

ریاست جمهوری
سازمان برنامه و بودجه کشور
سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان قزوین

سوالات متداول: حقوق شهروندی در نظام اداری

مستندات قانونی حقوق شهروندی در نظام اداری چیست؟

- تصویبنامه حقوق شهروندی با شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ (که با پیشنهاد سازمان اداری و استخدامی کشور، در یکصد و هفتاد و هشتمین جلسه شورای عالی اداری مصوب گردید.)
- فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری، بخش هفتم از «برنامه جامع اصلاح نظام اداری» مصوب ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران و برنامه هفتم برنامه جامع اصلاح نظام اداری سه ساله دوم مصوب ۱۳۹۷/۰۶/۱۴
- منشور حقوق شهروندی ابلاغ شده در تاریخ ۱۳۹۵/۰۹/۲۹

هدف از تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری چیست؟

تصویبنامه مذکور با هدف 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، تحقق اهداف فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری، بخش هفتم از «برنامه جامع اصلاح نظام اداری» مصوب ۲۸/۱۰/۱۳۹۳ هیأت وزیران و همچنین تحقق «منشور حقوق شهروندی»، تصویب گردیده است.

مفاد کلی تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری چیست؟

این تصویبنامه در ۵ فصل تدوین و مشتمل بر ۱۹ ماده می باشد. این فصول عبارت اند از:

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

مواد تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری کدام اند؟

ماده ۱- اصول و مبانی حقوق شهروندی در نظام اداری

ماده ۲- مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری

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

- ماده ۴- حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات
- ماده ۵- حق مصون بودن از تبعیض در نظامها، فرآیندها و تصمیمات اداری
- ماده ۶- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری
- ماده ۷- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد
- ماده ۸- حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز
- ماده ۹- حق اظهارنظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری
- ماده ۱۰- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافقیها، معاملات و قراردادهای اداری
- ماده ۱۱- حق اشخاص توانخواه در برخورداری از امتیازات خاص قانونی
- ماده ۱۲- حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات
- ماده ۱۳- حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاههای اجرائی و کارکنان آنها
- ماده ۱۴- انتظارات از شهروندان برای رعایت حقوق دیگر شهروندان در نظام اداری
- ماده ۱۵- قلمرو شمول مصوبه
- ماده ۱۶- مسئولیت و فرآیند اجرا
- ماده ۱۷- ایجاد میز خدمت
- ماده ۱۸- مسئولیت راهبری و نظارت
- ماده ۱۹- ضمانت اجرا

مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری کدام اند؟

مصادیق حقوق شهروندی بر ۱۱ اصل استوار می باشد که عبارت اند 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 نظامها، فرآیندها و تصمیمات اداری
- ۴- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری

- ۵- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد
- ۶- حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز
- ۷- حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری
- ۸- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافقات، 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 دستگاههای اجرایی و کارکنان آنها

کدام دستگاه‌ها مشمول رعایت تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری هستند؟

با عنایت به ماده ۱۵ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری، تمامی دستگاههای اجرایی موضوع بند (ب) ماده (۱) قانون برگزاری مناقصات مصوب سال ۱۳۸۳ و دستگاههای موضوع تبصره ذیل آن و نیز سایر دستگاههایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند، مشمول این مصوبه بوده و «دستگاه اجرایی» نامیده می‌شوند.

در صورتی که یک دستگاه اجرایی برخی از وظایف خود را به مراکز و موسسات دیگر واگذار کرده باشد، مسئولیت نظارت بر اجرای تصویبنامه مذکور در مراکز و موسسات مذکور بر عهده کیست؟

دستگاههای اجرایی موظفند در چارچوب وظایف نظارتی خود بر مراکز ارائه دهنده خدمات عمومی، مؤسسات خصوصی حرفه‌ای عهده دار ارائه خدمات، نهادهای صنفی و هر نوع مراکز یا مؤسساتی که با اخذ مجوز از دستگاههای اجرایی، به ارائه خدمت به مردم می‌پردازند، رعایت تمام یا بخشهای مرتبط این مصوبه را از سوی آنها الزامی و بر این امر نظارت کنند.

مسئول اجرا مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری و فرایند مرتبط با اجرایی نمودن آن در دستگاه‌های اجرایی کیست؟

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، بازرسی و رسیدگی به شکایات (یا عناوین مشابه) را مطابق با دستورالعملهای ابلاغی سازمان اداری و استخدامی کشور، از جمله دستورالعمل اصلاح فرآیندها و روشهای انجام کار، دستورالعمل استاندارد سازی تارنماهای دستگاههای اجرایی و درگاه‌های استانی، آیین نامه اجرایی تبصره (۱) ماده (۲۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و سایر موارد ابلاغی، انجام دهند. همچنین دستگاههای اجرایی مکلفند با اهتمام و اقدام سریع در جهت توسعه دولت الکترونیک، نیاز به مراجعه حضوری مردم را به حداقل برسانند.

"استقرار میز خدمت" به عنوان یک سازوکار اجرایی حقوق شهروندی در نظام اداری به چه منظور ایجاد شده است و وظایف اصلی واحد میز خدمت چیست؟

با عنایت به ماده ۱۷ تصویبنامه حقوق شهروندی، آن دسته از دستگاههای 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 از طریق این میز دریافت نمایند. «میز خدمت» عهده دار وظایف مشروح زیر می باشد:

الف - ارائه 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 و در غیر اینصورت، اعلام تاریخ مراجعه بعدی یا زمان ارائه 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.

مسئولیت بررسی عملکرد و ارائه گزارش در خصوص میز خدمت در دستگاه های اجرایی بر عهده کیست؟

واحدهای مدیریت عملکرد، بازرسی و رسیدگی به شکایات یا عناوین مشابه در دستگاههای اجرایی موظفند هر ۳ ماه یکبار گزارشی از عملکرد «میز خدمت» را به بالاترین مقام دستگاه ارائه دهند.

مسئولیت راهبری و نظارت بر تصویبنامه حقوق شهروندی در سطح ملی و استانی بر عهده کیست؟

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. 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 برنامه های اطلاع رسانی، آموزش و فرهنگ سازی بر عهده سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان است و سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان می تواند کارگروه های ضروری را با حضور نمایندگان دستگاههای اجرایی و همچنین تشکلهای مردم نهاد قانونی تشکیل دهد. همچنین سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان با اعزام بازرسان و گروههای بازرسی مطلع و مجرب، بر حسن اجرای این مصوبه در دستگاههای مشمول نظارت خواهند کرد.

نقش استانداری در تسهیل بهره‌گیری از سازمان های مردم نهاد در امر نظارت بر اجرای تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری چیست؟

با عنایت به بند ۳ ماده ۱۸ تصویبنامه حقوق شهروندی استانداری موظف است با همکاری سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان، زمینه شکل گیری تشکلهای 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.

سلسه مراتب گزارش دهی در خصوص وضعیت اجرای تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری چگونه است؟

بالاترین مقام دستگاههای اجرایی مشمول و استاندار موظفند گزارشهای تحلیلی نحوه اجرای مصوبه را به صورت دوره‌ای تهیه و به سازمان اداری و استخدامی کشور ارسال نمایند.

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 ارائه خواهد شد.

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 دستگاههای اجرایی در سطوح ملی و استانی اقدام و نتایج به دست آمده را به تفکیک دستگاهها و استانها به هیأت وزیران ارائه نماید.

ضمانت اجرایی تصویبنامه حقوق شهروندی چیست؟

نقض یا عدم رعایت حقوق و الزامات مندرج در مصوبه مذکور 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 دستگاههای نظارتی، ضمن بررسی و تطبیق با مقررات توسط واحدهای ذیربط، برای احقاق حقوق آنان از منظر تخلفات مدیران و کارکنان دستگاههای اجرایی، در هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری مربوط مورد رسیدگی قرار خواهند گرفت.

در صورتی که یک دستگاه اجرایی برخی از وظایف خود را به مراکز و موسسات دیگر واگذار کرده باشد، ضمانت اجرای تصویبنامه مذکور در مراکز و موسسات مذکور چیست؟

با عنایت به تبصره (۱) ماده ۱۹ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری؛ در مورد مراکز و مؤسسات کارگزاری موضوع تبصره ذیل ماده (۱۵) این تصویبنامه؛ در صورت نقض یا عدم رعایت حقوق و الزامات مندرج در مصوبه مذکور و دستورالعمل های آن، مطابق مقررات و ضوابط اعطای مجوز مربوطه اقدام می گردد.

با وجود ضمانت اجرایی این تصویب نامه آیا منعی برای طرح شکایت توسط شهروندان در سایر مجامع قانونی ایجاد می گردد؟

با عنایت به تبصره ۲ ماده ۱۹ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری، اجرای این ماده نافی حقوق قانونی مردم برای مراجعه و طرح شکایات احتمالی در سایر مراجع قانونی و قضایی نمی باشد.

به منظور ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری در ارزیابی ۱۳۹۶ دستگاه های اجرایی استان چه شاخص هایی مد نظر قرار گرفت؟

به طور کلی ۳ شاخص اصلی و ۲۷ زیر شاخص جهت ارزیابی شاخص عمومی صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری مورد استفاده قرار گرفت. شاخص ها عبارت اند از:

- **شاخص ۱:** اعمال نظارت مؤثر بر مراکز، مؤسسات، نهادهای صنفی و بطور کلی هر نوع مؤسسه ای که با اخذ مجوز از دستگاه اجرایی فعالیت می نماید. (موضوع تبصره ذیل ماده ۱۵ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری) (۱۰ امتیاز)
- **شاخص ۲:** راهبری اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع بند (۴) ماده ۱۸ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (۲۰ امتیاز)
- **شاخص ۳:** اعمال ضمانت اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (۱۰ امتیاز)

در شاخص اول زیر شاخص های زیر جهت ارزیابی مورد استفاده قرار گرفت:

- لیست مؤسسات و سازمانهای دریافت کننده مجوز از دستگاه اجرایی (۲ امتیاز)
- تنظیم چک لیست های نظارتی بر اساس مصوبه حقوق شهروندی (۰,۵ امتیاز)
- تعیین نمایندگان سازمان جهت بازرسی از واحدهایی که از سازمان مجوز گرفته اند (۰,۵ امتیاز)
- انجام بازرسی (۳ امتیاز)
- پیگیری اقدامات اصلاحی پیشگیرانه و رفع آسیبهای گزارش شده (۲ امتیاز)
- گزارش آسیب شناسی سالانه به تفکیک شهرستان و ارائه به رییس سازمان (۲ امتیاز)

در شاخص دوم زیر شاخص های زیر جهت ارزیابی مورد استفاده قرار گرفت:

- تهیه برنامه عملیاتی اجرای مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری در سازمان (۶ امتیاز)
- تهیه منشور حقوق شهروندی و ابلاغ به کلیه کارکنان سازمان در جهت رعایت کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی با مراجعین - نظارت بر منشور (۰,۵ امتیاز)
- اطلاع رسانی در خصوص مفاد منشور حقوق شهروندی سازمان از طریق تابلو اعلانات/ سایت و مصاحبه های رادیویی و تلویزیونی/ درج بخشنامه ها /لیست خدمات /فرایندها با ذکر زمان ارائه خدمت /دستور العمل ها در سایت سازمان به منظور اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات (۱ امتیاز)
- برگزاری دوره های آموزشی حقوق شهروندی و منشور حقوق شهروندی برای کارکنان سازمان (۱ امتیاز)
- اختصاص روزهای سه شنبه به ملاقات حضوری با ارباب رجوع از سوی رییس و معاونین و مدیران سازمان (۱ امتیاز)

- دستور کتبی رییس سازمان به کلیه کارکنان سازمان در خصوص حفظ حریم خصوصی همه افراد (موضوع ماده ۷ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری) و تذکر برخورد با متخلفین(۵,۰ امتیاز)
 - هشدار مکتوب به مراجعین در خصوص نصب دوربین در محیط سازمان(۵,۰ امتیاز)
 - ارائه گزارش عملکرد سالیانه از طریق سایت سازمان/روزنامه و مجلات به عموم مردم(۵,۰ امتیاز)
 - ارائه آموزش همگانی توسط رییس سازمان / معاونین و مدیران در زمینه حقوق و تکالیف شهروندان در ارتباط با دستگاه اجرایی از طریق وسایل ارتباط جمعی/ اطلاع رسانی عمومی در خصوص ارائه خدمات سازمانی بطرق مناسب از طریق برگزاری نشست خبری با اصحاب رسانه های موافق و منتقد و پرهیز از اعمال تبعیض در دعوت، شرکت، طرح پرسش ، ارائه پاسخ(۱ امتیاز)
 - دستور کتبی رییس سازمان به کلیه کارکنان در خصوص نهادینه کردن فضای تحمل نظرات مخالف در واحدهای اداری و فراهم کردن دریافت بیان نظرات انتقادی در ذیل فرم های نظر سنجی یا از طریق درگاه اینترنتی یا صندوق های انتقادات و پیشنهادات و در چارچوب قانون از سوی مراجعین و پرهیز از هرگونه اعلان و آگهی که مراجعین را از بیان نظرات انتقادی بترساند.(۵,۰ امتیاز)
 - راه اندازی و روزآمد کردن سیستم های ارتباط دوسویه با مردم مانند صندوق پیشنهادات و انتقادات/پست صوتی/و درگاه سازمانی به منظور ارایه شناسنامه خدمات و فعالیت های سازمانی به مراجعین و اخذ دیدگاه های آنان و گزارش تحلیلی شکایات(۵,۱ امتیاز)
 - انجام نظر سنجی مستمر از مراجعین در خصوص عملکرد کارکنان و واحدهای اداری و اعمال نتایج در اصلاح فرایندها و گزارش تحلیلی نظرسنجی (۵,۱ امتیاز)
 - بازبینی و اصلاح فرم ها و اسناد معاملات و قراردادهای اداری با رعایت الزامات مربوطه توسط واحدهای اداری و مالی سازمان در خصوص پرهیز از تحمیل شروط اجحاف آمیز به مراجعین در معاملات و قراردادهای اداری به شرح مندرج در ماده ۱۰ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (۱ امتیاز)
 - دستور کتبی رییس سازمان به واحد حراست سازمان جهت رسیدگی موثر، منصفانه و سریع به شکایات و انتقادهای مردم حتی با امکان استفاده مردم از وکیل در مراحل رسیدگی اداری (۵,۰ امتیاز)
 - تعیین بازرس حقوق شهروندی از سوی رییس سازمان و تدوین دستورالعمل و تهیه چک لیست (۱ امتیاز)
 - ارائه گزارش تحلیلی نحوه اجرای مصوبه به سازمان مدیریت و برنامه ریزی به صورت دوره ای و نوبه ای مطابق ماده ۱۸ تصویب نامه - رصد ستاد و تابعه (۲ امتیاز)
- در شاخص سوم زیر شاخص های زیر جهت ارزیابی مورد استفاده قرار گرفت:
- انجام بازرسی های موردی با عنایت به چک لیست های نظارتی تهیه شده بر اساس مصوبه حقوق شهروندی توسط بازرس و اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه(۳ امتیاز)
 - جمع بندی گزارش های بازرسی به تفکیک شهرستان و ارایه به رییس سازمان(۳ امتیاز)
 - تشویق و تنبیه کارکنان - بر اساس نتایج نظرسنجی و بازرسی ها (و یا عدم وجود موردی در هیات تخلفات)(۲ امتیاز)
 - اطلاع رسانی به کارکنان(ماده ۸ قانون رسیدگی به تخلفات اداری) (۱ امتیاز)
 - مکانیزم ارزشیابی و استفاده از نتایج نظرسنجی در ارزشیابی و گزارش تحلیلی ارزشیابی(۱ امتیاز)

با توجه به نقش سازمان مدیریت و برنامه ریزی و استانداری استان در راهبری و نظارت بر رعایت از حقوق شهروندی در نظام اداری، چه تدبیری برای ایجاد هماهنگی و جلوگیری از موازی کاری اندیشیده شده است؟

به منظور ایجاد هماهنگی و انسجام در انجام فعالیت ها و جلوگیری از موازی کاری، و نیز در اجرای بند ۲ ماده (۱۸) تصویب نامه صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری، نسخه نهایی "بازینه بازرسی صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری" با شماره ۱۹۲۴۲۶ در تاریخ ۱۳۹۷/۰۴/۲۳ جهت اجرا ابلاغ گردیده است. براین اساس بر تشکیل تیم های مشترک بازرسی و تعامل و همکاری استانداری و سازمان مدیریت تاکید گردیده است و چک لیستی استاندارد جهت بازرسی از دستگاه های اجرایی تدوین شده است.

ویژگی های نسخه نهایی چک لیست بازرسی صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری (ابلاغی مورخ ۱۳۹۷/۰۴/۲۳) چیست؟

- این چک لیست مشتمل بر ۱۴ شاخص و ۴۰ زیر شاخص می باشد.
- جمع کل امتیاز شاخص های ۱۴ گانه، ۴۰ امتیاز می باشد.
- هر کدام از زیر شاخص ها بر اساس مقیاس پنج درجه ای (امتیاز ۱)، خوب (امتیاز ۰،۷۵)، متوسط (امتیاز ۰،۵۰)، ضعیف (امتیاز ۰،۲۵) و انجام نشده (امتیاز صفر) امتیازدهی می شوند.
- مکمل این چک لیست قالب (فرم) چکیده گزارش بازرسی صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری است که بیانگر اطلاعاتی در خصوص شرح مختصر گزارش بازرسی، نقاط قوت دستگاه، نقاط ضعف دستگاه، جمع بندی و تحلیل تیم بازرسی و راهکارهای پیشنهادی به دستگاه، می باشد.

شاخص های ۱۴ گانه نسخه نهایی چک لیست بازرسی صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری (ابلاغی مورخ ۱۳۹۷/۰۴/۲۳) کدام اند؟

- شاخص ۱-** رعایت کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی با مراجعان (موضوع ماده ۳ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری) (۳ زیر شاخص - ۳ امتیاز)
- شاخص ۲-** اعمال بی طرفانه قوانین و مقررات (موضوع ماده ۴ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری) (۴ زیر شاخص - ۴ امتیاز)
- شاخص ۳-** پرهیز از هر گونه اعمال تبعیض در نظام ها، فرایندها و تصمیمات اداری (موضوع ماده ۵ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری) (۲ زیر شاخص - ۲ امتیاز)
- شاخص ۴-** دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری (موضوع ماده ۶ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری) (۶ زیر شاخص - ۶ امتیاز)
- شاخص ۵-** حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد (موضوع ماده ۷ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری) (۳ زیر شاخص - ۳ امتیاز)
- شاخص ۶-** آگاهی بخشی به موقع از تصمیمات و فرایندهای اداری به مردم و ایجاد امکان دسترسی ذی نفعان به اطلاعات مورد نیاز (موضوع ماده ۸ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری) (۶ زیر شاخص - ۶ امتیاز)
- شاخص ۷-** امکان اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد از سوی مردم در مورد تصمیمات و فرایندهای اداری (موضوع ماده ۹ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری) (۳ زیر شاخص - ۳ امتیاز)

- شاخص ۸-** مصونیت از شروط اجحاف آمیز در توافق ها، معاملات و قرارداد های اداری (موضوع ماده ۱۰ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری) (۱ زیر شاخص-۱ امتیاز)
- شاخص ۹-** امکان برخورداری اشخاص توانخواه از امتیازات خاص قانونی (موضوع ماده ۱۱ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری) (۲ زیر شاخص- ۲ امتیاز)
- شاخص ۱۰-** فراهم نمودن امکان رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات مراجعین (موضوع ماده ۱۲ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری) (۲ زیر شاخص - ۲ امتیاز)
- شاخص ۱۱-** فراهم نمودن امکان جبران خسارت وارده احتمالی به مراجعین در اثر قصور یا تقصیر دستگاه اجرایی یا کارکنان آنها (موضوع ماده ۱۳ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری) (۲ زیر شاخص- ۲ امتیاز)
- شاخص ۱۲-** اعمال نظارت موثر بر مراکز، موسسات، نهادهای صنفی و به طور کلی هر نوع موسسه ای که با اخذ مجوز از دستگاه اجرایی فعالیت می نماید (موضوع تبصره ذیل ماده ۱۵ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری) (۱ زیر شاخص- ۱ امتیاز)
- شاخص ۱۳-** راهبری اجرای تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع بند ۴ ماده ۱۸ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (۴ زیر شاخص-۴ امتیاز)
- شاخص ۱۴-** اعمال ضمانت اجرای تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع ماده ۱۹ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری ۱ زیر شاخص - ۱ امتیاز)

نماگرهای شاخص های فوق در جدول زیر قابل مشاهده است:

ردیف	عناوین شاخص ها	حداکثر امتیاز شاخص	عناوین زیر شاخص ها
۱	رعایت کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی با مراجعین (موضوع ماده ۳ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۳	<p>۱) استفاده از ادبیات محترمانه و غیر تحکم آمیز در تمامی مکاتبات اداری (اطلاع رسانی، دعوت نامه ها، آگهی ها، ابلاغ ها، هشدارها و ...)، رعایت ادب و نزاکت در گفتار و رفتار و پرهیز از بکاربردن الفاظ غیرمحترمانه در برخورد با مراجعین و رعایت رفتار توأم با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین در هر شرایط</p> <p>۲) ایجاد و استقرار محیط، امکانات و تسهیلات مناسب اداری برای مراجعین با رعایت نکات ذیل:</p> <ul style="list-style-type: none"> • پاکیزگی و نظافت فضای اداری • آرامش و سکوت فضای اداری • محل مناسب جهت استقرار و انتظار مراجعین • متمرکز بودن فضای واحدهای اداری مرتبط باهم • دسترسی به امکانات لازم جهت رفاه حال مراجعین از قبیل: سیستم تهویه و گرمایش و سرمایش، آیسردکن، باجه امانات جهت تحویل وسایل همراه مراجعین، امکانات لازم در مواقع انتظار نظیر مجلات و تلویزیون حسب شرایط <p>۳) رعایت حرمت مراجعین به هنگام ورود و خروج از دستگاه اجرایی و حتی المقدور استفاده از وسایل بازرسی نامحسوس و الکترونیکی بجای بازرسی بدنی و نیز اطلاع رسانی دلایل منع همراه داشتن وسایلی نظیر تلفن همراه به هنگام ورود به دستگاه اجرایی در صورت ضرورت و پیش بینی مکان مطمئن و بدون هزینه برای امانت سپاری وسایل همراه مراجعین</p>
۲	اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات (موضوع ماده ۴ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۴	<p>۴) ساده، شفاف و قابل دسترس بودن بخشنامه ها، دستورالعمل ها و مکاتبات اداری و پرهیز از هر گونه تبعیض در ابلاغ و اجرای آن ها ، تصمیم گیری بر مبنای ادله معتبر و استنادهای قانونی و اعلام آن بویژه اعلام قابل تجدید نظر بودن تصمیمات، مرجع، مهلت و نتیجه تجدیدنظر به ذی نفعان توسط مرجع اداری مربوطه</p> <p>۵) اعلام همراه با مستند قانونی هزینه های احتمالی دریافتی از مراجعین و پرهیز از دریافت مدارک، اطلاعات و مبالغی مازاد بر تکالیف قانونی سازمانی از مردم</p> <p>۶) انجام وظایف در مدت زمانی قانونی یا ابلاغ شده و اطلاع رسانی آن به مراجعین و پرهیز جدی از پذیرش درخواست های اداری در خارج از محیط اداری و یا ساعات غیر اداری</p> <p>۷) آموزش دانش، مهارت تخصصی، انضباط اداری و حقوق شهروندی به تمامی مدیران و کارکنان</p>
۳	پرهیز از هر گونه اعمال تبعیض در نظام ها، فرآیندها و تصمیمات اداری (موضوع ماده ۵ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۲	<p>۸) تدوین و اعلام فرآیندها و روبه های مشخص ارائه خدمات و انجام یکسان و بدون تبعیض آن ها نسبت به همه</p> <p>۹) پرهیز از اعمال سلیقه در اجرای قوانین و مقررات توسط مدیران و کارکنان بویژه پرهیز از تبعیض در اعمال صلاحیت ها و اختیارات اداری نظیر جذب نیروی انسانی، صدور مجوز و امثال آن ها</p>

<p>۱۰) ایجاد امکان دسترسی آسان و سریع مراجعین یا نماینده قانونی آن ها به خدمات دستگاه اجرایی بویژه ایجاد امکانات لازم جهت دسترسی آسان مراجعین به خدمات دولت الکترونیک از طریق مراجعه غیرحضوری و تضمین کیفیت این دسترسی از لحاظ سرعت، امنیت و پایین بودن هزینه مربوطه</p>	<p>۶</p>	<p>دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری (موضوع ماده ۶ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>	<p>۴</p>
<p>۱۱) پیش بینی امکانات و تسهیلات مناسب در موارد نیاز به مراجعات حضوری مردم به دستگاه اجرایی از طریق:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تجمیع فرآیندهای اداری مربوط به هر خدمت در یک مکان. • نصب تابلوهای راهنما در اطراف، ورودی و داخل ساختمان اداری. • پیش‌بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی برای رفاه مراجعین از جمله مبلمان، آب آشامیدنی، سرویس بهداشتی و حتی المقدور آسانسور و پارکینگ. • رعایت دقیق ساعت کار اداری و ارائه خدمات در تمام ساعت کار اداری. • پرهیز از ایجاد مزاحمت برای همسایگان، ساکنان محلی و سایر مردم. • تدوین فرم های مورد عمل متناسب با انواع فعالیت و خدمت دستگاه اجرایی و ارائه یا در دسترس قرار دادن آن ها به مراجعین • ارائه مناسب راهنمایی های لازم به مراجعین توسط کارکنان حتی در صورتی که تقاضای مراجعین در حیطه وظایفشان نباشد. <p>۱۲) ثبت درخواست های مراجعین (اعم از مکتوب یا الکترونیکی) و ارائه شماره پیگیری مربوطه و آشنا نمودن مراجعین با فرآیند، واحد و فرد رسیدگی کننده به درخواست آن ها و شروع فرآیند رسیدگی به تقاضای مراجعین بلافاصله بعد از ثبت آن و با رعایت نوبت و ترتیب مربوطه و اطلاع رسانی سریع به متقاضی در صورت نقص مدارک ارائه شده جهت تکمیل آن ها</p>			
<p>۱۳) ارائه خدمات بطور پیوسته و در همه روزها و ساعات کاری اعلام شده و پرهیز از تعطیلی ارائه خدمات در اوقات اداری حتی بمدت کوتاه و موقت با حضور دائم کارمند یا مأمور ارائه خدمت مربوطه و نیز حضور مستمر مقام تصمیم گیر(امضاء کننده یا مقام مجاز از سوی ایشان) در ساعات مراجعه مردم</p>			
<p>۱۴) بررسی، بازنگری و اصلاح مستمر فرآیندهای اداری و حذف رویه های زائد یا مخل در خدمت رسانی مطلوب و روان به مراجعین</p>			
<p>۱۵) اجتناب کارمندان از انجام امور شخصی در منظر مراجعین و بطور کلی در ساعات اداری</p>			

<p>۱۶) جمع آوری اطلاعات شخصی افراد حتی الامکان از خود آنان و صرفاً از طریق وسایل قانونی و شفاف و اصلاح و روزآمد کردن مستمر آن</p>			
<p>۱۷) استفاده از اطلاعات شخصی افراد فقط در جهت تحقق هدف اولیه آن و پرهیز از در اختیار گذاشتن آن ها به دستگاه ها و اشخاص غیرمسئول و اتخاذ تدابیر لازم جهت پیشگیری از مفقود یا افشاء اطلاعات شخصی افراد</p>	۳	<p>حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد (موضوع ماده ۷ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>	۵
<p>۱۸) پرهیز از رهگیری و شتود ارتباطات حضوری و غیرحضوری افراد(در صورت ضرورت در چهارچوب قانون)، پرهیز از انجام نظارت های الکترونیکی مفایر با حریم شخصی افراد و اعلام هشدار مکتوب به مراجعین در صورت ضرورت استفاده از امکانات نظارت الکترونیکی و نصب دوربین در محیط اداری</p>			
<p>۱۹) انطباق اقدامات و تصمیمات اداری با برنامه های از قبل اعلام شده به مردم و ارائه نسخه ای واحد از تصمیمات اداری اتخاذ شده به مراجعین ذی نفع با درج نکات و الزامات ذیل: الف- تاریخ و شماره تصمیم. ب- مشخصات متقاضی. ج- مستندات قانونی و استدلال های منجر به تصمیم اتخاذ شده. د- مفاد اصلی تصمیم. هـ- اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم. و- نام و سمت صادر کننده ابلاغیه.</p>			
<p>۲۰) ارائه گزارش عملکرد سالیانه به عموم</p>			
<p>۲۱) ایجاد دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز مردم و ارائه راهنمایی های لازم به مردم در خصوص نحوه دسترسی به اطلاعات دستگاه اجرایی(بصورت مکتوب و الکترونیکی)</p>	۶	<p>آگاهی بخشی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری به مردم و ایجاد امکان دسترسی ذی نفعان به اطلاعات مورد نیاز (موضوع ماده ۸ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>	۶
<p>۲۲) ارائه آموزش همگانی در زمینه حقوق و تکالیفشان در ارتباط با دستگاه اجرایی از طریق وسایل ارتباط جمعی، اطلاع رسانی عمومی در خصوص نظام ارائه خدمات سازمانی بطریق مناسب و حتی المقدور از طریق برگزاری نشست های خبری با اصحاب رسانه های موافق و منتقد و پرهیز از اعمال تبعیض در دعوت، شرکت، طرح پرسش، ارائه پاسخ و ... علیه رسانه های منتقد در برگزاری نشست های خبری سختگویی دستگاه اجرایی با رعایت نکات و الزامات اطلاع رسانی مناسب شامل: الف- مفید بودن اطلاعات قابل دسترس یا ارائه شده؛ ب- درست و روزآمد بودن اطلاعات قابل دسترس یا ارائه شده؛ ج- کامل و به موقع بودن فرآیند اطلاع رسانی.</p>			
<p>۲۳) اطلاع رسانی به مراجعین در خصوص نحوه استفاده از خدمات، نحوه مشارکت در فرآیندهای اداری، نحوه اعتراض به تصمیمات اداری و ارائه اطلاعات مورد نیاز جهت راهنمایی و آشنایی مراجعین حضوری و غیرحضوری با دستگاه اجرایی و فرآیندهای کاری آن از طریق: • نصب تابلو راهنما در میادین ورودی و معرض دید مراجعین و نیز تارنما (وب سایت) و درگاه (پرتال) اینترنتی. • تهیه و توزیع بروشور و کتاب راهنمای مراجعین. • راه اندازی خط تلفن گوید. • نصب نام، پست سازمانی و رئوس وظایف متصدیان انجام کار در محل استقرار آنان.</p>			
<p>۲۴) اطلاع رسانی مرحله ای فرآیند انجام کار به مراجعین حضوری و غیرحضوری از طرق مقتضی نظیر ارسال پیامک</p>			

۷	<p>امکان اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد از سوی مردم در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری (موضوع ماده ۹ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>	۳	<p>۲۵) ایجاد بستر و فرآیند مؤثر دریافت پیشنهادهای، انتقادات و ادعاهای نقض قوانین و مقررات و تخلفات اداری کارکنان از سوی مردم و همچنین نظرسنجی مستمر از مراجعین</p> <p>۲۶) نهادینه کردن فضای تحمل نظرات مخالف در واحدهای اداری و فراهم کردن امکان بیان نظرات انتقادی و در چارچوب قانون از سوی مراجعین و پرهیز از هرگونه اعلان و آگهی که مراجعین را از بیان نظرات انتقادی بترساند.</p> <p>۲۷) راه اندازی و روزآمد کردن سیستم های ارتباط دوسویه با مردم نظیر راه اندازی صندوق پیشنهادات و انتقادات، پست صوتی و درگاه(پرتال) سازمانی و امثالهم به منظور ارائه شناسنامه خدمات و فعالیت ها سازمانی به مراجعین و اخذ دیدگاه های آنان و انجام نظرسنجی مستمر از مراجعین در خصوص عملکرد کارکنان و واحدهای اداری و اعمال نتایج آن در اصلاح فرآیندها و تسویق و تنبیه کارکنان</p>
۸	<p>معصویت از شروط اجحاف آمیز در توافقها، معاملات و قراردادهای اداری (موضوع ماده ۱۰ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>	۱	<p>۲۸) بازبینی و اصلاح فرم ها و اسناد معاملات و قراردادهای اداری با رعایت الزامات مربوطه توسط واحدهای حقوقی، امور قراردادها و عناوین مشابه در دستگاه اجرایی و پرهیز از تحمیل شروط اجحاف آمیز به مراجعین در معاملات و قراردادهای اداری به شرح مندرج در ذیل ماده(۱۰) تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری</p>
۹	<p>امکان برخورداری اشخاص توانخواه از امتیازات خاص قانونی (موضوع ماده ۱۱ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>	۲	<p>۲۹) ایجاد بستر مناسب جهت خدمات دهی آسان و سریع به اشخاص توانخواه مطابق با مفاد آیین نامه اجرایی ماده (۳) قانون جامع حمایت از حقوق معلولان و اصلاحیه آن بویژه استفاده از علائم و اشکال قابل فهم برای اشخاص توانخواه در محیط اداری</p> <p>۳۰) ارائه آموزش نحوه برخورد با اشخاص توانخواه به مدیران و کارکنان و ارتقاء سامانه های ارتباطی دستگاه اجرایی جهت استفاده مستقلانه اشخاص توانخواه از خدمات آن ها</p>
۱۰	<p>فراهم نمودن امکان رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات مراجعین (موضوع ماده ۱۲ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>	۲	<p>۳۱) ایجاد بستر مناسب جهت رسیدگی مؤثر، منصفانه و سریع به شکایات و انتقادهای مردم حتی با امکان استفاده مردم از وکیل در مراحل رسیدگی اداری</p> <p>۳۲) رسیدگی به موقع و حل و فصل اختلافات میان مراجعین و متصدیان ارائه خدمت توسط مسئولین واحدهای ذی ربط در چارچوب قوانین و مقررات، پاسخ همراه با مدارا، سعه صدر و اخلاق اسلامی مراجع اداری به مراجعینی که مدعی اند در حق آن ها ظلم شده است و پرهیز از تعقیب قضایی یا اعمال بیامد منفی اداری برای مراجعینی که در چهارچوب قوانین و مقررات از عملکرد دستگاه اجرایی یا مقام مسئول ذی ربط در سطح رسانه ها انتقاد می کنند.</p>
۱۱	<p>فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین در اثر قصور یا تقصیر دستگاه اجرایی یا کارکنان آن (موضوع ماده ۱۳ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>	۲	<p>۳۳) ایجاد بستر مناسب جهت حفاظت از اشیاء، اسناد و اطلاعات دریافتی از مردم با رعایت الزامات و احتیاط های متعارف و هشدار به موقع به مردم در خصوص بروز هرگونه بلایای طبیعی و تهدیدها علیه سلامت عمومی و یا مواردی که ممکن است آسیب و زیانی به مردم برساند.</p> <p>۳۴) ایجاد بستر مناسب جهت جبران سریع و مؤثر خسارات وارده به مردم در اثر قصور یا تقصیر واحدهای اداری ذی ربط و کارکنان آنان مطابق فصل دهم از کتاب پنجم قانون مجازات اسلامی</p>

<p>۳۵) ابلاغ و نظارت بر رعایت الزامات تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری در ضوابط اعطای مجوز به مراکز ارائه دهنده خدمات عمومی، مؤسسات خصوصی حرفه ای، نهادهای صنفی و هر نوع مرکز ارائه دهنده خدمات عمومی که با اخذ مجوز از دستگاه اجرایی فعالیت می نمایند.</p>	۱	<p>اعمال نظارت مؤثر بر مراکز، مؤسسات، نهادهای صنفی و بطور کلی هر نوع مؤسسه ای که با اخذ مجوز از دستگاه اجرایی فعالیت می نماید. (موضوع بند ۱۵ ماده ۱۵ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>	۱۲
<p>۳۶) رصد مستمر اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری در تمامی واحدهای تابعه (ستاد و صف)، تشکیل جلسات و بهره گیری از نهادهای جامعه مدنی</p> <p>۳۷) همکاری و هماهنگی با سازمان اداری و استخدامی کشور (در سطح دستگاهی و ملی) / دبیرخانه شورای راهبردی توسعه مدیریت استان (در سطح استانی) و شرکت فعال در نشست ها و جلسات هم اندیشی مربوطه</p> <p>۳۸) انجام ابتکارات و خلاقیت ها در زمینه پیشبرد اهداف و تحقق مفاد تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری</p> <p>۳۹) ارائه گزارش تحلیلی نحوه اجرای مصوبه به سازمان اداری و استخدامی کشور / دبیرخانه شورای راهبردی توسعه مدیریت استان بصورت دوره ای و نوبه ای مطابق ماده (۱۸) تصویب نامه</p>	۴	<p>راهبری اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع بند ۴ ماده ۱۸ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>	۱۳
<p>۴۰) ارائه به موقع گزارش نقض یا عدم رعایت مفاد تصویبنامه به مراجع ذی صلاح دستگاه اجرایی جهت طرح در هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان از طریق مردم، کارکنان دستگاه متبوع و دستگاه های نظارتی درون و برون سازمانی و رسیدگی به موقع و مؤثر به گزارش تخلفات احتمالی توسط هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان و نیز اعمال تشویق و تنبیه واحدهای اداری و کارکنان آنان در راستای اجرای آراء صادره در آن هیأت ها</p>	۱	<p>اعمال ضمانت اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع ماده ۱۹ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>	۱۴