

حقوق شهروندی در نظام اداری

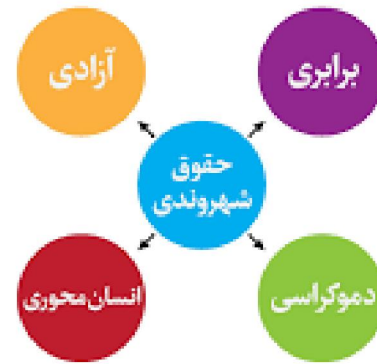


اقدامات مهم جهت اجرای اثر بخش شاخص های عمومی و همگانی مربوط به مفاد بخشنامه های حقوق شهروندی، در نظام اداری بشرح ذیل می باشد.

۱- تشویق و ترغیب کارکنان خوش برخورد؛ پیگیر و پاسخگو به مراجعین و تذکر به افراد متهم در این موضوع و نیز ملاحظه آن شاخص ها در انتصابات و

ترقیات

مبانی حقوق شهروندی



- ۲- ساده ، شفاف و قابل دسترس بودن بخشنامه ها ، دستورالعمل ها و مکاتبات اداری و پرهیز از هر گونه تبعیض در ابلاغ نامه ها و اجرای آن ها .
- ۳- تصمیم گیری بر مبنای ادله معتبر و استناد های قانونی و اعلام آن به مراجعین بویژه اعلام قابل تجدید نظر بودن تصمیمات ، مرجع ، مهلت و نتیجه تجدید نظر به ذی نفعان توسط مرجع اداری مربوطه .
- ۴- اعلام هزینه های احتمالی دریافتی از مراجعین (همراه با مستند قانونی) و پرهیز از دریافت مدارک ، اطلاعات و مبالغی مازاد بر تکالیف قانونی سازمانی از مردم در صورت هزینه بر بودن ارائه خدمت .

- ۵- انجام وظایف در مدت زمانی قانونی یا ابلاغ شده و پرهیز جدی از پذیرش درخواست های اداری در خارج از محیط اداری و یا ساعات غیر اداری .
- ۶- ارائه مناسب راهنمایی های لازم به مراجعین توسط کارکنان حتی در صورتی که تقاضای مراجعین در حیطه وظایفشان نباشد .
- ۷- ارائه خدمات به طور پیوسته و در همه روز ها و ساعات کاری اعلام شده و پرهیز از تعطیلی ارائه خدمات در اوقات اداری حتی به مدت کوتاه و موقت با حضور دائم کارمند یا مامور ارائه خدمت مربوطه و نیز حضور مستمر مقام تصمیم گیر (امضاءکننده یا مقام مجاز از سوی ایشان) در ساعات مراجعه مردم .
- ۸- اجتناب کارمندان از انجام امور شخصی در منظر مراجعین و بطور کلی در ساعات اداری .
- ۹- پرهیز از اعمال سلیقه در اجرای قوانین و مقررات توسط مدیران و کارکنان .
- ۱۰- رعایت دقیق ساعت کار اداری و ارائه خدمات در تمام ساعت کار اداری .
- ۱۱- انجام یکسان و بدون تبعیض فرایندهای انجام کار نسبت به همه مراجعین .

۱۱۲- استفاده از اطلاعات شخصی افراد فقط در جهت تحقق هدف اولیه آن و پرهیز از در اختیار گذاشتن آن ها به دستگاه ها و اشخاص غیر مسئول و اتخاذ تدابیر لازم جهت پیشگیری از مفقود شدن یا افشاء اطلاعات شخصی افراد .

۱۳- انطباق اقدامات و تصمیمات اداری با برنامه های از قبل اعلام شده به مردم و ارائه نسخه ای واحد از تصمیمات اداری اتخاذ شده به مراجعین ذی نفع با درج نکات و الزامات ذیل :

الف- تاریخ و شماره تصمیم
ب- مشخصات متقاضی

ج- مستندات قانونی و استدلال های منجر به تصمیم اتخاذ شده

د- مفاد اصلی تصمیم

ه- اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم و نام و سمت صادر کننده ابلاغیه

۱۴- ملاقات عمومی مدیران با مردم و رسیدگی به درخواست ها و شکایات مردمی و پاسخ به سوالات آن ها (۲ ساعت در هفته) و اعلام روز و ساعت مورد نظر در پورتال و دفتر کار مدیران .

۱۵- اطلاع رسانی مرحله ای فرایند انجام کار به مراجعین حضوری و غیر حضوری توسط کارکنان .

۱۶- دریافت پیشنهاد ها و انتقادهای و ادعاهای نقض قوانین و مقررات و تاخلفات اداری کارکنان از مردم .

۱۷- وجود فضای تحمل نظرات مخالف در واحد های اداری و فراهم کردن امکان بیان نظرات انتقادی و در چارچوب قانون از سوی مراجعین



۱۸- رسیدگی مؤثر ، منصفانه و سریع به شکایات و انتقادهای مردم حتی با امکان استفاده مردم از وکیل در مراحل رسیدگی اداری .

۱۹- پایخ همراه با مدارا ، سعه صدر و اخلاق اسلامی کارکنان اداری به مراجعینی که مدعی اند در حق آن ها ظلم شده است .

۲۰- جبران سریع و مؤثر خسارات وارده به مردم در اثر قصور یا تقصیر واحدهای اداری ذی ربط و کارکنان آنان مطابق فصل دهم از کتاب پنجم قانون مجازات اسلامی .

۲۱- پرهیز از شنود ارتباطات حضوری و غیر حضوری افراد توسط کارکنان .

۲۲- رعایت پاکیزگی و نظافت فضای اداری .

۲۳- رعایت حرمت مراجعین به هنگام ورود و خروج به محل کار کنان .

۲۴- برگزاری جلسات اخلاق اداری ماهانه در واحدهای سازمانی با حضور اساتید اخلاق (۱۲ جلسه در سال) .

۲۵- رعایت آرامش ، ادب و نزاکت در گفتار و رفتار و پرهیز از

۲۶- استفاده از ادبیات محترمانه و غیر تحکم آمیز در تمامی مکاتبات اداری (اطلاع رسانی ، دعوت نامه ها ، آگهی ها ، ابلاغ نامه ها ، هشدارها و)

از بذل توجه و اهتمام ویژه جنابعالی در اجرایی شدن مفاد این بخشنامه کمال تشکر و امتنان را دارد .