

## (مواد مربوط به بند ث و ج منشور حقوق شهروندی)

**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 آن ها با رعایت قانون، بی طرفانه و به دور از هر گونه 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 کند.

**ماده ۲۲-** حق شهروندان است که از تصمیمات و اقدامات اداری که به نوعی حقوق و منافع مشروع آن ها را تحت تاثیر قرار می دهند، آگاه شوند.

**ماده ۲۳-** مقامات و ماموران 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، امانت داری، مشورت، حفظ بیت المال، رعایت حق الناس، توجه به وجدان و افکار عمومی، اعتدال و تدبیر و پرهیز از تدروی، شتاب زدگی، خودسری، فریبکاری، محفی کاری و دست کاری در اطلاعات و پذیرفتن مسئولیت تصمیمات و اقدامات خود، عذرخواهی از مردم در قبایل خطاها، استقبال از نظرات مخالفین و منتقدین و نصب و عزل بر مبنای شایستگی و توانایی افراد باشد.

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



جمهوری اسلامی ایران

رییس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۲۸ اردیبهشت ۱۳۹۵

پوست ۱۶ صفحه

بسمه تعالی

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 یکم و هفتاد و هشتمین جلسه مورخ ۱۳۹۵/۱۱/۹ به پیشنهاد سازمان اداری و استخدامی کشور، به منظور رفع تبعیض و ایجاد نظام اداری پاسخگو و کارآمد، با هدف بهبود و ارتقای سطح حقوق شهروندی، بهره‌مندی شهروندان از ظرفیت‌های 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 «سنور حقوق شهروندی»، ابلاغ شده در تاریخ ۱۳۹۵/۹/۲۹، «حقوق شهروندی در نظام اداری» را به طرح پیوست (ممهور به مهر دبیرخانه شورای عالی اداری) تصویب نمود.

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

حسن روحانی  
رییس جمهور و رئیس شورای عالی اداری

رونوشت: دفتر مقام معظم رهبری (مدظله العالی) - دفتر ریاست جمهوری - دفتر ریاست مجلس شورای اسلامی - دفتر ریاست قوه قضائیه - دفتر معاون اول رئیس جمهور - دفتر هیأت دولت - دفتر بازرسی رییس 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 - روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران - دفتر هماهنگی‌های ویژه رییس جمهور - فرهنگستان علوم جمهوری اسلامی ایران - دیوان محاسبات کشور - سازمان بازرسی کل کشور



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۵  
تاریخ ۲۸، ۱۳، ۱۳۹۵  
پست - - -

## "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 پایه‌ی قانون‌مندی، کارآمدی، پاسخگویی، شفافیت، عدالت و انصاف توسط همه مسئولین و کارکنان دستگاه‌های اجرایی الزامی است.
- ۲- رعایت قانون و انجام امور اداری مردم مبتنی بر اصل بی‌طرفی و پرهیز از هرگونه پیش‌داوری، تبعیض‌جویی یا عرض‌ورزی 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 تبعیض شهروندان به مراجع صالح و بی‌طرف قضایی، اداری و نظارتی، به منظور دادخواهی آراسته برای شهروندی که، تصمیمات نهادهای اداری و یا کارکنان را خلاف قوانین و مقررات بدانند.
- ۴- التزام 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 ارائه راهنمایی‌های لازم در چارچوب وظائف محوله.
- ۶- التزام به ارائه و انتشار مستمر اطلاعات غیرطبقه‌بندی‌شده و مورد نیاز شهروندان توسط دستگاه‌های اجرایی.
- ۷- امکان دسترسی شهروندان به اطلاعات شخصی خود که توسط اشخاص و مؤسسات ارائه‌دهنده خدمات عمومی جمع‌آوری و نگهداری می‌شود و اجتناب از ارائه اطلاعات خصوصی شهروندان به دیگران. بدون وجود قانون الزام‌آور یا رضایت خود فرد.
- ۸- امکان بهره‌گیری غیر تبعیض‌آمیز شهروندان از مزایای دولت الکترونیک و خدمات اینترنتی. فرصت‌های آموزشی و توانمندسازی کاربران در نظام اداری.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

### تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۵

پوسته

۹- فراهم کردن زمینه قانونی بهره‌گیری شهروندان از فرصت‌های شغلی مناسب و حقوق و مزایای برابر برای مردان در همان کار یکسان و اجتناب از رویکردهای سنتی، محتاجی، تبعیض آمیز و روش‌های ناقص حرم خصوصی در فرآیند جذب و گزینش.

#### فصل دوم - مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری

۲۰۰۸- 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، فرایندها و تصمیمات اداری
- ۴- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری
- ۵- حق حفظ و رعایت حرم خصوصی همه افراد
- ۶- حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز
- ۷- حق اظهارنظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری
- ۸- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافقات، معاملات و قراردادهای اداری
- ۹- حق اشخاص توانخواه در برخورداری کامل و سریع از امتیازات خاص قانونی
- ۱۰- حق رسیدگی به موقع و متصهله به شکایات و اعتراضات
- ۱۱- حق جبران خسارت وارده در اثر قصور یا تفسیر دستگاه‌های اجرائی و کارکنان آنها





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۱۲/۲/۱۳۹۵

پست ...

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

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

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

۲- دستگاه‌های اجرایی مکلفند محظوظانه خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب و شرایط حاکی 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 صورت نافته باشد باید تا حد ممکن به حای بررسی بدنی، از وسایل و تدابیر بازرسی نامحسوس و الکترونیکی استفاده شود.

۴- دستگاه‌های اجرایی موظفند دلایل سح همراه داشتن وسایل نظیر گوشی تلفن همراه و ... به هنگام ورود به دستگاه را حسب ضرورت‌های قانونی اطلاع‌رسانی نمایند و برای امنیت‌سپاری وسایل همراه مراجعین، مکان مطمئنی در نظر بگیرند به نحوی که دسترسی به آن نباید مراجعین را دچار مشقت کند یا هزینه‌ای را منوجه آنان نماید.

۵- مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی باید در گفتار، رفتار و مکاتبات خود با مراجعین، ادب و براکت را رعایت و از به کار بردن الفاظ و عبارات عرفاً اهانت‌آمیز و غیرمحترمانه و با تشاب هر گونه اتهام یا عنوان مجرمانه به آن‌ها اجتناب نمایند.

۶- رفتار توأم با احترام منقابل مین کارکنان و مراجعین در هر شرایطی باید رعایت و کرامت انسانی آن حفظ گردد.

ماده ۴- حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات

۱- بخشنامه‌ها، 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 تبعیض در ابلاغ و اجرای بخشنامه‌ها، شیوه‌نامه‌ها، تصمیمات و دستورالعمل‌ها نسبت به مردم اجتناب شود. دهنی است رفتار متفاوت حمایتی که بر مبنای صلاحیت یا سایر وضعیت‌های نوعاً قابل توجه صورت می‌گیرد، تبعیض محسوب نمی‌شود.

۲- دستگاه‌های اجرایی مجز به مطالبه مدارک با اطلاعاتی، اضافه بر آنچه در قوانین و مقررات پیش‌بینی شده است،





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

## تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸  
تاریخ ۱۳۹۵/۱۴/۲۸  
پست

- ۱- مراجعین نیستند و نباید هزینه‌ی بیش از آنچه در هوائین و مقررات تصریح گردیده دریافت کنند در مواردی که مطابق مقررات، ماند هزینه‌های دریافت شود، مراتب با ذکر مستند قانونی به مراجعین اعلام گردد.
- ۲- دستگاه‌های اجرایی باید وظائف خود را در مدت زمان تعیین شده در قانون یا مقررات مصوب انجام دهند و چنانچه در قانون و مقررات مربوط، زمان تعیین نشده باشد، زمان مناسب برای هر یک از خدمات را تعیین و از قبل به مراجعین اطلاع‌رسانی کنند.
- ۳- دستگاه‌های 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.
- ۴- مدیران و مراجع اداری باید تصمیمات خود را بر اساس ادله معتبر اتخاذ کرده و استدلال‌ها و اسنادهای قانونی مورد استفاده در اعلام تصمیم خود را بیان کنند.
- ۵- پذیرش هرگونه درخواست حضوری خدمات اداری از سوی مردم توسط مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی، صرفاً در محیط و ساعات اداری قابل پذیرش است. از پذیرش درخواست‌ها در خارج از محیط یا ساعت غیر اداری، باید اکیداً اجتناب شود.
- ۶- مراجع اداری و مدیران دستگاه‌های اجرایی باید قابل تجدیدنظر بودن تصمیمات خود، مرجع، مهلت و نتیجه تجدیدنظر را در تصمیمات خود اعلام کنند.
- ۷- حق مصون بودن از تبعیض در نظام‌ها، فرایندها، فرایندها و تصمیمات اداری
- ۸- دستگاه‌های اجرایی باید فرآیند و رویه مشخص و اعلام شده‌ای برای ارائه خدمات خود داشته باشند و آن را به طور یکسان نسبت به همه مراجعین رعایت کنند.
- ۹- مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی باید تصمیمات و اقدامات خود را مستند به قوانین و مقررات مربوط اتخاذ دهند و از هرگونه تعصبات یا اعمال سلیقه در اجرای قوانین و مقررات اجتناب نمایند.
- ۱۰- کارکنان دستگاه‌های اجرایی در همه سطوح باید در اعمال صلاحیت‌ها و اختیارات اداری، خود نظیر احراز صلاحیت‌ها، جنب بیرو، صدور مجوزها و نظایر آن بدون تبعیض عمل کنند.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۹۷۱۲۸  
تاریخ ۲۹ مرداد ۱۳۹۵  
پیش ...

ماده ۶۰ حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری

۱- مردم حق دارند شخصاً و یا از طریق نماینده قانونی خود به خدمات دستگاه‌های اجرایی، دسترسی آسان و سریع داشته باشند.

۲- دستگاه‌های اجرایی باید نهایت تلاش خود را به کار گیرند تا دسترسی مردم به خدمات آنها به طریق غیرحضورى 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 ما دستگاه مربوط خواهد بود.

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

الف- تسهیل فرآیندهای اداری مربوط به هر خدمت در یک مکان.

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

ج- پیش‌بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی برای رفاه مراجعین از جمله سطلان، آب آشامیدنی، سرویس بهداشتی و حتی المقور آسنسور و پارکینگ.

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.

۴- دستگاه‌های اجرایی موظفند براساس نوع فعالیت و خدمات، فرم‌های مرتبط را تهیه 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 قرار داده شود. همچنین دستگاه‌های 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 تقاضای مدارک ناقص بوده و نتوان رسیدگی را ادامه داد، لازم است سریعاً مراتب به اطلاع مراجعین رسیده و تکمیل اطلاعات و مدارک از وی درخواست شود.





جمهوری اسلامی ایران

رییس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۲۸، ۱۲، ۱۳۹۵

پیوست - - - - -

- ۷- دستگاههای اجرائی مکلفند خدمات خود را در همه روزهای کاری و در طول ساعات اعلام شده به طور پیوسته ارائه دهند و تعطیلی موافق ارائه خدمات در اوقات اداری، حتی به مدت کوتاه مجاز نیست
- ۸- دستگاههای اجرائی باید با بررسی و بازنگری مکرر فرآیندهای ارائه خدمت خود، نسبت به روان سازی و حذف رونه‌های زائد یا محل در خدمت‌رسانی مطلوب به مردم اقدام نمایند.
- ۹- چنانچه کارمند یا مأمور ارائه خدمات عمومی به هر عثی در محل کار خود حاضر نشاند، مقام مافوق او باید تریبیسی اتخاذ کند که ارائه خدمات به مراجعین متوقف یا موقوف به مراجعه مجدد نشود.
- ۱۰- در ساعات مراجعه مردم، همواره باید منافع تصمیم‌گیر و امضاء کننده یا مقامات مجاز از سوی ایشان در محل ارائه خدمت حضور داشته باشد.
- ۱۱- تمامی کارکنان مکلفند به راهنمایی و ارائه کمک‌های ضروری به مراجعین هستند و چنانچه نقضای مراجعین در حیطه وظایفشان نباشد، باید آنها را به نحو مناسب راهنمایی کنند.
- ۱۲- کارکنان دستگاههای اجرائی باید از انجام امور شخصی در متظر 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 رورآمد نیست. دستگاه اجرائی دارنده اطلاعات، باید بست به اصلاح اطلاعات مذکور اقدام نماید. چنانچه فرد و دستگاه دربره صحیح، کامل و رورآمد بودن اطلاعات جمع‌آوری شده اختلاف داشته باشند، فرد می‌تواند از دستگاه خواهد تا ادعای وی در این زمینه، در پرونده او منعکس شود. چنانچه اطلاعات شخصی وی در اختیار دیگر دستگاههای اجرائی قرار گیرد اعتراض فرد نیز باید به آنها منعکس گردد
- ۲- جمع‌آوری اطلاعات شخصی از افراد توسط دستگاههای اجرائی، تنها در حد ضرورت و با استفاده از طرق و وسایل قانونی و شفاف مجاز بوده و استفاده از وسایل و روش‌های غرقانونی و نامنصف ممتوع است. این اطلاعات نا حد امکان، باید از خود شخص احد و جمع‌آوری شود.
- ۳- دستگاههای اجرائی باید اطلاعات شخصی افراد را فقط در جهت منظور و هدف از جمع‌آوری آنها به کار برده و







جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

## تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۳۲۸.۷۱۳۲

تاریخ ۲۸ بهمن ۱۳۹۵

پست

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

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

۵- رهگیری و شهود ارتباطات اینترنتی، 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 نظارت‌های الکترونیکی معابر یا حریم شخصی افراد نیستند مگر آنکه بر مبنای دلایل قوی، احتمال ارتکاب فعالیت‌های مجرمانه در محیط کار از قبیل سرقت، تخریب اموال یا سوء استفاده از اموال محل کار وجود داشته، یا این امر بر مبنای تأمین امنیت و 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 علایم 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 دستگاههای اجرایی در دسترس قرار می‌دهند یا منتشر می‌کنند، برنامه‌های خود را تنظیم کنند. چنانچه دستگاهی بر خلاف اطلاعاتی که قبلاً اعلام کرده و آن اطلاعات، منای 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 سال ۱۳۸۸ و آیین نامه‌های اجرایی آن و سایر قوانین و مقرراتی که حق دسترسی افراد به اطلاعات موجود در دستگاههای اجرایی را تصریح 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 راهمعی دسترسی مردم به اطلاعات خود مشتمل بر انواع و اشکال اطلاعات موجود در آن موسسه و نیز نحوه دسترسی به آنها را در سامانه اطلاع رسانی خود منتشر کرده و به صورت مکتوب نیز در اختیار متقاضیان قرار دهد.





جمهوری اسلامی ایران

ریس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

۱۱۲۷۱۲۸۴

تاریخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۵

پشت

۵- برای آشنا نمودن مردم با حقوق خود و فرآیندهای اداری، دستگاه‌های اجرایی باید به آموزش‌های همگانی از طریق وسایل ارتباط جمعی اقدام، تا مردم ضمن آشنایی با حقوق و تکالیف خود در تعامل با آن سازمان، انتظارات خود را منطبق نمایند.

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

- الف- نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و معرض دید مراجعین 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 ژتوس 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 دفتراول تحویل نمایند.

الف- تاریخ و شماره تصمیم.

ب- مشخصات مفاد.

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- دستگاه‌های اجرایی مکلفند فرآیند انجام کار مراجعین را به صورت مرحله به مرحله، از طریق مقتضی بطور ارسال پیامک به اطلاع آن‌ها برسانند.

۹- دستگاه‌های 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 و در صورت امکان تصمیم‌گیری آگاهانه را برای آنها فراهم کنند.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸  
تاریخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۵  
پست ...

۶۰- دستگاه‌های اجرایی باید متناسب با مراجعات، به منظور بهبود مستمر نظام ارائه خدمت و افزایش رضایت‌مندی مراجعان، به طرق مناسب اطلاع‌رسانی نموده و حسب میزان اهمیت که اطلاع مردم از فواید آنها دارد، جلسات پرسش و پاسخ با اصحاب رسانه برگزار کند.

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

۶۲- دستگاه‌های اجرایی نباید در فعالیت‌های اطلاع‌رسانی خود نکات زیر را مورد توجه قرار دهند:

الف- مخد بودن اطلاعات قابل دسترس با ارائه شده؛ یعنی اطلاعاتی که علم به آن‌ها، توان تشخیص و فصولت و آگاهی افراد را افزایش می‌دهد.

ب- درست بودن اطلاعات ارائه شده؛ بدین معنا که هم‌اخذ و مدارک و ابراهای حاوی اطلاعات باشد واقعی و صحیح بوده و هم مقدار و مدارج آن‌ها عاری از خدشه باشد.

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

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

هـ- کامل بودن اطلاع‌رسانی؛ یعنی تمام اطلاعاتی که واکنش با اقدام با تصمیم مخاطبان به آن‌ها عموماً است، نظر زمان، مکان، استاد و ادله، هزینه و مدارک هویتی لازم، به صورت 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 نخلعات 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 را نقد نموده و نظر انتقادی خود را در چارچوب مقررات ابرار کند.

۳- دستگاه‌های اجرایی به از دی بیان نظرهای شخصی، ارزیابی‌های انتقاد و پیشنهادها می‌تواند از مراجع و





جمهوری اسلامی ایران

ریس جمهور

### تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۱۳۶۵، ۱۲، ۲۵

پست ...

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

۴- دستگاه‌های اجرایی باید از نسب هرگونه اتهمی در محیط‌های اداری که مراجعین را از بیان نظر انتقادی مع کرده یا برساند، 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 فکلی و رفتار مصدبان انجام کار جویا شوند و نتایج آن را به طور منظم در اصلاح فرآیندها و نشویق و تسه کارکنان خود مورد استفاده قرار دهند.

۶- دستگاه‌های اجرایی می‌بایست حسب شرایط، سبب به راه‌اندازی، استقرار و با روزآمد کردن سیستم‌های ارتباط دوسویه نظر صندوق پیشنهادها و انتقادات، پست صوتی و درگاه (پرتال) سازمانی، به منظور ارائه شناسنامه خدمات و فعالیت‌ها و أخذ دیدگاه‌های مردم اقدام نمایند.

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

۱- دستگاه‌های اجرایی باید از تحمیل قراردادهای اجحاف آمیز به مردم خودداری کنند. منظور از قرارداد اجحاف‌آمیز 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 گنجانده شوند، اجحاف‌آمیز تلقی می‌گردند:

الف- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی طرف مقابل خود را به انجام یا عدم انجام کاری منعقد می‌سازد 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 کهنوت سن، بیماری، ناتوانی ذهنی، فشارهای روانی، کم‌سوادی، بی‌سوادی یا جهل نسبت به امور مرتبط، از ارزیابی مفاد یا آثار آن ناتوان باشد

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

د- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مخیر می‌سازد تا در زمان انحلال قرارداد یا اتمام آن، قرارداد آن قبلاً منقذ شده است، به تشخیص خود و رأساً قیمت را افزایش دهد.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

### تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸  
تاریخ ۲۸، ۱۲، ۱۳۹۵  
پوست

- هـ - 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 بپندارد هر زمان که بخواهد یکطرفه قرارداد را فسخ کند بدون آنکه خسارت عادلانه‌ای از این بابت به طرف دیگر قرارداد بپردازد.
- ز - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را حتی در صورت ارتکاب نقص، از مسؤولیت معاف سازد.
- ک - شرطی که به موجب آن، حقوق معمولی ناشی از مالکیت‌های فکری، بدون پرداخت بهای عادلانه به دستگاه اجرایی منتقل شود.
- ل - شرطی که بدون وجود هر گونه توجیه معقول، استعاده طرف قرارداد از تضمین با بیمه‌ای که به موجب مقررات به نفع او برقرار شده است و غیرممکن یا بسیار دشوار سازد.
- ۲- واحدهای حقوقی، امور قراردادهای و یا عناوین مشابه در دستگاه‌های مشمول این مصوبه مکلفند بر اساس مفاد این ماده نسبت به بازبینی و اصلاح فرم قراردادهای خود اقدام نمایند.
- ماده ۱۱- حق تشخیص توان‌خواه در برخورداری از امتیازات خاص قانونی
- ۱- دستگاه‌های اجرایی مکلفند مطابق مفاد آیین‌نامه اجرایی ماده (۲) قانون جامع حمایت از حقوق معلولان (شماره ۱۴۳۷۷/ت/۳۱۹۶ هـ مورخ ۱۳۸۴/۲/۹ و اصلاحیه آن به شماره ۴۵۵۱۵/ت/۴۷۴۵۷ ک مورخ ۱۳۹۱/۳/۸)، به سرعت دسترسی نتحاص توان‌خواه (معلول) به محظ‌های ارائه خدمت را از جمع جهات تسهیل کنند.
- ۲- دستگاه‌های اجرایی باید در ساختمان‌ها و محیط کاری خود، علائم و اشکالی را که برای اشخاص توان‌خواه به آسانی قابل فهم و خوانش باشد نصب کنند.
- ۳- دستگاه‌های اجرایی باید حسب میزان و نوع مراجعات اشخاص توان‌خواه، آموزش‌های کافی را به کارکنان خود در خصوص نحوه رفتار با این مراجع‌کنندگان ارائه دهند.
- ۴- دستگاه‌های اجرایی باید سامانه‌ها و فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات خود را جهت استفاده مستقلانه اشخاص توان‌خواه از خدمات آنها ارتقاء دهند.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

## تصویب نامه شورای عالی اداری

۱۱۲۷۱۲۸۷۴

تاریخ ۲۸ بهمن ۱۳۹۶

پوست

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 ما فرد مسئول در سطح رسانه ها انتقاد می کند، نباید به دلیل این انتقاد، با تعقیب یا پیامد اندازی یا خصامی از سوی مسئولین دستگاه مواجه شود.

۴- در صورت بروز اختلاف بین مراجعان و منصوبان ارائه خدمات، مسئول واحد ذی ربط نباید 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 با مدارا 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 هرگونه تهدید علیه سلامت عمومی و یا بلایای طبیعی، سست به پیش ریزی 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 غیرمنقول 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 ملاحظاتی یا عدم رعایت هوشیاری، مقررات یا نظامات مربوطه در انجام وظایف آنها متوجه آن به دیگران وارد یا در نتیجه نقص یا کمبود غیر معارف امکانات و وسایل آنها متوجه می شود.





جمهوری اسلامی ایران

ریس جمهور

### تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸  
تاریخ ۲۸ مرداد ۱۳۹۵  
پست

۴- دستگاه‌های اجرایی باید در حفاظت از اشیاء، اموال، اسناد، مدارک و اطلاعاتی که در جهت انجام مأموریت‌های خود از مردم دریافت می‌کنند، تدابیر و احتیاط‌های عتارف 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 مراجعه به دستگاه‌های 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 برمی‌رود و خروج، ارائه اطلاعات و مدارک صحیح، به موقع و کامل برای تسریع در ارائه خدمت داشته باشد.

۲- تصمیمات و اقدامات اداری مآدام که نقص نشودند، 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 نقص قوانین و مقررات در دستگاه‌های اجرایی، لازم است مشاهده یا اطلاع خود را به مراجع ذمربط گزارش کنند.

۵- شایسته است جهت تسریع در رسیدگی، موارد مربوط به تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات، ابتدا به مراجع نظارتی ذی‌صلاح سررسیده هر دستگاه گزارش و در صورت عدم دریافت پاسخ فوری، به مراجع نظارتی بیرون سازمانی ارائه شود.

تصوره عدم طرح شهروندان به یکدیگر توسط مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی در مراحل رسیدگی، الزامی است.





جمهوری اسلامی ایران

ریس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲.۷۱۲۸

تاریخ ۲۸ مرداد ۱۳۹۵

پیست

فصل پنجم - سازوکار اجرایی حقوق شهروندی در نظام اداری

ماده ۱۵- قلمرو شمول مصوبه

نمای دستگاه‌های اجرایی موضوع بند (ب) ماده (۱) قانون برگزاری مناقصات مصوب سال ۱۳۸۳ و دستگاه‌های موضوع نمره 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.

نظر به: دستگاه‌های اجرایی موظفند در چارچوب وظایف نظارتی خود بر مراکز ارائه دهنده خدمات عمومی، مؤسسات خصوصی حرفه‌ای عهده‌دار ارائه خدمات، نهادهای صنعتی و هر نوع مراکز یا مؤسسه‌ای که با اخذ مجوز از دستگاه‌های اجرایی، به ارائه خدمت به مردم می‌پردازند، رعایت تمام یا بخش‌هایی مرتبط با این مصوبه را از سوی آنها الزمی و بر این امر نظارت کند.

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 مفاد آن هستند؛ همچنین مدیران موظفند متناسب با اختیارات، مأموریت‌ها و وظایف محوله، در جهت حسن اجرای این مصوبه، رفع موانع و همچنین ارزیابی نحوه اجرای آن، اقدامات لازم را در برنامه‌ریزی، سازماندهی، بهبود روش‌ها، آموزش کارکنان و تجهیز واحدهای مدیریت عملکردها، بازرسی و رسیدگی به شکایات (با عناوین مشابه) را مطابق با دستورالعمل‌های ابلاغی سازمان اداری و اسنادی کشور، از جمله دستورالعمل اصلاح فرآیندها و روش‌های انجام کار، دستورالعمل استاندارد تارنماهای دستگاه‌های اجرایی و درگاه‌های استانی، این نامه اجرایی نمره (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 مراجعه حضوری مردم را به حداقل برسانند.

ماده ۱۷- ایجاد میز خدمت

۱- در آن دسته از دستگاه‌های اجرایی که به طور متعارف مراجعین زیادی دارند، لازم است علاوه بر رعایت مفاد این مصوبه، واحد هماهنگ‌کننده‌ای تحت عنوان "میز خدمت" یا حضور کارشناسان در بخش اعطای اختیارات لازم تعیین شود، به نحوی که مراجعین ضمن استعراز در محل اسطرار میز خدمت، امکان دسترسی به واحدهای







جمهوری اسلامی ایران

ریس جمهور

### تصویب نامه شورای عالی اداری

۱۱۲۷۱۲۷۸۴

تاریخ ۲۸ شهریور ۱۳۹۵

پست

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

الف - ارائه اطلاعات و راهمسانی‌های لازم به مراجعین در ارتباط با امور مربوط.

ب- دریافت متراکم و درخواست‌های مراجعین

ج- انجام امور و درخواست‌های متقاضیان در صورت امکان و در غیر این صورت، اعلام تاریخ مراجعه بعدی یا زمان آرایه خدمت بهایی به مراجعین

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

ه- هدایت مراجعین به واحدهای مرتباً در موارد ضروری پس از انجام هماهنگی با واحد دربرط.

۲- واحدهای مدیریت عملکرد، بازرسی و رسیدگی به شکایات یا عنوانن مشابه در دستگاه‌های اجرایی موظفند هر ۳ ماه یکبار گزارشی از عملکرد "سبز خدمت" را به بالاترین مقام دستگاه آرایه دهند.

#### ماده ۱۸- مسئولیت راهبردی و نظارت

۱- مسئولیت هدایت، راهبردی، 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 ضمانت از حقوق مردم در نظام اداری، تهیه و اصلاح 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 با حضور نمایندگان دستگاه‌های اجرایی و همچنین تشکل‌های مردم نهاد قانونی تشکیل دهد. همچنین سازمان یا اعزام بازرسان و گروه‌های بازرسی مصلح و محرب، 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 امر مراقبت از حقوق شهروندان در نظام اداری را فراهم نماید، بد گونه‌ای که این تشکل‌ها بتواند در چارچوب سوازی قانونی برای تأمین حقوق شهروندان در نظام اداری، ایفای نقش نمایند.

۴- بالاترین مقام دستگاه‌های اجرایی مشمول و استئنارن موظفند گزارش‌های تحلیلی نحوه اجرای مصوبه را به





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸  
تاریخ ۲۵ بهمن ۱۳۹۵  
پوست

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

شش پس از دریافت و تجمیع گزارش‌های دستگاهی و استانی، گزارش تحلیلی-تفصیلی نحوه اجرای مصوبه در سطح ملی به صورت سالانه، توسط رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور به رئیس‌جمهور، شورای عالی اداری و هیأت وزیران ارائه خواهد شد.

غیرسازمان اداری و استخدامی کشور موظف است با همکاری مرکز آمار ایران سالیانه نسبت به اجرای طرح افکارسنجی و سنجش میزان رضایت مردم از عملکرد دستگاه‌های اجرایی در سطوح ملی و استانی اقدام و نتایج به دست آمده را به تفکیک دستگاه‌ها و استان‌ها به هیأت وزیران ارائه نماید.

ماده ۱۹- ضمانت اجرا

نقض یا عدم رعایت حقوق و الزامات مندرج در این مصوبه و دستورالعمل‌های آن؛ در چارچوب ماده (۲۰) آیین 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 ذیربط، برای احقاق حقوق آنان از منظر تخلفات مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی در هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری مربوط مورد رسیدگی قرار خواهند گرفت.

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

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

