

۱۳۹۵/۱۰/۲۸  
تاریخ  
پیوست ۱۶ صفحه

(٩)  
جمهوری اسلامی ایران  
رئیس جمهور  
تصویب نامه شورای عالی اداری

بسمه تعالیٰ

تمامی وزارتخانه‌ها، مؤسسات و شرکت‌های دولتی، نهادهای عمومی غیردولتی، استانداری‌ها و سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می‌کنند

شورای عالی اداری در یکصد و هفتاد و هشتادین جلسه مورخ ۱۳۹۵/۱۱/۹ به پیشنهاد سازمان اداری و استخدامی کشور، به منظور رفع تبعیض و ایجاد نظام اداری بسخاگو و کارآمد، با هدف بهبود و ارتقای سطح حقوق شهروندی، بهره‌مندی شهروندان از خلوفیت‌های ایجاد شده، تسهیل در تحقق اهداف سیاست‌های کلی نظام اداری، فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری، بخش هفتم از «برنامه جامع اصلاح نظام اداری» مصوب ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران و همچنین «منشور حقوق شهروندی»، ابلاغ شده در تاریخ ۱۳۹۵/۹/۲۹، «حقوق شهروندی در نظام اداری» را به شرح پیوست (ممکن است به مهر دبیرخانه شورای عالی اداری) تصویب نمود.

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

حسن بروانی  
رئیس جمهور و رئیس شورای عالی اداری

نشانیکه پیش‌نامه

رونویسی: دفتر مقام معظم رهبری (مدخله العالی) - دفتر ریاست مجلس شورای اسلامی - دفتر ریاست قوه قضاییه - دفتر معاون اول رئیس جمهور - دفتر هیأت دوست - دفتر بازرسی رئیس جمهور - دفتر ریاست دیوان عدالت اداری - کمیسیون امور اجتماعی مجلس شورای اسلامی - اداره کل حقوقی ریاست جمهوری - اداره کل قوانین و مقررات کشوری ریاست جمهوری - دوستانه رسمی جمهوری اسلامی ایران - دفتر هماهنگی‌های وزیر رئیس جمهور - فرهنگستان علوم جمهوری اسلامی ایران - دیوان محاسبات کشور - سازمان بازرسی کل کشور.

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

تاریخ ۲۸ مرداد ۱۳۹۵

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

پیش

### "حقوق شهروندی در نظام اداری"

#### فصل اول: اصول و مبانی

ماده ۱- اصول و مبانی حقوق شهروندی در نظام اداری منبعث از منشور حقوق شهروندی عبارتند از:

- ۱- اداره شایسته امور کشور بر پایه قانون مداری، کارآمدی، پاسخگویی، شفافیت، عدالت و انصاف توسط همه مسئولین و کارکنان دستگاههای اجرایی الزامی است.
- ۲- رعایت قانون و انجام امور اداری مردم صیانتی بر اصل بی طرفی و پرهیز از هرگونه پیش‌داوری، منفعت‌جویی یا غرض‌ورزی شخصی بدون در نظر گرفتن گرایش‌های سیاسی، قومی و رابطه خویشاوندی، توسط همه مسئولین و کارکنان دستگاههای اجرایی الزامی است.
- ۳- امکان دسترسی سهل و بدون تعیین شهروندان به مراجع صائب و بی طرف قصاید، 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 اطلاع‌رسانی تصمیمات و اقدامات اداری همه مسئولین و کارکنان دستگاههای اجرایی که به نوعی حقوق و منافع مشروع شهروندان را تحت تأثیر قرار می‌دهند.
- ۵- امکان دسترسی مستمر شهروندان به مدیران و کارکنان دستگاههای اجرایی برای پاسخگویی و آرائه راهنمایی‌های لازم در چارچوب وظایف محله.
- ۶- الزام به آرائه و انتشار مستمر اطلاعات غیرطبیقه‌بندی شده و مورد نیاز شهروندان توسط دستگاههای اجرایی.
- ۷- امکان دسترسی شهروندان به اطلاعات شخصی خود که توسط اشخاص و مؤسسات رانده‌دهنده خدمات عمومی جمع‌آوری و نگهداری می‌شود و اجتناب از آرائه اطلاعات خصوصی شهروندان به دیگران، بدون وجود قانون الزام‌آور یا رضایت خود فرد.
- ۸- امکان بهره‌گیری غیر تعیین‌آمیز شهروندان از مزایای دولت الکترونیک و خدمات آموزشی و توانمندسازی کاربران در نظام اداری.



(P)

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی 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، جناحی، تبعیض‌آمیز و روش‌های ناقص خریم 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 دقتار محترمانه و اسلامی
- ۲- حق برخورداری از إعمال 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 بهموقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز
- ۷- حق اظهارنظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری
- ۸- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در بوافق‌ها، معاملات و قراردادهای اداری
- ۹- حق اشخاص توانخواه در برخورداری کامل و سریع از امتیازات خاص قانونی
- ۱۰- حق رسیدگی بهموقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات
- ۱۱- حق جبران خسارات واردہ در اثر قصور با تقصیر دستگاههای اجرائی و کارکنان آن‌ها



(P)

جمهوری اسلامی ایران

پیش از

تصویب نامه شورایی عالی اداری

فصل سوم - تکالیف کارکنان و دستگاه‌های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

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

۱- دستگاه‌های اجرایی در تماسی فضیلت‌های اطلاع‌رسانی، دعوت‌نامه‌ها، آگهی‌ها، ابلاغ‌ها و هشدارها باید از ادبیات محترمانه و غیرتحکم‌آمیز استفاده نمایند.

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

۳- در مکان‌های ورودی و خروجی دستگاه‌های اجرایی، رعایت حرمت مراجعین ضروری است و در موارد خاصی که بازرسی مراجعین ضرورت داشته باشد باید تا حد ممکن به جای بازرسی بدنه، از وسایل و تدبیر بازرسی نامحسوس و الکترونیکی استفاده شود.

۴- دستگاه‌های اجرایی موظفند دلایل منع همراه دشتن وسایلی نظیر گوشی تلفن همراه و ... به هنگام ورود به دستگاه را حسب ضرورت‌های قانونی اطلاع‌رسانی نمایند و برای امانت‌سپاری وسایل همراه مراجعین، مکان مطمئن در نظر بگیرند به نحوی که دسترسی به آن نباشد مراجعین را دچار مشقت کند یا هزینه‌ای را متوجه آنان ننماید.

۵- مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی باید در گفتار، رفتار و مکاتبات خود با مراجعین، ادب و نزاکت را دعایت و از به کار بردن الفاظ و عبارات عرف‌آهانت آمیز و غیرمحترمانه و یا انتساب هر گونه اتهام یا عنایون مجرمانه به آن‌ها احتیاط 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 إعمال بیطرفا، قوانین و مقررات

۱- بخشش‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و مکاتبات اداری در دستگاه‌های اجرایی، باید به گونه‌ای تنظیم و ابلاغ شوند که برای مردم ساده، شفاف و قابل دسترس بوده و از هر گونه تعییض در ابلاغ و اجرای بخشش‌نامه‌ها، نیوونده‌ها، تصمیمات و دستورات اداری نسبت به مردم اجتناب شود. بدینه ای است رفتار متفاوت حسابی که بر مبنای مصلحت اداری سایر وضعیت‌های نوعاً قابل توجیه صورت می‌گیرد، تعییض محسوب نمی‌شود.



۲- دستگاه‌های اجرایی مجاز به مطالبه ملزک یا اطلاعاتی، اضافه بر آنچه در قوانین و مقررات بیشترین شدید

(P)

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

**تصویب نامه شورای عالی اداری**

مراجعین نیستند و نباید هزینه‌ای، بیش ز آنچه در قوانین و مقررات تصريح گردیده دریافت کنند. در مواردی که مطابق مقررات، باید هزینه‌ای دریافت شود، مراتب با ذکر مستند قانونی به مراجعین اعلام گردد.

۳- دستگاه‌های اجرائی باید وظایف خود را در مدت زمان تعیین شده در قانون یا مقررات مصوب انجام دهند و چنانچه در قانون و مقررات مربوط، زمان معین، نشده باشد، زمان مناسب برای هر یک از خدمات را تعیین و از قبل به مراجعین اطلاع‌رسانی کنند.

۴- دستگاه‌های اجرائی باید دانش و مهارت شخصی لازم و همچنین رعایت انصباط اداری و حقوق شهروندی مرتبط با وظایف و اختیارات ر' به همه کارکنان خود آموزش دهند.

۵- مدیران و مراجع اداری باید تصمیمات خود را بر اساس ادله معتبر اتخاذ کرده و استدلال‌ها 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 دستگاه‌های اجرائی، صرفاً در محیط و ساعت‌های اداری قابل پذیرش است. از پذیرش درخواست‌ها در خارج از محیط یا ساعت غیر اداری، باید اکیداً اجتناب شود.

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

**ماده ۵ - حق مصون بودن از تبعیض در نظام‌ها، فرایندها و تصمیمات اداری**

۱- دستگاه‌های اجرائی باید فرآیند و روش، مشخص و اعلام شده‌ای برای ارائه خدمات خود داشته باشند و آن را به طور یکسان نسبت به همه مراجعین رعایت کنند.

۲- مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرائی باید تصمیمات و اقدامات خود را مستند به قوانین و مقررات مربوط انجام دهند و از هرگونه تبعیض یا اعمال سلیقه در اجرای قوانین و مقررات اجتناب نمایند.

۳- کارکنان دستگاه‌های اجرائی در همه سطوح باید در اعمال صلاحیت‌ها و اختیارات اداری خود تغییر احرز صلاحیت‌ها، جذب نیرو، صدور مجوزها و نظایر آن بدون تبعیض عمل کنند.



(I)

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

## تصویب نامه شورایی عالی اداری

ماده ۱- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری

۱- مردم حق دارند شخصاً و با از طریق قانونی خود به خدمات دستگاه‌های اجرائی، دسترسی آسان و سریع داشته باشد.

۲- دستگاه‌های اجرائی باید نهایت تلاش خود را به کارگیرنده تا دسترسی مردم به خدمات آنها به طریق غیرحضوری و با استفاده از خدمات دولت الکترونیک و به طور کلی ابزارها و فناوری‌های نوین انجام گیرد. تضمین کیفیت این دسترسی از نظر سرعت، امنیت و پایین بودن هزینه با دستگاه مربوط خواهد بود.

۳- چنانچه دریافت خدمات از دستگاه اجرائی، مستلزم مراجعه حضوری باشد باید نکات زیر رعایت شوند:

الف- تجمعیع فرآیندهای اداری مربوطاً به هر خدمت در یک مکان.

ب- نصب تابلوهای راهنمای اطراف، ورودی و داخل ساختمان اداری.

ج- پیش‌بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی برای رفاه مراجعین از جمله مبلمان، آب آشامیدنی، سرویس بهداشتی و حتی المقدور آسانسور و پارکینگ.

د- رعایت دقیق ساعت کار اداری و ارائه خدمات در تمام ساعت کار اداری.

ه- پرهیز از ایجاد مزاحمت برای همسایگان، ساکنان محلی و سایر مردم.

۴- دستگاه‌های اجرائی موظفند براساس نوع فعالیت و خدمات، فرم‌های مرتبط را تهییه و به سهولت در اختیار مراجعه‌کنندگان قرار دهند.

۵- تمامی تقاضاهای مراجعین (اعم از مکتوب یا الکترونیک)، باید ثبت شده و شماره پیگیری در اختیار آنان فرار داده شود. همچنین دستگاه‌های اجرائی باید «روشنی» مراجعین را با فرآیند رسیدگی، واحد و فرد رسیدگی کننده به تقاضای آنها آشنا سازند.

۶- رسیدگی به تقاضای مراجعین باید بالفاحله بعد از ثب آن با رعایت نوبت و ترتیب آغاز شود. چنانچه تقاضا یا مدارک ناقص بوده و نتوان رسیدگی را امامه داد، لازم است سریعاً مراتب به اطلاع مطلع شده و تکمیل اطلاعات و مدارک از وی درخواست شود.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

**تصویب نامه شورای عالی اداری**

۷- دستگاه‌های اجرائی مکلفند خدمات خود را در همه روزهای کاری و در طول ساعات اعلام شده به طور پیوسته از آن دهند و تعطیلی موقت از آن خدمات در ایقات اداری، حتی به مدت کوتاه مجاز نیست.

۸- دستگاه‌های اجرائی باید با بررسی و بازنگری مکرر فرآیندهای از آن خدمات خود، نسبت به روان سازی و حذف رویه‌های زاید یا مخل در خدمت‌رسانی مطلوب به مردم اقدام نمایند.

۹- چنانچه کارمند یا مأمور از آن خدمات عمومی به هر علتی در محل کار خود حاضر نباشد، مقام مافوق او باید ترتیبی اتخاذ کند که از آن خدمات به مراجعین متوقف یا موکول به مراجعته مجدد نشود.

۱۰- در ساعات مراجعته مردم، همواره باید مقام تصعیم‌گیر و امضاء کننده یا مقامات مجاز از سوی ایشان در محل از آن خدمات حضور داشته باشد.

۱۱- تماص کارکنان مکلف به راهنمایی و از آن کمک‌های سوروی به مراجعین هستند و چنانچه تقاضای مراجعین در حیطه وظایفشان نباشد، باید آنها را به ذحو مناسب راهنمایی کنند.

۱۲- کارکنان دستگاه‌های اجرائی باید از انجام امور شخصی در منظر مراجعین و به طور کلی در ساعات اداری اجتناب کنند.

#### ماده ۷- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد

۱- اگر فردی اثبات کند که اطلاعات شخصی مربوط به او نادرست، ناقص یا روزآمد نیست، دستگاه اجرائی 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 باشد، فرد می‌تواند از دستگاه بخواهد تا ادعای وی در این زمینه، در بروندۀ او منعکس شود. چنانچه اطلاعات شخصی وی در اختیار دیگر دستگاه‌های اجرائی قرار گیرد اعتراض فرد نیز باید به آنها منعکس گردد.

۲- جمع آوری اطلاعات شخصی از افراد توسط دستگاه‌های اجرائی، تنها در حد ضرورت و با استفاده از طرق و وسائل قانونی و شفاف مجاز بوده و استفاده از وسائل و روش‌های غیرقانونی و نامتعارف ممنوع است. این اطلاعات تا حد مکان، باید از خود اشخاص اخذ و جمع آوری شود.

۳- دستگاه‌های اجرائی باید اطلاعات شخصی افراد را فقط در جهت منظور و هدف از آنها که کاربرده و



(٩)

شماره ۷۱۲۸-۱۱۶  
تاریخ ۱۳۹۵-۰۸-۱۵  
پوست

جمهوری اسلامی ایران  
ریس جمهور

## تصویب نامه شورای عالی اداری

نایاب برای اهداف و مقاصد دیگر از آنها استفاده و یا در اختیار سایر دستگاه‌ها و اشخاص غیرمسئول قرار دهد.

۴- دستگاه‌های اجرایی باید تدابیر ضروری مجهت پیشگیری از مفقود شدن، افسا یا سوء استفاده از اطلاعات افراد، که به مناسبت وظایف و اختیارات خود از آن‌ها مطلع شده‌اند را اتخاذ کنند.

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

۶- دستگاه‌های اجرایی مجاز به استفاده از ناظرات‌های الکترونیکی مغایر با حریم شخصی افراد نیستند مگر آنکه بر مبنای دلایل قوی، احتمال ارتکاب فعالیت‌های مجرمانه در محیط کار از قبل سرقت، تخریب اموال یا سوء استفاده از اموال محل کار وجود داشته، یا این امر برای تأمین امنیت و بهداشت محل کار یا کارکنان ضروری باشد.

۷- در صورت ضرورت برای إعمال نظارت الکترونیکی و نصب دوربین، دستگاه اجرایی باید مرائب را با هشدار مكتوب و استفاده از علایم قابل ویست، به اطلاع مردم و مراجعین برساند.

### ماده ۸- حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرایندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد تیاز

۱- مردم حق دارند بر اساس اطلاعاتی که دستگاه‌های اجرایی در دسترس قرار می‌دهند یا منتشر می‌کنند، برنامه‌های خود را تنظیم کنند. چنانچه دستگاهی بر خلاف اطلاعاتی که قبل اعلام کرده و آن اطلاعات، مبنی تصمیمات و اقدامات مردم قرار گرفته عمل نماید، باید پاسخگو باشد.

۲- در راستای تحقق نظارت واقعی مردم، دستگاه‌های 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 سل ۱۳۸۸ و آیین نامه‌های اجرایی آن و سایر قوانین و مقرراتی که حق دسترسی افراد به اطلاعات موجود در دستگاه‌های اجرایی را تصویب کرده‌اند، دستگاه‌های 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 تحوه دسترسی اداری سامانه اطلاع رسانی خود منتشر کرده و به صورت مكتوب نیز در اختیار متخصصان قرار دهند.



۱۱۲۷۱۲۸  
شماره

(P)  
جمهوری اسلامی ایران  
پست

تصویب نامه شورایی عالی اداری

۵- برای آشنا نمودن مردم با حقوق خود و فرآیندهای اداری، دستگاه‌های اجرایی باید به آموزش همگانی از طریق وسائل ارتباط‌جمعی قدام، تا مردمهای ضمن، آشنایی با حقوق و تکالیف خود در تعامل با آن سازمان، انتظارات خود را تنظیم نمایند.

۶- اطلاعات مورد نیاز مردم می‌بایست از طرق مختلف نظیر موارد ذیل در اختیار آنها قرار داده شوند:

الف- نسب تابلو راهنمای در مسادی وروزی و معرض دید مراجعین و نیز تارنما (وب سایت) و درگاه (پرتال) اینترنتی.

ب- تهییه و توزیع بروشور و کتاب واهمهای مراجعین.

ج- واده اندلزی خط تلفن گویا.

د- نصب نامه، پست سازمانی و رئوس وظایف متصدیان انجام کار در محل استقرار آنان.

۷- دستگاه‌های اجرایی باید در ابلاغ تصمیمات خود به مراجعین، ضمن رعایت نکات زیر، نسخه‌ای از تصمیم اتخاذ شده را به ذیفع تحويل نمایند.

الف- تاریخ و شماره تصمیم.

ب- مشخصات متفاضلی.

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

د- مقادی اصلی تصمیم.

ه- اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم.

و- نام و سمت حادر کننده ابلاغیه.

۸- دستگاه‌های اجرایی مکلفند فرآیند انجام کار مراجعین را به صورت مرحله به مرحله، از طرق مقتضی نظیر ارسان پیامک به اطلاع آن‌ها برسانند.

۹- دستگاه‌های اجرایی مکلفند اطلاعات راجع به نحوه استفاده مردم از خدمات و فرآیندهای اقتصادی، نحوه منسارت در آنها و نحوه اعتراض به تصمیمات و اقدامات خود را در اختیار عموم قرار دهند، به توجه که امکان تصمیم‌گیری آگاهانه را برای آنها فراهم کنند.



(P)

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

**تصویب نامه شورای عالی اداری**

۱۰- دستگاه‌های اجرایی باید متناسب با مردمات، به منظور بهبود مستمر نظام ارائه خدمت و افزایش رضایتمندی مراجعین، به طرق مناسب اطلاع‌رسانی نموده و حسب میزان اهمیتی که اطلاع‌فرد از فعالیت‌های آنها دارد، جلسات پرسش و پاسخ با اصحاب رسانه برگزار کند.

۱۱- در جلسات پرسش و پاسخی که از سوی سخنگوی دستگاه اجرایی با روابط عمومی دستگاه برگزار می‌شود، نباید تبعیضی از جثت دعوت، شرکت، طرح پرسش، ارائه پاسخ و سایر موارد، علیه رسانه‌های منتقد صورت گیرد.

۱۲- دستگاه‌های اجرایی باید در فعالیت‌های اطلاع‌رسانی 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 قضاؤت و آگاهی افراد را افزایش می‌دهد.

ب- درست بودن اطلاعات ارائه شده؛ بدین معنا که هم اسناد و مدارک و ایزارهای حاوی اطلاعات باید واقعی و صحیح بوده و هم مقاد و مندرجات آن‌ها عاری از خدشه باشد.

ج- به روز بودن اطلاعات قابل دسترسی یا ارائه شده؛ یعنی اطلاعات باید حاوی آخرین تحولات، مصوبات، اصلاحیه‌ها و تفسیرها باشد.

د- به موقع بودن اطلاع‌رسانی؛ یعنی طلاعات باید در زمانی که نیاز به آن وجود دارد ارائه شود به نحوی که مخاطبان، فرصت معقول برآورده و اکشن و تصمیم‌گیری پس از آگاه شدن از آن را داشته باشند.

ه- کامل بودن اطلاع‌رسانی؛ یعنی تمام اطلاعاتی که واکنش یا اقدام با تصمیم مخاطبان به آن‌ها منوط است. نظری زمان، مکان، اسناد و ادله، هزینه و مدارک هویتی لازم، به صورت یکجا اعلام شوند.

#### ماده ۹- حق اظهارنظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری

۱- هر فردی حق دارد در صورت مشاهده یا اطلاع از تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات در هر یک از دستگاه‌های اجرایی، موارد مشاهده یا اطلاع خود را به مراجع نظارتی درون سازمانی و برون سازمانی گزارش کند.

۲- شهروندان حق دارند تا سیاست‌ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه‌های اجرایی تقدیم شده و نظر انتقادی خود را در چارچوب مقررات ابراز کند.

۳- دستگاه‌های اجرایی به آزادی بیان نظرهای شخصی، ارزیابی‌های انتقادی و پیشنهادهای اذکر شده مراجعین و



(P)

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

**تصویب نامه شورایی عالی اداری**

رسانه‌ها احترام گذاشته و فضای تحمل نظرات مخالف را در درون خود نهادینه کنند.

۴- دستگاه‌های اجرایی باید از نصب هرگونه، آگهی در محیط‌های اداری که مراجعین را از بیان نظر انتقادی منع کرده با-

بترسازد، اجتناب کنند.

۵- دستگاه‌های اجرایی موظفند هنگام ورود مراجعین، برگ نظرسنجی (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 نتیجه آن را به ملور منظم در اصلاح فرآیندها و تشویق و تنبیه کارکنان خود مورد استفاده قرار دهند.

۶- دستگاه‌های اجرایی می‌باشد حسب شرایط، نسبت به راهنمایی، استقرار و یا روزآمد کردن سیستم‌های ارتباط دوسویه نظیر صندوق پیشنهادها و انتقادها، پست صوتی و درگاه (پرتابل) سازمانی، به منظور ارائه شناسنامه خدمات و فعالیتها و اخذ دیدگاه‌های مردم اقدام نمایند.

#### **ماده ۱۰- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافق‌ها، معاملات و قراردادهای اداری**

۱- دستگاه‌های اجرایی باید از تحریم قراردادهای اجحاف آمیز به مردم خودداری کنند. منظور از قرارداد اجحاف آمیز قراردادی است که به موجب آن دستگاه اجرایی با استفاده از موقعیت برتر خود یا ضعف طرف مقابل، شرایط غیرعادلانه‌ای را به ایشان تحمیل کند.

۲- قراردادهایی که شروط زیر در آنها کنجداده شوند، اجحاف آمیز تلقی می‌گردند:

الف- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی طرف مقابل خود را به انجام یا عدم انجام کاری منعهد می‌سازد که پیش از انعقاد قرارداد هیچ فرضیتی 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، کم‌سوادی، بی‌سوادی یا جهل سبب به امور مرتبط، از ارزینی مفاد یا آثار آن ناتوان باشد.

ج- شرطی که به موجب آن، هیچ نسخه‌ای از قرارداد در اختبار طرف دیگر قرارداد قرار نمی‌گیرد.

د- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز می‌سازد تا در زمان تحولی این اتفاقات که قرارداد آن قبل از منعقد شده است، به تشخیص خود و رأساً قیمت را افزایش دهد.



جمهوری اسلامی ایران

جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

- ه - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی، حق مراجعته 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 خساره عادلانه‌ای از این پایت به طرف دیگر قرارداد پیراذ کند.
- ز - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را حتی در صورت ارتکاب تقصیر، از مسؤولیت معاف سازد.
- ک - شرطی که به موجب آن، حقوق معنوی ناشی از مانکنهای فکری، بدون برداخت بهای عادله به دستگاه اجرایی منتقل شود.
- ل - شرطی که بدون وجود هر گونه توجیه معمول، استفاده طرف قرارداد از تضمین یا بیمه‌ای که به موجب مقررات به نفع او برقرار شده است را نیز ممکن یا بسیار دشوار سازد.
- ۳- واحدهای حقوقی، امور قراردادها و یا عنوانین مشابه در دستگاه‌های مشمول این مصوبه مکلفند بر اساس مفاد این ماده نسبت به بازیمندی و اصلاح فرم قراردادهای خود اقدام نمایند.
- ماده ۱۱- حق اشخاص توان خواه در برخورداری از امتیازات خاص قانونی**
- ۱- دستگاه‌های اجرایی مکلفند مطابق مفاد آیین‌نامه اجرایی ماده (۲) قانون جامع حمایت از حقوق معلولان (شماره ۱۴۲۷۷/ت ۳۱۹۶۰ هـ مورخ ۱۳۸۴/۲/۹ و اصلاحیه آن به شماره ۴۷۴۵۷/ت ۴۴۵۱۵ ک مورخ ۱۳۹۱/۳/۸) به سرعت دسترسی اشخاص توان خواه (معلول) به محیط‌های ارائه خدمت را از جمیع جهات تسهیل کنند.
- ۲- دستگاه‌های اجرایی باید در ساختمان‌ها و محیط کاری خود، علاته و اسکالی را که برای اشخاص توان خواه به آسانی قابل فهم و خواندن باشد نصب کنند.
- ۳- دستگاه‌های اجرایی باید حسب میزان و نوع مراجعات اشخاص توان خواه، آموزش‌های کافی را به کارکنان خود در خصوص نحوه رفتار با این مراجعه‌کنندگان ارائه دهند.
- ۴- دستگاه‌های اجرایی باید سامانه‌ها و فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات خود را جهت استفاده مستقلانه اشخاص توان خواه از خدمات آنها لوقا دهند.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

**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 می‌کنند از رسیدگی منصفانه و بیطریانه 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 مطالبات مطرح شده علیه خود برخوردار باشد.

۳- شخصی که در چارچوب قوانین و مقررات و بدون استفاده از الفاظ توهین‌آمیز، از تصمیمات و اقدامات دستگاه اجرایی یا فرد مسئول در سطح رسانه‌ها انتقاد می‌کند، باید به دلیل این انتقاد، با تعقیب یا بیامد اداری یا قضایی از سوی مسئولین دستگاه مواجه شود.

۴- در صورت بروز اختلاف بین مراجعان و متصدیان ارائه خدمت، مسئول واحد ذهنی ربط باید بالاصله 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 توسعه مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی با مدارا و اخلاق اسلامی، تحمل و با سعه صدر پاسخ داده شود.

**ماده ۱۳- حق جبران خسارات واردہ در اثر قصور یا تقصیر دستگاه‌های اجرایی و کارکنان آن‌ها**

۱- دستگاه‌های اجرایی مکلفند حسب وظایف قانونی خود، در صورت وجود احتمال هرگونه تهدید علیه سلامت عمومی و یا بلایای طبیعی، نسبت به پیش‌بینی و هشدار به موقع و راههای دفع یا رفع آن به عموم مردم و به خصوص افراد در معرض تهدید، اقدام نمایند.

۲- دستگاه‌های اجرایی، مسئول جبران خساراتی هستند که در نتیجه عیب و خرابی اشیاء یا اموال منقول یا غیرمنقول متعلق با تحت تصرف آن‌ها، به جان، مل و سایر حقوق دیگران وارد می‌شود.

۳- مطابق فصل دهم از کتاب پنجم قانون مجازات اسلامی تحت عنوان "قصیرات مقامات و مأمورین دولتی"، دستگاه‌های اجرایی مسئول جبران آن دسته از خسارات مادي، معنوی و بدنی هستند که مستخدمان و کارکنان آن‌ها در نتیجه بی‌احتیاطی، بی‌میالاتی یا عدم رعایت قوانین، مقررات یا نظمات مرسوطه از این دستگاه‌ها خود را مشغله یا به مناسبت آن به دیگران وارد یا در نتیجه نقص یا کمبود غیرمتزلف امکانات و وسائلی، یعنی شخصی و از این‌ها نشود.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

**تصویب نامه شورای عالی اداری**

۴- دستگاه‌های اجرایی باید در حفاظت از انسیاء، اموال، استند، مدارک و اطلاعاتی که در جهت انجام مأموریت‌های خود از مردم دریافت می‌کنند، تدبیر و احتیاط‌های متعارف را به عمل آورند.

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

ماده ۱۴- از شهروندان انتظار می‌رود به منظور احترام و رعایت حقوق سایر افراد در مراجعته به دستگاه‌های اجرایی، نکات ذیل را مورد توجه قرار دهنده:

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 تسريع در ارائه خدمت داشته باشند.

۲- تصمیمات و اقدامات اداری مادام که نقص نشده‌اند، محترم شمرده شده و رعایت شوند و اعتراض به تصمیمات و اقدامات و درخواست تجدیدنظر در آنها با طرق پیش‌بینی شده در قوانین و توسل به مراجع قانونی صورت گیرد.

۳- خدمات و درخواست‌های 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 دستگاه‌های اجرایی، لازم است مشاهده یا اطلاع خود را به مراجع ذیربط گزارش کنند.

۵- شایسته است جهت تسريع در رسیدگی، موارد مربوط به تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات، ابتدا به مراجع نظارتی دونون سازمانی هر دستگاه گزارش و در صورت عدم دریافت پاسخ قانع کننده، به مراجع نظارتی برخون سازمانی ارائه شود.

تبصره- عدم ترجیح شهروندان به یکدیگر توسط مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی در مراحل رسیدگی، الزامی است.



(P)

جمهوری اسلامی ایران

پرست

لیس جمهور

تصویب نامه شورایی عالی اداری

فصل پنجم - سازوکار اجرایی حقوق شهروندی در نظام اداری

**ماده ۱۵ - قلمرو شمول مصوبه**

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 در این تصویب نامه، «دستگاه اجرایی» نامیده می‌شوند.

تبصره: دستگاه‌های اجرایی موظفند در چاچوب وظایف ناظارتی خود بر مراکز رانه دهندۀ خدمات عمومی، مؤسسات خصوصی حرفه‌ای عهدهدار ارائه خدمات، تهاده‌های صنفی و هر نوع مراکز یا مؤسسه‌تی 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 ناظارت کنند.

**ماده ۱۶ - مسئولیت و فرآیند اجرا**

۱- بالاترین مقام دستگاه اجرایی، مسئول اجرای این مصوبه بوده و مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی مشمول در تمامی سطوح سازمانی، مکلف به رعایت مدد آن هستند؛ همچنین مدیران موظفند متناسب با اختیارات، مأموریت‌ها و وظایف محوله، در جهت حسن اجرای این مصوبه، رفع موانع و همچنین ارزیابی نجیب اجرای آن، اقدامات لازم از برنامه‌ریزی، سازماندهی، بهبود روش‌ها، آموزش کارکنان و تجهیز واحدهای مدیریت عملکرد، بازرگانی و رسیدگی به شکایات (یا عنایین مشابه) را مطابق با دستورالعمل‌های ابلاغی سازمان اداری و استخدامی کشور، از جمله دستورالعمل اصلاح فرآیندها و روش‌های انجام کار، دستورالعمل نستاندار تارنمایی دستگاه‌های اجرایی و درگاه‌های استانی، آیین‌نامه اجرایی تبصره (۱) ماده (۲۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و سایر موارد ابلاغی، انجام دهند.

۲- دستگاه‌های اجرایی مکلفند با اهتمام و اقدام سریع در جهت توسعه دولت الکترونیک، نیاز به مراجعت حضوری مردم را به حداقل بوسانند.

**ماده ۱۷ - ایجاد میز خدمت**

۱- در آن دسته از دستگاه‌های اجرایی که به طور متارف مراجعین زیادی دارند؛ لازم است علاوه بر رعایت مفاد این مصوبه، واحد هماهنگ کننده‌ای تحت عنوان "میز خدمت" با حضور کارشناسان و مطلع شده‌گران اعطای اختیارات لازم تعییه شود، به نحوی که مراجعین ضمن استقرار در محل انتظار می‌باشند، عکسی المقدور بتوان حضور در واحدهای



جمهوری اسلامی ایران

جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

داخلی دستگاه، خدمت یا پاسخ مورد نیاز خود را صرفاً از طریق این میز دریافت نمایند. "میز خدمت" عهده‌دار وظایف مشروح زیر می‌باشد:

الف- ارایه اطلاعات و راهنمایی‌های لازم به مراجعین در ارتباط با امور مربوط.

ب- دریافت مدارک و درخواست‌های مراجعین.

ج- انجام امور و درخواست‌های متقاضیان در صورت امکن و در غیر این صورت، اعلام تاریخ مراجعته بعدی یا زمان ارایه خدمت نهایی به مراجعین.

د- دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذیربطر و اعلام آن به مراجعین.

ه- هدایت مراجعین به واحدهای مرتبط در موارد ضروری پس از انجام همانهنجی با واحد ذیربطر.

۲- 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 ارایه دهند.

#### ماده ۱۸- مسئولیت راهبری و نظارت

۱- مسئولیت هدایت، واهبری، پیگیری و نظرت 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 نامه‌های اجرایی و همچنین تدوین برنامه‌های اطلاع‌رسانی، آموزش و فرهنگ‌سازی بر عهده سازمان اداری و استخدامی کشور است و سازمان می‌تواند کارگروه‌های ضروری را باحضور نایندگان دستگاه‌هایی اجرایی و همچنین تشکل‌های مردم نهاد قانونی تشکیل دهد. همچنین سازمان با اعزام بازرسان و گروه‌های بازرسی مطلع و مجرب، بر حسن اجرای این مصوبه در دستگاه‌های مشمول نظارت خواهد کرد.

۳- وزارت کشور موظف است با همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور زمینه شکل‌گیری تشکل‌های مردم نهاد در اصر مراقبت از حقوق شهروندان در نظام اداری را فراهم نماید، به گونه‌ای که این تشکل‌ها بتوانند در چارچوب موارد قانونی برای تأمین حقوق شهروندان در نظام اداری، اینای نقش نمایند.

۴- بالاترین مقام دستگاه‌های اجرایی مشمول و استانداران موظفند گزارش همچنین تحلیلی نحوه اجرایی مصوبه را به



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۲۸

تاریخ ۲۵ مرداد ۱۳۹۵

پیش

صورت دوره‌ای تهیه و به سازمان اداری و استخدامی کشور ارسال نمایند.

۵- پس از دریافت و تجمعیع گزارش‌های 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.

۶- سازمان اداری و استخدامی کشور موظف است با همکاری مرکز آمار ایران سنجش نسبت به اجرای طرح افکارستجو و سنجش میزان رضایت مردم از عملکرد دستگاه‌های اجرایی در سطوح منطقی و استانی قدردان و تبایخ به دست آمده را به تفکیک دستگاه‌ها و استان‌ها به هیأت وزیران رائه نماید.

#### ماده ۱۹- خصائص اجرا

نقض یا عدم دعایت حقوق و الزامات مندرج در این مصوبه و دستورالعمل‌های آن؛ در چارچوب ماده (۲۰) این نامه اجرایی قانون رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان، حسب مورد از مصادیق بندهای ماده (۸) قانون رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان محسوب می‌شود و شکایات واصله از مردم یا دستگاه‌های نظارتی، ضمن بررسی و تطبیق با مقررات توسط واحدهای ذیربسط، برای احقاق حقوق آنان از منظر تخلفات مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی، در هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری مربوط مورد رسیدگی قرار خواهد گرفت.

تبصره ۱- در مورد مراکز و مؤسسات کارگزاری موضوع تبصره ذیل ماده (۱۵) این تصویب‌نامه مطابق مقررات و ضوابط اعطای محوز مربوطه اقدام خواهد ند.

تبصره ۲- اجرای این ماده نافی حقوق قانونی مردم برای مراجعت و ضرح شکایات احتمالی در سایر مراجع قانونی و قضایی نمی‌باشد.

