

## برنامه‌های ده‌گانه عفاف و حجاب

### برنامه‌ی اول

اجرای برنامه‌های فرهنگی و هنری با موضوع عفاف و حجاب برای کارکنان و خانواده‌های آن‌ها در زمینه‌های:

- ۱) برگزاری مسابقه‌ی کتاب‌خوانی همراه با نوآوری و آزمون حضوری (۲) اجرای تئاتر (۳) نمایش فیلم (۴)
- برگزاری نمایشگاه فرهنگی یا مُد لباس (۵) عرضه‌ی بسته‌های فرهنگی کتاب، سی‌دی، بروشور، چادر و ... (۶)

برگزاری اردوهای فرهنگی، زیارتی و سیاحتی و راهیان نور با رویکرد ترویج فرهنگ عفاف و حجاب و اولویت برای سفر اولی‌ها.

### شرح فعالیت:

۱ - برگزاری نمایشگاه فرهنگی یا مُد لباس، ارائه‌ی الگوهای مطلوب اسلامی - ایرانی در بخش پوشش و مد و لباس برای کارکنان دولت و خانواده‌ها، هماهنگی با کارگروه مد لباس وزارت ارشاد و یا سایر مراکز ذی‌ربط الزامی است و دستگاه‌ها می‌بایست نسبت به اختصاص اعتبار لازم از ردیف بودجه رفاهی کارکنان و یا سایر منابع برای تخفیف اقدام نمایند.

۲- عرضه‌ی بسته‌های فرهنگی نیز در نمایشگاه‌ها و یا در مراسم و مناسبت‌ها با تخفیف ویژه انجام پذیرد.

۳- دستگاه‌های اجرائی از برنامه‌های این بند، متناسب با توان و نیاز خود در طول سال حداقل چهار برنامه را اجرا نمایند به طوری که ۵۰٪ از کارکنان و خانواده‌های آنان جزو شرکت‌کنندگان در برنامه‌ها باشند.

۴- به منظور استقبال بیشتر کارکنان برای هر برنامه، اطلاع‌رسانی و تبلیغات لازم انجام شود.

۵- در برنامه‌های مذکور از هنرمندان متعهد و متخصص و آثار و تولیدات آنان در عرصه‌ی عفاف و حجاب استفاده شود.

۶- روش‌های ابتکاری هم‌چون؛ ارسال پیامک تبریک تولد به کارکنان همراه با یک پیام اخلاقی درباره‌ی خانواده، عفاف و حجاب، و .... به عنوان شیوه‌های اثربخش توجه شود.

۷- نسبت به استفاده از اتوماسیون اداری و نیز فضاهای مجازی به منظور اطلاع‌رسانی از برنامه‌ها و گسترش فرهنگ عفاف و حجاب کارکنان، تلاش بیشتری به عمل آید.

۸- از فرصت تابستان و سایر تعطیلات در قالب برنامه‌های غنی‌سازی اوقات فراغت خانواده‌ها و فرزندان کارکنان نظیر برگزاری اردو، با رویکرد عفاف و حجاب، استفاده‌ی بیشتری به عمل آید.

۹- اردوهای فرهنگی، زیارتی و سیاحتی و راهیان نور می‌بایست حداقل در یک مرحله برای ۱۰٪ کارکنان و خانواده‌های آن‌ها در طول سال (تعطیلات تابستانی یا تعطیلات نوروزی) با اولویت سفر اولی‌ها برگزار شود.

در اجرای اردوها ۱- استفاده از برنامه‌های فرهنگی و آموزشی ۲- راویان رزمنده‌ی ۸ سال دفاع مقدس و متأهل و آشنا به احکام دینی ۳- جزوات و کتب مرتبط با ۸ سال دفاع مقدس همراه با مشخصات عملیات ۴- تصاویر؛ خاطرات؛ فیلم؛ و ... تهیه و سی‌دی برای ایجاد فضای معنوی و برنامه‌های گسترش عفاف و حجاب استفاده شود.

## **برنامه‌ی دوم**

ارائه‌ی مشاوره‌های اخلاقی، خانوادگی و دینی با محوریت بنیاد خانواده و ترویج عفاف و حجاب با استفاده از مشاوران متعهد و توانمند برای متقاضیان و علاقه‌مندان.

## **شرح فعالیت:**

۱- در اجرای این برنامه باید از مشاوران متأهل، مجرب، و آشنا به آموزه‌های دینی استفاده کرد.

۲- این برنامه برای کارکنان دستگاه به ازای هر ۱۰۰ نفر حداقل ۲ ساعت در ماه پیش‌بینی شود.

## **برنامه‌ی سوم**

برگزاری جلسات ستاد صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی دستگاه و برنامه‌ریزی در حوزه‌های فرهنگی، تبلیغی، آموزشی و پژوهشی و بازرسی و نظارت.

## شرح فعالیت‌ها:

۱- جلسات ستاد صیانت باید در وزارت‌خانه یا سازمان و مراکز تابعه، واحدهای تحت نظارت و هم‌چنین ادارات کل مربوطه در استان‌های سراسر کشور بالای ۱۰۰ نفر برگزار شود. هماهنگی و اجرای برنامه‌های یازده‌گانه‌ی ترویج عفاف و حجاب و بررسی وضعیت عفاف و حجاب در واحدهای تابعه و تحت نظارت از موضوعات جلسه‌ی ستادهای صیانت است.

۲- اعضای ستاد صیانت هر دستگاه مسؤولان ذیل هستند:

(۱) رئیس ستاد (۲) جانشین ستاد (۳) دبیر عفاف و حجاب (۴) مسؤول فرهنگی (۵) فرماندهی بسیج (۶) مدیر حراست (۷) مدیر بازرسی (۸) مشاور امور بانوان (۹) مدیر آموزش (۱۰) مدیر حقوقی (۱۱) مدیر ارزشیابی و انتصابات (۱۲) مسؤول ستاد احیا امر به معروف و نهی از منکر (۱۳) دیگر معاونان و مدیران مرتبط با موضوع (تشکیل جلسات با اعضای مذکور بنا بر صلاح دید ریاست ستاد خواهد بود).

۳- مصوبات ستاد صیانت دستگاه، جهت اطلاع و اجرا حتماً به مراکز زیرمجموعه و ادارات استانی ابلاغ شود.

۴- یک نسخه از مستندات (صورت‌جلسات، مصوبات، ابلاغیه‌ها به مراکز زیرمجموعه ارزیابی عملکرد آنها) به بازرسان و دبیرخانه‌ی ستاد مرکزی صیانت ارسال شود.

## برنامه‌ی چهارم

بازرسی از مراکز و واحدهای تابعه‌ی دستگاه مربوطه از اجرای مصوبه‌ی شورای عالی انقلاب فرهنگی، برنامه‌های درون‌سازمانی ده‌گانه توسط اعضای ستاد صیانت دستگاه. پاسخگویی به هیأت‌های بازرسی ستاد مرکزی صیانت (وزارت کشور).

## شرح فعالیت‌ها:

۱- اعضای ستاد صیانت هر دستگاه از دو محور ذیل در زیرمجموعه بازرسی به عمل آورد:

الف) برنامه‌های برون‌سازمانی: مصوبه‌ی شورای عالی انقلاب فرهنگی (دستگاه‌های مشمول این مصوبه).

ب) برنامه‌های درون‌سازمانی ده‌گانه.

۲- بازرسی سالانه حداقل یک مرحله از تمامی واحدها و مراکز زیرمجموعه انجام شود.

۳- حضور رئیس یا جانشین یا نماینده‌ی تام‌الاختیار یا دبیر عفاف و حجاب ستاد صیانت دستگاه ضروری است.

۴- به‌منظور یکنواختی و قانونمند شدن بازرسی‌ها، از چک‌لیست تهیه‌شده توسط بازرسی ستاد مرکزی صیانت (وزارت کشور) استفاده شود (چنان‌چه چک‌لیست‌ها نیاز به بومی‌سازی داشته باشند، می‌بایست به تأیید ستاد صیانت دستگاه‌های مربوطه برسد).

۵- پس از بازرسی از مراکز، برای رفع معایب و تقویت محاسن پیگیری‌های لازم به عمل آید.

۶- ارائه‌ی نتیجه‌ی بازرسی‌ها به‌صورت ارزیابی عملکرد و امتیازبندی برای رقابت سالم میان واحدهای تابع مدنظر باشد.

۷) یک نسخه از گزارش بازرسی (چک‌لیست، ابلاغیه‌ی بازرسی، نتایج و اقدامات به‌عمل‌آمده) پس از رؤیت عالی‌ترین مقام دستگاه برای ستاد مرکزی صیانت ارسال شود.

۸) بازرسی از ستاد صیانت دستگاه‌های اجرایی به عهده‌ی هیأت‌های بازرسی ستاد مرکزی صیانت (وزارت ستاد) است و ستاد صیانت دستگاه آمادگی لازم را در طول سال برای همکاری و پاسخگویی به هیأت‌های بازرسی و ایجاد هماهنگی لازم در واحدهای تابعه داشته باشد.

## برنامه‌ی پنجم

رعایت الزامات اداری و شئون اسلامی

## شرح فعالیت‌ها:

۱- حدود پوشش کارکنان زن برابر دستورالعمل‌های مربوطه شامل چادر یا مانتوی غیرچسبان با آستین بلند تا زیر زانو و بدون علائم، شلوار پارچه‌ای، مقنعه‌ی بلند با رنگ‌های سنگین و بدون آرایش و زیورآلات و کفش پاشنه‌بلند است.

۲- در هر دستگاه نسبت به تهیه‌ی تدوین و ترویج منشور اخلاقی و رفتاری به‌ویژه در حوزه‌ی عفاف و حجاب و رعایت شئون اسلامی اقدام شود.

۳- مسؤولان حراست با هماهنگی دبیر عفاف و حجاب و مدیران دستگاه مربوطه پس از اطمینان از اقدامات فرهنگی و مشاوره‌ای نسبت به کارکنان بدحجاب تذکر شفاهی و کتبی داده و در صورت عدم رعایت به هیأت‌های تخلفات اداری معرفی نمایند. بند ۲۰ از تخلفات اداری، مصوبه ۷/۹/۷۲ مجلس شورای اسلامی و ابلاغ رئیس‌جمهور وقت در تاریخ ۲۲/۹/۷۲، (رعایت نکردن حجاب اسلامی) است.

۴- از بودجه‌ها و اعتبارات قانونی اختصاص‌یافته برای اجرای برنامه‌های ترویج فرهنگ عفاف و حجاب کارکنان و خانواده‌های آن‌ها اقدام شود.

۵- در راستای سالم‌سازی روابط بین کارکنان و به‌منظور کاهش اختلاط بین کارمندان زن و مرد بنا به تدبیر مدیر مربوطه نسبت به تفکیک و جداسازی محل کار آنان اقدام شود.

۶- نسبت به عدم به‌کارگیری منشی زن برای مدیران مرد و بالعکس اقدام لازم به عمل آید.

۷- نسبت به جداسازی سرویس‌های ایاب و ذهاب و غذاخوری اقدام شود.

۸- مدیر مربوطه با پیگیری دبیران عفاف و حجاب نسبت به تهیه‌ی دستورالعمل و پیوست فرهنگی برای رعایت شئون اسلامی و ترویج عفاف و حجاب در برپایی جشنواره‌ها، نمایشگاه‌ها و همایش‌ها، اماکن تفریحی، شهرک‌های سازمانی، فروشگاه‌های تابعه و نحوه‌ی حضور کارکنان در اجلاس‌ها و سفرهای بین‌المللی اقدام نمایند.

- ۹- از برخوردهای سلیقه‌ای با پدیده‌ی بدپوششی پرهیز و کاملاً منطقی عمل شود (در واقع اقدامات انضباطی به‌عنوان آخرین اقدامات باشد). ابتکارها و نوآوری‌ها برای ستاد مرکزی صیانت ارسال شود.
- ۱۰- مدیران مربوطه به کارکنانی که در تکریم مراجعان محجبه کوتاهی می‌کند، تذکر دهند.

### برنامه‌ی ششم

راهنمایی و ارشاد و تذکر به مراجعان و کارکنان نسبت به رعایت حدود پوشش و شئون اسلامی در اجرای دستورالعمل سازمان حراست کل کشور.

### شرح فعالیت‌ها:

- ۱- مفاد دستورالعمل شماره ۱/۱۲/م/۳/۷۵۰ تاریخ ۹/۸/۹۱ ارسالی سازمان حراست کل کشور به دفاتر حراست دستگاه‌های اجرایی اجرا شود.
- ۲- تابلوی رعایت پوشش و قانون عفاف و حجاب اسلامی در ورودی ساختمان و معرض دید مراجعان نصب شود.
- ۳- حدود پوشش کارکنان زن برابر دستورالعمل‌های مربوطه شامل چادر یا مانتوی غیرچسبان وزیر زانو با آستین بلند و بدون علائم، شلوار پارچه‌ای، مقنعه بلند با رنگ‌های سنگین و بدون آرایش، زیورآلات نمایان و کفش پاشنه‌بلند است.
- ۴- حدود پوشش کارکنان مرد (به‌منظور ایجاد هماهنگی و انضباط در محیط اداری و منزلت اجتماعی کارمندان) کت و شلوار بدون استفاده از کراوات، و زیورآلات (زنجیر طلا و ...) و آرایش موی سر به سبک معمولی.
- ۵- سازوکار اجرایی این نظارت و ارزیابی اوضاع کنونی در ستاد صیانت دستگاه مربوطه بررسی، تسهیل و اجرایی شود.

## برنامه‌ی هفتم

برگزاری همایش‌ها و نشست‌های آموزشی و جلسات هم‌اندیشی با رویکرد عفاف و حجاب در سال طی ۶ جلسه ۲ ساعته (برای هر گروه یک جلسه) و با حضور ۵۰٪ کارکنان و مدیران هر دستگاه (حداقل در دو مرحله) و ۲۵٪ خانواده آن‌ها.

### شرح فعالیت‌ها:

۱- ستاد صیانت هر دستگاه با استفاده از ظرفیت همه‌ی اعضا نسبت به برنامه‌ریزی پرمحتوا و اجرای بانشاط و استفاده از روش‌های نو و ابتکاری در این برنامه اهتمام نمایند.

۲- از فرصت تابستان و سایر تعطیلات و مناسبت‌ها (در قالب برگزاری یک دوره‌ی یک‌روزه) به‌منظور حسن اجرای این برنامه برای کارکنان، همسران و فرزندان آنان به تفکیک استفاده شود.

۳- از اساتید و شخصیت‌های مجرب و فاضل و خوش‌بین حوزوی و دانشگاهی مورد تأیید دستگاه‌های ذی‌ربط جهت ارتقای جذابیت‌های همایش‌های کارکنان و دانشجویان استفاده شود.

۴- مخاطبان و تعداد برنامه‌های جلسه هفتم به شرح ذیل است:

همایش کارکنان (زن و مرد) ۱ جلسه، همایش ویژه‌ی کارکنان زن و همسران کارکنان مرد ۱ جلسه، همایش ویژه‌ی کارکنان مرد و همسران کارکنان زن ۱ جلسه، همایش ویژه‌ی فرزندان دبیرستانی کارکنان ۱ جلسه، مراسم ویژه‌ی فرزندان دبیرستانی و کودکان کارکنان ۱ جلسه.

۵- بر حضور مدیران دستگاه‌ها به‌منظور حسن اجرای برنامه‌ها تأکید می‌شود.

۶- حضور ۵۰٪ کارکنان در هر سال در برنامه‌های آموزشی عفاف و حجاب الزامی بوده و جزو آموزش‌های بدو ورود و حین خدمت و بر اساس مصوبات معاونت توسعه‌ی مدیریت و سرمایه‌ی انسانی ریاست جمهوری محاسبه شود.

## برنامه‌ی هشتم

تولید یا حمایت دو اثر از آثار علمی، هنری و فرهنگی با موضوع عفاف و حجاب در زمینه‌های: (۱) تولید فیلم یا پویانمایی یا تئاتر یا مستند (۲) تألیف کتاب (۳) تولید نشریه (۴) انجام پژوهش (۵) ایجاد سایت در فضای مجازی (۶) موسیقی (۷) نقاشی و کاریکاتور و ... .

### شرح فعالیت‌ها:

۱- در طول اجرای این برنامه از ظرفیت دستگاه مربوطه، متناسب با نیاز مرتبط با وظایف ذاتی خود و یا از طریق مؤسسات تخصصی مردم‌نهاد در طول سال برای حداقل ۲ برنامه به‌صورت جذاب استفاده شود.

۲- در اجرای برنامه هشتم از هنرمندان و نویسندگان متعهد و متخصص فعال در عرصه‌ی عفاف و حجاب و نیز دستگاه‌های فرهنگی هم‌چون صداوسیما و سازمان تبلیغات اسلامی، بسیج سازندگی و سازمان اوقاف و ... همراه با نظارت لازم استفاده شود.

۳- به‌منظور جذب هرچه بیشتر افراد به فرهنگ غنی حجاب و عفاف.

۴- در تولیدات فرهنگی و هنری به اثربخشی و جذابیت فیلم‌های کوتاه، بلوتوث، پیامک با سوژه‌های خانواده موفق، دختر نمونه، زنان الگو و ... تأکید شود.

۵- در صورت انجام پژوهش به نکات ذیل توجه شود: (۱) کاربردی باشد (۲) تکراری نباشد (۳) اولویت با بررسی علل و عوامل بدپوششی و بدحجابی کارکنان و خانواده‌های آنان و ارائه راه‌کارهای مؤثر در رفع آنان باشد.

## برنامه‌ی نهم

فضاسازی و تبلیغات محیطی با استفاده از شیوه‌های اثربخش و ابزارهای نوین تبلیغی نظیر: نصب تابلو، نصب مانیتور، نصب نمادها و ... .



## شرح فعالیت‌ها:

۱- نصب تابلوها، نمادها و... به صورت هنرمندانه، اثربخش، غیرمستقیم، کوتاه‌مدت و جذاب و برگرفته از

آموزه‌های دینی در حوزه ترویج فرهنگ عفاف و حجاب و رعایت شئون و پوشش اسلامی باشد.

۲- تغییر نوبه‌ای تابلوها، نمادها و ... در سال طی ۴ مرحله انجام شود.

۳- اجرای این برنامه، عمدتاً در مسیرهای پر رفت‌وآمد و ورودی‌ها و سالن‌های انتظار و طبقات باشد.

## برنامه‌ی دهم

تشویق کارکنان فعال در امور: (۱) ترویج و گسترش عفاف و حجاب (۲) استفاده از حجاب برتر (چادر) (۳)

تغییر پوشش به حجاب برتر.

## شرح فعالیت‌ها:

۱- این برنامه به منظور ایجاد انگیزه به گونه‌ای برنامه‌ریزی و اجرا شود که موجب تشویق دیگر کارکنان به

سمت حجاب گردد.

۲- از طریق ترفیعات اداری، اعطای لوح و هدایا، اعزام به اردوها و سفرهای زیارتی، سیاحتی و... در تشویق

کارکنان فعال در حوزه‌ی گسترش عفاف و حجاب استفاده شود.

برنامه‌های هشت‌گانه‌ی صیانت از حقوق شهروندی در دستگاه‌های اجرائی و استان‌های سراسر

## کشور

### برنامه‌ی اول: امور ستادی

برگزاری جلسات هماهنگی برای اجرای برنامه‌های ستاد صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی

دستگاه مربوطه و شرکت در جلسات ستاد مرکزی صیانت (وزارت کشور)

## شرح فعالیت:

۱- برگزاری جلسات ستاد صیانت در وزارتخانه، سازمان و واحدهای تابعه و ستاد صیانت استانهای سراسر کشور به منظور برنامه ریزی، هماهنگی و اجرای برنامه‌ها (۴ جلسه در سال).

۲- تبیین، احصا و اولویت بندی شاخص‌های اختصاصی حقوق شهروندی دستگاه مربوطه جهت دستیابی به اهداف حقوق شهروندان.

تبصره: تعریف حداقل ۵ مورد از شاخص‌های اختصاصی هر دستگاه و سازمان در حوزه ملی و یا استانی.

۳- انعقاد تفاهم‌نامه همکاری در راستای ارتقای فرهنگ حقوق شهروندان با دستگاه‌های ذی ربط (قضایی، رسانه ملی و مراکز آموزشی و ...).

۴- شرکت فعال در جلسات ستاد مرکزی صیانت (وزارت کشور).

تبصره ۱: رئیس و دبیر ستاد صیانت دستگاه مربوطه موظف هستند در جلسات ستاد مرکزی صیانت شرکت فعال داشته باشند.

تبصره ۲: وظایف ستاد صیانت هر دستگاه در بخش‌نامه‌ی اصلاح ساختار ستاد صیانت دستگاه‌های اجرائی به شماره‌ی ۱۳۴۰۷۱/۸ مورخ ۲۵/۱۰/۹۱ ابلاغ شده است.

۵- بررسی و پاسخگویی به مکاتبات و گزارش‌های واصل و همکاری با هیأت‌های اعزامی از ستاد مرکزی (وزارت کشور).

### برنامه‌ی دوم: آموزش مدیران، کارکنان و مردم

این برنامه شامل دو بخش است.

الف- برگزاری همایش‌ها، کارگاه‌های آموزشی و جلسات اخلاق اداری ویژه‌ی مدیران و کارکنان به منظور ارتقای سطح آگاهی آنان به رعایت قوانین و مقررات و اخلاق حرفه‌ای.

ب- آموزش برای مراجعان، جامعه‌ی هدف (تحت پوشش) و عموم مردم جهت آشنایی آنان با حقوق و تکالیف متقابل مردم و دولت و شرایط و ضوابط حاکم بر قوانین.

۱- برگزاری همایش با حضور مدیران، کارشناسان و کارکنان دستگاه مربوطه با موضوع صیانت از حقوق شهروندی و ارتقای سلامت نظام اداری و رشد ارزش‌های اخلاقی جامعه‌ی اداری، با استفاده از اساتید مجرب حوزه و دانشگاه (یک‌بار در سال).

۲- برگزاری نشست‌های علمی و تخصصی، هم‌اندیشی، آسیب‌شناسی و دستیابی به راه‌کارهای انضباط اداری و ترویج قانون‌گرایی و پیشگیری از تخلفات و فساد اداری (دو بار در سال).

۳- آموزش حقوق شهروندی مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی از طریق برگزاری دوره‌های آموزش ضمن خدمت (یک‌بار در سال).

۴- برگزاری جلسات اخلاق اداری ماهانه برای مدیران و کارکنان دستگاه اجرایی، مراکز تابعه و استان‌های سراسر کشور با استفاده از اساتید اخلاق.

۵- تولید و توزیع بسته‌های آموزشی حقوق شهروندی و مباحث کلاس‌های اخلاق اداری برای مدیران و کارکنان و برگزاری مسابقات از محتوای آموزشی آن‌ها.

۶- در پایان برنامه‌ها از شرکت‌کنندگان نظرسنجی و در جهت بهبود کیفیت و اثربخشی آن‌ها استفاده لازم به عمل آید.

۷- استفاده از صداوسیما و تبلیغات شهری و سایر رسانه‌ها برای توجیه عمومی و آموزش همگانی.

۸- مشروط کردن صدور پروانه و ارائه‌ی بعضی از خدمات به مطالعه‌ی جزوات مربوطه و شرکت در آزمون.

۹- تهیه و توزیع بروشورهای آموزشی، توجیهی مناسب برای دریافت‌کنندگان خدمات.

۱۰- نظرخواهی از شرکت‌کنندگان دوره‌های آموزشی و آزمون‌ها و صدور گواهی‌نامه‌های مربوطه.

**برنامه‌ی سوم: کاهش سرانه‌ی تخلفات و فساد اداری**

فعال‌سازی و تقویت واحدهای نظارتی درون‌سازمانی، انجام بازرسی‌های مستمر، ارشاد و ارجاع کارکنان متخلف به هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری.

۱- استفاده از ظرفیت‌های دستگاه از جمله؛ حراست، بازرسی، امور حقوقی، حفاظت کارکنان، بسیج، شورای امر به معروف و نهی از منکر، ائمه‌ی جماعات و افراد معتمد و مؤثر برای جمع‌آوری محسوس و غیرمحسوس گزارش تخلفات اداری.

۲- ارشاد متخلفین از طریق ارجاع به دوره‌های آموزشی، تذکر و مشاوره‌ی قبل از رسیدگی توسط هیأت تخلفات اداری به منظور پیشگیری و کاهش تخلفات و مقابله با فساد اداری.

۳- فعال کردن هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری و راه‌اندازی بانک اطلاعات تخلفات و فساد اداری و شناسایی و فرایندهای وقوع فساد اداری.

۴- ایجاد یا تقویت واحدهای نظارتی درون‌سازمانی و انجام بازرسی‌های مستمر از واحدهای تحت پوشش.

۵- افزایش تعامل با واحدهای نظارتی سایر دستگاه‌های اجرایی و همکاری با نظارت و بازرسی قوه‌ی مقننه و قضاییه.

۶- ارتقای روحیه‌ی خودکنترلی و وجدان کاری در سازمان و احیای فریضه‌ی امر به معروف و نهی از منکر در سازمان.

۷- استفاده از ظرفیت فرهنگی و اجتماعی سازمان در جهت ایجاد حس مسؤولیت و تقویت روحیه‌ی دینی مدیران و کارکنان برای پیشگیری از هرگونه تخلفات.

### **برنامه‌ی چهارم: تبلیغات محیطی**

فضاسازی و تبلیغات محیطی اثربخش برای مدیران، کارکنان به‌ویژه مراجعان با استفاده از روش‌ها و ابزارهای نوین مانند؛ تابلو، تندیس، گنچینه‌ی نمایشگر، بروشور و نصب تابلویی از منشور اخلاقی سازمان هم‌چنین بهره‌گیری از وسایل ارتباط جمعی، رسانه‌ها، صداوسیما و مطبوعات برای تبلیغ در محیط اجتماعی با موضوع حقوق شهروندی.

۱- گردآوری مجموعه منابعی از آموزه‌های دینی، اخلاقی، تربیتی و علمی در حوزه‌های مربوط به حقوق شهروندان به منظور استفاده در فضا سازی تبلیغات محیطی.

۲- استفاده از ظرفیت‌های مردمی، هنرمندان، آثار هنری و نظر کارشناسان تبلیغات و رسانه جهت نوسازی شیوه‌های تبلیغی.

۳- تغییر نوبه‌ای محتوای تبلیغات محیطی در طول سال حداقل ۴ مرتبه انجام شود.

۴- تبلیغات محیطی مورد نظر عمدتاً در مسیرهای پر تردد و اصلی، ورودی‌ها و سالن‌های انتظار باشد.

۵- هماهنگی و همکاری با نهادهای فرهنگی (ستاد احیای امر به معروف و نهی از منکر و ستاد اقامه‌ی نماز و بسیج و ائمه‌ی محترم جماعات) از طریق شورای فرهنگی دستگاه‌ها و سازمان‌ها در اجرای برنامه‌های تبلیغات محیطی.

#### **برنامه‌ی پنجم: تشویقات و تنبیهات**

ارتقای منزلت سازمان و کارکنان و با ترغیب مدیران و کارکنان خوش‌برخورد، پیگیر و پاسخگو نسبت به مراجعان که تدابیر مناسبی برای تکریم ارباب رجوع اتخاذ می‌کنند و نیز پیگیری تنبیه متخلفین در این موضوع.

۱- این برنامه به گونه‌ای طراحی شود که ضمن پیش‌بینی مشوق‌های لازم با رعایت شاخصه‌های ارزیابی اداری و شیوه‌ی اجرا موجب انگیزه در دیگران شده و از تأثیر منفی بر دیگران جلوگیری نماید.

۲- برنامه‌های پیشنهادی قابل طرح پس از بحث و بررسی و تصویب در ستاد صیانت دستگاه مربوطه اجرا شود.

۳- ضوابط، مقررات و آیین‌نامه‌های این موضوع که در قانون خدمات کشوری و طرح تحول اداری و دستورالعمل ارزشیابی کارکنان آمده مورد توجه قرار گیرد.

۴- از ظرفیت‌های مناسبت‌های ملی (جشنواره شهید رجایی، هفته‌ی دولت و ...) و مناسبت‌های اختصاصی دستگاه‌های اداری در جهت تشویق و ترغیب کارکنان استفاده شود.

۵- در اجرای برنامه‌ها می‌توان از ظرفیت اردوهای زیارتی، علمی، سیاحتی و فرهنگی و ... جهت تشویق کارکنان ساعی در این زمینه استفاده نمود.

۶- مدیران در انتصابات و ترفیعات اداری به عملکرد کارکنان در حوزه‌ی حقوق شهروندی به‌عنوان یکی از شاخص‌های لیاقت، توانایی و شایستگی آنان توجه نمایند.

۷- مدیران و کارکنانی که برخورد نامناسب با ارباب‌رجوع دارند و توجهی به تکریم ارباب‌رجوع نداشته باشند، موضوع در ستاد صیانت بررسی و در صورت تکرار جهت رسیدگی به هیأت تخلفات اداری معرفی شوند.

### برنامه‌ی ششم: خدمت‌رسانی

خدمت‌رسانی مناسب با اتخاذ تدابیر و سازوکارهای لازم، پاسخگویی و راهنمایی مراجعان با فعال کردن میز خدمت، رسیدگی شکایات، برگزاری ملاقات عمومی، توسعه‌ی دولت الکترونیک و شفاف‌سازی فرآیند انجام کار، تمرکززدایی، ارتقای سامانه‌ی تلفنی و پیامک، انجام نظرسنجی از رضایتمندی مراجعان و ...

۱- راهنمایی و اطلاع‌رسانی مناسب به مراجعان از نحوه‌ی ارائه‌ی تسهیلات و خدمات به آنان در ورودی ادارات انجام شود.

۲- توسعه و گسترش هرچه بیشتر مراکز ارائه‌ی تسهیلات و خدمات به مراجعان مانند پلیس ۱۰+، پیشخوان دولت و ...

۳- خدمات الکترونیکی توسعه‌یافته و معایب موجود به‌منظور افزایش رضایتمندی کاربران و مراجعان برطرف شود.

۴- روش‌های جایگزین ارائه‌ی خدمات موردنظر در صورت مختل شدن سیستم موجود پیش‌بینی شود.

۵- برای اجرای این برنامه ایجاد یا ارتقای سامانه‌ی تلفنی، سایت، پیامک و ... ضروری است.

۶- میز خدمت مجهز به IT در ورودی سازمان‌ها راه‌اندازی یا فعال گردد و از افراد خوش‌برخورد و توانمند و بانگیزه در این مسؤولیت به‌کارگیری شود.

۷- برای استفاده از متون قوانین و مقررات جاری موردنیاز جهت آگاهی متقاضیان از تلفن گویا و ارسال پیامک و از سایت‌های سازمان‌ها استفاده شود.

۸- برنامه‌ی ملاقات مردمی حداقل دو ساعت در هفته توسط مدیران میانی و عالی صورت گیرد.

۹- حضور مدیران در دیدار از مجامع مردمی نظیر مساجد، نماز جمعه‌ها، مناسبت‌ها و مراسم و پاسخ به سؤالات و درخواست‌های مردم.

۱۰- از میزان رضایتمندی مراجعان در اجرای فعالیت‌های مذکور نظرسنجی به عمل آید.

### **برنامه‌ی هفتم: روان‌سازی قوانین و مقررات**

آسیب‌شناسی نابسامانی‌های قانونی و بوروکراسی اداری که منجر به طولانی شدن فرآیند اقدامات و نارضایتی مردم می‌شود و پیگیری برای رفع موانع.

۱- شناسایی قوانین و مقررات زائد و دست‌وپاگیر اداری، موازی و مزاحم.

۲- جمع‌آوری پیشنهادهای اصلاح قوانین و مقررات زائد و ناکارآمد از مراکز مربوطه و پیگیری برای تصویب در مراجع ذی‌ربط.

۳- بررسی مقررات و شفاف‌سازی روند ارائه‌ی خدمات در مؤسسات تحت نظارت به‌منظور تسهیل در امور مراجعان.

### **برنامه‌ی هشتم: بازرسی**

نظارت و بازرسی نوبه‌ای و موردی، محسوس و نامحسوس توسط دستگاه مربوطه از واحدهای تابعه به‌منظور تعیین وضعیت اجرای دستورالعمل حاضر

۱- بازرسی از اجرای برنامه‌ی هشت‌گانه‌ی صیانت از حقوق شهروندی ابلاغی ستاد مرکزی صیانت از ادارات و واحدهای تابعه، یک مرحله در پایان سال.

۲- از کارکنان به‌منظور تعیین رضایتمندی آنان از برنامه‌های صیانت از حقوق شهروندی نظرسنجی به عمل آید.

۳- از ارباب‌رجوع در خصوص رضایتمندی آنان از نحوه‌ی ارائه‌ی خدمات توسط ادارات و کارکنان مربوطه نظرسنجی شود.

۴- حضور رئیس یا جانشین ستاد دستگاه صیانت مربوطه یا نماینده‌ی تام‌الاختیار ایشان به همراه دبیر حقوق شهروندی در انجام بازرسی از مراکز تابعه ضروری است.

۵- به‌منظور یکنواختی و توانمند شدن بازرسی‌ها، از چک‌لیست تهیه‌شده توسط بازرسی ستاد مرکزی صیانت (وزارت کشور) استفاده شود (چنان‌چه چک‌لیست‌ها نیاز به بومی‌سازی داشته باشد، می‌بایست به تأیید ستاد مرکزی صیانت برسد).

۶- پس از بازرسی از مراکز تابعه، برای اصلاح امور و ارتقای سلامت نظام اداری در واحدهای موردنظر توسط دبیر حقوق شهروندی در دستگاه مربوطه پیگیری‌های لازم به عمل آید.

۷- یک نسخه از گزارش بازرسی‌ها، (چک‌لیست، ابلاغیه‌ی بازرسی، نتایج و اقدامات به‌عمل‌آمده) پس از رؤیت عالی‌ترین مقام دستگاه اجرایی برای بازرسی ستاد مرکزی صیانت ارسال شود.