



جمهوری اسلامی ایران

ریس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸
تاریخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۵
پست ...

"حقوق شهروندی در نظام اداری"

فصل اول: اصول و مبانی

ماده ۱- اصول و مبانی حقوق شهروندی در نظام اداری منبسط از منشور حقوق شهروندی عبارتند از:

- ۱- اداره شایسته امور کشور بر پایه قانون‌مداری، کارآمدی، پاسخگویی، شفافیت، عدالت و انصاف توسط همه مسئولین و کارکنان دستگاه‌های اجرایی الزامی است.
- ۲- رعایت قانون و انجام امور تاری مردم مستی بر اصل بی‌طرفی و پرهیز از هرگونه پیش‌دواری، منفعت‌جویی یا غرض‌ورزی شخصی بدون در نظر گرفتن گرایش‌های سیاسی، فوجی و رابطه خویشاوندی. توسط همه مسئولین و کارکنان دستگاه‌های اجرایی الزامی است.
- ۳- امکان دسترسی سهل و بدون تبعیض شهروندان به مراجع صالح و بی‌طرف قضایی، اداری و نظارتی، به منظور نادخواهی از دانه برای شهروندانی که تصمیمات نهادهای اداری و یا کارکنان را خلاف قوانین و مقررات بدانند.
- ۴- التزام به احتیاط‌رسانی تصمیمات و اقدامات اداری همه مسئولین و کارکنان دستگاه‌های اجرایی که به نوعی حقوق و منافع مشروع شهروندان را تحت تأثیر قرار می‌دهند.
- ۵- امکان دسترسی مستمر شهروندان به مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی برای پاسخگویی و ارائه راهنمایی‌های لازم در چرچوب وظایف محوله.
- ۶- الزام به ارائه و انتشار مستمر اطلاعات غیردلیقه‌بندی‌شده و مورد نیاز شهروندان توسط دستگاه‌های اجرایی.
- ۷- امکان دسترسی شهروندان به اطلاعات شخصی خود که توسط اشخاص و مؤسسات ارائه‌دهنده خدمات عمومی جمع‌آوری و نگهداری می‌شود و اجتناب از ارائه اطلاعات خصوصی شهروندان به دیگران، بدون وجود قانون لازم‌آور با رضایت خود فرد.
- ۸- مکان بهره‌گیری غیر تبعیض‌آمیز شهروندان از مزایای دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی، فرصت‌های آموزشی و توسعه‌سازی کاربران در نظام اداری.





جمهوری اسلامی ایران

ریس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷.۱۲۸
تاریخ ۲۸ مرداد ۱۳۹۵
پست ...

۹- فراهم کردن زمینه قانونی بهره‌گیری شهروندان از فرصت‌های شغلی مناسب و حقوق و مزایای برابر زنان و مردان در میان کار بکسان و اجتناب از رویکردهای سلیقه‌ای، جناحی، تبعیض‌آمیز و روش‌های نافض حریم خصوصی در فرایند جذب و گزینش.

فصل دوم - مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری

ماده ۳- مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری عبارتند از:

- ۱- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی
- ۲- حق برخورداری از اعمال بیطرفانه فوئیس و مقررات
- ۳- حق مصون بودن از تبعیض در نظام‌ها، 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 مسجون بودن از شروط اجحاف آمیز در نواقصها، 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 خسارت ورده در اثر فحور یا تفصیر دستگاه‌های اجرایی و کارکنان آنها





جمهوری اسلامی ایران

ریس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲.۷۱۲۸

تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

پست ...

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، اگهی‌ها، ابلاغ‌ها و هندرها باید از ادبیت محترمانه و غیرمحرمانه‌آمیز استفاده نمایند.

۲- دستگاه‌های اجرایی مکلفند محیط ارائه خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب و شرایط حاکی 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 تا حد ممکن به جای بازرسی بدنی، از وسایل و تدابیر بازرسی نامحسوس و الکترونیکی استفاده شود.

۴- دستگاه‌های اجرایی موظفند دلایل منع همراه داشتن وسایل نظیر گوشی تلفن همراه و ... به هنگام ورود به دستگاه و حسب ضرورت‌های فناوری اطلاع‌رسانی نمایند و برای استتار 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 تشابه هر گونه اتهام یا عیب‌جویی مجرمانه به آن‌ها اجتناب نمایند.

۶- رفتار نوا با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین در هر شرایطی باید رعایت و کرامت انسانی آنان حفظ گردد.

ماده ۴- حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات

۱- بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها و مکاتبات اداری در دستگاه‌های اجرایی، باید به گونه‌ای تنظیم و ابلاغ شوند که برای مردم ساده، شفاف و قابل دسترس بوده و از هر گونه تبعیض در ابلاغ و اجرای بخشنامه‌ها، شیوه‌نامه‌ها، تصمیمات و دستورات اداری نسبت به مردم اجتناب شود. بدیهی است رفتار متقابول حمایتی که بر مبنای معیارهای بیطرفانه و شفافیت در برابر وضعیت‌های نوعاً قابل توجه صورت می‌گیرد، تبعیض محسوب نمی‌شود.

۲- دستگاه‌های اجرایی محرز به مطالعه مدارک با اطلاعاتی، اضافه بر آنچه در قوانین و مقررات





جمهوری اسلامی ایران

ریس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸
تاریخ ۲۵ آذر ۱۳۹۵
پیوست -

مراجعه‌کن نیستند و نباید هزینه‌ای، بیش از آنچه در قوانین و مقررات تصریح گردیده دریافت کنند. در مواردی که مطابق مقررات، باید هزینه‌ای دریافت شود، مراتب یا ذکر مسند قانونی به مراجعین اعلام گردد.

۳- دستگاه‌های اجرایی باید وظایف خود را در مدت زمان تعیین شده در قانون یا مقررات مصوب انجام دهند و چنانچه در قانون و مقررات مربوطه، زمان معین نشده باشد، زمان مناسب برای هر یک از خدمات را تعیین و از قبل به مراجعین اطلاع‌رسانی کنند.

۴- دستگاه‌های 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 استدلال‌ها و استنادهای قانونی مورد استفاده در اعلام تصمیم خود را بیان کنند.

۶- پذیرش هرگونه درخواست حضوری خدمات اداری از سوی مردم توسط مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی، صرفاً در محیط و ساعت اداری قابل پذیرش است. از پذیرش درخواستها در خارج از محیط یا ساعت غیر اداری، باید کیداً اجتناب شود.

۷- مراجع اداری و مدیران دستگاه‌های اجرایی باید قابل تجدیدنظر بودن تصمیمات خود، مرجع، مهلت و نتیجه تجدیدنظر را در تصمیمات خود اعلام کنند.

ماده ۵ - حق مصون بودن از تبعیض در نظام‌ها، فرآیندها و تصمیمات اداری

۱- دستگاه‌های اجرایی باید فرایند و رویه مشخص و اعلام شده‌ای برای ارائه خدمات خود داشته باشند و آن را به طور یکسان نسبت به همه مراجعین رعایت کنند.

۲- مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی باید تصمیمات و اقدامات خود را مستند به قوانین و مقررات مربوط انجام دهند و از هرگونه تبعیض، اعمال سلیقه در اجرای قوانین و مقررات اجتناب نمایند.

۳- کارکنان دستگاه‌های اجرایی در همه سطوح باید در اعمال صلاحیتها و اختیارات اجرایی خود نظیر اعراض صلاحیتها، جذب نیرو، صدور مجوزها و نظایر آن بدون تبعیض عمل کنند.





جمهوری اسلامی ایران

ریس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۸، ۷، ۱۳۹۵

تاریخ ۲۸، ۱۲، ۱۳۹۵

پست ...

ماده ۶ حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری

۱- مردم حق دارند شخصاً و یا از طریق نماینده قانونی خود به خدمات دستگاه‌های اجرایی، دسترسی آسان و سریع داشته باشند.

۲- دستگاه‌های اجرایی باید نهایت تلاش خود را به کار گیرند تا دسترسی مردم به خدمات آنها به طریق غیرحضور و با استفاده از خدمات دولت الکترونیک و به طور کلی برارها و فناوری‌های نوین انجام گردد. تضمین کیفیت این دسترسی از نظر سرعت، امنیت و پایین بودن هزینه با دستگاه مربوط خواهد بود.

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

الف- جمع فرآیندهای اداری مربوط به هر خدمت در یک مکان.

ب- نصب تابلوهای راهنما در اطراف، ورودی و داخل ساختمان اداری.

ج- پیش‌بینی مکانات و تسهیلات فیزیکی برای رفاه مراجعین از جمله مبلمان، آب آشامیدنی، سرویس بهداشتی و حتی المقنور آسانسور و پارکینگ.

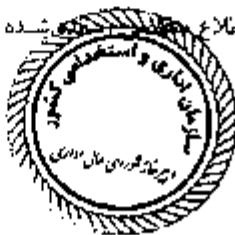
د- رعایت دقیق ساعت کار اداری و ارائه خدمات در تمام ساعت کار اداری.

هـ- برهیز از ایجاد مزاحمت برای همسایگان، ساکنان محلی و سایر مردم.

۴- دستگاه‌های اجرائی موظفند براساس نوع فعالیت و خدمات، فرآیندهای مرتبط را تهیه و به سهولت در اختیار مراجعه‌کنندگان قرار دهند.

۵- تمامی تقاضاهای مراجعین (اعم از مکتوب یا الکترونیک)، باید ثبت شده و شماره پیگیری در اختیار آنان قرار داده شود. همچنین دستگاه‌های اجرایی باید به روشی، مراجعین را با فرآیند رسیدگی، واحد و فرد رسیدگی کننده به تقاضای آنها آشنا سازند.

۶- رسیدگی به تقاضای مراجعین باید بلافاصله بعد از ثبت آن در رعایت نوبت و ترتیب آغاز شود. چنانچه تقاضای مدارک باقی مانده و توانی رسیدگی، ادامه داد. لازم است سریعاً مراتب به اطلاع مراجعه‌کننده و تکمیل اطلاعات و مدارک از وی درخواست شود.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۲۸ مرداد ۱۳۹۵

پست

۷- دستگاه‌های اجرایی مکلفند خدمات خود را در همه روزهای کاری و در طول ساعات اعلام شده به طور بی‌وقفه ارائه دهند و تعطیلی موفق ارائه خدمات در اوقات اداری، حتی به مدت کوتاه مجاز نیست.

۸- دستگاه‌های اجرایی باید با بررسی و بازنگری مکرر فرایندهای ارائه خدمت خود، نسبت به روان سازی و حذف رویه‌های زائد یا مخرج در خدمت‌رسانی مطلوب به مردم اقدام نمایند.

۹- چنانچه کارمند یا مأمور ارائه خدمات عمومی به هر عننی در محل کار خود حاضر نباشد، مقام مافوق او باید تریبی اتخاذ کند که ارائه خدمات به مراجعین متوقف یا موقوف به مراجعه مجدد نشود.

۱۰- در ساعات مراجعه مردم، همواره باید مقام تصمیم‌گیر و امضا کننده با مقامات عجاز از سوی ایشان در محل ارائه خدمت حضور داشته باشد.

۱۱- تمامی کارکنان مکلف به راهنمایی و ارائه کمک‌های ضروری به مراجعین هستند و چنانچه تقاضای مراجعین در حیطه وظایفش نباشد، باید آنها را به نحو مناسب راهنمایی کنند.

۱۲- کارکنان دستگاه‌های اجرایی باید از انجام امور شخصی در منظر مراجعین و به طور کلی در ساعات اداری اجتناب کنند.

ماده ۷- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد

۱- اگر فردی تیار کند که اطلاعات شخصی 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 جمع‌آوری شده اختلاف داشته باشند، فرد می‌تواند از دستگاه بخواهد تا ادعای وی در این رصه، در پیرویه او منعکس شود. چنانچه اطلاعات شخصی وی در اختیار دیگر دستگاه‌های اجرایی قرار گیرد اختیاض فرد نیز باید به آنها منعکس گردد.

۲- جمع‌آوری اطلاعات شخصی از افراد توسط دستگاه‌های اجرایی، تنها در حد ضرورت و با استفاده از طرق و وسایل قانونی و شفاف مجاز بوده و استفاده از وسایل و روش‌های غیرقانونی و نامتعارف ممنوع است. این اطلاعات تا حد امکان، باید از خود شخص اخذ و جمع‌آوری شود.

۳- دستگاه‌های اجرایی باید اطلاعات شخصی افراد را فقط در جهت منظور و هدف از جمع‌آوری آنها، به کار برده و





جمهوری اسلامی ایران

ریس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۴۷۱۲۸

تاریخ ۲۵/۱۲/۱۳۹۵

پیوست

نماد برای اهداف و مقاصد دیگر از آنها استفاده و یا در اختیار سایر دستگاهها و اشخاص غیر مسئول قرار دهند.

۴- دستگاههای اجرایی باید تدابیر ضروری جهت پیشگیری از مفقود شدن، افشا یا سوء استفاده از اطلاعات افراد، که به مناسبت وظایف و اختیارات خود از آنها مطلع شده‌اند را اتخاذ کنند.

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

۶- دستگاههای اجرایی مجاز به استفاده از نظارت‌های الکترونیکی مفایر یا حریم شخصی افراد نیستند مگر آنکه بر مبنای دلایل قوی، احتمال ارتکاب فعالیت‌های مجرمانه در محیط کار از قبیل سرقت، تخریب 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 فایب رویب، به اطلاع مردم و مراجعین برساند.

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 دستگاههای اجرایی در دسترس قرار می‌دهند با عنایت می‌کنند. برنده‌های 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 رسانی تحقق نظارت واقعی مردم، دستگاههای 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 نامه‌های اجرایی آن و سایر قوانین و مقرراتی که حق دسترسی افراد به اطلاعات موجود در دستگاههای اجرایی را تصریح کرده‌اند، دستگاههای 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 موسسه و نیز نحوه دسترسی به آنها را در سامانه اطلاع رسانی خود منتشر کرده و به صورت مکتوب نیز در اختیار متقاضیان قرار دهد.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۴۷۱۲۵
تاریخ ۱۴۲۸/۱۲/۲۵
پست

۵- برای آشنا نمودن مردم با حقوق خود و فرایندهای اداری، دستگاههای اجرایی باید به آموزش همگانی از طریق وسایل ارتباط جمعی اقدام، با مردم ضمن آشنایی با حقوق و تکلیف خود در تعامل با آن سازمان، انتظارات خود را تنظیم نمایند.

۶- اطلاعات مورد نیاز مردم میبایست از طرق مختلف نظیر موارد ذیل در اختیار آنها قرار داده شوند:

الف- نصب تابلو راهنما در معادای ورودی و معرض دید مراجعین و نیز تارنما (وب سایت) و درگاه (پرتال) اینترنتی.

ب- تهیه و توزیع بروشور و کتاب راهنمای مرجعین.

ج- راه اندازی خط تلفن گویا.

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

۷- دستگاههای حرجی باید در ابلاغ تصمیمات خود به مراجعین، ضمن رعایت نکات زیر، نسخه‌ای از تصمیم اتخاذ شده را به ذینفع تحویل نمایند.

الف- تاریخ و شماره تصمیم.

ب- مشخصات منقاصی.

ج- مستندات قانونی و اسدلال‌های ماجر به تصمیم اتخاذ شده.

د- مفاد اصلی تصمیم.

هـ- اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم.

و- نام و سمت صادر کننده ابلاغیه.

۸- دستگاههای اجرایی مکلفند فرایند انجام کار مراجعین را به صورت مرحله به مرحله، از طرق مقتضی نظیر ارسال پیامک به اطلاع آن‌ها برسانند.

۹- دستگاههای اجرایی مکلفند اطلاعات راجع به نحوه استفاده مردم از خدمات و فرایندهای اداری، نحوه مشارکت در آنها و نحوه اعتراض به تصمیمات و اقدامات خود را در اختیار عموم قرار دهند و به گونه‌ای که امکان تصمیم‌گیری آگاهانه را برای آنها فراهم کنند.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۵

پیوست -

۱۰- دستگاه‌های اجرایی باید متناسب با مراجعات، به منظور بهبود مستمر نظام ارائه خدمت و افزایش رضایت‌مندی مراجعان، به طرق متناسب اطلاع‌رسانی نموده و حسب میزان اهمیتی که اطلاع‌مردم از فعالیتهای آنها دارد، جلسات پرسش و پاسخ با اصحاب رسانه برگزار کنند.

۱۱- در جلسات پرسش و پاسخی که از سوی ساختگوی دستگاه اجرایی یا روابط عمومی دستگاه برگزار می‌شود، نباید تبعیضی از حیث دعوت، شرکت، طرح پرسش، ارائه پاسخ و سایر موارد، علیه رسانه‌های منتقد صورت گیرد.

۱۲- دستگاه‌های اجرایی باید در فعالیتهای اطلاع‌رسانی خود نکات زیر را مورد توجه قرار دهند.

الف- مفید بودن اطلاعات قابل دسترسی با ارائه شده؛ یعنی اطلاعاتی که غنم به آنها، تون شخصیت و فضوت و آگاهی افراد را افزایش می‌دهد.

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 غاری از خدشه باشد.

ج- به روز بودن اطلاعات قابل دسترسی با ارائه شده؛ یعنی اطلاعات باید حاوی آخرین تحولات، مسویات، اصلاحیه‌ها و تفسیرها باشد.

د- به موقع بودن اطلاع‌رسانی؛ یعنی اطلاعات باید در زمانی که نیاز به آن وجود دارد ارائه شود به نحوی که مخاطبان، فرصت معقول برای واکنش و تصمیم‌گیری پس از آگاه شدن از آن را داشته باشند.

هـ- کامل بودن اطلاع‌رسانی؛ یعنی تمام اطلاعاتی که واکنش یا اقدام یا تصمیم مخاطبان به آنها منوط است، نظیر زمان، مکان، اسناد و ادله، هزینه و مدارک هویتی لازم، به صورت یکجا اعلام شود.

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

۱- هر فردی حق دارد در صورت مشاهده با اطلاع از نخبعات اداری و نقض قوانین و مقررات در هر یک از دستگاه‌های اجرایی، موارد مشاهده با اطلاع خود را به مراجع نظارتی درون سازمانی و برون سازمانی گزارش کند.

۲- شهروندان حق دارند تا سیاست‌ها، فرایندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه‌های اجرایی را نقد نموده و نظیر انتقادی خود را از چارچوب مقررات ابراز کنند.

۳- دستگاه‌های اجرایی به از روی بیان نظرهای شخصی، ارزیابی‌های انتقادی و پیشنهادها، تصمیمات و اقدامات دستگاه‌های اجرایی را نقض نمی‌کنند.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

پشت ...

رسانه، احترام گذاشته و فضای تحمّل نظرات مخالف را در درون خود نهادینه کنند.

۴- دستگاه‌های اجرایی باید از نصب هرگونه آگهی در محیط‌های اداری که مراجعین را از بین نظر انتقادی مع‌کوده یا بترساند، اجتناب کنند.

۵- دستگاه‌های اجرایی موظفند هنگام ورود مراجعین، برگ نظرسنجی (به صورت فیزیکی یا الکترونیکی) در اختیار آنها قرار دهند و نظر ایشان را در خصوص نحوه گردش کار، تطبیق با عدم تطبیق آن با اطلاعات اعلام شده قبلی و رفتار مسئولان انجام کار جویا شوند و نتایج آن را به صورت منظم در اصلاح فرایندها و تشویق و تنبه کارکنان خود مورد استفاده قرار دهند.

۶- دستگاه‌های اجرایی می‌بایست حسب شرایط، نسبت به راه‌اندازی، استقرار و با روزآمد کردن سیستم‌های ارتباط دوسویه نظر صندوق پیشنهادات و انتقادات، پست صوتی و درگاه (پورتال) سازمانی، به منظور ارائه شناسنامه خدمات و فعالیت‌ها و اخذ دیدگاه‌های مردم اقدام نمایند.

ماده ۱۰- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافقات، معاملات و قراردادهای اداری

۱- دستگاه‌های اجرایی باید از بحمل قراردادهای اجحاف آمیز به مردم خودداری کنند. منظور از قرارداد اجحاف‌آمیز قراردادی است که به موجب آن دستگاه اجرایی با استفاده از موقعیت برتر خود به ضعف طرف مقابل، شرایط غیرعادلانه‌ای را به ایشان بحمل کند.

۲- قراردادهایی که شروط زیر در آنها گنجانده شوند، اجحاف‌آمیز تلقی می‌گردند:

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

ب- شرطی از سوی دستگاه اجرایی که صرف مقابل آن به دلیل کهنوت سن، بیماری، ناتوانی ذهنی، فشارهای روانی، کجسوادگی، بی‌سوادگی یا جهل نسبت به امور مرتبط، از ارزیابی مفاد یا آثار آن ناتوان باشد.

ج- شرطی که به موجب آن، هیچ نسخه‌ای از قرارداد در اختیار طرف دیگر قرارداد قرار نمی‌گیرد.

د- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز می‌سازد تا در زمان تحویل قرارداد، شرایط آن را تغییر دهد. قرارداد آن قبلاً منعقد شده است، به تشخیص خود و رأساً قیمت را افزایش دهد.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸
تاریخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۵
پوست -

- هـ - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی، منو مراجعه به مراجع قضایی را از طرف دیگر سنت نماید.
- و- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را حجاز بناند هر زمان که بخواهد یکطرفه قرارداد را فسخ کند بدون آنکه خسارت عادلانه‌ای از این بابت به طرف دیگر قرارداد بپردازد.
- ز - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را حتی در صورت ارتکاب تقصیر، از مسؤولیت معاف نسازد.
- ک - شرطی که به موجب آن، حقوق معنوی ذننی از مالکیت‌های فکری، بدون پرداخت بهای عادلانه به دستگاه اجرایی منتقل شود.
- ل - شرطی که بدون وجود هر گونه توجیه معقول، استفاده طرف قرارداد از تضمین یا بیمه‌ای که به موجب مقررات به نفع او برقرار شده است را غیرممکن یا بسیار دشوار سازد.
- ۲- واحدهای حقوقی، امور قراردادها و با عناوین مشابه در دستگاه‌های مشمول این مصوبه مکلفند بر اساس مفاد این ماده نسبت به ارزیابی و اصلاح فرم قراردادهای خود اقدام نمایند.
- ماده ۱۱- حق اشخاص توان‌خواه در برخورداری از امتیازات خاص قانونی**
- ۱- دستگاه‌های اجرایی مکلفند مطابق مفاد آیین‌نامه اجرایی ماده (۲) قانون جامع حمایت از حقوق معلولان، شماره ۱۶۳۷۷/ت ۳۱۹۶۰ هـ مورخ ۱۳۸۴/۳/۹ و اصلاحیه آن به شماره ۴۴۷۴۵۷/ت ۴۵۵۱۵ مورخ ۱۳۹۱/۳/۸، به سرعت دسترسی اشخاص توان‌خواه (معلول) به محیض‌های ارائه خدمت را از جمیع جهات تسهیل کنند.
- ۲- دستگاه‌های اجرایی باید در ساختمان‌ها و محیط کاری خود، علائم و شکالی را که برای اشخاص توان‌خواه به سانی قابل فهم و خواندن باشد نصب کنند.
- ۳- دستگاه‌های اجرایی باید حسب میزان و نوع مراجعات اشخاص توان‌خواه، آموزش‌های کافی را به کارکنان خود در خصوص نحوه رفتار با این مراجعه‌کنندگان ارائه دهند.
- ۴- دستگاه‌های اجرایی باید سامانه‌ها و فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات خود را جهت استفاده مستقلانه اشخاص توان‌خواه از خدمات آنها ارتقاء دهند.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۶

پست

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 تازگی حق استفاده از وکیل را دارد و باید از مهلت کافی جهت تنظیم و تکمیل پرونده، ارائه دله، معرفی شهود یا پاسخ به مطالب مطرح شده علیه خود برخوردار باشد.
- ۳- شخصی که در چارچوب قوانین و مقررات و بدون استفاده از انفاضا توهین آمیز، از تصمیمات و اقدامات دستگاه اجرایی یا فرد مسئول در سطح رسانه انتقاد می کند نباید به دلیل این انتقاد، با عقب یا پیامد اداری یا قضایی از سوی مسئولین دستگاه مواجه شود.
- ۴- در صورت بروز اختلاف بین مراجعان و متصدیان ارائه خدمت، مسئول واحد ذی ربط باید بلافاصله به موضوع رسیدگی و آن را در چارچوب مقررات و با رعایت اخلاقی اسلامی حل و فصل نماید.
- ۵- شرفش شخصی که مدعی است در حق او ظلم شده، بدو توسط مدیران و کارکنان دستگاههای اجرایی با مدارا و اخلاق اسلامی، تحمل و با سعه صدر پاسخ داده شود.

ماده ۱۳- حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تغصیر دستگاههای اجرایی و کارکنان آنها

- ۱- دستگاههای اجرایی مکلفند حسب وظایف قانونی خود، در صورت وجود احتمال هرگونه تهدید علیه سلامت عمومی و یا بلایای طبیعی، نسبت به پیش بینی و هشدار به موقع و راههای دفع یا رفع آن به عموم مردم و به خصوص افراد در معرض تهدید، اقدام نمایند.
- ۲- دستگاههای اجرایی، مسئول جبران خسارتی 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 بحیث عنوان "تقصیرات مقامات و مأمورین دولتی"، دستگاههای اجرایی مسئول جبران آن دسته از خسارات مادی، معنوی و بدنی هستند که مستخدمان و کارکنان آنها در نتیجه بی احتیاطی، بی مبالائی یا عدم رعایت قوانین، مقررات یا نظامات مربوط در انجام وظیفه یا به مناسبت آن به دیگران وارد یا در نتیجه نقص یا کمبود غیر متعارف امکانات و وسایل آنها وارد می شود.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۲۸ مرداد ۱۳۹۵

پست ...

۲- دستگاه‌های اجرایی باید در حفاظت از اشیاء، اموال، اسناد، مدارک و اطلاعاتی که در جهت انجام مأموریت‌های خود از مردم دریافت می‌کنند، تدابیر و احتیاط‌های متعارف را به عمل آورند.

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

ماده ۱۴- از شهروندان انتظار می‌رود به منظور احترام و رعایت حقوق سایر افراد در مراجعه به دستگاه‌های 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 کفایت برای تسریع در ارائه خدمت داشته باشند.

۲- تصمیمات و اقدامات اداری می‌تواند که نقض ننهد، محترم شمرده شده و رعایت شوند و اعتراض به تصمیمات و اقدامات و درخواست تجدیدنظر در آنها با ضریب پیشینی شده در هوائین و توسل به مراجع قانونی صورت گیرد.

۳- خدمات و درخواست‌های 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، کلبه اتحاد جامعه در صورت مشاهده یا اطلاع از تخلفات اداری و نقض هوائین و مقررات در دستگاه‌های اجرایی، لازم است مشاهده یا اطلاع خود را به مراجع ذیربط گزارش کنند.

۵- شیفته است جهت تسریع در رسیدگی، مورد مربوط به تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات، ابتدا به مرجع نظارتی درون سازمانی هر دستگاه گزارش و در صورت عدم دریافت پاسخ قانع کننده، به مراجع نظارتی بیرون سازمانی ارائه شود.

نمونه عدم ترجیح شهروندان به بکدیگر توسط مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی در مراحل رسیدگی، الزامی است.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۲۵ اردیبهشت ۱۳۶۵

پیوست ...

فصل پنجم - سازوکار اجرایی حقوق شهروندی در نظام اداری

ماده ۱۵ - قلمرو شمول مصوبه

نمائی دستگاه‌های اجرایی موضوع بند (ب) ماده (۱) قانون برگزاری مناقصات مصوب سال ۱۳۸۳ و دستگاه‌های موضوع تبصره ذیل آن و نیز سایر دستگاه‌هایی که به نحوی ز بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند، منضمول این مصوبه بوده و در این تصویب نامه، «دستگاه اجرایی» نامیده می‌شوند.

تبصره: دستگاه‌های اجرایی موظفند در چارچوب وظایف نظارتی خود بر مراکز زائمه دهنده خدمات عمومی، مؤسسات خصوصی حرفه‌ای عهده‌دار ارائه خدمات، نهادهای صنعتی و هر نوع مراکز یا مؤسسه‌ای که با اخذ مجوز از دستگاه‌های اجرایی، به ارائه خدمت به مردم می‌پردازند، رعایت تمام با بخش‌های مربوط این مصوبه را از سوی آنها الزامی و بر این امر نظارت کنند.

ماده ۱۶ - مسئولیت و فرآیند اجرا

۱- بالاترین مقام دستگاه اجرایی، مسئول اجرای این مصوبه بوده و مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی مشمول در تمامی سطوح سازمانی، مکلف به رعایت مفاد آن هستند؛ همچنین مدیران موظفند متناسب با اختیارات، مأموریت‌ها و وظایف محوله، در جهت حسن اجرای این مصوبه، رفع موانع و همچنین ارزیابی نحوه اجرای آن، اقدامات لازم را عملاً از برنامه‌ریزی، سازماندهی، بهبود روش‌ها، آموزش کارکنان و تجهیز واحدهای مدیریت عملکرد، بازرسی و رسیدگی به شکایات (با عناوین مشابه) را مطابق با دستورالعمل‌های ابلاغی سازمان اداری و استخدامی کشور، از جمله دستورالعمل اصلاح فرآیندها و روش‌های انجام کار، دستورالعمل استاندارد تازنماهای دستگاه‌های اجرایی و درگاه‌های استانی، آیین‌نامه اجرایی تبصره (۱) ماده (۲۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و سایر موارد ابلاغی، انجام دهند.

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

ماده ۱۷ - ایجاد دبیر خدمت

۱- در آن دسته از دستگاه‌های اجرایی که به طور متداف مراجعین زیادی دارند؛ لازم است علاوه بر رعایت مفاد این مصوبه، واحد هماهنگ‌کننده‌ای تحت عنوان «میر خدمت» یا حضور کارشناسان مستقیم کتبی و شفاهی اعطای اختیارات لازمه تهیه شود، به نحوی که مراجعین ضمن استقرار در محل انتظار مؤسسه‌ای کتبی المقدور بدون حضور در واحدهای





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸
تاریخ ۲۹ آذر ۱۳۹۰
پشت -

داخلی دستگاه، خدمت یا پاسخ مورد نیاز خود را صرفاً از طریق این میز دریافت نمایند. "میز خدمت" عهده‌دار وظایف مشروح زیر می‌باشد.

الف - رایه اطلاعات و راهمایی‌های لازم به مراجعین در ارتباط با امور مربوطه.

ب- دریافت مدارک و درخواست‌های مراجعین.

ج- انجام امور و درخواست‌های متقاضیان در صورت امکان و در غیر این صورت، اعلام تاریخ مراجعه بعدی یا زمان ارائه خدمت نهایی به مراجعین.

د- دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذربط و اعلام آن به مراجعین.

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

۲- واحدهای مدیریت عملکرد، بازرسی و رسیدگی به شکایات یا عناوین مشابه در دستگاه‌های اجرایی موظفند هر ۳ ماه یکبار 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 نامه‌های اجرایی و همچنین تدوین برنامه‌های اطلاع‌رسانی، آموزش و فرهنگ‌سازی بر عهده سازمان اداری و استخدامی کشور است و سازمان می‌تواند کتبی گروه‌های ضروری را با حضور نمایندگان دستگاه‌های اجرایی و همچنین تشکل‌های مردم نهاد قانونی تشکیل دهد. همچنین سازمان با اعرام بازرسان و گروه‌های بازرسی مملتح و مجرب، بر حسن اجرای این مصوبه در دستگاه‌های مشمول نظارت خواهد کرد.

۳- وزارت کشور موظف است با همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور زمینه شکل‌گیری تشکل‌های مردم نهاد در امر مراقبت از حقوق شهروندان در نظام اداری را فراهم نماید، به گونه‌ای که این تشکل‌ها بتوانند در چارچوب موازین قانونی برای تأمین حقوق شهروندان در نظام اداری، ایفای نقش نمایند.

۴- بالاترین مقام دستگاه‌های اجرایی مشمول و اسنادزبان موظفند گزارش‌های تحلیلی نحوه اجرای مصوبه را به





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۹

تاریخ ۲۸ مرداد ۱۳۹۵

پوست

صورت دوره‌ای تهیه و به سازمان اداری و استخدامی کشور ارسال نمایند.

شد پس از دریافت و تجمیع گزارش‌های دستگاهی و ستلی، 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.

عد سازمان اداری و استخدامی کشور موظف است تا همکاری مرکز آمار ایران ستیته نسبت به اجرای طرح افکارسجی و سنجش میزان رضایت سرده از عملکرد دستگاه‌های اجرایی در سطوح منی و استانی اقدام و نتایج به دست آمده را به تفکک دستگاه‌ها و اسان‌ها به هیأت وزیران ارائه نماید.

ماده ۱۹- ضمانت اجرا

نقض یا عدم رعایت حقوق و التزامات مندرج در این مصوبه و دستورالعمل‌های آن؛ در چارچوب ماده (۶۰) این نامه اجرایی قانون رسیدگی به تخلفات اداری گردندان، حسب مورد از مصدق 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 احقاقی حقوق آنان از منظر تخلفات مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی، در هات‌های رسیدگی به تخلفات اداری مربوط مورد رسیدگی قرار خواهند گرفت.

نیمصوه ۱- در مورد مراکز و مؤسسات کارگزاری موضوع تبصره ذیل ماده (۱۵) این تصویب‌نامه مطابق مقررات و ضوابط اعطای مجوز مربوطه اقدام خواهد شد.

نیمصوه ۲- اجرائی این ماده نافی حقوق قانونی مردم برای مراجعه و طرح شکایت احتمالی در سایر مراجع قانونی و قضایی نمی‌باشد.

