

(۱)

۱۳۹۵/۰۹/۲۸
تاریخ
بیانیه

جمهوری اسلامی ایران
رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

بسم الله تعالى

نماصی وزارت خانه‌ها، مؤسسات و شرکت‌های دولتی، نهادهای عمومی غیردولتی، استانداری‌ها و
سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می‌کنند

شورای عالی اداری در یکصد و هشتاد و هشتمین جلسه مورخ ۱۳۹۵/۱۱/۹ به پیشنهاد «ارمان اداری و استخدامی کشور»،
به تضییغ رفع تبعیض و بجای نظام اداری پاسخگو و کارآمد، با هدف بهبود و ارتقای سطح حقوق شهروندی، بهره‌مندی
شهروندان از خبرگشت‌های انجاد شده، تسهیل درحقق اهداف سیاست‌های کلی نظام اداری، فصل سوم فاقعون مدیریت
خدمات، کشوری، بخش هفتم از «برایمه جمع اصلاح نظام اداری» مصوب ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران و همچنان
«منشور حقوق شهروندی»، ابلاغ شده در تاریخ ۱۳۹۵/۹/۲۹، «حقوق شهروندی در نظام اداری» را به شرح بیوست
آن‌ها به مهر دیرخانه شورای عالی اداری تصویب نمود.

این سیوبه در ۱۹ مذکور تدوین و تاریخ ابلاغ، لازم الاجراء می‌باشد.

حسن بروجردی
رئیس جمهور و رئیس شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸
تاریخ ۲۸ مرداد ۱۳۹۵
پیش —
جمهوری اسلامی ایران
رییس جمهور
تصویب نامه شورای عالی اداری

"حقوق شهروندی در نظام اداری"

فصل اول: اصول و مبانی

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

- ۱- اداره شایسته امور بر پایه‌ی قانون‌مداری، کارآمدی، پاسخگویی، شفافیت، عدالت و انصاف توسط همه مسئولین و کارکنان دستگاه‌های اجرایی الزامی است.
- ۲- رعایت قانون و انجام امور اداری مردم مبتنی بر اصل بی‌طرفی و پرهیز از هرگونه پیش‌داوری، منفعت‌جویی یا غرض‌ورزی شخصی بدون در نظر گرفتن گرایش‌های سیاسی، قومی و رابطه خویشاوندی، توسط همه مسئولین و کارکنان دستگاه‌های اجرایی الزامی است.
- ۳- امکان دسترسی سهل و بدون تعییض شهروندان به مراجع صالح و بی‌طرف 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 اطلاع‌رسانی 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 چارچوب وظایف محوله.
- ۶- الزام به ارائه و انتشار مستمر اطلاعات غیرطبیقه‌بندی شده 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 الزام‌آور یا رضایت خود فرد.
- ۸- امکان بهره‌گیری غیر تعییض‌آمیز شهروندان از مزایای دولت الکترونیک و خدمات فرست‌های آموزشی و توانمندسازی کاربران در نظام اداری.



۱۷۲۷۱۲۸
تاریخ ۱۳۹۵ مرداد ۲۸
بیانیه

جمهوری اسلامی ایران
رییس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

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

فصل دوم - مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری

ماده ۲۵- مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری عبارتند از:

- ۱- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی
- ۲- حق برخورداری از إعمال بیطرفانه قوانین 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 اظهارنظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری
- ۸- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافق‌ها، معاملات و قراردادهای اداری
- ۹- حق اشخاص توانخواه در برخورداری کامل و سریع از امتیازات خاص قانونی
- ۱۰- حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات
- ۱۱- حق جبران خسارات واردہ در اثر قصور یا تقصیر دستگاههای اجرائی و کارکنان آن‌ها



۱۱۲۷۱۲۸ شماره
تاریخ ۱۳۹۵/۰۸/۲۸
پیش —

جمهوری اسلامی ایران
رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

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 غیرتحکم‌آمیز 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 باید تا حد ممکن به جای بازرسی بدنه، از وسائل و تدابیر بازرسی نامحسوس 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 امانت‌سپاری وسایل همراه مراجعین، مکان مطمئنی در نظر بگیرند به نحوی که دسترسی به آن باید مراجعین را دچار مشقت کند یا هزینه‌ای را متوجه آنان نماید.

۵- مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرائی باید در گفتار، رفتار و مکاتبات خود با مراجعین، ادب و نزاکت را رعایت و از به کار بردن الفاظ و عبارات عرف‌آهانت آمیز و غیرمحترمانه و یا انتساب هر گونه اتهام یا عنایون مجرمانه به آن‌ها احتراز نمایند.

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

ماده ۴- حق برخورداری از إعمال بیطری فانه 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 متفاوت حمایتی که بر مبنای معلمات اداری و اسناد رسمی انجام می‌شود، بخشنامه‌ها نیز معمول باشد.



۲- دستگاه‌های اجرائی مجاز به مطالبه مدارک یا اطلاعاتی، اضافه بر آنچه در قوانین و مقررات بیشترینی شده،

۱۱۲۷۱۲۸
تاریخ ۲۸ مرداد ۱۳۹۵
پیش

جمهوری اسلامی ایران
رییس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

مراجعین 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 با ذکر مستند قانونی به مراجعین اعلام گردد.

۳- دستگاه‌های اجرائی 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 اطلاع‌رسانی کنند.

۴- دستگاه‌های اجرائی باید دانش و مهارت تخصصی لازم و همچنین رعایت انضباط اداری و حقوق شهروندی مرتبط با وظایف و اختیارات را به همه کارکنان خود آموختند.

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 اجرائی، صرفاً در محیط و ساعت اداری قابل پذیرش است. از پذیرش درخواست‌ها در خارج از محیط یا ساعت غیر اداری، باید اکیداً اجتناب شود.

۷- مراجع اداری و مدیران دستگاه‌های اجرائی 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 اجرائی باید فرآیند 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 اجرائی 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 دستگاه‌های اجرائی در همه سطوح باید در اعمال صلاحیت‌ها و اختیارات اداری خود نظیر احراز صلاحیت‌ها، جذب نیرو، صدور مجوزها و نظایر آن بدون تبعیض عمل کنند.



جمهوری اسلامی ایران

رییس جمهور

تصویب نامه شورایی عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸
تاریخ ۱۴۹۵ مرداد ۲۸
پیش



ماده ع- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری

- ۱- مردم حق دارند شخصاً و یا از طریق نماینده قانونی خود به خدمات دستگاه‌های اجرائی، دسترسی آسان و سریع داشته باشند.
- ۲- دستگاه‌های اجرائی باید نهایت تلاش خود را به کارگیرند تا دسترسی مردم به خدمات آنها به طریق غیرحضوری و یا استفاده از خدمات دولت الکترونیک و به طور کلی ابزارها و فناوری‌های نوین انجام گیرد. تضمین کیفیت این دسترسی از نظر سرعت، امنیت و پایین بودن هزینه با دستگاه مربوط خواهد بود.
- ۳- چنانچه دریافت خدمات از دستگاه اجرائی، مستلزم مراجعه حضوری باشد باید نکات زیر رعایت شوند:
 - الف- تجمیع فرآیندهای اداری مربوط به هرخدمت در یک مکان.
 - ب- نصب تابلوهای راهنمای اطراف، ورودی و داخل ساختمان اداری.
 - ج- پیش‌بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی برای رفاه مراجعین از جمله مبلمان، آب آشامیدنی، سرویس بهداشتی و حتی المقدور آسانسور و پارکینگ.
 - د- رعایت دقیق ساعت کار اداری و ارائه خدمات در تمام ساعت کار اداری.
 - ه- پرهیز از ایجاد مراحمت برای همسایگان، ساکنان محلی و سایر مردم.
- ۴- دستگاه‌های اجرائی موظفند براساس نوع فعالیت و خدمات، فرم‌های مرتبط را تهییه 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 آسان قرار داده شود. همچنین دستگاه‌های اجرائی باید به روشنی، 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 با رعایت نوبت و ترتیب آغاز شود. چنانچه تقاضا یا مدارک ناقص بوده و نتوان رسیدگی را ادامه داد، لازم است سریعاً مراتب به اطلاع رسیدگی شده و تکمیل اطلاعات و مدارک از وی درخواست شود.



جمهوری اسلامی ایران

رییس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

۷- دستگاه‌های اجرائی 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- دستگاه‌های اجرائی باید با بررسی و بازنگری مکرر فرآیندهای ارائه خدمت خود، نسبت به روان سازی و حذف رویه‌های زاید یا مخل در خدمت‌رسانی مطلوب به مردم اقدام نمایند.

۹- چنانچه کارمند یا مأمور ارائه خدمات عمومی به هر علتی در محل کار خود حاضر نباشد، مقام مافوق او باید ترتیبی اتخاذ کند که ارائه خدمات به مراجعین متوقف یا موکول به مراجعته مجدد نشود.

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

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

۱۲- کارکنان دستگاه‌های اجرائی 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 اثبات کند که اطلاعات شخصی مربوط به او نادرست، ناقص یا روزآمد نیست، دستگاه اجرائی 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 می‌تواند از دستگاه بخواهد تا ادعای وی در این زمینه، در پرونده او منعکس شود. چنانچه اطلاعات شخصی وی در اختیار دیگر دستگاه‌های اجرائی قرار گیرد اعتراض فرد نیز باید به آنها منعکس گردد.

۲- جمع آوری اطلاعات شخصی از افراد توسط دستگاه‌های اجرائی، تنها در حد ضرورت و با استفاده از طرق و وسائل قانونی و شفاف مجاز بوده و استفاده از وسائل و روش‌های غیرقانونی و نامتعارف منوع است. این اطلاعات تا حد امکان، باید از خود اشخاص اخذ و جمع آوری شود.

۳- دستگاه‌های اجرائی باید اطلاعات شخصی افراد را فقط در جهت منظور و هدف از جمع آوری پذیرانه به کار ببرد و

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

نایاب برای اهداف و مقاصد دیگر از آنها استفاده و یا در اختیار سایر دستگاهها و اشخاص غیرمسئول قرار دهند.

۴- دستگاه‌های اجرایی باید تدبیر 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 مغایر با 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 إعمال نظارت الکترونیکی و نصب دوربین، دستگاه اجرایی باید مراتب را با هشدار مکتوب و استفاده از علایم قابل رویت، 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 یا منتشر می‌کنند، برنامه‌های خود را تنظیم کنند. چنانچه دستگاهی بر خلاف اطلاعاتی که قبلًا اعلام کرده و آن اطلاعات، مبنای تصمیمات و اقدامات مردم قرارگرفته عمل نماید، باید پاسخگو باشد.

۲- در راستای 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 مردم به این اطلاعات را در سامانه اطلاع رسانی خود منتشر کرده و به صورت مکتوب نیز در اختیار متقاضیان قرار دهد.



۱۱۲۷۱۲۸
تاریخ ۱۳۹۵/۰۲/۲۸
پیش

جمهوری اسلامی ایران
رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

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

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

الف- نصب تابلو راهنمای در مبادی و دودی و معرض دید مراجعین و نیز تارنما (وب سایت) و درگاه (پرتابل) اینترنتی.

ب- تهیه و توزیع بروشور و کتاب راهنمای مراجعین.

ج- راه اندازی خط تلفن گویا.

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

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

الف- تاریخ و شماره تصمیم.

ب- مشخصات متقاضی.

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

د- مقاد اصلی تصمیم.

ه- اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم.

و- نام و سمت صادر کننده ابلاغیه.

۸- دستگاه‌های اجرایی مکلفند فرآیند 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 فرآیندهای اجرایی، نحوه مشارکت در آنها و نحوه اعتراض به تصمیمات و اقدامات خود را در اختیار عموم قرار دهند، به ترتیب این‌که امکان تصمیم‌گیری آگاهانه را برای آنها فراهم کنند.



جمهوری اسلامی ایران

رییس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ

بیت

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

۱۱- در جلسات پرسش و پاسخی که از سوی سخنگوی دستگاه اجرایی یا روابط عمومی دستگاه برگزار می‌شود، باید 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 دسترس یا ارائه شده؛ یعنی اطلاعاتی که علم به آن‌ها، توان تشخیص و قضاؤت و آگاهی افراد را افزایش می‌دهد.

ب- درست بودن اطلاعات ارائه شده؛ بدین معنا که هم استاد و مدارک و ابزارهای حاوی اطلاعات باید واقعی و صحیح بوده و هم مفاد و مندرجات آن‌ها عاری از خدشه باشد.

ج- به روز بودن اطلاعات قابل دسترس یا ارائه شده؛ یعنی اطلاعات باید حاوی آخرین تحولات، مصوبات، 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.

ه- کامل بودن اطلاع‌رسانی؛ یعنی تمام اطلاعاتی که واکنش یا اقدام یا تصمیم مخاطبان به آن‌ها منوط است، نظیر زمان، مکان، استاد و ادلله، هزینه و مدارک هویتی لازم، به صورت یکجا اعلام شوند.

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

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

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

۳- دستگاه‌های اجرایی به آزادی بیان نظرهای شخصی، ارزیابی‌های انتقادی و پیشنهادهای انتقادی مراجعین و



۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۲۸ مرداد ۱۳۹۵

پیش

جمهوری اسلامی ایران

رییس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

رسانه‌ها احترام گذاشته و فضای تحمل نظرات مخالف را در درون خود نهاده‌اند.

۴- دستگاه‌های اجرایی باید از نصب هرگونه آگهی در محیط‌های اداری که مراجعین را از بیان نظر انتقادی منع کرده 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 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 تشویق و تنبیه کارکنان خود مورد استفاده قرار دهند.

۶- دستگاه‌های اجرایی می‌باشد حسب شرایط، نسبت به را اندازی، استقرار و یا روزآمد کردن سیستم‌های ارتباط دوسویه نظر صندوق پیشنهادها و انتقادها، پست صوتی و درگاه (پرتال) سازمانی، به منظور ارائه شناسنامه خدمات و فعالیت‌ها و اخذ دیدگاه‌های مردم اقدام نمایند.

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

۱- دستگاه‌های 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 موقعیت برتر خود یا ضعف طرف مقابل، شرایط غیرعادلانه‌ای را به ایشان تحمیل کند.

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

الف- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی طرف مقابل خود را به انجام یا عدم 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 طرف مقابل آن به دلیل کهولت سن، بیماری، ناتوانی ذهنی، فشارهای روانی، کم‌سوادی، بی‌سوادی 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 ننماید.

د- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز می‌سازد تا در زمان تحولهای انتخاباتی که 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

- ه - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی، حق مراجعته 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 خساره عادلانه‌ای از این بابت به طرف دیگر قرارداد پردازد.
- ز - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را حتی در صورت ارتکاب تقصیر، از مسؤولیت معاف سازد.
- ک - شرطی که به موجب آن، حقوق معنوی ناشی 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.
- ۳- واحدهای حقوقی، امور قراردادها و یا عنایوین مشابه در دستگاه‌های مشمول این مصوبه مکلفند بر اساس مفاد این ماده نسبت به بازبینی و اصلاح فرم قراردادهای خود اقدام نمایند.

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

- ۱- دستگاه‌های اجرایی مکلفند 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)، به سرعت دسترسی اشخاص توان خواه (معلول) به محیط‌های ارائه خدمت را از جمیع جهات تسهیل کنند.
- ۲- دستگاه‌های اجرایی باید در ساختمان‌ها و محیط کاری خود، علائم و اشکالی را که برای اشخاص توان خواه به آسانی قابل فهم و خواندن باشد نصب کنند.
- ۳- دستگاه‌های اجرایی باید حسب میزان و نوع مراجعات اشخاص توان خواه، آموزش‌های کافی را به کارکنان خود درخصوص نحوه رفتار با این مراجعه‌کنندگان ارائه دهند.
- ۴- دستگاه‌های اجرایی باید سامانه‌ها و فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات خود را جهت استفاده مستقلانه اشخاص توان خواه از خدمات آنها ارتقاء دهند.



۲۰

١١٢٧٦٢٨، ٦٣
١٥٩٤، ١٥، ٢٨٤٦
— سیزده

جمهوری اسلامی ایران

پیش جمیور

تصویب نامه شورای عالی اداری

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 می‌کنند از رسیدگی منصفانه و بسطر فانه 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 رونده، اراده ادله، معروف، شهود یا پاسخ به مطالب مطرح شده علیه خود برخوردار باشد.

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 رسانه‌ها انتقاد می‌کند، 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 ذی ربط باید بلاfacسله به موضوع رسیدگی، و آن را در جاری‌جوب 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 دستگاه‌های اجرایی با مدارا و اخلاق اسلامی، تحمل، و با سعه صدر یاسخ داده شود.

ماده ۱۳- حق حیوان خسارات واردہ در اثر قصور یا تقصیر دستگاه‌های احیائی 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 پیش‌بینی 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 خساراتی هستند که در نتیجه عیب و خرابی اشیاء یا اموال منتقل یا غیرمنتقل متعلق، یا تحت تصرف آن‌ها، به جان، مال و سایر حقوق دیگران وارد می‌شود.

۳- مطابق فصل دهم از کتاب پنجم قانون مجازات اسلامی تحت عنوان "تصصیرات مقامات و مأمورین دولتی"،
دستگاههای اجرایی مسئول جبران آن دسته از خسارات مادی، معنوی و بدنی هستند که مستخدمان و کارکنان آن‌ها
در نتیجه بی‌احتیاطی، بی‌مبالاتی یا عدم رعایت قوانین، مقررات یا نظامات مربوط، برای ایجاد وظیفه یا به
مناسبت آن، به دیگران وارد یا در نتیجه نقص، با کمبود غیرمعتراف امکانات و وسائل، به اشخاص و ایجاد شود.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۱۳۹۵/۰۵/۲۸

پیش از

۴- دستگاه‌های اجرایی باید در حفاظت از اشیاء، اموال، استاد، 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 مراجعت به دستگاه‌های اجرایی، نکات ذیل را مورد توجه قرار دهنده:

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 تسريع در ارائه خدمت داشته باشند.

۲- تصمیمات و اقدامات اداری مادام که نقض نشده‌اند، محترم شمرده شده و رعایت شوند و اعتراض به تصمیمات و اقدامات و درخواست تجدیدنظر در آنها با طرق پیش‌بینی شده در قوانین 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؛ کلیه آحاد جامعه در صورت مشاهده یا اطلاع از تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات در دستگاه‌های اجرایی، لازم است مشاهده یا اطلاع خود را به مراجع ذیربط گزارش کنند.

۵- شایسته است جهت تسريع در رسیدگی، موارد مربوط به تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات، ابتدا به مراجع نظارتی درون سازمانی هر دستگاه گزارش و در صورت عدم دریافت پاسخ قانع کننده، به مراجع نظارتی برون سازمانی ارائه شود.

تبصره- عدم ترجیح شهروندان به یکدیگر توسط مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی در مراحل رسیدگی، الزامی است.



جمهوری اسلامی ایران

رییس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

فصل پنجم - سازوکار اجرایی حقوق شهروندی در نظام اداری

ماده ۱۵ - قلمرو شمول مصوبه

تمامی 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 از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند، مشمول این مصوبه بوده و در این تصویب نامه، «دستگاه اجرایی» نامیده می‌شوند.

تبصره: دستگاه‌های اجرایی موظفند در چارچوب وظایف نظارتی خود بر مراکز ارائه دهنده خدمات عمومی، مؤسسات خصوصی حرفه‌ای عهده‌دار ارائه خدمات، نهادهای صنفی و هر نوع مراکز یا مؤسسانی که با اخذ مجوز از دستگاه‌های اجرایی، به ارائه خدمت به مردم می‌پردازند، رعایت تمام یا بخش‌های مرتبط 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 اعم از برنامه‌ریزی، سازماندهی، بهبود روش‌ها، آموزش کارکنان و تجهیز واحدهای مدیریت عملکرد، بازرگانی و رسیدگی به شکایات (یا عناوین مشابه) را مطابق با دستورالعمل‌های ابلاغی سازمان اداری و استخدامی کشته، از جمله دستورالعمل اصلاح فرآیندها و روش‌های انجام کار، دستورالعمل استاندارد تارنماهای 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 مراجعة حضوری مردم را به حداقل برسانند.

ماده ۱۷ - ایجاد میز خدمت

۱- در آن دسته از دستگاه‌های اجرایی که به طور متعدد مراجعین زیادی دارند؛ لازم است میز علاوه بر رعایت مفاد این مصوبه، واحد هماهنگ‌کننده‌ای تحت عنوان "میز خدمت" با حضور کارشناسان مطلع کنندگان معاطی اختیارات لازم تعییه شود، به نحوی که مراجعین ضمن استقرار در محل انتظار متعاقباً حقیقتی المقدور بتوان حضور در واحدهای

(P)

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

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

- الف- ارایه اطلاعات و راهنمایی‌های لازم به مراجعین در ارتباط با امور مربوط.
 - ب- دریافت مدارک و درخواست‌های مراجعین.
 - ج- انجام امور و درخواست‌های متضایان در صورت امکان و در غیر این صورت، اعلام تاریخ مراجعته بعدی یا زمان ارایه خدمت نهایی به مراجعین.
 - د- دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذیربسط و اعلام آن به مراجعین.
 - ه- هدایت مراجعین به واحدهای مرتبه در موارد ضروری پس از انجام هماهنگی با واحد ذیربسط.
- ۲- واحدهای مدیریت عملکرد، بازرگانی و رسیدگی به شکایات یا عنایوین مشابه در دستگاه‌های اجرایی موظفند هر ۳ ماه یکبار گزارشی از عملکرد "میز خدمت" را به بالاترین مقام دستگاه ارایه 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، تهییه و ابلاغ شیوه نامه‌های اجرایی و همچنین تدوین برنامه‌های اطلاع‌رسانی، آموزش و فرهنگ‌سازی بر عهده سازمان اداری و استخدامی کشور است و سازمان می‌تواند کارگروه‌های ضروری را با حضور نمایندگان دستگاه‌های اجرایی و همچنین تشکل‌های مردم نهاد قانونی تشکیل دهد. همچنین سازمان با اعزام بازرگانی و گروه‌های بازرگانی مطلع و مجروب، 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 گونه‌ایی که این تشکل‌ها بتوانند در چارچوب مواری قانونی برای تأمین حقوق شهروندان در نظام اداری، ایفای نقش نمایند.
- ۴- بالاترین مقام دستگاه‌های اجرایی مشمول و استانداران موظفند گزارش همچنین تحلیلی نحوه اجرا ای مصوبه را به



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

تاریخ ۲۸ مرداد ۱۳۹۵

پیش

نامه ۱۲۷۷۱۲۸

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

۵- پس از دریافت و تجمیع گزارش‌های 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 ارایه خواهد شد.

ع- سازمان اداری و استخدامی کشور موظف است با همکاری مرکز آمار ایران سالیانه نسبت به اجرای طرح افکارسنجمی و سنجش میزان رضایت مردم از عملکرد دستگاه‌های اجرایی در سطوح ملی و استانی اقدام و تتابع به دست آمده را به تفکیک دستگاه‌ها و استان‌ها به هیأت وزیران ارائه نماید.

ماده ۱۹- ضمانت اجرا

نقض یا عدم رعایت حقوق و الزامات مندرج در این مصوبه و دستورالعمل‌های آن؛ در چارچوب ماده (۲۰) آینه نامه اجرایی قانون رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان، حسب مورد از مصاديق 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 ذیربیط، برای احقاق حقوق آنان از منظر تخلفات مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی، در هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری مربوط مورد رسیدگی قرار خواهد 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 نافی حقوق قانونی مردم برای مراجعت و طرح شکایات احتمالی در سایر مراجع قانونی و قضایی نمی‌باشد.

