

# مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری



- عمومی، موسسات خصوصی حرفه ای عهده دار ارائه خدمات، نهادهای صنفی و هرنوع مراکز یا موسساتی که با اخذ مجوز از دستگاه های اجرایی به ارائه خدمت به مردم می پردازند رعایت تمام یا بخشهای مرتبط این مصوبه را از سوی آنها الزامی و بر این امر نظارت کنند.

## 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 مراجعینضمن استقرار در محل انتظار مناسب حق 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 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 بال واحد ذیربط.

روابط عمومی اداره کل آموزش فنی و حرفه ای خراسان شمالی

۰۵۸-۳۲۲۴۵۸۳۶-۸ [WWW.NKHTVTO.IR](http://WWW.NKHTVTO.IR)

## مسئولیت و فرایند اجرا

- 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 فرایندها و روش های انجام کار ، دستورالعمل استاندارد تارنمای دستگاه های اجرایی و درگاه های استانی ، آیین نامه اجرایی تبصره (۱) ماده (۲۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و سایر موارد ابلاغی انجام دهند.

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

## 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

## اصول و مبانی

- ۱- اداره شایسته امور کشور بر پایه ی قانون مداری ، کارآمدی ، پاسخگویی ، شفافیت ، عدالت و انصاف توسط همه مسئولین و کارکنان دستگاه های اجرایی الزامی است .
- ۲- رعایت قانون و انجام امور اداری مردم مبتنی بر اصل بی طرفی و پرهیز از هرگونه پیش داوری ، منفعت جویی یا غرض ورزی شخصی بدون در نظر گرفتن گرایش های 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 بی طرف 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 تاثیر 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 غیر طبقه بندی شده و مورد نیاز شهروندان توسط دستگاه های اجرایی.
- ۷- امکان دسترسی شهروندان به اطلاعات شخصی خود که توسط اشخاص و موسسات ارائه دهنده خدمات عمومی جمع آموری و نگهداری میشود و اجتناب از ارائه اطلاعات شخصی شهروندان به دیگران، بدون وجود قانون الزام آور یا رضایت خود فرد.

- ۸- امکان بهره گیری غیر تبعیض 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.

## مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری

- 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، فرایندها 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 اظهارنظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرایندهای 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 اجرایی و کارکنان آنها

## انتظارات از شهروندان برای رعایت حقوق دیگر شهروندان در نظام اداری

- 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 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 ، 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.