

**مصادیق و تکالیف حقوق شهروندی در نظام اداری مرتبط با واحدهای خاص**

واحد سازمانی خاص	ماده ۷- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد
حراست	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.
حراست	۵- رهگیری و شنود تراباطات اینترنتی، تلفنی و کلامی - حضوری افراد در دستگاه های اجرایی ممنوع است و در صورت ضرورت، در چارچوب قوانین مربوط انجام خواهد گرفت.
حراست	۶- دستگاه های اجرایی مجاز به استفاده از نظارت های الکترونیکی معابر یا حریم شخصی افراد نیستند مگر آنکه بر مبنای دلایل قوی، احتمال ارتکاب فعالیت های 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.
حراست	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.
واحد سازمانی خاص	ماده ۸- حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز
روابط عمومی	۲- در راستای تحقق نظارت و قلمی مردم، دستگاه های اجرایی باید به طور سالانه، گزارش عملکرد خود را در دسترس عموم قرار دهند.
روابط عمومی واحد متولی آمار	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.
فناوری اطلاعات روابط عمومی	۴- به موجب ماده (۱۰) قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات، هر دستگاه اجرایی باید رهنمای 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.
روابط عمومی	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.
اداری - فناوری اطلاعات روابط عمومی روابط عمومی اداری	۶- اطلاعات مورد نیاز مردم می بایست از طرق مختلف تغییر 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 رموز وظایف معتمدین انجام کار در محل استقرار آنان.
فناوری اطلاعات	۸- دستگاه های اجرایی مکلفند فرآیند انجام کار دراجعین را به صورت مرحله به مرحله، از طریق مقتضی نظیر ارسال پیامک به اطلاع آنها برسانند.
فناوری اطلاعات روابط عمومی	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 کند.
روابط عمومی	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 افلاخ مردم از فعالیت های آنها دارد، جنسیت پرسش و پاسخ با اصحاب رسانه برگزار کنند.
روابط عمومی	۱۱- در جلسات پرسش و پاسخی که از سوی سخنگوی دستگاه اجرایی یا روابط عمومی دستگاه برگزار می شود، نباید تبعیض از جهت دین، شرکت، طرح پرسش، ارائه پاسخ و سایر موارد، علیه رسانه های منتقد صورت گیرد.



### مصادیق و تکالیف حقوق شهروندی در نظام اداری مرتبط با واحدهای خاص

	<p>ب- شرطی از سوی دستگاه اجرایی که طرف مقابل آن به دلیل کهنوت سن، بیماری، ناتوانی ذهنی، فشارهای روانی، کم سوادی، بی سوادی یا چهل نسبت به امور مرتبط، از ارزیابی مفاد یا اثر آن ناتوان باشد.</p> <p>ج- شرطی که به موجب آن، هیچ نسخه ای از قرارداد در اختیار طرف دیگر قرارداد قرار نمی گیرد.</p> <p>د- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز می سازد تا در زمان تحویل کالا یا ارائه خدماتی که قرارداد آن قبلاً منقض شده است، به تشخیص خود و رأساً قیمت را خزایش دهد.</p> <p>ه- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی، حق مراجعه به مراجع قضایی را از طرف دیگر سلب نماید.</p> <p>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.</p> <p>ز- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را حتی در صورت ارتکاب تقصیر، از مسئولیت معاف سازد.</p> <p>ک- شرطی که به موجب آن، حقوق معنوی ناشی از مالکیت های فکری، بدون پرداخت پهای عادلانه به دستگاه اجرایی منتقل شود.</p> <p>ل- شرطی که بدون وجود هر گونه توجیه معقول، اسناد طرف قرارداد از تضمین یا بیمه ای که به موجب مقررات به نفع او برقرار شده است را غیرممکن یا بسیار دشوار سازد.</p>
حقوقی، امور قراردادها و عناوین مشابه	<p>۳- واحدهای حقوقی، امور قراردادها و با عناوین مشابه در دستگاه های مشمول این مصوبه مکلفند بر اساس مفاد این ماده نسبت به بازبینی و اصلاح فرم قراردادهای خود اقدام نمایند.</p>
واحد سازمانی خاص	<p><b>ماده ۱۱- حق اشخاص توان خواه در برخورداری از امتیازات خاص قانونی</b></p>
اداری	<p>۱- دستگاه های اجرایی مکلفند مطابق مفاد آیین نامه اجرایی ماده (۲) قانون جامع حمایت از حقوق معلولان (شماره ۴۴۳۷۷/ت/۳۶۹۶، مورخ ۹/۳/۱۳۸۴ و اصلاحیه آن به شماره ۴۴۳۵۵۱۵/ت/۴۴۳۵۷ کی مورخ ۸/۳/۱۳۹۱) به سرعت دسترسی اشخاص توان خواه (مسلول) به محیط های ارائه خدمت را از جمیع جهات تسهیل کنند.</p>
اداری	<p>۲- دستگاه های اجرایی باید در ساختمان ها و محیط کاری خود، علائم و اشکالی را که برای اشخاص توان خواه به آسانی قابل فهم و خواندن باشد نصب کنند.</p>
اداری (آموزش)	<p>۳- دستگاه های اجرایی باید حسب میزول و نوع مراجعات اشخاص توان خواه، آموزش های کافی را به کارکنان خود در خصوص نحوه رفتار با این مراجعه کنندگان ارائه دهند.</p>
قنابوری اطلاعات	<p>۴- دستگاه های اجرایی باید سامانه ها و قنابوری اطلاعات و ارتباطات خود را جهت استفاده مستقلانه اشخاص توان خواه از خدمت آنها ارتقاء دهند.</p>
واحد سازمانی خاص	<p><b>ماده ۱۲- حق رسیدگی به موفق و منصفانه به شکایات و اعتراضات</b></p>
بررسی حقوقی	<p>۱- مردم حق دارند در تمامی مراجع اداری که به اختلاف، اعتراض یا شکایت آنها رسیدگی می کند از رسیدگی منصفانه و بیطرفانه برخوردار شده و حقوق آنها رعایت شود.</p>
حقوقی بازرسی	<p>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.</p>
حقوقی حراست	<p>۳- شخصی که در چارچوب قوانین و مقررات و بدون استفاده از الفاظ توهین آمیز، از تصمیمات و اقدامات دستگاه اجرایی ما 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.</p>
واحد سازمانی خاص	<p><b>ماده ۱۳- حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه های اجرایی و کارکنان آنها</b></p>
مهربوت بحران و بقافتد غیر شامل	<p>۱- دستگاه های اجرایی مکلفند حسب وظایف قانونی خود، در صورت وجود احتمال هر گونه تهدید علیه سلامت عمومی و یا بالایی طبیعی، نسبت به پیش بینی و هشدار به موقع و راه های دفع یا دفع آن به عموم مردم و به خصوص افراد در معرض تهدید، اقدام نمایند.</p>

**مصادیق و تکالیف حقوق شهروندی در نظام اداری مرتبط با واحدهای خاص**

بهره برداری / امور مشترکین	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.
بهره برداری / امور مشترکین	۳- مطابق فصل دهم از کتاب پنجم قانون مجازات اسلامی تحت عنوان "تفسیرات مقامات و مأموران دولتی"، دستگاه های اجرایی مسئول جبران آن دسته از خسارات مادی، معنوی و بدنی هستند که مستخدمان و کارکنان آنها در نتیجه بی احتیاطی، بی میلانی یا عدم رعایت قوانین، مقررات یا نظامات مربوطه در حین انجام وظیفه یا به مناسبت آن به دیگران وارد یا در نتیجه نقص یا کمبود غیرمتعارف امکانات و سایل به اشخاص وارد می شود.

جدول مصادیق و تکالیف حقوق شهروندی در نظام اداری

واحد سازمانی خاص	کارکنان و مدیران واحدهای ارائه دهنده خدمت	مدیران همه واحدها	عموم کارکنان	ماده ۳- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی
		*	*	۱- دستگاه های اجرایی در تمامی فعالیت های اطلاع رسانی، دعوت نامه ها، گهی ها، ابلاغ ها و هشدارها باید از ادبیات محترمانه و غیر تحکم آمیز استفاده نمایند.
	اناری- پشتیبانی			۲- دستگاه های اجرایی مکلفند محیط کارانه خدمت امکانات و تسهیلات مناسب و شرایط حاکی از احترام به مراجعین را فراهم نمایند.
	حراست			۳- ترسکن های ورودی و خروجی دستگاه های 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 نامحسوس و الکترونیک استفاده شود.
	حراست			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 مشخصی در نظر بگیرند. به نحوی که دسترسی به آن نباید مراجعین را دچار مشقت کند یا هزینه ای را متوجه آنان نمایند.
		*	*	۵- مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی باید در گفتار، رفتار و مکاتبات خود با مراجعین، ادب و نزاکت را رعایت و از به کار برهن الفاظ و عبارات عرقاً بدلت آمیز و غیرمحترمانه و یا تشاب هر گونه اتهام یا عنوان مجرمانه به آنها اجتناب نمایند.
		*	*	۶- رفتار توأم با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین در هر شرایطی باید رعایت و کرامت انسانی آنان حفظ گردد.
واحد سازمانی خاص	کارکنان و مدیران واحدهای ارائه دهنده خدمت	همه واحدها	عموم کارکنان	ماده ۴- حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات
		*		۱- بخشنامه 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 بخشنامه ها، شیوه نامه ها، تصمیمات و دستورات اطوری نسبت به مردم اجتناب شود. پدیده ای است رفتار متفاوت جهانی که بر مبنای معلولیت، سالمندی یا سایر وضعیت های نوعاً قابل توجه صورت می گیرد تبعیض محسوب نمی شود.
		*	*	۲- دستگاه های اجرایی مجاز به مطالبه مشارک یا اطلاعاتی، اضافه بر آنچه در قوانین و مقررات پیش بینی شده به مراجعین نیستند و نباید هزینه ای بیش از آنچه در قوانین و مقررات تصریح گردیده، دریافت کنند. در مواردی که متعلق مقررات باید هزینه ای دریافت شود، مراتب یا ذکر مستند قانونی به مراجعین اعلام گردد.

جدول مصادیق و تکالیف حقوق شهروندی در نظام اداری

		*		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، هر یک از خدمات را تعیین و از قبل به مراجعین اطلاع رسانی کنند.
منابع اداری و آموزشی- منابع انسانی				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 استنادهای قانونی مورد استفاده در اعلام تصمیم خود را بیان کنند.
		*	*	۶- پذیرش هر گونه درخواست حضوری 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 قبل تجدیدنظر بودن تصمیمات خود، مرجع مهلت و نتیجه تجدیدنظر را در تصمیمات خود اعلام کنند.
واحد سازمانی خاص	کارکنان و مدیران واحدهای ارائه دهنده خدمت	همه واحدها	عموم کارکنان	<b>ماده ۵- حق مصون بودن از تبعیض در نظام های فرآیندها و تصمیمات اداری</b>
		"		۱- دستگاه های اجرایی باید فرآیند و رویه مشخص 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 هر گونه 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.
واحد سازمانی خاص	کارکنان و مدیران واحدهای ارائه دهنده خدمت	همه واحدها	عموم کارکنان	<b>ماده ۶- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری</b>
		*		۱- مردم حق دارند شخصاً و یا از طریق نماینده قانونی خود به خدمات دستگاه های اجرایی، دسترسی آسان و سریع داشته باشند.

جدول مصداق و تکالیف حقوق شهروندی در نظام اداری

فناوری اطلاعات				۲- دستگاه های اجرایی باید نهایت تلاش خود را به کار گیرند تا دسترسی مردم به خدمات آنها به خریق غیرحضورى 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 مربوطه 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 نایبهای راهنما در اطراف ورودی و داخل ساختمان اداری ج- پیش بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی برای رفاه مراجعین از جمله مسلمان، آب آشامیدنی، سرویس بهداشتی و حتی مقصور 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.
متولی میز خدمت 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.
متولی میز خدمت اداری				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.
متولی میز خدمت		*	*	۶- رسیدگی به تقاضای مراجعین باید بلافاصله بعد از ثبت آن با رعایت نوبت و ترتیب آغاز شود. چنانچه تقاضا یا منظرک ناقص بوده و نتوان رسیدگی را ادامه داد، سریباً 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.
دفتر توسعه مدیریت				۸- دستگاه های اجرایی باید با بررسی و بازنگری مکرر فرآیندهای ارائه خدمت خود، نسبت به روش سازی و حذف رویه های زاید یا منحل در خدمت رسانی مطلوب به مردم اقدام نمایند.
		*	*	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 موکول به مراجعه مجدد نشود.

جدول مصادیق و تکالیف حقوق شهروندی در نظام اداری

				۱۰- در ساعات مراجعه مردم، همواره باید مقام تصمیم گیر و امضا 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 شخصی درمنظر مراجعین و به طور کلی در ساعات اداری اجتناب کنند.
	کارکنان و مدیران واحدهای ارائه دهنده خدمت	همه واحدها	عموم کارکنان	ماده ۷- حق حلقه و رعایت حریم خصوصی همه افراد
	واحد سازمانی خاص			
			*	۱- اگر فردی اثبات کند که اطلاعات شخصی مربوط به او نادرست، ناقص یا پرورآمد نیست، دستگاه اجرایی دلزنده 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 شخصی وی در اختیار دیگر دستگاه های اجرایی قرار گیرد اعتراض فرد نیز باید به آنها منعکس گردد.
			*	۲- جمع آوری اطلاعات شخصی 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 شخصی افراد را فقط در جهت منظور و هدف اولیه 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 بدهند.
	حرارت		*	۴- دستگاه های اجرایی باید تأثیر 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.
	حرارت			۵- رهگیری و شنود ارتباطات اینترنتی، تلفنی و کلامی - حضوری افراد در دستگاه های اجرایی ممنوع است و در صورت ضرورت، در چارچوب قوانین مربوط انجام خواهد گرفت.
	حرارت			۶- دستگاه های اجرایی مجاز به استفاده از نظارت های الکترونیکی منابر یا حریم شخصی افراد نیستند مگر آنکه بر مبنای دلایل قوی، احتمال ارتکاب فعالیت های 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.



جدول مصادیق و تکالیف حقوق شهروندی در نظام اداری

حراست				۷- در صورت ضرورت برای افعال نظارت الکترونیکی و نصب دوربین، دستگاه اجرایی باید مراتب را با هشدار مکتوب و استفاده از علائم قابل رؤیت، به اطلاعات مردم و مراجعین برساند.
واحد سازمانی خاص	کارکنان و مدیران واحدهای ارائه دهنده خدمت	هیئت واحدها	عموم کارکنان	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.
روابط عمومی				۲- در راستای تحقق نظارت واقعی مردم، دستگاه های اجرایی باید به طور سالانه گزارش عملکرد خود را در دسترس عموم قرار دهند.
روابط عمومی				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.
فناوری اطلاعات				۴- به موجب ماده (۶۰) قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات، هر دستگاه اجرایی باید راهنمای دسترسی مردم به اطلاعات خود مشتمل بر قواع 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.
روابط عمومی				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.
اداری- فناوری اطلاعات				۶- اطلاعات مورد نیاز مردم می بایست از طرق مختلف نظیر موارد ذیل در اختیار آنها قرار داده شوند:
روابط عمومی				الف- نصب تابلو راهنما در صنادی ورودی و معرض دید مراجعین و نیز تابلو (سایت) و درگاه (پرتال) اینترنتی.
روابط عمومی				ب- تهیه و توزیع بروشور و کتاب مراجعین
روابط عمومی				ج- راه اندازی خط شهن گویا.
اداری				د- نصب ترم، پست سازمانی و رموز وظایف متصدیان انجام کار در محل استقرار آنان.

**جدول مصادیق و تکالیف حقوق شهروندی در نظام اداری**

			<p>۷- دستگاه های اجرایی باید در ابلاغ تصمیمات خود به مراجعین، ضمن نکات زیر، نسخه ای از تصمیم اتخاذ شده را به ذینفع تحویل نمایند.</p> <p>الف- تاریخ و شماره تصمیم.</p> <p>ب- مشخصات متقاضی.</p> <p>ج- مستندات قانونی و استدلال های منجر به تصمیم شده.</p> <p>د- مفاد اصلی تصمیم.</p> <p>هـ- اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم.</p> <p>و- نام و سمت صادر کننده ابلاغیه.</p>
فناوری اطلاعات	*		<p>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.</p>
فناوری اطلاعات روابط عمومی	*		<p>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.</p>
روابط عمومی			<p>۱۰- دستگاه های اجرایی باید متناسب به مراجعات، به منظور بهبود مستمر نظام ارائه خدمت و افزایش رضایتمندی مراجعین، به شرح مناسب اطلاع رسانی نموده و حسب میزان اهمیتی که اطلاع مردم از فعالیت های آنها دارد، جلسات پرسش و پاسخ یا اصحاب رسانه برگزار کنند.</p>
روابط عمومی			<p>۱۱- در جلسات پرسش و پاسخی که از سوی سخنگوی دستگاه اجرایی یا روابط عمومی دستگاه برگزار می شود نباید ترمیمی از حیث دعوت، شرکت، طرح پرسش، ارائه پاسخ و سایر موارد، علیه رسانه های منتقد صورت گیرد.</p>
	*		<p>۱۲- دستگاه های اجرایی باید در فعالیت های اطلاع رسانی خود نکات زیر را مورد توجه قرار دهند:</p>
روابط عمومی	*		<p>الف- مفید بودن اطلاعات قابل دسترسی یا ارائه شده؛ یعنی اطلاعاتی که علم به آنها، توان تشخیص و قضاوت و آگاهی افراد را افزایش می دهد.</p>
روابط عمومی	*		<p>ب- درست بودن اطلاعات ارائه شده؛ بدین معنا که هم استاد و منطوق و ابزارهای حاوی اطلاعات باید واقعی و صحیح بوده و هم مفاد و منبرجات آنها عاری از خدشه باشند.</p>
روابط عمومی	*		<p>ج- به روز بودن اطلاعات قابل دسترسی یا ارائه شده؛ یعنی اطلاعات باید حاوی آخرین تحولات، مصوبات، اصلاحیه ها و تفسیرها باشد.</p>

جدول مصادیق و تکالیف حقوق شهروندی در نظام اداری

روابط عمومی	*			۱- 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 نداشته باشند. ۲- کامل بودن اطلاع رسانی؛ یعنی تمام اطلاعاتی که واکنش یا اقدام یا تصمیم مخاطبان به آنها منوط است، نظیر زمان، مکان، اسناد و ادله، هزینه و مدت کار هوشی لازم، به صورت یکجا اعلام شوند.
روابط عمومی	*			
واحد سازمانی خاص	کارکنان و مدیران واحدهای ارائه دهنده خدمت	همه واحدها	عموم کارکنان	ماده ۹- حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری
بازرسی			*	۱- هر فردی حق دارد در صورت مشاهده یا اطلاع از تخلفات 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.
روابط عمومی				۲- شهروندان حق دارند تا سیاست ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه های اجرایی را نقد نموده و نظر انتقادی خود را در چارچوب مقررات ابراز کنند.
روابط عمومی	*			۳- دستگاه های اجرایی به آزادی بیان نظراتی شخصی، ارزیابی های انتقادی و پیشنهادهای اصلاحی مراجعین و رسانه ها احترام گذاشته و فضای تحمل نظرات مخالف را در درون خود نهادینه کنند.
حراست				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.
اداری حراست روابط عمومی				۵- دستگاه های اجرایی موظفند هنگام ورود مراجعین برکه 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 جویا شوند و نتایج آن را به طور منظم در اصلاح فرآیندها و تسهیل و تشویق و تنبیه کارکنان خود مورد استفاده قرار دهند.
فناوری اطلاعات روابط عمومی				۶- دستگاه های اجرایی می بایست حسب شرایط، نسبت به راه اندازی، استقرار و یا روزآمد کردن سیستم های ارتباطی نوسویه نظیر صندوق پیشنهادها و انتقادها پست صوتی و فرگه (پرتال) سازمانی، به منظور ارائه شناسنامه خدمات و فعالیت ها و اخذ دیدگاه های مردم اقدام نمایند.

جدول مصادیق و تکالیف حقوق شهروندی در نظام اداری

واحد سازمانی خاص	کارکنان و مدیران واحدهای ارائه دهنده خدمت	همه واحدها	عموم کارکنان	ماده ۱۰ - حق ممنوع بودن از شروط اجحاف آمیز در توافق ها، معاملات و قراردادهای اداری
حقوقی، امور قراردادهای و یا عنوانین مشابه اداری	۵			۱- دستگاه های اجرایی باید از تحمیل قراردادهای اجحاف آمیز به مردم خودداری کنند. منظور از قرارداد اجحاف آمیز قراردادی است که به موجب آن دستگاه اجرایی با استفاده از مولیت برتر خود یا ضعف طرف مقابل، شرایط غیرعادلانه ای را به ایشان تحمیل کند.
حقوقی، امور قراردادهای اداری	۵			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 اجحاف یا عدم انجام کاری متعهد می سازد که پیش از انعقاد قرارداد هیچ فرصتی برای نگاه شدن از مفاد آن شرط نداشته است. ب - شرطی از سوی دستگاه اجرایی که طرف مقابل آن به دلیل کهولت 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 د - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز می سازد تا در زمان تحویل کالا یا ارائه خدماتی که قرارداد آن قبلاً منعقد شده است، به تشخیص خود و رأساً قیمت را افزایش دهد. 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 خسارت عادلانه ای از این بابت به طرف دیگر قرارداد بپردازد. 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 ممنوع نشی از مالکیت های فکری، بدون پرداخت بهای عادلانه به دستگاه اجرایی منتقل شود. ل - شرطی که بدون وجود هر گونه توجیه منقول، استفاده طرف قرارداد از تضمین یا بیمه ای که به موجب مقررات به نفع او برقرار شده است را غیرممکن یا بسیار دشوار سازد.
حقوقی، امور قراردادهای و یا عنوانین مشابه				۳- واحدهای حقوقی، امور قراردادهای و یا عنوانین مشابه در دستگاه های مشمول این مصوبه مکلفند بر اساس مفاد این ماده نسبت به بازبینی و اصلاح نرم قراردادهای خود اقدام نمایند.

جدول مصادیق و تکالیف حقوق شهروندی در نظام اداری

ماده ۱۱- حق اشخاص توان خواه در برخورداری از امتیازات خاص قانونی	عموم کارکنان	همه یا حیفا	کارکنان و مدیران واحدهای ارائه دهنده خدمت	واحد سازمانی خاص
۱- دستگاه های اجرایی مکلفند مطابق مفاد آیین نامه اجرایی ماده (۲) قانون جامع حمایت از حقوق معلولان (شماره ۱۴۳۷۷/ت/۳۱۶۶-هـ مورخ ۹/۴/۱۳۸۴ و اصلاحیه آن به شماره ۴۵۵۱۵/ت/۲۲۴۵۷-ک مورخ ۸/۴/۱۳۹۱) به سرعت دسترسی اشخاص توان خواه (معلول) به محیط های ارائه خدمت را از جمیع جهات تسهیل کنند.				اداری
۲- دستگاه های اجرایی باید در ساختمان ها و محیط کاری خود علائم و اشکالی را که برای اشخاص توان خواه به آسانی قابل فهم و خواندن باشد نصب کنند.				اداری
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.				اداری (آموزش)
۴- دستگاه های اجرایی باید سامانه ها و فناوری اطلاعات و ارتباطات خود را جهت استفاده مستلانه اشخاص توان خواه از خدمات آنها ارتقاء دهند.				فناوری اطلاعات
ماده ۱۲- حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات	عموم کارکنان	مدیران همه واحدها	کارکنان و مدیران واحدهای ارائه دهنده خدمت	واحد سازمانی خاص
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.				بازرسی حقوقی
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 نمود یا پاسخ به مطالب مطرح شده علیه خود برخوردار باشد.				حقوقی بازرسی
۳- شخصی 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.				حقوقی حرارت
۴- در صورت بروز اختلاف بین مراجعان و متصدیان ارائه خدمت، مسئول برآورد ذرپهت باید بلافاصله به موضوع رسیدگی و آن را در چارچوب مقررات و با رعایت اخلاق اسلامی حل و فصل نماید.			*	
۵- اعتراض شخصی که مدعی است در حق او ظلم شده، باید توسط مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی با مددرا و اخلاق اسلامی، تحمل و با سعه صدر پاسخ داده شود.	*	*		

جدول مصادیق و تکالیف حقوق شهروندی در نظام اداری

واحد سازمانی خاص	کارکنان و مدیران و احیای اراده دهنده خدمت	هنه واحدها	عموم کارکنان	ماده ۱۳- حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه های اجرایی و کارکنان آنها
مدیریت بحران و پدافند غیر عامل				۱- دستگاه های اجرایی مکلفند حسب وظایف قانونی خود در صورت وجود جمال هر گونه تهدید علیه سلامت عمومی و یا بالایی طبیعی، نسبت به پیش بینی و هشدار به موقع و راه های دفع یا رفع آن به عموم مردم و به خصوص افراد در معرض تهدید، اقدام نمایند.
بهره برداری امور مشترکین				۲- دستگاه های اجرایی، مسئول جبران خساراتی هستند که در نتیجه عیب و فرای اشیا، یا اموال منقول یا غیرمنقول متعلق یا تحت تصرف آنها، به جان، مال و سایر حقوق دیگران وارد می شود.
بهره برداری امور مشترکین				۳- مطابق فصل دهم از کتاب پنجم قانون مجازات اسلامی تحت عنوان "تفسیرات مقامات و مأموران دولتی"، دستگاه های اجرایی مسئول جبران آن دسته از خسارات مادی، معنوی و بدنی هستند که مستخدمان و کارکنان آنها در نتیجه بی احتیاطی، بی مصلحتی یا عدم رعایت قوانین، مقررات یا نظامات مربوط در حین 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 عمومی، 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.

## فهرست مطالب

- پیوست ۱: تکالیف مربوط به همه کارکنان ..... صفحه ۱
- پیوست ۲: تکالیف مربوط به مدیران واحدها ..... صفحه ۳
- پیوست ۳: تکالیف مربوط به کارمندان و مدیران واحدهای ارائه دهنده خدمت ..... صفحه ۵
- پیوست ۴: تکالیف مربوط به واحدهای سازمانی خاص ..... صفحه ۷
- پیوست ۵: جدول متولیان مصادیق حقوق شرفندی ..... صفحه ۱۲



# تکالیف مرتبط با کارمندان و مدیران در مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری

دو قمر بازرسی و مدیریت عملکرد

اسفند ۹۶



مدیران و کارمندان واحدهای خاص: برخی از تکالیف نیز نیازمند اقداماتی است که از وظایف برخی از واحدهای سازمانی خاص (نظیر: اداری، حراست، روابط عمومی و ...) است و کارکنان و مدیران این واحدها می‌بایست ضمن رعایت تکالیف مندرج در پیوستهای ۱ و ۲ آنرا رعایت نمایند.

امید است این سند زمینه اجرای هرچه موثر تر مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری را فراهم

نماید.

**دفتر بازرسی و مدیریت عملکرد وزارت نیرو**

**اسفند ۱۳۹۶**

## مقدمه

تحقق حقوق شهروندی یکی از وعده های مهم دولت های یازدهم و دوازدهم بوده و رونمایی از منشور حقوق شهروندی جمهوری اسلامی ایران در آذر ماه سال ۱۳۹۵ نخستین گام عملی برای اجرای آن محسوب می شود. نظر به اینکه موضوع رعایت حقوق شهروندی از دیرباز از دغدغه های اصلی نظام اداری کشور بوده و با عناوینی نظیر طرح تکریم ارباب و رجوع پیگیری شده است، بمنظور اجرای منشور حقوق شهروندی در نظام اداری، مصوبه شورای عالی اداری تحت عنوان حقوق شهروندی در نظام اداری تدوین و با امضای ریاست محترم جمهور در اسفند ماه ۱۳۹۵ به دستگاه های اجرایی ابلاغ شده است. این مصوبه حقوق ۱۱ گانه شهروندان در نظام اداری و مصادیق عملی هر یک از آنها را به همراه سازوکارهای مرتبط با اجرا و نظارت به خوبی روشن نموده است.

ضمن تاکید بر اینکه رعایت تمامی مفاد مصوبه تکلیف یکایک همکاران شاغل در صنعت آب و برق کشور می باشد، این سند که با همکاری شرکتهای مادر تخصصی با هدف حصول اطمینان از اطلاع رسانی دقیق و موثر به مخاطبین این مصوبه در وزارت نیرو و شرکتهای زیرمجموعه تهیه شده است. در این سند تکالیف مصرح در قالب مخاطبین ذیل دسته بندی شده است:

همه کارکنان: تکالیفی که میبایست توسط همه کارکنان شاغل رعایت شود، در قالب پیوست ۱ آورده شده است.  
مدیران همه واحدها: تکالیفی که تحقق آنها از مسئولیتها و اختیارات مدیران واحدها می باشد، در قالب پیوست ۲ آورده شده است.

مدیران و کارمندان واحدهای ارائه دهنده خدمت: تکالیفی که مختص واحدهای ارائه دهنده خدمت به شهروندان (نظیر امور مشترکین) است، در قالب پیوست ۳ تنظیم شده که مدیران و کارکنان این واحدها می بایست ضمن رعایت تکالیف مندرج در پیوستهای ۱ و ۲ آنرا رعایت نمایند.

## مصادیق و تکالیف حقوق شهروندی در نظام اداری مرتبط با عموم کارکنان

<b>ماده ۳- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی</b>
۱- دستگاه های اجرایی در تمامی فعالیت های اطلاع رسانی، دعوت نامه ها، آگهی ها، ابلاغ ها و هشدارها باید از ادب محترمانه و غیر تحکم آمیز استفاده نمایند.
۵- مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی باید در گفتار، رفتار و مکاتبات خود با مراجعین، ادب و نزاکت را رعایت و از به کار بردن الفاظ و عبارات عرقاً آهانت آمیز و غیرمحترمانه و یا تشاب هر گونه اتهام یا عناوین مجرمانه به آنها اجتناب نمایند.
۶- رفتار توأم با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین در هر شرایطی باید رعایت و کرامت انسانی آنان حفظ گردد.
<b>ماده ۴- حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات</b>
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 بیش از آنچه در قوانین و مقررات تصریح گردیده، دریافت کنند. در مواردی که مطابق مقررات باید هزینه ای دریافت شود، مرتب با ذکر مستند قانونی به مراجعین اعلام گردد.
۶- پذیرش هر گونه درخواست حضوری خدمات اداری از سوی مردم توسط مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی، صرفاً در محیط و ساعات اداری قایل پذیرش است، از پذیرش درخواست ها در خارج از محیط یا ساعت غیراداری، باید اکیداً اجتناب شود.
<b>ماده ۵- حق مصون بودن از تبعیض در نظام ها، فرآیندها و تصمیمات اداری</b>
۲- مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی باید تصمیمات و اقدامات خود را مستند به قوانین و مقررات مربوط انجام دهند و از هر گونه 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: تحریر صلاحیت ها، جذب نیرو، صدور مجوزها و نظایر آن بدون تبعیض عمل کنند.
<b>ماده ۶- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری</b>
۳- چنانچه دریافت خدمات از دستگاه اجرایی، مستلزم مراجعه حضوری باشد، باید نکات زیر رعایت شوند:
د- رعایت دقیق ساعت کار اداری و ارائه خدمات در تمام ساعات کار اداری،
ه- پرهیز از ایجاد مزاحمت برای همسایگان، ساکنان محلی و سایر مردم.
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 رسانده شده و تکمیل اطلاعات و مدارک از وی درخواست شود.
۷- دستگاه های اجرایی مکلفند خدمات خود را در همه روزه های کاری و در طول ساعات اعلام شده به طور پیوسته ارائه دهند و تعطیلی موقت ارائه خدمات در فواصل اداری، حتی به مدت کوتاه مجاز نیست.
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 شخصی درمناظر مراجعین و به طور کلی در ساعات اداری اجتناب کنند.

### مصادیق و تکالیف حقوق شهروندی در نظام اداری مرتبط با عموم کارکنان

<b>ماده ۹- حق اظهار نظر آزاد و اراده پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری</b>
۱- هر فردی حق دارد در صورت مشاهده یا اطلاع از تخلفات 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.
<b>ماده ۱۲- حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات</b>
۲- اعتراض شخصی که مدعی است در حق او ظلم شده، پدیدتوسطا مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی یا مدارا و اخلاق اسلامی، تحمل و یا سه صدر پاسخ داده شود.

### مصادیق و تکالیف حقوق شهروندی در نظام اداری مرتبط با مدیران همه واحدها

<p><b>ماده ۳- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی</b></p>
<p>۱- دستگاه های اجرایی در تمامی قنایت های اطلاع رسانی، دعوت نامه ها، گهی ها، ابلاغ ها و هشدارها باید از ادبیات محترمانه و غیر تحکم آمیز استفاده نمایند.</p>
<p>۵- مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی باید در گفتار، رفتار و مکاتبات خود با مراجعین، ادب و نزاکت را رعایت و از به کار بردن الفاظ و عبارات عریضه کتاف امیز و غیرمحترمانه و با انتساب هر گونه اتهام یا عناوین مجرمانه به آنها اجتناب نمایند.</p>
<p>۶- رفتار توأم با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین در هر شریطی باید رعایت و کرامت انسانی آنان حفظ گردد.</p>
<p><b>ماده ۴- حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات</b></p>
<p>۱- بخشنامه 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 دسترسی بوده و از هر گونه تبعیض در ابلاغ و اجرای بخشنامه ها، شیوه نامه ها، تصمیمات و دستورات اداری نسبت به مردم اجتناب شود. بدیهی است رفتار متفاوت حمایتی که بر مبنای محسوبیت، سالمندی یا سایر وضعیت های نوعاً قابل توجه صورت می گیرد، تعصیب محسوب نمی شود.</p>
<p>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 بیش از آنچه در قوانین و مقررات تصریح گردیده، دریافت کنند. در مواردی که مطابق مقررات باید هزینه ای دریافت شود، مراتب یا ذکر مستند قانونی به مراجعین اعلام گردد.</p>
<p>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 شده باشد، زمان مناسب برای هر یک از خدمات را تعیین و از قبل به مراجعین اطلاع رسانی کنند.</p>
<p>۵- مدیران و مراجع اداری باید تصمیمات خود را بر اساس ادله معتبر اتخاذ کرده و استدلال ها و اسنادهای قانونی مورد استفاده در اعلام تصمیم خود را آیین کنند.</p>
<p>۶- پذیرش هر گونه درخواست حضوری 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 ساعات غیراداری، باید اکیداً اجتناب شود.</p>
<p>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.</p>
<p><b>ماده ۵- حق ضمیمه بودن از تبعیض در نظام ها، فرآیندها و تصمیمات اداری</b></p>
<p>۱- دستگاه های اجرایی باید فرایند و رویه مشخص و اعلام شده ای برای ارائه خدمات خود داشته باشند و آن را به طور یکسان نسبت به همه مراجعین رعایت کنند.</p>
<p>۲- مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی باید تصمیمات و اقدامات خود را مستند به قوانین و مقررات مربوط انجام دهند و از هر گونه تبعیض یا اعمال سلیقه در اجرای قوانین و مقررات اجتناب نمایند.</p>
<p>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.</p>

## مصادیق و تکالیف حقوق شهروندی در نظام اداری مرتبط با مدیران همه واحدها

<p><b>ماده ۶- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری</b></p>
<p>۳- چنانچه دریافت خدمات از دستگاه اجرایی، مستلزم مراجعه حضوری باشد، باید نکات زیر رعایت شوند:          هـ- برهیز از ایجاد مزاحمت برای همسایگان، ساکنان محلی و سایر مردم.</p>
<p>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.</p>
<p>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.</p>
<p>۱۰- در ساعات مراجعه مردم، همواره باید مقام تصمیم گیر و امضا کننده یا مقامات مجاز از سوی ایشان در محل خدمت حضور داشته باشد.</p>
<p><b>ماده ۷- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد</b></p>
<p>۱- اثر فردی اثبات 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 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 شخصی وی در اختیار دیگر دستگاه های اجرایی قرار گیرد اعتراض فرد نیز باید به آنها منعکس گردد.</p>
<p>۲- جمع آوری اطلاعات شخصی 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.</p>
<p>۳- دستگاه های اجرایی باید اطلاعات شخصی افراد را فقط در جهت منظور و هدف اولیه 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.</p>
<p>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.</p>
<p><b>ماده ۸- حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز</b></p>
<p>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 به خلاف اطلاعاتی که قبلاً اعلام کرده و این اطلاعات، مبنای تصمیمات و اقدامات مردم قرار گرفته عمل نماید، باید پاسخگو باشد.</p>
<p><b>ماده ۱۲- حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات</b></p>
<p>۵- اعتراض شخصی که مدعی است در حق او ظلم شده، باید توسط مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی با مدارا و انفاق، شلای، تحمل و با همه صفر پاسخ داده شود.</p>

**مصادیق و تکالیف حقوق شهروندی در نظام اداری مرتبط با واحدهای ارائه دهنده خدمت به شهروندان**

<p><b>ماده ۶- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری</b></p>
<p>۶- مردم حق دارند شخصاً و یا از طریق نماینده قانونی خود به خدمات دستگاه های اجرایی دسترسی آسان و سریع داشته باشند.</p>
<p><b>ماده ۸- حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرایندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز</b></p>
<p>۸- اطلاعات مورد نیاز مردم می بایست از طرق مختلف نظیر موارد ذیل در اختیار آنها قرار داده شوند:          الف- راه اندازی خط تلفن گویا.</p>
<p>ب- دستگاه های اجرایی باید در ابلاغ تصمیمات خود به مراجعین ضمن 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 استدلال های منجر به تصمیم شده.          د- مفاد اصلی تصمیم.          هـ- اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم.          و- نام و سمت صادر کننده ابلاغیه.</p>
<p>۸- دستگاه های اجرایی مکلفند فرایند انجام کار مراجعین را به صورت مرحله به مرحله از طریق مقتضی نظیر ارسال پیامک به اطلاع آنها برسانند.</p>
<p>۹- دستگاه های 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 به نحوی که امکان تصمیم گیری آگاهانه را برای آنها فراهم کنند.</p>
<p>۱۲- دستگاه های اجرایی باید در فعالیت های اطلاع رسانی خود نکات زیر را مورد توجه قرار دهند:          الف- مفید بودن اطلاعات قابل دسترسی 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 همه عفاً و مندرجات آنها عاری از خدشه باشد.          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 داشته باشند.          هـ- کامل بودن اطلاع رسانی؛ یعنی تمام اطلاعاتی که واکنش یا اقدام یا تصمیم مخاطبان به آنها متوط است، نظیر زمان، مکان، اسناد و ادله، هزینه و مدارک هویتی لازم، به صورت یکجا اعلام شوند.</p>
<p><b>ماده ۹- حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرایندهای اداری</b></p>
<p>۳- دستگاه های اجرایی به آزادی بیان نظرهای شخصی، ارزیابی های انتقادی و پیشنهادهای اصلاحی مراجعین و رسانه ها احترام گذاشته و فضای تحمل نظرات مخالف را در درون خود نهادینه کنند.</p>

## مصادیق و تکالیف حقوق شهروندی در نظام اداری مرتبط با واحدهای ارائه دهنده خدمت به شهروندان

<p><b>ماده ۱۰- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافق ها، معاملات و قراردادهای اداری</b></p>
<p>۱- دستگاه های اجرایی باید از تحمیل قراردادهای اجحاف آمیز به مردم خودداری کنند. منظور از قرارداد اجحاف آمیز قراردادی است که به موجب آن دستگاه اجرایی یا استفاده از موقعیت برتر خود یا ضعف طرف مقابل، شرایط غیرعادلانه ای را به ایشان تحمیل کند.</p>
<p>۲- قراردادهایی که شروط زیر در آنها گنجانده شوند، اجحاف آمیز تلقی می گردند:</p> <p>الف- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی صرف مقابل خود را به انجام یا عدم انجام کاری متعهد می سازد که پیش از انعقاد قرارداد هیچ فرصتی برای آنگاه شدن از مقدار آن شرط نداشته است.</p> <p>ب- شرطی از سوی دستگاه اجرایی که طرف مقابل آن به دلیل کهنوت سن، بیماری، ناتوانی ذهنی، فشارهای روانی، کم سوادی، بی سوادی یا جهل نسبت به امور مرتبط، از ارزیابی مقدار یا نارسایی آن ناآگاه باشد.</p> <p>ج- شرطی که به موجب آن، هیچ نسخه ای از قرارداد در اختیار طرف دیگر قرارداد قرار نمی گیرد.</p> <p>د- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز می سازد تا در زمان تحویل کالا یا ارائه خدماتی که قرارداد آن قبلاً منعقد شده است، به تشخیص خود و رأساً قیمت را افزایش دهد.</p> <p>ه- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی، حق مراجعه به مراجع قضایی را از طرف دیگر سلب نماید.</p> <p>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.</p> <p>ز- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را حتی در صورت ارتکاب تقصیر، از مسئولیت معاف سازد.</p> <p>ک- شرطی که به موجب آن، حقوق معنوی ناشی از مالکیت های فکری، بدون پرداخت بهای عادلانه به دستگاه اجرایی منتقل شود.</p> <p>ل- شرطی که بدون وجود هر گونه 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.</p>
<p><b>ماده ۱۲- حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات</b></p>
<p>۴- در صورت بروز اختلاف بین مراجعین و متصدیان ارائه خدمت، مسئول واحد ذیربط باید بلافاصله به موضوع رسیدگی و آن را در چارچوب مقررات و با رعایت اخلاق اسلامی حل و فصل نماید.</p>
<p><b>ماده ۱۳- حق جبران خسارت وارده در الزامات یا تقصیر دستگاه های اجرایی و کارکنان آنها</b></p>
<p>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.</p>



### مصادیق و تکالیف حقوق شهروندی در نظام اداری مرتبط با واحدهای خاص

واحد سازمانی خاص	ماده ۳- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی
اداری و پشتیبانی	۲- دستگاه های اجرایی مکلفند محیط کارگاه خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب و شرابفا حاکی از احترام به مراجعین را فراهم نمایند.
حراست	۲- در مکان های ورودی و خروجی دستگاه های اجرایی، رعایت حرمت مراجعین ضروری است و در موارد خاصی که بررسی مراجعین ضرورت داشته باشد باید تا حد ممکن به جای بازرسی بدنی، از وسایل و تدابیر بازرسی نامحسوس و الکترونیکی استفاده شود.
حراست	۴- دستگاههای 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 سیاری 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.
واحد سازمانی خاص	ماده ۴- حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات
اداری (آموزش) - منابع انسانی	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.
واحد سازمانی خاص	ماده ۶- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری
فناوری اطلاعات	۳- دستگاه های اجرایی باید نهایت تلاش خود را به کار گیرند تا دسترسی مردم به خدمات آنها به طریق غیر حضوری 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 یا دستگاه مربوط خواهد بود.
متولی میز خدمت، اداری	۳- چنانچه دریافت خدمات از دستگاه اجرایی، مستلزم مراجعه حضوری باشد، باید نکات زیر رعایت شوند: الف- تجصیع فرآیندهای 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 برای رفاه مراجعین از جمله میزبان، آب آشامیدنی، سرویس بهداشتی و حتی المقدور آسانسور و پارکینگ د- رعایت دقیق ساعت کار اداری و ارائه خدمات در تمام ساعت کار اداری. هـ- برهنگار ایجاد مزاحمت برای همسایگان، ساکنان محلی و سایر مردم.
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.
اداری	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.
متولی میز خدمت	۶- رسیدگی به تقاضای مراجعین باید بلافاصله بعد از ثبت آن با رعایت نوبت و ترتیب آغاز شود. چنانچه تقاضا یا مشارک ناقص بوده و نتوان رسیدگی را ادامه داد، سریعاً مراتب به اطلاع متقاضی رسانیده شده و تکمیل اطلاعات و مدارک از وی درخواست شود.
دفتر توسعه مدیریت	۷- دستگاه های اجرایی باید با بررسی و بازنگری مکرر فرآیندهای ارائه خدمت خود، نسبت به رونق سازی و حذف رونه های زائد یا مچن در خدمت رسانی مطلوب به مردم اقدام نمایند.