

# صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

«وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاَهُمْ فِي الْبُرِّ وَ  
الْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ  
عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا»



«...و به مجلس و دولت و دست‌اندرکاران توصیه می‌نمایم که قدر این ملت را بدانید و در خدمت‌گذاری به آنان خصوصا مستضعفان و محرومان و ستمدیدگان که نور چشمان ما و اولیای نعم همه هستند و جمهوری اسلامی ره آورد آنان و فداکاری آنان تحقق پیدا کرد و بقای آن نیز مرهون خدمات آنان است فروگذار نکنید و خود را از مردم و آنان را از خود بدانید و حکومت‌های طاغوتی را که چپاولگرانی بی فرهنگ و زورگویانی تهی مغز بودند و هستند را همیشه محکوم نمایید، البته با اعمال انسانی که شایسته یک حکومت اسلامی است»

صحیفه امام، ج ۲۱، ص ۴۱۲



«ممکن است ما انواع و اقسام کارها و برنامه‌ها را پیش رو داشته باشیم و اجرا کنیم. باید در میان آنها آن چه خدمت‌رسانی عمیق‌تر و ماندگارتر و زودبازده‌تر محسوب می‌شود، اولویت پیدا کند. به ویژه این کارها باید بیشتر در خدمت قشرهای مستضعف و محروم و محتاج جامعه صورت گیرد.»

**حدیث از امام علی (ع):**

**آنچه برای خود می پسندی، برای دیگران هم  
بپسند و آنچه برای خود نمی پسندی برای  
دیگران نپسند؛ با دیگران چنان رفتار کن که  
دوست داری با تو رفتار شود.**

**هر که در این سرا در آید**

**نانش دهید و از ایمانش میرسید**

**چه، آن کس که به درگاه باری تعالی به**

**جان ارزد**

**البته بر خوان بوالحسن به نان ارزد.**

**شیخ ابوالحسن خرقانی**

# سرفصل های حقوق شهروندی

منشور حقوق شهروندی

حقوق شهروندی در نظام اداری

دستورالعمل برنامه های ۹ گانه صیانت از حقوق شهروندی در دستگاه های اجرایی



# منشور حقوق شهروندی

مواد مختلف این منشور باید در هماهنگی و سازگاری با یکدیگر و در چارچوب نظام حقوقی موجود تفسیر و اجرا شود و **نباید** موجب کاهش **حقوق شهروندان ایرانی و حقوق اتباع** سایر کشورها که در قوانین و یا تعهدات بین المللی کشور شناسایی شده است، گردد.

## **الف- حق حیات، سلامت و کیفیت زندگی**

• ماده ۱- شهروندان از **حق حیات** برخوردارند. این حق را نمی توان از آنها **سلب** کرد **مگر به موجب قانون**. (نسل اول حقوق بشر)

**• ماده ۲-** شهروندان از حق زندگی شایسته و لوازم آن همچون آب بهداشتی، غذای مناسب، ارتقای سلامت، بهداشت محیط، درمان مناسب، دسترسی به دارو، تجهیزات، کالاها و خدمات پزشکی، درمانی و بهداشتی منطبق با معیارهای دانش روز و استانداردهای ملی، شرایط محیط زیستی سالم و مطلوب برای ادامه زندگی برخوردارند. (نسل دوم حقوق بشر)

**• ماده ۳-** حق زنان است که از برنامه ها و تسهیلات بهداشتی و درمانی مناسب و آموزش و مشاوره های مناسب برای تأمین سلامت جسمی و روانی در زندگی فردی، خانوادگی و اجتماعی در مراحل مختلف زندگی به خصوص دوران بارداری، زایمان، پس از زایمان و در شرایط بیماری، فقر یا معلولیت، برخوردار باشند. (تبعیض مثبت)

**• ماده ۴-** **حق کودکان** است که صرف نظر از جنسیت به طور خاص از هرگونه تبعیض، آزار و بهره کشی مصون و از حمایت های اجتماعی متناسب از جمله در حوزه سلامت، مراقبت در مقابل بیماری های روحی، روانی و جسمانی و خدمات بهداشتی و درمانی برخوردار باشند. (کنوانسیون حقوق کودک)

• **ماده ۵- حق توان خواهان** (شهروندان دارای معلولیت) و سالمندان نیازمند است که از امکانات درمانی و توانبخشی برای بهبودی و یا توانمند شدن در جهت زندگی مستقل و مشارکت در جنبه های زندگی بهره مند شوند. (تبعیض مثبت)

• **ماده ۶-** شهروندان حق دارند از محیط مساعد برای رشد فضایل اخلاقی و دینی و تعالی معنوی برخوردار شوند. دولت همه امکانات خود را برای تأمین شرایط لازم جهت بهره مندی از این حق به کار می گیرد و با مفاسد اخلاقی از جمله دروغ، ریا، تملق، نابردباری، بی تفاوتی، تنفر، بی اعتمادی، افراط گری و نفاق در جامعه مبارزه می کند.

## **ب- حق کرامت و برابری انسانی**

**ماده ۷-** شهروندان از کرامت انسانی و تمامی مزایای پیش بینی شده در قوانین و مقررات به نحو **یکسان بهره مند** هستند.

- **ماده ۸-** اعمال هرگونه **تبعیض ناروا** به ویژه در دسترسی شهروندان به **خدمات عمومی** نظیر خدمات بهداشتی و فرصت های شغلی و آموزشی ممنوع است. دولت باید از هرگونه **تصمیم و اقدام منجر به فاصله طبقاتی و تبعیض ناروا و محرومیت از حقوق شهروندی**، خودداری کند.
- **ماده ۹-** حیثیت و اعتبار شهروندان مصون از تعرض است. هیچ شخص، مقام یا رسانه ای به ویژه آنهایی که از بودجه و امکانات عمومی استفاده می کنند نباید با رفتار یا بیان اهانت آمیز نظیر هجو و افترا، حتی از طریق نقل قول، به اعتبار و حیثیت دیگران لطمه وارد کند.
- **ماده ۱۰-** **توهین، تحقیر یا ایجاد تنفر نسبت به قومیت ها و پیروان ادیان و مذاهب و گروه های مختلف اجتماعی و سیاسی، ممنوع است.**
- **ماده ۱۱-** **زنان حق** دارند در سیاست گذاری، قانون گذاری، مدیریت، اجرا و نظارت، مشارکت فعال و تأثیرگذار داشته و بر اساس **موازین اسلامی** از فرصت های اجتماعی برابر برخوردار شوند.

## پ- حق آزادی و امنیت شهروندی

- ماده ۱۲- آزادی های فردی و عمومی شهروندان مصون از تعرض است. هیچ شهروندی را نمی توان از این آزادی ها محروم کرد. محدود کردن این آزادی ها تنها به قدر ضرورت و به موجب قانون، صورت میگیرد.
- ماده ۱۳- هر شهروندی حق دارد از امنیت جانی، مالی، حیثیتی، **حقوقی، قضایی، شغلی، اجتماعی و نظایر آن برخوردار باشد.** هیچ مقامی نباید به نام **تأمین امنیت، حقوق و آزادی های مشروع شهروندان و حیثیت و کرامت آنان** را مورد تعرض و تهدید قرار دهد. اقدامات غیرقانونی به نام تأمین امنیت عمومی به ویژه تعرض به حریم خصوصی مردم ممنوع است.
- ماده ۱۴- شهروندان حق دارند در صورت تعرض غیرقانونی به آزادی و امنیت خود، در حداقل زمان ممکن و با نهایت سهولت به مراجع و مأموران تأمین کننده امنیت عمومی، دسترسی داشته باشند. مراجع و مأموران مذکور باید بدون وقفه و تبعیض و متناسب با تعرض یا تهدیدی که متوجه شهروندان شده است و با رعایت قوانین خدمات خود را ارائه دهند.

## ت- حق مشارکت در تعیین سرنوشت

- **ماده ۱۵-** شهروندان به شکل برابر از حق مشارکت در تعیین سرنوشت سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی خویش برخوردارند و میتوانند این حق را از طریق **همه پرسی یا انتخابات آزاد و منصفانه** اعمال کنند.
- **ماده ۱۶-** شهروندان برای مشارکت و نظارت در فرآیند انتخابات، برخورداری از امکانات و امتیازات دولتی (از جمله یارانه، تبلیغات رادیویی، تلویزیونی و مانند اینها)، بهره مندی از کمک های مردمی و سایر روش های تأمین هزینه های انتخاباتی، شکایت و اعتراض به تخلفات انتخاباتی نزد مقامات صلاحیت دار، از حقوق برابر برخوردارند.
- **ماده ۱۷-** تصمیمات، اقدامات یا اظهارات مقامات و مسئولان دولتی، عوامل اجرایی و نظارتی و مأمورین نظامی، انتظامی و امنیتی پیش از انتخابات، در جریان بررسی شرایط نامزدهای انتخاباتی و پس از انتخابات باید کاملاً شفاف، بی طرفانه و قانونمند باشد به گونه ای که حتی شائبه تقلب یا تخلف، یا حمایت از نامزد یا نامزدهای خاص به وجود نیاید.

- ماده ۱۸- صداوسیما و همه رسانه هایی که از بودجه یا اموال عمومی استفاده می کنند، باید **بی طرفی کامل** را در مراحل مختلف انتخابات رعایت کنند تا شائبه حمایت از نامزد یا نامزدهای خاص به وجود نیاید.

### ث- حق اداره شایسته و حسن تقدیر

- ماده ۱۹- شهروندان از حق اداره شایسته امور کشور بر پایه ی قانون مداری، کارآمدی، پاسخگویی، شفافیت، عدالت و انصاف برخوردارند. رعایت این حق توسط همه مسئولین و کارکنان الزامی است.
- ماده ۲۰- **حق شهروندان است که امور اداری آنها با رعایت قانون، بی طرفانه و به دور از هرگونه منفعت جویی یا غرض ورزی شخصی، رابطه خویشاوندی، گرایش های سیاسی و پیش داوری، در زمان معین و متناسب رسیدگی و انجام شود.**



- **ماده ۲۱-** حق شهروندان است که چنانچه تصمیمات نهادهای اداری و یا کارکنان را **خلاف قوانین و مقررات** بدانند، از طریق مراجعه به **مراجع اداری و قضائی صالح، تقاضای احقاق حق** کنند.
- **ماده ۲۲-** حق شهروندان است که از تصمیمات و اقدامات اداری که به نوعی حقوق و منافع مشروع آنها را تحت تأثیر قرار می دهند، آگاه شوند.
- **ماده ۲۳-** مقامات و مأموران اداری باید در روابط خود با شهروندان **پاسخگو و قابل دسترس** باشند و چنانچه درخواستی را رد کنند باید حسب تقاضا، به صورت مکتوب پاسخ داده و حداکثر راهنمایی را در چارچوب صلاحیت های خود ارائه نمایند.
- **ماده ۲۴-** حق شهروندان است که از دولتی برخوردار باشند که متعهد به رعایت اخلاق حسنه، راستگویی، درستکاری، امانتداری، مشورت، حفظ بیت المال، رعایت حق الناس، توجه به وجدان و افکار عمومی، اعتدال و تدبیر و پرهیز از تندروی، شتابزدگی، خودسری، فریبکاری، مخفیکاری و دستکاری در اطلاعات و پذیرفتن مسئولیت تصمیمات و اقدامات خود، عذرخواهی از مردم در قبال خطاها، استقبال از نظرات مخالفین و منتقدین و نصب و عزل بر مبنای شایستگی و توانایی افراد باشد.

## ج- حق آزادی اندیشه و بیان

- ماده ۲۵- شهروندان از حق آزادی اندیشه برخوردارند. **تفتیش عقاید ممنوع است** و هیچکس را نمی توان به صرف داشتن عقیده ای مورد تعرض و مؤاخذه قرارداد.
- ماده ۲۶- هر شهروندی از **حق آزادی بیان برخوردار است**. این حق باید در چارچوب حدود مقرر در قانون اعمال شود. شهروندان حق دارند نظرات و اطلاعات راجع به موضوعات مختلف را با استفاده از وسایل ارتباطی، آزادانه جستجو، دریافت و منتشر کنند. دولت باید آزادی بیان را به طور خاص در عرصه های ارتباطات گروهی و اجتماعی و فضای مجازی از جمله روزنامه، مجله، کتاب، سینما، رادیو، تلویزیون و شبکه های اجتماعی و مانند **این ها طبق قوانین تضمین کند**.
- ماده ۲۷- شهروندان حق دارند اندیشه، خلاقیت و احساس خود را از طرق مختلف آفرینش فکری، ادبی و هنری با **رعایت قوانین و حقوق دیگران بیان کنند**.

- ماده ۲۸- شهروندان از حق نقد، ابراز نارضایتی، دعوت به خیر، نصیحت در مورد عملکرد حکومت و نهادهای عمومی برخوردارند. **دولت موظف به ترویج و گسترش فرهنگ انتقادپذیری، تحمل و مداراست.**

- ماده ۲۹- دولت از آزادی، استقلال، تکثر و تنوع رسانه ها در چارچوب قانون حمایت میکند. هیچ مقامی حق ندارد **برخلاف موازین قانونی برای انتشار یا عدم انتشار اطلاعات یا مطالب درصدد اعمال فشار بر مطبوعات و سایر رسانه ها برآید یا به سانسور یا کنترل نشریات و سایر رسانه ها مبادرت نماید.**

### **چ- حق دسترسی به اطلاعات**

- ماده ۳۰- حق شهروندان است که به اطلاعات عمومی موجود در مؤسسات عمومی و مؤسسات خصوصی ارائه دهنده خدمات عمومی دسترسی داشته باشند. همه دستگاه ها و **نهادهای موظف به انتشار مستمر اطلاعات غیر طبقه بندی شده و مورد نیاز جامعه می باشند.**

- **ماده ۳۱-** حق شهروندان است که به اطلاعات شخصی خود که توسط اشخاص و مؤسسات ارائه دهنده خدمات عمومی جمع آوری و نگهداری می شود دسترسی داشته باشند و در صورت مشاهده اشتباه، خواستار اصلاح این اطلاعات گردند. اطلاعات خصوصی مربوط به افراد را نمی توان در اختیار دیگران قرار داد، مگر به موجب قانون یا با رضایت خود افراد.

- **ماده ۳۲-** کودکان حق دارند به اطلاعات مناسب با سن خود دسترسی داشته باشند و نباید در معرض محتوای غیراخلاقی، خشونت آمیز یا هر نوع **محتوایی قرار گیرند** که موجب غلبه ترس یا بروز آسیب جسمی یا روانی شود.

### **ح- حق دسترسی به فضای مجازی**

- **ماده ۳۳-** حق شهروندان است که آزادانه و بدون تبعیض از امکان دسترسی و برقراری ارتباط و کسب اطلاعات و دانش در فضای مجازی بهره مند شوند. این حق از جمله شامل احترام به تنوع فرهنگی، زبانی، سنت ها و باورهای مذهبی و مراعات موازین اخلاقی در فضای مجازی است. **ایجاد هرگونه محدودیت (مانند فیلترینگ، پارانیت، کاهش سرعت یا قطعی شبکه) بدون مستند قانونی صریح ممنوع است.**

• ماده ۳۴- حق شهروندان است که از **مزایای دولت الکترونیک و تجارت الکترونیک**، فرصت های آموزشی و توانمندسازی کاربران به صورت **غیر تبعیض آمیز برخوردار شوند**.

• ماده ۳۵- حق شهروندان است که از امنیت سایبری و فناوری های ارتباطی و اطلاع رسانی، حفاظت از داده های شخصی و حریم خصوصی برخوردار باشند.

### **خ- حق حریم خصوصی**

• ماده ۳۶- حق هر شهروند است که حریم خصوصی او محترم شناخته شود. **محل سکونت، اماکن و اشیاء خصوصی و وسایل نقلیه شخصی از تفتیش و بازرسی مصون است، مگر به حکم قانون**.

• ماده ۳۷- تفتیش، گردآوری، پردازش، به کارگیری و افشای نامه ها اعم از الکترونیکی و غیر الکترونیکی، اطلاعات و داده های شخصی و نیز سایر مراسلات پستی و ارتباطات از راه دور نظیر ارتباطات تلفنی، نمابر، بیسیم و ارتباطات اینترنتی خصوصی و مانند اینها ممنوع است مگر به موجب قانون.

- **ماده ۳۸ -** گردآوری و انتشار اطلاعات خصوصی شهروندان جز با رضایت آگاهانه یا به حکم قانون ممنوع است.
- **ماده ۳۹ - حق شهروندان است که از اطلاعات شخصی آنها که نزد دستگاهها و اشخاص حقیقی و حقوقی است، حفاظت و حراست شود.** در اختیار قرار دادن و افشای اطلاعات شخصی افراد ممنوع است و در صورت لزوم به درخواست نهادهای قضایی و اداری صالح منحصرأ در اختیار آنها قرار میگیرد. هیچ مقام و مسئولی حق ندارد بدون مجوز صریح قانونی، اطلاعات شخصی افراد را در اختیار دیگری قرار داده یا آنها را افشا کند.
- **ماده ۴۰ - هرگونه بازرسی و تفتیش بدنی باید با رعایت قوانین، احترام لازم و با استفاده از روش ها و ابزار غیر اهانت آمیز و غیر آزاردهنده انجام شود.** همچنین آزمایش ها و اقدامات پزشکی اجباری بدون مجوز قانونی ممنوع است.
- **ماده ۴۱ -** کنترل‌های صوتی و تصویری خلاف قانون در محیط های کار، اماکن عمومی، فروشگاه ها و سایر محیط های ارائه خدمت به عموم، ممنوع است.

- ماده ۴۲ - حق شهروندان است که حرمت و حریم خصوصی آنها در رسانه ها و تریبون ها رعایت شود. در صورت نقض حرمت افراد و ایجاد ضرر مادی یا معنوی، مرتکبین طبق مقررات قانونی مسئول و موظف به جبران خسارت میباشند.

## **د- حق تشکیل، تجمع و راهپیمایی**

- ماده ۴۳ - شهروندان از حق تشکیل، عضویت و فعالیت در احزاب، جمعیتها، انجمنهای اجتماعی، فرهنگی، علمی، سیاسی و صنفی و سازمانهای مردم نهاد، با رعایت قانون، برخوردارند. هیچکس را نمیتوان از شرکت در آنها منع کرد یا به شرکت در یکی از آنها مجبور ساخت. عضویت یا عدم عضویت نباید موجب سلب یا محدودیت حقوق شهروندی یا موجب تبعیض ناروا شود.
- ماده ۴۴ - حق شهروندان است که در قالب اتحادیه ها، انجمنها و نظامهای صنفی در سیاستگذاریها، تصمیم گیری ها و اجرای قانون مشارکت مؤثر داشته باشند.

- ماده ۴۵ - فعالیت های مدنی در حوزه های حقوق شهروندی حق هر شهروند است. سازمان های مردم نهاد باید حق دسترسی به اطلاعات و دادگاه صالح را برای دادخواهی در مورد نقض حقوق شهروندی داشته باشند. (NGO)

- ماده ۴۶ - حق شهروندان است که آزادانه و با رعایت قانون نسبت به تشکیل اجتماعات و راهپیمایی ها و شرکت در آنها اقدام کنند و از بی طرفی دستگاه های مسئول و حفاظت از امنیت اجتماعات برخوردار شوند.

## **ذ- حق تابعیت، اقامت و آزادی رفت و آمد**

- ماده ۴۷ - حق مسلم هر فرد ایرانی است که از مزایای تابعیت ایران بهره مند شود و کسی نمی تواند مانع استیفای این حق شود.

- ماده ۴۸ - حق هر شهروند است که آزادانه در داخل کشور رفت و آمد کند و از ایران خارج و یا به ایران وارد شود، مگر اینکه به موجب قانون این حق محدود شده باشد.



- **ماده ۴۹-** حق شهروندان است که در هر نقطه از سرزمین ایران، اقامت و سکونت کنند. هیچکس را نمی توان از محل اقامت خود تبعید کرد یا از اقامت در محل موردعلاقه اش ممنوع یا به اقامت در محلی مجبور ساخت مگر در مواردی که قانون مقرر میدارد.

- **ماده ۵۰-** اتباع ایرانی در هر نقطه از جهان حق دارند از خدمات و حمایت های حقوقی، کنسولی و سیاسی دولت ایران بهره مند شوند. (حمایت دیپلماتیک)

### • **ر- حق تشکیل و برخورداری از خانواده**

- **ماده ۵۱-** حق شهروندان است که با رضایت کامل، آزادانه و بدون هیچگونه اجباری نسبت به ازدواج و تشکیل خانواده، با رعایت قانون مربوط اقدام نمایند.

- **ماده ۵۲-** حق شهروندان است که از امکانات آموزشی، مشاوره ای و پزشکی لازم در امر ازدواج بهره مند باشند.

- **ماده ۵۳-** حق شهروندان است که از تدابیر و حمایت های لازم برای تشکیل، تحکیم، تعالی و ایمن سازی خانواده، تسهیل ازدواج مبتنی بر ارزش ها و سنت های دینی و ملی برخوردار شوند.

- **ماده ۵۴-** حق همه شهروندان **به ویژه زنان و کودکان است** که از تعرض و خشونت گفتاری و رفتاری دیگران در تمام محیط های خانوادگی و اجتماعی مصون باشند و در صورت بروز هر نوع خشونت امکان دسترسی آسان به مکان های امن و **نهادهای امدادی، درمانی و قضایی** جهت احقاق حق خود را داشته باشند.

- **ماده ۵۵-** حق کودکان است که از والدین و سرپرستان صلاحیت دار بهره مند باشند. جدا کردن کودکان از والدین و سرپرستان قانونی آنها، صرفاً بر اساس قانون خواهد بود.

### • **ز- حق برخورداری از دادخواهی عادلانه**

- **ماده ۵۶-** حق شهروندان است که به منظور **دادخواهی آزادانه و با سهولت** به مراجع صالح و بی طرف قضایی، انتظامی، اداری و نظارتی، دسترسی داشته باشند. هیچکس را نمی توان از این حق محروم کرد.

- **ماده ۵۷-** **اصل بر براءت است** و هیچکس مجرم شناخته نمی شود مگر اینکه اتهام او در دادگاه های صالح و با رعایت اصول دادرسی عادلانه از جمله اصل قانونی بودن جرم و مجازات، استقلال و بی طرفی مرجع قضایی و قضات، حق دفاع، شخصی بودن مسئولیت جزایی، رسیدگی در مدت زمان معقول و بدون اطاله دادرسی و با حضور وکیل، اثبات شود. احکام باید مستدل و مستند به قوانین و اصول مربوط صادر شود.

- **ماده ۵۸-** حق شهروندان است که از بدو تا ختم فرایند دادرسی در مراجع قضایی، انتظامی و اداری **به صورت آزادانه و کیل انتخاب** نمایند. اگر افراد توانایی انتخاب وکیل در مراجع قضایی را نداشته باشند باید برای آنها امکانات تعیین وکیل فراهم شود. در راستای استیفای خدشه ناپذیر حق دفاع، از استقلال حرف های وکلا حمایت خواهد شد.
- **ماده ۵۹-** اصل، برگزاری **علنی محاکمات است** و شهروندان حق دارند در صورت تمایل در جلسات رسیدگی حضور یابند. موارد استثنا صرفاً به حکم قانون می باشد.
- **ماده ۶۰-** شهروندان (اعم از متهم، محکوم و قربانی جرم) **از حق امنیت و حفظ مشخصات هویتی شان** در برابر مراجع قضایی، انتظامی و اداری برخوردارند و **نباید کمترین خدشه ای به شان، حرمت و کرامت انسانی آنها وارد شود. هرگونه رفتار غیرقانونی مانند شکنجه جسمی یا روانی، اجبار به ادای شهادت یا ارائه اطلاعات، رفتار توأم با تحقیر کلامی یا عملی، خشونت گفتاری یا فیزیکی و توهین به متهم یا محکوم، نقض حقوق شهروندی است** و علاوه بر اینکه موجب پیگرد قانونی است، نتایج حاصل از این رفتارها نیز قابل استناد علیه افراد نیست.
- **ماده ۶۱-** محاکمه شهروندانی که با **اتهامات سیاسی یا مطبوعاتی** مواجه می باشند صرفاً در دادگاه های دادگستری، به صورت علنی و با **حضور هیئت منصفه** انجام می شود. انتخاب اعضای هیئت منصفه باید تجلی وجدان عمومی و برآیند افکار و نظرات گروه های اجتماعی مختلف باشد.

- ماده ۶۲- حق شهروندان است که از **بازداشت خودسرانه و بازرسی فاقد مجوز مصون باشند**. هرگونه تهدید، اعمال فشار و محدودیت بر خانواده و بستگان افراد در معرض اتهام و بازداشت ممنوع است.
- ماده ۶۳- حق شهروندان است که از تمامی **حقوق دادخواهی خود از جمله اطلاع از نوع و علت اتهام و مستندات** قانونی آن و انتخاب وکیل آگاهی داشته باشند و از فرصت مناسب برای ارائه شکایت یا دفاعیات خود، ثبت دقیق مطالب ارائه شده در همه مراحل دادرسی، نگهداری در بازداشتگاه ها یا زندان های قانونی و اطلاع خانواده از بازداشت بهره مند شوند.
- ماده ۶۴- بازداشت شدگان، محکومان و زندانیان حق دارند که از حقوق شهروندی مربوط به خود از قبیل تغذیه مناسب، پوشاک، مراقبت های بهداشتی و درمانی، ارتباط و اطلاع از خانواده، خدمات آموزشی و فرهنگی، انجام عبادات و احکام دینی بهره مند باشند.
- ماده ۶۵- **تجدید نظرخواهی** از احکام دادگاه های کیفری، حقوقی، اداری و مراجع شبه قضایی بر اساس معیارهای قانونی، **حق شهروندان است**.

- **ماده ۶۶-** حق همه بازداشت شدگان موقت و محکومان است که پس از پایان بازداشت یا اجرای حکم به زندگی شرافتمندانه خود بازگردند و از همه حقوق شهروندی به ویژه اشتغال به کار برخوردار شوند. محرومیت اجتماعی هر محکوم جز در موارد مصرح قانونی و در حدود و زمان تعیین شده ممنوع است.

- **ماده ۶۷-** دولت با همکاری سایر قوا و مراجع حاکمیتی برای ارتقای نظام حقوقی ایران و ایجاد الگوی کارآمد، با تأکید بر رعایت حقوق دادخواهی، اقدامات لازم را معمول خواهد داشت.

## **ژ- حق اقتصاد شفاف رقابتی**

- **ماده ۶۸-** شهروندان در **حق دستیابی به فرصت های اقتصادی و امکانات و خدمات عمومی** و دولتی برابرند. انعقاد قراردادها و پیمان های بخش عمومی و دولتی با بخش خصوصی و اعطای هر نوع مجوز در حوزه اقتصادی به شهروندان باید با رعایت قوانین و مقررات مربوط و رقابت منصفانه در دستیابی به فرصتها و امکانات انجام شود.

- **ماده ۶۹ -** حق شهروندان است که از فرایند وضع، تغییر و اجرای سیاست ها، قوانین و مقررات اقتصادی اطلاع داشته باشند و نظرات خود را به اطلاع مرجع تصویب کننده برسانند و با فاصله زمانی مناسب از اتخاذ تصمیمات متفاوت با سیاست ها و رویه های پیشین مطلع شوند تا بتوانند خود را برای وقوع تغییرات آماده کنند و پس از اتخاذ تصمیم و برای رعایت اصل شفافیت، شهروندان حق دارند با اطلاع رسانی عمومی از تصمیمات آگاهی یابند.
- **ماده ۷۰ -** حق شهروندان است که به صورت برابر و با شفافیت کامل از اطلاعات اقتصادی و از جمله اطلاعات مربوط به برگزاری مزایده ها و مناقصه ها مطلع شوند.
- **ماده ۷۱ -** دولت فضای قانونمند، شفاف و رقابتی منصفانه را برای انجام انواع فعالیتهای اقتصادی شهروندان و امنیت سرمایه گذاری آنها تضمین می کند.
- **ماده ۷۲ -** دولت به منظور تأمین حقوق اقتصادی شهروندان و **به حداکثر رساندن مشارکت آحاد جامعه** در فعالیتهای اقتصادی، شرایط لازم در خصوص تأمین امنیت سرمایه گذاری، ساده سازی، صراحت و ثبات در تصمیمات اقتصادی، گسترش مناسبات و پیوندهای منطقه ای، ایجاد تمهیدات لازم را برای حضور فعالان اقتصادی ایران در بازارهای جهانی، حمایت از نوسازی و تجهیز بنگاه های تولیدی به دانش روز، تنظیم هدفمند صادرات و واردات، مقابله با جرائم سازمان یافته اقتصادی، پولشویی و قاچاق کالا و ارز فراهم می کند.

## س- حق مسکن

- ماده ۷۳- حق شهروندان است که از مسکن **ایمن و متناسب با نیاز خود و خانواده شان بهره مند شوند**. دولت بر اساس نیاز و با رعایت اولویت و امکانات زمینه استیفای این حق را فراهم می نماید.
- ماده ۷۴- دولت با اتخاذ تدابیر و وضع مقررات لازم، زمینه تأمین و بهبود وضعیت مسکن متناسب با ویژگی های بومی و ارزش های فرهنگی، اجرای مقررات ملی ساختمان و طرح های بهینه سازی مصرف انرژی را فراهم می نماید.

## ش- حق مالکیت

- ماده ۷۵- حق مالکیت شخصی شهروندان محترم است. هیچ شخص یا مقامی نمی تواند مالکیت دیگری را سلب، یا اموال او را مصادره یا ضبط یا توقیف کند یا نسبت به حقوق مالی یا مالکیت او ممانعت، مزاحمت یا محدودیت ایجاد کند، مگر به موجب قانون.
- ماده ۷۶- **انواع مالکیت های فکری** از جمله مالکیت ادبی، هنری و صنعتی با رعایت قانون، محترم و مورد حمایت است و شهروندان حق دارند که در چهارچوب قانون از حمایت های لازم برای خلق و عرضه آثار هنری و انتفاع از حقوق مادی و معنوی ناشی از آنها در داخل و خارج از کشور برخوردار شوند.

## ص - حق اشتغال و کار شایسته

- ماده ۷۷ - حق شهروندان است که آزادانه و بدون تبعیض و با رعایت قانون، شغلی را که به آن تمایل دارند انتخاب نمایند و به آن اشتغال داشته باشند. هیچکس نمیتواند به دلایل قومیتی، مذهبی، جنسیتی و یا اختلاف نظر در گرایش های سیاسی و یا اجتماعی این حق را از شهروندان سلب کند.
- ماده ۷۸ - شهروندان از حق **فرصت برابر در دسترسی به مشاغل و انتخاب** آزادانه حرفه موردنظر خود طبق موازین قانونی به گونه ای که قادر به تأمین معاش خود به صورت منصفانه و آبرومندانه باشند، برخوردارند. دولت شرایط مناسب را برای تحقق این حق تضمین و بر آن نظارت می نماید.
- ماده ۷۹ - حق شهروندان است که از آموزش های لازم درباره مشاغل بهره مند شوند.
- ماده ۸۰ - حق شهروندان است که **از بهداشت محیطی و کاری سالم و ایمن و تدابیر ضروری** برای پیشگیری از آسیب های جسمی و روحی در محیط های کار بهره مند باشند.
- ماده ۸۱ - شهروندان از **حیث نقض قوانین و مقررات کار، حق دادخواهی در برابر مراجع قانونی را دارند.**



- **ماده ۸۲-** به کارگیری، ارتقا و اعطای امتیازات به کارکنان باید مبتنی بر تخصص، شایستگی و توانمندی های متناسب با شغل باشد و رویکردهای سلیقه ای، جناحی و تبعیض آمیز و استفاده از روش های ناقض حریم خصوصی در فرایند گزینش ممنوع است.

- **ماده ۸۳-** **حق زنان است که از فرصتهای شغلی مناسب و حقوق و مزایای برابر با مردان در قبال کار برابر، برخوردار شوند.**

- **ماده ۸۴-** **اشتغال اجباری کودکان به کار ممنوع است. موارد استثناء که در جهت منافع و مصالح آنان باشد صرفاً به حکم قانون مجاز می باشد.**

## **ض- حق رفاه و تامین اجتماعی**

- **ماده ۸۵-** آرامش، شادابی و امید به آینده ای بهتر، خودسازی معنوی و توان افزایی اجتماعی، برخورداری از زندگی امن و آرام، داشتن فرصت و امکان برای همراهی بیشتر با خانواده، تفریح، ورزش و گردشگری حق هر شهروند است.

- **ماده ۸۶-** حق هر شهروند است که از رفاه عمومی و تأمین اجتماعی و خدمات امدادی بهره مند شود.

- ماده ۸۷- حق شهروندان است که **در صورت بیکاری ناخواسته، طبق قانون از حقوق بیمه بیکاری برخوردار شوند.**
- ماده ۸۸- حق **شهروندان روستانشین و عشایر** است که حسب مورد از حقوقی چون توسعه روستایی، بیمه و تأمین اجتماعی و ایمن سازی محیط زندگی بهره مند شوند.
- ماده ۸۹- حق همه شهروندان **به ویژه زنان** است که به امکانات ورزشی و آموزشی و تفریحات سالم، دسترسی داشته باشند و بتوانند با حفظ فرهنگ اسلامی ایرانی در عرصه های ورزشی ملی و جهانی حضور یابند.
- ماده ۹۰- **حق زنان است** که از تغذیه سالم در دوران بارداری، زایمان سالم، مراقبت های بهداشتی پس از زایمان، مرخصی زایمان و درمان بیماری های شایع زنان بهره مند شوند.
- ماده ۹۱- حق شهروندان است که از محیط زندگی عاری از آسیب های فردی و اجتماعی از جمله مواد مخدر و روانگردان برخوردار باشند. گروه های آسیب پذیر و مددجویان از اقدامات مؤثر دولت در زمینه توانمندسازی، امید به زندگی و اعمال سیاست های تأمینی برخوردار می شوند.
- ماده ۹۲- **حق جامعه ایثارگران و خانواده های معظم آنان است که به طور خاص از تمهیدات ضروری** برای توانمندسازی فردی و جمعی برای حضور و مشارکت مؤثر در عرصه های مختلف فرهنگی، سیاسی و اجتماعی برخوردار شوند.

- **ماده ۹۳-** دولت از حقوق بیمه شدگان حمایت می کند و این حمایت شامل تضمین فضای رقابتی، نظارت بر فعالیت بیمه گران و نهادهای بیمه ای، تنظیم روابط بیمه گر و بیمه گزار و بهبود سازوکارهای رسیدگی به دادخواهی بیمه شدگان و سایر ذینفعان می باشد.

- **ماده ۹۴-** شهروندان حق دسترسی به کالاها و خدمات استاندارد را دارند به گونه ای که بهداشت یا سلامت آنها را با مخاطره مواجه نکند.

### **ط- حق دسترسی و مشارکت فرهنگی**

- **ماده ۹۵-** برخورداری از آثار و فواید توسعه فرهنگی و پیشرفت های علمی، مشارکت در حیات فرهنگی و حمایت متوازن از جنبه های مختلف فرهنگ حق شهروندان است.

- **ماده ۹۶-** تنوع و تفاوت های فرهنگی مردم ایران به عنوان بخشی از میراث فرهنگی در چارچوب هویت ملی مورد احترام است.

- **ماده ۹۷-** شهروندان فارغ از تفاوت های قومی و مذهبی از حق ارتباطات بین فرهنگی برخوردارند.

- **ماده ۹۸-** دولت مکلف به حفظ و حراست از میراث تمدنی و فرهنگی و حفظ آثار، بناها و یادبودهای تاریخی صرف نظر از تعلق آنها به گروه های مختلف فرهنگی است.

- **ماده ۹۹-** شهروندان حق دارند از امکانات لازم برای مشارکت در حیات فرهنگی خود و همراهی با دیگر شهروندان از جمله در تأسیس تشکل‌ها، انجمن‌ها، برپایی آیین‌های دینی و قومی و آداب و رسوم فرهنگی با رعایت قوانین برخوردار باشند.
- **ماده ۱۰۰-** فعالان عرصه‌های هنری حق دارند در فضای غیرانحصاری آزادانه فعالیت کنند. دولت موظف است تدابیر لازم برای جلب مشارکت رقابتی بخش خصوصی در مراحل تولید و عرضه آثار هنری را فراهم کند.
- **ماده ۱۰۱- شهروندان از حق یادگیری و استفاده و تدریس زبان و گویش محلی خود برخوردارند.**
- **ماده ۱۰۲- شهروندان در انتخاب نوع پوشش خود متناسب با عرف و فرهنگ اجتماعی و در چارچوب موازین قانونی آزاد هستند.**
- **ماده ۱۰۳-** حق همه شهروندان به ویژه زنان است که ضمن برخورداری از مشارکت و حضور در فضاها و مراکز عمومی، تشکل‌ها و سازمان‌های اجتماعی، فرهنگی و هنری مخصوص خود را تشکیل دهند.

## ظ- حق آموزش و پژوهش

- ماده ۱۰۴- شهروندان از حق آموزش برخوردارند. **آموزش ابتدایی اجباری و رایگان است. دولت زمینه دسترسی به آموزش رایگان تا پایان دوره متوسطه را فراهم می سازد** و وسایل تحصیلات عالی را تا سرحد نیاز و ضرورت کشور به طور رایگان گسترش می دهد. دولت آموزش پایه را برای افراد فاقد آموزش ابتدایی فراهم می آورد.
- ماده ۱۰۵- همه استادان و دانشجویان حق بهره مندی از مزایای آموزشی و پژوهشی از جمله ارتقا را دارند. اعطای تسهیلات و حمایت های علمی از جمله فرصت مطالعاتی، بورسیه و غیره صرفاً باید بر اساس توانمندی های علمی، شایستگی، فارغ از گرایش های جناحی و حزبی و مانند اینها باشد.
- ماده ۱۰۶- **جوامع علمی، حوزوی و دانشگاهی از آزادی و استقلال علمی برخوردارند**، استادان، طلاب و دانشجویان در اظهارنظر آزادند و آنها را نمی توان به صرف داشتن یا ابراز عقیده در محیط های علمی مورد تعرض و مواخذه قرار داد یا از تدریس و تحصیل محروم کرد. اساتید و دانشجویان حق دارند نسبت به تأسیس تشکل های صنفی، سیاسی، اجتماعی، علمی و غیره و فعالیت در آنها اقدام کنند.
- ماده ۱۰۷- **دانشگاه باید مکانی امن برای استادان و دانشجویان باشد.** مسئولان دانشگاه باید برای تضمین امنیت دانشجویان اهتمام جدی ورزند. رسیدگی به تخلفات انضباطی دانشجویان باید با رعایت حق دادخواهی، اصول دادرسی منصفانه و دسترسی به مراجع صالح مستقل و بی طرف و با رعایت حق دفاع و تجدید نظرخواهی، در حداقل زمان و بدون تأخیر، مطابق با مقررات انجام شود.

- **ماده ۱۰۸-** حق دانش آموزان است که از آموزش و پرورشی برخوردار باشند که منجر به شکوفایی شخصیت، استعدادها و توانائی های ذهنی و جسمی و احترام به والدین و حقوق دیگران، هویت فرهنگی، ارزش های دینی و ملی شود و آنها را برای داشتن زندگی اخلاقی و مسئولانه توأم با تفاهم، مسالمت، مدارا و مروت، انصاف، نظم و انضباط، برابری و دوستی بین مردم و احترام به محیط زیست و میراث فرهنگی آماده کند.
- **ماده ۱۰۹-** **حق دانش آموزان است که شخصیت و کرامت آنان مورد احترام قرار گیرد. نظرات کودکان در مسائل مربوط به زندگی شان باید شنیده شود و مورد توجه قرار گیرد.**
- **ماده ۱۱۰-** **هیچکس حق ندارد موجب شکل گیری تنفرهای قومی، مذهبی و سیاسی در ذهن کودکان شود یا خشونت نسبت به یک نژاد یا مذهب خاص را از طریق آموزش یا تربیت یا رسانه های جمعی در ذهن کودکان ایجاد کند.**
- **ماده ۱۱۱-** **توان خواهان باید به تناسب توانایی از فرصت و امکان تحصیل و کسب مهارت برخوردار باشند و معلولیت نباید موجب محرومیت از حق تحصیل دانش و مهارت های شغلی شود.**

## ع- حق محیط زیست سالم و توسعه پایدار (نسل سوم حقوق بشر)

- ماده ۱۱۲- حفاظت از محیط زیست که نسل امروز و نسل های بعد باید در آن حیات اجتماعی رو به رشدی داشته باشند وظیفه ای همگانی است. از این رو فعالیت های اقتصادی و غیر آنکه با آلودگی محیط زیست یا تخریب غیرقابل جبران آن همراه باشد، ممنوع است. حفاظت، به سازی و زیباسازی محیط زیست و گسترش فرهنگ حمایت از محیط زیست حق شهروندان است و دولت این حق را در برنامه ها، تصمیمات و اقدام های توسعه ای، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، دفاعی و امنیتی مدنظر قرار می دهد و با آلودگی و تخریب محیط زیست مقابله می کند.
- ماده ۱۱۳- هر شهروند حق بهره مندی از محیط زیست سالم، پاک و عاری از انواع آلودگی، از جمله آلودگی هوا، آب و آلودگی های ناشی از امواج و تشعشعات مضر و آگاهی از میزان و تبعات آلاینده های محیط زیست را دارد. دستگاه های اجرایی برای کاهش آلاینده های زیست محیطی به ویژه در شهرهای بزرگ تدابیر لازم را اتخاذ می کنند.
- ماده ۱۱۴- هرگونه اقدام به منظور توسعه زیربنایی و صنعتی مانند احداث سدها و راه ها و صنایع استخراجی، پتروشیمی یا هسته ای و مانند آن باید پس از ارزیابی تأثیرات زیست محیطی انجام شود. **اجرای طرح های توسعه ای منوط به رعایت دقیق ملاحظات زیست محیطی خواهد بود.**

- **ماده ۱۱۵-** دولت با ایفای نقش بین المللی مؤثر از طریق همکاری های اقتصادی، تبادل اطلاعات، انتقال دانش فنی و مبادله فرهنگی برای تحقق توسعه پایدار همه جانبه و متوازن و رفع موانع بین المللی اقدام خواهد نمود. حق شهروندان است که از مزایا و منافع فناوری های نو در کلیه زمینه ها از جمله بهداشتی، پزشکی، دارویی، غذایی، اقتصادی و تجاری بهره مند شوند.

### **غ- حق صلح، امنیت و اقتدار ملی**

- **ماده ۱۱۶-** حق شهروندان است که از سیاست خارجی شفاف و صلح طلبانه در چارچوب منافع و امنیت ملی، برخوردار باشند. دولت با رعایت اصول عزت، حکمت و مصلحت، برقراری، حفظ و ارتقای روابط و مناسبات پایدار با کشورها و سازمان های بین المللی را دنبال می کند و با استفاده از ابزارهای دیپلماتیک و روش های خردمندانه برای ترویج و تقویت گفتمان صلح، صیانت از حقوق بشر و کرامت انسان ها، مبارزه با خشونت و افراطی گری و دفاع از حقوق مظلومان تلاش می کند.



- ماده ۱۱۷- دولت برای حمایت از حقوق ایرانیان خارج از کشور و بهبود وجهه بین المللی ایران، برنامه ریزی و اقدام خواهد نمود.
- ماده ۱۱۸- شهروندان حق دارند از امنیت، استقلال، وحدت، تمامیت ارضی و اقتدار ملی برخوردار باشند.
- ماده ۱۱۹- دولت موظف است با برنامه ریزی های لازم و تخصیص منابع کافی در جهت بازدارندگی راهبردی و ارتقای توانمندی دفاعی کشور اقدامات لازم به ویژه تجهیز و تقویت نیروهای مسلح را به عمل آورد.
- ماده ۱۲۰- شهروندان حق دارند از آموزش دفاعی لازم برخوردار باشند. دولت با برنامه ریزی و تخصیص امکانات لازم نسبت به تقویت بنیه دفاعی و بسیج عمومی اقدام می نماید.

# 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 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 بدم 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 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 آوری و نگهداری می شود و اجتناب از ارائه اطلاعات خصوصی شهروندان به دیگران، بدون وجود قانون الزام آور با 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 بهره‌گیری شهروندان از فرصت‌های شغلی مناسب و حقوق و مزایای برابر زنان و مردان در قبال کار یکسان و اجتناب از رویکردهای سلیقه‌ای، جانچی، تبعیض آمیز و روش‌های 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 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 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.

### **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 ادبیات محترمانه و غیر تحکم 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 خاص 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 صرفاً اهانت 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 آنها حفظ گردد.**

## **ماده ۴- حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات**

- ۱- بخشنامه ها، دستورالعمل ها و مکاتبات اداری در دستگاههای اجرایی باید به گونه ای تنظیم و ابلاغ شوند که برای مردم ساده، شفاف و قابل دسترسی بوده و از هرگونه تبعیض در ابلاغ و اجرای بخشنامه ها، شیوه نامه ها، تصمیمات و دستورات اداری نسبت به مردم اجتناب شود
- ۲- دستگاه های اجرایی مجاز به مطالبه مدارک یا اطلاعاتی، اضافه بر آنچه در قوانین و مقررات پیش بینی شده مراجعین نیستند و نباید هزینه ای، بیش از آنچه در قوانین و مقررات تصریح گردیده دریافت کنند. در مواردی که مطابق مقررات، باید هزینه ای دریافت شود، مراتب با ذکر مستند قانونی به مراجعین اعلام گردد.



- ۳- دستگاه های اجرایی 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 بر اساس 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، صرفا در محیط و ساعات اداری قابل پذیرش است. **از پذیرش درخواست ها در خارج از محیط یا ساعت غیر اداری، باید اکیدا اجتناب شود.**

- ۷- مراجع اداری و مدیران دستگاه های اجرائی باید قابل تجدیدنظر بودن تصمیمات خود، مرجع، مهلت و نتیجه تجدیدنظر را در تصمیمات خود اعلام کند.

### **ماده ۵- حق مصون بودن از تبعیض در نظام ها، فرآیندها و تصمیمات اداری**

- ۱- دستگاه های اجرایی باید فرایند 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 اجرا قوانین و مقررات اجتناب نمایند.
- 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 و نظایر آن بدون تبعیض عمل کنند.

## **ماده ۶- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری**

- ۱- مردم حق دارند شخصا 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 کار گیرند تا دسترسی مردم به خدمات آنها به **طریق غیر حضوری 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 اجرایی، مستلزم مراجعه حضوری باشد باید نکات زیر رعایت شوند:
  - الف- **تجمع 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.**

- ۵- پرهیز از ایجاد مزاحمت برای همسایگان ساکنان محلی و سایر مردم.
- ۴- دستگاه های اجرائی موظفند بر اساس 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 به اطلاع مردم رسانده شده و تکمیل اطلاعات و مدارک از وی درخواست شود.
- ۷- دستگاه های اجرایی مکلفند خدمات خود را در همه روزهای کاری و در طول ساعات اعلام شده به طور پیوسته ارائه دهند و تعطیلی موقت خدمات در اوقات اداری، حتی به مدت کوتاه مجاز نیست.

- ۸- دستگاه های اجرایی باید با بررسی و بازنگری مکرر فرآیندهای ارائه خدمت خود، نسبت به روان سازی و حذف رویه های زائد یا محل در خدمت رسانی مطلوب به مردم اقدام نمایند.
- ۹- **چنانچه کارمند یا مامور 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 مراجع 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 اجرایی 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 غیر قانونی و نامتعارف ممنوع است. این اطلاعات تا حد امکان باید از خود اشخاص اخذ و جمع آوری گردد.
- ۳- دستگاه های اجرایی باید اطلاعات شخصی افراد را فقط در جهت منظور هدف و پس 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، افشاء یا سوء استفاده از اطلاعات افراد که به مناسبت وظایف و اختیارات خود از آنها مطلع شده اند را اتخاذ کنند.
- ۵- **رهگیری و شنود ارتباطات اینترنتی، تلفنی و کلامی-حضور 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 سوءاستفاده از اموال محل کار وجود داشته باشد، یا این امر برای تامین امنیت 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 علائم 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 اجرایی در دسترس قرار می دهند یا منتشر می کنند، برنامه های خود را تنظیم کنند، چنانچه دستگاهی بر خلاف اطلاعاتی که قبلا 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 افراد را در سامانه اطلاع رسانی خود منتشر کرده و به صورت مکتوب نیز در اختیار متقاضیان قرار دهند.



- ۵- برای آشنا نمودن با حقوق خود و فرآیند های اداری، دستگاه های 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 می بایست از طریق مختلف نظیر موارد ذیل در اختیار آنها قرار داده شوند:
- الف- **نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و معرض دید مراجعین و نیز تارنما(وبسایت) 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 رؤوس وظایف متصدیان انجام کار در محل استقرار آنان**

- ۷- دستگاه های 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
- ه - اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم
- و - نام و سمت صادر کننده ابلاغیه
- ۸- دستگاه های اجرایی مکلفند فرآیند انجام کار مراجعین را به صورت مرحله به مرحله از طرق مقتضی نظیر ارسال پیامک به اطلاع آنان برسانند.
- ۹- دستگاه های اجرایی مکلفند اطلاعات راجع به نحوه استفاده مردم از خدمات و فرآیندهای اداری و نحوه مشارکت در آنها و نحوه اعتراض به تصمیمات و اقدامات خود در اختیار عموم قرار دهند تا زمینه امکان تصمیم گیری آگاهانه را بر آنها فراهم کنند.

- ۱۰- دستگاه‌های 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 فعالیتهای آنها دارد، جلسات پرسش و پاسخ با اصحاب رسانه برگزار کنند.
- ۱۱- در جلسات پرسش و پاسخی که از سوی سخنگوی دستگاه اجرایی با روابط عمومی دستگاه برگزار می شود، نباید تبعیضی از حیث دعوت، شرکت، طرح پرسش، ارائه پاسخ و سایر موارد، علیه رسانه های منتقد صورت گیرد.
- ۱۲- دستگاه‌های اجرایی باید در فعالیتهای 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، اصلاحیه ها و تفسیرها باشد.

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

- ۵- کامل بودن اطلاع رسانی؛ یعنی تمام اطلاعاتی که واکنش یا اقدام یا تصمیم مخاطبان به آنها منوط است، تغییر زمان، مکان، اسناد و ادامه هزینه و مدارک هویتی لازم، بصورت 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 نقص 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 دستگاه های اجرایی را نقد نموده و نظر انتقادی خود را در چارچوب مقررات ابراز کنند.

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

- ۴- دستگاه های اجرایی باید از نصب هرگونه آگهی در محیط های اداری که مراجعین را از بین نظر انتقادی منع کرده یا بترساند اجتناب کنند .
- ۵- دستگاه های اجرایی موظفند هنگام ورود مراجعین برگ نظر سنجی ( به صورت فیزیکی یا الکترونیکی) در اختیار آنها قرار دهند و نظر ایشان را در خصوص 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 فرایندها 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 دو سویه نظیر صندوق پیشنهاد ها و انتقاد ها ، پست صوتی و درگاه ( پرتال ) سازمانی به منظور ارائه شناسنامه خدمات و فعالیت ها و اخذ دیدگاه های مردم اقدام نمایند.

## **ماده ۱۰- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافق ها ، معاملات و قرارداد های اداری**

- ۱- دستگاه های اجرایی باید از تحمیل قراردادهای اجحاف آمیز به مردم خود داری 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 غیر عادلانه 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 سوادی ، بی سوادی یا جهل نسبت به امور مرتبط ، از ارزیابی مفاد یا آثار آن ناتوان باشد .
- ج- شرطی که به موجب آن دستگاه اجرایی خود را مجاز می سازد تا در زمان تحویل یا ارائه مواردی که قرارداد آن قبلاً منعقد شده است به تشخیص خود و راساً " قیمت را افزایش دهد .
- ♦- 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 موجب آن ، دستگاه اجرایی راحتی در صورت ارتکاب تقصیر ، از مسئولیت معاف سازد.
- ی- 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 غیر ممکن یا بسیار دشوار سازد.

- ۳- واحدهای حقوقی ، امور قرارداد ها و یا عناوین مشابه در دستگاه های مشمول این مصوبه مکلفند بر اساس مفاد این ماده نسبت به بازبینی و اصلاحی فرم قرارداد های خود اقدام نمایند .

### **ماده ۱۱- حق اشخاص توان خواه در برخورداری از امتیازات خاص قانونی**

- ۱- دستگاه اجرایی مکلفند مطابق مفاد این نامه اجرایی ماده ( ۲ ) **قانون جامع حمایت از حقوق معلولان** ( شماره ۱۳۲۷۷/ت ۳۱۹۶۰ هـ مورخ ۰۹/۰۲/۱۳۸۴ و اصلاحیه آن به شماره ۳۵۵۱۵ ت ۴۷۴۵۷ ک مورخ ۱۳۹۱/۰۳/۰۸ 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 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 در خصوص نحوه رفتار با این مراجعه کنندگان ارائه دهند .**
- ۴- دستگاه های اجرایی باید سامانه 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 آنها** 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 انتقاد یا تعقیب یا پیامد اداری یا فضایی از سوی مسئولین دستگاه مواجه شود.
- ۴- در صورت بروز اختلاف بین مراجعان و متصدیان ارائه خدمت، مسئل واحد ذیربط 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 بامدارا و اخلاق اسلامی، تحمل و با سعه صدر پاسخ داده شود.



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

- ۱- دستگاه های اجرایی مکلفند حسب وظایف قانونی خود، در صورت وجود احتمال هر گونه 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 غیر منقول متعلق یا تحت تصرف آنها، 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 آنها در نتیجه بی احتیاطی، بی مبالاتی یا عدم رعایت قوانین، مقررات یا نظامات مربوط به انجام وظیفه یا به مناسبت آن به دیگران وارد یا در نتیجه نقص یا کمبود غیر متعارف امکانات و وسایل اشخاص وارد می شود.

## 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 پیشی 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 با 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 توجیه 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 با 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، ایین 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 اعطای اختیارات لازم تعبیه شود، به نحوی که مراجعین ضمن استقرار در محل انتظار حتی المقدور به 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- ارائه 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 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.
- 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 ارائه دهند.

### **ماده ۱۸- مسئولیت راهبری و نظارت**

- ۱- مسئولیت هدایت، راهبری، پیگیری و نظارت بر اجرای این مصوبه در سطح ملی به عهده سازمان اداری و استخدامی کشور و در سطح استان به عهده استاندار است.
- ۲- نظارت نظام 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 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 مصوبه را به صورت دوره ای تهیه و به سازمان اداری و استخدامی کشور ارسال نمایند.

## **ماده ۱۹ - ضمانت اجرا**

- نقض یا عدم رعایت حقوق و الزامات مندرج در این مصوبه و دستورالعمل های آن در چارچوب ماده ی (۲۰) آیین نامه ی 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 هیات های رسیدگی به تخلفات اداری مربوط مورد رسیدگی قرار خواهند گرفت.

**دستورالعمل برنامه های ۹ گانه صیانت از حقوق شهروندان  
در دستگاههای اجرایی و استانهای سراسر کشور  
(ویژه مدیران، کارکنان و مراجعین)**



## کلیات :

- ۱- **دبیران حقوق شهروندی** دستگاههای اجرایی و مدیران کل اجتماعی استانداری ها، **مسئول پیگیری** و نظارت بر حسن اجرای برنامه های این دستورالعمل می باشند.
- ۲- **جلسات منظمی** با حضور مدیران مراکز تابعه و واحدهای تحت پوشش برای توجیه برنامه ها و پیگیری اجرای آنها برگزار شود.
- ۳- **مخاطبان اصلی** برنامه ها و اقدامات صیانت از حقوق شهروندان، ارباب رجوع، کارکنان و مدیران دستگاههای اجرایی می باشند.
- ۴- **گزارش نوبه ای سه ماهه از اجرای برنامه ها** به همراه مستندات مربوطه به دبیرخانه ستاد مرکزی صیانت ارسال گردد.
- ۵- از تجربیات موفق و ایده های نو و ابتکارات موثر سایر دستگاهها و استان ها در اجرای برنامه ها استفاده شود.
- ۶- **در برگزاری کارگاهها و جلسات آموزشی و اخلاق اداری** از حقوق دانان و اساتید مورد تایید حوزه و دانشگاه استفاده شود.
- ۷- برگزاری جلسات حقوق شهروندی را می توان با جلسات مستقل ستاد صیانت و یا با جلسات شورای فرهنگی دستگاه مربوط جمع کرد.

- ۸- در پایان هر برنامه از مخاطبین نظرسنجی به عمل آورده و از نتایج آن برای بهبود برنامه های بعدی استفاده شود.
- ۹- ستاد صیانت استان ها در صورت لزوم می توانند براساس مقتضیات و شرایط فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و ... استان نسبت به بومی سازی برنامه های حقوق شهروندی با هماهنگی دبیرخانه ستاد مرکزی صیانت اقدام نمایند.
- ۱۰- با توجه به اینکه برنامه های ابلاغی شهروندی جزو وظایف جاری و ذاتی دستگاهها و ادارات دولتی بوده و ارایه آن توسط ستاد مرکزی صیانت به دلیل اهمیت آن می باشد. بنابراین ضمن تاکید بر اهتمام لازم در اجرای برنامه ها، در صورت نیاز از اعتبارات فرهنگی، اجتماعی و سایر منابع دستگاه و اداره متبوع استفاده نمایند.

### **برنامه اول: تعیین سیاست ها و راهبردهای صیانت از حقوق شهروندی**

- ۱- تعیین راهبردهای اجرایی و احصاء شاخص های صیانت از حقوق شهروندی در دستگاههای اجرایی
- ۲- بررسی وضعیت موجود، تبیین وضعیت و اولویت بندی شاخص های صیانت از حقوق شهروندی
- ۳- اختصاصی سازی شاخص های صیانت از حقوق شهروندی در دستگاههای اجرایی مربوطه (ستاد و صف)

- ۴- تعریف و تبیین حداقل ۵ مورد از شاخص های اختصاصی دستگاههای اجرایی (ستاد و صف) به منظور عملیاتی نمودن آنها
- ۵- تدوین منشور حقوق شهروندی هر دستگاه

## **برنام دوم : آموزش و توانمندسازی مدیران و کارکنان دستگاههای اجرایی** **اقدامات :**

- ۱- آموزش منشور حقوق شهروندی سازمان و آموزش مدیران و کارکنان دستگاههای اجرایی از طریق برگزاری **کارگاهها و دوره های آموزشی ضمن خدمت** (یک مرحله)
- ۲- **اطلاع رسانی و آگاه سازی کارکنان** نسبت به شاخص ها و معیارهای منشور حقوق شهروندی
- ۳- استفاده از ظرفیت فرهنگی و اجتماعی سازمان در جهت ایجاد حس مسئولیت پذیری اجتماعی، تقویت روحیه خود کنترلی، وجدان کاری و دین مداری مدیران و کارکنان (این بند دقیقاً توانمندسازی است که ارتباط مستقیمی با بحث پیشگیری دارد و بهتر است در این قسمت عنوان شود)

- ۴- برگزاری همایش آموزشی و توجیهی با حضور مدیران، کارشناسان و کارکنان دستگاه مربوطه با موضوع صیانت از حقوق شهروندی و ارتقاء سلامت نظام اداری و رشد ارزش های اخلاقی جامعه اداری (یکبار در سال)
- ۵- برگزاری **نشست های علمی و تخصصی** به منظور هم اندیشی، آسیب شناسی و دستیابی به راهکارهای انضباط اداری و ترویج قانون گرایی و پیشگیری از تخلفات و فساد اداری (دو بار در سال)
- ۶- برگزاری **جلسات اخلاق اداری ماهانه برای مدیران و کارکنان دستگاه اجرایی**، مراکز تابعه و استانهای سراسر کشور با استفاده از اساتید اخلاق
- ۷- **تولید و توزیع بسته های آموزشی حقوق شهروندی** و مباحث کلاس های اخلاق اداری برای مدیران و کارکنان و برگزاری مسابقات از محتوی آموزشی آنها
- ۸- اطلاع رسانی و آگاه سازی کارکنان نسبت به شاخص ها و معیارهای منشور حقوق شهروندی

## **برنامه سوم : اطلاع رسانی و آگاه سازی شهروندان اقدامات:**

- ۱- آگاه سازی عموم مردم به ویژه مراجعین نسبت به حقوق، تکالیف و انتظارات متقابل آنان و سازمان
- ۲- بهره گیری از ظرفیت صدا و سیما و تبلیغات شهری و ... برای توجیه و آموزش همگانی
- ۳- تهیه و توزیع بروشورهای آموزشی، توجیهی مناسب برای دریافت کنندگان خدمات از سازمانها و ادارات متبوع

## **برنامه چهارم : پیشگیری از تضییع حقوق شهروندان اقدامات :**

- ۱- تقویت استفاده از ظرفیتهای نظارتی سازمان از جمله : حراست، بازرسی، امور حقوق، حفاظت پرسنل، بسیج، شورای امر به معروف و نهی از منکر، ائمه جماعت و افراد متعمد و موثر برای فعال سازی نظارت عمومی و کاهش تخلفات اداری و جلوگیری از تضییع حقوق شهروندان.
- ۲- ارشاد کارکنانی که در آستانه و معرض تخلفات اداری قرار می گیرند از طریق ارجاع به دوره های آموزشی، تذکر و مشاوره قبل از انجام تخلف و رسیدگی توسط هیات تخلفات اداری.
- ۳- بروز رسانی بانک اطلاعات تخلفات اداری و تضییع حقوق شهروندان

- ۴- افزایش تعامل با واحدهای نظارتی سایر دستگاههای اجرایی برای پیشگیری از تضییع یا احقاق حقوق شهروندان
- ۵- احیای فریضه ((امر به معروف و نهی از منکر)) در سازمان و همکاری در اجرای طرح نظارت همگانی
- ۶- استفاده از ظرفیت فرهنگی و اجتماعی سازمان در جهت ایجاد حس مسئولیت پذیری اجتماعی و تقویت روحیه خود کنترلی و وجدان کاری و دین مداری مدیران و کارکنان برای پیشگیری از هرگونه تضییع حقوق شهروندان
- ۷- بررسی تخلفات کارکنان در برخورد نامناسب با ارباب رجوع و عدم توجه به تکریم آنان توسط بعضی از کارکنان در ستاد صیانت پس از تذکر و در صورت تکرار معرفی جهت رسیدگی به هیات تخلفات اداری
- ۸- شناسایی کانون ها و بسترهای جرم خیز در ساختارها و گلوگاه های اداری و انجام اقدامات پیش گیرانه برای سالم سازی محیط اداری

### **برنامه پنجم : ارتباطات مردمی و توسعه خدمات الکترونیکی** **اقدامات**

- ۱- رسیدگی به شکایات و اختصاص حداقل دو ساعت در هفته توسط مدیران عالی و میانی برای ملاقات عمومی

- ۲- حضور مدیران عالی و میانی در مجامع عمومی نظیر مساجد، نماز جمعه ها، مناسبت های ملی و مذهبی و پاسخ به سوالات و درخواست های مردمی
- ۳- دایر کردن میز خدمت مجهز به IT در ورودی ادارت با استفاده از افراد خوش برخورد، توانمند و با انگیزه
- ۴- توسعه خدمات الکترونیکی و گسترش هرچه بیشتر مراکز ارائه تسهیلات و خدمات، ارتقاء سامانه تلفنی، سایت و پیامک به منظور افزایش رضایتمندی کاربران و مراجعین و نیز پیش بینی ساز و کارهای جایگزین در صورت مختل شدن سیستم موجود.
- ۵- استفاده از تلفن گویا و ارسال پیامک و سایت های سازمان ها جهت آشنایی کارکنان و مردم با قوانین و مقررات

### **برنامه ششم: روان سازی قوانین و مقررات** **اقدامات :**

- ۱- پایش و آسیب شناسی نارضایتی های مردمی از نابسامانی های قانونی و بوروکراسی اداری
- ۲- شناسایی قوانین و مقررات زائد و دست و پاگیر اداری، موازی و مزاحم

- ۳- جمع آوری پیشنهادات اصلاحی قوانین و مقررات زائد و ناکارآمد از مراکز مربوطه و پیگیری اصلاح، تنقیح و تصویب از طریق مراجع ذیصلاح
- ۴- بررسی ضوابط، مقررات و آیین نامه ها و دستورالعمل های موجود و شفاف سازی و اصلاح نظامات و فرآیندها ارائه خدمات در موسسات تحت نظارت برای تسهیل امور مراجعین
- ۵- انعقاد تفاهم نامه همکاری در راستای ارتقای فرهنگ حقوق شهروندان با دستگاههای ذیربط (قضایی، رسانه ملیف مراکز آموزشی و ...)

### **برنامه هفتم: فضا سازی و تبلیغات محیطی** **اقدامات**

- ۱- فضا سازی و تبلیغات محیطی اثربخش برای کارکنان و مراجعین با استفاده از روش ها، شیوه ها و ابزارهای نوین
- ۲- استفاده از منابع و آموزه های دینی، اخلاقی، تربیتی و علمی در حوزه های مربوط به حقوق شهروندان
- ۳- حمایت از ظرفیت های مردمی، هنرمندان و آثار هنری آنان و نظرات کارشناسان تبلیغات و رسانه برای ترویج حقوق شهروندی



- ۴- تغییر نوبه ای محتوای تبلیغات محیطی در طول سال حداقل ۴ مرحله
- ۵- اختصاص بخشی از محتوای نشریه های داخلی به بحث حقوق شهروندی
- ۶- مصاحبه با رسانه های جمعی و تشکیل میز گردهای تبیین حقوق شهروندی توسط مدیران و کارشناسان آگاه
- ۷- تهیه متون و محتوای مناسب با محوریت حقوق شهروندی برای تولید فیلم و سریال و محصولات متنوع فرهنگی و هنری
- ۸- نصب و تابلوی منشور اخلاقی سازمان مربوطه در منظر مراجعین.

### **برنامه هشتم: تشویق و ترغیب**

#### **اقدامات**

- ۱- تشویق و ترغیب مدیران و کارکنان خوش برخورد پیگیر و پاسخگو نسبت به مراجعین و پیگیری تنبیه متخلفین در این موضوع
- ۲- پیش بینی مشوق های لازم با رعایت شاخص های ارزیابی با لحاظ کردن ایجاد انگیزه در سایرین شده و پرهیز از تاثیر منفی بر دیگران

- ۳- اجرای برنامه های پیشنهادی پس از بحث و بررسی و تصویب در ستاد صیانت دستگاه و اداره متبوع
- ۴- توجه به ضوابط، مقررات و آیین نامه های این موضوع در قانون خدمات خدمات کشوری و طرح تحول اداری و دستورالعمل ارزشیابی کارکنان
- ۵- استفاده از ظرفیت مناسبت‌های ملی (جشنواره شهید رجایی، هفته دولت) و مناسبت‌های اختصاصی دستگاه‌های اداری و اردوهای زیرتی، سیاحتی و فرهنگی برای تشویق و ترغیب مدیران و کارکنان
- ۶- استفاده از نتایج ارزیابی عملکرد کارکنان در حوزه رعایت حقوق شهروندی به عنوان یکی از شاخص های توانایی، لیاقت و شایستگی آنان در انتصابات و ترفیعات
- ۷- نظرسنجی از شرکت کنندگان در برنامه های آموزشی و مسابقات اجرا شده به منظور ارتقای بهبود کیفیت و اثربخشی برنامه های آتی
- ۸- احتساب دوره ها و کارگاه‌های آموزشی در سرجمع آموزش های حین خدمت کارکنان

## **برنامه نهم: پایش و بررسی وضعیت حقوق شهروندی اقدامات:**

- ۱- برقراری نظام هوشمند و منطقی نظارت و ارزیابی رعایت حقوق شهروندی
- ۲- تدوین معیارهای ارزیابی حقوق شهروندی سازمانی مبتنی بر قوانین و مقررات جاری
- ۳- نظارت بر رعایت حقوق شهروندان و تفکیک متخلف ناآگاه و غافل از متمردين و مغرضين
- ۴- برقراری ضمانتهای اجرایی بازدارنده و مناسب
- ۵- نظرسنجی و پایش از میزان رضایت مندی مراجعین در ارتباط با چگونگی ارائه خدمات به مردم.