

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فر آیند اجرای
منشور
حقوق شهروندی

► به منظور:

► رفع تبعیض و ایجاد نظام اداری پاسخگو و کارآمد با هدف بهبود و ارتقای سطح حقوق شهروندی

► بهره‌مندی شهروندان از ظرفیت‌های ایجاد شده

► تسهیل در تحقق اهداف سیاست‌های کلی نظام اداری

► ابلاغ:

► فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری،

► بخش هفتم از برنامه جامع اصلاح نظام اداری مصوب ۹۴/۱۰/۲۸ هیات وزیران

► همچنین "منشور حقوق شهروندی" ابلاغ شده در تاریخ ۹۵/۹/۲۵ (حقوق شهروندی در نظام اداری)

► به تمامی وزارتخانه‌ها، موسسات و شرکت‌های دولتی، نهادهای عمومی غیردولتی، استانداری‌ها و سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می‌کنند، تصویب گردید.

▶ منشور حقوق شهروندی



▶ در نظام اداری



▶ در ۵ فصل، ۱۱ مصداق، ۶۷ تکلیف

▶ اجراء می گردد

مدل تعالی حقوق شهروندی

ارزیابی و بازنگری

مکانیزم‌های کنترل

سیستم نظرسنجی

سیستم رسیدگی به شکایات

سیستم تعامل با ذینفعان

مکانیزم ارزیابی، بازنگری و اصلاح کلیه سیستم‌های طرح ریزی، اجرای و بازخورد ارائه خدمات

اجرا

مهندسی فرایندها و تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد

آموزش و اطلاع‌رسانی به مراجعه‌کنندگان

مکانیزم بازخورد به مراجعه‌کنندگان و جامعه

برنامه‌ریزی و آماده‌سازی

طرح‌ریزی ارائه خدمات

تعیین انواع شیوه‌ها و رویکردهای ارائه خدمت

تدوین ضوابط، مقررات و دستورالعمل‌های داخل

تعیین منشور اخلاق حرفه‌ای سازمان

تعیین و تأمین شرایط و تسهیلات ارائه خدمت

توسعه دانش و شایستگی‌های کارکنان

ایمنی و سلامت در حوادث و بلایا

فصل اول-اصول و مبانی ▶



ماده ۱-اصول و مبانی حقوق شهروندی در نظام اداری

منبعث از منشور حقوق شهروندی

▶ فصل دوم – مصادیق حقوق شهروندی

▶ ماده ۲ – مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری

▶ فصل سوم- تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

- ▶ ماده ۳- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی
- ▶ ماده ۴- حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات
- ▶ ماده ۵- حق مصون بودن از تبعیض در نظام ها، فرآیندها و تصمیمات اداری
- ▶ ماده ۶- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری
- ▶ ماده ۷- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد
- ▶ ماده ۸- حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرایندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز
- ▶ ماده ۹- حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرایندهای اداری
- ▶ ماده ۱۰- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافق ها، معاملات و قرارداد های اداری
- ▶ ماده ۱۱- حق اشخاص توان خواه در برخورداری از امتیازات خاص قانونی
- ▶ ماده ۱۲- حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات
- ▶ ماده ۱۳- حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه های اجرایی و کارکنان آن ها

فصل چهارم – انتظارات از شهروندان برای رعایت حقوق غیر در

▶ نظام اداری

- ▶ ماده ۱۴ – از شهروندان انتظار می رود به منظور احترام و رعایت حقوق سایر افراد در مراجعه به دستگاههای اجرایی وظایفی را به انجام رسانند.**

▶ فصل پنجم- سازوکار اجرایی حقوق شهروندی در نظام اداری

- ▶ ماده ۱۵- قلمرو شمول مصوبه تمامی دستگاه های اجرایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند مشمول این مصوبه بوده

▶ ماده ۱۶- مسئولیت و فرآیند اجراء

▶ بالاترین مقام دستگاه اجرایی مسئول اجرای این مصوبه بوده و

- ▶ مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی مشمول در تمامی سطوح سازمانی مکلف به رعایت مفاد آن هستند

- ▶ و مدیران موظفند متناسب با اختیارات، مأموریت ها و وظایف محوله در جهت حسن اجرای این مصوبه رفع موانع و همچنین ارزیابی نحوه اجرای آن اقدامات لازم را اعمال نمایند.

- ▶ دستگاه های اجرایی مکلفند با اهتمام و اقدام سریع در جهت توسعه دولت الکترونیک، نیاز به

ماده ۱۷ - ایجاد میز خدمت ▶

ماده ۱۸ - مسئولیت راهبری و نظارت ▶

▶ - مسئولیت هدایت، راهبری، پیگیری و نظارت بر اجرای این مصوبه در سطح ملی به عهده سازمان اداری و استخدامی کشور و در سطح استان به عهده استاندار است

▶ - بالاترین مقام **دستگاه های اجرایی** مشمول و استانداران موظفند گزارش های تحلیلی نحوه اجرای مصوبه را به صورت دوره ای تهیه و به سازمان اداری و استخدامی کشور ارسال نمایند.

▶ - پس از دریافت و تجمیع گزارش های دستگاهی و استانی، گزارش تحلیلی - تفصیلی نحوه اجرای مصوبه در سطح ملی به صورت سالانه توسط رئیس **سازمان اداری و استخدامی** کشور به رئیس **محترم جمهور، شورای عالی اداری و هیات وزیران** ارائه خواهد شد.

ماده ۱۹- ضمانت اجرا

- ▶ نقض یا عدم رعایت حقوق و الزامات مندرج در این مصوبه و دستورالعمل های آن در چارچوب آیین نامه اجرایی قانون رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان حسب مورد قانون رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان محسوب می شود و **شکایات واصله از مردم یا دستگاه های نظارتی** ضمن بررسی و تطبیق با مقررات توسط واحدهای ذیربط برای احقاق حقوق آنان از منظر تخلفات مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی در **هیات های رسیدگی به تخلفات اداری** مربوط مورد رسیدگی قرار خواهند گرفت.

► برخی از اقدامات الویت دار حقوق شهروندی:

۱- نصب منشور حقوق کارکنان و منشور حقوق مراجعین و یا بیمار

► ۲- تامین تسهیلات و امکانات رفاهی از جمله:

► نیمکت، آب سردکن، وسایل گرمایشی و سرمایشی؛ سرویس های بهداشتی مناسب، بوفه؛ تلفن همگانی، راه

اندازی تلفن گویا

► ۳- ایمنی از بلایا و مخاطرات که شامل: نصب راهنما های هشدار و ایمنی، نصب تابلو های خروج

اضطراری، نصب تابلوی اطفاء حریق، نصب جعبه کمک های اولیه، سم پاشی و گند زدایی دوره ای، فعال سازی

کمیته بحران، انجام مانورهای امداد و نجات

۴- مهندسی فرآیندها: ▶

از طریق نصب فلوجارت فرآیندهای ارائه خدمت و زمان و مکان آن ▶

۵- آموزش و اطلاع رسانی: ▶

نصب تابلوی رومیزی با ذکر مشخصات فردی کارکنان

اطلاع رسانی در مبادی ورودی و فعال سازی میز خدمت حضوری و غیر حضوری

نصب تابلوهای راهنما ▶

نصب دوربین مدار بسته ▶

۶- مکانیزم های کنترل:

فعال سازی واحد رسیدگی به شکایات ▶

فعال سازی سیستم نظرسنجی فیزیکی و الکترونیکی ▶



نتیجه: ►

- منشور حقوق شهروندی در سال ۹۵ حسب ضرورت به منظور ارتقاء سیستم پاسخگویی و خدمت رسانی و افزایش رضایتمندی مراجعین از طریق سازمان اداری استخدامی به شورای عالی اداری پیشنهاد گردید. وبه تمامی دستگاه های مشمول بودجه عمومی جهت اجراء ابلاغ شد.
- بالاترین مقام دستگاه ملزم به ابلاغ وکلیه کارکنان باید آنرا اجراء نمایند و واحدتخلفات اداری مرجع رسیدگی به عدم اجراء در دستگاهها و راهبری آن به عهده سازمان اداری استخدامی می باشد که در پایان سال گزارش تحلیلی دستگاه ها را به رئیس محترم جمهور ارائه دهد.
- و اشاره شد به منشور حقوق شهروندی و فرآیند اجرای آن و نیز اقدامات الویت دار که در مجموع با اجرای همه جانبه منشور حقوق شهروندی ارتقاء ایشان تحقق یابد.

▶ با سپاس

▶ از حسن توجه شما