



شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران

## دستورالعمل صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری

شماره: ۲۱۱۱۱۰۱

شرح بازنگری	تاریخ تصویب / بازنگری

## فهرست

---

- ۱- هدف..... ۲
- ۲- دامنه کاربرد..... ۲
- ۳- مسئولیت ها..... ۲
- ۴- تعاریف..... ۳
- ۵- مراحل اجرا..... ۵
- ۶- ضمانت اجرا دستورالعمل..... ۱۰
- ۷- منابع و مراجع..... ۱۰
- ۸- تاریخ تصویب و اجرا..... ۱۱

## ۱- هدف

هدف از تهیه این دستورالعمل شناسایی، سیاستگذاری، مدیریت و راهبری موثر استیفاء و ارتقاء حقوق شهروندی و ایجاد هماهنگی و هم‌افزایی عوامل موثر بر آن با استناد به قانون و وظایف و اختیارات و ارکان جهت ساز شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران می‌باشد.

## ۲- دامنه کاربرد

این دستورالعمل در شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران و شرکت‌های فرعی تابعه آن و مراکز، موسسات و شرکت‌های مشمول تبصره ذیل ماده ۱۵ تصویب‌نامه شورای عالی اداری، ابلاغی به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۹۵/۱۲/۲۸ کاربرد دارد.

## ۳- مسئولیت‌ها

۳-۱- مسئولیت نظارت بر حسن اجرا و پیاده سازی این دستورالعمل در شرکت اصلی بر عهده رئیس بازرسی و پاسخگویی به شکایات و در شرکت‌های فرعی تابعه و شرکت‌های مشمول بر عهده مدیرعامل هر شرکت می‌باشد.

۳-۲- سیاستگذاری در خصوص شناسایی، آگاهی بخشی و نظارت بر اجرای برنامه‌ها و رعایت الزمات حقوق شهروندی بر عهده کارگروه اصلی می‌باشد که بر اساس ارکان این دستورالعمل تشکیل خواهد شد.

۳-۳- برنامه‌ریزی عملیاتی و پیگیری اجرای برنامه‌های مدون در شرکت‌های فرعی تابعه و شرکت‌های مشمول بر عهده کارگروه فرعی می‌باشد که بر اساس ارکان این دستورالعمل تشکیل خواهد شد.

#### ۴- تعاریف

۴-۱- **شرکت اصلی:** شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران است.

۴-۲- **شرکت‌های فرعی تابعه:** شرکت‌هایی که بیش از پنجاه درصد سهام آنها متعلق به شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران می‌باشند.

۴-۳- شرکت‌های مشمول: مراکز ارائه دهنده خدمات عمومی، موسسات خصوصی حرفه‌ای عهده‌دار ارائه خدمات، نهادهای صنفی و هر نوع مرکز، شرکت یا موسسه‌ای که با اخذ مجوز از شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران به ارائه خدمت می‌پردازند، طبق تبصره ذیل ماده ۱۵ تصویب‌نامه شورای عالی اداری ملزم به رعایت حقوق شهروندی و پاسخگویی به دستگاه اجرایی صادر کننده مجوز فعالیت می‌باشند؛ که در این دستورالعمل به اختصار "شرکت مشمول" نامیده می‌شوند.

۴-۴- **کارگروه اصلی:** این کارگروه در ستاد شرکت ملی پالایش و پخش تشکیل شده و متشکل از اعضاء ذیل می‌باشند:

- معاون وزیر و مدیرعامل شرکت اصلی (رئیس کارگروه)
- معاون مدیرعامل (نایب رئیس)
- رئیس بازرسی و پاسخگویی به شکایات (دبیر کارگروه)
- مدیر توسعه منابع انسانی یا نماینده تام‌الاختیار
- مدیر فناوری اطلاعات و ارتباطات یا نماینده تام‌الاختیار
- رئیس روابط عمومی یا نماینده تام‌الاختیار
- رئیس امور حقوقی یا نماینده تام‌الاختیار

- رئیس حراست یا نماینده تام‌الاختیار
- مدیر مهندسی ساختار یا نماینده تام‌الاختیار
- مدیران عامل یا نمایندگان تام‌الاختیار شرکت‌های فرعی تابعه و شرکت‌های مشمول

این کارگروه که به منظور سیاست‌گذاری و پیگیری اجرای الزمات تبیین شده در اسناد بالادستی و همچنین اهداف و استراتژی‌های سازمانی در حوزه حقوق شهروندی در ستاد پالایش و پخش تشکیل می‌شود به اختصار "کارگروه اصلی" نامیده می‌شود.

#### ۴-۵- کارگروه فرعی: این کارگروه در ستاد شرکت‌های فرعی تابعه و شرکت‌های مشمول با اعضای زیر

تشکیل می‌شود:

- مدیرعامل (رئیس کارگروه)
- معاون مدیرعامل (نایب رئیس)
- رئیس دفتر مدیرعامل (دبیر کارگروه)
- مدیر توسعه منابع انسانی یا نماینده تام‌الاختیار
- مدیر فناوری اطلاعات و ارتباطات یا نماینده تام‌الاختیار
- رئیس روابط عمومی یا نماینده تام‌الاختیار
- رئیس امور حقوقی یا نماینده تام‌الاختیار
- رئیس حراست یا نماینده تام‌الاختیار

این کارگروه که به منظور تدوین برنامه عملیاتی و پیگیری اجرای برنامه‌های حقوق شهروندی در شرکت‌های فرعی تابعه و شرکت‌های مشمول تشکیل می‌شود به اختصار "کارگروه فرعی" نامیده می‌شود.

#### ۴-۶- شهروند: تمام استفاده‌کنندگان برون سازمانی و درون سازمانی از خدمات شرکت‌های معرفی

شده در بندهای ۱-۴ الی ۳-۴، شهروند نامیده می‌شوند.

۷-۴- دبیرخانه صیانت از حقوق شهروندی: واحد بازرسی و پاسخگویی به شکایات شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران، به عنوان دبیرخانه کارگروه اصلی در شرکت اصلی و دفاتر مدیران عامل در شرکت‌های فرعی تابعه و شرکت‌های مشمول، به عنوان دبیرخانه کارگروه فرعی در آن شرکت‌ها، مطابق مفاد دستورالعمل انجام وظیفه می‌نمایند.

## ۵- مراحل اجرا

### ۵-۱- شناسایی حقوق شهروندان شرکت ملی پالایش و پخش

فرایند انجام استیفاء حقوق شهروندی با شناسایی حقوق شهروندان شروع شده و مصادیق و شاخص‌های احصاء شده در اداره بازرسی و پاسخگویی به شکایات (دبیرخانه) به منظور سیاستگذاری و تدوین برنامه‌های هدفمند، تجمیع می‌شود.

### ۵-۲- آگاهی بخشی و اطلاع‌رسانی به شهروندان

مصادیق حقوق شهروندی شناسایی شده به منظور آشنایی شهروندان با حقوق و مسئولیت‌های شهروندی خود، از طریق کانال‌های ارتباطی رسمی شرکت، به منظور تقویت مفاهیم در موضوع، به اطلاع ایشان خواهد رسید.

### ۵-۳- سیاستگذاری و تعیین برنامه‌های استیفاء و ارتقاء حقوق شهروندان

به منظور رعایت و صیانت حداکثری از مصادیق و شاخص‌های شناسایی شده در گام نخست، و نیز به منظور حفظ یکپارچگی و رشد متوازن در کل شرکت ملی پالایش و پخش، تدوین و ابلاغ سیاست‌ها و

برنامه های کلان تحقق اهداف، گام بعدی این فرایند در نظر گرفته شده است. این مرحله در چارچوب قوانین و مقررات، ارکان جهت ساز شرکت و منشور حقوق شهروندی تکمیل خواهد شد.

#### ۴-۵- تدوین برنامه های عملیاتی رعایت الزامات حقوق شهروندان

تدوین برنامه های عملیاتی، شامل تعیین فعالیت ها و اقدامات تفصیلی برای تحقق اهداف برنامه کلان و براساس الزامات و سیاست های ابلاغی چهارمین مرحله تکمیل این فرایند می باشد.

#### ۵-۵- نظارت، پایش و ارزشیابی اجرای برنامه ها

به منظور حصول اطمینان از اجرایی شدن به موقع فعالیت ها، لازم است طی دوره زمانی مصوب در کارگروه اصلی، پیشرفت اجرایی شدن برنامه ها و همچنین مطلوبیت نتایج حاصله در هر مرحله، با استفاده از ساز کارهای پیش بینی شده در این کارگروه مورد ارزیابی و ارزشیابی قرار گیرد.

#### ۵-۶- نحوه اجرا

گام های فوق توسط کارگروه های اصلی و فرعی و دبیرخانه، با تقسیم بندی وظایف به شرح زیر انجام می شود:

#### ۵-۶-۱- وظایف کارگروه اصلی

۱. بررسی، جمع بندی و مدون سازی حقوق شهروندی مندرج در قوانین و مقررات، ابلاغیه ها،

بخشنامه ها، دستورالعمل ها و مصوبات بالادستی و قوانین موضوعه شرکت

۲. بررسی نقاط ضعف در امتیازات کسب شده در ارزیابی ها و گزارش های تحلیلی دریافت شده با

هدف پاسخگویی مطلوب به شهروندان

۳. مطالعه و بررسی وضع موجود شرکت در رعایت حقوق شهروندی و مقایسه با وضع مطلوب
۴. سیاستگذاری و اتخاذ تدابیر و اقدامات قانونی لازم برای کاهش فاصله بین وضع مطلوب و وضع موجود
۵. تدوین و نظارت بر اجرای برنامه‌های و توسعه‌ای نظام صیانت از حقوق شهروندی
۶. تدوین سازوکار لازم برای ارزیابی دوره‌ای و موردی رعایت کلیه مصادیق و شاخص‌های صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری
۷. نظارت عالی بر تشکیل و فعالیت کارگروه‌های فرعی
۸. تعامل با کارگروه‌های فرعی جهت تسهیل‌گری و رفع موانع اجرای برنامه‌ها
۹. تعامل برون سازمانی موثر با نهادها، شرکت‌ها، وزارتخانه‌ها، موسسات دولتی یا وابسته به دولت به هر نحو جهت رفع موانع و مشکلات و پاسخگویی مطلوب و مناسب به شهروندان

## ۲-۶-۵- وظایف کارگروه‌های فرعی:

۱. تدوین و نظارت بر اجرای برنامه‌های عملیاتی توسعه‌ای نظام صیانت از حقوق شهروندی در سطح شرکت فرعی تابعه و شرکت مشمول
۲. تدوین سازوکار لازم برای ارزیابی دوره‌ای و موردی رعایت کلیه مصادیق و شاخص‌های صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری شرکت فرعی تابعه و شرکت مشمول
۳. آسیب شناسی روند و مشکلات اجرای مصوبات و ارائه به دبیرخانه کارگروه اصلی
۴. ارائه پیشنهاد و راهکار به منظور حل و فصل مشکلات در زمینه‌های مرتبط با مناطق و نواحی تحت پوشش و ارسال مراتب همزمان به دبیرخانه کارگروه اصلی جهت اقدامات بعدی
۵. تعامل موثر با شهروندان و مراجعین به دستگاه در سراسر کشور و رسیدگی دقیق و مجدانه به شکایات، تقاضاها، انتقادات، پیشنهادها و گزارش‌های دریافتی در ابعاد مختلف



۶. ارتباط فعال و موثر با دبیرخانه کارگروه اصلی در قالب ارائه گزارش بازخوردها و اجرای راهبردها و نظارت دقیق بر واحدهای های تحت سرپرستی در سطح کشور
۷. تکمیل فرم های خود ارزیابی اولیه مناطق، مدیریت ها و واحدهای زیرمجموعه و حصول اطمینان از صحت خودارزیابی ها
۸. شناسایی و آسیب شناسی نقاط ضعف خودارزیابی ها

### ۳-۶-۵- وظایف دبیرخانه کارگروه اصلی:

۱. بررسی و دسته بندی نظرات، پیشنهادهای و مشکلات دریافتی از شهروندان و کارگروه های فرعی و آماده سازی جهت طرح در کارگروه اصلی
۲. هماهنگی تشکیل جلسات کارگروه اصلی
۳. نظارت و پیگیری تشکیل جلسات مستمر در کارگروه های فرعی
۴. ابلاغ راهبردهای مصوب و صورتجلسات کارگروه اصلی به کارگروه های فرعی
۵. انجام مطالعات میدانی، ارزیابی و پایش اجرای مصوبات رعایت حقوق شهروندی
۶. پیگیری مصوبات و تصمیمات کارگروه اصلی و ارائه گزارش عملکرد به مراجع بالادستی
۷. پیگیری و هماهنگی اجرای راهبردها و صورتجلسات ابلاغی
۸. مستند سازی، حفظ و نگهداری گزارش ها، نتایج، مصوبات و ابلاغیه ها
۹. تشکیل جلسات مشترک و هم اندیشی با سایر کارگروه های شرکت های اصلی وزارت نفت در صورت لزوم
۱۰. انجام مکاتبات و پیگیری های لازم با اعضای کارگروه اصلی
۱۱. پیگیری اجرای برنامه ها و ارائه گزارش عملکرد کارگروه فرعی به کارگروه اصلی

### ۳-۶-۵- وظایف دبیرخانه کارگروه فرعی:

۱. بررسی و دسته بندی نظرات، پیشنهادهای و مشکلات دریافتی از شهروندان، مدیریتها و واحدها و آماده سازی جهت طرح در کارگروه فرعی
۲. هماهنگی تشکیل جلسات کارگروه فرعی
۳. ابلاغ برنامه های عملیاتی مصوب و صورتجلسات کارگروه فرعی به مدیریتها و واحدهای زیرمجموعه شرکت فرعی تابعه و شرکت مشمول
۴. دریافت نتایج مطالعات میدانی، ارزیابی و پایش اجرای مصوبات رعایت حقوق شهروندی
۵. پیگیری اجرای برنامه ها و تصمیمات کارگروه فرعی و ارائه گزارش عملکرد به اعضای کارگروه فرعی و دبیرخانه کارگروه اصلی
۶. مستند سازی، حفظ و نگهداری گزارشها، نتایج، مصوبات و ابلاغیه ها و صورتجلسات
۷. دریافت و ارائه مستندات، گزارش اقدامات و نتایج خودارزیابیها و جلسات به دبیرخانه های کارگروه های اصلی و فرعی طبق مصوبات و رویه های ابلاغی کارگروه اصلی

### ۵-۷- نحوه تشکیل جلسات

- جلسات کارگروه اصلی با هماهنگی دبیر و تایید رئیس کارگروه اصلی هر فصل یکبار برگزار و نتایج تصمیمات از طریق دبیرخانه ابلاغ و پیگیری می گردد.
  - جلسات کارگروه فرعی با هماهنگی دبیر و تایید رئیس کارگروه فرعی حداقل هر دو ماه یکبار برگزار و نتایج تصمیمات از طریق دبیرخانه به مدیریتها و متولیان ذی ربط شرکت های فرعی تابعه و شرکت های مشمول ابلاغ و مورد پیگیری قرار می گیرد.
- تبصره ۱ : جلسات فوق العاده کارگروه اصلی/فرعی حسب ضرورت و بنا به پیشنهاد دبیر کارگروه ها و رئیس کارگروه برگزار می گردد.

## ۶- ضمانت اجرا دستورالعمل

نقض یا عدم رعایت حقوق و الزامات مندرج در این دستورالعمل و مصوبات قانونی آن، در چارچوب ماده ۲۰ آئین‌نامه اجرایی قانون رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان، حسب مورد از مصادیق بندهای ماده ۸ قانون رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان محسوب می‌شود و شکایات واصله از مردم یا دستگاه‌های نظارتی، ضمن بررسی و تطبیق با مقررات توسط واحدهای ذیربط، برای احقاق حقوق آنان از منظر تخلفات مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی در هیئت‌های رسیدگی به تخلفات اداری مربوط مورد رسیدگی قرار خواهند گرفت.

همچنین در مورد مراکز، موسسات و شرکت‌های مشمول تبصره ذیل ماده ۱۵ تصویب‌نامه شورای عالی اداری، ابلاغی به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۹۵/۱۲/۲۸ مطابق مقررات و ضوابط اعطای مجوز مربوطه اقدام خواهد شد.

## ۷- منابع و مراجع

۱- تصویب نامه شورای عالی و اداری ریاست جمهوری شماره ۱۱۲۷۱۲۸ تاریخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۵

۲- منشور حقوق شهروندی ابلاغیه ریاست جمهوری به تاریخ ۱۳۹۵/۹/۲۹

## ۸- تاریخ تصویب و اجرا

این دستورالعمل توسط اداره بازرسی و پاسخگویی به شکایات تهیه و توسط مدیریت مهندسی ساختار در شش بند تنظیم یافته و در تاریخ ..... به تصویب معاون وزیر و مدیر عامل شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران رسید.

معاون وزیر و مدیر عامل

مدیر مهندسی ساختار

رئیس بازرسی و رسیدگی به شکایات

