

# حقوق شهروندی در نظام اداری

معاونت آموزش و کارآفرینی جهاددانشگاهی استان زنجان



دوره های ضمن خدمت کارکنان شهرداری

« بسم الله الرحمن الرحيم »

معاونت آموزش و کار آفرینی جهاد دانشگاهی زنجان

دوره آموزشی حقوق شهروندی در نظام اداری

۱۴۰۳

## فهرست مطالب

### بخش اول - تعاریف و مفاهیم مربوط به حقوق شهروندی

۱. تعریف لغوی شهروندی
۲. تعریف اصطلاحی شهروندی
۳. شرایط تحقق شهروندی
۴. تعریف و مفهوم حقوق بشر
۵. حقوق بشر و حقوق شهروندی

### بخش دوم - مصوبه شورای عالی اداری در خصوص حقوق شهروندی در نظام اداری

۱. اصول و مبانی
۲. مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری
۳. تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری
۴. انتظارات از شهروندان برای رعایت حقوق دیگر شهروندان در نظام اداری
۵. ساز و کار اجرایی حقوق شهروندی در نظام اداری

## مقدمه

در جهان امروز زندگی برای آدمی تحت لوای حکومت، همراه با تضمین‌ها و الزاماتی است. در واقع مردم و حکومت در برابر هم حقوق و تکالیفی دارند که این حقوق و تکالیف در پرتو اصول قانون اساسی و مجموعه‌ای به نام حقوق اساسی تبیین و تعریف می‌شود. قوانین اساسی و به طور کلی‌تر مجموعه قوانین و مقررات داخلی و بین‌المللی تضمین‌هایی را برای انسان به رسمیت شناخته‌اند که آدمی با بهره‌وری از آن خود را به عنوان شهروند می‌شناسد. این تضمین‌ها پیش از آنکه در اسناد بین‌المللی و در قوانین موضوعه به رسمیت شناخته شده باشند، در ادیان الهی و در کامل‌ترین آن یعنی در دین اسلام، معرفی و انسان بودن در پرتو آن تضمین‌های داشته است.

در این نوشته پس از معرفی شهروند از حیث اصطلاحی و مفهومی، به شاخصه‌هایی که برای شهروند شناخته شدن وجود دارد، اشاراتی شده است. تضمین و تامین زندگی بهتر و همراه با کیفیت بیشتر برای انسان، جز در سایه بهره‌گیری از حقوق شهروندی ممکن نیست. این حقوق همان طور که گفتیم در اسناد بین‌المللی نیز مورد توجه قرار گرفته‌اند، پس برای مطالعه، باید نیم‌نگاهی نیز به این مقوله داشته باشیم. سازوکارهای حقوق داخلی نیز از اهمیت برخوردارند. این سازوکارها بیشتر در قانون اساسی و همچنین در قوانین عادی در عرصه‌های مختلف مطرح شده‌اند.

## تعاریف و مفاهیم مربوط به حقوق شهروندی

### ۱. تعریف لغوی شهروندی

شهروند معادل منتخب واژه Citizen است که اگرچه در فرهنگ‌های فارسی معتبر از آن ذکری نشده است، اما با توجه به اینکه «وند» به مالکیت اشاره دارد می‌توان برای هر شهروندی این حق را قائل شد که حاکی از اهمیت «ساکن» و «اهل» شهر بعنوان صاحب و مالک شهر باشد. طبیعی است که برای این مالکیت نیز همچون سایر مالکیت‌ها می‌توان ویژگی‌های حقوقی ارزشمندی را مطرح نمود. اول اینکه مردم مالک شهر هستند و شهر به مدیران آن تعلق ندارد. ثانیاً این مالکیت امری قراردادی نیست و به محض اسکان شخصی در شهری مالکیت او تحقق می‌یابد. دیگر اینکه این مالکیت مشاع و بین‌آحاد جامعه بالسویه است. به این ترتیب مردم حق دارند مطابق قوانینی که بین خویش قرارداد خواهند نمود در کلیه امور شهر خویش اظهارنظر و دخالت و تصمیم‌گیری نمایند و مدیران شهر نیز مجریان تصمیمات مردم هستند و نه روسا و سرپرستانی که مردم موظف به اجرای اوامر آنان باشند.

در فرهنگ دهخدا شهروند اینگونه تعریف شده است:

«اهل یک شهر یا یک کشور و نیز آمده که «وند» موجود در این واژه در گذشته نیز بوده و در واقع این واژه «شهریند» بوده است به معنای کسی که به شهری بند است. در اثر گذشت زمان این «بند» تبدیل به «وند» شده است یعنی هر چیز مربوط به شهروند. در فرهنگ معاصر گفته شده است که شهروند کسی است که اهل یک شهر یا کشور به شمار می‌آید و از حقوق متعلق به آن برخوردار می‌باشد».

در یکی از فرهنگ‌های علوم سیاسی شهروند چنین تعریف شده است: «کسی که از حقوق مدنی یا امتیازات مندرج در یک کشور برخوردار است. واژه سیتی‌زن که در فارسی ریشه رومی دارد در فارسی به شهروند، تبعه، همشهری، هموطن، شارمند، شهرتاش و انسان عضو اجتماع ترجمه شده است».

در زبان انگلیسی در میان فرهنگ‌های لغت، شهروندی به عنوان یک مفهوم مدرن مطرح شده است. در یکی از فرهنگ‌های معروف انگلیسی به نام سیزاروس، شهروند به این معانی و اشکال تعریف شده است:

۱- شخصی وظیفه‌شناس که با واسطه تولد یا به طور طبیعی از حمایت دولت بهره‌مند می‌گردد.

۲- مقیم یک شهر یا کشور که از تعدادی امتیازات ویژه مانند حق رای بهره‌مند می‌باشد.

۳- شخص غیر نظامی.

۴- یک بومی، زیست‌کننده، ساکن یک مکان خاص.

در دایره المعارف مشهور ویکی‌پدیا شهروندی در ارتباط با دولت تعریف شده است بدین شکل که شهروندی با دولتی متشکل از شهروندان در جامعه سیاسی، اقتصادی و اجتماعی تحقق می‌یابد.

در زبان فرانسه غالباً شهروند در نقطه مقابل رعیت به شمار می‌رفت. به تدریج دولت-کشور جای دولت-شهر را گرفت و مفهوم شهروند به مفهوم دولت-کشور وابسته شد. در ایران نیز قبل از مشروطیت به جای شهروند از واژه رعیت استفاده می‌شده است. برای مثال لقب کریمخان زند یعنی وکیل‌الرعا یا ناظر به این مفهوم است. در واقع تبیین ما می‌تواند بدین شکل باشد که واژه شهروند و شهروندی در ادبیات حقوقی ایران از جمله واژگان با مفهوم مدرن می‌باشد چرا که رابطه مردم با دولت در گذشته رابطه ارباب رعیتی بوده است و رابطه شهروند و حاکم از جمله مفاهیم جامعه مدرن محسوب می‌گردد. در ایران به طور سنتی اکثر تعاریف، شهروند را معادل تبعه دانسته‌اند. در این مفهوم شهروند شخصی است که عضو یک جامعه سیاسی به نام دولت است. شهروند کسی است که از حقوق مدنی-سیاسی و امتیازات مندرج در قانون اساسی یک کشور برخوردار است.

## ۲. تعریف اصطلاحی شهروندی

شاید بهتر آن باشد که برای شناخت مفهوم شهروندی به هسته مشترک و ریشه تاریخی آن بازگردیم. بر پایه تعریف سنتی، «شهروند کسی است که در جامعه مدنی دارای حقوق سیاسی است و حقوق سیاسی او به خواست دولت و مدیران شهری بستگی ندارد، بلکه کارهای دولت و مدیران و تصمیم‌گیری‌های‌شان یا دست کم شفافیت برنامه‌ها در کنترل شهروندان است». اما بعضی این مفهوم از شهروندی را چندان قبول ندارند و معتقدند باید برای شناخت و تعریف شهروندی به آراء اندیشمندان کلاسیک رجوع کرد. برای مثال بسیاری برای درک این مفهوم آغاز و مبنای کار خود را نظر ارسطو قرار داده‌اند. ارسطو به طرح این مفهوم و تعریف آن به عنوان فردی که «در امور عمومی جامعه‌اش مشارکت دارد» صورت‌بندی اولیه مفهوم شهروندی را ارائه کرده است. پس می‌توان گفت مفهوم شهروندی در ادبیات فلسفی کلاسیک عبارت بوده است از به رسمیت شناختن حقوق مدنی و اجتماعی کسانی که در قلمرو خاص جغرافیایی و سیاسی تابعیت لازم قانونی را پذیرفته‌اند. پس شهروندی با تابعیت نیز مرزهای مشترک پیدا می‌کند که به شرح آن خواهیم پرداخت. این موضوع و این مفهوم از شهروندی در دولت شهرهای نخستین در یونان باستان مطرح و برای سال‌ها مورد بحث واقع بوده است. فلسفه تولید این اندیشه در دولت شهرهای یونان باستان به موضوع حقوق اجتماعی اقوام، ملیت‌ها و طبقات اجتماعی مختلف بازمی‌گردد که دولت شهرهای یونانی به دلیل رونق شهری و فرهنگی-تجاری توانسته بودند آنان را به سمت خود ترغیب نمایند.

از میان اندیشمندان معاصر به باور دیوید هلد «شهروندی عبارت است از وضعیتی که به افراد به طور برابر حقوق و تکالیف، آزادی، محدودیت، قدرت و مسئولیت در درون جامعه سیاسی ارزانی می‌دارد». مطابق این دیدگاه شهروند کسی است که شایسته‌ی مشارکت در زندگی جامعه سیاسی را داراست. وضعیت شهروندی در جهان جدید نیز به نوعی نشانه آمیزه‌ای از شایستگی‌ها و حقوق برای مشارکت و دسته‌ای از الزامات و تکالیف است.

## ۳. شرایط تحقق شهروندی

سه شرط وجود دارد که می‌توان گفت شهروندی بر آنها مبتنی است. شرط اول تحقق حاکمیت قانون است. سیاست‌مداران، حقوق‌دانان و به طور کلی کسانی که سیاست‌گذاری و تعیین خط مشی می‌کنند اغلب اصطلاح حاکمیت قانون را برای توصیف نمونه‌ای مشخص از رژیم حقوقی و سیاسی به کار می‌برند. هنگامی که از دو دهه پیش حرکت به سوی جهانی‌شدن

افزایش یافت، بسیاری از کشورهای در حال توسعه برنامه‌های سیاسی‌شان را برای گسترش حاکمیت قانون اولویت‌بندی کردند.

امروزه بسیاری باور دارند که رشد سیاسی، حمایت از حقوق بشر و دیگر حقایق ارزشمند مانند شهروندی، همه و همه کوچکترین بخش از حاکمیت قانون هستند. حاکمیت قانون یک تعریف صریح و روشن ندارد و این مفهوم ممکن است در میان ملت‌ها و عرف حقوقی متفاوت باشد. به هر حال عموماً از حاکمیت قانون چنین استنباط می‌شود که رژیم حقوقی و سیاسی برای گسترش آزادی‌های مسلم و قطعی باید به وسیله قانون محدود شود. این مفهوم نظم و ترتیب و پیش‌بینی‌های مربوط به چگونگی کارکردهای یک کشور را تعیین می‌کند. در بیشتر مفاهیم پایه‌ای حاکمیت قانون نظامی است که در آن سعی می‌شود از حقوق شهروندان در برابر استبداد و سوء استفاده از قدرت دولت حمایت شود.

دوم آنکه دولت باید تکثر گرا و دموکراتیک باشد، زیرا دولت‌های دیکتاتوری و سلطنتی شهروند ندارند، دارای رعیت یا تبعه هستند. سوم، جامعه مدنی باید باز و آزاد باشد. اگر خواهان شکوفایی شهروندی هستیم از دو قطب افراطی باید پرهیز کنیم. به دولت اجازه داده نشود که جامعه مدنی را در خود جذب کند، نظیر آنچه در شوروی اتفاق افتاد، کشوری که در آنجا همه تلاش‌ها معطوف طراحی جامعه‌ای کاملاً منظم و مقررات‌بندی شده بود، جامعه‌ای که به فضایی غیرمقررات‌بندی شده که برای خلاقیت‌های خود بدان نیاز دارد مجال عرض اندام نمی‌داد. علاوه بر این دولت در عین حال باید به مثابه تنها ضامن معتبر و غایی حقوق و تکالیف شهروندان محفوظ بماند. کوتاه سخن آنکه دولت و جامعه مدنی باید عامل متعامل‌کننده یکدیگر باشند.

#### ۴. تعریف و مفهوم حقوق بشر

اندیشه حقوق بشر در طول تاریخ همواره مطرح بوده و در بستر تحولات دغدغه اندیشمندان بوده است. پس از سال ۱۷۸۹ میلادی این مفهوم جنبه عینی به خود گرفت و مطالبه آن پس از این تاریخ در سطوح ملی و بین‌المللی استمرار یافت. در نیمه دوم قرن بیستم تصویب مقررات حمایتی یا مقررات مربوط به اجراء و اعمال این حقوق به علت نبود سازوکارهای لازم، پیگیری و دنبال شد. در قرن بیست‌ویک رعایت این دسته از حقوق به موضوع روز تبدیل گردید.

اما باید خاطر نشان ساخت که معاهدات حقوق بشری ریشه‌ای عمیق‌تر از صرف توافق دو یا چند کشور دارند. این معاهدات نمایانگر اراده کشورها نیستند بلکه منعکس‌کننده خواست جامعه انسانی برای برخورداری از حداقل تضمین‌های حمایتی در برابر نقض حقوق بشرند. موضوع این معاهدات برخلاف معاهدات متعارف بین‌المللی مبادله منافع میان کشورهای عضو

نیست. به عبارت دیگر این معاهدات ماهیت انسانی دارد و به علاوه به منظور تنظیم روابط میان کشورها با یکدیگر منعقد نمی‌شوند. معاهدات حقوق بشری، حقوق بنیادین فرد را بدون توجه به تابعیت او، هم در برابر کشور متبوع خود و هم در برابر دیگر کشورها مورد حمایت قرار می‌دهند.

هر چند نظام‌های فکری، ارزش‌ها و هنجارهای خود را بر اساس تبیین موقعیت انسان در جهان هستی استوار می‌سازند. حقوق بشر نیز از نوع نگرش نظام‌ها به ماهیت بشر و نیازهای او تاثیر می‌پذیرد. بدین ترتیب دخالت برخی از برداشتها نسبت به مبانی دینی، در سازگاری و ناسازگاری اسلام با حقوق بشر غرب، امری روشن است و بسته به نوع برداشت از مبانی دینی، ممکن است برخی از تعارضات کم‌رنگ‌تر یا پررنگ‌تر شود.

جدال‌های فکری در غرب، در دوران رنسانس، افق‌های تازه‌ای را در آنجا برای تفکر درباره انسان گشود و با نگرش جدید به انسان، جنبه‌های محسوس و مشهود حیات بشر را بر دیگر جنبه‌ها تقدم بخشید و اندیشمندان جهان غرب را برای اداره حیات جمعی به سوی قوانین بشر سوق داد.

از اوایل قرن بیستم روند جهانی کردن این اصول و ارزش‌ها آغاز شد. تاسیس سازمان ملل متحد نقطه عطفی در این راستا بود و اعلامیه جهانی حقوق بشر، نخستین گام عملی در رسمیت بخشیدن به حقوق انسان‌مدار در صحنه بین‌المللی تلقی شد. از مهمترین تحولات تاریخی که منجر به شکل‌گیری حقوق بشر به شکل امروزی گردید می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- سال ۱۲۱۵: منشور بزرگ حقوق در انگلستان.
- قرن ۱۸: فلاسفه عصر روشنگری، مفهوم حقوق بشر و ایده تشکیل یک جامعه‌ای که به صورت دموکراتیک اداره شود و نیز امنیت را برای همه توسعه دادند.
- سال ۱۷۶۲: طرح نظریه قرارداد اجتماعی توسط ژان ژاک روسو.
- سال ۱۷۸۹: اعلامیه حقوق بشر و شهروند فرانسه.
- سال ۱۹۴۶: تشکیل کمیسیون حقوق بشر در سازمان ملل.
- دهم دسامبر ۱۹۴۸: پذیرش اعلامیه جهانی حقوق بشر در مجمع عمومی سازمان ملل متحد.
- چهارم نوامبر ۱۹۵۰: کنوانسیون اروپایی حقوق بشر و آزادی‌های اساسی که در سیزدهم سپتامبر ۱۹۵۳ اجرایی شد.



• بیست و یکم دسامبر ۱۹۶۵: کنوانسیون بین‌المللی حذف کلیه اشکال تبعیض نژادی که در چهارم ژانویه ۱۹۶۹ اجرایی شد.

• شانزدهم دسامبر ۱۹۶۶: میثاق بین‌المللی حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی که در بیست و سوم ژانویه ۱۹۷۶ اجرایی شد.

• سال ۱۹۷۹: کنوانسیون حذف کلیه اشکال تبعیض علیه زنان.

• دهم دسامبر ۱۹۴۸: کنوانسیون منع شکنجه و سایر مجازات‌ها یا رفتارهای خشن و غیرانسانی که در بیست و ششم ژوئن ۱۹۸۷ اجرایی شد.

• سال ۱۹۹۰: پیمان‌نامه بین‌المللی حقوق اطفال.

• سال ۲۰۰۰: منشور بنیادین اتحادیه اروپا.

حقوق بشر از جمله مفاهیمی است که در حوزه تعریف، اندیشمندان را با مشکلات زیادی روبرو ساخته است. اما سازمان ملل متحد آن را اینگونه تعریف نموده است:

«حقوق بشر به طور کلی به عنوان حقوقی قابل تعریف می‌باشد که از ذات ما جدا شدنی نبوده و بدون آن ما نمی‌توانیم به عنوان انسان زندگی نماییم. حقوق بشر و آزادی‌های اساسی این امکان را برای ما فراهم می‌سازند تا صفات انسانی‌مان، عقل‌مان، استعدادمان و وجدان‌مان را به طور کامل پرورش داده و به کار بریم و نیازهای روحی و دیگر نیازهای‌مان را برآورده سازیم. آنها مبتنی بر خواسته روز افزون بشر برای یک زندگی است تا در آن، شأن ذاتی و ارزش هر انسانی از احترام و حمایت برخوردار باشد».

## ۵. حقوق بشر و حقوق شهروندی

تمام انسان‌ها با حقوق مسلمی به دنیا می‌آیند. این حقوق بشر به مردم اجازه می‌دهد که زندگی شرافتمندانه‌ای را پیشه کنند. بنابراین هیچ حکومتی نمی‌تواند این حقوق را اعطا کند، ولی تمام حکومت‌ها موظف به حفظ آن هستند. آزادی که بر پایه عدل، بردباری، شرافت و احترام (بدون در نظر گرفتن قومیت، مذهب، ارتباط سیاسی یا موقعیت اجتماعی) شکل می‌گیرد به مردم اجازه می‌دهد تا در پی این حقوق اصولی باشند. در حالی که نظام‌های استبدادی حقوق بشر را نفی می‌کنند، جوامع آزاد برای رسیدن به آن‌ها همواره در تلاش‌اند.

تمام موارد حقوق بشر به یک دیگر وابسته و تفکیک‌ناپذیر هستند؛ آنان جنبه‌های بی‌شمار هستی انسان از جمله مسایل اجتماعی، سیاسی و اقتصادی را در برمی‌گیرند. از میان پذیرفته شده‌ترین آن‌ها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- همه مردم باید حق پیدا کردن عقاید و بیان آن‌ها را به صورت فردی و یا از طریق انجمن‌های صلح‌آمیز داشته باشند. جوامع آزاد "بازار نظرات" را تشکیل می‌دهند که در آن‌ها افراد درباره هر تعداد موضوعی که مایل باشند، به تبادل نظر می‌پردازند.

- تمام مردم باید حق مشارکت در حکومت را دارا باشند. حکومت‌ها باید به وضع قوانینی در حمایت از حقوق بشر بپردازند و در عین حال دستگاه‌های قضایی باید این قوانین را به صورت یکسان برای مردم به اجرا درآورند.

- آزادی از بازداشت خودسرانه، حبس و شکنجه (چه فرد مورد نظر از مخالفان حزب قدرتمند باشد، چه اقلیت قومی و چه یک جنایتکار عادی) از حقوق اولیه بشر به شمار می‌رود. یک نیروی پلیس کارگشته در عین حال که برای تمام شهروندان احترام قایل است، قوانین کشور را جاری می‌سازد.

- در کشورهایی با قومیت‌های گوناگون، اقلیت‌های مذهبی و قومی باید بدون نگرانی از تهمت‌های اکثریت مردم، در استفاده از زبان و حفظ سنت‌های‌شان آزاد باشند. حکومت‌ها باید در عین احترام به خواست اکثریت، به حقوق اقلیت‌ها نیز توجه داشته باشند. تمام مردم باید دارای امکان کار، امرار معاش و حمایت از خانواده‌های‌شان باشند. لازم است که از کودکان حمایت ویژه به عمل آید. آنان باید حداقل به آموزش ابتدایی، تغذیه درست و بهداشت دسترسی داشته باشند.

- برای حفظ حقوق بشر لازم است که شهروندان هر جامعه آزاد، هشیار باشند. مسئولیت شهروندان (به صورت تعدادی از فعالیت‌های مشارکتی) ضامن پاسخگو ماندن حکومت به مردم است. خانواده کشورهای آزاد به فعالیت در زمینه حفظ حقوق بشر متعهد است. آنان از طریق چندین معاهده و قرارداد بین‌المللی درباره حقوق بشر به این تعهد، رسمیت می‌بخشند.

در خصوص رابطه بین حقوق شهروندی و حقوق بشر می‌توان چنین تحلیل کرد که حقوق شهروندی از جمله مفاهیم خاص و حقوق بشر از جمله مفاهیم عام می‌باشد که می‌توان حقوق شهروندی را در دل حقوق بشر جای داد. بر این اساس کشورها هم می‌بایست به حقوق شهروندی به عنوان یک مقوله حقوق بشری نگاه کنند، یعنی حقوق شهروندی از حیث اصول و کلیات تابع معیارها و استانداردهای جهانی است اما تنوع قومیت و فرهنگ و به عبارتی نسبت‌گرایی فرهنگی که بسیاری آن‌را دشمن حقوق بشر و رشد آن می‌دانند می‌تواند وجود داشته باشد. در واقع هر کشور می‌تواند ابزارهای لازم

برای تحقق حاکمیت خود را بر شهروندان خود به کار بندد، اما از آنجا که امروزه اقتدار سیاسی دولت‌ها مفهومی متفاوت با آنچه از این مفهوم سراغ داریم یافته است، می‌توان چنین تحلیل کرد که در دایره حقوق بشر باید جایگاه حقوق شهروندی نیز مشخص گردد.

## **مصوبه شورای عالی اداری در خصوص حقوق شهروندی در نظام اداری**

شورای عالی اداری در یکصد و هفتاد و هشتمین جلسه مورخ ۱۳۹۵/۱۱/۹ به پیشنهاد سازمان اداری و استخدامی کشور، به منظور رفع تبعیض و ایجاد نظام اداری پاسخگو 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 «منشور حقوق شهروندی»، ابلاغ شده در تاریخ ۱۳۹۵/۹/۲۹، «حقوق شهروندی در نظام اداری» را به شرح زیر تصویب نمود.

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

### **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 اداری مردم‌مبته 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 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 اطلاع رسانی تصمیمات و اقدامات اداری همه مسئولین و کارکنان دستگاه های اجرایی، که به نوعی حقوق و منافع مشروع شهروندان را تحت تأثیر قرار می دهند.

۵ - امکان دسترسی مستمر شهروندان به مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی برای پاسخگویی و ارائه راهنمایی های لازم در چارچوب وظایف محوله.

۶ - الزام به ارائه و انتشار مستمر اطلاعات غیرطبقه بندی شده و مورد نیاز شهروندان توسط دستگاه های اجرایی.

۷ - امکان دسترسی شهروندان به اطلاعات شخصی خود که توسط اشخاص و مؤسسات ارائه دهنده خدمات عمومی جمع آوری و نگهداری می شود و اجتناب از ارائه اطلاعات خصوصی شهروندان به دیگران، بدون وجود قانون الزام آور یا رضایت خود فرد.

۸ - امکان بهره گیری غیرتبعیض آمیز شهروندان از مزایای دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی، فرصت های آموزشی و توانمندسازی کاربران در نظام اداری.

۹- فراهم کردن زمینه قانونی بهره گیری شهروندان از فرصت های شغلی مناسب و حقوق و مزایای برابر زنان و مردان در قبال کار یکسان و اجتناب از رویکردهای سلیقه ای، جناحی، تبعیض آمیز و روش های ناقض حریم خصوصی در فرآیند جذب و گزینش.

## فصل دوم - مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری

ماده ۲- 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 قوانین و مقررات

۳- حق مصون بودن از تبعیض در نظام ها، 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 اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری

۸ - حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافق ها، 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 وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه های اجرائی و کارکنان آن ها

## فصل سوم - تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

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

۱- دستگاه های اجرایی در تمامی فعالیت های اطلاع رسانی، دعوت نامه ها، آگهی ها، ابلاغ ها و هشدارها باید از ادبیات محترمانه و غیرتحکم آمیز استفاده نمایند.

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

۳- در مکان های ورودی و خروجی دستگاه های اجرایی، رعایت حرمت مراجعین 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 الکترونیکی استفاده شود.

۴- دستگاه های اجرایی موظفند دلایل منع همراه داشتن وسایلی نظیر گوشی تلفن همراه و ... به هنگام ورود به دستگاه را حسب ضرورت های قانونی اطلاع رسانی نمایند و برای امانت سپاری وسایل همراه مراجعین، مکان مطمئنی در نظر بگیرند به نحوی که دسترسی به آن نباید مراجعین را دچار مشقت کند یا هزینه ای را متوجه آنان نماید.

۵ - مدیران و کارکنان دستگاه های اجرائی باید در گفتار، رفتار و مکاتبات خود با مراجعین، ادب و نزاکت را رعایت و از به کار بردن الفاظ و عبارات عرفاً آهانت آمیز و غیرمحترمانه و یا انتساب هرگونه اتهام یا عناوین مجرمانه به آن ها احتراز 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- بخشنامه ها، دستورالعمل ها و مکاتبات اداری در دستگاه های اجرایی، باید به گونه ای تنظیم و ابلاغ شوند که برای مردم ساده، شفاف و قابل دسترس بوده و از هرگونه تبعیض در ابلاغ و اجرای بخشنامه ها، شیوه نامه ها، تصمیمات و

دستورات اداری 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.

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، باید دریافت شود، مراتب با ذکر مستند قانونی به مراجعین اعلام گردد.

۳- دستگاه های 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 اطلاع رسانی کنند.

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.

۵- مدیران و مراجع اداری باید تصمیمات خود را براساس ادله معتبر اتخاذ کرده و استدلال ها 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 دستگاه های اجرایی، صرفاً در محیط و ساعات اداری قابل پذیرش است. از پذیرش درخواست ها در خارج از محیط یا ساعت غیر اداری، باید اکیداً اجتناب شود.

۷- مراجع اداری و مدیران دستگاه های اجرایی 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 نظام ها، فرآیندها و تصمیمات اداری

۱- دستگاه های اجرائی باید فرآیند و رویه مشخص و اعلام شده ای برای ارائه خدمات خود داشته باشند و آن را به طور یکسان نسبت به همه مراجعین رعایت کنند.

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.

۳- کارکنان دستگاه های 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.

ماده ۶- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری

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

۲- دستگاه های اجرائی باید نهایت تلاش خود را به کارگیرند تا دسترسی مردم به خدمات آنها به طریق غیرحضور و یا استفاده از خدمات دولت الکترونیک و به طور کلی ابزارها و فناوری های 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 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- دستگاه های اجرائی موظفند براساس نوع فعالیت و خدمات، فرم های مرتبط را تهیه و به سهولت در اختیار مراجعه کنندگان قرار دهند.

۵ - تمامی تقاضاهای مراجعین (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 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 متقاضی رسانده شده و تکمیل اطلاعات و مدارک از وی درخواست شود.

۷- دستگاه های 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 - دستگاه های اجرائی باید با بررسی و بازنگری مکرر فرآیندهای ارائه خدمت خود، نسبت به روان سازی و حذف رویه های زاید یا مخل در خدمت رسانی 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 مراجعه مجدد نشود.

۱۰- 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- تمامی کارکنان 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.

۱۲- کارکنان دستگاه های 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 اجرایی 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 می تواند از دستگاه بخواهد تا ادعای وی در این زمینه، در پرونده او منعکس شود. چنانچه اطلاعات شخصی وی در اختیار دیگر دستگاه های اجرایی قرار گیرد اعتراض فرد نیز باید به آنها منعکس گردد.

۲- جمع آوری اطلاعات شخصی از افراد توسط دستگاه های اجرایی، تنها در حد ضرورت و با استفاده از طرق و وسایل قانونی و شفاف مجاز بوده و استفاده از وسایل و روش های غیرقانونی و نامتعارف ممنوع است. این اطلاعات تا حد امکان، باید از خود اشخاص اخذ و جمع آوری شود.

۳- دستگاه های اجرایی باید اطلاعات شخصی افراد را فقط در جهت منظور و هدف اولیه از جمع آوری آنها به کار برده و نباید برای اهداف و مقاصد دیگر از آنها استفاده و یا در اختیار سایر دستگاه ها و اشخاص غیرمسئول قرار دهند.



۴- دستگاه های اجرایی باید تدابیر ضروری جهت پیشگیری از مفقود شدن، افشا یا سوء استفاده از اطلاعات افراد، که به مناسبت وظایف و اختیارات خود از آن ها مطلع شده اند را اتخاذ کنند.

۵- رهگیری و شنود ارتباطات اینترنتی، تلفنی و کلامی - حضوری افراد در دستگاه های اجرایی ممنوع است و در صورت ضرورت، در چارچوب قوانین مربوطه انجام خواهد گرفت.

۶- دستگاه های اجرایی مجاز به استفاده از نظارت های الکترونیکی مغایر با حریم شخصی افراد نیستند مگر آنکه بر مبنای دلایل قوی، احتمال ارتکاب فعالیت های 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 اعمال 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 دستگاه های اجرائی 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.

۲- در راستای تحقق نظارت واقعی مردم، دستگاه های 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 نامه های اجرایی آن و سایر قوانین و مقرراتی که حق دسترسی افراد به اطلاعات موجود در دستگاه های اجرایی را تصریح کرده اند، دستگاه های 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 به آن ها را در سامانه اطلاع رسانی خود منتشر کرده و به صورت مکتوب نیز در اختیار متقاضیان قرار دهد.

۵ - برای آشنا نمودن مردم با حقوق خود و فرآیندهای اداری، دستگاه‌های اجرایی باید به آموزش همگانی از طریق وسایل ارتباط جمعی 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 می‌بایست از طرق مختلف نظیر موارد ذیل در اختیار آنها 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.

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

الف - تاریخ و شماره تصمیم.

ب - مشخصات متقاضی.

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

د - مفاد اصلی تصمیم.

هـ - اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم.

و - نام و سمت صادرکننده 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 اداری، نحوه مشارکت در آنها و نحوه اعتراض به تصمیمات و اقدامات خود را در اختیار عموم قرار دهند، به نحوی که امکان تصمیم‌گیری آگاهانه را برای آنها فراهم کنند.

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، نباید تبعیضی از حیث دعوت، شرکت، طرح پرسش، ارائه پاسخ و سایر موارد، علیه رسانه های منتقد صورت گیرد.

۱۲- 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 آگاهی 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، اصلاحیه‌ها 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 را 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.

ماده ۹- حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای 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 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 اصلاحی مراجعین و رسانه‌ها احترام گذاشته و فضای تحمل نظرات مخالف را در درون خود نهادینه کنند.

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 - دستگاه های اجرایی موظفند هنگام ورود مراجعین، برگ نظرسنجی (به صورت فیزیکی یا الکترونیکی) در اختیار آنها قرار دهند و نظر ایشان را درخصوص 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 - دستگاه های اجرایی می بایست حسب شرایط، نسبت به راه اندازی، استقرار و یا روزآمد کردن سیستم های ارتباط دوسویه نظیر صندوق پیشنهادات و انتقادات، پست صوتی و درگاه (پرتال) سازمانی، به منظور ارائه شناسنامه خدمات و فعالیت ها و اخذ دیدگاه های مردم اقدام نمایند.

ماده ۱۰-۱. حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافقات، معاملات و قراردادهای اداری

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 ضعف طرف مقابل، شرایط غیرعادلانه ای را به ایشان تحمیل کند.

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

الف - 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.

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

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

د - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز می سازد تا در زمان تحویل کالا یا ارائه خدماتی که قرارداد آن قبلاً منعقد شده است، به تشخیص خود و رأساً قیمت را افزایش دهد.

ه - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی، حق مراجعه 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 خسارت عادلانه ای از این بابت به طرف دیگر قرارداد بپردازد.

ز - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را حتی در صورت ارتکاب تقصیر، از مسؤلیت معاف سازد.

ک - شرطی که به موجب آن، حقوق معنوی ناشی از مالکیت های فکری، بدون پرداخت بهای عادلانه به دستگاه اجرایی منتقل شود.

ل - شرطی که بدون وجود هرگونه توجیه معقول، استفاده طرف قرارداد از تضمین یا بیمه ای که به موجب مقررات به نفع او برقرار شده است را غیرممکن یا بسیار دشوار سازد.

ث - واحدهای حقوقی، امور قراردادهای و یا عناوین مشابه در دستگاه های مشمول این مصوبه مکلفند براساس 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- دستگاه های اجرایی مکلفند مطابق مفاد آیین نامه 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 محیط های ارائه خدمت را از جمیع جهات تسهیل کنند.

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

۳- دستگاه های اجرایی باید حسب میزان و نوع مراجعات اشخاص توان خواه، آموزش های کافی را به کارکنان خود درخصوص نحوه رفتار با این مراجعه کنندگان ارائه دهند.

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

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 می کنند از رسیدگی منصفانه و بیطرفانه برخوردار شده و حقوق آن ها 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 آمیز، از تصمیمات و اقدامات دستگاه اجرایی یا فرد مسئول در سطح رسانه ها انتقاد می کند، 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 بلافاصله 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 دستگاه های اجرایی با مدارا و اخلاق اسلامی، تحمل و با سعه صدر پاسخ داده شود.

ماده ۱۳- حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه های اجرائی و کارکنان آن ها

۱- 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 به خصوص افراد در معرض تهدید، اقدام نمایند.

۲- دستگاه های اجرایی، مسئول جبران خساراتی هستند که در نتیجه عیب و خرابی اشیاء یا اموال منقول یا غیرمنقول متعلق یا تحت تصرف آن ها، به جان، مال 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 دسته از خسارات مادی، معنوی و بدنی هستند که مستخدمان و کارکنان آن ها در نتیجه بی احتیاطی، بی مبالاتی یا عدم رعایت قوانین، مقررات یا نظامات مربوط، در حین انجام وظیفه یا به مناسبت آن به دیگران وارد یا در نتیجه نقص یا کمبود غیرمتعارف امکانات و وسایل، به اشخاص وارد می شود.

۴- دستگاه های اجرایی باید در حفاظت از اشیاء، اموال، اسناد، مدارک و اطلاعاتی که در جهت انجام مأموریت های خود از مردم دریافت می کنند، تدابیر و احتیاط های متعارف را به عمل آورند.

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

ماده ۱۴- از شهروندان انتظار می رود به منظور احترام و رعایت حقوق سایر افراد در مراجعه به دستگاه های 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 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- خدمات و درخواست های 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 دستگاه های اجرایی، لازم است مشاهده یا اطلاع خود را به مراجع ذیربط گزارش کنند.

۵ - شایسته است جهت تسریع 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 دستگاه های اجرایی در مراحل رسیدگی، الزامی است.

## فصل پنجم - سازوکار اجرایی حقوق شهروندی در نظام اداری

ماده ۱۵- قلمرو 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: دستگاه های اجرایی موظفند در چارچوب 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 ۱۶- مسئولیت و فرآیند اجرا

۱- 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 مدیریت عملکرد، بازرسی و رسیدگی به شکایات (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- دستگاه های 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 دستگاه های اجرایی که به طور متعارف مراجعین زیادی دارند؛ لازم است علاوه بر رعایت مفاد این مصوبه، واحد هماهنگ کننده ای تحت عنوان «میز خدمت» با حضور 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 - آرایه اطلاعات و راهنمایی های لازم به مراجعین در ارتباط با امور مربوط.

ب - دریافت مدارک و درخواست های مراجعین.



ج - انجام امور و درخواست های متقاضیان در صورت امکان و 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.

۲- واحدهای مدیریت عملکرد، بازرسی و رسیدگی به شکایات یا عناوین مشابه در دستگاه های اجرایی موظفند هر ۳ ماه  
یک بار 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، تهیه و ابلاغ  
شیوهنامه های اجرایی و همچنین تدوین برنامه های اطلاع رسانی، 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- وزارت کشور موظف است با همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور زمینه شکل گیری تشکل های مردم نهاد در  
امر مراقبت از حقوق شهروندان در نظام اداری را فراهم نماید، به گونه ای که این تشکل ها بتوانند در چارچوب موازین  
قانونی برای تأمین حقوق شهروندان در نظام اداری، ایفای نقش نمایند.

۴- بالاترین مقام دستگاه های اجرایی مشمول و استانداران موظفند گزارش های تحلیلی نحوه اجرای مصوبه را به صورت  
دوره ای تهیه و به سازمان اداری و استخدامی کشور ارسال نمایند.

۵ - پس از دریافت و تجمیع گزارش های 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 افکارسنجی و سنجش میزان رضایت مردم از عملکرد دستگاه های اجرایی در سطوح ملی و استانی اقدام و نتایج به دست آمده را به تفکیک دستگاه ها و استان ها به هیأت وزیران ارائه نماید.

#### ماده ۱۹- ضمانت اجرا

نقض یا عدم رعایت حقوق و الزامات مندرج در این مصوبه و دستورالعمل های آن؛ در چارچوب ماده (۲۰) آیین نامه اجرایی 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 یا دستگاه های نظارتی، ضمن بررسی و تطبیق با مقررات توسط واحدهای ذیربط، برای احقاق حقوق آنان از منظر تخلفات مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی، در هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری مربوط مورد رسیدگی قرار خواهند گرفت.

تبصره ۱- در مورد مراکز و مؤسسات کارگزاری موضوع تبصره ذیل ماده (۱۵) این تصویب نامه مطابق مقررات و ضوابط اعطای مجوز مربوطه اقدام خواهد شد.

تبصره ۲- اجرای این ماده نافی حقوق قانونی مردم برای مراجعه و طرح شکایات احتمالی در سایر مراجع قانونی و قضایی نمی باشد.