

دستورالعمل ۱۲ گانه صیانت از حقوق شهروندی به شرح زیر است:

برنامه اول : 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.

برنامه دوم: آموزش کارکنان

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

برنامه سوم: رسیدگی به تخلفات کارکنان

ارشاد و ارجاع کارکنان متخلف به هیات های رسیدگی به تخلفات اداری مربوطه، راه اندازی بانک اطلاعات تخلفات اداری.

برنامه چهارم: تبلیغات محیطی

فضا سازی و تبلیغات محیطی اثر بخش برای کارکنان و مراجعین با استفاده از روشها و ابزارهای نوین مانند؛ نصب تابلو، تندیس و منشور اخلاقی سازمان و توزیع بروشور راجع به صیانت از حقوق شهروندی.

برنامه پنجم: تشویقات

تشویق مدیران و کارکنان خوش برخورد، پیگیر و پاسخگو نسبت به مراجعین و کسانی که تدابیر مناسب برای طرح تکریم ارباب رجوع اتخاذ می کنند.

برنامه ششم: خدمات

تسهیل در ارائه خدمات، تدابیر و سازوکار لازم در امور مراجعات مردمی نظیر الکترونیک نمودن نظام اداری و خدماتی، تمرکز زدایی، کوتاه کردن فرایند خدمات، ارائه خدمات از طریق پیشخوان دولت.

برنامه هفتم: راهنمایی مراجعین

رسیدگی به شکایات، فعال کردن میز خدمت مجهز به IT در ورودی سازمان ها با بکار گیری افراد خوش برخورد و مجرب به منظور راهنمایی و آشنا نمودن مراجعین به قوانین و مقررات و رضایت ارباب رجوع.

برنامه هشتم: آموزش عمومی

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

برنامه نهم: ملاقات مردمی

حضور در مجامع و ملاقات مردمی مدیران و واحد های تابعه.

برنامه دهم: روان سازی قوانین و مقررات

آسیب شناسی نابسامانی های قانونی و بوروکراسی اداری که منجر به طولانی شدن فرایند اقدامات و نارضایتی مردم می شود.

برنامه یازدهم: سازمان و کارکنان

ابتکارات سازمانی برای ارتقاء منزلت اجتماعی سازمان و کارکنان.

برنامه دوازدهم: بازرسی

بررسی و نظارت نوبتی و موردی، محسوس و نامحسوس بر عملکرد مراکز تابعه برای رعایت قوانین و مقررات و حقوق مراجعین و اجرای دستورالعمل.

کمیته حجاب وعفاف مرکز بهداشت شماره یک مشهد