جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور

وزیر

تاریخ ۹۴/۲/۵
شماره ۱۱۹۵۹
پیوست

بسمه تعالی

جناب آقای دکتر نوبخت معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور
جناب آقای دکتر فانی وزیر محترم آموزش وپرورش
جناب آقای مهندس نعمت زاده وزیر محترم صنعت ،معدن و تجارت
جناب آقای دکتر قاضی زاده هاشمی وزیر محترم بهداشت،درمان وآموزش پزشکی
جناب آقای دکتر آخوندی وزیر محترم راه وشهرسازی
جناب آقای دکتر ظریف وزیر محترم امور خارجه
جناب آقای دکتر طیب نیا وزیر محترم امور اقتصادی ودارایی
سردار سرتیپ پاسدار دکتر دهقان وزیر محترم دفاع وپشتیبانی نیروهای مسلح
جناب آقای دکتر واعظی وزیر محترم ارتباطات وفناوری اطلاعات
جناب آقای دکتر ربیعی وزیر محترم تعاون ،کار و رفاه اجتماعی
جناب آقای دکتر فرهادی وزیر محترم علوم ،تحقیقات وفناوری
جناب آقای دکتر جنتی وزیر محترم فرهنگ وارشاد اسلامی
جناب آقای مهندس چیت چیان وزیر محترم نیرو
جناب آقای مهندس زنگنه وزیر محترم نفت
جناب آقای دکتر حجتی وزیر محترم جهاد کشاورزی
حجت الاسلام و المسلمین جناب آقای پورمحمدی وزیر محترم دادگستری
جناب آقای دکتر گودرزی وزیر محترم ورزش وجوانان
جناب آقای دکتر سلطانی فر معاون محترم رییس جمهور و رییس سازمان میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری
جناب آقای دکتر صالحی معاون محترم رییس جمهور و رییس سازمان انرژی اتمی
حجت الاسلام والمسلمین جناب آقای شهیدی معاون محترم رییس جمهور ورییس بنیاد شهید وامور ایثارگران
سرکار خانم دکترابتکار معاون محترم رییس جمهور و رییس سازمان حفاظت محیط زیست
جناب آقای دکتر سرافراز رییس محترم سازمان صدا وسیمای جمهوری اسلامی ایران
سردار سرتیپ پاسدار نقدی رییس محترم سازمان بسیج مستضعفین
سردار سرتیپ پاسدار اشتری فرمانده محترم نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران
سرکار خانم مولاوردی معاون محترم زنان و خانواده رئیس جمهور
حجت الاسلام والمسلمین جناب آقای دکترخاموشی رییس محترم سازمان تبلیغات اسلامی
جناب آقای دکتر قالیباف شهردار محترم تهران
حجت الاسلام والمسلمین جناب آقای زرگر دبیر محترم ستاد احیاء امر به معروف ونهی از منکر
جناب آقای دکتر محسنی بندپی رییس محترم سازمان بهزیستی کشور
حجت الاسلام والمسلمین جناب آقای محمدی رییس محترم سازمان اوقاف وامور خیریه
جناب آقای مهندس فتاح ریاست محترم کمیته امداد حضرت امام خمینی (ره)
جناب آقای دکتر سیف رئیس کل محترم بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
جناب آقای سعیدی کیا رییس محترم بنیاد مستضعفان
جناب آقای اوحدی رییس محترم سازمان حج وزیارت
جناب آقای دکتر عادل آذر رییس محترم مرکز آمار ایران
جناب آقای دکترضیائی رییس محترم جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران
استانداران محترم و رؤسای ستاد صیانت استانهای سراسر کشور

جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور

وزیر

تاریخ ۹۴/۲/۵
شماره ۱۱۹۵۹
پیوست

رونوشت:

جناب آقای دکتر علی لاریجانی رییس محترم مجلس شورای اسلامی جهت استحضار

حجت الاسلام و المسلمین جناب آقای محسنی اژه ای معاون اول محترم قوه قضائیه جهت استحضار

جناب آقای حسین محمدی معاون محترم بررسی‌های دفتر مقام معظم رهبری جهت استحضار

حجت الاسلام و المسلمین جناب آقای دکترعلوی وزیر محترم اطلاعات جهت استحضار و ابلاغ به مبادی ذیربط برای اجرا

حجت السلام و المسلمین جناب آقای سالک رئیس محترم کمیسیون فرهنگی مجلس شورای اسلامی جهت استحضار

جناب آقای عزیزی رئیس محترم کمیسیون اجتماعی مجلس شورای اسلامی جهت استحضار

جناب آقای مخبر دزفولی دبیر محترم شورای عالی انقلاب فرهنگی جهت استحضار

حجت الاسلام و المسلمین جناب آقای تقوی رئیس محترم شورای سیاستگذاری ائمه جمعه جهت استحضار

حجت الاسلام و المسلمین جناب آقای سعید هاشمی دبیر محترم کمیسیون فرهنگی هیأت دولت

جناب آقای دکتر میرباقری قائم مقام محترم وزیر در امور اجتماعی و فرهنگی و جانشین ستاد مرکزی صیانت جهت اطلاع و اقدام

جناب آقای ناصریان معاون محترم توسعه مدیریت و منابع و رئیس ستاد صیانت وزارت کشور جهت اطلاع و اقدام در ستاد وزارت کشور

جناب آقای خندان‌دل معاون محترم وزیر و رئیس سازمان دهیاری‌ها و شهرداری‌های کشور جهت اطلاع و ابلاغ به شهرداری‌ها برای اقدام

جناب آقای حیدری مشاور محترم وزیر و مسئول هماهنگی حوزه وزارتی جهت اطلاع

جناب آقای دین پرست رییس محترم مرکز اطلاع رسانی و امور بین الملل جهت اطلاع

جناب آقای شوشتری مشاور محترم وزیر و رییس مرکز حراست جهت اطلاع

جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور

وزیر

تاریخ ۹۴/۲/۵
شماره ۱۱۹۵۹
پیوست

سلام علیکم

بااحترام، به استناد مصوبات شصت و چهارمین نشست شورای اجتماعی کشور به شماره ۲۷۱۴۹ مورخ ۹۳/۳/۱۱ و نهمین نشست رؤسا و دبیران ستاد صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندان دستگاه‌های اجرایی و استان‌های سراسر کشور به شماره ۷۶۳۲۸ مورخ ۹۳/۶/۲۳ و نیز ابلاغیه وزارت کشور به کلیه استانداری‌های کشور و دستگاه‌های اجرایی به شماره ۱/۸/۱۲۵۹۵۲ مورخ ۹۲/۱۱/۱ به پیوست برنامه‌های ۱۰ گانهٔ درون سازمانی ترویج و گسترش فرهنگ عفاف و حجاب ویژه کارکنان، خانواده‌ی آنان و مراجعین و نیز برنامه ۹ گانه صیانت از حقوق شهروندی دستگاه‌های اجرایی و استان‌ها که پس از دریافت و بررسی نظرات اصلاحی و پیشنهادات دستگاه‌های اجرایی و استانداریها، بازبینی شده ، ارسال می‌گردد.

با عنایت به ضرورت حرکت منسجم ، متوازن و اثربخش پیرامون موضوع مذکور لطفاً دستورات لازم برای پیش بینی مقدمات و اجرای فراگیر و نظام‌مند برنامه‌ها ، مسئولین ستاد صیانت دستگاه متبوع به ویژه جانشین و دبیران عفاف و حجاب و حقوق شهروندی و سایر مدیران ذیربط با رعایت ملاحظات به شرح زیر صادر فرمایید:

۱- ابلاغ دستورالعمل پیوست به مراکز و سازمان‌های تحت امر ، ادارات کل استانی و شهرستانی و مؤسسات اقماری
۲- برگزاری مرتب و منظم جلسه ستاد صیانت استان و دستگاه حداقل ۴ جلسه در سال
۳- استفاده از روش‌ها و ابزارهای نوین در اجرای برنامه‌ها متناسب با گروه‌های مخاطب و ماهیت سازمان
۴- آمادگی برای انجام نظارت‌های ستادی بر کیفیت و روند اجرای برنامه‌ها و پاسخگویی به بازرسی ستاد مرکزی صیانت مطابق جدول زمانبندی
۵- نظارت و ارزیابی از حسن اجرای برنامه‌ها در رده‌های تحت امر توسط ستاد صیانت دستگاه متبوع
۶- پیش بینی اعتبارات اجرای برنامه ها در برنامه های سالانه و تامین هزینه های اجرایی از محل اعتبارات فرهنگی و آموزشی، جاری و نیز سایر منابع
۷- ارسال گزارش عملکرد تحلیلی و مقایسه ای به صورت شش ماهه و سالانه به دبیرخانه ستاد مرکزی صیانت
۸- توجیه مدیران ارشد و بسیج منابع وتوانمندیها برای تسهیل و حمایت مؤثر از اجرای مطلوب برنامه ها
۹- اطلاع رسانی و تبلیغات متناسب با فضای عمومی و اقتضائات ویژه هر سازمان

بااحترام

عبدالرضا رحمانی فضلی
وزیر کشور و رئیس ستاد مرکزی
صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندان

جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور

دستورالعمل

برنامه‌های ۹گانه صیانت از حقوق شهروندی در دستگاه‌های اجرایی

(ویژه مدیران، کارکنان و مراجعین)

ستاد مرکزي صیانت از حریم امنیت عمومي و حقوق شهروندان وزارت کشور

حضرت امام خمینی(ره):

... به مجلس و دولت و دست‌اندرکاران توصیه می نمایم که قدر این ملت را بدانید و در خدمتگذاری به آنان خصوصا مستضعفان و محرومان و ستمدیدگان که نورچشمان ما و اولیای نعم همه هستند و جمهوری اسلامی ره آورد آنان و با فداکاری‌های آنان تحقق پیدا کردو بقای آن نیز مرهون خدمات آنان است، فروگذار نکنید و خود را از مردم وآنان را ازخود بدانید.

صحیفه امام، ج ۲۱، ص ۴۱۲.

مقام معظم رهبري(مدظله العالی):

... ممکن است ما انواع و اقسام کارها و برنامه‌ها را پیش رو داشته باشیم و اجرا کنیم. باید در میان آن‌ها، آن چه خدمت‌رسانی عمیق‌تر و ماندگارتر و زودبازده‌تر محسوب می‌شود، اولویت پیدا کند. به ویژه این کارها باید بیشتر در خدمت قشرهای مستضعف و محروم و محتاج جامعه صورت گیرد.

دستورالعمل برنامه‌های ۹گانه صیانت از حقوق شهروندان در دستگاه‌های اجرایی و استانهای سراسر کشور ویژه مدیران، کارکنان و مراجعین

کلیات:

۱- دبیران حقوق شهروندی دستگاه‌های اجرایی و مدیران کل اجتماعی استانداری‌ها، مسئول پی‌گیری و نظارت بر حسن اجرای برنامه‌های این دستورالعمل می‌باشند.

۲- جلسات منظمی با حضور مدیران مراکز تابعه و واحدهای تحت پوشش برای توجیه برنامه‌ها و پی‌گیری اجرای آنها برگزار شود.

۳- مخاطبان اصلی برنامه‌ها و اقدامات صیانت از حقوق شهروندان، ارباب رجوع، کارکنان و مدیران دستگاه‌های اجرایی می‌باشند.

۴- گزارش نوبه‌ای سه ماهه از اجرای برنامه‌ها به همراه مستندات مربوطه به دبیرخانه ستاد مرکزی صیانت ارسال گردد.

۵- از تجربیات موفق و ایده‌های نو و ابتکارات موثر سایر دستگاه‌ها و استان‌ها در اجرای برنامه‌ها استفاده شود.

۶- در برگزاری کارگاه‌ها و جلسات آموزشی و اخلاق اداری از حقوق‌دانان و اساتید مورد تایید حوزه و دانشگاه استفاده شود.

۷- برگزاری جلسات حقوق شهروندی را می‌توان باجلسات مستقل ستاد صیانت و یا باجلسات شورای فرهنگی دستگاه مربوطه تجمیع کرد.

۸- در پایان هر برنامه از مخاطبین نظرسنجی به عمل آورده و از نتایج آن برای بهبود برنامه‌های بعدی استفاده شود.

۹- ستاد صیانت استان‌ها در صورت لزوم می‌توانند براساس مقتضیات و شرایط فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و... استان نسبت به بومی‌سازی برنامه‌های حقوق شهروندی با هماهنگی دبیرخانه ستاد مرکزی صیانت اقدام نمایند.

۱۰- با توجه به این که برنامه‌های ابلاغی حقوق شهروندی جزو وظایف جاری و ذاتی دستگاه‌ها و ادارات دولتی بوده و ارایه آن توسط ستاد مرکزی صیانت به دلیل اهمیت آن می‌باشد، بنابر این ضمن تاکید بر اهتمام لازم در اجرای برنامه‌ها، در صورت نیاز از اعتبارات فرهنگی، اجتماعی و سایر منابع دستگاه و اداره متبوع استفاده نمایند.

❁ برنامه اول : تعیین سیاست‌ها و راهبردهای صیانت از حقوق شهروندی

اقدامات:

۱- تعیین راهبردهای اجرایی و احصاء شاخص‌های صیانت از حقوق شهروندی در دستگاه های اجرایی

۲- بررسی وضعیت موجود، تبیین وضعیت و اولویت‌بندی شاخص‌های صیانت از حقوق شهروندی

۳- اختصاصی‌سازی شاخص‌های صیانت از حقوق شهروندی در دستگاه اجرایی مربوطه (ستاد و صف)

۴- تعریف و تبیین حداقل ۵ مورد از شاخص‌های اختصاصی دستگاه‌های اجرایی (ستاد و صف) به منظور عملیاتی نمودن آنها

۵- تدوین منشور حقوق شهروندی هر دستگاه

❁ برنامه دوم: آموزش و توانمندسازی مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی

اقدامات:

۱- آموزش منشور حقوق شهروندی سازمان و آموزش مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی از طریق برگزاری کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی ضمن خدمت (یک مرحله)

۲- اطلاع‌رسانی و آگاه‌سازی کارکنان نسبت به شاخص‌ها و معیارهای منشور حقوق شهروندی

۳- استفاده از ظرفیت فرهنگی و اجتماعی سازمان در جهت ایجاد حس مسوولیت‌پذیری اجتماعی، تقویت روحیه خود کنترلی، وجدان کاری و دین‌مداری مدیران و کارکنان(این بند دقیقا توانمندسازی است که ارتباط مستقیمی با بحث پیشگیری دارد و بهتر است در این قسمت عنوان شود)

۴- برگزاری همایش آموزشی و توجیهی با حضور مدیران، کارشناسان و کارکنان دستگاه مربوطه با موضوع صیانت از حقوق شهروندی و ارتقاء سلامت نظام اداری و رشد ارزش‌های اخلاقی جامعه اداری (یک بار در سال)

۵- برگزاری نشست‌های علمی و تخصصی، به منظور هم اندیشی، آسیب‌شناسی و دست‌یابی به راه‌کارهای انضباط اداری و ترویج قانون گرایی و پیشگیری از تخلفات و فساد اداری(دو بار درسال)

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

۷- تولید و توزیع بسته‌های آموزشی حقوق شهروندی و مباحث کلاس‌های اخلاق اداری برای مدیران و کارکنان و برگزاری مسابقات از محتوی آموزشی آن‌ها

۸- اطلاع رسانی و آگاه سازی کارکنان نسبت به شاخص‌ها و معیارهای منشور حقوق شهروندی

❁ برنامه سوم: اطلاع رسانی و آگاه سازی شهروندان

اقدامات:

۱- آگاه سازی عموم مردم به ویژه مراجعین نسبت به حقوق، تکالیف و انتظارات متقابل آنان و سازمان

۲- بهره‌گیری از ظرفیت صدا و سیما، و تبلیغات شهری و... برای توجیه و آموزش همگانی

۳- تهیه و توزیع بروشورهای آموزشی، توجیهی مناسب برای دریافت کنندگان خدمات از سازمان‌ها و ادارات متبوع

۴- راهنمایی و اطلاع‌رسانی مناسب به مراجعین از نحوه ارایه تسهیلات و خدمات به آنان

❁ برنامه چهارم: پیشگیری از تضییع حقوق شهروندان

اقدامات:

۱- تقویت استفاده از ظرفیت‌های نظارتی سازمان از جمله: حراست، بازرسی، امورحقوقی، حفاظت پرسنل، بسیج، شورای امر به معروف و نهی از منکر، ائمه جماعات و افراد معتمد و موثر برای فعال سازی نظارت عمومی و کاهش تخلفات اداری و جلوگیری از تضییع حقوق شهروندان.

۲ - ارشاد کارکنانی که در آستانه و معرض تخلفات اداری قرار می‌گیرند از طریق ارجاع به دوره‌های آموزشی، تذکر و مشاوره قبل از انجام تخلف و رسیدگی توسط هیات تخلفات اداری

۳ - بروز رسانی بانک اطلاعات تخلفات اداری و تضییع حقوق شهروندان

۴- افزایش تعامل با واحدهای نظارتی سایر دستگاه‌های اجرایی برای پیشگیری از تضییع یا احقاق حقوق شهروندان

۵- احیای فریضه«امر به معروف و نهی از منکر» در سازمان و همکاری در اجرای طرح نظارت همگانی

۶- استفاده از ظرفیت فرهنگی و اجتماعی سازمان درجهت ایجاد حس مسئولیت‌پذیری اجتماعی و تقویت روحیه خود کنترلی و وجدان کاری و دین مداری مدیران و کارکنان برای پیش‌گیری از هرگونه تضییع حقوق شهروندان

۷- بررسی تخلفات کارکنان در برخورد نامناسب با ارباب رجوع و عدم توجه به تکریم آنان توسط بعضی از کارکنان در ستاد صیانت پس از تذکر و در صورت تکرار معرفی جهت رسیدگی به هیات تخلفات اداری

۸- شناسایی کانون‌ها و بسترهای جرم‌خیز در ساختارها و گلوگاه‌های اداری و انجام اقدامات پیش‌گیرانه برای سالم‌سازی محیط اداری

❁ برنامه پنجم: ارتباطات مردمی و توسعه خدمات الکترونیکی

اقدامات:

۱- رسیدگی به شکایات و اختصاص حداقل دو ساعت در هفته توسط مدیران عالی و میانی برای ملاقات عمومی

۲- حضور مدیران عالی و میانی درمجامع عمومی نظیر مساجد، نمازجمعه‌ها، مناسبت‌های ملی و مذهبی و پاسخ به سوالات و درخواست‌های مردمی

۳- دایر کردن میز خدمت مجهز به IT در ورودی ادارات با استفاده از افراد خوش برخورد، توانمند و با انگیزه

۴- توسعه خدمات الکترونیکی و گسترش هر چه بیشتر مراکز ارایه تسهیلات و خدمات، ارتقاء سامانه تلفنی، سایت و پیامک به منظور افزایش رضایت‌مندی کاربران و مراجعین و نیز پیش‌بینی سازوکارهای جایگزین در صورت مختل شدن سیستم موجود

۵- استفاده از تلفن گویا و ارسال پیامک و سایت‌های سازمان‌ها جهت آشنایی کارکنان و مردم با قوانین و مقررات

❁ برنامه ششم: روان سازی قوانین و مقررات

اقدامات:

۱- پایش و آسیب‌شناسی نارضایتی‌های مردمی از نابسامانی‌های قانونی و بوروکراسی اداری

۲- شناسایی قوانین و مقررات زائد و دست و پاگیر اداری، موازی و مزاحم

۳- جمع‌آوری پیشنهادات اصلاحی قوانین و مقررات زائد و ناکارآمد از مراکز مربوطه و پی‌گیری اصلاح، تنقیح و تصویب از طریق مراجع ذی‌صلاح

۴- بررسی ضوابط، مقررات و آیین نامه‌ها و دستورالعمل‌های موجود و شفاف‌سازی و اصلاح نظامات و فرایند ها ارائه خدمات در مؤسسات تحت نظارت برای تسهیل امور مراجعین

۵- انعقاد تفاهم نامه همکاری در راستای ارتقای فرهنگ حقوق شهروندان با دستگاه‌های ذیربط(قضایی، رسانه ملی، مراکز آموزشی و ...)

۶- اجرای بخشنامه اصلاح ساختار ستادصیانت دستگاه‌های اجرایی به شماره ۸/۱۳۴۰۷۱ مورخ ۹۱/۱۰/۲۵

❁ برنامه هفتم: فضا سازی و تبلیغات محیطی

اقدامات:

۱- فضاسازی و تبلیغات محیطی اثربخش برای کارکنان و مراجعین با استفاده از روش‌ها، شیوه‌ها و ابزارهای نوین

۲- استفاده از منابع و آموزه‌های دینی، اخلاقی، تربیتی و علمی در حوزه‌های مربوط به حقوق شهروندان

۳- حمایت از ظرفیت‌های مردمی، هنرمندان و آثار هنری آنان و نظرات کارشناسان تبلیغات و رسانه برای ترویج حقوق شهروندی

۴- تغییر نوبه‌ای محتوای تبلیغات محیطی در طول سال حد اقل ۴ مرحله

۵- اختصاص بخشی از محتوای نشریه‌های داخلی به بحث حقوق شهروندی

۶- مصاحبه با رسانه‌های جمعی و تشکیل میز گردهای تبیین حقوق شهروندی توسط مدیران و کارشناسان آگاه

۷- تهیه متون و محتوای مناسب با محوریت حقوق شهروندی برای تولید فیلم و سریال و محصولات متنوع فرهنگی و هنری

۸- نصب تابلوی منشور اخلاقی سازمان مربوطه در منظر مراجعین

❁ برنامه هشتم: تشویق و ترغیب

اقدامات:

۱- تشویق و ترغیب مدیران و کارکنان خوش برخورد، پی‌گیر و پاسخگو نسبت به مراجعین و پی‌گیری تنبیه متخلفین در این موضوع

۲- پیش بینی مشوق‌های لازم با رعایت شاخص‌های ارزیابی با لحاظ کردن ایجاد انگیزه در سایرین شده و پرهیز از تاثیر منفی بر دیگران

۳- اجرای برنامه‌های پیشنهادی پس از بحث و بررسی و تصویب در ستاد صیانت دستگاه و اداره متبوع

۴- توجه به ضوابط، مقررات و آیین نامه‌های این موضوع در قانون خدمات کشوری و طرح تحول اداری و دستورالعمل ارزش‌یابی کارکنان

۵- استفاده از ظرفیت مناسبت‌های ملی(جشنواره شهید رجایی، هفته دولت) و مناسبت‌های اختصاصی دستگاه‌های اداری و اردوهای زیارتی، سیاحتی و فرهنگی برای تشویق و ترغیب مدیران و کارکنان
۶- استفاده از نتایج ارزیابی عملکرد کارکنان در حوزه رعایت حقوق شهروندی به عنوان یکی از شاخص‌های توانایی، لیاقت و شایستگی آنان در انتصابات و ترفیعات
۷- نظرسنجی از شرکت کنندگان در برنامه‌های آموزشی و مسابقات اجرا شده به منظور ارتقاء بهبود کیفیت و اثربخشی برنامه‌های آتی
۸- احتساب دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی در سرجمع آموزش‌های حین خدمت کارکنان

- **برنامه نهم: پایش و بررسی وضعیت حقوق شهروندی**

اقدامات :

۱- برقراری نظام هوشمند و منطقی نظارت و ارزیابی رعایت حقوق شهروندی
۲- تدوین معیارهای ارزیابی حقوق شهروندی سازمان مبتنی بر قوانین و مقرارت جاری
۳- نظارت بر رعایت حقوق شهروندان و تفکیک متخلف ناآگاه و غافل از متمردین و مغرضین
۴- برقراری ضمانت‌های اجرایی بازدارنده و مناسب
۵- نظر سنجی و پایش از میزان رضایت‌مندی مراجعین در ارتباط با چگونگی ارایه خدمات به مردم .

ابلاغی ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندان(وزارت کشور)

ردیف	عنوان برنامه	حجم ابلاغی سال	میزان شرکت کنندگان	مخاطبان	امتیاز ۱۰۰۰
اول	تعیین سیاست‌ها و راهبردهای صیانت از حقوق شهروندی	- ۴ جلسه - تبیین حداقل ۵ شاخص اختصاصی دستگاه متبوع - انعقاد تفاهم نامه	٪۱۰۰	اعضای ستاد صیانت دستگاه	۱۱۰
دوم	آموزش و توانمندسازی مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی	- همایش ۱ نوبت - اخلاق اداری ۱۲ جلسه ماهانه - کارگاه آموزشی مدیران ۱جلسه - نشست تخصصی آموزشی ۲ مرحله - تدوین منشور حقوق شهروندی (یک‌مرحله)	٪۳۰ کارکنان ومدیران ٪۵۰ کارکنان ومدیران ٪۲۰ مدیران وکارکنان هر مرحله۱۵ نفر	مدیران و کارکنان	۱۳۰
سوم	اطلاع رسانی و آگاه سازی شهروندان	٪۱۰۰ اقدامات تعیین شده	بنابه نیاز	مراجعین	۱۵۰
چهارم	پیشگیری از تضییع حقوق شهروندان	٪۱۰۰ اقدامات تعیین شده	---	توسطاعضای ستاد صیانت دستگاه	۷۰
پنجم	ارتباطات مردمی و توسعه خدمات الکترونیکی	٪۱۰۰ اقدامات تعیین شده	-	مدیران، کارکنان و مراجعین	۱۲۰
ششم	روان سازی قوانین ومقررات	- دو ساعت در هفته رسیدگی به شکایات توسط مدیران عالی و میانی - حضور مدیران عالی و میانی در مجامع عمومی - پنج فعالیت در توسعه خدمات الکترونیک	بنا به نیاز	مدیران و کارکنان	۱۴۰
هفتم	فضاسازی و تبلیغات محیطی	حداقل ۵ فعالیت	-	مدیران، کارکنان و مراجعین	۹۰
هشتم	تشویق و ترغیب	بنا به مورد	٪۲	مدیران وکارکنان	۸۰
نهم	پایش و بررسی وضعیت حقوق شهروندی	- تدوین معیارهای ارزیابی حقوق شهروندی - انجام نظارت حداقل ۱ مرحله	٪۱۰۰	اعضای ستاد صیانت دستگاه	۱۱۰

جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور

دستورالعمل

برنامه های ۱۰ گانه درون سازمانی ترویج فرهنگ عفاف و حجاب

در دستگاههای اجرایی و استانداری های سراسر کشور
(ویژه کارکنان ،خانواده های آنان و مراجعین)

ستاد مرکزي صيانت از حريم امنيت عمومي و حقوق شهروندان وزارت کشور

بسمه تعالی

دستورالعمل برنامه‌های ۱۰ گانه ترویج فرهنگ عفاف وحجاب دردستگاه‌های اجرایی و استان‌های سراسر کشور (ویژه کارکنان،خانواده‌ها و مراجعین)

کلیات

برنامه های درون سازمانی ترویج عفاف و حجاب مجموعه‌ای از برنامه‌ها و اقدامات است که تمامی وزارت‌خانه‌ها، سازمان‌ها، ادارات و نهادها برای ترویج، تبلیغ، معرفت‌افزایی و نهادینه‌سازی فرهنگ اصیل و متعالی ایرانی و اسلامی در حوزه‌ی حجاب و عفاف، نسبت به تحقق آن برنامه‌ریزی و اقدام می‌کنند.

همه دستگاه‌های ذیربط در تهیه، اصلاح و تکمیل این مجموعه مشارکت کرده و خود را ملزم به رعایت مفاد آن می‌دانند.

اصول حاکم بر کلیت برنامه‌های این دستورالعمل که تحقق اهداف مورد نظر منوط به رعایت و التزام به آنهاست به شرح زیر می‌باشد.

۱- اطلاع‌رسانی و تبلیغات، متناسب با فضای عمومی و اقتضائات ویژه هر دستگاه

۲- الزام بر استفاده از تجربیات موفق و استقبال از ابتکار، خلاقیت و نوآوری برای افزایش کارآمدی و روزآمد ساختن شیوه‌های اجرایی کردن این دستورالعمل

۳- تعیین ردیف و تخصیص بودجه و اعتبارات لازم و کافی برای پی‌گیری و اجرای برنامه‌ها

۴- تاکید براطلاع، اشراف و حمایت بالاترین سطح مدیریتی هر دستگاه از این دستورالعمل و لزوم ورود و حضور سایر سطوح مدیریتی برای تحقق آن

۵- تاکید و توصیه به مطابقت کامل هر نوع تدبیر، برنامه و اقدام با مفاد و چارچوب‌های این دستورالعمل و پرهیز از رویکردها و اقدامات سلیقه‌ای و شخصی

۶- تبیین علمی «برتر و کامل بودن چادر به عنوان حجاب»و ویژگی‌های شغلی و حرفه‌ای مخاطب و اقتضائات سازمانی در تبلیغ و ترویج «چادر به عنوان حجاب برتر»

۷- برنامه‌ریزی و اقدام به منظور ارتقاء موضوع عفاف و حجاب از سطح موضوعی با طبقه‌بندی اداری و تکلیفی ظاهری به تراز باوری عمیق و انتخابی آگاهانه

۸- تاکید و توجه توامان به تعمیم موضوع عفاف و حجاب به زنان/ مردان

۹- اعمال دقت در اجرا و اظهار علنی حساسیت توسط مدیران نسبت به مواجهه و استفاده‌ی ابزاری و ناقض اهداف این دستورالعمل

۱۰-استفاده علمی و متناسب با اقتضائات سازمانی، از آیات و روایات، مضامین دینی و معنوی، فرمایشات، رهنمودها و توصیه‌های امام خمینی(ره) و مقام معظم رهبری، در برنامه‌های آموزشی، ترویجی و تبلیغی

۱۱-ترجیح و تقدم بخشیدن به مواجهه ملایم، مبتنی بر حسن خلق و معطوف به جذب حداکثری و احاله‌ی برخوردهای انضباطی به آخرین مرحله از مراحل تصمیم‌گیری

۱۲-تاکید بر جذب مشارکت همدلانه‌ی کارکنان هر دستگاه در اجرای برنامه‌ها

۱۳-توجه و تاکید بر اهمیت واگذاری هرگونه مسئولیت، در هر سطحی، به افرادی دارای حسن سابقه، واجد محبوبیت و آشنا و عامل به اصول اخلاقی و رفتار متعادل انسانی

۱۴- استفاده از اعتبار جاری در تهیه لباس متحدالشکل با همکاری کارگروه مد و لباس وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی متناسب با شئونات اسلامی

برنامه‌اول: پایش و بررسی وضعیت عفاف و حجاب

اقدامات:

۱- برگزاری منظم جلسه کمیته عفاف و حجاب و گروه‌های تخصصی در امور هنری، تبلیغی ، آموزشی، پژوهشی، نظارتی و....

۲- پایش و بررسی وضع موجود عفاف و حجاب در دستگاه و اتخاذ راه‌کارهای بهبود آن

۳- ارایه گزارشات فصلی یا موردی به مسئولین عالی در خصوص آخرین وضعیت عفاف و حجاب در سازمان

۴- تنظیم صورتجلسه و تهیه گزارش برای رؤیت دبیر ستاد صیانت دستگاه یا استان

۵- پی‌گیری مصوبات و ارایه گزارش در نشست ستاد صیانت دستگاه یا استان

برنامه دوم: تدوین و ترویج منشور عفاف و حجاب

اقدامات:

۱- تعیین حدود پوشش کارکنان زن برابر دستورالعمل های مربوطه شامل : چادر یا مانتوی غیر چسبان با آستین بلند تا زیر زانو و بدون علایم، شلوار پارچه‌ای، مقنعه بلند (به طوری که تمام سر، موها، و نواحی گردن پوشیده شود) با رنگ‌های متعارف بدون زینت و زیورآلات و عدم استفاده از هرگونه لوازم آرایشی

۲- تعیین حدود پوشش کارکنان مرد شامل: رعایت آراستگی و متانت ظاهری، اجتناب از پوشیدن تی شرت، پیراهن تنگ یا آستین کوتاه و شلوار تنگ یا جین و نیز پوشیدن لباس‌های دارای نشانه های غربی یا زیورآلات غیرمتعارف و کمربندهای پهن با سگک غیرمتعارف و پیرایش نامناسب موی سر و صورت

۳- ایجاد فضای امن و آرام با اتخاذ تدبیر مناسب برای جداسازی محیط بانوان از جمله: محل کار، سرویس ایاب و ذهاب و غذا خوری؛ در راستای کاهش اختلاط و سالم سازی روابط بین کارکنان زن و مرد به استناد مصوبات شورای عالی انقلاب فرهنگی

۴- خودداری از به کارگیری بانوان در پست و محل‌های سازمانی پر ازدحام ویژه آقایان و حتی المقدور در نوبت کاری شبانه

۵- ترجیحا به کارگیری منشی و یا مسئول دفتر مرد برای مدیران آقا و زن برای مدیران خانم

۶- تدوین منشور عفاف و حجاب سازمان مبتنی بر شریعت اسلام، رهنمودهای امام (ره) و مقام معظم رهبری(مدظله العالی)، قوانین و مقرارت جاری و ماهیت سازمان

۷- اطلاع رسانی و آگاه سازی کارکنان و مراجعین نسبت به مولفه‌ها، شاخص‌ها و معیارهای منشور عفاف و حجاب

۸- فرهنگ سازی منشور عفاف و حجاب در سازمان مبتنی بر قوانین و مقررات جاری کشور و ماهیت سازمانی

۹- تهیه دستورالعمل و پیوست فرهنگی برای رعایت شئونات اسلامی و ترویج عفاف و حجاب در برپایی جشنواره‌ها، نمایشگاه‌ها، همایش‌ها، اماکن تفریحی، شهرک‌های سازمانی، فروشگاه‌های تابعه و نحوه حضور کارکنان در اجلاس‌ها و سفرهای بین‌المللی

برنامه سوم : آموزش و اقناع سازی

تبصره(۱): اجرای ۶ جلسه ۲ ساعته برنامه‌های آموزشی و تربیتی درسال برای حداقل ۵۰ درصد کارکنان و مدیران و ۲۵ درصد خانواده‌ها متناسب با امکانات و مقدورات سازمانی

تبصره(۲): اجرای حداقل یک همایش یا گردهمایی با عناوین زیر در سال:

- همایش کارکنان (زن و مرد)
- همایش ویژه بانوان (کارکنان زن و همسران کارکنان مرد)
- همایش ویژه آقایان (کارکنان مرد و همسران کارکنان زن)
- همایش ویژه دانشجویان (فرزندان دانشجوی کارکنان)
- گردهمایی ویژه فرزندان دبیرستانی کارکنان
- گردهمایی ویژه فرزندان دبستانی و کودک کارکنان
- گردهمایی خانواده محور شامل همه اعضای خانواده کارکنان

تبصره(۳): خودداری از برگزاری کارگاه‌های آموزشی، گردهمایی‌ها و همایش‌های پر ازدحام ، شلوغ ، غیرقابل کنترل و فاقد اثربخشی

اقدامات:

۱- برگزاری همایش‌ها وکارگاه‌های آموزشی و جلسات هم اندیشی با رویکرد عفاف و حجاب برای کارکنان و خانواده‌های آنان

۲- استفاده از روش‌های نو و ابتکاری پر محتوی و با نشاط در برگزاری همایش‌ها و نشست‌های آموزشی با رویکرد عفاف و حجاب

۳- استفاده از فرصت مناسبت‌ها، اوقات فراغت تابستان و سایر تعطیلات (در قالب دوره‌ی یک روزه) حتی المقدور به تفکیک برنامه‌های مذکور در تبصره(۲)

۴- استفاده از اساتید و شخصیت‌های مجرب، فاضل و خوش بیان حوزوی و دانشگاهی مورد تایید دستگاه‌های ذیربط و پاسخ به سوالات و شبهات مربوط به عفاف و حجاب

۵- معرفی الگوی جامع و مناسب عفاف و حجاب و پوشش اسلامی و ایجاد زمینه‌های دسترسی به آن

۶- حضور مدیران عالی و خانواده‌ی آنان با رعایت آداب و ظواهر دینی در همایش‌های خانوادگی و تاکید بر الگو بودن آنان برای دیگران

۷- الزام به حضورکارکنان در برنامه‌های آموزشی و احتساب آن در آموزش‌های حین خدمت و دوره‌های مصوب سازمان

۸- حتی المقدور تهیه و توزیع ویژه نامه‌های علمی آموزشی برای تبیین وتشریح اهمیت و ضرورت عفاف و حجاب در جامعه

برنامه‌چهارم: خدمات فرهنگی و هنری و تبلیغی عفاف و حجاب

تبصره (۱): فعالیت‌های فرهنگی، هنری و تبلیغی شامل: اجرای مسابقات، تئاتر، نمایش فیلم، برگزاری نمایشگاه، اردوهای فرهنگی، زیارتی و سیاحتی و عرضه بسته‌های فرهنگی

تبصره (۲): اجرای ۴ عنوان از برنامه‌ها فوق در طول سال برای حداقل ۵۰٪ کارکنان و خانواده آنان و نیز اعزام ۱۰درصد آنان به اردوه متناسب با امکانات و توانمندیهای سازمان

اقدامات :

۱- اجرای برنامه‌های فرهنگی، هنری و تبلیغی ویژه بانوان شاغل و خانواده‌های کارکنان و مراجعین با موضوع عفاف و حجاب

۲- ارایه تسهیلات مناسب برای بهره مندی کارکنان و خانواده‌ی آنان از پوشش (مد و لباس) اسلامی و متناسب با الگوهای مطلوب اسلامی _ ایرانی با هماهنگی دستگاه‌های ذیربط

۳- عرضه بسته های فرهنگی با تخفیف ویژه همراه با برگزاری مسابقات فرهنگی در نمایشگاه‌ها، مراسم و مناسبت‌ها

۴- دعوت از بانوان محجبه و موفق در عرصه‌های اجتماعی فرهنگی، هنری و کارآفرین با هدف الگوسازی برای ترویج عفاف و حجاب

۵- ارسال پیامک در مناسبت‌های خاص، تبریک تولد، ازدواج، ارتقاء تحصیلی و ... . به کارکنان همراه با پیام اخلاقی با موضوع خانواده و عفاف و حجاب

۶- غنی سازی اوقات فراغت خانواده‌های کارکنان و تقدیر از خانواده‌های موفق با رویکرد عفاف و حجاب نظیر اردوهای زیارتی و سیاحتی

۷- استفاده از فرصت مراسم و مناسبت‌های مذهبی و ملی برای ترویج عفاف و حجاب و تجلیل از خانواده‌های شهدا و ایثارگران

۸- اجرای برنامه های فرهنگی و آموزشی در اردوها و ایجاد فضای معنوی مناسب برای گسترش فرهنگ عفاف و حجاب

۹- ترغیب و اعزام کارکنان و خانواده آنان به اردوهای راهیان نور با تاکید بر استفاده از راویان رزمنده و مجرب دفاع مقدس و ارایه هدایای فرهنگی با مضامین خاطرات و منتخب وصیت‌نامه‌های شهداء در خصوص رعایت عفاف و حجاب

۱۰- تامین شرایط و زمینه‌های مناسب ورزشی، تفریحات مفرح ، سالم ، هیجان‌آور و با نشاط برای خانم‌های شاغل و خانواده‌های کارکنان متناسب با مقدروات و شرایط سازمان

برنامه پنجم: خدمات مشاوره‌ای

تبصره: پیش بینی نیم ساعت مشاوره در ماه برای حداقل ۵درصد از کارکنان و خانواده‌ها

اقدامات :

۱. دعوت از مشاورین متاهل، مجرب و آشنا به آموزه‌های دینی

۲. انتخاب مکانی مناسب و در دسترس برای ارایه خدمات مشاوره ای به کارکنان و خانواده های آنان
۳. ارایه مشاوره‌های اعتقادی ، اخلاقی و خانوادگی با رویکرد استحکام بنیان خانواده و ترویج عفاف و حجاب مبتنی بر آموزه‌های اسلامی
۴. استفاده از فرصت محافل و اردوهای خانوادگی برای مشاوره
۵. اطلاع رسانی و بهره‌گیری از فرصت و ظرفیت‌های فضای مجازی در امر مشاوره

برنامه ششم: فضاسازی و تبلیغات محیطی

اقدامات:

۱- فضاسازی و تبلیغات محیطی با استفاده از شیوه‌های اثر بخش و ابزارهای نوین تبلیغی و رسانه‌ای
۲- تهیه و نصب تابلوها، نمادها و ... به صورت هنرمندانه، اثربخش، غیرمستقیم ، کوتاه ، جذاب و برگرفته از آموزه‌های دینی و رهنمودهای امام خمینی (ره) و مقام معظم رهبری (مدظله العالی) متناسب با محیط و ماهیت سازمانی برای ترویج فرهنگ عفاف و حجاب
۳- بروز رسانی و تغییر نوبه‌ای محتوای تابلوها و تعویض نمادها و... حداقل۴مرحله در طی سال
۴- انجام تبلیغات محیطی در مسیرهای پر رفت و آمد، ورودی‌ها و سالن‌های انتظار

برنامه هفتم: حمایت از آثار و تولیدات فرهنگی و هنری عفاف و حجاب

اقدامات:

۱- حمایت از آثارعلمی، هنری و فرهنگی با موضوع عفاف وحجاب در بخش: فیلم، انیمیشن، تئاتر، برنامه مستند، نشریه و کتاب، پژوهش، فضای مجازی، سرود، نقاشی، کاریکاتور و.... (حداقل دو اثر)
۲- استفاده از ظرفیت‌های علمی و فرهنگی دستگاه مربوطه، متناسب با نیازهای سازمانی و یا از طریق موسسات تخصصی مردم نهاد
۳- استفاده از هنرمندان و نویسندگان متعهد و متخصصین فعال درعرصه عفاف و حجاب و نیز دستگاه‌های فرهنگی از قبیل، سازمان صدا و سیما، وزارت فرهنگ وارشاد اسلامی، وزارت علوم، تحقیقات و فن‌آوری، وزارت آموزش و پرورش، سازمان تبلیغات اسلامی، سازمان بسیج مستضعفین، سازمان اوقاف و.... در تامین و تولیدات فرهنگی و هنری عفاف و حجاب
۴- تاکید به اثربخشی و جذابیت آثار علمی و فرهنگی، فیلم های کوتاه، بلوتوث، پیامک ، با سوژه‌های خانواده موفق، دختر نمونه، زنان الگو و...
۵- انجام پژوهش‌های کاربردی و بررسی علل و عوامل بدپوششی کارکنان و خانواده‌ها همراه با راه‌کارهای موثر در رفع آن‌ها
۶- ایجاد زمینه اجرای برنامه‌های فرهنگی و هنری در سازمان با موضوع عفاف و حجاب

برنامه هشتم: تشویق و ترغیب

اقدامات:

۱- اعمال تشویقات سازمانی برای کارکنان محجبه و فعال درامور ترویج و گسترش فرهنگ عفاف وحجاب از جمله : اعطای لوح، هدایا و ترفیعات اداری ، اعزام به اردوها و سفرهای زیارتی، سیاحتی و ارایه تسهیلات رفاهی و ورزشی مناسب

۲- تشویق، ترغیب و تسهیل ازدواج کارکنان مجرد توسط مدیران و دیگر کارکنان سازمان

۳- ترغیب بانوان شاغل به انتخاب حجاب برتر و تمجید از افراد متحول شده با تاکید بر پرهیز از اقدامات زمینه‌ساز رفتارهای متظاهرانه

۴- ایجاد ساز و کار مناسب برای حفظ و رعایت عزت و کرامت مراجعین محجبه و اعمال مشوق‌های فردی و موردی

برنامه نهم: ارشاد و راهنمایی متخلفین و متمردین

اقدامات:

۱- تذکر ، راهنمایی و ارشاد کارکنان و مراجعین نسبت به رعایت حدود پوشش و شئونات اسلامی مبتنی بر اصول امر به معروف و نهی از منکر

۲- اطلاع رسانی و نصب تابلو، بنر و تیزر در ورودی‌ها و منظر مراجعین با محتوای رعایت عفاف و حجاب اسلامی

۳- اجرای مفاد دستورالعمل ابلاغی شماره ۱۲/م/۷۵۰۱/۳ مورخ ۱۳۹۱/۸/۹ سازمان حراست کل کشور به کلیه دفاتر حراست دستگاه‌های اجرایی

۴- تذکر شفاهی و کتبی و معرفی به هیات‌های تخلفات اداری در صورت " عدم رعایت حجاب اسلامی" بر اساس بند۲۰ از قانون تخلفات اداری، مصوبه ۱۳۷۲/۹/۷ مجلس شورای اسلامی و ابلاغ رییس جمهور وقت در تاریخ ۱۳۷۲/۹/۲۲

۵- پرهیز از برخوردهای سلیقه‌ای و غیرمنطقی با افراد بد پوشش و برخورد انضباطی به عنوان آخرین اقدام

۶- تفکیک متخلف ناآگاه و غافل از متمردین و مغرضین در مواجه با افراد بدپوشش

برنامه دهم: نظارت و ارزیابی رعایت عفاف و حجاب

اقدامات :

۱) برقراری نظام هوشمند و منطقی رصد و نظارت بر رعایت عفاف و حجاب در دستگاه ذیربط

۲) ایجاد ضمانت‌های اجرایی مناسب و بازدارنده متناسب با ماهیت سازمان

۳) برگزاری مستمر نشست‌های ارزیابی عملکرد رده های تابعه و ارزشیابی انجام وظایف مربوطه در حوزه عفاف و حجاب

۴) سرکشی برنامه ای و موردی از واحدها و رده های تابعه با تاکید بر اجرای برنامه ها و رعایت ضوابط و مقرارت در حوزه عفاف وحجاب

۵) اختصاص صندوق انتقادات و پیشنهادات در هر دستگاه به منظور بهره‌گیری از نظرات کارکنان و مراجعین

عناوین برنامه‌های درون سازمانی ده گانه ترویج و گسترش فرهنگ عفاف و حجاب در دستگاه‌های اجرایی

ابلاغی ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی وزارت کشور

ردیف	عنوان برنامه	حجم ابلاغی سال	میزان شرکت کنندگان	مخاطبان	امتیاز (از ۱۰۰۰)
۱	پایش و بررسی وضعیت عفاف و حجاب	حداقل (۶جلسه) نشست تخصصی (۲ جلسه) شرکت در ستاد مرکزی صیانت	٪۱۰۰	اعضای ستاد صیانت دستگاه	۱۲۰
۲	تدوین وترویج منشور عفاف و حجاب	- تدوین منشور عفاف و حجاب - اطلاع رسانی و آگاه‌سازی -	٪۱۰۰	مدیران و کارکنان	۱۲۰
۳	آموزش و اقناع‌سازی	- برگزاری برنامه آموزشی و تربیتی حداقل ۶جلسه(۲ ساعته) - برگزاری حداقل یک گردهمایی وهمایش	٪۵۰ کارکنان ومدیران ٪۲۵ خانواده ها	کارکنان ، مدیران وخانواده های آنان	۱۳۰
۴	خدمات فرهنگی، هنری و تبلیغی عفاف و حجاب	- اجرای ۴ برنامه فرهنگی هنری - عرضه بسته های فرهنگی	٪۵۰	کارکنان و خانواده‌های آنان و مراجعین	۱۳۰
۵	خدمات مشاوره‌ای	نیم ساعت در ماه	به ازای ٪۵ کارکنان	کارکنان و خانواده های آنان	۸۰
۶	فضا سازی و تبلیغات محیطی	- یک اثر (هر ۲۰۰ متر) - تغییر لوبه ای تابلوها و... ۴ مرحله در سال	---	کارکنان و مراجعین	۷۰
۷	حمایت از آثار و تولیدات فرهنگی و هنری عفاف و حجاب	۲اثر در طی سال	بنا به ضرورت	کارکنان و خانواده های آنان	۷۰
۸	تشویق و ترغیب	حداقل یک مرحله	٪۱	کارکنان، خانواده‌ها و مراجعین	۷۰
۹	ارشاد و راهنمایی متخلفین و متمردین	بنا به مورد	---	کارکنان و مراجعین بدپوشش	۸۰
۱۰	نظارت و ارزیابی بر رعایت عفاف و حجاب	- سرکشی از واحد ها و رده های تحت امر حداقل یک مرحله - ارزیابی عملکرد حداقل یک مرحله	٪۱۰۰	اعضای ستاد صیانت دستگاه	۱۳۰