکنان نمونه و فعال در امر رسیدگی به • ایجاعات مردمی
۳. توجه به ضوابط و مقررات ترفیع و تشویق کارکنان در قانون خدمات کشوری، طرح تحول اداری و دستورالعمل ارزشیابی کارکنان
۴. ارائه گزارشهای توجیهی و برنامه های تبلیغی از فعالیت و خدمات دستگاه در رسانه های گروهی به منظور ارتقاء منزلت سازمانی
۵. اهتمام لازم به اجرای برنامه های ابلاغی ملی از جمله جشنواره شهید رجائی و ...

برنامه دوازدهم: بازرسی

بازرسی و نظارت نوبه ای و موردی، محسوس و غیرمحسوس بر عملکرد مراکز تابعه برای رعایت قوانین و مقررات و حقوق مراجعین و اجرای این دستورالعمل

۱. بازرسی از اجرای برنامه های ۱۲ گانه ابلاغی ستاد صیانت از ادارات و واحدهای مربوطه مراکز و استانها (در دو مرحله ۶ ماهه)

۲. نظرسنجی از کارکنان به منظور تعیین میزان رضایت مندی آنان از برنامه های صیانت از حقوق شهروندی

۳. نظرسنجی از ارباب رجوع راجع به رضایتمندی آنها از نحوه ارائه خدمات از ادارات و کارکنان مربوطه

۴. حضور رئیس یا جانشین ستاد صیانت یا نماینده تام الاختیار ایشان به همراه دبیر ستاد صیانت از حقوق شهروندی مربوط در بازرسی ها

تبصره ۱. ضروری است به منظور یکنواختی و قانون مند شدن بازرسی ها، از چک لیست تهیه شده توسط بازرسی ستاد مرکزی صیانت (وزارت کشور) استفاده شود (چنانچه چک لیست ها نیاز به بومی سازی داشته باشد، می بایست به تأیید ستاد مرکزی صیانت برسد).

تبصره ۲. پس از بازرسی از مراکز زیرمجموعه، برای اصلاح امور و ارتقاء سلامت نظام اداری در واحد مربوطه پیگیری های لازم به عمل آید.

تبصره ۳. یک نسخه از گزارش بازرسی ها، (چک لیست، ابلاغیه بازرسی، نتایج و اقدامات به عمل آمده) پس از رویت عالی ترین مقام دستگاه اجرایی برای ستاد مرکزی صیانت ارسال شود.

بسمه تعالی

عناوین برنامه های ۱۲ گانه حقوق شهروندی در دستگاههای اجرایی
ابلاغی ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی وزارت کشور سال ۹۲

ردیف	عنوان برنامه	حجم ابلاغی سال	میزان شرکت کنندگان	مخاطبان	امتیاز (از ۱۰۰۰)
۱	(امور ستادی) برگزاری جلسات ستاد صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی دستگاه و کمیته های آموزشی و بازرسی مربوطه و پاسخگویی به مکاتبات و مراجعات ستاد مرکزی صیانت وزارت کشور و شرکت در جلسات ستاد مرکزی صیانت	۱۹ جلسه ستاد صیانت ۴ جلسه در سال کمیته های تخصصی هر کدام ۶ جلسه در سال شرکت در جلسات ستاد مرکزی صیانت ۳ جلسه	٪۱۰۰	رئیس ستاد و دبیر حقوق شهروندی و اعضای ستاد	۱۵۰
۲	(آموزش کارکنان) برگزاری همایش، کارگاههای آموزشی مدیران، جلسات اخلاق اداری کارکنان و مدیران و نشستهای تخصصی به منظور تبیین و ارتقای سطح آگاهی و التزام عملی کارکنان و مدیران دستگاههای اجرایی به قوانین و مقررات مربوطه	۱ نوبت همایش ۱۲ جلسه اخلاق اداری ماهانه کارکنان و ۱۲ جلسه اخلاق اداری مدیران ۱ جلسه کارگاه آموزشی مدیران ۲ نشست تخصصی حداقلی	٪۷۰ کارکنان ٪۵۰ کارکنان ٪۷۰ مدیران هر جلسه حداقل ۱۵ نفر	مدیران و کارکنان مدیران و کارکنان مدیران مدیران	۵۰ ۸۰ ۲۰ ۲۰ ۱۷۰
۳	(تخلیفات کارکنان) ارشاد و ارجاع متخلفین به هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری مربوطه و راه اندازی بانک اطلاعات تخلیفات اداری	ارشاد و ارجاع متخلفین به روز کردن بانک اطلاعات	۴ بنا به مورد	کارکنان و مراجعین	۸۰
۴	(تبلیغات محیطی) فضا سازی و تبلیغات محیطی اثربخش برای کارکنان و مراجعین با استفاده از روشها و ابزار نوین مانند نصب تابلو، تندیس، گنجینه، نمایشگر و فراهایی از منشور اخلاقی سازمان و توزیع بروشور راجع به صیانت از حقوق شهروندی	هسر ۱۰۰ متر فضای اداری در طبقات حداقل یک اثر	-	کارکنان و مراجعین	۸۰
۵	(تشویقات) تشویق مدیران و کارکنان خوش برخورد، پی گیر و پاسخگو نسبت به مراجعین و کسانیکه در جهت برای تکریم ارباب رجوع تدابیر مناسب اتخاذ می نمایند	۱ نوبت در سال	٪۱	کارکنان و مدیران	۴۰
۶	(خدمات) تسهیل در ارائه خدمات اتخاذ تدابیر و سازوکارهای لازم برای مراجعات مردمی نظیر الکترونیک نمودن نظام اداری و خدماتی، تمرکززدایی، کوتاه کردن فرایند خدمات، ارائه خدمات از طریق پیشخوانهای دولت و ...	حداقل یک فعالیت	-	مراجعین	۹۰
۷	(راهنمایی مراجعین) پاسخگویی و راهنمایی مراجعین از طریق ایجاد یا ارتقاء سامانه تلفنی، سایت، پیامک و رسیدگی به شکایات و فعال کردن میز خدمت مجهز به IT در ورودی سازمانها با بکارگیری افراد مجرب و خوش برخورد به منظور راهنمایی و آشنا نمودن مراجعین به قوانین و مقررات و کمک به حل مشکل و نظرسنجی از رضایت آنان	۱ سامانه	بنا به مورد	مراجعین	۸۰
۸	(آموزش عمومی) اجرای برنامه آموزشی و توجیهی جهت آشنایی مردم با قوانین و مقررات، حقوق و تکالیف، شرایط و ضوابط	٪۱۰۰	بنا به مورد	مراجعین	۶۰
۹	(ملاقات مردمی) حضور در مجامع و ملاقات مردمی مدیران دستگاهها و واحدهای تابعه	حداقل ۲ ساعت در هفته	بنا به مورد	مراجعین	۴۰
۱۰	(روانسازی قوانین و مقررات) آسیب شناسی نابسامانیهای قانونی و بروکراسی اداری که منجر به طولانی شدن فرایند اقدامات و نارضایتی مردم می شود	بنا به نیاز	٪۱۰۰	اعضای ستاد صیانت	۵۰
۱۱	(سازمان و کارکنان) ابتکارات سازمانی برای ارتقاء منزلت اجتماعی سازمان و کارکنان	بنا به نیاز	٪۱۰۰	اعضای ستاد صیانت	۵۰
۱۲	(بازرسی) بازرسی و نظارت نوبه ای موردی، محسوس و غیر محسوس بر عملکرد مراکز تابعه برای رعایت قوانین و مقررات و حقوق مراجعین و اجرای دستورالعمل	دو مرحله بازرسی بازرسی موردی	بنا به نیاز ٪۱۰۰	اعضای ستاد	۱۱۰