

بسم الله الرحمن الرحيم

# حقوق شهروند در نظام اداری کشور

تهیه کننده: نوذر محمدی

مدرک تحصیلی: دکتری تخصصی (PH.D) در رشته مدیریت دولتی

گرایش: تصمیم گیری و خط مشی گذاری عمومی

آذرماه

۱۴۰۰



هر روز صبح ، غزالی در آفریقا بیدار می شود.

او نیک می داند که باید تندتر از سریع ترین شیر بدود تا شکار نشود.

و هر روز صبح شیری در آفریقا بیدار می شود ، او نیز نیک می داند که باید تندتر از کندترین غزال بدود تا از گرسنگی نمیرد.

مهم نیست که شیر هستید یا غزال ، بهتر است :

**با طلوع خورشید ، دویدن را آغاز کنید**

## حق چیست؟

- حق عبارت است از شایستگی انسان برای برخورداری از مزایا و وضعیت های مطلوب .

## حق یعنی چه

- **حق:** عبارت است از اقتداری که قانون به افراد می دهد تا عملی را انجام دهند. آزادی عمل رکن اساسی حق در این تعریف می باشد؛ یعنی آدمیان در انجام یا عدم انجام آن عمل آزادند.

**الف -** حق امری اعتباری

**ب -** پشتوانه قانونی دارد.

**پ -** ثمره آن حفظ نظم جامعه است.

- **حقوق:** مجموعه قواعد و مقرراتی که بر روابط افراد یک جامعه در زمان معین به کار برده می شود.

- **حقوق:** مجموعه ای از بایدها و نبایدهایی است که اعضای یک جامعه ملزم به رعایت آن هستند و دولت ضمانت اجرای آن را به عهده دار

- مانند: **حق حیات، حق مالکیت و حق زوینیت**

## حضرت علی (ع)

خداوند سبحان حقوق بندگان را پایه ای برای حقوق خود دانسته ،  
پس پاسداشت حقوق بندگان خدا برپایی حقوق خداوند متعال را به  
دنیا دار دارد

● شما پقدر به حق و حقوق خودتان آشنا هستيد؟

● شما پقدر حق و حقوق ديگران را ،عايت مي كنيد ؟

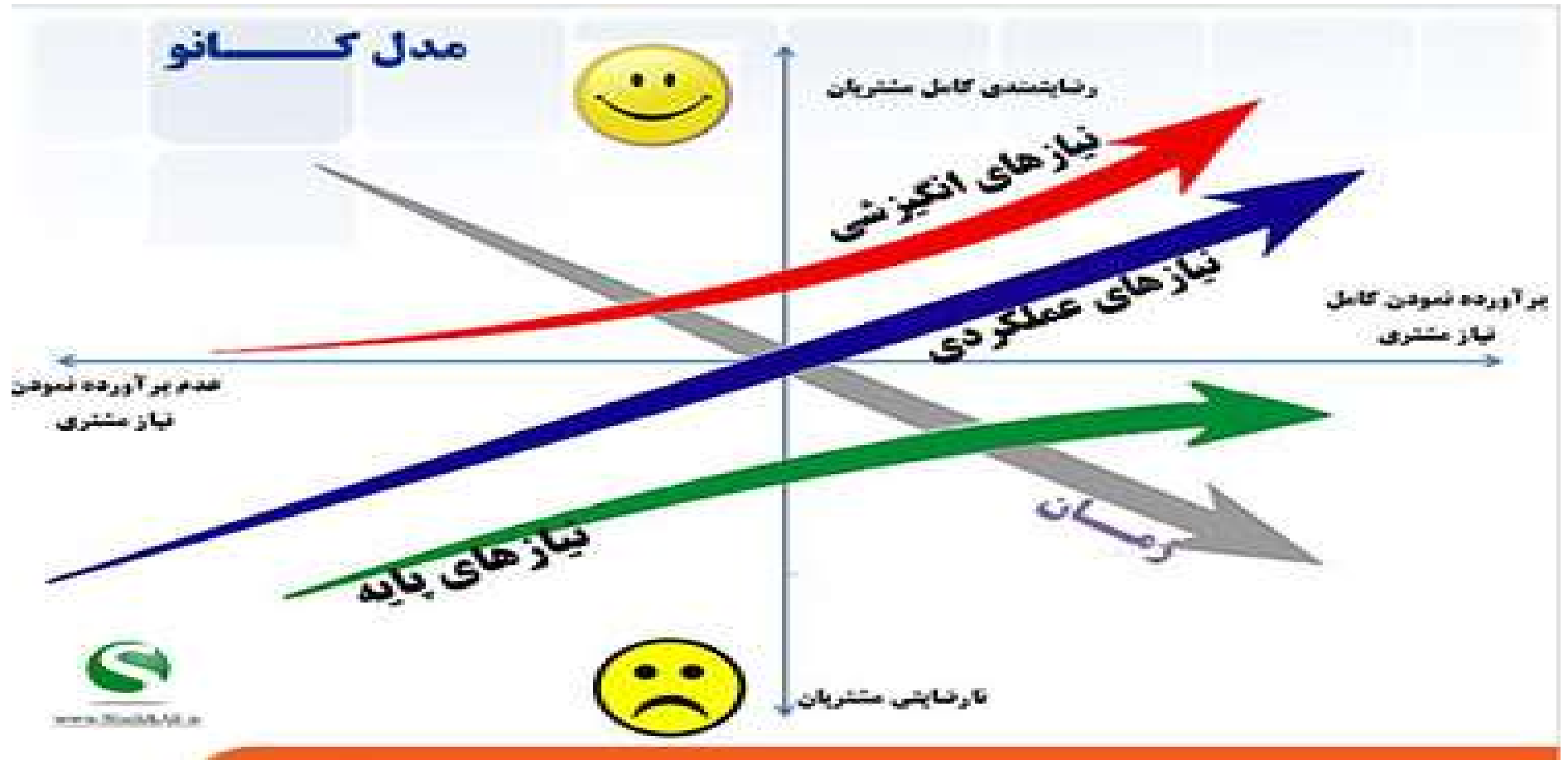
## رضایت چیست؟

عبارت است از مقدار احساسی که بر اثر رفع انتظارات و یا اغزویدن به انتظارات او به وی دست می دهد.

فرمول رضایت

$$\text{رضایت} = \text{استنباط فرد از کیفیت} + \text{انتظارات فرد}$$

## مدل کانو





ناراضی ترین مشتریان شما  
بهترین منبع برای یادگیری هستند.

بیل گیتس



# حقوق شهروندی

قوانین هر کشور به ویژه قانون اساسی آن، حقوق و تکالیف شهروندی را معین می کند.

حقوق شهروندی آمیخته‌ای است از **وظایف** و **مسئولیت‌های شهروندان** در قبال یکدیگر، **شهر** و **دولت** یا قوای حاکم و مملکت و همچنین حقوق و امتیازاتی که وظیفه تامین آن حقوق بر عهده مدیران شهری (شهرداری)، دولت یا به طور کلی قوای حاکم می‌باشد. به مجموعه این حقوق و مسئولیت‌ها «**حقوق شهروندی**» اطلاق می‌شود.



# مفهوم شهروند و شهروندی

● **شهروند citizen :** در ایران تا قبل از مشروطیت به جای این واژه از کلمه **رعیت و رعایا** استفاده می شد.

● **شهروندی :** پایگاهی است که به تمامی افرادی که عضو تمام عیار اجتماع هستند داده شده است.

• این افراد همگی دارای جایگاه برابر و حقوق، وظایف و تکالیف متناسب با این پایگاه هستند.

● در فرهنگ‌های دو زبانه مثل فرهنگ هییم و آریان‌پور کلمه شهروند به معنای بومی، شهری، اهل شهر، تابع، رعیت، شهرنشینی که از خدمت لشکری و شهربانی آزاد باشد تعریف شده است

# شهروندی

**شهروندی Citizenship** از مشتقات شهر City است.

شهروندی را قالب پیشرفته‌ی «شهرنشینی» می‌دانند.

-شهرنشینان هنگامی که به حقوق یکدیگر احترام گذارده و به مسئولیت‌های خویش در قبال شهر و اجتماع عمل نمایند به «شهروند» ارتقاء یافته‌اند.

**شهروندی** : به روابط متقابل مردم و حکومت اشاره دارد.

**شهروندی**؛ ارتباطی است که افراد را به یک حکومت مشخص پیوند می‌دهد و در نتیجه برای فرد و حکومت، حقوق و تکالیفی ایجاد می‌شود.

# تکالیف شهروندی



۱- رعایت قانون و مقررات

۲- مشارکت و همکاری شهروندان با دولت

۳- پرداخت مالیات و عوارض.

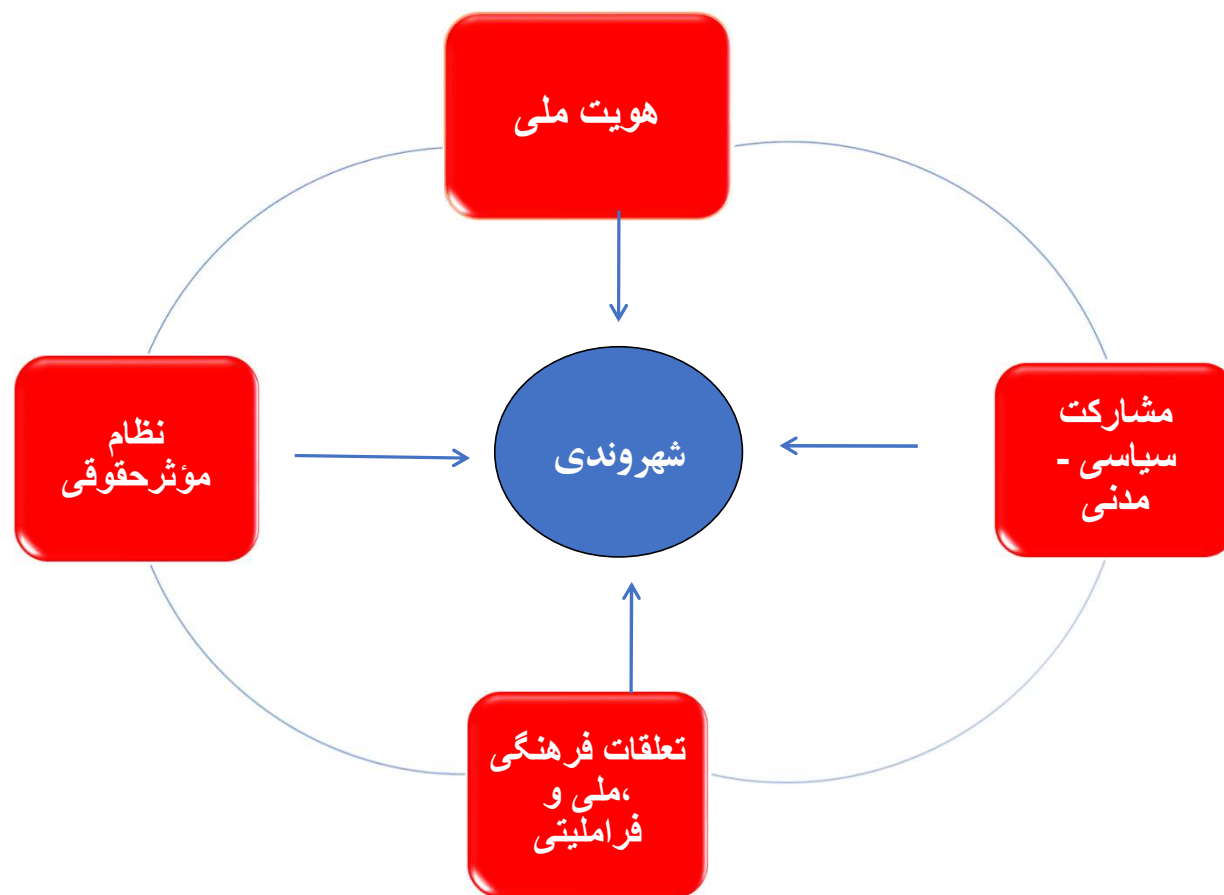
**مالیات:** مبلغی است که شهروندان بر اساس قانون و به صورت بلاعوض به دولت پرداخت می کنند تا صرف هزینه های عمومی کشور شود.

**عوارض:** مبلغی است که شهروندان در مقابل دریافت خدمتی از دستگاه های اداری و دولتی، به آنها می پردازند؛ برای مثال، پرداخت پول در برابر دریافت امتیاز کنتور آب و برق.

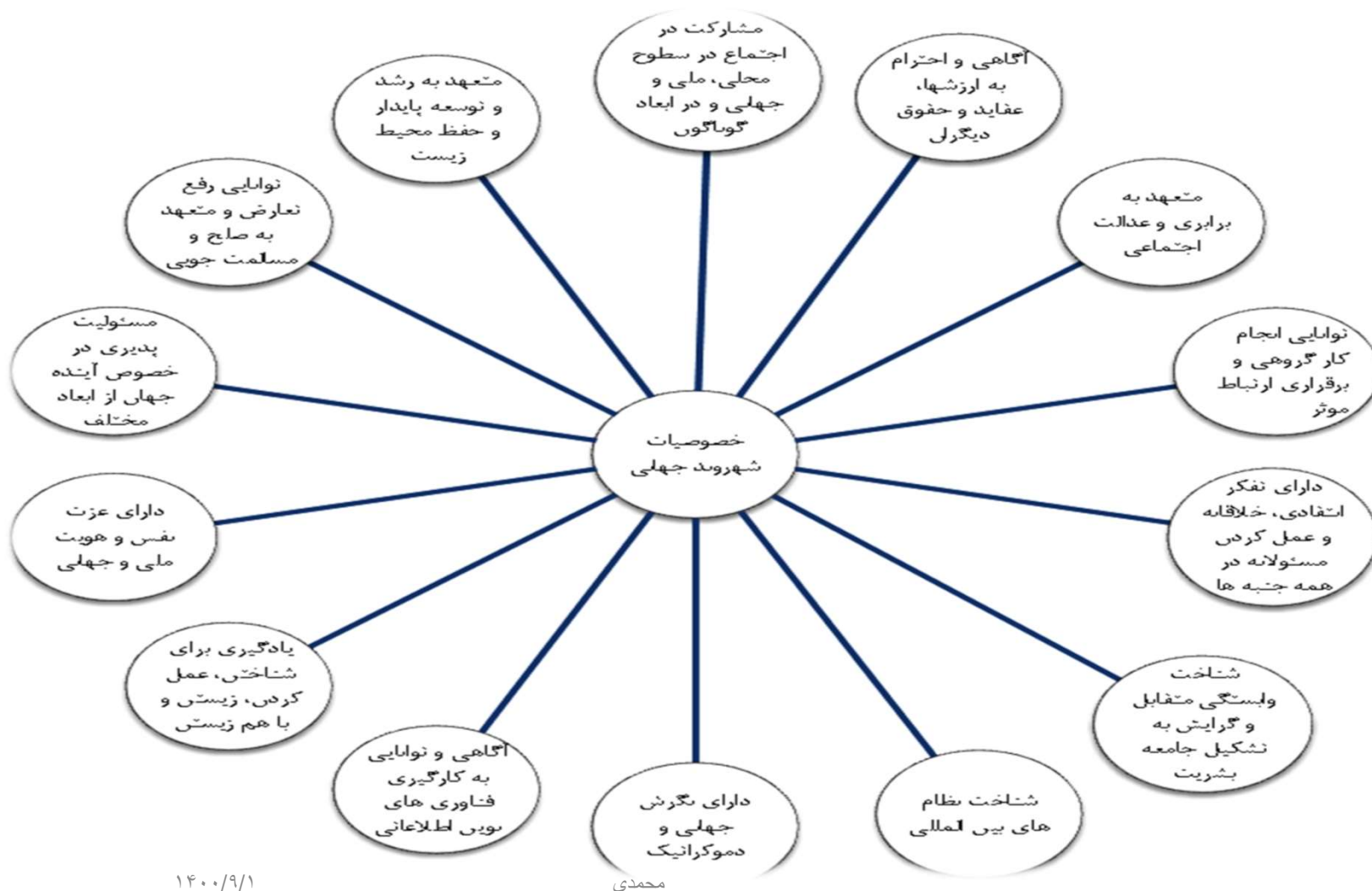
۱۴۰۰/۹/۱

محمدی

## مشترکات شهروندی



# خصوصیات یک شهروند جهانی



## حقوق شهروندی در اسلام

### • حق حیات

- چون از شما پیمان مکمل گرفتیم که خون همدیگر را نریزید. (بقره آیه ۸۴)
- هر کس دیگری را جز برای قصاص یا مبارزه با فسادگری بکشد، گویی همه مردم را کشته (مائده آیه ۳۲)

### • حق آزادی

- با اهل کتاب جز با شیوه ای که نیکوتر است، مبارزه نکنید. (عنکبوت ۴۶)
- در قبول دین اکراهی نیست، راه درست از راه انحرافی روشن شده است. (بقره ۲۵۶)



## • حق امنیت

- ای اهل ایمان هرگز به هیچ خانه ای مگر خانه های خودتان تا با صاحبانش اجازه ندارید، وارد نشوید و چون رفعت یافتید و داخل شدید ، نفست به اهل آن خانه تحیت و سلام کنید که این برای شما بهتر است، باشد که متذکر شوید تا اجازه یابید و آنگاه درآیید و چون به خانه ای درآمید و گفتند بازگردید ، زود بازگردید که این برای تنزیه شما بهتر است و خداوند به هر چه می کنید، داناست. (نور آیه ۲۸)

## • حق آموزش

- رسولی در میان شما از نوع خودتان فرستادیم تا آیات ما را بر شما بفواند، و شما را تزکیه کند و کتاب و حکمت پیاموزد و آنچه نمی دانستید، به شما یاد دهد (سوره بقره، آیه ۱۵۱)

## حق برابری و عدم تبعیض

- ای مردم، ما شما را از یک مرد و یک زن آفریدیم و شما را به صورت جماعت ها و قبیله ها قرار دادیم تا با یکدیگر آشنا شوید ؛ همانا گرامی ترین شما نزد خدا پرهیزگارترین شماست . خدا دانا و آگاه است. (میراث آیه ۱۳)

# حقوق شهروندی و قانون اساسی

• حقوق اقتصادی و رفاه اجتماعی

۱

• حقوق سیاسی - اجتماعی

۲

• حقوق قضائی

۳

• حقوق فرهنگی

۴

فصول  
قانون اساسی جمهوری اسلامی  
ایران

- ۱- اصول کلی
- ۲- زبان، خط، تاریخ و پرچم رسمی کشور
- ۳- حقوق ملت
- ۴- اقتصاد و امور مالی
- ۵- حق حاکمیت ملت و قوای ناشی از آن
- ۶- قوه مقننه
- ۷- شوراها
- ۸- رهبری یا شورای رهبری
- ۹- قوه مجریه
- ۱۰- سیاست خارجی
- ۱۱- قوه قضائیه
- ۱۲- صدا و سیما
- ۱۳- شورای عالی امنیت ملی
- ۱۴- بازنگری در قانون اساسی

## منشور حقوق شهروندی

• دارای ۲۲ اصل و ۱۲۰ ماده

## اصول منشور حقوق شهروندی

- ۱- حق حیات، سلامت و کیفیت زندگی
- ۲- حق کرامت و برابری انسانی
- ۳- حق آزادی و امنیت شهروندی
- ۴- حق مشارکت در تعیین سرنوشت
- ۵- حق اداره شایسته و حسن تدبیر
- ۶- حق آزادی اندیشه و بیان
- ۷- حق دسترسی به اطلاعات
- ۸- حق دسترسی به فضای مجازی
- ۹- حق حریم خصوصی
- ۱۰- حق تشکل، تجمع و راهپیمایی
- ۱۱- حق تابعیت، اقامت و آزادی رفت و آمد
- ۱۲- حق تشکیل و برقرارداری از خانواده

## ادامه

- ۱۳- حق بر خورداری از دادخواهی عادلانه
- ۱۴- حق اقتصاد شفاف و رقابتی
- ۱۵- حق مسکن
- ۱۶- حق مالکیت
- ۱۷- حق اشتغال و کار شایسته
- ۱۸- حق رفاه و تأمین اجتماعی
- ۱۹- حق دسترسی و مشارکت فرهنگی
- ۲۰- حق آموزش و پژوهش
- ۲۱- حق محیط زیست سالم و توسعه پایدار
- ۲۲- حق صلح، امنیت و اقتدار ملی

## ساز و کار اجرا و نظارت بر حسن اجرای حقوق شهروندی

- ۱. رئیس جمهور برای نظارت ، هماهنگی و پیگیری اجرای مناسب تعهدات دولت در این منشور ، **دستیار ویژه ای را تعیین** می نماید. پیشنهاد برنامه و فط مشی مربوط به اجرای کامل منشور حقوق شهروندی از جمله مسئولیت های دستیار ویژه است.
- ۲. دستگاه های اجرایی تابع قوه مجریه موظف اند با **هماهنگی دستیار ویژه** در مورد صلاحیت های قانونی خود ، با جلب مشارکت مردم ، تشکل ها ، سازمان های مردم نهاد و بخش خصوصی ، ضمن جمع بندی و مدون سازی حقوق و آزادی های مندرج در قانون اساسی و قوانین عادی ، در حوزه مسئولیت ها و اختیارات خود و شناسایی موارد نقض حقوق شهروندی ، تدابیر و اقدامات قانونی لازم را برای تحقق این حقوق به ویژه از طریق تدوین و اجرای برنامه اصلاح و توسعه نظام حقوقی ، آموزش ، اطلاع رسانی و ظرفیت سازی و تقویت مفاهمه ، گفتگو و تعامل در حوزه عمومی انجام دهند.
- ۳. دستگاه های تابع قوه مجریه موظف اند برنامه اصلاح و توسعه نظام حقوقی مربوط به خود را **ظرف مدت شش ماه از انتشار این منشور تهیه و در اختیار دستیار ویژه ریاست جمهوری** قرار دهند و هر سال گزارش ادواری پیشرفت ها ، چالش ها ، موانع و راه حل های پیشنهادی برای ارتقاء و اجرای حقوق شهروندی را در حوزه مسئولیت خود ارائه و از طریق اصلاحات نهادی و ساختاری ، برای تحقق حقوق شهروندی مندرج در این منشور اقدام کنند.



## ادامه

- ۴. وزارتخانه های آموزش و پرورش ، علوم ، تحقیقات و فن اوری و بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی برای آشنایی هرچه بیشتر دانش **اموزان و دانشجویان با آموزه های حقوق شهروندی** ، ترتیبات لازم را اتخاذ می نمایند.

- ۵. رئیس جمهور هر ساله گزارش پیشرفت ها و راه کارهای رفع موانع تحقق حقوق شهروندی را به ملت ارائه و در صورت نیاز ، منشور را روزآمد می کند.

## مصوبه شورای عالی اداری در خصوص منشور حقوق شهروندی در نظام اداری

شماره ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

• تمامی وزارتخانه‌ها، مؤسسات و شرکت‌های دولتی، نهادهای عمومی غیردولتی، استانداری‌ها و سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می‌کنند

• شورای عالی اداری در یکم و هفتاد و هشتمین جلسه مورخ ۱۳۹۵/۱۱/۹ به پیشنهاد سازمان اداری و استخدامی کشور، 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، فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری، بخش هفتم از «برنامه جامع اصلاح نظام اداری» مصوب ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران و همچنین «منشور حقوق شهروندی»، ابلاغ شده در تاریخ ۱۳۹۵/۹/۲۹، **«حقوق شهروندی در نظام اداری»** را به شرح پیوست (ممه‌ور به مهر دبیرخانه شورای عالی اداری) تصویب نمود.

• **این مصوبه در ۱۹ ماده تدوین و از تاریخ ابلاغ، لازم‌الاجراء می‌باشد.**

• رئیس‌جمهور و رئیس شورای عالی اداری

# حقوق شهروندی در نظام اداری کشور

## ۵ فصل و ۱۹ ماده



۱۴۰۰/۹/۱

محمدی

## فصول حقوق شهروندی در نظام اداری کشور

• فصل ۱: اصول و مبانی

• فصل ۲: مصایق حقوق شهروندی در نظام اداری

• فصل ۳: تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

• فصل ۴: انتظارات از شهروندان برای رعایت حقوق دیگران شهروندان در نظام اداری

• فصل ۵: ساز و کار اجرایی حقوق شهروندی در نظام اداری

## حقوق شهروندی در نظام اداری دارای ۱۹ ماده

ماده ۱- اصول و مبانی حقوق شهروندی در نظام اداری منبث از منشور حقوق شهروندی

ماده ۲- مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری

ماده ۳- حق برفورداری از کرامت انسانی و رفتار متمدانه و اسلامی

ماده ۴- حق برفورداری 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

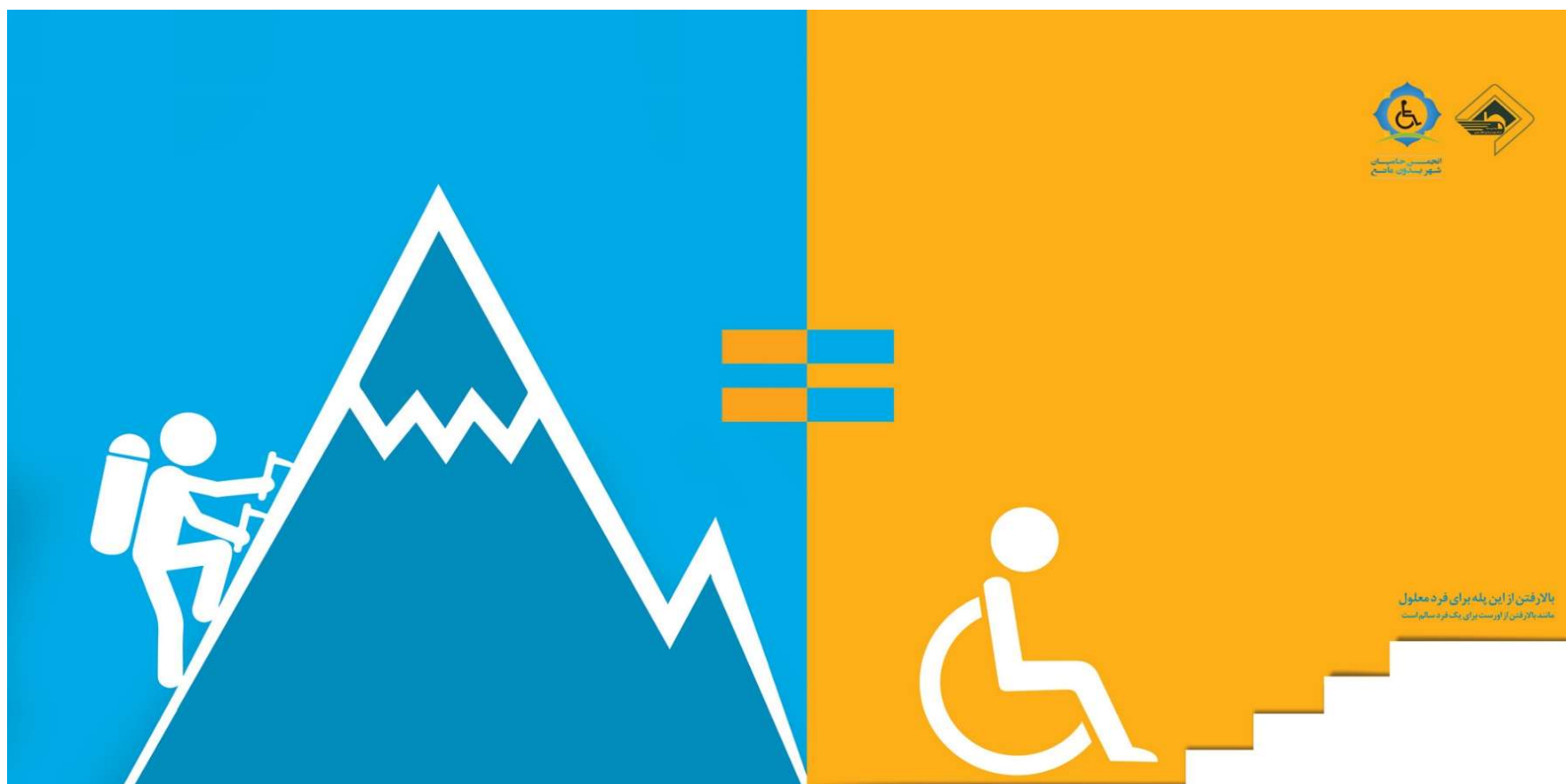
ماده ۷- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد

ماده ۸- حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به طلاعات مورد نیاز

ماده ۹- حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری

ماده ۱۰- حق مصون بودن از شروط ابهاف آمیز در توافق ها، معاملات و قراردادهای اداری

# کدوم سخت تره؟



۱۴۰۰/۹/۱

محمدی

## ادامه

- 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 آنها
- ماده ۱۴- از شهروندان انتظار می رود به منظور احترام و رعایت حقوق سایر افراد در مراجعه به دستگاه های اجرایی
- ماده ۱۵- قلمرو شمول مصوبه
- ماده ۱۶- مسئولیت و فرآیند اجرا
- ماده ۱۷- ایجاد میز خدمت
- ماده ۱۸- مسئولیت راهبری و نظارت
- ماده ۱۹- ضمانت اجرای



## فصل اول (اصول و مبانی) ماده ۱

- ۱- اداره شایسته امور کشور بر پایه **قانون مداری، کارآمدی، پاسخگویی، شفافیت، عدالت و انصاف** توسط همه مسئولین و کارکنان دستگاه های اجرایی الزامی است.
- ۲- رعایت قانون و انجام امور اداری مردم مبتنی بر **اصل بی طرفی** و پرهیز از هرگونه **پیش داوری، منفعت جویی یا غرض ورزی** شفاهی بدون در نظر گرفتن گرایش های **سیاسی، قوی و رابطه خویشاوندی**، توسط همه مسئولین و کارکنان دستگاه های اجرایی الزامی است.
- ۳- امکان دسترسی سهل و بدون تبعیض شهروندان به **مراجع صالح و بی طرف قضایی**، اداری و نظارتی، به منظور دادخواهی آزادانه برای شهروندانی که تصمیمات نهادهای اداری و یا کارکنان را خلاف قوانین و مقررات بدانند.
- ۴- الزام به **اطلاع رسانی تصمیمات و اقدامات اداری** همه مسئولین و کارکنان دستگاه های اجرایی که به نوعی حقوق و منافع مشروع شهروندان را تحت تأثیر قرار می دهند.

## ادامه فصل اول (اصول و مبانی) ماده ۱

- ۵- امکان دسترسی مستمر شهروندان به مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی برای **پاسفگویی** و ارائه راهنمایی های لازم در پارچوب **وظایف مموله**.
- ۶- الزام به ارائه و **انتشار مستمر اطلاعات** غیر طبقه بندی شده و مورد نیاز شهروندان توسط دستگاه های اجرایی.
- ۷- امکان دسترسی **شهروندان به اطلاعات شففی** خود که توسط اشخاص و مؤسسات ارائه دهنده خدمات عمومی جمع آوری و نگهداری می شود و اجتناب از ارائه اطلاعات خصوصی شهروندان به دیگران، بدون وجود قانون الزام آور با رضایت خود فرد.
- ۸- امکان بهره گیری غیر تبعیض آمیز شهروندان از **مزایای دولت الکترونیک** و خدمات الکترونیکی، فرصت های آموزشی و توانمند سازی کاربران در نظام اداری.
- ۹- فراهم کردن زمینه قانونی بهره گیری شهروندان از **فرصت های شغلی** مناسب و حقوق و مزایای برابر زنان و مردان در قبال کار یکسان و اجتناب از رویکردهای سلیقه ای، جناسی، تبعیض آمیز و روش های ناقض حریم خصوصی در **فرايند جذب و گزينش**.

**فصل دوم - مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری**  
**ماده ۲ - مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری عبارتند است**

- ۱- حق برخورداری از **کرامت انسانی** و رفتار مقررمانه و اسلامی
- ۲- حق برخورداری از **اعمال بیطرفانه** قوانین و مقررات
- ۳- حق مصون بودن از **تبعیض** در نظام ها، خرایندها 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 خرایندهای اداری** و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز
- ۷- حق **اظهاری نظر آزاد و ارائه پیشنهاد** در مورد تصمیمات و خرایندهای اداری
- ۸- حق مصون بودن از شروط **ابهاف آمیز** در توافق ها، معاملات و قراردادهای اداری
- ۹- حق اشخاص توانفواه 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



Cartoon : Taher Shabani

فارس FARS NEWS AGENCY

۱۴۰۰/۹/۱

محمدی

## فصل سوم - تکالیف کارکنان و دستگاه‌های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری ماده ۳ - حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی

- ۱- دستگاه‌های اجرایی در تمامی فعالیت‌های اطلاع‌رسانی، دعوت‌نامه‌ها، آگهی‌ها، ابلاغ‌ها و هشدارها باید از **ادبیات محترمانه** و **غیر تکلم‌آمیز** استفاده نمایند.
- ۲- دستگاه‌های اجرایی مکلفند محیط ارائه خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب و **شرایط هاکلی از احترام** به مراجعین را فراهم نمایند.
- ۳- در مکان‌های ورودی و خروجی دستگاه‌های اجرایی، **رعایت حرمت مراجعین ضروری** است و در موارد خاصی که بازرسی مراجعین ضرورت داشته باشد باید تا حد ممکن به جای بازرسی بدنی، از وسایل و تدابیر بازرسی نامموس و الکترونیکی استفاده شود.
- ۴- دستگاه‌های اجرایی موظفند **دلایل منع همراه داشتن وسایلی** نظیر گوشی تلفن همراه و... به هنگام ورود به دستگاه را حسب ضرورت‌های قانونی اطلاع‌رسانی 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 هزینه‌ای را متوجه آنان نماید.
- ۵- مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی باید در **گفتار، رفتار و مکاتبات** خود با مراجعین، **ادب و نزاکت را رعایت** و از به کار بردن الفاظ و عبارات عرفاً اهانت‌آمیز و غیرمحترمانه و یا انتساب هرگونه اتهام یا عناوین مجرمانه به آنها **اعتراز نمایند**.
- ۶- **رفتار توأم با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین** در هر شرایطی باید رعایت و کرامت انسانی آنان حفظ گردد.

**فصل سوم ماده ۴ -**  
**(حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات)**

- ۱- بفشنامه ها، دستورالعمل ها و مکاتبات اداری در دستگاه های اجرایی باید به گونه ای تنظیم و ابلاغ شوند که برای مردم ساده، شفاف و قابل دسترس بوده و از هر گونه تبعیض در ابلاغ و اجرای بفشنامه ها، شیوه نامه ها، تصمیمات و دستورات اداری نسبت به مردم اجتناب شود. بدیهی است رفتار متفاوت حمایتی که بر مبنای معلولیت، سالمندی یا سایر وضعیت های نوعاً قابل توجیه صورت می گیرد، تبعیض محسوب نمی شود.
- ۲- دستگاه های اجرایی مجاز به **مطالبه مدارک یا اطلاعاتی، اضافه** بر آنچه در قوانین و مقررات پیش بینی شده به مراجعین نیستند و نباید هزینه ای پیش از آنچه در قوانین و مقررات تصریح گردیده، دریافت کنند. در مواردی که مطابق مقررات باید هزینه ای دریافت شود، مراتب با ذکر مستند قانونی به مراجعین اعلام گردد.
- ۳- دستگاه های اجرایی باید وظایف خود را در **مدت زمان تعیین شده در قانون** یا مقررات مصوب انجام دهند و چنانچه در قانون و مقررات مربوط، زمان معین نشده باشد، زمان مناسب برای هر یک از خدمات را تعیین و از قبل به مراجعین اطلاع رسانی کنند.

## ادامه فصل سوم ماده ۴

(حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات)

- ۴- دستگاه های اجرایی باید دانش و مهارت تخصصی لازم و همچنین رعایت انضباط اداری و حقوق شهروندی مرتبط با وظایف و اختیارات را به همه کارکنان خود **آموزش** دهند.
- ۵- مدیران و مراجع اداری باید تصمیمات خود را بر اساس ادله معتبر اتخاذ کرده و **استدلال ها و استندهای قانونی** مورد استفاده در اعلام تصمیم خود را بیان کنند.
- ۶- پذیرش هرگونه درخواست مفوری خدمات اداری از سوی مردم توسط مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی، صرفاً در محیط و ساعات اداری قابل پذیرش است. از پذیرش درخواست ها در خارج از محیط یا ساعت **غیراداری، باید اکیداً اجتناب شود.**
- ۷- مراجع اداری و مدیران دستگاه های اجرایی باید **قابل تجدیدنظر** بودن تصمیمات خود، مرجع، مهلت و نتیجه تجدیدنظر را در تصمیمات خود اعلام کنند.



## فصل سوم ماده ۵-

### حق مصون بودن از تبعیض در نظام ها، فرآیندها و تصمیمات اداری

- ۱- دستگاه های اجرایی باید **فرآیند و رویه مشفص** و اعلام شده ای برای ارائه خدمات خود داشته باشند و آن را به **طور یکسان** نسبت به همه مراجعین رعایت کنند.
- ۲- مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی باید تصمیمات و اقدامات خود را **مستند به قوانین و مقررات** مربوط انجام دهند و از هرگونه تبعیض یا اعمال سلیقه در اجرای قوانین و مقررات اجتناب نمایند.
- ۳- کارکنان دستگاه های اجرایی در همه سطوح باید در اعمال صلاحیت ها و اختیارات اداری خود نظیر احراز صلاحیت ها، جذب نیرو، صدور مجوزها و نظایر آن **بدون تبعیض** عمل کنند.



## فصل سوم ماده ۶- ( حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری )

- ۱- مردم حق دارند شفصاً و یا از طریق نماینده قانونی خود به خدمات **دستگاه های اجرایی، دسترسی آسان و سریع** داشته باشند.
- ۲- دستگاه های اجرایی باید نهایت تلاش خود را به کار گیرند تا **دسترسی مردم به خدمات آنها به طریق غیرمفوری** و یا استفاده از **خدمات دولت الکترونیک** و به طور کلی ابزارها و فناوری های نوین انجام گیرد. تضمین کیفیت این دسترسی از نظر سرعت، امنیت و پایین بودن هزینه با دستگاه مربوط فواید بود.

## ۳- چنانچه دریافت خدمات از دستگاه اجرایی، مستلزم مراجعه حضوری باشد، باید نکات زیر رعایت شوند:

- الف-** تجميع فرایندهای اداری مربوط به هر خدمت در یک مکان
- ب-** نصب تابلوهای راهنما در اطراف، ورودی و داخل ساختمان اداری
- ج-** پیش بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی
- 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.

## ادامه فصل سوم ماده ۶ (حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری)

- ۴- دستگاه های اجرایی موظفند بر اساس نوع فعالیت و خدمات، **فرم های مرتبط** را تهیه و به سهولت در اختیار مراجعه کنندگان قرار دهند.
- ۵- **تمامی تقاضاهای** مراجعین (اعم از مکتوب یا الکترونیک)، باید ثبت شده و **شماره پیگیری** در اختیار آنان قرار داده شود. همچنین، دستگاه های اجرایی باید به روشنی، مراجعین را با فرآیند رسیدگی، واحد و فرد رسیدگی کننده به تقاضای آنها آشنا سازند.

## ادامه فصل سوم ماده ۶ ( حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری )

- ۶- رسیدگی به تقاضای مراجعین باید **بلافاصله بعد از ثبت** آن با رعایت نوبت و ترتیب آغاز شود. چنانچه تقاضا یا مدارک ناقص بوده و نتوان رسیدگی را ادامه داد، سریعاً مراتب به اطلاع متقاضی رسانیده شده و تکمیل اطلاعات و مدارک از وی درخواست شود.
- ۷- دستگاه های اجرایی مکلفند خدمات خود را در همه روزهای کاری و در طول ساعات اعلام شده به طور پیوسته ارائه دهند و تعطیلی موقت ارائه خدمات در **اوقات اداری، حتی به مدت کوتاه مجاز نیست.**
- ۸- دستگاه های اجرایی باید با بررسی و **بازنگری مکرر خردآیندهای ارائه خدمت خود،** نسبت به روان سازی و **هذف رویه های زاید** یا مفل در خدمت رسانی مطلوب به مردم اقدام نمایند.

## ادامه فصل سوم ماده ۶ ( حق دسترسی (آسان و سریع به خدمات اداری)

- ۹- چنانچه کارمند یا مأمور ارائه خدمت عمومی به هر علتی در محل کار خود حاضر نباشد، مقام مافوق او باید ترتیبی اتخاذ کند که ارائه خدمات به مراجعین متوقف یا موقوف به مراجعه مجدد نشود.
- ۱۰- در ساعات مراجعه مردم، همواره باید مقام تصمیم گیر و امضاء کننده یا مقامات مجاز از سوی ایشان در محل خدمت حضور داشته باشد.
- ۱۱- تمامی کارکنان مکلف به راهنمایی و ارائه کمک های ضروری به مراجعین هستند و چنانچه تقاضای مراجعین در حیطه وظایفشان نباشد باید آنها را به نحو مناسب راهنمایی کنند.
- ۱۲- کارکنان دستگاه های اجرایی باید از انجام امور شفاهی در منظر مراجعین و به طور کلی در ساعات اداری اجتناب کنند.

## فصل سوم ماده ۷- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد

- ۱- اگر فردی اثبات کند که اطلاعات شفاهی مربوط به او نادرست، ناقص یا روزآمد نیست، دستگاه اجرایی دارنده اطلاعات، باید نسبت به **اصلاح اطلاعات** مذکور اقدام نماید. چنانچه فرد و دستگاه درباره صحیح، کامل و روزآمد بودن اطلاعات جمع آوری شده اختلاف داشته باشند، فرد می تواند از دستگاه بخواهد تا ادعای وی در این زمینه، در پرونده او منعکس شود. چنانچه اطلاعات شفاهی وی در اختیار دیگر دستگاه های اجرایی قرار گیرد اعتراض فرد نیز باید به آنها منعکس گردد.
- ۲- جمع آوری اطلاعات شفاهی از افراد توسط دستگاه های اجرایی، تنها در حد ضرورت و با استفاده از طرق و **وسایل قانونی و شفاف مجاز بوده** و استفاده از وسایل و روش های غیرقانونی و نامتعارف ممنوع است. این اطلاعات تا حد امکان، باید از خود اشخاص اخذ و جمع آوری شود.
- ۳- دستگاه های اجرایی باید اطلاعات شفاهی افراد را فقط در جهت منظور و هدف؟؟ از جمع آوری آنها به کار برده و **نباید برای اهداف و مقاصد دیگر از آنها استفاده** و یا در اختیار سایر دستگاه های و اشخاص غیرمسئول قرار دهند.

## ادامه فصل سوم ماده ۷ (حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد)

- ۴- دستگاه های اجرایی باید تدابیر ضروری جهت **پیشگیری از مفقود شدن، افشا یا سوءاستفاده از اطلاعات افراد**، که به مناسبت وظایف و اختیارات خود از آنها مطلع شده اند را اتخاذ کنند.
- ۵- رهگیری و **شنود ارتباطات اینترنتی**، تلفنی و کلامی- ضروری افراد در دستگاه های اجرایی ممنوع است و در صورت ضرورت، در پارچوب قوانین مربوط انجام خواهد گرفت.
- ۶- دستگاه های اجرایی مجاز به استفاده از **نظارت های الکترونیکی مغایر با حریم شفاهی افراد نیستند** مگر آنکه بر مبنای دلایل قوی، احتمال ارتکاب فعالیت های مجرمانه در محیط کار از قبیل **سرقت، تفریب اموال** یا سوء استفاده از اموال محل کار وجود داشته، یا این امر برای تأمین امنیت و بهداشت محل کار یا کارکنان ضروری باشد.
- ۷- در صورت ضرورت برای اعمال نظارت الکترونیکی و **نصب دوربین**، دستگاه اجرایی باید مراتب را با **هشدار مکتوب** و استفاده از علایم **قابل رؤیت**، به اطلاعات مردم و مراجعین برساند.

## فصل سوم ماده ۸ : حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز

- ۱- مردم حق دارند بر اساس اطلاعاتی که دستگاه های اجرایی در دسترس قرار می دهند یا منتشر می کنند، برنامه های خود را تنظیم کنند. چنانچه دستگاهی بر خلاف اطلاعاتی که قبلاً اعلام کرده و آن اطلاعات، مبنای تصمیمات و اقدامات مردم قرار گرفته عمل نماید، باید پاسخگو باشد.
- ۲- در راستای تحقق نظارت واقعی مردم، دستگاه های اجرایی باید به طور سالانه، گزارش عملکرد خود را در دسترس عموم قرار دهند.
- ۳- با رعایت قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات مصوب سال ۱۳۸۸ و آیین نامه های اجرایی آن و سایر قوانین و مقرراتی که حق دسترسی افراد به اطلاعات موجود در دستگاه های اجرایی را تصریح کرده اند، دستگاه های اجرایی موظفند اطلاعات درخواستی مردم را در دسترس آنها قرار دهند.
- ۴- به موجب ماده (۱۰) قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات، هر دستگاه اجرایی باید راهنمای دسترسی مردم به اطلاعات خود مشتمل بر انواع و اشکال اطلاعات موجود در آن مؤسسه و نیز نحوه دسترسی به آنها را در سامانه اطلاع رسانی خود منتشر کرده و به صورت مکتوب نیز در اختیار متقاضیان قرار دهد.
- ۵- برای آشنا نمودن مردم با حقوق خود و فرآیندهای اداری، دستگاه های اجرایی باید به آموزش همگانی از طریق وسایل ارتباط جمعی اقدام، تا مردم ضمن آشنایی با حقوق و تکالیف خود در تعامل با آن سازمان، انتظارات خود را تنظیم نمایند.

## ادامه فصل سوم ماده ۸

(حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز)

- ۶- اطلاعات مورد نیاز مردم می بایست از طرق مختلف نظیر موارد ذیل در اختیار آنها قرار داده شوند:
  - الف- **نصب تابلو راهنما** در مبادی ورودی و معرض دید مراجعین و نیز تارنما (سایت) و درگاه (پرتال) اینترنتی.
  - ب- تهیه و توزیع **بروشور و کتاب** 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 نکات زیر، نسخه ای از تصمیم اتفاذ شده را به ذینفع تمویل نمایند.
  - الف- **تاریخ و شماره تصمیم**.
  - ب- **مشخصات متقاضی**.
  - ج- **مستندات قانونی و استدلال های منجر به تصمیم شده**.
  - د- **مقدار اصلی تصمیم**.
  - ه- **اعلام مربع و مهلت اعتراض به تصمیم**.



## ادامه فصل سوم ماده ۸-

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

- ۸- دستگاه های اجرایی مکلفند **فرآیند انجام کار** مراجعین را به صورت مرحله به مرحله، از طریق مقتضی نظیر ارسال پیامک به اطلاع آنها برسانند.
- ۹- دستگاه های اجرایی مکلفند **اطلاعات راجع به نحوه استفاده مردم از خدمات و فرآیندهای اداری**، نحوه مشارکت در آنها و نحوه اعتراض به تصمیمات و اقدامات خود را در اختیار عموم قرار دهند به نحوی که امکان تصمیم گیری آگاهانه را برای آنها فراهم کنند.
- ۱۰- دستگاه های اجرایی باید متناسب به مراجعات، به **منظور بهبود مستمر** نظام ارائه خدمت و افزایش رضایتمندی مراجعان، به طرق مناسب **اطلاع رسانی** نموده و حسب میزان اهمیتی که اطلاع مردم از فعالیت های آنها دارد، جلسات **پرسش و پاسخ** با اصحاب رسانه برگزار کنند.
- ۱۱- در جلسات **پرسش و پاسفی** که از سوی سفنگوی دستگاه اجرایی یا روابط عمومی دستگاه برگزار می شود، نباید **تبعیضی از هیئت دعوت، شرکت، طرح پرسش، ارائه پاسخ و سایر موارد، علیه رسانه های منتقد** صورت گیرد.

## ادامه ماده ۸

### حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز

• ۱۲- دستگاه های اجرایی باید در فعالیت های اطلاع رسانی خود نکات زیر توجه کند:

- الف- مفید بودن اطلاعات قابل دسترسی یا ارائه شده؛ یعنی اطلاعاتی که علم به آنها، توان تشفی 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 صمیم بوده و هم مفاد و مندرجات آنها عاری از غرض باشد. (اطلاعات کیفیت و یا کیفیت اطلاعات)
- ج- به روز بودن اطلاعات قابل دسترسی یا ارائه شده؛ یعنی اطلاعات باید حاوی آخرین تحولات، مصوبات، اصلاحیه ها و تفسیرها باشد.
- د- به موقع بودن اطلاع رسانی؛ یعنی اطلاعات باید در زمانی که نیاز به آن وجود دارد ارائه شود به نحوی که مخاطبان، فرصت معقول برای واکنش و تصمیم گیری پس از آگاه شدن از آن را داشته باشند.
- ه- کامل بودن اطلاع رسانی؛ یعنی تمام اطلاعاتی که واکنش یا اقدام یا تصمیم مخاطبان به آنها مربوط است، نظیر زمان، مکان، اسناد و ادله، هزینه و مدارک هویتی لازم، به صورت یکجا اعلام شوند.

## فصل سوم ماده ۹-

### حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری

- ۱- هر فردی حق دارد در صورت مشاهده یا اطلاع از **تفلفات اداری و نقض قوانین و مقررات** در هر یک از دستگاه های اجرایی، موارد مشاهده یا اطلاع خود را به مراجع نظارتی درون سازمانی و برون سازمانی گزارش کند. (**سوت زنها**)
- ۲- شهروندان حق دارند **تا سیاست ها، فرآیندها، تصمیمات** و اقدامات دستگاه های اجرایی را **نقد** نموده و نظر انتقادی خود را در پارچوب مقررات ابراز کنند.
- ۳- دستگاه های اجرایی به ازادی بیان نظرهای شفاهی، ارزیابی های **انتقادی و پیشنهادهای اصلاحی مراجعین** و رسانه ها احترام گذاشته و فضای تحمل نظرات مخالف را در درون خود نهادینه کنند.
- ۴- دستگاه های اجرایی باید از نصب هر گونه آگهی در محیط های اداری که مراجعین را از بیان نظر **انتقادی منع کرده یا بترساند**، اجتناب کنند.
- ۵- دستگاه های اجرایی موظفند هنگام ورود مراجعین **برگه نظرسنجی** (به صورت فیزیکی یا الکترونیکی) در اختیار آنها قرار دهند و نظر ایشان را در خصوص نحوه گردش کار، تطبیق یا عدم تطبیق آن با اطلاعات اعلام شده قبلی و رفتار متصدیان انجام کار بویا شوند و نتایج آن را به طور منظم در اصلاح فرایندها و تشویق و تنبیه کارکنان خود مورد استفاده قرار دهند.
- ۶- دستگاه های اجرایی می بایست حسب شرایط، نسبت به راه اندازی، استقرار و یا روزآمد کردن سیستم های ارتباط دو سویه نظیر **صندوق پیشنهادهای و انتقادهای**، پست صوتی و درگاه (پرتال) سازمانی، به منظور ارائه شناسنامه خدمات و فعالیت ها و افزودن دیگرگاه های مردم اقدام نمایند.

## فصل سوم ماده ۱۰ -

### حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافقی ها، معاملات و قراردادهای اداری

- ۱- دستگاه های اجرایی باید از تممیل قراردادهای اجحاف آمیز به مردم خودداری 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 غیرعادلانه ای** را به ایشان تممیل 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 سوادی، بی سوادی یا جهل نسبت به امور مرتبط، از ارزیابی مفاد یا آثار آن ناتوان باشد.**
  - ج- شرطی که به موجب آن، **هیچ نسخه ای از قرارداد در اختیار طرف دیگر قرارداد قرار نمی گیرد.**
  - د- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز می سازد تا در زمان تمویل کالا یا ارائه خدماتی که قرارداد آن قبلاً منعقد شده است، به **تشفیص خود و رأساً قیمت را افزایش دهد.**

## فصل سوم ماده ۱۰-

### (حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافقات، معاملات و قراردادهای اداری)

- ه- 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 فسارت عادلانه ای از این بابت به طرف دیگر قرارداد پدید آید.
- ز- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را حتی در **صورت ارتکاب تقصیر، از مسئولیت معاف** سازد.
- ک- شرطی که به موجب آن، حقوق معنوی ناشی از **مالکیت 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 غیرممکن یا بسیار دشوار سازد.
- ۳- واحدهای حقوقی، امور قراردادهای و یا عناوین مشابه در دستگاه های مشمول این مصوبه مکلفند بر اساس مفاد این ماده نسبت به **بازبینی و اصلاح فرم قراردادهای خود اقدام نمایند.**

## فصل سوم ماده ۱۱- حق اشخاص توان خواه در برخورداری از امتیازات خاص قانونی

- ۳- دستگاه های اجرایی باید حسب میزان و نوع مراجعات اشخاص توان خواه، آموزش های کافی را به کارکنان خود در خصوص نحوه رفتار با این مراجعه کنندگان ارائه دهند.
- ۴- دستگاه های اجرایی باید سامانه ها و فناوری اطلاعات و ارتباطات خود را جهت استفاده مستقلانه اشخاص توان خواه از خدمات آنها ارتقاء دهند.

## فصل سوم ماده ۱۲ - حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات

- ۱- مردم حق دارند در تمامی مراجع اداری که به اختلاف، اعتراض یا شکایت آنها رسیدگی می کنند از **رسیدگی منصفانه و بیطرفانه** برخوردار شده و حقوق آنها رعایت شود.
- ۲- هر فردی در همه مراحل رسیدگی اداری **حق استفاده از وکیل** را دارد و باید از مهلت کافی جهت تنظیم و تکمیل پرونده، ارائه ادله، معرفی شهود یا پاسخ به مطالب مطرح شده علیه خود برخوردار باشد.
- ۳- شفاهی که در چارچوب قوانین و مقررات و بدون استفاده از الفاظ توهین آمیز، از تصمیمات و اقدامات دستگاه اجرایی یا فرد مسئول در سطح رسانه ها **انتقاد** می کند، نباید به دلیل این انتقاد، با تعقیب یا پیامد اداری یا قضایی از سوی مسئولین دستگاه مواجه شود.
- ۴- **در صورت بروز اختلاف بین مراجعان و متصدیان ارائه خدمت**، مسئول واحد زیربط باید بلافاصله به موضوع رسیدگی و آن را در چارچوب مقررات و با رعایت اخلاق اسلامی حل و فصل نماید.
- ۵- **اعتراض شفاهی که مدعی است در حق او ظلم شده**، باید توسط مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی با مدارا و اخلاق اسلامی، تحمل و با سعه صدر پاسخ داده شود

## فصل سوم ماده ۱۳ - حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه های اجرایی و کارکنان آنها

- ۱- دستگاه های اجرایی مکلفند حسب وظایف قانونی خود، در صورت وجود احتمال هرگونه تهدید علیه سلامت عمومی و یا بالایی طبیعی، نسبت به پیش بینی و هشدار به موقع و راه های دفع و رفع آن به عموم مردم و به خصوص افراد در معرض تهدید، اقدام نمایند
- ۲- دستگاه های اجرایی، مسئول جبران خساراتی هستند که در نتیجه عیب و خرابی اشیاء یا اموال منقول یا غیرمنقول متعلق یا تحت تصرف آنها، به جان، مال و سایر حقوق دیگران وارد می شود.
- ۳- مطابق فصل دهم از کتاب پنجم قانون مجازات اسلامی تحت عنوان "تقصیرات مقامات و مأموران دولتی"، دستگاه های اجرایی مسئول جبران آن دسته از خسارات مادی، معنوی و بدنی هستند که مستفردان و کارکنان آنها در نتیجه بی احتیاطی، بی مبالاتی یا عدم رعایت قوانین، مقررات یا نظامات مربوط در عین انجام وظیفه یا به مناسبت آن به دیگران وارد یا در نتیجه نقص یا کمبود غیرمتعارف امکانات و سایل به اشخاص وارد می شود.
- ۴- دستگاه های اجرایی باید در حفاظت از اشیاء، اموال، اسناد، مدارک و اطلاعاتی که در جهت انجام مأموریت های خود از مردم دریافت می کنند، تدابیر و احتیاط های متعارف را به عمل آورند.



## فصل چهارم - ماده ۱۴ انتظارات از شهروندان برای رعایت حقوق دیگر شهروندان

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، معتبرم شمرده شده و رعایت شوند و اعتراض به تصمیمات و اقدامات و درخواست تجدیدنظر در آنها از طریق پیش بینی شده در قانون 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.

## ادامه فصل چهارم ماده ۱۴

(انتظارات از شهروندان برای رعایت حقوق دیگر شهروندان)

- ۴- به منظور مساعدت برای تأمین حقوق شهروندان در نظام اداری؛ کلیه آثار جامعه در صورت مشاهده یا اطلاع از تفرغات 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 تفرغات 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.
- تبصره- عدم ترجیح شهروندان به یکدیگر توسط مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی در مراحل رسیدگی، الزامی است.

## فصل پنجم- ماده ۱۵ - ساز و کار اجرایی حقوق شهروندی در نظام اداری

- 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 نفعی از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند، مشمول این مصوبه و در این تصویبنامه، «دستگاه اجرایی» نامیده می شوند.

- **تبصره-** دستگاه های اجرایی موظفند در چارچوب وظایف نظارتی خود بر مراکز ارائه دهنده خدمات عمومی، مؤسسات خصوصی صرفه ای عهده دار ارائه خدمات، نهادهای صنفی و هرگونه مراکز یا مؤسساتی که با اخذ مجوز از دستگاه های اجرایی، به ارائه خدمت به مردم می پردازند، **رعایت تمام یا بخش های مرتبط از این مصوبه را از سوی آنها الزامی و بر این امر نظارت کنند.**

## فصل پنجم 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؛

همچنین مدیران موظفند متناسب با اختیارات، مأموریت ها و وظایف موهله، در جهت حسن اجرای این مصوبه، رفع موانع و همچنین ارزیابی نحوه اجرای آن، اقدامات لازم اعم از برنامه ریزی، سازماندهی، بهبود روش ها، آموزش کارکنان و تجهیز واحدهای مدیریت عملکرد، بازرسی و رسیدگی به شکایات (یا عناوین مشابه) را مطابق با دستورالعمل های ابلاغی سازمان اداری و استخدامی کشور، از جمله دستورالعمل اصلاح فرآیندها و روش های انجام کار، دستورالعمل استاندارد تارنماهای دستگاه های اجرایی و درگاه های استانی، آیین نامه اجرایی تبصره (۱) ماده (۲۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و سایر موارد ابلاغی، انجام دهند.

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

## فصل پنجم 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 دستگاه با اعطای اختیارات لازم تعبیه شود، به نحوه که مراجعین ضمن استقرار در محل انتظار مناسب حتی المقدور بدون 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 غیراین صورت، 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.

## فصل پنجم 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 و سازمان می تواند کارگروه های ضروری را با حضور نمایندگان دستگاه های اجرایی و همچنین، تشکلی های مردم نهاد قانونی تشکیل دهد. همچنین سازمان با **اعزام بازرسان و گروه های بازرسی مطلع** و مجرب، بر حسن اجرای این مصوبه در دستگاه های مشمول نظارت خواهد کرد.
- ۳- **وزارت کشور موظف است با همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور زمینه شکل گیری تشکلی های مردم نهاد در امر مراقبت از حقوق شهروندان در نظام اداری را فراهم نماید**، به گونه ای که این تشکلی ها بتوانند در پارچوب 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 اجرای مصوبه را به صورت دوره ای تهیه و به سازمان اداری و استخدامی کشور ارسال نمایند.
- ۵- 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 جمهور، شورای عالی اداری و هیأت وزیران ارائه خواهد شد.
- ۶- سازمان اداری و استخدامی کشور موظف است با همکاری مرکز آمار ایران سالیانه نسبت به اجرای طرح افکار سنجی و سنجش میزان رضایت مردم از عملکرد دستگاه های اجرایی در سطوح ملی و ساتانی اقدام و نتایج به دست آمده را به تفلیک دستگاه ها و استان ها به هیأت وزیران ارائه نماید.

## فصل پنجم ماده ۱۹- ضمانت اجرا

- نقض یا عدم رعایت حقوق و الزامات مندرج در این مصوبه و دستورالعمل های آن؛ در پارچوب ماده (۲۰) آیین نامه اجرایی قانون رسیدگی به تفرقات اداری کارمندان، حسب مورد از مصدق بندهای ماده (۸) قانون رسیدگی به تفرقات اداری کارمندان محسوب می شود و شکایات واصله از مردم یا دستگاه های نظارتی، ضمن بررسی و تطبیق با مقررات توسط واحدهای ذیربط، بر احقاق حقوق آنان از منظر تفرقات مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی، در هیأت های رسیدگی به تفرقات اداری مربوط مورد رسیدگی قرار خواهند گرفت.
- تبصره ۱- در مورد مراکز و مؤسسات کارگزاری موضوع تبصره ذیل ماده (۱۵) این تصویبنامه مطابق مقررات و ضوابط اعطای مجوز مربوطه اقدام خواهد شد.
- تبصره ۲- اجرای این ماده نافذ حقوق قانونی مردم برای مراجعه و طرح شکایات احتمالی در سایر مراجع قانونی و قضایی نمی باشد.

با تشکر از حسن توجه شما



۱۴۰۰/۹/۱

محمدی