

انتظارات از دستگاههای اجرایی استان در اجرای برنامه های ۹ گانه صیانت از حقوق شهروندی

ردیف	عنوان برنامه	انتظارات	اقدامات انجام شده (باختصار قید گردد)
اول	پایش و بررسی وضعیت حقوق شهروندی	۱- تدوین منشور حقوق شهروندی متناسب با وظایف اداره مربوطه	دستورالعمل سازمان هواپیمائی کشوری در خصوص حقوق مسافر در پروازهای داخلی و خارجی. برگزاری جلسات کارگروه حقوق شهروندی و تکریم ارباب رجوع و پیگیری و اجرای مصوبات جلسات. برگزاری جلسه کمیته عملیات زمستانی فرودگاه مشهد با حضور کلیه واحدهای فرودگاهی. برگزاری مانور عملیات زمستانی فرودگاه سبزوار. اجرای طرح اضطراری فرودگاه مشهد.
		۲- تدوین نحوه خدمات دستگاه به شهروندان و پیگیری ایجاد اثربخشی و تسهیل در فرآیندها و تصمیمات اداری	نصب دستگاه های نظر سنجی در مناطق مختلف ترمینال. نصب شیرهای چشم الکترونیکی برای جلوگیری از شیوع بیماری کووید ۱۹ تدوین دستورالعمل عدم تداخل پروازهای صبحگاهی با اذان صبح. برگزاری جلسه سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم. برگزاری کمیته ایمنی و ارزیابی باند فرودگاه مشهد. برگزاری سومین جلسه کارگروه توسعه مدیریت فرودگاه مشهد. اعلام مهمترین موارد احصاء شده در گزارش های بازرسی فرودگاه ها به منظور رفع مشکلات و نقایص احتمالی. افتتاح پروژه توسعه و بازسازی اپرون فرودگاه مشهد.
		۳- بستر سازی لازم برای دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات دستگاه	میز خدمت حضوری (دفاتر مدیریت ترمینال در سطوح ترمینالی) و الکترونیکی (سایت فرودگاه مشهد به آدرس WWW.mashhad airport) هوشمندسازی فرودگاه مشهد. برگزاری جلسه کنترل پروژه های فرودگاه گناباد و قرار دادن تکمیل پروژه فرودگاه گناباد در اولویت پروژه های استان خراسان رضوی. بازدید مدیرعامل شرکت فرودگاه ها از پروژه های عمرانی فرودگاه مشهد. درخواست نصب تابلو و علائم راهنمایی در پارکینگ توانخواهان در راستای اجرای مصوبات کارگروه حقوق شهروندی. بهبود و بهسازی پارکینگ توانخواهان بر اساس استانداردهای اعلام شده از سازمان بهزیستی. درخواست ارسال شیوه نامه رعایت و اجرای تابلوهای راهنمای مسافر و وسائل نقلیه از سازمان ترافیک شهرداری.

			عقد قرارداد بیمه مسئولیت در قبال مسافری و مراجعین فرودگاهی با شرکت بیمه نوین. ابلاغ دستورالعمل همراه داشتن کارت واکسیناسیون در راستای جلوگیری از معطلی و سرگردانی زائرین در فرودگاه به سازمان حج و زیارت. بازدید سرپرست شرکت فرودگاه ها از اقدامات و آمادگی نوروز ۱۴۰۱. بازدید سرپرست شرکت فرودگاه ها از فرودگاه گناباد و تاکید بر لزوم تکمیل آن. پیگیری اطلاع رسانی به مسافری بین المللی در خصوص همراه داشتن پرینت کارت واکسن از طریق درج اطلاعات در بلیط در راستای عدم سردرگمی مسافری.
دوم	آموزش و توانمندسازی کارکنان	۱- برگزاری همایش آموزشی و توجیهی با حضور مدیران، کارشناسان و کارکنان با عناوین صیانت از حقوق شهروندی، ارتقاء سلامت نظام اداری، رشد ارزش های اخلاقی جامعه اداری و... (یک مرحله در سال)	برگزاری جلسه هم اندیشی اداره امور ترمینال ها. برگزاری جلسات کارگروه توسعه مدیریت فرودگاه مشهد با دستور کار هوشمندسازی به عنوان فرودگاه پایلوت.
		۲- برگزاری جلسات اخلاق اداری ماهانه برای مدیران و کارکنان با استفاده از اساتید اخلاق (۲ جلسه)	برگزاری دوره آموزشی طرحی برای زندگی بهتر برای همه کارکنان در فرودگاه های کشور. برگزاری وبینارهای آنلاین سلامت روانشناختی برای همه کارکنان در فرودگاه های کشور.
		۳- تهیه، تولید و توزیع بسته های آموزشی حقوق شهروندی، مباحث کلاس های اخلاق اداری و... برای مدیران و کارکنان	برگزاری دوره آموزشی اخلاق فردی، اجتماعی و اداری.
سوم	اطلاع رسانی و آگاه سازی شهروندان	۱- آموزش همگانی و آگاه سازی عمومی به ویژه مراجعین از حقوق و تکالیف خود با دستگاه از ظرفیت صدا و سیما، تبلیغات شهری و ارائه	کانال های اطلاع رسانی در فضای مجازی، پورتال فرودگاه مشهد.
		۲- راهنمایی و اطلاع رسانی مناسب به مراجعین از نحوه ارایه تسهیلات و خدمات و فرآیند های اداری با استفاده از ارایه بروشور، نصب تابلو راهنما، فضای مجازی، سایت، تلفن گویا، نشست خبری و ...	کانال های اطلاع رسانی در فضای مجازی، پورتال فرودگاه مشهد، نشست خبری و غیره از طریق سامانه سامد استانداری. اطلاع رسانی و شرح تعهدات بیمه نوین در خصوص خسارات درمانی. اطلاع رسانی به سازمان حج و زیارت در خصوص همراه داشتن کارت واکسیناسیون در راستای جلوگیری از معطلی و سرگردانی زائرین در فرودگاه.
چهارم	روان سازی قوانین و مقررات	۱- شناسایی بسترهای جرم خیز و گلوگاه های فساد اداری و انجام اقدامات پیش گیرانه برای سالم سازی محیط اداری با ایجاد بستر مناسب جهت خدمات دهی آسان و سریع به مراجعین	ایجاد و مستقر نمودن دستگاه های نظر سنجی در جایگاه های مختلف ترمینال برای ارائه خدمات مناسب و کسب چگونگی رضایتمندی مراجعین. نوبت دهی الکترونیکی تاکسی سرویس. وضع قانون برخورد با جعل مدارک جهت دریافت خسارت از بیمه تکمیلی. وضع دستورالعمل ثبت کارت وامسیناسیون کرونا در سامانه پرسنلی. اقدامات و هشدارهای صورت پذیرفته در راستای جبران خسارت وارده به شهروندان از سوی اداره بازرگانی. اختصاص کد برای باربران به جهت پیشگیری از تخلف.

		۲-راهنمایی ، ارشاد و هشدار به کارکنانی که در معرض تخلفات اداری هستند (با برگزاری دوره های آموزشی ، ارائه دوره های مشاوره های لازم و...) و نیز معرفی متخلفین به هیأت های رسیدگی به تخلفات با فعال تر کردن حراست ، بازرسی ، بسیج ، شورای امر به معروف ، ائمه جماعات و... در دستگاه مربوطه		
	۱-ملاقات عمومی مدیران(عالی و میانی) با مردم و نیز حضور درمجامع عمومی نظیر مساجد، نمازجمعه ها، مناسبت های ملی و مذهبی و رسیدگی به درخواست ها و شکایات مردمی و پاسخ به سوالات آنان حداقل ۲ ساعت در هفته	هفته ای یک الی دو ملاقات در روزهای دوشنبه و دربحث اشتغال مراجعه به معاونت توسعه ، دربحث حقوقی وبازرگانی مراجعه به معاونت بازرگانی. اعلام ملاقات عمومی مدیرکل و پاسخگویی و رسیدگی به مشکلات شهروندان.		
	۲-توسعه خدمات الکترونیکی و گسترش هر چه بیشتر مراکز ارایه تسهیلات و خدمات، ارتقاء سامانه تلفنی، سایت وارسال پیامک به منظور افزایش رضایتمندی مراجعین و نیز پیش بینی سازوکارهای جایگزین در صورت مختل شدن سیستم موجود	جانمایی و نصب دستگاه هوشمند نوبت دهی تاکسیرانی در ترمینال داخلی. نصب سامانه مدیریت یکپارچه فروش کالا و خدمات. دفاتر مدیریت ترمینال در سطوح ترمینالی. ارتقاء سامانه تلفنی مجهز به تلفن گویا برای کسب اطلاع از وضعیت پرواز از قبیل ورود ، خروج ، مسیر و شرکت هواپیمائی ، سایت فرودگاه مشهد. استفاده از سیستم اعلان پرواز هوشمند و خودکار. پیگیری جامه دان آسیب دیده مسافرین در پرواز هواپیمایی ترکیش. هوشمندسازی فرودگاه مشهد. کنترل فنی دوره ای دستگاه های نظرسنجی. پیگیری و جبران خسارت وارده به مسافر از رستوران. پیگیری و جبران خسارت وارده به مسافر از غرفه بسته بندی. اقدامات صورت پذیرفته در راستای جبران خسارت وارده به شهروندان از سوی اداره بازرگانی. پیگیری و جبران خسارت وارده به مسافر از شرکت هواپیمائی تابان. پیگیری و جبران خسارت وارده به شهروند از غرفه مواد غذایی توسط اداره بازرگانی. راه اندازی سامانه (وب کیوسک) توریست کارت در ترمینال پروازهای خارجی. راه اندازی سامانه حقوق مسافر در میز خدمت الکترونیکی پورتال فرودگاه مشهد، در راستای ثبت شکایت شهروندان از شرکت های هواپیمائی و رسیدگی مستقیم توسط سازمان هواپیمائی کشوری به آدرس: caa.gov.ir جهت حذف بروکراسی زمان بر اداری و پاسخدهی سریع.	پیشگیری از تضییع حقوق شهروندان	پنجم

		۳-دایر کردن میز خدمت مجهز به IT در ورودی ادارات با استفاده از کارکنان خوش برخورد، توانمند و با انگیزه	دفاتر مدیریت ترمینال در سطوح ترمینالی.
ششم	خدمت رسانی مناسب	۱-شناسایی قوانین و مقررات زائد و دست و پاگیر اداری، موازی و مزاحم و نیز آسیب‌شناسی نارضایتی‌های مردمی از نارسایی های قانونی بوروکراسی اداری	ارائه راهکار برای اعلام بررسی شکایات حضوری به مسافریین از طریق در نظر گرفتن خط همراه و یا ایمیل سازمانی که در مرحله بسترسازی زیر ساخت ها می باشد.
		۲-جمع‌آوری پیشنهادات اصلاحی قوانین و مقررات زائد و ناکارآمد و پی‌گیری اصلاح، تنقیح و تصویب آنها از طریق مراجع ذی‌صلاح شفاف سازی مقررات و آیین نامه ها	پیشنهاد بررسی شکایات شرکت های هواپیمائی درسامانه های بازرسی و سامد با لینک مستقیم به ایرلاین های مربوطه. وضع قانون تفکیک زباله های خطرناک (مدیریت سبز). پیشنهاد و طرح هوشمند بیماری کرونا در سامانه امید.
		۳-پیگیری و اصلاح و کاهش فرایند های ارائه خدمات و انجام وظایف در مدت زمان قانونی ابلاغ شده و اطلاع رسانی به مراجعین	اصلاح فرآیند صدور کارت پرواز با اختصاص دستگاه های self check in برای هر شرکت هواپیمائی بصورت مجزا در ترمینال داخلی نصب دستگاه های نظر سنجی در هر زون از ترمینال (نمازخانه ، سرویس بهداشتی ، باربری، خدمات غرف و غیره). نصب دستگاه های سامانه فروش کالا و خدمات در غرف. درخواست افزایش تعداد نیروهای بهداشتی مرزی جهت تسریع در روند تست مسافریین.
هفتم	فضاسازی و تبلیغات محیطی	۱-فضاسازی و تبلیغات محیطی اثربخش برای کارکنان و مراجعین درموضوع صیانت از حقوق شهروندی با استفاده از روش‌ها، شیوه‌ها و ابزارهای نوین و اثربخش با استفاده از آموزه‌های دینی، اخلاقی، تربیتی و علمی در حوزه‌های مربوط به حقوق شهروندان	جانمایی سفره های هفت سین نوروزی در ترمینال ها. احداث نمازخانه جدید در ترمینال ورودی خارجی. فضاسازی زیبای بهاری در فرودگاه مشهد. نصب بنر و پوستر در مناسبت های ملی ، مذهبی به همراه جملات ائمه اطهار در سالن های عمومی سطوح ترمینالی و همچنین تابلوهای محاط. بازدید و ارزیابی سازمان بهزیستی از فضاهای مناسب سازی شده برای توانخواهان. طرح استقبال از بهار در راستای اجرای اقدامات و آمادگی نوروزی.
		۲-نصب تابلوی منشور اخلاقی اداره مربوطه در معرض دید مراجعین	تابلوی منشور اخلاقی در دفاتر مدیریت ترمینال و بصورت بنر نصب گردیده است.
		۱-تشویق و ترغیب مدیران و کارکنان خوش برخورد، پی‌گیر و پاسخگو به مراجعین و پی‌گیری تنبیه متخلفین در این موضوع به عنوان یکی از شاخص‌های توانایی، لیاقت و شایستگی آنان در انتصابات و ترفیعات	ازجانب مسئولین واحدها ارائه گزارش می گردد که در تصمیم گیری های مدیران برای انتصاب و ترفیع کارکنان نقش به سزائی دارد. تقدیر از کارکنان نمونه اداره امور ترمینال ها در هر ماه.
		۲-پیش بینی مشوق‌های لازم با رعایت شاخص‌های ارزیابی با لحاظ کردن ایجاد انگیزه در سایر کارکنان با توجه به ضوابط و مقررات در اجرای این برنامه در قانون خدمات کشوری ، طرح تحول اداری و دستورالعمل ارزشیابی کارکنان	به طرق مختلف از قبیل اختصاص مزایای حداکثری، مرخصی تشویقی، پاداش پایان سال و غیره صورت می پذیرد.

بازدید نورورزی از بخش های مختلف در آغاز سال نو. تبریک روز جهانی کارگر و تقدیر از کارگران فرودگاه مشهد. تقدیر از کارکنان حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات به مناسبت روز جهانی ارتباطات. تقدیر از کارکنان حوزه ایمنی زمینی به مناسبت روز آتش نشانی. تبریک روز آمار به کارکنان این حوزه و تقدیر از ایشان. تبریک و تقدیر از کارکنان نیروی انتظامی به مناسبت هفته نیروی انتظامی. تقدیر از کارکنان مراقبت پرواز به مناسبت روز جهانی مراقبت پرواز. تقدیر استانداری از مدیرکل در راستای خدمت رسانی مطلوب به زائرین اربعین.	۳- استفاده از ظرفیت مناسبت های ملی (جشنواره شهید رجایی ، هفته دولت و ...) و مناسبت های اختصاصی دستگاه های اداری و اردوهای زیارتی، سیاحتی و فرهنگی برای تشویق و ترغیب مدیران و کارکنان		
بازدید و نظارت بر روند انجام تست کرونای زائرین اربعین. نظارت بر رفع نواقص سامانه پذیرش مسافر شرکت های هواپیمایی. نظارت بر رعایت کامل شیوه نامه های بهداشتی. بررسی میدانی و نظارت بر عملکرد پایگاه مراقبت بهداشتی مرزی. نظارت بر دریافت هزینه تست کرونا از مسافری. نظارت بر عملکرد هواپیمایی ترکیش و رسیدگی به جامه دان آسیب دیده مسافری. ممنوعیت ورود و خروج مسافر بدون تست کرونا از مرز. نظارت و پیگیری تخلف تاکسی فرودگاه. نظارت بر عملکرد کلیه دواير ذيربط در راستای رعایت حقوق شهروندی و تکریم ارباب رجوع از طریق مکاتبه با شرکتهای هواپیمایی، تاکسیرانی، ادارات گمرک ، قرنطینه مرزی و ... در خصوص رفع معایب و نقاط ضعف. پیگیری تاخیر در دریافت بار ورودی پروازهای کوشاکیش. پیگیری معطلی مسافران متقاضی ویزا از طریق ریاست نمایندگی وزارت خارجه. نظارت بر تاخیر دریافت بار پرواز ورودی کیش ایر و پاسخ شرکت کیش ایر و هندلینگ کننده. بازدید معاون زیارت استانداری خراسان رضوی و رضایت از عملکرد فرودگاه مشهد. نظارت بر عملکرد غرفه بسته بندی و جبران خسارت وارده به مسافر از طریق میز خدمت.	۱- نظارت و ارزیابی از رعایت حقوق شهروندی در ادارات و مراکز تابعه بر اساس شاخص های مشترک و اختصاصی حقوق شهروندی		

نظارت و
ارزیابی

نظارت بر عملکرد رستوران در راستای پیگیری شکایت مسافر و جبران خسارت وارده. بازدید معاون سیاسی، امنیتی استانداری خراسان رضوی و نماینده گناباد در مجلس شورای اسلامی از فرودگاه گناباد. ابلاغ دستورالعمل رعایت پروتکل های بهداشتی در راستای جلوگیری از شیوع سویه جدید اومیکرون. نظارت بر عملکرد شرکت هواپیمائی تابان در راستای پیگیری شکایت مسافر و جبران خسارت وارده. نظارت بر عملکرد غرف در راستای پیگیری شکایت ثبت شده در پورتال فرودگاه و جبران خسارت وارده. ابلاغ مصوبات یکمصد و دومین جلسه ستاد ملی مدیریت کرونا. ابلاغ مصوبات یکمصد و سی و هشتمین جلسه ستاد ملی مدیریت کرونا و الزام به واکسیناسیون دوز سوم برای کلیه کارکنان.			
اعلام نتایج سنجش کیفیت خدمات فرودگاهی به صورت ماهانه. پیگیری نواقص سامانه پایش کیفیت خدمات فرودگاهی. ابلاغ مصوبات جلسه هماهنگی با شرکتهای هندلینگ کننده در خصوص رفع مشکلات و نواقص بار خروجی ترمینال داخلی و کاهش مشکلات مسافران. برگزاری جلسه با سربازرس تاکسیرانی در راستای رفع مشکلات شهروندان و ابلاغ مصوبات جلسه به سازمان تاکسیرانی. از طریق رییس کارگروه حقوق شهروندی انجام می پذیرد. ابلاغ عدم پذیرش مسافر فاقد تست پی سی آر در پروازهای خارجی. ابلاغ دستورالعمل استانداری در خصوص لزوم استفاده از ماسک برای زائران عراقی. الزام به رعایت کامل شیوه نامه های بهداشتی در کلیه محیط های فرودگاهی.	۲-اعلام نتایج ارزیابی به عمل آمده به همراه تجزیه و تحلیل کامل به ادارات و مراکز تابعه و پیگیری کاهش معایب و افزایش محاسن در ادارات مذکور		
نصب دستگاه های نظر سنجی در زون های مختلف ترمینال. پیگیری نواقص گزارش شده از سامانه پایش کیفیت خدمات فرودگاهی. گزارش سامانه پایش کیفیت خدمات فرودگاهی به صورت ماهیانه.	۳-انجام نظر سنجی از میزان رضایت مندی مراجعین در ارتباط با چگونگی ارائه خدمات به مردم .		