

حقوق شهروندی در نظام اداری

فصل اول: حقوق شهروندان در نظام اداری

ماده ۱- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی

۱-۱- حفظ کرامت انسانی افراد و رفتار توأم با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین در هر شرایطی باید رعایت شود.

۲-۱- مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی باید در گفتار، رفتار و مکاتبات خود با مراجعین ادب و نزاکت اداری را رعایت کنند و از استفاده از الفاظ و عباراتی که عرفاً اهانت آمیز و غیر محترمانه تلقی می شوند و یا انتساب عناوین مجرمانه به مراجعین احتراز نمایند.

۳-۱- در کلیه فعالیت های اطلاع رسانی، دعوتنامه ها، آگهی ها، ابلاغ ها و هشدارها باید از ادبیات محترمانه و غیر تحکم آمیز استفاده شود.

۴-۱- دستگاه های اجرایی مکلفند محیط ارائه خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب و شرایط حاکی از احترام به مراجعین را فراهم نمایند.

۵-۱- در صورت بروز اختلاف بین مراجعین و متصدیان ارائه خدمت، مسئول واحد ذی ربط باید بلافاصله به موضوع رسیدگی و آن را در چهارچوب مقررات و با رعایت اخلاق اسلامی حل و فصل نماید.

۶-۱- کارکنان دستگاه های اجرایی باید از انجام امور شخصی در منظر مراجعین و بطور کلی در ساعات اداری اجتناب کنند.

۷-۱- در مکان های ورودی و خروجی دستگاه های اجرایی، رعایت حرمت مراجعین حسب وضعیت جسمی، سن، جنسیت و سایر شئون آنها ضروری است و در موارد خاصی که بازرسی مراجعین ضرورت داشته باشد باید تا حد ممکن به جای بازرسی بدنی، از وسایل و تدابیر بازرسی نامحسوس و الکترونیک استفاده شود.

۸-۱- منع همراه داشتن وسایلی نظیر گوشی تلفن همراه یا سایر وسایل به هنگام ورود به دستگاه های اجرایی باید بر اساس ضرورت های نوعی صورت گیرد و چنانچه اهداف مورد نظر از ممنوعیت، با تدابیر دیگری که برای مراجعین مناسب تر است قابل تحقق باشد، آن تدابیر باید جایگزین شوند.

۹-۱- چنانچه برای امانت سپاری وسایل همراه مراجعین، مکان مطمئنی در نظر گرفته شود، دسترسی به آن نباید مراجعین را دچار مشقت کند یا هزینه ای را متوجه آنان نماید.

ماده ۲- حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قانون و مقررات

۱-۲- مدیران و کارکنان دستگاه های 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.

۲-۲- دستگاه های اجرایی مکلفند بخشنامه ها، دستورالعمل ها و مکاتبات اداری خود را به گونه ای تنظیم و ابلاغ نمایند که برای مردم ساده، شفاف و قابل دسترس باشد.

۳-۲- دستگاه های اجرائی مجاز به مطالبه مدارک یا اطلاعاتی اضافه بر آنچه در قوانین و مقررات پیش بینی شده از مراجعین نیستند و نباید هزینه ای بیش از آنچه در قوانین و مقررات تصریح گردیده دریافت کنند. در مواردی که مطابق مقررات هزینه ای باید دریافت شود، مراتب با ذکر مستند قانونی به مراجعین اعلام گردد.

۴-۲- دستگاه های اجرائی باید وظایف خود را ظرف مدت 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 فرآیندهای اداری را تعیین و از قبل به مراجعین اطلاع رسانی کنند.

ماده ۳- حق مصون بودن از تبعیض در نظام ها، فرآیندها و تصمیمات اداری

۱-۳- دستگاه های اجرائی باید آئین و رویه مشخص و اعلام شده ای در ارائه خدمات خود داشته باشند و آن را بطور یکسان نسبت به همه مراجعین رعایت کنند.

۲-۳- در تصویب، ابلاغ و اجرای بخشنامه ها، شیوه نامه ها، تصمیمات و دستورات اداری باید از هر نوع تبعیض نسبت به مردم اجتناب شود. بدیهی است رفتار متفاوت حمایتی که بر مبنای معلولیت، سالمندی یا سایر وضعیت های نوعاً قابل توجه صورت می گیرد، تبعیض محسوب نمی شود.

۳-۳- کارکنان دستگاه های اجرائی در همه سطوح باید در اعمال صلاحیت ها و اختیارات اداری خود نظیر احراز صلاحیت ها، جذب نیرو، صدور مجوزها، اعطای مرخصی، فرصت های ارتقاء و نظایر آن بدون تبعیض عمل کنند.

۴-۳- تعیین فهرست رفتارهای تبعیض آمیز حسب وظایف و مأموریت های هر دستگاه با ستاد آن دستگاه بوده و آموزش های لازم در این زمینه باید به کارکنان داده شود.

ماده ۴- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری

۴-۱- مردم حق دارند که شخصاً و یا از طریق نماینده قانونی خود به خدمات دستگاه های اجرایی دسترسی آسان و سریع داشته باشند.

۴-۲- دستگاه های اجرایی باید نهایت تلاش خود را به کارگیرند تا دسترسی مردم به خدمات آنها به طریق غیرحضورى و یا استفاده از خدمات دولت الکترونیک و بطور کلی ابزارها و فناوری های نوین انجام گیرد. تضمین کیفیت این دسترسی از نظر سرعت، امنیت و هزینه با دستگاه مربوطه خواهد بود.

۴-۳- چنانچه دریافت خدمات از دستگاه اجرایی مستلزم مراجعه حضوری باشد باید نکات زیر رعایت شوند:

الف- تجمیع فرآیندهای اداری مربوط به هر خدمت در یک مکان

ب- نصب تابلوهای راهنما در اطراف، ورودی و داخل ساختمان اداری

ج- پیش بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی برای رفاه مراجعین از جمله 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 مزاحمت برای همسایگان، ساکنان محلی و سایر مردم

۴-۴- کلیه تقاضاهای مراجعین از دستگاه اجرایی (اعم از مکتوب یا الکترونیک) باید ثبت شده و شماره پیگیری در اختیار آنان قرار داده شود. همچنین دستگاه های اجرایی باید به روشنی مراجعین را با فرآیند رسیدگی، واحد و فرد رسیدگی کننده به تقاضای آن ها آشنا سازند.

۴-۵- رسیدگی به تقاضای مراجعین بلافاصله بعد از ثبت آن با رعایت نوبت و ترتیب باید آغاز شود. چنانچه تقاضا یا مدارک ناقص بوده و نتوان رسیدگی را ادامه داد، دستگاه اجرایی مکلف است سریعاً مراتب را به اطلاع متقاضی رسانده و تکمیل اطلاعات و مدارک را درخواست نماید.

۴-۶- دستگاه های اجرایی موظفند براساس نوع فعالیت و خدمات، فرم های مرتبط را تهیه و به سهولت در اختیار مراجعه کنندگان قرار دهند.

۴-۷- دستگاه های اجرایی مکلف به راهنمایی و ارائه کمک های ضروری به مراجعین هستند و چنانچه تقاضای مراجعین در حیطه وظایفشان نباشد، باید آنها را به نحو مناسب راهنمایی کنند.

۴-۸- دستگاه های اجرایی مکلفند خدمات خود را در همه روزهای کاری و در طول ساعات اعلام شده به طور پیوسته ارائه دهند و تعطیلی موقتی ارائه خدمات در اوقات اداری حتی به مدت کوتاه مجاز نیست.

۹-۴- چنانچه کارمند یا هر 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 موقوف به مراجعه مجدد نشود.

۱۰-۴- در ساعات مراجعه مردم همواره باید مقام تصمیم گیر و امضاء کننده یا مقامات مجاز از سوی ایشان در محل ارائه خدمت حضور داشته باشد.

۱۱-۴- دستگاه های 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 آموزش دهند.

۱۲-۴- دستگاه های اجرائی باید با بررسی و مهندسی مکرر فرآیندهای ارائه خدمت خود، نسبت به روان سازی و حذف رویه های زاید یا مخجل در خدمت رسانی مطلوب به مردم اقدام نمایند.

۱۳-۴- هرگونه درخواست حضوری خدمات اداری از سوی مردم صرفاً در محیط اداری و در طول ساعات اداری قابل پذیرش است. از پذیرش درخواست ها خارج از محیط اداره یا در غیر از ساعت اداری باید اکیداً اجتناب شود.

ماده ۵- حق رعایت حریم خصوصی افراد

۱-۵- دستگاه های اجرایی نباید اطلاعات شخصی افراد را جمع آوری کنند مگر اینکه آن اطلاعات برای انجام وظایف و اختیارات قانونی آنها ضرورت داشته و تنها در حد ضرورت این امر انجام گیرد.

۲-۵- اطلاعات شخصی باید تنها با استفاده از طرق و وسایل قانونی و شفاف و تا آنجا که مقدور و معقول باشد از خود اشخاص جمع آوری شود. جمع آوری اطلاعات شخصی با استفاده از وسایل و روش های غیرقانونی و غیرمتعارف ممنوع است.

۳-۵- دستگاه های اجرایی باید اطلاعات شخصی افراد را فقط در جهت منظور و هدف اولیه جمع آوری آنها به کار ببرند و نمی توانند برای اهداف و مقاصد دیگر از آنها استفاده و یا آنها را در اختیار سایرین قرار دهند .

۴-۵- اگر فردی اثبات کند که اطلاعات شخصی مربوط به او نادرست یا ناقص بوده یا روزآمد نیستند، دستگاه اجرایی دارنده اطلاعات، پس از اثبات، باید اصلاحات لازم را انجام دهد. چنانچه فرد و آن دستگاه درباره صحیح، کامل و روزآمد بودن اطلاعات جمع آوری شده اختلاف داشته باشند، فرد می تواند از دستگاه بخواهد تا ادعای وی مبنی بر اینکه اطلاعات جمع آوری شده صحیح، کامل و روزآمد نیستند در پرونده او منعکس شود. چنانچه اطلاعات شخصی وی در اختیار دیگر دستگاه های اجرایی قرار گیرد اعتراض فرد نیز باید به آنها منعکس شود.

۵-۵- دستگاه های اجرایی باید تدابیر ضروری را جهت پیشگیری از سوء استفاده از اطلاعات شخصی که به مناسبت وظایف و اختیارات خود از آنها مطلع شده اند و همچنین مفقود شدن، دسترسی غیرمجاز و یا تغییر یا افشای آنها، اتخاذ کنند.

۵-۶- رهگیری و شنود ارتباطات اینترنتی، تلفنی و ارتباطات کلامی - حضوری افراد در دستگاه های اجرایی ممنوع است مگر در چهارچوب قوانین.

۵-۷- دستگاه های اجرایی مجاز به استفاده از نظارت های الکترونیکی مغایر با حریم شخصی نیستند مگر آنکه بر مبنای دلایل قوی، احتمال ارتکاب فعالیت های مجرمانه در محیط کار از قبیل سرقت یا 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.

۵-۸- در صورت وجود ضرورت در اعمال نظارت الکترونیکی، دستگاه اجرایی باید مراتب را با هشدار مکتوب یا استفاده از علایم قابل رویت، به اطلاع مراجعین برساند.

۵-۹- دوربین هایی که به قصد نظارت الکترونیکی به کار می روند باید قابل رؤیت بوده و نیز در محلی که نظارت در آنجا صورت می گیرد علائمی نصب گردد تا به مراجعین توجه دهد که محل تحت نظارت الکترونیکی قرار دارد.

۵-۱۰- به هنگام فیلمبرداری یا تصویربرداری در دستگاه های اجرایی علاوه بر اخذ اجازه از مسئول مربوط، موضوع باید قبلاً به اطلاع کارکنان آن سازمان برسد. در چنین مواردی، اخذ رضایت کارکنان یا افرادی که در آنجا تردد می کنند و به نحو اتفاقی و جزئی در معرض فیلم برداری قرار می گیرند ضروری نیست، مگر آنکه مکان مذکور در زمره مکان های عرفاً حساس مثل بیمارستان یا زندان باشد که در این صورت کسب رضایت افراد مذکور یا اولیاء و سرپرستان قانونی آنها لازم است.

ماده ۶- حق آگاهی از فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز

۶-۱- دستگاه های اجرایی باید برای آشنا نمودن مردم با حقوق خود و فرآیندهای اداری، به آموزش همگانی از طریق وسایل ارتباط جمعی اقدام کنند تا مردم ضمن آشنایی با حقوق و تکالیف خود در تعامل با آن سازمان، انتظارات خود را تنظیم نمایند.

۶-۲- اطلاعات مورد نیاز مراجعین می بایست از طرق ذیل در اختیار آن ها قرار داده شوند:

- الف- نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و معرض دید مراجعین و نیز تارنما(وب سایت) و درگاه(پرتال) 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
۳-۶- دستگاه های اجرایی باید در ابلاغ تصمیمات خود به مراجعین، نکات زیر را ذکر کنند:

الف- تاریخ و شماره تصمیم

ب- مشخصات متقاضی

ج- مستندات قانونی و استدلال های منجر به تصمیم اتخاذ شده

د- مفاد اصلی تصمیم

ه- اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم

و- نام و سمت صادر کننده ابلاغیه

ضمناً نسخه ای از تصمیم اتخاذ شده به شخص ذینفع تحویل داده شود.

۴-۶- دستگاه های اجرایی مکلفند فرآیند انجام کار مراجعین را بصورت مرحله به مرحله از طریق ارسال پیامک به اطلاع آن ها برسانند.

۵-۶- دستگاه های اجرایی مکلفند اطلاعات راجع به نحوه استفاده مردم از خدمات و فرایندهای اداری خود، نحوه مشارکت در آنها و نحوه اعتراض به تصمیمات و اقدامات خود را در اختیار عموم قرار دهند به نحوی که امکان تصمیم گیری آگاهانه را برای آنها فراهم کنند.

۶-۶- دستگاه های اجرایی مکلفند 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 عموم مردم و بخصوص افراد در معرض تهدید اقدام نمایند.

۷-۶- دستگاه های اجرایی باید متناسب با مراجعات به منظور بهبود مستمر نظام ارائه خدمت و افزایش رضایت مندی مراجعان، به طرق مناسب اطلاع رسانی نموده و حسب میزان اهمیتی که اطلاع مردم از فعالیت های آنها دارد، جلسات پرسش و پاسخ با اصحاب رسانه برگزار کنند.

۸-۶- دستگاه های اجرایی باید در فعالیت های اطلاع رسانی 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 قضاوت و بصیرت افراد را افزایش می دهد.

ب- درست بودن اطلاعات ارائه شده؛ بدین معنا که هم اسناد و مدارک و ابزارهای حاوی اطلاعات باید واقعی و صحیح بوده و 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، اصلاحیه ها و تفسیرها باشد.

د- به موقع بودن اطلاع رسانی؛ یعنی اطلاعات باید در زمانی که نیاز به آن وجود دارد ارائه شود به نحوی که مخاطبان، فرصت معقول برای واکنش و تصمیم گیری پس از آگاه شدن از آن داشته باشند.

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

و- احترام به کرامت، فهم و حریم خصوصی مخاطبان در استفاده از روش های اطلاع رسانی و رعایت زبان محترمانه و مؤدبانه.

۹-۶- در راستای تحقق نظارت واقعی مردم، دستگاه های اجرایی باید بطور سالانه گزارش عملکرد خود را در دسترس عموم قرار دهند.

۱۰-۶- دستگاه های اجرایی مکلف هستند با رعایت قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات مصوب سال ۱۳۸۸ و آیین نامه های اجرایی آن و سایر قوانین و مقرراتی که به حق دسترسی افراد به اطلاعات موجود در دستگاه های اجرایی تصریح کرده اند، اطلاعات درخواستی مردم را در دسترس آنها قرار دهند.

۱۱-۶- هر دستگاه اجرایی باید به موجب ماده (۱۰) قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات، راهنمای دسترسی مردم به اطلاعات خود را که شامل انواع و اشکال اطلاعات موجود در آن موسسه و نحوه دسترسی به آنهاست را در سامانه اطلاع رسانی خود منتشر کرده و به صورت مکتوب نیز در اختیار متقاضیان قرار دهد.

۱۲-۶- مردم حق دارند بر اساس اطلاعاتی که دستگاه های اجرایی در دسترس قرار می دهند یا منتشر می کنند برنامه های خود را تنظیم کنند. چنانچه دستگاهی بر خلاف اطلاعاتی که قبلاً اعلام کرده و آن اطلاعات مبنای تصمیمات و اقدامات مردم قرار گرفته، عمل نماید، باید پاسخگو باشد.

ماده ۷- حق اظهار نظر آزاد مردم در مورد فرآیندهای اداری

۱-۷- شهروندان حق دارند تا سیاست ها، فرایندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه های اجرایی را نقد نموده و نظر انتقادی خود را در چهارچوب مقررات ابراز کنند.

۲-۷- دستگاه های اجرایی به آزادی بیان نظرهای شخصی، ارزیابی های انتقادی و پیشنهادهای اصلاحی مراجعین و رسانه ها احترام گذاشته و فضای تحمل نظرات مخالف را در درون خود نهادینه کنند.

۷-۳- شخصی که در چهارچوب قوانین و مقررات و بدون استفاده از الفاظ رکیک و توهین آمیز، از تصمیمات و اقدامات دستگاه اجرایی یا فرد مسئول در سطح رسانه ها انتقاد می کند، نباید به دلیل این انتقاد با تعقیب اداری یا قضایی از سوی آن دستگاه مواجه شود.

۷-۴- در جلسات پرسش و پاسخی که از سوی سخنگوی دستگاه اجرایی یا روابط عمومی دستگاه برگزار می شود، نباید هیچ گونه تبعیضی از حیث دعوت، شرکت، طرح پرسش، ارائه پاسخ و سایر موارد، علیه رسانه های منتقد صورت گیرد.

۷-۵- اعتراض شخصی که مدعی است در حق او ظلم شده، باید با مدارا و اخلاق اسلامی تحمل و با سعه صدر پاسخ داده شود.

۷-۶- دستگاه های اجرایی باید از نصب هرگونه آگهی در محیط های اداری که مراجعین را از بیان نظر انتقادی بترساند، اجتناب کنند.

ماده ۸- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافقی ها، معاملات و قراردادهای اداری

۸-۱- دستگاه های اجرایی باید از تحمیل قراردادهای اجحاف آمیز به مردم خودداری کنند. منظور از قرارداد اجحاف آمیز قراردادی است که به موجب آن دستگاه اجرایی با استفاده از موقعیت برتر خود یا از ضعف طرف مقابل، شرایط دلخواه خود را به ایشان تحمیل کند.

۸-۲- قراردادهایی که شروط زیر در آنها گنجانده شده باشند، اجحاف آمیز بوده و دستگاه های اجرائی مکلفند نسبت به رفع آنها در قراردادهای خود اقدام نمایند:

۱. شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی طرف مقابل خود را به انجام یا عدم انجام کاری متعهد می سازد که پیش از انعقاد قرارداد هیچ فرصتی برای آگاه شدن از مفاد آن شرط نداشته است.

۲. شرطی از سوی دستگاه اجرایی که طرف مقابل آن به دلیل کهولت سن، بیماری، ناتوانی ذهنی، فشارهای روانی، کم سواد یا بی سواد یا جهل نسبت به امور مرتبط، از ارزیابی مفاد یا آثار آن ناتوان باشد.

۳. شرطی که به موجب آن، هیچ نسخه ای از قرارداد در اختیار طرف دیگر قرارداد قرار نمی گیرد.

۴. شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز می سازد تا تعیین قیمت کالا یا خدماتش را به زمان تحویل آن کالاها یا خدمات واگذار کند و از تعیین قیمت در زمان انعقاد قرارداد یا نحوه تعیین قیمت در زمان تحویل، اجتناب کند.

۵. شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز می‌سازد تا در زمان تحویل کالاها یا ارائه خدماتی که قرارداد آن قبلاً منعقد شده است به تشخیص خود و رأساً قیمت را افزایش دهد.

۶. شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی، حق مراجعه به مراجع قضایی را از طرف دیگر سلب می‌نماید.

۷. شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز می‌داند هر زمان که بخواهد یکطرفه قرارداد را فسخ کند بدون آنکه خسارتی از این بابت به طرف دیگر قرارداد پردازد.

۸. شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را حتی در صورت ارتکاب تقصیر، از مسؤولیت معاف می‌سازد.

۹. شرطی که به موجب آن، حقوق معنوی ناشی از مالکیت‌های فکری به دستگاه اجرایی منتقل می‌شود.

۱۰. شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را علیرغم وجود مقررات از بیمه کردن طرف قرارداد معاف می‌سازد.

۱۱. شرطی که بدون وجود هر گونه توجیه معقول، استفاده طرف قرارداد از تضمین یا بیمه‌ای را که به نفع او برقرار شده است غیر ممکن یا بسیار دشوار می‌سازد.

۳-۸- واحدهای حقوقی هریک از دستگاه‌های مشمول این مصوبه مکلفند بر اساس مفاد این ماده نسبت به بازبینی و اصلاح فرم قراردادهای خود اقدام نمایند.

ماده ۹- حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه‌های اجرائی و کارکنان آن‌ها

۹-۱- ضمن تاکید بر فصل دهم از کتاب پنجم قانون مجازات اسلامی تحت عنوان "تقصیرات مقامات و مأمورین دولتی" دستگاه‌های اجرایی مسئول جبران خسارات مادی، معنوی و بدنی هستند که مستخدمان و کارکنان آنها در نتیجه بی‌احتیاطی، بی‌مبالاتی یا عدم رعایت قوانین، مقررات یا نظامات مربوط، در حین انجام وظیفه یا به مناسبت آن به دیگران وارد می‌آورند یا در نتیجه نقص یا کمبود غیر متعارف امکانات و وسایل به اشخاص وارد می‌شود.

۹-۲- دستگاه‌های اجرایی مسئول جبران خساراتی هستند که در نتیجه عیب یا خرابی اشیاء یا اموال منقول یا غیرمنقول متعلق به آنها یا تحت تصرف آنها به جان، مال و سایر حقوق دیگران وارد می‌شود.

۹-۳- 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.

ماده ۱۰- حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات

۱۰-۱- مردم حق دارند در کلیه مراجع اداری که به اختلاف یا اعتراض یا شکایت آنها رسیدگی می‌کنند از رسیدگی منصفانه و بیطرفانه برخوردار شده و حقوق دفاعی آنها رعایت شود.

۱۰-۲- هر فردی در همه مراحل رسیدگی اداری حق استفاده از وکیل دارد و باید از مهلت کافی جهت تنظیم و تکمیل پرونده، ارائه ادله، معرفی شهود یا پاسخ به مطالب مطرح علیه خود برخوردار باشد.

۱۰-۳- مراجع اداری باید تصمیمات خود را بر اساس ادله معتبر اتخاذ کرده و استدلال‌ها و استنادهای قانونی خود را در اعلام تصمیم خود بیان کنند.

۱۰-۴- مراجع اداری باید قابل تجدیدنظر بودن تصمیمات خود، مرجع و مهلت تجدیدنظر و نتیجه تجدیدنظر را در تصمیمات خود اعلام کنند.

۱۰-۵- هر فردی در صورت مشاهده یا اطلاع از تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات در یکی از دستگاه‌های اجرایی، لازم است مراتب مشاهده یا اطلاع خود را به مراجع نظارتی درون سازمانی و برون سازمانی گزارش کند.

ماده ۱۱- حق ارائه نظرات برای بهینه سازی فعالیت‌ها و تصمیمات اداری

۱۱-۱- دستگاه‌های اجرایی موظفند هنگام ورود مراجعین برگ نظر سنجی (بصورت فیزیکی یا الکترونیکی) در اختیار آنها قرار دهند و نظر ایشان را در خصوص نحوه گردش کار، همچنین تطبیق یا عدم تطبیق آن با اطلاعات اعلام شده قبلی و رفتار متصدیان انجام کار جویا شوند و نتایج آن را بطور منظم در اصلاح فرآیندها و تشویق و تنبیه کارکنان خود مورد استفاده قرار دهند.

۱۱-۲- دستگاه‌های اجرایی حسب شرایط نسبت به راه اندازی، استقرار و یا روزآمد کردن سیستم‌های ارتباط دو سویه نظیر صندوق پیشنهادات و انتقادات، پست صوتی و درگاه (پرتال) سازمانی به منظور ارائه شناسنامه خدمات و فعالیت‌ها و اخذ دیدگاه‌های مردم اقدام نمایند.

۱۱-۳- به منظور نظارت بر اجرای دقیق فرآیند حل مشکلات فوری مردم در خصوص عدم رعایت هر یک از حقوق و الزامات مندرج در این مصوبه، کلیه دستگاه‌های اجرایی مکلف به طراحی و راه اندازی سامانه ارتباط دو جانبه با مردم به منظور دریافت نظرات، شکایات، پیشنهادات و انتقادهای مردم می‌باشند تا مشکلات مطرح شده توسط شهروندان بلافاصله بررسی و حل گردیده و در صورت لزوم به مراجع ذی ربط ارجاع گردد.

۱۱-۴- مرکز آمار ایران موظف است جهت سنجش میزان رضایت مردم از عملکرد دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی مشمول این مصوبه، سالیانه طرح افکار سنجی میزان رضایت مردم را اجراء و نتایج بدست آمده را به تفکیک دستگاه‌ها و استان‌ها در دی ماه هر سال به سازمان اداری و استخدامی کشور ارائه نماید.

ماده ۱۲- حق اشخاص توانخواه در برخورداری از امتیازات خاص قانونی آن ها

۱-۱۲- دستگاه های اجرایی مکلفند بر اساس مفاد آیین نامه اجرایی ماده (۲) قانون جامع حمایت از حقوق معلولان ابلاغی به شماره ۱۴۲۷/ت/۳۱۹۶۰ هـ مورخ ۱۳۸۴/۳/۹ و اصلاحیه آن ابلاغی به شماره ۴۵۵۱۵/ت/۴۷۴۵۷ ک مورخ ۱۳۹۱/۳/۸، دسترسی اشخاص توانخواه (معلول) به محیط های ارائه خدمت را از جمیع جهات تسهیل کنند.

۲-۱۲- دستگاه های اجرایی باید در ساختمان ها و محیط کاری خود، علائم و اشکالی را که برای اشخاص توانخواه به آسانی قابل فهم و خواندن باشد نصب کنند.

۳-۱۲- دستگاه های اجرایی باید حسب میزان و نوع مراجعات اشخاص توانخواه، آموزش های کافی را به کارکنان خود در خصوص نحوه رفتار با مراجعه کنندگان توانخواه ارائه دهند.

۴-۱۲- دستگاه های اجرایی باید سامانه ها و فناوری های اطلاعات و ارتباطات خود را جهت استفاده مستقلانه اشخاص توانخواه از خدمات آنها ارتقاء دهند.

ماده ۱۳- موارد مورد انتظار از مراجعان دستگاه های اجرایی

۱-۱۳- از مردم انتظار می رود که در مراجعات خود به دستگاه های اجرایی، 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.

۲-۱۳- تصمیمات و اقدامات اداری مادام که نقض نشده اند، محترم شمرده شده و رعایت شوند و اعتراض به تصمیمات و اقدامات و درخواست تجدیدنظر در آنها با طرق پیش بینی شده در قوانین و توسل به مراجع قانونی صورت گیرد.

۳-۱۳- خدمات و درخواست های اداری تنها در محیط اداری مطالبه شود و از درخواست خدمت از کارکنان در خارج از محیط اداره اجتناب شود.

۴-۱۳- به منظور مساعدت در تأمین حقوق شهروندان در نظام اداری؛ کلیه آحاد جامعه در صورت مشاهده یا اطلاع از تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات در دستگاه های اجرایی، لازم است که مشاهده یا اطلاع خود را به مراجع ذیربط گزارش کنند.

۵-۱۳- شایسته است که گزارش تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات ابتدا به مراجع نظارتی درون سازمانی هر دستگاه صورت گیرد و در صورت عدم دریافت پاسخ قانع کننده، به مراجع نظارتی برون سازمانی ارائه شود.

فصل دوم - مسئولیت اجرا و نظارت

ماده ۱۴- قلمرو و شمول مصوبه

تمامی دستگاه های اجرایی موضوع بند (ب) ماده (۱) قانون برگزاری مناقصات مصوب سال ۱۳۸۳ و دستگاه های موضوع تبصره ذیل آن و نیز سایر دستگاه هایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند، مشمول این مصوبه بوده و در این تصویب نامه «دستگاه اجرایی» نامیده می شوند.

تبصره ۵- دستگاه های اجرایی موظفند در چهارچوب وظایف نظارتی خود بر مراکز ارائه دهنده خدمات عمومی، مؤسسات خصوصی حرفه ای عهده دار ارائه خدمات، نهادهای صنفی و هر نوع مراکز یا مؤسساتی که با اخذ مجوز از دستگاه های اجرایی به ارائه خدمت به مردم می پردازند، رعایت تمام یا بخش های مرتبط این مصوبه را از سوی آنها الزامی و بر این امر نظارت کنند.

ماده ۱۵- مسئولیت و فرآیند اجرا

۱-۱۵- بالاترین مقام دستگاه اجرایی مسئول اجرای این مصوبه بوده و مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی مشمول در تمامی سطوح سازمانی مکلف به رعایت مفاد آن هستند؛ همچنین مدیران موظفند متناسب با اختیارات، مأموریت ها و وظایف محوله در جهت حسن اجرای این مصوبه، رفع موانع و همچنین ارزیابی نحوه اجرای آن، اقدامات لازم اعم از برنامه ریزی، سازماندهی، بهبود روش ها، آموزش کارکنان و تجهیز واحدهای بازرسی و مدیریت عملکرد (یا عناوین مشابه) را مطابق با دستورالعمل های ابلاغی سازمان اداری و استخدامی کشور از جمله دستورالعمل اصلاح فرآیندها و روش های انجام کار، دستورالعمل استاندارد تارنماهای دستگاه های اجرایی و درگاه های استانی، آیین نامه اجرایی تبصره (۱) ماده (۲۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و سایر موارد ابلاغی انجام دهند.

۲-۱۵- دستگاه های اجرایی مکلفند با اهتمام و اقدامات سریع در جهت توسعه دولت الکترونیک، نیاز به مراجعه حضوری مردم را به حداقل برسانند.

۳-۱۵- در دستگاه های اجرایی که بطور متعارف مراجعین زیادی دارند؛ لازم است علاوه بر انجام مفاد این مصوبه، واحد هماهنگ کننده ای تحت عنوان "میز خدمت" با حضور یکی از کارشناسان مطلع دستگاه با اعطای اختیارات لازم تعبیه شود، به نحوی که مراجعین ضمن استقرار در محل انتظار مناسب حتی المقدور بدون حضور در واحدهای داخلی دستگاه، خدمت یا پاسخ مورد نیاز خود را صرفاً از طریق این میز دریافت نمایند. "میز خدمت" عهده دار وظایف مشروح زیر می باشد:

الف) ارایه اطلاعات و راهنمایی های لازم به مراجعین در ارتباط با امور مربوط.

- ب) دریافت مدارک و درخواست‌های مراجعین.
- ج) انجام امور و درخواست‌های متقاضیان در صورت امکان، در غیر این صورت اعلام تاریخ مراجعه بعدی یا زمان 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 هماهنگی با واحد ذیربط.
- واحدهای مدیریت عملکرد یا عناوین مشابه در دستگاه‌های اجرایی موظفند هر ۳ ماه یکبار گزارشی از عملکرد "میز خدمت" را به بالاترین مقام دستگاه ارایه دهند.

ماده ۱۶- مسئولیت راهبری و نظارت

- ۱-۱۶- 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 استانداری است.
- ۲-۱۶- نظارت نظام یافته بر حسن اجرای این مصوبه و ارتقای مستمر حمایت از حقوق مردم در نظام اداری، تهیه و ابلاغ شیوه نامه های اجرایی و همچنین تدوین برنامه‌های اطلاع‌رسانی، آموزش و فرهنگ سازی، بر عهده سازمان اداری و استخدامی کشور است و سازمان می تواند کارگروه های ضروری را با حضور نمایندگان دستگاه های اجرایی و همچنین تشکل های مردم نهاد قانونی تشکیل دهد. همچنین سازمان با اعزام بازرسان و گروه های بازرسی مطلع و مجرب بر حسن اجرای این مصوبه در دستگاه های مشمول نظارت خواهد کرد.
- ۳-۱۶- وزارت کشور موظف است زمینه شکل گیری تشکل های مردم نهاد در امر مراقبت از حقوق شهروندان در نظام اداری را فراهم نماید بطوریکه این تشکل ها بتوانند در چهارچوب موازین قانونی با فعالیت و مشارکت مؤثر در کارگروه های موضوع بند(۱۶-۲) در راستای تأمین حقوق شهروندان در نظام اداری ایفای نقش نمایند.
- ۴-۱۶- بالاترین مقام دستگاه های اجرایی مشمول و استانداران موظفند گزارش های تحلیلی در خصوص نحوه اجرای مصوبه را بصورت دوره ای تهیه و به سازمان ارسال نمایند.
- ۵-۱۶- پس از دریافت و تجمیع گزارش های دستگاهی و استانی، گزارش تحلیلی- تفصیلی نحوه اجرای مصوبه در سطح ملی بصورت سالانه توسط رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور به رئیس جمهور، شورای عالی اداری و هیأت وزیران تقدیم خواهد شد.

ماده ۱۷- ضمانت اجرا

نقض یا عدم رعایت حقوق و الزامات مندرج در این مصوبه و دستورالعمل های آن در چهارچوب ماده (۲۰) آیین نامه

اجرائی قانون رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان، حسب مورد از مصادیق بندهای ماده (۸) قانون رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان محسوب می شود و شکایات واصله از مردم پس از بررسی و تطبیق با مقررات توسط واحدهای مدیریت عملکرد یا عناوین مشابه، در هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری مربوطه مورد رسیدگی قرار خواهند گرفت. در مورد مراکز و مؤسسات کارگزاری موضوع تبصره ذیل ماده (۱۴) این تصویب نامه نیز مطابق مقررات و ضوابط اعطای مجوز مربوطه اقدام خواهد شد.

تبصره ۵- اجرای این ماده نافی حقوق قانونی مردم برای مراجعه و طرح شکایات احتمالی در سایر مراکز قانونی و قضایی نمی باشد.