

(P)

شماره ۱۲۷۱۲۸
تاریخ ۱۳۹۵/۰۶/۲۸
پیوست ۱۶/جمهور

جمهوری اسلامی ایران
رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

بسمه تعالیٰ

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

شورای عالی اداری در یکصد و هفتاد و هشتادمین جلسه مورخ ۱۳۹۵/۱۱/۹ به پیشنهاد سازمان اداری و استخدامی کشور، به منظور رفع تبعیض و ایجاد نظام اداری بسیارگو و کارآمد، با هدف بهبود و ارتقای سطح حقوق شهروندی، بهره‌مندی شهروندان از ظرفیت‌های ایجاد شده، تسهیل در تحقق اهداف سیاست‌های کلی نظام اداری، فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری، بخش هفتم از «برنامه جامع اصلاح نظام اداری» مصوب ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران و همچنین «منتشر حقوق شهروندی»، ابلاغ شده در تاریخ ۱۳۹۵/۹/۲۹، «حقوق شهروندی در نظام اداری» را به شرح پیوست (ممهور به مهر دیرخانه شورای عالی اداری) تصویب نمود.

این مصوبه در ۱۹ ماده تدوین و از تاریخ ابلاغ، لازم الاجراء می‌باشد.

حسن روحانی
رئیس جمهور و رئیس شورای عالی اداری

نشانیکه پیش‌آمده

رونوشت: دفتر مقام معظم رهبری (مدظله العالی) - دفتر ریاست جمهوری - دفتر ریاست مجلس شورای اسلامی - دفتر ریاست قوه قضاییه - دفتر معاون اول رئیس جمهور - دفتر هیأت دونت - دفتر بازرسی رئیس جمهور - دفتر ریاست دیوان عدالت اداری - کمیسیون امور اجتماعی مجلس شورای اسلامی - اداره کل حقوقی ریاست جمهوری - اداره کل قوانین و مقررات کشوری ریاست جمهوری - دوزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران - دفتر هماهنگی‌های ویژه رئیس جمهور - فرهنگستان علوم جمهوری اسلامی ایران - دیوان محاسبات کشور - سازمان بازرسی کل کشور.

جمهوری اسلامی ایران

ریس جمهور

تصویرب نامه شورایی 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 کشود 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 مرده 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 تبعیض شهروندان به مراجع صانع و بی‌طرف قصاصی، 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 غیرطبیقه‌پندی شده و مورد نیاز شهروندان، توسط دستگاه‌های اجرایی.
- ۷- امکان دسترسی شهروندان به اطلاعات شخصی خود که توسط اشخاص و مؤسسات راهنده خدمات عمومی جمیع‌آوری و نگهداری می‌شود و اجتناب از ارائه اطلاعات خصوصی شهروندان به دیگران، بدون وجود قانون الزام‌آور یا رضایت خود فرد.
- ۸- امکان بهره‌گیری غیر تبعیض‌آمیز شهروندان از مزایای دولت الکترونیک و خدمت‌های فرستاده‌ی آموزشی و توانمندسازی کاربران در نظام اداری.



۱۳۹۵ مرداد ۲۸
تاریخ
بیانیه

جمهوری اسلامی ایران
رئیس جمهور

تصویری 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 سلیمانی، جناحی، تبعیض‌آمیز و روش‌های ناقص حريم 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 اعمال بیطرفانه قولین 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 اطهار نظر 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 با نقصیر دستگاه‌های اجرائی و کارکنان آن‌ها



(I)

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویرب نامه شورایی عالی اداری

فصل سوم - تکالیف کارکنان و دستگاه‌های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

ماده ۳- حق برخورداری از گرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی

- ۱- دستگاه‌های اجرایی در تمامی فعالیت‌های اطلاع‌رسانی، دعوت‌نامه‌ها، اکسپریس‌ها، ابلاغ‌ها و هشدارها باید از ادبیات محترمانه و غیر تحکم‌آمیز 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 بدنش، از وسائل و تدابیر بازرسی نامحسوس و الکترونیکی استفاده شود.
- ۴- دستگاه‌های اجرایی موظفند دلایل منع همراه دشمن وسائل نظری 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 نباید مراجعین را دچار مشقت کند یا هزینه‌ای را متوجه آنان نصیب.
- ۵- مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی باید در گفتار، رفتار و مکاتبات خود با مراجعین، ادب و نزاکت را در عایت و از به کار بردن الفاظ و عبارات عرف‌آهانت آمیز و غیرمحترمانه و یا انتساب هر گونه اتهام یا عنایون مجرمانه به آن‌ها احتیاط نمایند.
- ۶- رفتار توان با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین در هر شرایطی باید رعایت و گرامت انسانی آنان حفظ گردد.

ماده ۴- حق برخورداری از إعمال بیطرفانه، قوانین و مقررات

- ۱- بخشش‌نامه‌ها، 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 بخشش‌نامه‌ها، نیوونامه‌ها، تصمیمات و دستورات اداری نسبت به مردم اجتناب شود. بدیهی است رفتار متفاوت حمایتی که بر مبنای معلول بخشش‌نامه‌ها سایر وضعیت‌های نوعاً قابل توجیه صورت می‌گیرد، تبعیض محسوب نمی‌شود.
- ۲- دستگاه‌های اجرایی مجاز به مطالبه مدارک یا اطلاعاتی، اضافه بر آنچه در قوانین و مقررات دستگاه اداری معمول شده،



۱۱۲۷۱۲۸
تاریخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۰
پیش

جمهوری اسلامی ایران
رئیس جمهور

تصویب نامه شورایی 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، مرتباً 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 شخصی لازم و همچنین رعایت انصباط 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 استندهای 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 ۸ - حق مصون بودن از تعییض در نظام‌ها، فرآیندها و تصمیمات اداری

۱- دستگاه‌های اجرائی باید فرآیند و روش، 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 تعییض یا انعمال سلیقه در اجرای قوانین و مقررات اجتناب نمایند.

۳- کارکنان دستگاه‌های اجرائی در همه سطوح باید در اعمال صلاحیتها و اختیارات اداری خود نظر احراز صلاحیت‌ها، جذب نیرو، صدور مجوزها و نظایر آن بدون تعییض عمل کنند.



شماره ۱۱۲۷۱۲۸
تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸
پیوست

جمهوری اسلامی ایران
رئیس جمهور
تصویب نامه شورای عالی اداری

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 کارگیرنده 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 مراجعة حضوری باشد باید نکات زیر رعایت شوند:

الف- تجمعیغ فرآیندهای اداری مربوطاً به هر خدمت 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 اسانسور و پارکینگ.

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

ه- پرهیز از ایجاد مزاحمت برای همسایگان، ساکنان محلی و سایر مردم.

۴- دستگاه‌های اجرائی موظفند براساس نوع فعالیت و خدمات، فرم‌های مرتقبه را تهیه و به سهولت در اختیار مراجعت‌کنندگان قرار دهند.

۵- تمامی تقاضاهای مراجعین (اعم از مکتوب یا الکترونیک)، باید ثبت شده و شماره پیگیری در اختیار آسان فرار 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 تقاضاهای مراجعین باید بالاگامله بعد از ثبت آن با رعایت نوبت و ترتیب آغاز شود. چنانچه تقاضا با مدارک ناقص بوده و نتوان رسیدگی را امامه داد، لازم است سریعاً مراجع به اطلاع مطلع شده و تکمیل اطلاعات و مدارک از وی درخواست شود.



(P)

جمهوری اسلامی ایران

ریس جمهور

تصویب نامه شورایی عالی اداری

۷- دستگاه‌های اجرائی مکلفند خدمات خود را در همه روزهای کاری و در طول ساعات اعلام شده به طور پیوسته از آن
دهند و تعطیلی موقت از آن خدمات در ایقات اداری، حتی به مدت کوتاه مجاز نیست.

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

۹- چنانچه کارمند یا مأمور از آن خدمات عدمی به هر علتی در محل کار خود حاضر نباشد، مقام مافوق او باید ترتیب
اتخاذ کند که از آن 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 از آن
خدمت حضور داشته باشد.

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

۱۲- کارکنان دستگاه‌های اجرائی باید از ادحتمام 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 اوری شده اختلاف داشته باشند، فرد می‌تواند از دستگاه بخواهد تا ادعای وی در این زمینه، در
برونده او منعکس شود. چنانچه اطلاعات شخصی وی در اختیار دیگر دستگاه‌های اجرائی قرار گیرد اعتراض فرد نیز
باید به آنها منعکس گردد.

۲- جمع اوری 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 ممنوع است. این اطلاعات تا حد
مکان، باید از خود اشخاص اخذ و جمع اوری شود.

۳- دستگاه‌های اجرائی باید اطلاعات شخصی افراد را فقط درجهت منظور و محدود اینکه نه جمع اوری بلطفه کار بوده و



جمهوری اسلامی ایران

جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۲۸/۷/۱۱۲

تاریخ ۲۸ دسامبر ۱۳۹۵

پیش

۱۱۲۷۱۲۸
تاریخ ۲۸ مرداد ۱۳۹۵
پیش از

(P)
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 وسائل ارتباط‌جمعی قدام، تا مردم ضمن آشنایی با حقوق و تکالیف 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 راهنمای در مبادی وروزی و معرض دید مراجعین و نیز تارنما (وب سایت) و درگاه (پرтал) اینترنتی.

ب- تهیه و توزیع بروشور و کتاب راهنمای مراجعین.

ج- راه اندازی خط تلفن گویا.

د- نصب نامه، پیش‌سازمانی و رفوس وظایف متصدیان انجام کار در محل استقرار آنان.

۷- دستگاه‌های اجرایی باید در ابلاغ تصمیمات خود به مراجعین، ضمن رعایت نکات زیر، نحوه‌ای 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 ارسان پیامک به اطلاع آن‌ها برسانند.

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



جمهوری اسلامی ایران

جمهور

تصویب نامه شورایی عالی اداری

شماره ۱۲۸۷۱۲۸

تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

پیش از

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

۱۱- در جلسات پرسش و پاسخی که از سوی سخنگوی دستگاه اجرایی با روابط عمومی دستگاه برگزار می‌شود، نباید تبعیضی از جایت دعوت، شرکت، طرح پرسش، ارائه پاسخ و سایر موارد، علیه رسانه‌های مستقد صورت گیرد.

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

الف- مفید بودن اطلاعات قابل دسترسی با رائه شده؛ یعنی اطلاعاتی که علم به آن‌ها، توان تشخیص و قضاوت 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 مقاد و مندرجات آن‌ها عاری از خنثیه باشد.

ج- به روز بودن اطلاعات قبل دسترسی با رائه 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، فرucht مقبول بری واکنش و تضمیم‌گیری پس از آگاه شدن از آن را داشته باشند.

ه- کامل بودن اطلاع‌رسانی؛ یعنی تمام اطلاعاتی که واکنش یا اقدام با تصمیم مخاطبان به آن‌ها منوط است، نظری زمان، مکان، اسناد و ادله، 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 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 کند.

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

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



۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۱۳۹۵/۰۲/۲۸

پیش

(۱)

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورایی عالی اداری

رسانه‌ها احترام گذاشته و فضای تحمل نظرات مخالف را در درون خود نهاده بینه کنند.

۴- دستگاه‌های اجرایی باید از نصب هرگون، آگهی در محیط‌های اداری که مراجعین را از بیان نظر انتقادی منع کرده با پترسازان، 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 احلاعات اعلام شده قبلی و رفتار متصدیان انجام کار جویا شوند و نتایج آن را به طور منظم در اصلاح فرآیندها و تشویق و تبیه کارکنان خود مورد استفاده قرار دهند.

۶- دستگاه‌های اجرایی می‌بایست حسب شرایط، نسبت به راهنمایی، استقرار و یا روزآمد کردن سیستم‌های ارتباط دوسویه نظری صندوق پیشنهادها و اتفاقات، 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 منعه ده 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 سبب به امور مرتبط، از ارزیابی مفاد یا آثار آن ناتوان باشد.

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

د- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز می‌سازد تا در زمان تحولی یا ازدواج چهره‌اتی که قرارداد آن قبل از منعقد شده است، به تشخیص خود و رأساً قبمت را افزایش دهد.



۱۳۹۵ مرداد ۲۸ تاریخ
مورد ۱۲۷۱۲۸ شماره

جمهوری اسلامی ایران
ریس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

ه - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی، حق مراجعت 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 بکثرতه قرارداد را فسخ کند بدون آنکه خسارت 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 نیز ممکن یا بسیار دشوار سازد.

۳- واحدهای حقوقی، امور قراردادها و یا عنایین مشابه در دستگاه‌های مشمول این مصوبه مکلفند بر اساس مفاد این ماده نسبت به بازیمندی 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 ملعولان (شماره ۱۴۲۷۷/ت ۳۱۹۶۰ هـ مورخ ۱۳۸۴/۳/۹ و اصلاحیه آن به شماره ۴۷۴۵۷/ت ۴۵۵۱۵ 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، عالیه و اسکالی را که برای اشخاص توان خواه به انسانی 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 در خصوص نحوه رفتار با این مراجعت‌کنندگان 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.



جمهوری اسلامی ایران

جمهور

تصویب نامه شورایی عالی اداری

ماده ۱۲- حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات

۱- مردم حق دارند در تمامی مراجع اداری نه به اختلاف، اعتراض یا شکایت آنها رسیدگی می‌کنند از رسیدگی منصفانه و بیطرفانه برخوردار شده و حقوق آن‌ها رعایت شود.

۲- هر فردی در همه مراحل رسیدگی اداری حق استفاده از وکیل را دارد و باید از مهلت کافی جهت تنظیم و تکمیل بروزنه، ارائه ادله، معرفی شهود یا پاسخ به مطالبات مطرح شده علیه خود برخوردار باشد.

۳- شخصی که در چارچوب قوانین و مقررات و بدون استفاده از الفاظ توهین‌آمیز، از تصمیمات و اقدامات دستگاه اجرایی یا فرد مسئول در سطح رسانه‌ها انتقاد می‌کند، باید به دلیل این انتقاد، با تعقیب یا بیامد اداری یا قضایی از سوی مسئولین دستگاه مواجه شود.

۴- در صورت بروز اختلاف بین مراجعان و متصدیان ارائه خدمت، مسئول واحد ذی‌ربط باید بالاصله 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 دستگاه‌های اجرایی با مدارا و اخلاق اسلامی، تعامل و با سمعه صدر پاسخ داده شود.

ماده ۱۳- حق جبران خسارات واردہ در اثر قصور یا تقصیر 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 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، مل و سایر حقوق دیگران وارد می‌شود.

۳- مطابق فصل دهم از کتاب پنجم قانون مجازات اسلامی تحت عنوان "قصیرات مقامات و مأمورین دولتی"، دستگاه‌های اجرایی مسئول جبران آن دسته از خسارات مادی، معنوی و بدنی هستند که مستخدمان و کارکنان آن‌ها در نتیجه بی‌احترامی، بی‌مبالغه یا عدم رعایت قوانین، مقررات یا نظمات مرسوط، مناسبات اجتماعی و سلامت محظوظه یا به مناسبت آن به دیگران وارد یا در نتیجه نقص یا کمبود غیرمتعارف امکانات و وسائل پردازش شخصی و از طرفهای خود.



(P)

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۲۸ مرداد ۱۳۹۵

بیانیه

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورایی عالی اداری

۴- دستگاه‌های اجرایی باید در حفاظت از انسیاء، اموال، اسناد، مدارک و اطلاعاتی که در جهت انجام مأموریت‌های خود از مردم دریافت می‌کنند، تدبیر 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 مراجعته 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 کامل برای تسريع در ارائه خدمت داشته باشند.

۲- تصمیمات و اقدامات اداری مادام که تقدیم 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 سیاست 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 احاد جامعه در صورت مشاهده یا اطلاع از تخلفات اداری و نقض فواین 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 فواین و مقررات، ابتدا به مراجع نظارتی درون سازمانی هر دستگاه گزارش و در صورت عدم دریافت پاسخ قانون کننده، به مراجع نظارتی برونو سازمانی ارائه شود.

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



۱۱۲۷۱۲۸، شماره
۱۴۹۵، سرمه ۲۸، تاریخ
پیش

جمهوری اسلامی ایران
رئیس جمهور

تصویب نامه شورایی عالی اداری

فصل پنجم - سازوکار اجرایی حقوق شهریوندی 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 رانه دهنده خدمات عمومی، مؤسسات خصوصی حرفه‌ای عهده‌دار ارائه خدمات، تهدادهای صنفی و هر نوع مراکز یا مؤسستی 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 مداد 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 از برنامه‌ریزی، سازماندهی، بهبود روش‌ها، آمیزش کارکنان و تجهیز واحدهای مدیریت عملکرد، بازرگانی و رسیدگی به شکایات (یا عنایون مشابه) را مطابق با دستورالعمل‌های ابلاغی سازمان اداری و استخدامی کشور، از جمله دستورالعمل اصلاح فرآیندها و روش‌های انجام کار، دستورالعمل استاندارد تازنامه‌های دستگاه‌های اجرایی و درگاه‌های استانی، آینه‌نامه 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 میز خدمت

۱- در آن دسته از دستگاه‌های اجرایی که به طور متعارف مراجعین زیادی دارند؛ لازم است علاوه بر رعایت مفاد این مصوبه، واحد هماهنگ کننده‌ای تحت عنوان "میز خدمت" با حضور کارشناسان و محققان ناظرانه اعطای اختیارات لازم تعییه شود، به نحوی که مراجعین ضمن استقرار در محل انتظار متناسب با احتیاجات المقرر بطور مخصوص در واحدهای



10

۱۱۲۷۱۲۸

جمهوری اسلامی ایران

یونیورسٹی

تصویرب نامه شورای عالی اداری

داخلی دستگاه خدمت یا پاسخ مورد نیاز خود را صرفاً از طریق این میز دریافت نمایند. "میز خدمت" عهده‌دار وظایف مشروط 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 متقاضیان در صورت امکن و در غیر این صورت ارایه خدمت نهایی به مراجعین.
 - د- دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذیربط و اعلام آن به مراجعین.
 - ه- هدایت مراجعین به واحدهای مرتبط در موارد ضروری پس از انجام همانهشتگرد.

ماده ۱۸- مسئولیت راهبری و نظارت

- ۱- مسئولیت هدایت، راهبری، پیگیری و نظرت 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 کارگروه‌های ضروری را با حضور نمایندگان دستگاه‌های اجرایی و همچنین تشکل‌های مردم نهاد قانونی تشکیل دهد. همچنین سازمان با اعزام بازرسان و گروه‌های بازرسی مطلع و مجرب، بر حسن اجرای این مصوبه در دستگاه‌های شامل نظارت خواهد کرد.
 - ۳- وزارت کشور موظف است با همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور زمینه شکل‌گیری تشکل‌های مردم نهاد در اصر مراجعت از حقوق شهروندان در نظام اداری را فراهم نماید، به گونه‌ای که این تشکل‌ها بتوانند در چارچوب موازن قانونی برای تأمین حقوق شهروندان در نزاهه اداری، ایفای نقش نمایند.



۱۳۹۵/۱۲/۲۸
تاریخ
پیش از

جمهوری اسلامی ایران
رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

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.

۶- سازمان اداری و استخدامی کشور موظف، است با همکاری مرکز آمار ایران سالیانه نسبت به اجرای طرح افکارستنجد و سنجش میزان رضایت مردم از عملکرد دستگاه‌های اجرایی در سطوح منسی و استانی قدمام و تتابع به دست آمده را به تدقیک دستگاهها و استان‌ها به هیأت وزیران ارائه نماید.

ماده ۱۹- ضمانت اجرا

تفصیل یا عدم رعایت حقوق و الزامات مندرج در این مصوبه و دستورالعمل‌های آن؛ در چارچوب ماده (۲۰) این 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 احراق 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 خواصی اعطای مجوز مربوطه اقدام خواهد نمود.

تبصره ۲- اجرای این ماده نافی حقوقی مردم برای مراجعت و ضرخ شکایات احتمالی در سایر مراجع قانونی و قضایی نمی‌باشد.

