



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

حقوق شهروندی در نظام اداری

مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری

مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری عبارتند از:

- ۱- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی.
- ۲- حق برخورداری از اعمال بی طرفانه قوانین و مقررات.
- ۳- حق مصون بودن از تبعیض در نظام ها، فرآیندها و تصمیمات اداری.
- ۴- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری.
- ۵- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد.
- ۶- حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز.
- ۷- حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری.

- ۸- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافقات، معاملات و قراردادهای اداری.
- ۹- حق اشخاص توانخواه در برخورداری کامل و سریع از امتیازات خاص قانونی.
- ۱۰- حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات.
- ۱۱- حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه های اجرایی و کارکنان آنها.
- تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

مصادق ۱- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی

- ۱- دستگاه های اجرایی در تمامی فعالیت های اطلاع رسانی، دعوت نامه ها، آگهی ها، ابلاغ ها، و هشدارها باید ادبیات محترمانه و غیر تحکم آمیز استفاده نمایند.

- ۲- دستگاه های اجرایی مکلفند محیط ارائه خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب و شرایط حاکی از احترام به مراجعین را فراهم نمایند.
- ۳- در مکان های ورودی و خروجی دستگاه های اجرایی، رعایت حرمت مراجعین ضروری است و در موارد خاص که بازرسی مراجعین ضرورت داشته باشد باید تا حد ممکن به جای بازرسی بدنی، از وسایل و تدابیر بازرسی نامحسوس و الکترونیکی استفاده شود.
- ۴- دستگاه های اجرایی موظفند دلایل منع همراه داشتن وسایلی نظیر گوشی تلفن همراه و ... به هنگام ورود به دستگاه را حسب ضرورت های قانونی اطلاع رسانی نمایند و برای امانت سپاری وسایل همراه مراجعین، مکان مطمئنی در نظر بگیرند به نحوی که دسترسی به آن نباید مراجعین را دچار مشقت کند یا هزینه ای را متوجه آنان نماید.
- ۵- مدیران و کارکنان دستگاه های اجرائی باید در گفتار، رفتار و مکاتبات خود با مراجعین، ادب و نزاکت را رعایت و از به کار بردن الفاظ و عبارات صرفاً اهانت آمیز و غیرمحترمانه و یا انتساب هرگونه اتهام یا عناوین مجرمانه به آن ها احتراز نمایند.
- ۶- رفتار توأم با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین در هر شرایطی باید رعایت و کرامت انسانی آنان حفظ گردد.

مصادق ۲- حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات

- ۱- تنظیم و ابلاغ بدون تبعیض بخشنامه ها، دستورالعمل ها و مکاتبات اداری در دستگاههای اجرایی به صورت ساده، شفاف و قابل دسترس
- ۲- مطالبه مدارک و اسناد خدمت رسانی و هزینه خدمات مطابق قوانین و مقررات

- ۳- تعیین زمانبندی خدمات و خدمات رسانی در چارچوب زمانی مدون.
- ۴- آموزش حقوق شهروندی به کارکنان
- ۵- تصمیم گیری بر اساس استندهای قانونی.
- ۶- ارائه خدمات و پذیرش درخواست ها صرفا در ساعات اداری
- ۷- امکان تجدید نظر در تصمیمات و نحوه انجام آن

مصادق ۳- حق مصون بودن از تبعیض در نظام ها، فرآیندها و تصمیمات اداری

- ۱- مشخص بودن فرایندها و روشهای انجام کار و اطلاع رسانی و رعایت آن.
- ۲- خدمت رسانی در چارچوب قوانین و اجتناب از تبعیض
- ۳- اجتناب از تبعیض در صدور مجوزها ، احراز صلاحیت ها، جذب نیرو و..

مصادق ۴- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری

- ۱- دسترسی آسان و سریع به خدمات توسط هر فرد یا نماینده وی
- ۲- دسترسی غیر حضوری و یا استفاده از خدمات دولت الکترونیک
- ۳- چنانچه دریافت خدمات از دستگاه اجرایی، مستلزم مراجعه حضوری باشد باید نکات زیر رعایت شوند:
- الف- تجمیع فرآیندهای اداری مربوط به هر خدمت در یک مکان
- ب- نصب تابلوهای راهنما در اطراف، ورودی و داخل ساختمان اداری.
- ج- پیشبینی امکانات و تسهیلات فیزیکی برای رفاه مراجعین از جمله مبلمان، آب آشامیدنی، سرویس بهداشتی و حتی المقدور آسانسور و پارکینگ.
- د- رعایت دقیق ساعت کار اداری و ارائه خدمات در تمام ساعت کار اداری.
- ه- پرهیز از ایجاد مزاحمت برای همسایگان ساکنان محلی و سایر مردم.

- ۴- دستگاه های اجرائی موظفند بر اساس نوع فعالیت و خدمات، فرم های مرتبط را تهیه و به سهولت در اختیار مراجعه کنندگان قرار دهند.
- ۵- ثبت و رسیدگی به تقاضاهای مراجعین.
- ۶- پاسخگویی سریع به تقاضاهای مراجعین باید بلافاصله بعد از ثبت آن با رعایت نوبت و ترتیب
- ۷- دستگاه های اجرایی مکلفند خدمت بدون وقفه و تعطیلی

• ۸- بازنگری مکرر فرآیندهای ارائه خدمت و حذف رویه های زائد یا مخل در خدمت رسانی مطلوب به مردم

• ۹- جانشین پروری چنانچه کارمند یا مامور ارائه خدمات عمومی به هر علتی در محل کار خود حاضر نباشد، مقام مافوق او باید ترتیبی اتخاذ کند که ارائه خدمات به مراجعین متوقف یا موکول به مراجعه نشود.

• ۱۰- در ساعات مراجعه مردم، همواره باید مقام تصمیمگیر و امضاء کننده یا مقامات مجاز از سوی ایشان در محل ارائه خدمت حضور داشته باشد.

• ۱۱- راهنمایی و ارائه کمک های ضروری به مراجعین

• ۱۲- اجتناب از انجام امور شخصی در منظر مراجعین و به طور کلی در ساعات اداری

مصادق ۵- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد

- ۱- اطمینان از صحیح، کامل و روزآمد بودن اطلاعات جمع آوری شده مراجعین و امکان بازبینی آنها
- ۲- جمع آوری اطلاعات شخصی افراد از سایر سازمانها در چارچوب مقررات در حد ضرورت
- ۳- جمع آوری واطلاعات شخصی صرفا در راستای ارائه خدمات

• ۴- پیشگیری از مفقود شدن، افشاء یا سوء استفاده از اطلاعات.

• ۵- رهگیری و شنود ارتباطات اینترنتی، تلفنی و کلامی-حضور افراد در دستگاه های اجرایی ممنوع است و در صورت ضرورت در چارچوب قوانین مربوطه انجام خواهد گرفت.

• ۶- نظارت های الکترونیکی و حفظ حریم شخصی

• ۷- در صورت ضرورت برای اعمال نظارت الکترونیکی و نصب دوربین، دستگاه اجرایی باید مراتب را با هشدار مکتوب و استفاده از علائم قابل رویت، به اطلاع مردم و مراجعین برساند.

مصادق ۶- حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز

- ۱- پاسخگویی در چارچوب استانداردهای خدمت رسانی مدون و اطلاع رسانی شده.
- ۲- در راستای تحقق نظارت واقعی مردم، دستگاه های اجرایی باید به طور سالانه، گزارش عملکرد خود را در دسترس عموم قرار دهند.
- ۳- دسترسی آزاد به اطلاعات با رعایت قانون انتشار.
- ۴- اطلاع رسانی نحوه دسترسی به اطلاعات.
- ۵- آموزش همگانی جهت آشنایی با حقوق و تکالیف

- ۶- اطلاعات مورد نیاز مردم می بایستت از طریق مختلف نظیر موارد ذیل در اختیار آنها قرار داده شوند:

- الف- نصب تابلو راهنما در میادی ورودی و معرض دید مراجعین و نیز تارنما(وبسایت) و درگاه (پرتال) اینترنتی

- ب- تهیه و توزیع بروشور و کتاب راهنمای مراجعین

- ج- راه اندازی خط تلفن گویا

- د- نصب نام، پست سازمانی و رئوس وظایف متصدیان انجام کار در محل استقرار آنان

- ۷- دستگاه های اجرایی باید در ابلاغ تصمیمات خود به مراجعین ضمن رعایت نکات زیر، نسخه ای از تصمیم اتخاذ شده را به ذینفع تحویل نمایند:

- الف- تاریخ و شماره تصمیم

- ب- مشخصات متقاضی

- ج- مستندات قانونی و استدلالهای منجر به تصمیم اتخاذ شده

- د- مفاد اصلی تصمیم

- ه- اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم

- و- نام و سمت صادر کننده ابلاغیه

- ۸- اطلاع رسانی به صورت مرحله به مرحله از طرق مقتضی نظیر ارسال پیامک.

- ۹- مشارکت عموم در تصمیم گیری ها

- ۱۰- برگزاری جلسات پرسش و پاسخ با اصحاب رسانه و عموم مردم
- ۱۱- رعایت ادب و احترام و مساوات در جلسات پرسش و پاسخ با اصحاب رسانه و عموم مردم.
- ۱۲- دستگاههای اجرایی باید در فعالیتهای اطلاع رسانی خود نکات زیر را مورد توجه قرار دهند:
- الف - مفید بودن اطلاعات قابل دسترس یا ارائه شده؛ یعنی اطلاعاتی که علم به آنها، توان تشخیص و قضاوت و آگاهی افراد را افزایش می دهد.
- ب- درست بودن اطلاعات ارائه شده؛ بدین معنا که هم اسناد و مدارک و ابزارهای حاوی اطلاعات باید واقعی و صحیح بوده و هم مفاد و مندرجات آنها عاری از خدشه باشد.
- ج- به روز بودن اطلاعات قابل دسترس یا ارائه شده؛ یعنی اطلاعات باید حاوی آخرین تحولات، مصوبات، اصلاحیه ها و تفسیرها باشد.

- ۵- به موقع بودن اطلاع رسانی؛ یعنی اطلاعات باید در زمانی که نیاز به آنها وجود دارد ارائه شود به نحوی که مخاطبان، فرصت معقول برای واکنش و تصمیم گیری پس از آگاه شدن از آن را داشته باشند.

- ۵- کامل بودن اطلاع رسانی؛ یعنی تمام اطلاعاتی که واکنش یا اقدام یا تصمیم مخاطبان به آنها منوط است، تغییر زمان، مکان، اسناد و ادامه هزینه و مدارک هویتی لازم، بصورت یکجا اعلام شوند.

مصادق ۷- حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری

- ۱- ارائه فرصت گزارش تخلفات اداری و نقص قوانین و مقررات در هر یک از دستگاههای اجرایی، به مراجع نظارتی درون سازمانی و برون سازمانی.
- ۲- شهروندان حق دارند تا سیاستها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه های اجرایی را نقد نموده و نظر انتقادی خود را در چارچوب مقررات ابراز کنند.
- ۳- دستگاههای اجرایی به آزادی بیان نظرهای شخصی، ارزیابی های انتقادی و پیشنهادهای مراجعین و رسانه ها احترام گذاشته و فضای تحمل نظرات مخالف را در درون خود نهادینه کنند.

- ۴- دستگاه های اجرایی باید از نصب هرگونه آگهی در محیط های اداری که مراجعین را از بین نظر انتقادی منع کرده یا بترساند اجتناب کنند .

- ۵- نظرسنجی از مراجعین و سیستم تشویق و تنبیه مناسب کارکنان

- ۶- طراحی و استقرار سیستم های ارتباط دو سویه نظیر صندوق پیشنهاد ها و انتقاد ها ، پست صوتی و درگاه (پرتال) سازمانی به منظور ارائه شناسنامه خدمات و فعالیت ها و اخذ دیدگاه های مردم

مصادق ۸- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافق ها ، معاملات و قرارداد -های اداری

- ۱- دستگاه های اجرایی باید از تحمیل قراردادهای اجحاف آمیز به مردم خود داری کنند . منظور از قرارداد اجحاف آمیز قراردادی است که به موجب آن دستگاه اجرایی با استفاده از موقعیت برتر خود یا ضعف طرف مقابل شرایط غیر عادلانه ای را به ایشان تحمیل کند.

- ۲- قراردادهایی که شروط زیر در آنها گنجانده شوند ، اجحاف آمیز تلقی می گردند .

- الف- شرطی که به موجب آن ، دستگاه اجرایی طرف مقابل خود را به انجام یا عدم انجام کاری متعهد می سازد که پیش از انعقاد قرارداد هیچ فرصتی برای آگاه شدن از مفاد آن شرط نداشته است .

- ب- شرطی از سوی دستگاه اجرایی که طرف مقابل آن به دلیل کهنولت سن ، بیماری، ناتوانی ذهنی ، فشارهای روانی ، کم سواد ، بی سواد یا جهل نسبت به امور مرتبط ، از ارزیابی مفاد یا آثار آن ناتوان باشد .
- ج- شرطی که به موجب آن دستگاه اجرایی خود را مجاز می سازد تا در زمان تحویل یا ارائه که قرارداد آن قبلاً " منعقد شده است به تشخیص خود و راساً " قیمت را افزایش دهد .
- ♦- شرطی که به موجب آن دستگاه اجرایی حق مراجعه به مراجع قضایی را از طرف دیگر سلب نماید.
- و- شرطی که به موجب آن ، دستگاه اجرایی خود را مجاز بداند هر زمان که بخواهد یک طرفه قرارداد را فسخ کند بدون آنکه خسارت عادلانه ای از این بابت به طرف دیگر قرارداد بپردازد.
- ز- شرطی که موجب آن ، دستگاه اجرایی راحتی در صورت ارتکاب تقصیر ، از مسئولیت معاف سازد.
- ی- شرطی که به موجب آن ، حقوق معنوی ناشی از مالیکت های فکری بدون پرداخت بهای عادلانه به دستگاه اجرایی منتقل شود .
- ل- شرطی که بدون وجود هرگونه توجیه معقول استفاده طرف قرارداد از تضمین یا بیمه ای که به موجب مقررات به نفع او برقرار شده است را غیر ممکن یا بسیار دشوار سازد.

- ۳- واحدهای حقوقی ، امور قرارداد ها و یا عناوین مشابه در دستگاه های مشمول این مصوبه مکلفند بر اساس مفاد این ماده نسبت به بازبینی و اصلاحی فرم قرارداد های خود اقدام نمایند .

مصادق ۹- حق اشخاص توان خواه در برخورداری از امتیازات خاص قانونی

- ۱- تسهیل دسترسی اشخاص توان خواه (معلول) به محیط های ارائه خدمت ۲- استفاده از علائم و اشکالی که برای اشخاص توان خواه به آسانی قابل فهم و خواندن باشد

۳- آموزش نحوه رفتار اشخاص توان خواه به کارکنان

- ۴- ارتقا سامانه و فناوری های اطلاعات و ارتباطات خود را جهت استفاده مستقلانه اشخاص توان خواه از خدمات

مصادق ۱۰- حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات

- ۱- رسیدگی منصفانه و بیطرفانه به شکایات مردم
- ۲- خودداری از برخورد و پیامدهای اداری و قضایی با منتقدین
- ۳- حق استفاده از وکیل برای شاکیان
- ۴- رسیدگی و حل و فصل سریع اختلاف بین مراجعان و متصدیان ارائه خدمت، در چارچوب مقررات و با رعایت اخلاق اسلامی.
- ۵- پاسخ مدیران و کارکنان به معترضین در چارچوب اخلاق اسلامی، و سعه صدر.

مصادق ۱۱ - حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه های اجرایی و کارکنان آن ها

- ۱- رفع تهدید علیه سلامت عمومی و یا بلایای طبیعی،
- ۲- جبران خسارات هستند در نتیجه عیب و خرابی اشیاء یا اموال منقول یا غیر منقول متعلق یا تحت تصرف آن ها، به جان، مال و سایر حقوق دیگران
- ۳- جبران خسارت از خطاهای انسانی به جان مال و سایر حقوق مردم
- ۴- حفاظت از اموال اسناد و مدارک و اطلاعات مردم

فصل چهارم – انتظارات از شهروندان برای رعایت حقوق دیگر شهروندان در نظام اداری

ماده ۱۴- از شهروندان انتظار می رود به منظور احترام و رعایت حقوق سایر افراد در مراجعه به دستگاه های اجرایی؛ نکات ذیل را مورد توجه قرار دهند:

- ۱- به منظور رعایت حقوق سایر شهروندان و مساعدت در تأمین بهتر حقوق خود؛ همکاری لازم را در رعایت نظم و نوبت؛ ارائه مدارک هویتی برای ورود و خروج، ارائه اطلاعات و مدارک صحیح؛ به موقع و کامل برای تسریع در ارائه خدمت داشته باشند.
- ۲- تصمیمات و اقدامات اداری مادام که نقض نشده اند؛ محترم شمرده شده و رعایت شوند و اعتراض به تصمیمات و اقدامات و درخواست تجدیدنظر در آنها با طرق پیشی بینی شده در قوانین و توسل به مراجع قانونی صورت گیرد.
- ۳- خدمات و درخواست های اداری تنها در محیط اداری مطالبه شده و از **درخواست خدمت توسط کارکنان در خارج از محیط اداره** اجتناب شود.
- ۴- به منظور مساعدت برای تأمین حقوق شهروندان در نظام اداری با کلیه آحاد جامعه در صورت مشاهده یا اطلاع از تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات در دستگاه های اجرایی؛ لازم است مشاهده یا اطلاع خود را به مراجع ذیربط گزارش کنند.
- ۵- شایسته است جهت تسریع در رسیدگی؛ موارد مربوط به تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات ابتدا به مراجع نظارتی درون سازمانی هر دستگاه گزارش و در صورت عدم دریافت پاسخ قانع کننده به مراجع نظارتی برون سازمانی ارائه شود.

فصل پنجم - سازوکار اجرایی حقوق شهروندی در نظام اداری

ماده ۱۵ - قلمرو شمول مصوبه

- تمامی دستگاه های اجرایی موضوع بند (ب) ماده (۱) قانون برگزاری مناقصات مصوب سال ۱۳۸۳ و دستگاه های موضوع تبصره ذیل آن و نیز سایر دستگاه هایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند، مشمول این مصوبه بوده و در این تصویب نامه «دستگاه اجرایی» نامیده می شوند.

ماده ۱۶ - مسئولیت و فرآیند اجرا

- ۱- 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؛

- ۲- دستگاه های اجرایی مکلفند با اهتمام و اقدام سریع در جهت توسعه دولت الکترونیک، نیاز به مراجعه حضوری مردم را به حداقل برسانند.

ماده ۱۷- ایجاد میز خدمت

- ۱- در آن دسته از دستگاه های اجرایی که به طور متعارف مراجعین زیادی دارند؛ لازم است علاوه بر رعایت مفاد این مصوبه، واحد هماهنگ کننده ای تحت عنوان «میز خدمت» با حضور کارشناسان مطلع اعطای اختیارات لازم تعبیه شود، به نحوی که مراجعین ضمن استقرار در محل انتظار حتی المقدور به حضور در واحدهای داخلی دستگاه، خدمت یا پاسخ مورد نیاز خود را صرفاً از طریق این میز دریافت نمایند. «میز خدمت» عهده دار وظایف مشروح زیر می باشد :
- الف- ارائه اطلاعات و راهنمایی های لازم به مراجعین در ارتباط با امور مربوط.
- ب- دریافت مدارک و درخواست های مراجعین.
- ج- انجام امور و درخواست های متقاضیان در صورت امکان و در غیر اینصورت، اعلام تاریخ مراجعه بعدی یا زمان ارائه خدمت نهایی به مراجعین.
- د- دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذیربط و اعلام آن به مراجعین.

- ه- هدایت مراجعین به واحدهای مرتبط در موارد ضروری پس از انجام هماهنگی با واحد ذیربط.

- ۲- واحدهای مدیریت عملکرد، بازرسی و رسیدگی به شکایات یا عناوین مشابه در دستگاه های اجرایی موظفند هر ۳ ماه یک بار گزارشی از عملکرد «میز خدمت» را به بالاترین مقام دستگاه ارائه دهند.

ماده ۱۸- مسئولیت راهبری و نظارت

- ۱- 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.

- ۲- نظارت نظام یافته بر حسن اجرای این مصوبه و ارتقای مستمر حمایت از حقوق مردم در نظام اداری، تهیه و ابلاغ شیوه نامه های اجرایی و همچنین تدوین برنامه های اطلاع رسانی، آموزش و فرهنگ سازی بر عهده سازمان اداری و استخدامی کشور است

• ۳- وزارت کشور موظف است با همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور زمینه شکل گیری تشکل های مردم نهاد در امر مراقبت از حقوق شهروندان در نظام اداری را فراهم نماید، به گونه ای که این تشکل ها بتوانند در چارچوب موازین قانونی برای تأمین حقوق شهروندان در نظام اداری، ایفای نقش نمایند.

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