



جمهوری اسلامی ایران

پیشکش

تصویب نامه شورای عالی اداری

44-38861-104

1590, 15, 18, 19

پوست ۱۲۱ جامعہ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تمام: وزارتخانه‌ها، مؤسسات و شرکت‌های دولتی، نهادهای عمومی غیردولتی، استانداری‌ها و

اسم دستگاه هاس، که به زنجیر از یو جی ه خصوصاً استفاده می کنند

شورای عالی اداری در یکصد و هفتاد و هشتمین جلسه مورخ ۱۳۹۵/۱۱/۹ به پیشنهاد سازمان اداری و استخدامی کشور، به منظور رفع تبعض و ایجاد نظام اداری پاسخگو و کارآمد، با هدف بنوعی 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 «مشاور حقوق شهروندی»، «تلاش شده در تاریخ ۱۳۹۵/۹/۲۹، «حقوق شهروندی در نظام اداری» را به شرح پیوست امضا به مهر دبیرخانه شورای عالی اداری تصویب نمود.

این معبود در ۱۹ ماهه نویین و ۲ تاریخ ابلاغ، لایم الاحاء می‌باشد.

رئیس جمهور و رئیس شورای عالی اداری

دوفوقمیتة دفتر مقام مطهر رهبری امدطه اعلیٰ؛ - دفتر ریاست جمهوری - دفتر ریاست مجلس شورای اسلامی - دفتر ریاست هود قضاییه - دفتر معاون اول رئیس‌جمهور - دفتر هیأت دولت - دفتر پارسی رییس‌جمهور - دفتر ریاست دیوان عدالت اداری - کمیسون امور اجتماعات مجلس شورای اسلامی - اداره کل صوفی ریاست‌جمهوری - اداره کل قوانین و مقررات کشوری ریاست‌جمهوری - روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران - دفتر هماهنگی‌های ویژه رییس‌جمهور - فرهنگستان علوم جمهوری اسلامی ایران - دیوان تحاسبات کشور - سازمان پارسی کل کشور



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸
تاریخ ۲۹ مرداد ۱۳۹۵
پوست ..

“حقوق شهروندی در نظام اداری”

فصل اول: اصول و مبانی

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

- ۱- اداره شایسته امور کشور بر پایه‌ی قانون‌مداری، کارآمدی، پاسخگویی، شفافیت، عدالت و انصاف توسط همه مسئولین و کارکنان دستگاه‌های اجرایی الزامی است.
- ۲- رعایت قانون و انجام امور جاری مردم منبث بر اصل بی‌طرفی و برهبری از هرگونه پیش‌دلوری، 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 صالح و بی‌طرف قضایی، اداری و نظارتی، به منظور نادخواهی 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 غیرطبقه‌بندی‌شده 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 تبعیض‌آمیز شهروندان از مزایای دولت الکترونیک و خدمات الکترونیک، در دست‌های آموزشی و توانمندسازی کاربران در نظام اداری.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۸۱۸۷۹۸۸

تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۱۹

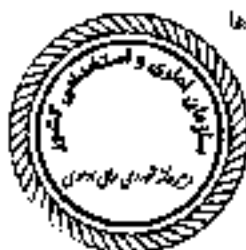
پوست ...

۹- ملایم کردن زمینه قانونی بهره‌گیری شهروندان از فرصت‌های شغلی مناسب و حقوق و مزایای برابر زنان و مردان در فست کار یکسان و اجتناب از رویکردهای سبیمای. خنثی. تبعیض‌آمیز و روش‌های نقض حریم خصوصی در فرایند جذب و گزینش.

فصل دوم - مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری

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

- ۱- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی
- ۲- حق برخورداری از اعصاب بیطرفانه فوئین و مقررات
- ۳- حق مصون بودن از تبعیض در نظام‌ها، فرآیندها و تصمیمات تازی
- ۴- حق دسترسی سار و سریع به خدمات اداری
- ۵- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد
- ۶- حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز
- ۷- حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری
- ۸- حق مصون بودن از شروع اجحاف امیر در موافق‌ها، معاملات و قراردادهای اداری
- ۹- حق تشخیص توانخواه در برخورداری کامل و سریع از امتیازات خاص قانونی
- ۱۰- حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات
- ۱۱- حق جریان خسارات ورده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه‌های اجرایی و کارکنان آنها





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۷۱۲۸/۱۱۲

تاریخ: ۱۳۹۵/۱۲/۱۸

پوست: ...

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، تگ‌ها، ابلاغ‌ها و هشدارها باید از ادبیت محترمانه و غیرتجکامیز استفاده نمایند.

۲- دستگاه‌های اجرایی مکلفند محیط ارائه خدمت، مکان‌ات و تسهیلات منسب 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 بررسی مراجعین ضرورت داشته باشد باید تا حد ممکن به جای بررسی بدنی، از وسایل و تدابیر پارسی نامحسوس و الکترونیکی استفاده شود.

۴- دستگاه‌های اجرایی موظفند دلایل منع همراه داشتن وسایل نظیر گوشی تلفن همراه و ... به هنگام ورود به دستگاه را حسب ضرورت‌های فناوری اطلاع‌رسانی نمایند و برای امنیت‌سازی وسایل همراه مراجعین، مکن مطمئن در نظر بگیرند به نحوی که دسترسی به آن نباید مراجعین را دچار مشقت کند یا هزینه‌ای را متوجه آنان نماید.

۵- مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی باید در گفتار، رفتار و مکان‌ات خود با مراجعین، ادب و نزاکت را رعایت و از به کار بردن الفاظ و عبارات عرفاً اذیت‌آمیز و غیرمحترمانه و یا انتساب هر گونه اتهام یا عیب‌های محترمانه 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.

ماده ۴- حق برخورداری از اعمال بی‌طرفانه قوانین و مقررات

۱- به‌خداوند، دستورالعمل‌ها و مکان‌ات 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، شیوہ‌ها، تصمیمات و دستورالعمل‌ها سبب به مردم اجتناب شود، بدین‌جهت است رفتار متفاوت‌حیانی که بر مبنای معیارهای تبعیضی صادر و به‌تبعیت‌دهی نوسان‌قابل توجه صورت می‌گیرد تبعیض محسوب نمی‌شود.

۲- دستگاه‌های اجرایی مجاز به مصالحه مدارک یا اطلاعاتی، اضافه بر آنچه در قوانین و مقررات





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۲۵ مرداد ۱۳۹۵

پایه شانزدهم

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.

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

۵- دستگاه‌های اجرایی باید دانش و مهارت تخصصی لازم و همچنین رعایت انضباط اداری و حقوق شهروندی مرتبط با وظائف و اختراعات را به همه کارکنان خود آموزش دهند.

۶- 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.

۷- پذیرش هرگونه درخواست حضوری خدمات اداری از سوی مردم توسط مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی، صرفاً در محیط و ساعات اداری قابل پذیرش است. از پذیرش درخواست‌ها در خارج از محیط یا ساعات غیر اداری، باید کید اخذ شود.

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

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

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

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

۳- کارکنان دستگاه‌های اجرایی در همه سطوح باید در اعمال صلاحیت‌ها و اختیارات اداری خود تعزیر اجرای صلاحیت‌ها، جذب نیرو، صدور مجوزها و نظایر آن بدون تمیص عمل کنند.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۸۷۱۱۲

تاریخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۵

پست ...

ماده عمده حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری

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

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

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

الف- تجمیع فرایندهای اداری مربوط به هر خدمت در یک مکان.

ب- نصب تابلوهای راهنما در 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 اسلشور و پارکینگ.

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

هـ- پرهیز از ایجاد مزاحمت برای حسابگان، ساکنین محلی و سایر مردم.

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

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

۶- رسیدگی به تقاضای مراجعین باید بلافاصله بعد از ثبت آن با رعایت توبت و ترتیب آغاز شود. چنانچه تقاضای مدارک ناقص بود و متول رسیدگی را آدانه داد، لازمه است سریعاً مراتب به اطلاع مراجعه‌کننده رسیده و تکمیل اطلاعات و مدارک از وی درخواست شود.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲.۷۱۲۸
تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸
پوست -

- ۷- دستگاه‌های اجرایی مکلفند خدمات خود را در همه روزهای کاری و در طول ساعات اعلام شده به طور پیوسته ارائه دهند و تعطیلی موجب ارائه خدمات در اوقات اداری، حتی به مدت کوتاه مجاز نیست.
- ۸- دستگاه‌های اجرایی باید با بررسی و پی‌نگری مکرر فرآیندهای ارائه خدمت خود نسبت به روان سازی و حذف روزه‌های زاید یا مختل در دسترسی مطلوب به مردم اقدام نمایند.
- ۹- چنانچه کارمند یا مأمور ارائه خدمات عمومی به هر علتی در محل کار خود حاضر نشاند، مقام مافوق او باید ترتیبی اتخاذ کند که ارائه خدمات به مراجعین متوقف یا موقوف به مراجع به مرجع مجدد بشود.
- ۱۰- در ساعات مراجعه مردم، همواره باید مقام تصمیم‌گیر و امضاء کننده با مقامات مجاز از سوی ایشان در محل ارائه خدمت حضور داشته باشد.
- ۱۱- نمایی برگزین مکلف به راهنمایی و ارائه کمک‌های ضروری به مراجعین هستند و چنانچه نفاذی مراجعین در حیطه وظایفشان نباشد، باید آنها را به نحو مناسب راهنمایی کنند.
- ۱۲- کارکنان دستگاه‌های اجرایی باید از انجام امور شخصی در منظر مراجعین و به طور کلی در ساعات اداری اجتناب کنند.

ماده ۲- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد

- ۱- اگر فردی اثبات کند که اطلاعات شخصی مربوط به او نامرتب، نقص یا روزآمد نیست، دستگاه اجرایی دارنده اطلاعات، باید نسبت به اصلاح اطلاعات مذکور اقدام نماید. چنانچه فرد و دستگاه درباره صحیح، کامل و روزآمد بودن اطلاعات جمع‌آوری شده اختلاف داشته باشند، فرد می‌تواند از دستگاه بخواهد تا ادعای وی در این زمینه، در پرونده او منعکس شود. چنانچه اطلاعات شخصی وی در اختیار دیگر دستگاه‌های اجرایی قرار گیرد، انحراف فرد نیز باید به آنها منعکس گردد.

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

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





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

نصب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۲۸۷۱۲

تاریخ ۲۸ مرداد ۱۳۹۵

پیوست ...

- ۱- نباید برای اهداف و مقاصد دیگر از آنها استفاده و یا در اختیار سایر دستگاهها و اشخاص غیر مسئول قرار دهد.
 - ۲- دستگاههای اجرایی باید تدابیر ضروری جهت پیشگیری از نقض شدن، افشا یا سوء استفاده از اطلاعات افراد، که به موجب وظائف و اختیارات خود از آنها مطلع شدهاند را اتخاذ کنند.
 - ۳- رهگیری و شنود ارتباطات اینترنتی، تلفنی و کلامی - خصوصی افراد در دستگاههای اجرایی ممنوع است و در صورت ضرورت، در چارچوب قوانین مربوطه انجام خواهد گرفت.
 - ۴- دستگاههای اجرایی مجاز به استفاده از نظارت‌های الکترونیکی مغایر با حریم شخصی افراد نیستند مگر آنکه بر مبنای دلایل قوی، احراز 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.
 - ۵- در صورت ضرورت برای اعمال نظارت الکترونیکی و حسب دوربین، دستگاه اجرایی باید مراتب را با هشتر مکتوب و استفاده از غلبه قلب رویت، به اطلاع مردم و مراجعین برساند.
- ماده ۸- حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرایندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز
- ۱- مردم حق دارند بر اساس اطلاعاتی که دستگاههای اجرایی در دسترس قرار می‌دهند یا منتشر می‌کند، برنامه‌های خود را تنظیم کنند. چنانچه دستگاهی بر خلاف اطلاعاتی که قبلاً اعلام کرده و آن اطلاعات، مبنای تصمیمات و اقدامات مردم قرار گرفته عمل نماید، باید پاسخگو باشد.
 - ۲- در رسای تحقق نظارت واقعی مردم، دستگاههای اجرایی باید به طور سالیانه، 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 راجع‌های دسترسی مردم به اطلاعات خود مشتمل بر انواع و اشکال اطلاعات موجود در آن موسسه و نیز نحوه دسترسی به آنها را در سامانه اطلاع رسانی خود منتشر کرده و به صورت مکتوب نیز در اختیار عنق‌تخصین قرار دهد.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷.۱۲۸

تاریخ ۲۸ مرداد ۱۳۹۵

پوست ...

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

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

الف- نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و معرفی دید مراجعین و نیز ترنم‌ها (آپ ب‌آپ) و درگاه (پُرتال) اینترنتی.

ب- تهیه و توزیع بروشور و کتاب راهنمای مرجع.

ج- راه اندازی خط تلفن گویا.

د- نصب نام، پست سازمانی و رئیس 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 دینفع تحویل نمایند.

الف- تاریخ و شماره تصمیم.

ب- مشخصات مفاد.

ج- مستندات قانونی و اسنادالهای مجری به تصمیم اتخاذ شده.

د- مفاد اصلی تصمیم.

هـ- اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم.

و- نام و سمت صادر کننده ابلاغیه.

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

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





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲.۷.۱۲۸

تاریخ ۲۸.۱۲.۱۳۹۵

پشت -

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

۱۱- در حساب پرسشی و پلمبی که از سوی سخنگوی دستگاه اجرایی یا روابط عمومی دستگاه برگزار می‌شود، نباید تبعیض از حیث دتوب، شرکت، طرح پرسش، ارائه پاسخ و سایر موارد، علیه رسانه‌های مستعد صورت گیرد.

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

الف- مفید بودن اطلاعات قابل دسترسی با ارائه شده؛ یعنی اطلاعاتی که منجر به آن‌ها، توان تشخیص و قضاوت و تظلمی افراد را افزایش می‌دهد.

ب- درست بودن اطلاعات ارائه شده؛ یعنی معاً که همه اسناد و مدارک و ابزارهای حاوی اطلاعات باید واقعی و صحیح بوده و همه مفاد و مندرجات آن‌ها عاری از حشو باشد.

ج- به روز بودن اطلاعات قابل دسترسی با 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 معمول برای واکنش و تصمیم‌گیری پس از آگاه شدن از آن را نداشته باشند.

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

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

۱- هر فردی حق دارد 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 بیرون سازمانی گزارش کند.

۲- شهروندان حق دارند تا سیاست‌ها، فرایندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه‌های اجرایی را نقد نموده و نظرات انتقادی خود را در چارچوب مقررات اعلام کنند.

۳- دستگاه‌های اجرایی به آزادی سن نظام‌های شخصی، ارزیابی‌های انتقادی و پیشنهادها و نظراتی که مرجع و





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۵

تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

پیشت

رسانه‌ها اجزای گوناگون و فضای تحمل نظرات مختلف را در درون خود نهادینه کنند.

۲- دستگاه‌های اجرایی باید از نسب هرگونه انگیزه در محیط‌های اداری که مراجعین را از بین نظم، تبعیض، تبعیض یا برساند، اجتناب کنند.

۳- دستگاه‌های اجرایی موظفند هنگام ورود مراجعین، برگ نظر منحنی (به صورت فیزیکی یا الکترونیکی) در اختیار آنها قرار دهند و نظر ایشان را در خصوص نحوه گردش کار، تطبیق با عدم تطبیق آن با اطلاعات اعلام شده فنی و رفتار مصدیان انجام کار جویا شوند و نتایج آن را به مندر محتلف در اصلاح فرآیندها و تشویق و تنبیه کارکنان خود مورد استفاده قرار دهند.

۴- دستگاه‌های اجرایی می‌بایست حسب شرایط، نسبت به راهاندازی، استقرار و با روزآمد کردن سیستم‌های ارتباط دوسویه نظیر صندوق پیشنهادها و ابتهاج، پست صوتی و ترگه (ایران) سازگاری، به منظور ارائه شناسنامه خدمات و فاصله‌ها و اخذ دیدگاه‌های مردم اقدام نمایند.

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

۱- دستگاه‌های اجرایی باید از تحمیل قراردادهای اجحاف آمیز به مردم خودداری کنند. مطلقاً 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 نفع تحمیل کند.

۲- قراردادهایی که شروط زیر در آنها گنجانده شود، اجحاف آمیز تلقی می‌گردد:

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 نباشد.

ب- شرطی که سوی دستگاه اجرایی که طرف مقابل آن به دلیل کمبودت، بی‌مهری، سانسواری، فسادهای روزنی، کم‌سوادی، بی‌سوادی یا چهل نسبت به امور مرتبط، از ارزیابی مفاد یا آثار آن ناتوان باشد.

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

د- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز می‌سازد تا در زمان تحویل و رفاغ فیمب را غزایش دهد.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲.۷.۱۳۸۸

تاریخ ۲۸ مرداد ۱۳۹۵

پیوست -

- هـ - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی، حق مراجعه قضایی را از طرف دیگر سبب نماید.
- و - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز بداند هر زمانی که بخواهد یکطرفه قرارداد را فسخ کند بدون آنکه خسارت عادلانه‌ای از این بابت به طرف دیگر قرارداد بپردازد.
- ز - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را حتی در صورت ارتکاب تخلف، از مسؤولیت معاف سازد.
- ک - شرطی که به موجب آن، حقوق معنوی ناشی از مالکیت‌های فکری، بدون پرداخت پهای عادلانه به دستگاه اجرایی منتقل شود.
- ل - شرطی که بدون وجود هر گونه بوجیه معقول، استفاده طرف قرارداد از تضمین یا بیمه‌ای که به موجب مقررات به نفع او برقرار شده است را غیرممکن یا بسیار دشوار سازد.
- ۲- واحدهای حقوقی، امور قراردادهای و با عنوین مشابه در دستگاه‌های مشمول این مصوبه مکلفند بر اساس مفاد این ماده نسبت به بازبینی و اصلاح فرم‌های خود اقدام نمایند.
- ماده ۱۱- حق اشخاص توان‌خواه در برخورداری از امتیازات خاص قانونی**
- ۱- دستگاه‌های اجرایی مکلفند مطابق مفاد این نامه اجرایی ماده (۲) قانون جامع حمایت از حقوق معلولان (شماره ۱۴۲۷۷/ت ۳۱۶۶۰ هـ مورخ ۱۳۸۴/۳/۹ و اصلاحیه آن به شماره ۴۵۵۱۵/ت ۴۷۴۵۷/ک مورخ ۱۳۹۱/۱۳/۸)، به سرعت دسترسی اشخاص توان‌خواه (معلول) به محیط‌های ارائه خدمت را از جمیع جهات تسهیل کنند.
- ۲- دستگاه‌های اجرایی باید در ساختمان‌ها و محیط کاری خود، علائم و نشانی‌ها را که برای اشخاص توان‌خواه به سببی قابل فهم و خواندن باشد نصب کنند.
- ۳- دستگاه‌های اجرایی باید حسب میزان و نوع مراجعات اشخاص توان‌خواه، آموزش‌های کافی را به کارکنان خود در خصوص نحوه رهبر با این مراجعه‌کنندگان ارائه دهند.
- ۴- دستگاه‌های اجرایی باید سیمانه‌ها و فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات خود را جهت استفاده مستقیم اشخاص توان‌خواه از خدمات آنها ارتقاء دهند.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲.۷۱.۲۸

تاریخ ۲۸ مرداد ۱۳۹۶

پوسته ...

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

۱- مرده 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 آنان 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 پرونده، ارائه ادله، معرفی 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 آمیزه از تصمیمات و اقدامات دستگاه اجرایی یا فرد مسئول در سطح رسانه ها انتقاد می کند، نباید به دلیل این انتقاد، با تعقیب یا پیگرد اداری یا قضایی از سوی مسئولین دستگاه مواجه شود.

۴- در صورت بروز اختلاف بین مراجعان 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.

۵- عمر کسی شخصی که مدعی است در حق او ظلم شده، باید توسط مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی با صداقت و خلاقیت اسلامی، تحمل و با سعه صدر پاسخ داده شود.

ماده ۱۳- حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه های اجرایی و کارکنان آنها

۱- دستگاه های اجرایی مکلفند حسب وظایف قانونی خود در صورت وجود احتمال هرگونه تهدید علیه سلامت عمومی و یا بالایی طبیعی، نسبت به پیش بینی و هشدار به موقع و راهنمایی دفع یا رفع آن به عموم مردم و به خصوص افراد در معرض تهدید، اقدام نمایند.

۲- دستگاه های اجرایی، مسئول جبران خساراتی هستند که در نتیجه سب و خرابی اشیاء، با اموال معقول یا غیرمعقول متعلق یا تحت تصرف آنها، به جزن، من و سایر حقوق دیگران وارد می شود.

۳- مطابق فصل دهم از کتاب پنجم قانون مجازات اسلامی تحت عنوان "تقصیرات مقامات و مأمورین دولتی"، دستگاه های اجرایی مسئول جبران آن خسارات مادی، معنوی و بدنی هستند که مستخدمان و کارکنان آنها در نتیجه بی احتیاطی، بی صلاحیت یا عدم رعایت قوانین، مقررات یا نظامات مربوط، از سوی اشخاص وارد می شود. مناسبت آن به دیگران وارد یا در نتیجه قصور، کمبود غیرمتعارف امکانات و وسایل اشخاص وارد می شود.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۸/۷۲۸

تاریخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۵

پایستد...

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

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

ماده ۱۴- از شهروندان انتظار می‌رود به منظور احترام و رعایت حقوق سایر افراد در مراجعه به دستگاه‌های اجرایی، نکات ذیل را مورد توجه قرار دهند:

۱- به منظور رعایت حقوق سایر شهروندان و مساعدت در تأمین بهتر حقوق خود همکاری لازم را در رعایت نظم و نوبت، ارائه مدارک هویتی برای ورود و خروج، ارائه اطلاعات و مدارک صحیح، به موقع و کامل برای تسریع در ارائه خدمت داشته باشند.

۲- تصمیمات و اقبالیات اداری مدّام که تخصیص تشدیدکننده محترم شمرده شده و رعایت شوند و اعتراض به تصمیمات و اقبالیات 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 انارده اجتناب شود.

۴- به منظور مساعدت برای تأمین حقوق شهروندان در نظام اداری، کلیه اتحاد حلقه 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 کند.

شماره تسویه است. جهت تسریع در رسیدگی، موارد مربوطه به نخلقات اداری و بعضی قوانین و مقررات، ابتدا به مراجع نظری درون سازمانی هر دستگاه گزارشی و در صورت عدم دریافت پاسخ قانع کننده، به مراجع نظری بیرون سازمانی ارائه شود.

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





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲.۷.۱۳۸۶

تاریخ تصویب ۱۳۸۶/۰۷/۱۴

پیوست -

فصل پنجم - سازوکار اجرایی حقوق شهروندی در نظام اداری

ماده ۱۵ - قلمرو شمول مصوبه

تمامی دستگاه‌های اجرایی موضوع بند (۱) 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 مؤسسه‌ای که با اخذ مجوز از دستگاه‌های اجرایی، به ارائه خدمت به مردم می‌پردازند، رعایت تمامه با بخش‌های مرتبط این مصوبه را از سوی آنها الزامی و بر این امر نظارت کنند.

ماده ۱۶ - مسئولیت و فرایند 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، نظارت و رسیدگی به شکایات (با عناوین مشابه) را مطابق با دستورالعمل‌های نظامی سازمان اداری و استخدامی کشور، از جمله دستورالعمل اصلاح فرایند و روش‌های انجام کار، دستورالعمل استاندارد ترنماهای دستگاه‌های اجرایی و دستگاه‌های اسنلی، آخرین نامه 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 حدی برسانند.

ماده ۱۷ - ایجاد میز خدمت

۱- در آن دسته از دستگاه‌های اجرایی که به منظور متعارف مراجعین زیندی دارند؛ لازم نیست علاوه بر رعایت مفاد این مصوبه، واحد هم‌هنگ گسترده‌ای تحت عنوان "میز خدمت" به حضور کارشناسان و مسئولین دستگاه اعطای اختیارات لازم تعبیه شود به نحوی که مراجعین ضمن استقرار در محل انتظار عذر نمی‌خورند و مقتدر بنظر حضور در واحدهای





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷/۱۲۸

تاریخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۹

پوست.....

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

الف- ارائه اطلاعات و راهنمایی‌های لازم به مراجعین در ارتباط با امور مربوطه.

ب- دریافت مدارک و درخواست‌های مراجعین.

ج- انجام امور و درخواست‌های متقاضیین در صورت امکان و در غیر این صورت اعلام تاریخ مراجعه بعدی به رضی‌ارایه خدمت بهایی به مراجعین.

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

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

۲- واحدهای مندرج به عنوان زیرمجموعه به تفکات به عنوان مشبه در دستگاههای اجرایی موظفند هر ۲ ماه یکبار گزارشی از عملکرد "میز خدمت" را به بالاترین مقام دستگاه ارائه دهند.

ماده ۱۸- مسئولیت راهبری و نظارت

۱- مسئولیت هدایت، راهبری، پیگیری و نظارت بر اجرای این مصوبه در سطح ملی به عهده سازمان اداری و استخدامی کشور و در سطح استان به عهده استاندار است.

۲- نظارت نظام باقیه بر حسن اجرای این مصوبه و ارتقای مستمر حمایت از حقوق مردم در نظام اداری، منته به اصلاح 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 مردمی، نهاد قانونی تشکیل دهد. همچنین سازمان با اعزام بازرسان و گروه‌های بازرسی مطلع و مجرب، بر حسن اجرای این مصوبه در دستگاههای مشمول نظارت خواهد کرد.

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

۴- بالاترین مقام دستگاههای اجرایی مشمول و استانداران موظفند گزارش عملکرد خود را به شورای عالی مصوبه ارائه





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۱۵

پوشه

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

۵- پس از دریافت و جمع‌بندی گزارش‌های دستگاهی و استانی، گزارش تحلیلی-تفصیلی نحوه اجرای مصوبه در سطح ملی به صورت سالانه، توسط رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور به رئیس‌جمهور، شورای عالی اداری و هیأت وزیران ارائه خواهد شد.

فرسازمان اداری و استخدامی کشور موظف است با همکاری مرکز آمار ایران زمینه‌ساز به اجرای طرح احکام‌محلی و سنجش میزان رضایت مردم از عملکرد دستگاه‌های اجرایی در سطوح ملی و استانی اقدام و نتایج به دست آمده را به تفکیک دستگاه‌ها و استان‌ها به هیأت وزیران ارائه نماید.

ماده ۱۹- ضمانت اجرا

فرض 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 کمرندگان، حسب مورد از مصادیق بندهای ماده (۸) قانون رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان محسوب می‌شود و شکایات واصله از مردم یا دستگاه‌های نظارتی، ضمن بررسی و تطبیق با مقررات توسط واحدهای ذیربط، برای احقاق حقوق آنان از منظر تخلفات مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی، در حساب‌های رسیدگی به تخلفات اداری مربوطه مورد رسیدگی قرار خواهند گرفت.

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

تیصره ۲- اجرای این ماده زافی حقوق قانونی مردم برای مراجعه و طرح شکایت احتمالی در سایر مراجع قانونی و قضایی نمی‌باشد.

