



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

آئین نامه صیانت از حقوق مردم در نظام اداری

زمستان ۱۳۹۴



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

تمامی وزارتخانه ها، مؤسسات، شرکت ها، نهادهای عمومی غیردولتی و استانداری ها

شورای عالی اداری در جلسه مورخ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و در اجرای برنامه هفتم از نقشه راه اصلاح نظام اداری مصوب ۱۳۹۳/۱/۲۰ و بخش هفتم از برنامه جامع اصلاح نظام اداری مصوب ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران، «آئین نامه صیانت از حقوق مردم در نظام اداری» را بشرح زیر تصویب نمود.

آئین نامه صیانت از حقوق مردم در نظام اداری

مقدمه

با توجه به تأکید دین مبین اسلام بر رعایت حرمت، کرامت و حقوق مردم از سوی کارگزاران حکومت و تصریح اصل سوم قانون اساسی به اینکه دولت جمهوری اسلامی ایران موظف است برای نیل به «ایجاد نظام اداری صحیح» و «رفع تبعیضات ناروا و ایجاد امکانات عادلانه برای همه، در تمام زمینه های مادی و معنوی» همه امکانات خود را به کار برد و با هدف عملیاتی کردن سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی ۱۳۸۹/۰۱/۳۱ مقام معظم رهبری (مدظله العالی) که از جمله بر «نهادهای سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش های اسلامی و کرامت انسانی و ارج نهادن به سرمایه های انسانی و اجتماعی»، «خدمات رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم»، «شفاف سازی و آگاهی بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تأکید بر دسترسی آسان و ضابطه مند مردم به اطلاعات صحیح»، «قانونگرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه ای و فردی در کلیه فعالیت ها»، «حفظ حقوق مردم و جبران خسارت های وارده بر اشخاص حقیقی و حقوقی در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری» و «ارتقای سلامت نظام اداری و رشد ارزش های اخلاقی در آن از طریق اصلاح فرآیندهای قانونی و اداری» و «بهره گیری از امکانات فرهنگی و بکارگیری نظام موثر پیشگیری و برخورد با تخلفات» تصریح



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

کرده است؛ «منشور حقوق شهروندان در نظام اداری» در اجرای برنامه هفتم «نقشه راه اصلاح نظام اداری» مصوب ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری و بخش هفتم از «برنامه جامع اصلاح نظام اداری» مصوب ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران تصویب می شود.

فصل اول: قلمرو شمول مصوبه

ماده ۱- مؤسسات عمومی

کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات و شرکت‌های دولتی، شرکت‌ها و مؤسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام هستند از جمله نیروی انتظامی، شهرداری‌ها، بانک‌ها و شرکت‌های بیمه، همچنین مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند مشمول این مصوبه هستند و در این مصوبه «دستگاه اجرایی» نامیده می شوند.

ماده ۲- سایر مؤسسات

دستگاه‌های اجرایی باید در چهارچوب وظایف نظارتی خود بر شرکت‌های ارائه دهنده خدمات عمومی، مؤسسات خصوصی حرفه‌ای عهده‌دار مأموریت‌های عمومی، نهادهای صنفی و هر نوع تشکیلات خارج از شمول ماده ۱ که به موجب قانون یا با اخذ مجوز از دستگاه‌های اجرایی به ارائه خدمت به مردم مشغول است و ارباب رجوع دارد، حسب ماهیت و گستردگی فعالیت و میزان ارباب رجوع آنها، رعایت کل یا بخش‌های مربوط این مصوبه از سوی آنها را الزامی کنند.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

فصل دوم: حقوق شهروندان

ماده ۳- حق برخورداری از کرامت انسانی

۳-۱. دستگاه های اجرایی باید با مردم به عنوان صاحبان حق رفتار کنند و نباید به کارکنان، ارباب رجوع و سایر افراد نگاه ابزاری داشته باشند.

۳-۲. حفظ کرامت انسانی افراد در دستگاه های اجرایی و رفتار توأم با احترام متقابل میان کارکنان و ارباب رجوع در هر شرایطی باید رعایت شود.

ماده ۴ - حق دسترسی به خدمات عمومی

۴-۱. مردم حق دارند دسترسی آسان و سریع به دستگاه های اجرایی داشته باشند. هر فردی می تواند رأساً یا از طریق نماینده قانونی خود به دستگاه های اجرایی دسترسی داشته باشد.

۴-۲. دستگاه های اجرایی باید نهایت تلاش خود را بکار گیرند تا دسترسی مردم به خدمات آنها به طریق غیر حضوری و با استفاده از خدمات دولت الکترونیک انجام گیرد. تضمین کیفیت این دسترسی از نظر سرعت، امنیت و هزینه با دستگاه مربوط خواهد بود.

۴-۳. هر فردی می تواند برای دسترسی به خدمات دستگاه اجرایی به صورت حضوری به آنجا مراجعه کند. چنانچه، دسترسی به یک دستگاه مستلزم مراجعه حضوری باشد باید نکات زیر رعایت شوند:

۱. تجمع فرایندهای اداری مربوط به هر خدمت در یک مکان



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

۲. نصب تابلوهای راهنما در ابتدای خیابان یا کوچه مربوط و نیز در داخل ساختمان

۳. رعایت دقیق ساعت کار اداری و ارائه خدمات در تمام ساعت کار اداری

۴. پرهیز از ایجاد مزاحمت برای همسایگان و ساکنان مجاور

۵. پیش بینی آسانسور برای استفاده کارکنان و ارباب رجوع

۶. پیش بینی پارکینگ مناسب و راهنمایی ارباب رجوع به آنجا

۷. اطلاع رسانی مکفی درباره موارد مذکور

۴-۴. کلیه تقاضاهای ارباب رجوع از دستگاه اجرایی اعم از آنکه مکتوب باشد یا الکترونیک باید ثبت شده و شماره پیگیری در اختیار آنان قرار داده شود. دستگاههای اجرایی باید ارباب رجوع را با فرایند رسیدگی و مقام رسیدگی کننده به تقاضای وی آشنا سازند.

۴-۵. دستگاه های اجرایی باید از تاریخ ثبت تقاضای ارباب رجوع رسیدگی به آن را آغاز کنند. چنانچه تقاضا ناقص باشد و دستگاه اجرایی نتواند بر مبنای آن تصمیم بگیرد یا اقدام درخواستی را صورت دهد مکلف است تکمیل اطلاعات را به نحو مقتضی از ارباب رجوع تقاضا نماید.

۴-۶. دستگاه های اجرایی موظفند بر اساس نوع فعالیت و تعداد ارباب رجوع، فرم های مخصوص رسیدگی به تقاضاها را تهیه و آنها را به سهولت در اختیار مراجعه کنندگان قرار دهند.

۴-۷. دستگاه های اجرایی نمی توانند به دلایلی همچون جدید یا مسبوق به سابقه نبودن تقاضای خدمت، از انجام وظیفه ای که قانوناً بر عهده آنها است، امتناع کنند.

۴-۸. دستگاه های اجرایی مکلف به راهنمایی و ارائه کمک های ضروری به ارباب رجوع هستند و چنانچه تقاضای ارباب رجوع در حیطه وظایف آنها نباشد، باید آنها را به دستگاه مربوط راهنمایی کنند.

ماده ۵- حق عدم وقفه در خدمات دهی اداری



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

۵-۱. دستگاه های اجرایی مکلفند خدمات خود را در همه روزهای کاری و در طول ساعات مصوب اعلام شده به طور پیوسته ارائه دهند.

۵-۲. چنانچه کارمند یا هر مأمور ارائه خدمت عمومی به هر علتی در سر کار خود حاضر نباشد، مقام مافوق او باید ترتیبی اتخاذ کند که ارائه خدمت به ارباب رجوع، متوقف یا موکول به مراجعه مجدد نشود.

۵-۳. مسئولین دستگاه های اجرایی باید ترتیبی اتخاذ کنند تا در دستگاه اجرایی متبوع خود، در ساعاتی که برای مراجعه ارباب رجوع اعلام شده است، پیوسته شخصی برای تصمیم گیری و امضاء حضور داشته باشد.

۵-۴. دستگاه های اجرایی باید دانش و مهارت تخصصی لازم و همچنین رعایت انضباط اداری را به کارکنان خود آموزش دهند.

ماده ۶- حق مصون بودن از تبعیض اداری

۶-۱. تبعیض عبارت است از هر نوع رفتار متفاوت از سوی دستگاه اجرایی نظیر تمایز، استثنا، اولویت و ترجیح، سهمیه، محدودیت و امتیاز که بر مبنای عواملی همچون موقعیت اجتماعی، ثروت، قومیت، رنگ، نژاد، زبان، جنسیت، مذهب، باورهای سیاسی و سایر عوامل غیرقابل توجه نسبت به کارکنان یا ارباب رجوع صورت می گیرد و حقوق آنها را نفی یا محدود می کند.

۶-۲. در تصویب و اجرای بخشنامه ها، دستورالعمل ها، شیوه نامه ها، تصمیمات و دستورهای اداری باید از هر نوع تبعیض بر اساس عوامل غیرقابل توجه اجتناب شود.

۶-۳. مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی باید در اعمال صلاحدید اداری خود نظیر صدور مجوز، احراز صلاحیت، جذب نیرو، اعطای مرخصی و فرصت های ارتقا بدون تبعیض عمل کنند.

۶-۴. دستگاه های اجرایی باید آیین و رویه مشخص و اعلام شده ای در ارائه خدمات خود داشته باشند و آنرا به طور یکسان نسبت به همه کارکنان و ارباب رجوع رعایت کنند.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

۵-۶. دستگاه های اجرایی باید در مکاتبات خود از آیین نگارش یکسان استفاده کنند. این آیین نگارش باید با همکاری فرهنگستان ادب فارسی تنظیم و ابلاغ گردد.

۶-۶. رفتار متفاوت حمایتی که بر مبنای معلولیت، سالمندی یا سایر وضعیت های نوعاً قابل توجه صورت می گیرد تبعیض محسوب نمی شود.

۷-۶. دستگاه های اجرایی مکلف هستند آموزش های لازم در خصوص مفهوم و مصادیق رفتارهای تبعیض آمیز و طرق اجتناب از آنها را متناسب با مأموریت های خود به کارکنان و ارباب رجوع آموزش دهند.

۸-۶. تعیین فهرست مصادیق رفتارهای تبعیض آمیز حسب شرح وظایف و مأموریت های هر دستگاه، با خود آن دستگاه خواهد بود.

ماده ۷- حق برخورداری از حکومت قانون

۱-۷. دستگاه های اجرایی باید تصمیمات و اقدامات خود را مستند به قوانین و مقررات مربوط انجام دهند و سلايق، نظرات و تدابیر مدیریتی نباید خدشه ای به این امر وارد نماید.

۲-۷. قوانین و مقرراتی که مبنای مستند تصمیمات و اقدامات دستگاه های اجرایی قرار می گیرند باید قابل دسترس و قابل فهم برای مردم بوده و قبلاً منتشر شده باشند.

۳-۷. دستگاه های اجرایی نمی توانند درخواست دهنده را به ارائه هرگونه مدارک یا اطلاعاتی اضافه بر آنچه در قوانین و مقررات پیش بینی شده ملزم کنند یا هزینه ای بیش از آنچه در قوانین و مقررات تعیین گردیده از ارباب رجوع مطالبه نمایند.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

۴-۷. دستگاه های اجرایی باید وظایف خود را ظرف مدت مقرر در قانون انجام دهند. چنانچه در قانون مدتی مقرر نشده باشد باید مدت معقولی را برای اتخاذ تصمیم تعیین کرده و به ارباب رجوع اعلام کنند.

۵-۷. دستگاه های اجرایی باید در تصمیمات خود راجع به ارباب رجوع نکات زیر را ذکر کنند:

۱. تاریخ و شماره تصمیم

۲. مشخصات متقاضی

۳. مستندات قانونی و استدلال های منجر به اتخاذ تصمیم

۴. مفاد اصلی تصمیم

۵. اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم

۶. نام و سمت صادر کننده تصمیم

۶-۷. نسخه ای از تصمیم باید به شخصی که تصمیم در خصوص وی صادر شده است تحویل داده شود.

۷-۷. دستگاه های اجرایی باید تلاش کنند با بررسی و مهندسی مجدد فرایندهای ارائه خدمات خود، نسبت به حذف تشریفات و اصلاح رویه های زاید یا مخل در خدمت رسانی رضایت بخش به مردم اقدام کنند.

ماده ۸- حق احترام و رفتار محترمانه

۸-۱. مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی باید در گفتار و مکاتبات و رفتار سازمانی خود با کارکنان و ارباب رجوع، با رعایت ادب و نزاکت اداری رفتار کنند.

۸-۲. هر نوع استفاده از الفاظ رکیک، غیرمحترمانه و یا عباراتی که عرفاً اهانت آمیز تلقی شود، از سوی کارکنان دستگاه های اجرایی ممنوع است.

۸-۳. در کلیه فعالیت های اطلاع رسانی، دعوتنامه ها، آگهی ها، ابلاغ ها و هشدارها باید از ادبیات محترمانه و غیرتحکم آمیز استفاده شود.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

۸-۴. بیان مطالب تنفر آمیز یا تمسخر آمیز نسبت به ارباب رجوع، با هیچ توجیهی قابل قبول نیست.

۸-۵. انتساب عناوین مجرمانه به ارباب رجوع و خلاف واقع دانستن اظهارات آنها جز در صورت وجود دلایل و مستندات کافی ممنوع است.

۸-۶. هر دستگاه اداری باید ضمن بررسی رویه ها و فرایندهای ارائه خدمات خود، نسبت به ساده کردن این فرایندها و ترویج استفاده از رویه های مبتنی بر اظهارات وجدانی ارباب رجوع اقدام کند.

۸-۷. در صورت بروز هر گونه اختلاف بین ارباب رجوع و ارائه دهنده خدمت، باید نهایت تلاش جهت حل و فصل مسالمت آمیز اختلاف به کار رود و توسل به زور و خشونت از سوی کارکنان مجاز نیست.

۸-۸. کارکنان دستگاه های اجرایی باید از انجام امور شخصی در منظر ارباب رجوع و بطور کلی در ساعات اداری اجتناب کنند.

۸-۹. محیط ارائه خدمت باید حاکی از احترام به ارباب رجوع باشد. چنانچه ارائه خدمت مستلزم مدت زمان طولانی باشد (بیشتر از ۱۵ دقیقه)، باید در محل ارائه خدمت و سالن انتظار ارباب رجوع، صندلی برای نشستن، سرویس بهداشتی و سایر حداقل های رفتار توأم با احترام تأمین شود.

ماده ۹- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافق های اداری

۹-۱. دستگاه های اجرایی باید از تحمیل قراردادهای اجحاف آمیز به دیگران خودداری کنند. منظور از قرارداد اجحاف آمیز قراردادی است که به موجب آن دستگاه اجرایی با سوء استفاده از موقعیت برتر خود یا از ضعف طرف مقابل، شرایط دلخواه خود را به ایشان تحمیل می کند.

۹-۲. قراردادهایی که شروط زیر در آنها گنجانده شده باشند، اجحاف آمیز به شمار می روند:

۱. شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی، طرف مقابل خود را به انجام کار یا عدم انجام کاری متعهد می سازد که پیش از انعقاد قرارداد هیچ فرصتی برای آگاه شدن از مفاد آن شرط نداشته است.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

۲. شرطی از سوی دستگاه اجرایی که طرف مقابل آن به دلیل کهولت سن، بیماری، ناتوانی ذهنی، فشارهای روحی و روانی، کم سواد یا بی سواد یا جهل نسبت به امور تجاری، از ارزیابی مفاد یا آثار آن شرط ناتوان باشد.
۳. شرطی که به موجب آن، هیچ نسخه ای از قرارداد در اختیار طرف دیگر قرارداد قرار نمی گیرد.
۴. شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز می سازد تا تعیین قیمت کالا یا خدماتش را به زمان تحویل آن کالاها یا خدمات واگذار کند و از تعیین قیمت در زمان انعقاد قرارداد یا نحوه تعیین قیمت در زمان تحویل، اجتناب کند.
۵. شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز می سازد تا در زمان تحویل کالاها یا ارائه خدماتی که قرارداد آن قبلاً منعقد شده است به تشخیص خود و رأساً قیمت را افزایش دهد.
۶. شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی، حق مراجعه به مراجع قضایی را از طرف دیگر سلب کرده و او را به پذیرش داوری یا سایر روش های حل و فصل اختلاف، مجبور می سازد.
۷. شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز می داند هر زمان که بخواهد یکطرفه قرارداد را فسخ کند بدون آنکه خسارتی از این بابت به طرف دیگر قرارداد پردازد.
۸. شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را حتی علیرغم ارتکاب تقصیر، از مسؤولیت معاف می سازد.
۹. شرطی که به موجب آن، کلیه حقوق مادی و معنوی ناشی از مالکیت های فکری به دستگاه اجرایی منتقل می شود.
۱۰. شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را علیرغم وجود مقررات از بیمه کردن طرف قرارداد معاف می سازد.
۱۱. شرطی که بدون وجود هر گونه توجیه معقول، استفاده طرف قرارداد از تضمین یا بیمه ای را که به نفع او برقرار شده است غیر ممکن یا بسیار دشوار می سازد.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

۹-۳. کلیه دستگاه های مشمول این تصویب نامه مکلفند نسبت به رفع هر گونه شرط اجحاف آمیز در قراردادهای مورد استفاده خود اقدام کنند.

۹-۴. معاونت ها یا ادارات حقوقی هر یک از دستگاه های مشمول این مصوبه مکلفند بر اساس مفاد این ماده نسبت به تهیه قراردادهای نمونه (تیپ) حمایتی جهت استفاده دستگاه مربوط در روابط قراردادی خود با اشخاص اقدام کنند.

ماده ۱۰- حق رعایت حریم خصوصی

۱۰-۱. دستگاه های اجرایی نباید اطلاعات شخصی افراد را جمع آوری کنند مگر اینکه آن اطلاعات برای انجام وظایف و اختیارات قانونی آنها ضرورت داشته و تنها در حد ضرورت این امر انجام گیرد.

۱۰-۲. اطلاعات شخصی باید تنها با استفاده از طرق و وسایل قانونی و شفاف و تا آنجا که مقدور و معقول باشد از خود اشخاص جمع آوری شود. جمع آوری اطلاعات شخصی با استفاده از وسایل و روش های غیرمتعارف ممنوع است.

۱۰-۳. دستگاه های اجرایی باید اطلاعات شخصی افراد را فقط در جهت منظور و هدف اولیه جمع آوری آنها به کار ببرند و نمی توانند برای اهداف و مقاصد دیگر از آنها استفاده کنند یا آنها را در اختیار سایرین قرار دهند مگر به موجب ماده ۱۴ قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات (مصوب سال ۱۳۸۸).

۱۰-۴. اگر فردی اثبات کند که اطلاعات شخصی مربوط به او نادرست یا ناقص بوده یا به روز نیستند، دستگاه اجرایی دارنده اطلاعات، پس از احراز اثبات، باید اصلاحات لازم را انجام دهد. چنانچه فرد و آن دستگاه درباره صحیح، کامل و به روز بودن اطلاعات جمع آوری شده اختلاف داشته باشند، فرد می تواند از دستگاه بخواهد تا ادعای وی مبنی بر اینکه اطلاعات جمع آوری شده صحیح، کامل و به روز نیستند در پرونده او منعکس شود. چنانچه اطلاعات شخصی وی در اختیار دیگر دستگاه های اجرایی قرار گیرد اعتراض فرد نیز باید به آنها منعکس شود.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

۱۰-۵. دستگاه های اجرایی باید تدابیر ضروری را جهت پیشگیری از سوء استفاده از اطلاعات شخصی که به مناسبت وظایف و اختیارات خود از آنها مطلع شده اند و همچنین گم شدن، دسترسی غیرمجاز و یا تغییر یا افشای آنها، اتخاذ کنند.

۱۰-۶. رهگیری و شنود ارتباطات اینترنتی، تلفنی و ارتباطات کلامی - حضوری افراد در دستگاه های اجرایی ممنوع است مگر با اطلاع قبلی در چهارچوب قوانین.

۱۰-۷. دستگاه های اجرایی مجاز به استفاده از نظارت های الکترونیکی مغایر با حریم شخصی نیستند مگر آنکه بر مبنای دلایل قوی، احتمال ارتکاب فعالیت های مجرمانه در محیط کار از قبیل سرقت یا تخریب اموال محل کار یا سوء استفاده از اموال محل کار وجود داشته باشد یا این امر برای تأمین امنیت و بهداشت محل کار یا کارکنان و مستخدمان، ضروری باشد.

۱۰-۸. در صورت وجود ضرورت، دستگاه اجرایی باید استفاده از وسایل نظارت الکترونیک را با هشدار مکتوب یا استفاده علایم قابل رویت، به اطلاع کارکنان و ارباب رجوع برساند.

۱۰-۹. دوربین هایی که به قصد نظارت الکترونیکی به کار می روند باید قابل رؤیت باشند و نیز در محلی که نظارت در آنجا صورت می گیرد علائمی نصب گردند که به ارباب رجوع توجه دهد که محل تحت نظارت الکترونیکی قرار دارد.

۱۰-۱۰. به هنگام فیلمبرداری یا تصویربرداری در دستگاه های اجرایی علاوه بر اخذ اجازه از مسؤل مربوط، موضوع باید قبلاً به اطلاع کارکنان و مستخدمان اداره، مؤسسه یا سازمانی که در آنجا فیلمبرداری و تصویربرداری به عمل می آید رسیده باشد. در چنین مواردی، اخذ رضایت کارکنان یا افرادی که در آنجا تردد می کنند و به نحو اتفاقی و جزئی در معرض فیلم برداری قرار می گیرند ضروری نیست. مگر آنکه مکان مذکور در زمره مکان های عرفاً حساس مثل بیمارستان یا زندان باشد که در این صورت کسب رضایت افراد مذکور یا اولیا و سرپرستان قانونی آنها لازم است.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

ماده ۱۱- حق رعایت حرمت اشخاص در تفتیش و حفاظت فیزیکی و امانت داری ها

۱-۱۱. در بازرسی های ورود و خروج دستگاه های اجرایی، رعایت حرمت اشخاص حسب وضعیت جسمی، سن، جنسیت و سایر شئون آنها ضروری است.

۲-۱۱. دستگاه های اجرایی باید برای بازرسی کارکنان و ارباب رجوعی که به آنجا تردد می کنند، تا حد ممکن به جای بازرسی لمسی، از وسایل و تدابیر بازرسی نامحسوس و الکترونیک استفاده کنند.

۳-۱۱. منع همراه داشتن وسایلی نظیر گوشی تلفن همراه یا سایر وسایل به هنگام ورود به دستگاههای اجرایی باید بر اساس ضرورت های نوعی صورت گیرد. چنانچه اهداف مورد نظر از ممنوعیت، با تدابیر دیگری که برای ارباب رجوع محترمانه تر است قابل تحقق باشد آن تدابیر باید جایگزین شوند.

۴-۱۱. چنانچه برای امانت وسایل همراه ارباب رجوع، مکان خاصی در نظر گرفته باشد دسترسی به آن نباید ارباب رجوع را دچار مشقت کند یا هزینه ای را متوجه آنان نماید.

۵-۱۱. سلب مسئولیت در قبال وسایلی که در امانت داری حفظ می شود مجاز نیست. مسئولیت هر نوع خسارتی که در این مکان به وسایل همراه ارباب رجوع وارد شود با دستگاه مربوط خواهد بود.

ماده ۱۲- حق آگاهی از فرایندهای اداری و تهدیدهای عمومی

۱-۱۲. دستگاه های اجرایی مکلفند اطلاعات راجع به نحوه استفاده مردم از خدمات و فرایندهای اداری خود، نحوه مشارکت در امور آنها، 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.

۲-۱۲. دستگاه های اجرایی مکلفند حسب وظایف قانونی خود نسبت به پیش بینی و هشدار در مورد وجود یا احتمال بروز بلایای طبیعی یا خطرات عمومی اقدام کنند.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

۱۲-۳. در صورت وجود هر گونه تهدید علیه سلامت عمومی، افشای اطلاعات مربوط به نحوی که عموم مردم یا افراد در معرض تهدید را نسبت به تهدید و راههای دفع یا رفع آن آگاه سازد ضروری است.

۱۲-۴. دستگاه های اجرایی باید حسب میزان ارباب رجوع، تحول در نظام ارائه خدمت و میزان رضایت مندی از فعالیت های آنها، جلسات منظم پرسش و پاسخ عمومی برگزار کنند.

۱۲-۵. دستگاه های اجرایی باید حسب میزان اهمیتی که اطلاع مردم از فعالیت های آنها دارد جلسات پرسش و پاسخ با اصحاب رسانه برگزار کنند.

۱۲-۶. دستگاه های اجرایی باید در کلیه فعالیت های اطلاع رسانی خود نکات زیر را مورد توجه قرار دهند:

۱. مفید بودن اطلاعات قابل دسترس یا ارائه شده؛ اطلاعات مفید اطلاعاتی است که علم به آنها، توان تشخیص و قضاوت و بصیرت افراد را افزایش می دهد.

۲. درست و صحیح بودن اطلاعات قابل دسترس یا ارائه شده؛ بدین معنا که هم اسناد و مدارک و ابزارهای حاوی اطلاعات باید واقعی و صحیح باشند و هم مفاد و مندرجات آنها عاری از خدشه باشد.

۳. به روز بودن اطلاعات قابل دسترس یا ارائه شده؛ یعنی اطلاعات باید حاوی آخرین تحولات، مصوبات، اصلاحیه ها، تفسیرها و مواضع باشد.

۴. 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 داشته باشند.

۵. کامل بودن اطلاع رسانی؛ یعنی تمام اطلاعاتی که واکنش یا اقدام یا تصمیم مخاطبان به آنها منوط است نظیر زمان، مکان، اسناد و ادله لازم، هزینه و مدارک هویتی لازم، به صورت یکجا اعلام شود.

۶. احترام به کرامت، فهم و حریم خصوصی مخاطبان در استفاده از روش های اطلاع رسانی و رعایت زبان محترمانه و مؤدبانه.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

۱۲-۷. در راستای تحقق نظارت مردم بر حکومت، دستگاههای اجرایی باید سالانه گزارش عملکرد خود را در دسترس عموم قرار دهند.

۱۲-۸. دستورالعمل تهیه گزارش های سالانه از سوی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تهیه و ابلاغ خواهد شد.

۱۲-۹. دستگاه های اجرایی مکلف هستند دانش و مهارت های لازم برای رعایت این مصوبه و حقوق شهروندی مرتبط با وظایف و اختیارات خود را به کارکنانشان آموزش دهند.

ماده ۱۳- حق دسترسی به اطلاعات

۱۳-۱. مردم حق دارند به اسناد و اطلاعات غیر طبقه بندی شده موجود در دستگاه های اجرایی دسترسی داشته باشند. دستگاه های اجرایی مکلف هستند با رعایت قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات (مصوب سال ۱۳۸۸) و آیین نامه های اجرایی آن و سایر قوانین و مقرراتی که به حق دسترسی افراد به اطلاعات موجود در دستگاه های اجرایی تصریح کرده اند، اطلاعات درخواستی مردم را در دسترس آنها قرار دهند.

۱۳-۲. هر دستگاه اجرایی باید به موجب ماده ۱۰ قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات، راهنمای دسترسی مردم به اطلاعات خود را که از جمله باید شامل انواع و اشکال اطلاعات موجود در آن موسسه و آیین دسترسی به آنها را در سامانه اطلاع رسانی خود منتشر کرده و به صورت مکتوب نیز در اختیار متقاضیان قرار دهد.

۱۳-۳. هر دستگاه اجرایی باید به صورت دوره ای و حداقل سالانه، به بررسی اطلاعات طبقه بندی شده خود پردازد و چنانچه به تشخیص رییس دستگاه طبقه بندی کننده یا فرد مجاز از طرف وی، دلایل و جهات طبقه بندی تغییر یافته باشد به طوری که دلیلی برای حمایت از آن اطلاعات به عنوان اسرار دولتی وجود نداشته باشد آنها را با رعایت قوانین مربوط از طبقه بندی خارج کند یا طبقه آنها را تقلیل دهد.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

۱۳-۴. از طبقه بندی خارج ساختن اطلاعات طبقه بندی شده ای که از یک دستگاه اجرایی به دستگاه اجرایی دیگر فرستاده شده است، توسط مسئول واحد ارسال کننده ای که طبقه بندی اولیه را انجام داده صورت می گیرد و نتیجه امر به واحد دریافت کننده نیز اعلام می شود.

ماده ۱۴- حق بیان آزاد و انتقاد

۱۴-۱. دستگاه های اجرایی باید به آزادی بیان نظرهای شخصی و ارزیابی های انتقادی ارباب رجوع و رسانه ها احترام گذاشته و فضای تحمل نظرات مخالف را در درون خود نهادینه کنند.

۱۴-۲. ارباب رجوع و کارکنان حق دارند تا در داخل یک دستگاه اجرایی به سیاست ها، فرایندها، تصمیمات و اقدامات آن دستگاه ایراد گرفته و نظر انتقادی خود را ابراز کنند. از هر گونه اقدام تنبیهی یا ایذایی علیه این اشخاص باید اجتناب شود.

۱۴-۳. شخصی که با استناد به قوانین و مقررات و بدون استفاده از الفاظ رکیک و توهین آمیز، از دستگاه اجرایی خاص یا از مسئول خاص یا از تصمیم یا اقدام مشخص آنها در سطح رسانه ها انتقاد می کند، نباید با هیچ گونه تعقیب اداری یا قضایی از سوی آن دستگاه مواجه شود.

۱۴-۴. در جلسات پرسش و پاسخی که از سوی سخنگوی دستگاه اجرایی یا روابط عمومی دستگاه ترتیب داده می شود، نباید هیچ گونه تبعیضی از حیث دعوت، شرکت، طرح پرسش، پاسخ و سایر موارد، علیه رسانه های منتقد صورت گیرد.

۱۴-۵. پرخاش ارباب رجوعی که مدعی است در حق او ظلم شده است و علیرغم توسل به طرق عادی شکایت یا اعتراض، حقیق احقاق نشده، باید تحمل شود و با سعه صدر پاسخ داده شود.

۱۴-۶. اقدام علیه فردی که بر اساس داده ها و اطلاعات ارائه شده از سوی دستگاه های اجرایی، سیاست ها، تصمیمات یا اقدامات آنها را بدون استفاده از الفاظ رکیک و توهین آمیز نقد می کند، مجاز نیست.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

۷-۱۴. در صورتی که دستگاه یا مقام مورد انتقاد، انتقاد را به هر دلیلی وارد نداند باید از حق پاسخ استفاده کند یا مطالب مطرح در انتقاد را تکذیب یا تصحیح کند و تا حد ممکن، از اقامه دعوی توهین، نشر اکاذیب و افترا علیه انتقاد کننده در مراجع اداری یا قضایی اجتناب کند.

۸-۱۴. در صورت انتقاد مسئولان دستگاه های اجرایی از یکدیگر، صرفاً از تکذیب یا تصحیح و توضیح برای اصلاح مطالب مطرح در انتقاد استفاده شود.

۹-۱۴. دستگاه های اجرایی باید از نصب هرگونه آگهی در محیط های اداری که ارباب رجوع را از بیان نظر انتقادی بترساند، اجتناب کنند.

ماده ۱۵- حق مشارکت در امور اداری

۱-۱۵. مردم حق دارند قبل از اتخاذ تصمیمات عمومی از سوی دستگاه های اجرایی، نظراتشان در شناسایی نیازهای اجتماعی، اولویت ها، راهکارهای احتمالی، طراحی و اجرای برنامه های عمومی مربوط، شنیده شود و نیازها و راهکارها و اولویت های آنها بر اساس تصورات و حدسیات افراد خاص مشخص نشود.

۲-۱۵. چنانچه پیش بینی شود تصمیم یا اقدام خاص دستگاه اجرایی بر حقوق یا منافع افراد خاصی از جامعه یا بخشی از مردم تأثیر منفی خواهد داشت باید موضوع به اطلاع آنها رسانده شود و به طرق مقتضی از جمله برگزاری جلسه عمومی نظرات آنها شنیده شود.

۳-۱۵. برگزاری جلسه استماع نظرهای افراد و گروه های ذینفع در موارد زیر الزامی است:

۱. چنانچه موضوع برای اهالی یک محل یا صاحبان یک حرفه یا صنف بااهمیت باشد.
۲. چنانچه دو یا چند شخص در خصوص موضوع درخواست، منافع متضاد داشته باشند.
۳. چنانچه پیش از اخذ تصمیم، محتمل باشد که افراد یا گروه های ذینفع، دستگاه اجرایی را به تبانی، جانبداری یا اقدامات خودسرانه متهم خواهند کرد.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

۱۵-۴. بر ای تحقق مشارکت آگاهانه و مسئولانه مردم در موارد فوق لازم است دستگاه های اجرایی حسب ماهیت و میزان حساسیت وظایف و اختیارات خود، مشارکت مردم در سطوح زیر را در دستور کار خود قرار دهند:

۱. مشارکت اطلاعاتی؛ یعنی تبادل اطلاعات راجع به مسایل و موضوعات در دستور کار خود؛
۲. مشارکت در تصمیم سازی؛ یعنی اخذ نظر و مشورت در مورد موضوع تصمیم یا اقدام از اشخاص ذیربط؛
۳. مشارکت در تصمیم گیری؛ یعنی شناسایی حق رأی برای مردم یا نمایندگان آنها یا سازمان های غیردولتی در فرایند تصمیم گیری؛
۴. مشارکت مدیریتی؛ یعنی مدیریت مشترک اجرای سیاست ها، طرح ها، برنامه ها و فعالیت های عمومی.

ماده ۱۶- حق رعایت انتظارات مشروع

- ۱-۱۶. مردم حق دارند بر اساس اطلاعاتی که دستگاه های اجرایی در دسترس قرار می دهند یا منتشر یا اعلام می کنند، برنامه های خود را تنظیم و امور خود را پیش بینی کنند. چنانچه دستگاهی برخلاف اطلاعاتی که قبلاً اعلام کرده و آن اطلاعات مبنای تصمیمات و اقدامات اشخاص قرار گرفته است، عمل کند، مسئول خواهد بود.
- ۲-۱۶. دستگاه های اجرایی باید رویه مشخصی در اتخاذ تصمیمات و انجام اقدامات اداری داشته باشند و انتظارات مشروع مردم را که بر مبنای آن رویه شکل گرفته است، رعایت کنند.

ماده ۱۷- حقوق اشخاص توانخواه (معلولان)

- ۱-۱۷. دستگاه های اجرایی باید دسترسی اشخاص توانخواه (معلول) به محیط های ارائه خدمت را از جمله با نصب رمپ و رعایت ضوابط عبور و مرور معلولان، تسهیل کنند.
- ۲-۱۷. دستگاه های اجرایی باید در ساختمانها و محیط کاری خود، علائم و اشکالی را که برای اشخاص توانخواه به آسانی قابل فهم و خواندن باشد نصب کنند.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

۱۷-۳. دستگاه های اجرایی باید حسب میزان و نوع مراجعات اشخاص توانخواه، آموزشهای کافی به کارکنان خود در خصوص نحوه رفتار با مراجعه کنندگان توانخواه ارائه دهند.

۱۷-۴. دستگاه های اجرایی باید سیستم ها و فناوری های اطلاعات و ارتباطات خود را جهت استفاده مستقلا نه اشخاص توانخواه از خدمات آنها ارتقا دهند.

ماده ۱۸- حق بر جبران خسارت

۱۸-۱. دستگاه های اجرایی مسؤول جبران خسارات مادی، معنوی و بدنی هستند که مستخدمان و کارکنان آنها در نتیجه بی احتیاطی، بی مبالائی یا عدم رعایت غیر عمدی قوانین، مقررات یا نظامات مربوط، در حین انجام وظیفه یا به مناسبت آن به دیگران وارد می آورند یا در نتیجه نقص یا کمبود غیر متعارف امکانات و وسایل به اشخاص وارد می شود.

۱۸-۲. دستگاه های اجرایی مسؤول جبران خساراتی هستند که در نتیجه عیب یا خرابی اشیاء یا اموال منقول یا غیر منقول متعلق به آنها یا تحت تصرف آنها به جان، مال و سایر حقوق دیگران وارد می شود.

۱۸-۳. دستگاه های اجرایی باید در حفاظت از اشیاء، اموال، اسناد، مدارک و اطلاعاتی که از ارباب رجوع دریافت می کنند تدابیر و احتیاط های متعارف را به عمل آورند. آنها نمی توانند غیر از جهت حفاظت، در اشیاء، اموال، اسناد، مدارک و اطلاعاتی متعلق به ارباب رجوع تصرفی کرده یا به نحوی از انحاء از آنها منتفع شده یا مفاد آنها را افشا کنند.

ماده ۱۹- حق بر دادرسی های اداری منصفانه

۱۹-۱. مردم حق دارند در کلیه مراجع اداری که به اختلاف یا اعتراض یا شکایت آنها رسیدگی می کند از رسیدگی منصفانه و بیطرفانه برخوردار شده و حقوق دفاعی آنها رعایت شود.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

۱۹-۲. هر فردی در همه مراحل رسیدگی اداری حق استفاده از وکیل دارد و باید از مهلت کافی جهت تنظیم و تکمیل پرونده، ارائه ادله، معرفی شهود یا پاسخ به مطالب مطرح علیه خود برخوردار باشد.

۱۹-۳. مراجع اداری باید تصمیمات خود را بر اساس ادله معتبر اتخاذ کرده و استدلالها و استنادهای قانونی خود را در تصمیم بیان کنند.

۱۹-۴. مراجع اداری باید قابل تجدیدنظر بودن تصمیمات خود، مرجع و مهلت تجدیدنظر و نتیجه عدم تجدید نظر را در تصمیمات خود بیان کنند.

۱۹-۵. دستگاه های اجرایی با رعایت قوانین و حسب نوع اختلافاتی که با مردم پیدا می کنند از روش های جایگزین حل و فصل اختلافات استفاده کنند.

۱۹-۶. آیین استفاده از روش های جایگزین حل و فصل اختلافات را سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور با مشارکت دستگاه های مربوط تهیه و با تصویب شورای عالی اداری ابلاغ خواهد شد.

فصل سوم: مسؤلیت های مردم در نظام اداری

ماده ۲۰- رعایت قانون و اجتناب از درخواست های خلاف ضوابط

۲۰-۱. هر فردی باید تنها در چهارچوب قوانین و مقررات، متقاضی استفاده از خدمات دستگاههای اجرایی باشد و از مطالبه خدمات یا درخواست های خارج از ضوابط اداری اجتناب کند.

۲۰-۲. تصمیمات و اقدامات اداری مادام که نقض نشده اند باید محترم شمرده شده و رعایت شوند. اعتراض به تصمیمات و اقدامات و درخواست تجدیدنظر در آنها باید با طرق پیش بینی شده در قوانین و توسل به مراجع قانونی صورت گیرد.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

ماده ۲۱- رعایت حدود زمانی و مکانی ارائه خدمت

خدمات و درخواست های اداری باید تنها در محیط اداری و در طول ساعات کاری مطالبه شود. از درخواست خدمت در خارج از محیط اداره یا در ساعات غیرکاری یا ایام تعطیل از کارکنان باید اجتناب شود.

ماده ۲۲- رعایت رفتار محترمانه در دستگاه اجرایی

ارباب رجوع باید در مکاتبات و مراجعات خود به دستگاههای اجرایی رفتار و گفتار محترمانه داشته باشد. فحاشی، استعمال الفاظ رکیک، توسل به خشونت و برخورد فیزیکی یا لطمه زدن به اموال و امکانات اداری با هیچ توجیهی مجاز نیست.

ماده ۲۳- گزارش تخلفات و نقض قوانین و مقررات

۲۳-۱. هر فردی در صورت مشاهده یا اطلاع از تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات در یکی از دستگاه های اجرایی، مسئولیت دارد تا مشاهده یا اطلاع خود را به مراجع ذیربط گزارش کند.

۲۳-۲. گزارش تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات ابتدا باید به مراجع نظارتی درون سازمانی هر دستگاه صورت گیرد. در صورت عدم دریافت پاسخ قانع کننده، گزارش باید به مراجع نظارتی برون سازمانی صورت گیرد.

۲۳-۳. وجود تخلف یا نقض قانون در یک دستگاه اجرایی نباید از طریق رسانه ها افشا شود مگر در صورت عدم اخذ پاسخ قانع کننده از مراجع نظارتی فوق یا در صورتی که تخلف یا نقض ادعایی، حالت رویه ای داشته و به نحو گسترده صورت گرفته باشد. در هر حال، نام بردن از افراد در رسانه ها به نحوی که در افکار عمومی، به عنوان متهم یا مقصر معرفی شوند مجاز نیست.

۲۳-۴. شیوه نامه مربوط به نحوه گزارش تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات را سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تهیه و شورای عالی اداری تصویب خواهد کرد.

ماده ۲۴- همکاری با دستگاه اجرایی



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

مردم باید در مراجعات خود به دستگاه های اجرایی، همکاری لازم را از جمله در رعایت نظم و نوبت، ارائه مدارک هویتی برای ورود و خروج، ارائه اطلاعات صحیح، به موقع و کامل برای تسریع در ارائه خدمت داشته باشند.

بسیار عالی و غیر قابل استناد



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

فصل چهارم: مسؤلیت اجرا و نظارت بر مصوبه

ماده ۲۵ - مسؤلیت اجرا

رؤسا و کارکنان دستگاه های اجرایی مکلف به رعایت و اجرای این مصوبه هستند. برای حسن اجرای این مصوبه، رفع موانع و ارزیابی نحوه اجرای این مصوبه، رؤسای دستگاه های اجرایی موظفند اقدامات لازم اعم از برنامه ریزی، شناسایی روش ها، رویه ها و فرآیندهای مورد نیاز، آموزش کارکنان و تجهیز واحدهای بازرسی و رسیدگی به شکایات را انجام دهند.

ماده ۲۶ - مسؤلیت نظارت و پیگیری

- ۲۶-۱. سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ناظر و مسئول پیگیری اجرای این مصوبه در دستگاه های اجرایی است.
- ۲۶-۲. عالی ترین مقام هر دستگاه اجرایی موظف است در پایان هر سال گزارشی از نحوه اجرای این مصوبه به سازمان مدیریت و برنامه ریزی ارائه دهد. این سازمان پس از جمع گزارش ها، گزارش سالانه اجرای این مصوبه را به شورای عالی اداری و هیأت وزیران تقدیم خواهد کرد.
- ۲۶-۳. استانداران مسئول پیگیری و نظارت بر اجرای این مصوبه در استان مربوط هستند و ضمن اولویت قراردادن موضوع، مساعدت های لازم را اعمال و با تذکر مواردی که سستی یا بی تفاوتی نسبت به اجرا مشاهده می کنند گزارش پیشرفت را به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ارائه می نمایند.
- ۲۶-۴. عدم رعایت حقوق و الزامات مندرج در این مصوبه از مصادیق اعمال خلاف شئون اداری محسوب می شود و در هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری دستگاه های اجرایی مورد رسیدگی قرار خواهد گرفت. هیأت عالی نظارت اطلاع رسانی و آموزش لازم در این زمینه را به کلیه هیأت های تالی انجام خواهد داشت.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

۲۶-۵. به منظور نظارت بر حسن اجرای این مصوبه و ارتقای مستمر حمایت از حقوق شهروندی در نظام اداری، تهیه شیوه نامه های اجرایی این مصوبه و تدوین برنامه های اطلاع رسانی، آموزش و فرهنگ سازی، «کارگروه صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری» متشکل از اعضای زیر در سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تشکیل خواهد شد:

۱. نماینده سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور (رئیس کارگروه)

۲. نماینده معاونت حقوقی رئیس جمهور

۳. نماینده وزارت کشور

۴. نماینده وزارت دادگستری

۵. یک نفر از نمایندگان نهادهای جامعه مدنی به انتخاب رئیس کارگروه

۲۶-۶. کارگروه مذکور در اولین جلسه خود که با حضور اکثریت دو سوم اعضا تشکیل خواهد شد آیین نامه داخلی خود را با اکثریت مطلق آراء تصویب خواهد کرد.

۲۶-۷. مسئولیت هماهنگی، پیگیری و نظارت بر اجرای این مصوبه به عهده سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور بوده که اعتبارات مورد نیاز برای اجرای آن را در بودجه سالانه کشور منظور خواهد نمود.