



# حقوق شهروندی در نظام اداری

آنچه کارکنان باید بدانند



## مقدمه

در این مستند سعی گردیده آنچه که لازم است کارکنان از مفاهیم حقوق شهروندی در نظام اداری بدانند، آورده شود. با مطالعه این مستند توسط کارکنان می توان از این موضوع مطمئن شد که کلیه کارکنان آگاهی کافی نسبت به محتوای منشور حقوق شهروندی در نظام اداری پیدا نموده اند.

مطالب این مستند اشاره به تکالیف اصلی مصادیق حقوق شهروندی داشته و به همین شکل ارایه گردیده است.

## مصدق ۱: حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی

تکلیف ۱-۱- شما باید در تمامی فعالیت های اطلاع رسانی، دعوت نامه ها، آگهی ها، ابلاغ ها و هشدارها در سازمان، از ادبیات محترمانه و غیر تحکم آمیز استفاده نمایید.

تکلیف ۱-۲- شما باید در زمان مراجعه شهروند، محیط ارائه خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب و شرایط حاکی از احترام به وی را فراهم نمایید.

تکلیف ۱-۳- در مکان های ورودی و خروجی دستگاه های اجرایی، باید حرمت شهروند رعایت شود.

تکلیف ۱-۴- اگر دستگاه اجرایی ما ناگزیر از ورود وسایلی نظیر گوشی تلفن همراه شهروند به هنگام ورود به دستگاه است، باید با دلیل این امر را حسب ضرورت های قانونی اطلاع رسانی نماییم و برای امانت سپاری وسایل همراه شهروند، مکان مطمئنی در نظر بگیریم به نحوی که دسترسی به آن نباید شهروند را دچار مشقت کند یا هزینه ای را متوجه وی نماید.

تکلیف ۱-۵- ما مدیران و کارکنان باید در گفتار، رفتار و مکاتبات خود با شهروندان، ادب و نزاکت را رعایت و از به کار بردن الفاظ و عبارات عرفاً آهانت آمیز و غیرمحترمانه و یا انتساب هر گونه اتهام یا عناوین مجرمانه به آنها احتراز نماییم.

تکلیف ۱-۶- رفتار توأم با احترام متقابل میان شما و شهروندان در هر شرایطی باید رعایت و کرامت انسانی شهروندان باید حفظ گردد.

## مصدق ۲: حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات

تکلیف ۱-۲- شهروندان حق دارند بخشنامه ها، دستورالعمل ها و مکاتبات اداری دستگاه های اجرایی را به صورت ساده، شفاف، قابل دسترس و بدون تبعیض دریافت نمایند.

تکلیف ۲-۲- شهروندان حق دارند از مدارک یا اطلاعات مورد نیاز و هزینه پیش بینی شده در قوانین و مقررات آگاه باشند. هم چنین حق دارند مستندات قانونی هزینه‌ها را دریافت نمایند.

تکلیف ۲-۳- شهروندان حق دارند از مدت زمان ارائه خدمات مطلع باشند و خدمات را طبق مدت زمان تعیین شده در قانون یا مقررات مصوب دریافت کنند.

تکلیف ۲-۴- شهروندان حق دارند کارکنان دانش و مهارت تخصصی لازم را داشته و همچنین آموزش لازم در زمینه رعایت انضباط اداری و حقوق شهروندی مرتبط با وظایف و اختیارات خود را دریافت کنند.

تکلیف ۲-۵- شهروندان حق دارند مدیران و مراجع اداری تصمیمات خود را بر اساس ادله معتبر اتخاذ نمایند.

تکلیف ۲-۶- شهروندان حق دارند از پذیرش درخواست حضوری خدمات اداری توسط دستگاه اجرایی، صرفاً در محیط و ساعات اداری اطلاع داشته باشند.

تکلیف ۲-۷- شهروندان حق دارند از تجدید نظر در تصمیمات دستگاه‌های اجرایی مطلع باشند.

### مصدق ۳: حق مصون بودن از تبعیض در نظام‌ها، فرآیندها و تصمیمات ادارات

تکلیف ۳-۱- کارمند حق دارد از چگونگی ارائه خدمات دستگاه اجرایی به ارباب رجوع آگاه باشد.

تکلیف ۳-۲- کارمند حق دارد از قوانین و مقررات دستگاه اجرایی که تصمیمات بایستی بر اساس آنها اتخاذ شود، آگاه باشد.

تکلیف ۳-۳- کارمند حق دارد از چگونگی احراز صلاحیت‌ها، جذب نیرو و صدور مجوزها در دستگاه اجرایی آگاه باشد.

### مصدق ۴: حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری

تکلیف ۴-۱- مردم حق دارند شخصا و یا از طریق نماینده قانونی خود به خدمات دستگاه‌های اجرایی، دسترسی آسان و سریع داشته باشند.

تکلیف ۴-۲- مردم حق دارند که به صورت غیر حضوری و یا با استفاده از خدمات دولت الکترونیک به خدمات با کیفیت، امن و کم هزینه دسترسی داشته باشند.

تکلیف ۳-۴- چنانچه مردم برای دریافت خدمات حضوری به شما مراجعه کنند، حق دارند که از تسهیلات و امکانات رفاهی، تابلوهای راهنما و تجمیع فرآیندها در یک مکان بهره مند شوند.

تکلیف ۴-۴- مردم حق دارند که در زمان مراجعه به دستگاه اجرایی، تقاضای دریافت فرم‌های مرتبط با خدمات دستگاه را داشته باشند.

تکلیف ۴-۵- شما مکلف هستید که تمامی تقاضاهای مراجعین (اعم از مکتوب یا الکترونیک) را ثبت کرده و شماره پیگیری در اختیار مراجعین قرار دهید. همچنین مردم حق دارند از شما در خصوص فرآیند رسیدگی، واحد و فرد رسیدگی کننده درخواست راهنمایی کنند.

تکلیف ۴-۶- شما مکلف هستید به تقاضای مراجعین بلافاصله بعد از ثبت تقاضا و با رعایت نوبت و ترتیب رسیدگی کنید، در غیر این صورت مردم حق دارند از شما شکایت کنند.

تکلیف ۴-۷- مردم حق دارند در همه روزهای کاری و در طول ساعات اعلام شده به طور پیوسته از شما خدمت بگیرند.

تکلیف ۴-۸- شما مکلف به بررسی و بازنگری مکرر فرآیندهای ارائه خدمت هستید و مردم حق دارند نسبت به عدم روان سازی و حذف رویه های زاید یا محل در خدمت رسانی مطلوب از شما شکایت کنند.

تکلیف ۴-۹- مراجعین حق دارند چنانچه شما یا به هر علتی در محل کار خود حاضر نباشید، ارائه خدمات به آن‌ها متوقف یا موکول به مراجعه مجدد نشود.

تکلیف ۴-۱۰- مراجعین حق دارند که در ساعات مراجعه همواره از شما یا مقامات مجاز از سوی شما خدمت بگیرند.

تکلیف ۴-۱۱- مراجعین حق دارند از شما درخواست راهنمایی و ارائه کمک‌های ضروری داشته باشند.

تکلیف ۴-۱۲- مراجعین حق دارند که از شما بخواهند که در حضور آن‌ها امور شخصی خود را انجام دهید.

### مصدق ۵: حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه ی افراد

تکلیف ۱-۵- دستگاه اجرایی مکانیزم مناسبی برای تشویق و تنبیه کارکنان جهت عدم اصلاح اطلاعات شخصی افراد در صورت مغایرت اطلاعات دارد، بر اساس آن عمل می‌نماید و در مقاطع زمانی مشخص ارزیابی صورت می‌گیرد.

تکلیف ۲-۵- دستگاه اجرایی مکانیزم مناسبی برای تشویق و تنبیه کارکنان در صورت جمع آوری اطلاعات شخصی افراد از طرق و وسایل غیر قانونی و نامتعارف دارد، بر اساس آن عمل می‌نماید و در مقاطع زمانی مشخص ارزیابی صورت می‌گیرد.

تکلیف ۳-۵- دستگاه اجرایی مکانیزم مناسبی برای تشویق و تنبیه کارکنان در صورتی که اطلاعات شخصی شهروندان در اختیار سایر ارگان‌ها قرار گرفت، دارد، بر اساس آن عمل می‌نماید و در مقاطع زمانی مشخص ارزیابی صورت می‌گیرد.

تکلیف ۴-۵- دستگاه اجرایی مکانیزم مناسبی برای تشویق و تنبیه کارکنان در صورت افشا اطلاعات و سوءاستفاده از اطلاعات شهروندان دارد، بر اساس آن عمل می‌نماید و در مقاطع زمانی مشخص ارزیابی صورت می‌گیرد.

تکلیف ۵-۵- دستگاه اجرایی مکانیزم مناسبی برای تشویق و تنبیه کارکنان در صورت شنود غیر قانونی ارتباطات اینترنتی، تلفنی و کلامی - حضوری دارد، بر اساس آن عمل می‌نماید و در مقاطع زمانی مشخص ارزیابی صورت می‌گیرد.

تکلیف ۶-۵- دستگاه اجرایی مکانیزم مناسبی برای تشویق و تنبیه کارکنان در صورت استفاده غیر مجاز از نظارت‌های الکترونیکی دارد، بر اساس آن عمل می‌نماید و در مقاطع زمانی مشخص ارزیابی صورت می‌گیرد.

تکلیف ۷-۵- دستگاه اجرایی مکانیزم مناسبی برای تشویق و تنبیه کارکنان در صورت عدم نصب تابلو هشدار نظارت الکترونیکی دارد، بر اساس آن عمل می‌نماید و در مقاطع زمانی مشخص ارزیابی صورت می‌گیرد.

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

تکلیف ۱-۶- شما باید از اطلاعات مناسب و صحیح آگاه باشید و اطلاعات را در اختیار مراجعه کنندگان قرار دهند و در صورت عمل نمودن به اطلاعاتی که قبلاً اعلام باید پاسخگو باشید.

تکلیف ۱-۶- دستگاه اجرایی باید به طور سالانه گزارش عملکرد دستگاه را در دسترس عموم قرار دهد.

تکلیف ۱-۶- کارکنان از قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات مصوب سال ۱۳۸۸ و آیین نامه‌های اجرایی آن باید آگاه باشند و اطلاعات درخواستی مردم را در دسترس شان قرار دهند.

تکلیف ۱-۶- کارکنان با آگاه بودن از ماده (۱۰) قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات، راهنمای دسترسی به اطلاعات دستگاه و نیز نحوه دسترسی به آن‌ها را باید در سامانه اطلاع رسانی خود منتشر کنند و همچنین راهنما به صورت مکتوب را در اختیار راجعه کنندگان قرار دهند.

تکلیف ۱-۶- کارکنان باید از روش‌های آموزش همگانی (وسایل ارتباط جمعی) آگاهی داشته باشند و از طریق آنها مراجعه کنندگان را با حقوق و تکالیفشان آشنا کنند.

تکلیف ۲-۶- کارکنان باید از طریق: نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و معرض دید مراجعین و نیز تارنما(وب سایت) و درگاه(پرتال) اینترنتی. تهیه و توزیع بروشور و کتاب راهنما، راه اندازی خط تلفن گویا و نصب نام، پست سازمانی و رئوس وظایف متصدیان انجام کار در محل استقرارشان، اطلاعات مورد نیاز مراجعه کنندگان را در اختیار آنها قرار دهند.

تکلیف ۳-۶- کارکنان در ابلاغ تصمیمات خود به مراجعین باید موارد؛ تاریخ و شماره تصمیم، مشخصات متقاضی، مستندات قانونی و استدلال‌های منجر به تصمیم اتخاذ شده، مفاد اصلی تصمیم، اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم، نام و سمت صادر کننده ابلاغیه، رارعايت کنند و آنها در نسخه لحاظ و به مراجعه کنندگان ارائه نماید.

تکلیف ۴-۶- کارکنان باید از روش استفاده از سیستم پیامکی آگاه باشند و فرایند انجام کارهای مراجعه کنندگان را به صورت مرحله به مرحله از طرق ارسال پیامک در اختیار آنها بگذارند

تکلیف ۵-۶- کارکنان لازم است از اطلاعات راجع به نحوه ی استفاده مردم از خدمات و فرایندهای اداری، نحوه مشارکت در آنها و نحوه اعتراض به تصمیمات و اقدامات خود آگاهی داشته باشند و آنها را در اختیار عموم قرار دهند تا امکان تصمیم گیری آگاهانه را برای مراجعه کنندگان فراهم کنند.

تکلیف ۶-۶- کارکنان باید به منظور بهبود مستمر نظام ارائه خدمت و افزایش رضایت مندی مراجعان از روشهای اطلاع رسانی مناسب آگاهی داشته باشند و حسب میزان اهمیتی که اطلاع مردم از فعالیت های آنها دارد جلسات پرسش و پاسخ با اصحاب رسانه برگزار کنند.

تکلیف ۷-۶- کارکنان در جلسات پرسش و پاسخی که از سوی دستگاه برگزار می شود، نباید تبعیضی از حیث دعوت، شرکت، طرح پرسش، ارائه پاسخ و سایر موارد، علیه رسانه های منتقد صورت گیرد.

تکلیف ۸-۶- کارکنان باید در اطلاع رسانی به مراجعه کنندگان؛ درست، مفید، کامل، به موقع و به روز بودن اطلاعات را رعایت کند.

## مصدق ۷: حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری

تکلیف ۱-۷- شهروندان حق دارند از مهمترین قوانین و مقررات و وظایف اداری آگاهی داشته و در صورت مشاهده یا اطلاع از تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات در هر یک از دستگاه‌های اجرایی، موارد مشاهده یا اطلاع خود را به مراجع نظارتی درون سازمانی و برون سازمانی گزارش کنند.

تکلیف ۱-۷- شهروندان حق دارند سیاست‌ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه‌های اجرایی را نقد نموده و نظر انتقادی خود را در چارچوب مقررات ابراز کنند.

تکلیف ۱-۷- شهروندان حق دارند که از سوی دستگاه اجرایی به آزادی بیان نظرهای شخصی، ارزیابی‌های انتقادی و پیشنهادهای اصلاحی شان احترام گذاشته شود.

تکلیف ۱-۷- شهروندان حق دارند نظرات انتقادی خود را بیان کنند و دستگاه‌های اجرایی نباید با نصب آگهی آنها را از این کار منع کنند.

تکلیف ۱-۷- شهروندان حق دارند پس از ورود به دستگاه اجرایی برگه نظرسنجی را دریافت کنند و نظراتشان را در خصوص نحوه عملکرد سازمان بیان کنند.

تکلیف ۱-۷- شهروندان حق دارند که از سیستم‌های ارتباطی دو سویه نظیر صندوق پیشنهادهای و انتقادات، پست صوتی و درگاه (پرتال) سازمانی برای ارائه دیدگاه‌های خود استفاده کنند.

## مصدق ۸: حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافقات، معاملات و قراردادهای اداری

تکلیف ۱-۸- شهروندان حق دارند که از موارد اجحاف آمیز در متن قراردادهای مطلع شوند و شما نباید قرارداد اجحاف آمیزی به آنها تحمیل کنید.

## مصدق ۹: حق اشخاص توان خواه در برخورداری از امتیازات خاص قانونی

تکلیف ۱-۹- در صورتی که شهروند دارای نوعی از معلولیت باشد، دستگاه اجرایی موظف است که مطابق مفاد آیین‌نامه اجرایی ماده (۲) قانون جامع حمایت از حقوق معلولان (شماره ۱۴۲۷۷/ت/۳۱۹۶۰ هـ مورخ ۱۳۸۴/۳/۹ و اصلاحیه آن به شماره ۴۵۵۱۵/ت/۴۷۴۵۷ ک مورخ ۱۳۹۱/۳/۸)، دسترسی فرد توان خواه را به محیط‌های ارایه خدمت را از جمیع جهات تسهیل نماید.

تکلیف ۲-۹- در صورتی که شهروند دارای نوعی از معلولیت هستید، دستگاه اجرایی موظف است که در ساختمان ها و محیط کاری خود علائم و اشکالی را که برای فرد به آسانی قابل فهم و خواندن باشد نصب کنند.

تکلیف ۳-۹- در صورتی که شهروند دارای نوعی از معلولیت هستید، حق دارد که خدمات مناسب را در دستگاه اجرایی دریافت کنید و لازم است تا دستگاه های اجرایی حسب میزان و نوع مراجعات فرد آموزش های کافی را در خصوص نحوه رفتار با این مراجعه کنندگان به شما ارائه دهند.

تکلیف ۴-۹- در صورتی که شهروند دارای نوعی از معلولیت هستید، حق دارد که به سامانه ها و فناوری های اطلاعات و ارتباطات به گونه ای مستقلانه دسترسی داشته باشد.

### مصادق ۱۰: حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات

تکلیف ۱-۱۰- شهروند حق دارد در تمامی مراجع اداری که به اختلاف اعتراض یا شکایتش رسیدگی می شود از رسیدگی منصفانه و بیطرفانه برخوردار شده و حقوقش رعایت شود.

تکلیف ۲-۱۰- اگر شهروند 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 کند، نباید بدلیل این انتقاد، با تعقیب یا پیامد اداری یا قضایی از سوی مسئولین دستگاه مواجه شود.

تکلیف ۳-۱۰- شهروند 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.

تکلیف ۴-۱۰- در صورت بروز اختلاف بین شهروند و متصدیان ارائه خدمت، مسئول واحد ذی ربط باید بلافاصله به موضوع رسیدگی و آن را در چارچوب مقررات و با رعایت اخلاق اسلامی حل و فصل نماید.

تکلیف ۵-۱۰- اگر شهروند مدعی ظلم در حق خود بوده و در این خصوص اعتراضی بکند، این اعتراض باید توسط مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی با مدارا و اخلاق اسلامی تحمل و با سعه صدر پاسخ داده شود.



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

تکلیف ۱-۱۱- لازم است تا شما 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 راه های دفع یا رفع آن به شهروندان و به خصوص افراد در معرض تهدید هشدار داده و بر اساس آن اقدام نمایید.

تکلیف ۱-۱۱- شهروندان حق دارند در نتیجه عیب و خرابی اشیاء یا اموال منقول یا غیر منقول متعلق یا تحت تصرف خود از سوی دستگاه، مطالبه برای خسارت وارده داشته باشید و لازم است تا شما نسبت به آن اقدام نمایید.

تکلیف ۱-۱۱- شهروندان حق دارند که از شما انتظار داشته باشند که در حفاظت از اشیاء، اموال، اسناد مدارک و اطلاعاتی که در جهت انجام ماموریت های خود از آن ها دریافت می کنید، تدابیر و احتیاط های متعارف را به عمل آورید.

تکلیف ۱-۱۱- لازم است تا شما آموزش لازم در خصوص پیشگیری و مواجهه با هرگونه تهدید علیه سلامت عمومی و یا بلایای طبیعی داشته باشید.

تکلیف ۱-۱۱- لازم است تا شما آموزش لازم در خصوص نحوه نگهداری از اشیاء، اموال، اسناد مدارک و اطلاعاتی که در جهت انجام ماموریت های خود از مردم دریافت می کنید، داشته باشید.