

شماره سند: FR-BUD-01 ویرایش: اول صفحه: ۱ از ۱	فرم شرح وظایف پست‌های سازمانی		
شماره پست: ۱۵	عنوان پست: کارشناس حقوق شهروندی	عنوان واحد سازمانی: اداره کل حوزه مدیر عامل	
۱. مشخص کردن وضعیت زمان بندی خدمات دفتر حقوق شهروندی ۲. ساده سازی فرآیندهای خدمت ۳. رسیدگی به درخواست ها در تمام اوقات اداری ۴. توسعه ارائه خدمت الکترونیکی به شهروندان ۵. کاهش زمان پاسخگویی به شکایات ۶. فراخوان جهت دریافت طرح های پژوهشی در زمینه حقوق شهروندی ۷. استفاده از تجربیات موفق و ایده های نو و ابتکارات موثر سایر سازمان ها در اجرای برنامه ها ۸. نظارت بر نحوه تحقق برنامه ها در چارچوب سیاستها و خط مشی های ابلاغ شده ۹. طراحی مکانیزم های مناسب برای دریافت نظرات و سؤالات مخاطبان درون و برون سازمانی ۱۰. بررسی و پاسخگویی به مراجعین و مخاطبان در سامانه های مربوط به نهادهای نظارتی ۱۱. بسترسازی برای به روز آوری قوانین و مقررات مربوط به حقوق مسافر بر روی سایت شرکت ۱۲. برنامه ریزی و همکاری جهت آموزش مدیران و کارکنان شهر فرودگاهی درباره حقوق و تکالیف قانونی آنها در راستای تحقق حقوق شهروندی ۱۳. نظر سنجی منظم به منظور ارزیابی نتایج برنامه های آموزشی و سنجش سطح آگاهی شهروندان نسبت به حقوق و تکالیف خود ۱۴. به روز آوری و نصب تابلوی منشور اخلاقی مربوطه در منظر مراجعین ۱۵. جمع بندی ادواری شکایت ها، تجزیه و تحلیل علل بروز آنها و ارائه گزارش به مدیران عالی سازمان ۱۶. مشارکت در نشستهای آموزشی و همایشهای علمی و اجلاس های مرتبط ۱۷. رسیدگی به شکایت و اختصاص حداقل یک بار در ماه توسط مدیران عالی و میانی برای ملاقات عمومی (تهیه لیستی از درخواستهای مردمی جهت ملاقات های عمومی به منظور مستند سازی) ۱۸. مطالعه و بررسی روشهای نوین پاسخگویی و ارائه گزارش لازم ۱۹. اهتمام به ارتقاء فرهنگ پاسخگویی در سازمان از طریق برگزاری دوره های آموزشی و برگزاری اجلاس ها و همایش ها ۲۰. مستندسازی فیزیکی و سیستمی ایجاد بانک اطلاعاتی برای نگهداری سوابق، اسناد و مدارک مربوط به مراجعین حضوری و غیر حضوری به تفکیک موضوع، نتایج و تعداد مراجعات به صورت سازمان دهی شده ۲۱. انجام سایر امور محوله در حوزه وظایف سازمانی از سوی مقام مافوق ۲۲. شاغل این پست موظف است در اجرای وظایف با رعایت الزامات مدیریت سیستم ایمنی زیر نظر مافوق انجام وظیفه نماید و عنداللزوم سایر امور ارجاعی مرتبط با شغل را انجام دهد.			
امضاء	عنوان پست سازمانی	نام و نام خانوادگی	مسئولین مربوطه
	سرپرست اداره کل حوزه مدیر عامل	محمدرضا سیف	تعیین کننده وظایف
	سرپرست اداره کل حوزه مدیر عامل	محمدرضا سیف	تایید کننده وظایف
	سرپرست معاونت توسعه مدیریت و منابع	سیف اله اسدالهی	تایید کننده سند
	سرپرست دفتر تشکیلات و بودجه	ناصر مرادلو	مسئول واحد تشکیلات

