بازخوانی حقوق شهروندی در نظام اداری

موادی از تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

موضوع : حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد

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

بازخوانی حقوق شهروندی در نظام اداری

موادی از تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

موضوع : حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد

- **دستگاه های اجرایی باید اطلاعات شخصی افراد را فقط در جهت منظور و هدف اولیه از جمع آوری آنها به کار برده و نباید برای اهداف و مقاصد دیگر از آنها استفاده و یا در اختیار سایر دستگاه های و اشخاص غیرمسئول قرار دهند.**
- **دستگاه های اجرایی باید تدابیر ضروری جهت پیشگیری از مفقود شدن، افشا یا سوءاستفاده از اطلاعات افراد، که به مناسبت وظایف و اختیارات خود از آنها مطلع شده اند را اتخاذ کنند.**
- **رهگیری و شنود ارتباطات اینترنتی، تلفنی و کلامی- حضوری افراد در دستگاه های اجرایی ممنوع است و در صورت ضرورت، در چارچوب قوانین مربوط انجام خواهد گرفت.**

بازخوانی حقوق شهروندی در نظام اداری

موادی از تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

موضوع : حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد

- **دستگاه های اجرایی مجاز به استفاده از نظارت های الکترونیکی مغایر با حریم شخصی افراد نیستند مگر آنکه بر مبنای دلایل قوی، احتمال ارتکاب فعالیت های مجرمانه در محیط کار از قبیل سرقت، تخریب اموال یا سوء استفاده از اموال محل کار وجود داشته، یا این امر برای تأمین امنیت و بهداشت محل کار یا کارکنان ضروری باشد.**
- **در صورت ضرورت برای اِعمال نظارت الکترونیکی و نصب دوربین، دستگاه اجرایی باید مراتب را با هشدار مکتوب و استفاده از علایم قابل رؤیت، به اطلاعات مردم و مراجعین برساند.**

بازخوانی حقوق شهروندی در نظام اداری

موادی از تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

موضوع : حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز

- مردم حق دارند بر اساس اطلاعاتی که دستگاه های اجرایی در دسترس قرار می دهند یا منتشر می کنند، برنامه های خود را تنظیم کنند. چنانچه دستگاهی بر خلاف اطلاعاتی که قبلاً اعلام کرده و آن اطلاعات، مبنای تصمیمات و اقدامات مردم قرار گرفته عمل نماید، باید پاسخگو باشد.
- در راستای تحقق نظارت واقعی مردم، دستگاه های اجرایی باید به طور سالانه، گزارش عملکرد خود را در دسترس عموم قرار دهند.
- با رعایت قانون انتشار و دسترسی آزادبه اطلاعات مصوب سال ۱۳۸۸ و آیین نامه های اجرایی آن وسایر قوانین ومقرراتی که حق دسترسی افراد به اطلاعات موجود دردستگاه های اجرایی را تصریح کرده اند،دستگاه های اجرایی موظفند اطلاعات درخواستی مردم رادردسترس آنها قرار دهند.

بازخوانی حقوق شهروندی در نظام اداری

موادی از تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

موضوع : حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری

- مردم حق دارند شخصاً و یا از طریق نماینده قانونی خود به خدمات دستگاه های اجرایی، دسترسی آسان و سریع داشته باشند.
- دستگاه های اجرایی باید نهایت تلاش خود را به کار گیرند تا دسترسی مردم به خدمات آنها به طریق غیرحضوری و یا استفاده از خدمات دولت الکترونیک و به طور کلی با ابزارها و فنآوری های نوین انجام گیرد. تضمین کیفیت این دسترسی از نظر سرعت، امنیت و پایین بودن هزینه با دستگاه مربوط خواهد بود.
- دستگاه های اجرایی موظفند بر اساس نوع فعالیت و خدمات، فرم های مرتبط را تهیه و به سهولت در اختیار مراجعه کنندگان قرار دهند.

همه با هم
جهاد کشاورزی

بازخوانی حقوق شهروندی در نظام اداری

موادی از تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

موضوع : حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری

- **چنانچه دریافت خدمات از دستگاه اجرایی، مستلزم مراجعه حضوری باشد، باید نکات زیر رعایت شوند:**
  - **الف- تجمیع فرآیندهای اداری مربوط به هر خدمت در یک مکان**
  - **ب- نصب تابلوهای راهنما در اطراف، ورودی و داخل ساختمان اداری**
  - **ج- پیش بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی**
  - **د- رعایت دقیق ساعت کار اداری و ارائه خدمات در تمام ساعت کار اداری.**
  - **هـ- پرهیز از ایجاد مزاحمت برای همسایگان، ساکنان محلی و سایر مردم**
- **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 .**

بازخوانی حقوق شهروندی در نظام اداری

موادی از تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

موضوع : حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری

- 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، سریعاً مراتب به اطلاع متقاضی رسانیده شده و تکمیل اطلاعات و مدارک از وی درخواست شود.
- 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 ارائه خدمات در اوقات اداری، حتی به مدت کوتاه مجاز نیست.
- دستگاه های اجرایی باید با بررسی و بازنگری مکرر فرآیندهای ارائه خدمت خود، نسبت به روان سازی و حذف رویه های زاید یا مخل در خدمت رسانی مطلوب به مردم اقدام نمایند.

بازخوانی حقوق شهروندی در نظام اداری

موادی از تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

موضوع : حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری

- **چنانچه کارمند یا مأمور ارائه خدمت عمومی به هر علتی در محل کار خود حاضر نباشد، مقام مافوق او باید ترتیبی اتخاذ کند که ارائه خدمات به مراجعین متوقف یا موکول به مراجعه مجدد نشود.**
- **در ساعات مراجعه مردم، *همواره* باید مقام تصمیم گیر و امضا کننده یا مقامات مجاز از سوی ایشان در محل خدمت حضور داشته باشد.**
- **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.**
- **کارکنان دستگاه های اجرایی باید از انجام امور شخصی درمنظر مراجعین و به طور کلی در ساعات اداری *اجتناب* کنند.**

بازخوانی حقوق شهروندی در نظام اداری

موادی از تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

همه با هم
جهاد کشاورزی

تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

موضوع : حق برخورداری شهروندان از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی

- **دستگاه های اجرایی در تمامی فعالیت های اطلاع رسانی، دعوت نامه ها، آگهی ها، ابلاغ ها و هشدارها باید ازادبیات محترمانه و غیرتحکم آمیز استفاده نمایند.**
- **دستگاه های اجرایی مکلفند محیط ارائه خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب و شرایط حاکی از احترام به مراجعین را فراهم نمایند.**
- **درمکان های ورودی و خروجی دستگاه های اجرایی، رعایت حرمت مراجعین ضروری است .**
- **مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی باید در گفتار، رفتار و مکاتبات خود با مراجعین، ادب و نزاکت را رعایت و از به کار بردن الفاظ و عبارات عرفاً اهانت آمیز و غیرمحترمانه و یا انتساب هر گونه اتهام یا عناوین مجرمانه به آنها احتراز نمایند.**
- **رفتار توأم با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین در هر شرایطی باید رعایت و کرامت انسانی آنان حفظ گردد.**

ستاد صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی

- دستگاه های اجرایی 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.
- 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.
- پذیرش هر گونه درخواست حضوری خدمات اداری از سوی مردم توسط مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی، صرفاً در محیط و ساعات اداری قابل پذیرش است. از پذیرش درخواست ها در خارج از محیط یا ساعت غیراداری، باید اکیداً اجتناب شود.
- مراجع اداری و مدیران دستگاه های اجرایی باید قابل تجدیدنظر بودن تصمیمات خود، مرجع، مهلت و نتیجه تجدیدنظر را در تصمیمات خود اعلام کنند.

همه با هم
جهاد کشاورزی

تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

موضوع : حق برخورداری از اِعمال بیطرفانه قوانین و مقررات

- **بخشنامه ها، دستورالعمل ها و مکاتبات اداری در دستگاه های اجرایی باید به گونه ای تنظیم و ابلاغ شوند که برای مردم ساده، شفاف و قابل دسترس بوده و از هر گونه تبعیض در ابلاغ و اجرای بخشنامه ها، شیوه نامه ها، تصمیمات و دستورات اداری نسبت به مردم اجتناب شود. بدیهی است رفتار متفاوت حمایتی که بر مبنای معلولیت، سالمندی یا سایر وضعیت های نوعاً قابل توجیه صورت می گیرد، تبعیض محسوب نمی شود.**
- **دستگاه های اجرایی مجاز به مطالبه مدارک یا اطلاعاتی، اضافه بر آنچه در قوانین و مقررات پیش بینی شده به 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.**
- **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.**

بازخوانی حقوق شهروندی در نظام اداری

موادی از تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

موضوع : حق مصون بودن از تبعیض در نظام ها، فرآیندها و تصمیمات اداری

- **دستگاه های اجرایی باید فرآیند و رویه مشخص و اعلام شده ای برای ارائه خدمات خود داشته باشند و آن را به طور یکسان نسبت به همه مراجعین رعایت کنند.**
- **مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی باید تصمیمات و اقدامات خود را مستند به قوانین و مقررات مربوط انجام دهند و از هر گونه تبعیض یا اعمال سلیقه در اجرای قوانین و مقررات اجتناب نمایند.**
- **کارکنان دستگاه های اجرایی 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.**

تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

موضوع : حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز

- **دستگاه های اجرایی باید در ابلاغ تصمیمات خود به مراجعین، ضمن 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 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.

بازخوانی حقوق شهروندی در نظام اداری

موادی از تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

موضوع : حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز

- **دستگاه های اجرایی مکلفند فرآیند انجام کار مراجعین را به صورت مرحله به مرحله، از طریق مقتضی نظیرارسال پیامک به اطلاع آنها برسانند.**
- **دستگاه های اجرایی مکلفند اطلاعات راجع به نحوه استفاده مردم از خدمات و فرآیندهای اداری، نحوه مشارکت در آنها و نحوه اعتراض به تصمیمات و اقدامات خود را در اختیار عموم قرار دهند به نحوی که امکان تصمیم گیری آگاهانه را برای آنها فراهم کنند.**
- **دستگاه های اجرایی باید متناسب به مراجعات، به منظور بهبود مستمر نظام ارائه خدمت و افزایش رضایتمندی مراجعان، به طرق مناسب اطلاع رسانی نموده و حسب میزان اهمیتی که اطلاع مردم از فعالیت های آنها دارد، جلسات پرسش و پاسخ با اصحاب رسانه برگزار کنند.**
- **در جلسات پرسش و پاسخی که از سوی سخنگوی دستگاه اجرایی یا 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.**

بازخوانی حقوق شهروندی در نظام اداری

موادی از تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

موضوع : حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز

- **دستگاه های اجرایی باید در فعالیت های اطلاع رسانی خود نکات زیر را مورد توجه قرار دهند:**

الف- مفید بودن اطلاعات قابل دسترسی 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.

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

هـ- کامل بودن اطلاع رسانی؛ یعنی تمام اطلاعاتی که واکنش یا اقدام یا تصمیم مخاطبان به آنها منوط است، نظیرزمان،مکان، اسناد وادله، هزینه ومدارک هویتی لازم ، به صورت یکجا اعلام شوند.

بازخوانی حقوق شهروندی در نظام اداری

موادی از تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

موضوع : حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز

- **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 مؤسسه و نیز نحوه دسترسی به آنها را در سامانه اطلاع رسانی خود منتشر کرده و به صورت مکتوب نیز در اختیار متقاضیان قرار دهد.**

- **برای آشنا نمودن مردم با حقوق خود و فرآیندهای 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.**