

دوره آموزشی
حقوق شهروندی در نظام اداری
(غیر حضوری)

بخش اول - کلیات و مفاهیم

۱- تعاریف و مفاهیم مربوط به حقوق شهروندی

۲- تعریف لغوی شهروندی

۳- تعریف اصطلاحی شهروندی

۴- شرایط تحقق شهروندی

بخش دوم - حقوق شهروندی در نظام اداری

۱- اصول و مبانی

۲- مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری

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

۴- انتظارات از شهروندان برای رعایت حقوق دیگر شهروندان در نظام اداری

۵- ساز و کار اجرایی حقوق شهروندی در نظام اداری

بخش سوم - حقوق شهروندی در بخشنامه قوه قضائیه

فصل اول

اهداف رفتاری

انتظار می رود فراگیران، پس از مطالعه این جزوه بتوانند:

- ۱- مفاهیم لغوی و اصطلاحی و علمی شهروندی را توضیح دهند.
- ۲- شاخصه های موجود برای تحقق حقوق شهروندی را تبیین نمایند.
- ۳- حقوق شهروندی را از نظر اسلام و حقوق بشر شرح دهند.
- ۴- اصول و مبانی حقوق شهروندی در نظام اداری، مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری و تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری منبث از منشور حقوق شهروندی را تعریف و تشریح نمایند.

مقدمه

در جهان امروز زندگی برای آدمی تحت لوای حکومت، همراه با تضمین ها و الزاماتی است. در واقع مردم و حکومت در برابر هم حقوق و تکالیفی دارند که این حقوق و تکالیف در پرتو اصول قانون اساسی و مجموعه ای به نام حقوق اساسی تبیین و تعریف می شود. قوانین اساسی و به طور کلی تر مجموعه قوانین و مقررات داخلی و بین المللی تضمین هایی را برای انسان به رسمیت شناخته اند که آدمی با بهره وری از آن خود را به عنوان شهروند می شناسد. این تضمینات پیش از آنکه در اسناد بین المللی و در قوانین موضوعه به رسمیت شناخته شده باشند، در ادیان الهی و در کاملترین آن یعنی در دین اسلام معرفی و انسان در پرتو آن تضمیناتی داشته است.

در این نوشته پس از معرفی شهروند از حیث اصطلاحی و مفهومی، و شاخصه هایی که برای شهروند شناخته شدن وجود دارد، اشاراتی نیز به این حقوق در دین اسلام داشته ایم. تضمین و تامین زندگی بهتر و همراه با کیفیت بیشتر برای انسان، جز در سایه بهره وری از حقوق شهروندی ممکن نیست. این حقوق همان طور که گفتیم در اسناد بین المللی نیز مورد توجه قرار گرفته اند، پس برای مطالعه، باید نیم نگاهی نیز به این مقوله داشته باشیم.

سازوکارهای حقوق داخلی نیز از اهمیت برخوردارند. این سازوکارها بیشتر در قانون اساسی و همچنین در قوانین عادی در عرصه های مختلف مطرح شده اند.

فصل اول

تعاریف و مفاهیم مربوط به حقوق شهروندی

۱- تعریف لغوی شهروندی

شهروند معادل منتخب واژه Citizen است که اگرچه در فرهنگهای فارسی معتبر از آن ذکری نشده است، اما با توجه به اینکه «وند» به مالکیت اشاره دارد می توان برای شهروند قائل شد که حاکی از اهمیت «ساکن» و «اهل» شهر بعنوان صاحب و مالک شهر باشد. طبیعی است که برای این مالکیت نیز همچون سایر مالکیتها می توان ویژگیهای حقوقی ارزشمندی را مطرح نمود. اول اینکه مردم مالک شهر هستند و شهر به مدیران آن تعلق ندارد. ثانيا این مالکیت امری قراردادی نیست و به محض اسکان شخصی در شهری مالکیت او تحقق می یابد. و دیگر اینکه این مالکیت مشاع و بین آحاد جامعه بالسویه است. به این ترتیب مردم حق دارند مطابق قوانینی که بین خویش قرارداد خواهند نمود در کلیه امور شهر خویش اظهار نظر و دخالت و تصمیم گیری نمایند و مدیران شهر نیز مجریان تصمیمات مردم هستند و نه روسا و سرپرستانی که مردم موظف به اجرای اوامر آنان باشند.^۱

^۱ نقی زاده، محمد، «نظریه شهروندی در فرهنگ و تمدن ایرانی»، نشریه اطلاعات سیاسی-اقتصادی، شماره ۱۸۳-۱۸۴ ص ۱۹

در فرهنگ دهخدا شهروند اینگونه تعریف شده است:

«اهل یک شهر یا یک کشور و نیز آمده که نند موجود در این واژه در گذشته نیز بوده و در واقع این واژه شهر بند بوده است به معنای کسی که به شهری بند است. در اثر گذشت زمان این بند تبدیل به وند شده است یعنی هر چیز مربوط به شهروند. در فرهنگ معاصر گفته شده است که شهروند کسی است که اهل یک شهر یا کشور به شمار می آید و از حقوق متعلق به آن برخوردار می باشد.»^۲

در یکی از فرهنگ های علوم سیاسی شهروند چنین تعریف شده است: «کسی که از حقوق مدنی یا امتیازات مندرج در یک کشور برخوردار است. واژه سیتی زن که در فارسی ریشه رومی دارد در فارسی به شهروند، تبعه، همشهری، هم وطن، شارمند، شهرتاش و انسان عضو اجتماع ترجمه شده است.»^۳

در زبان فرانسه کلمه شهروند از شهر می آید که سیه از واژه لاتینی سیویتاس^۴ مشتق است. سیویتاس در زبان لاتینی تقریباً معادل واژه پلیس^۵ در زبان یونانی است^۶ که همان شهر است که تنها مجتمعی از ساکنین نیست بلکه واحد سیاسی و مستقلی به شمار می آید. شهروند فقط به ساکن شهر گفته نمی شود و در روم مانند آتن کلیه ساکنان خصلت شهروندی را نداشتند. در واقع آت کسی شهروند به شمار می رفت که شرایط لازم برای مشارکت در اداره امور عمومی را دارا می بود.

^۲ پروین، فرهاد، حقوق شهروندی در سیره نبوی و در حقوق ایران، نشریه اندیشه، سال چهارم، شماره چهاردهم، مهر و آبان ۱۳۸۷، ص ۹۰ و ۹۱

^۳ آقا بخشی، علی، فرهنگ علوم سیاسی، نشر چاپار، چاپ اول، ۱۳۸۳، ص ۱۳۴

^۴Citoyon

^۵Cite

Civitas

^۶Polis

^۸ ارسطو حکومتها را به سه دسته مونارشی، آریستوکراسی و پلیسی یا مردمی تقسیم می کند که نوع سوم تقسیم بندی ناظر به مردم با شهروندان می باشد.

در زبان انگلیسی در میان فرهنگ های لغت شهروندی به عنوان یک مفهوم مدرن مطرح شده است. در یکی از

فرهنگ های معروف انگلیسی به نام سزاروس^۹ شهروند به این معانی و اشکال تعریف شده است:

۱- شخصی وظیفه شناس که با واسطه تولد یا به طور طبیعی از حمایت دولت بهره مند می گردد.

۲- مقیم یک شهر یا کشور که از تعدادی امتیازات ویژه مانند حق رای بهره مند می باشد

۳- شخص غیر نظامی

۴- یک بومی، زیست کننده، ساکن یک مکان خاص^{۱۰}

در دایره المعارف مشهور ویکی پدیا شهروندی در ارتباط با دولت تعریف شده است بدین شکل که شهروندی با

دولتی متشکل از شهروندان در جامعه سیاسی، اقتصادی و اجتماعی تحقق می یابد.^{۱۱}

در زبان فرانسه غالباً شهروند در نقطه مقابل رعیت به شمار می رفت. به تدریج دولت کشور جای دولت شهر را

گرفت و مفهوم شهروند به مفهوم دولت کشور وابسته شد. در ایران قبل از مشروطیت به جای شهروند از واژه

رعیت استفاده می شده است. برای مثال لقب کریمخان زند یعنی وکیل الرعایا ناظر به این مفهوم است. در واقع

تیین ما می تواند بدین شکل باشد که واژه شهروند و شهروندی در ادبیات حقوقی ایران از جمله واژگان با مفهوم

مدرن می باشد چرا که رابطه مردم با دولت در گذشته رابطه ارباب رعیتی بوده است و رابطه شهروند و حاکم از

جمله مفاهیم جامعه مدرن محسوب می گردد. در ایران به طور سنتی اکثر تعاریف شهروند را معادل تبعه دانسته

^۹Theasaorus dictionary

^{۱۰}<http://www.thefreedictionary.com/citizen>

^{۱۱}<http://encyclopedia.thefreedictionary.com/citizen>

^{۱۲} پللو، روبر، شهروند و دولت، ترجمه ابوالفضل قاضی، نشر دانشگاه تهران، چاپ اول، ۱۳۷۹، ص ۱

اند. در این مفهوم شهروند شخصی است که عضو یک جامعه سیاسی به نام دولت است. شهروند کسی است که از حقوق مدنی-سیاسی و امتیازات مندرج در قانون اساسی یک کشور برخوردار است.

۲- تعریف اصطلاحی شهروندی

شاید بهتر آن باشد که برای شناخت مفهوم شهروندی به هسته مشترک و ریشه تاریخی آن بازگردیم. برپایه تعریفی سنتی، «شهروند کسی است که در جامعه مدنی دارای حقوق سیاسی است و حقوق سیاسی او به خواست دولت و مدیران شهری بستگی ندارد، بلکه کارهای دولت و مدیران و تصمیم‌گیریهایشان یا دست کم شفافیت برنامه‌ها در کنترل شهروندان است.»^{۱۴} اما بعضی این مفهوم از شهروندی را چندان قبول ندارند و معتقدند باید برای شناخت و تعریف شهروندی به آراء اندیشمندان کلاسیک رجوع کرد. برای مثال بسیاری برای درک این مفهوم آغاز و مبنای کار خود را نظر ارسطو قرار داده‌اند. ارسطو به طرح این مفهوم و تعریف آن به عنوان فردی که «در امور عمومی جامعه اش مشارکت دارد» صورت بندی اولیه مفهوم شهروندی را ارائه کرده است. پس می‌توان گفت مفهوم شهروندی در ادبیات فلسفی کلاسیک عبارت بوده است از به رسمیت شناختن حقوق مدنی و اجتماعی کسانی که در قلمرو خاص جغرافیایی و سیاسی تابعیت لازم قانونی را پذیرفته‌اند. پس شهروندی با تابعیت نیز مرزهای مشترک پیدا می‌کند که به شرح آن خواهیم پرداخت. این موضوع و این مفهوم از شهروندی در دولت شهرهای نخستین در یونان باستان مطرح و برای سال‌ها مورد بحث واقع بوده است. فلسفه تولید این اندیشه در دولت شهرهای یونان باستان به موضوع حقوق اجتماعی اقوام، ملیت‌ها و طبقات اجتماعی مختلف باز

می گردد که دولت شهرهای یونانی به دلیل رونق شهری و فرهنگی تجاری توانسته بودند آنان را به سمت خود ترغیب نمایند.

در دوره رونسانس اگر چه تعریف دقیقی از شهروندی وجود ندارد اما پیرو نظریه اندیشه رومی بر مقوله هایی نظیر، تسلط بر خود، میهن پرستی، توجه به صلاح عامه و... دور می زد. پس از آن طرح مفهوم شهروندی در قرن هجدهم میلادی به طور تعیین کننده ای بر مسائل گوناگون اثر داشته است. برای مثال جانوسکی معتقد است شهروندی به عنوان یک فرآیند سیاسی و اجتماعی از قرن نوزدهم در جوامع مدنی و به عنوان یک تعامل جدی بین دولت و ملت مطرح و به طور همزمان با مسئله عضویت دولت ملت ها تعریف شده است.

به گفته برگان شهروندی مبین دو جنبه مهم است. جنبه نخست این پیش فرض است که هر شهروندی حق دارد که در اداره جامعه سیاسی مورد مشورت قرار بگیرد و وظیفه دارد که به جریان مشاوره عمومی به نحوی یاری رساند. جنبه دوم عکس جنبه اول است. شهروندی که حق دارد مورد مشاوره قرار بگیرد موظف به پذیرفتن نتایج مشاوره است. به طور کلی در این دیدگاه می توان گفت شهروندی عبارت است از:

«وضع رابطه موجود میان یک شخص طبیعی و یک جامعه سیاسی موسوم به دولت که بر اثر آن اولی ملزم به وفاداری و دومی موظف به حمایت است. این وضع با رابطه میان فرد و دولت از طریق قانون شهری تعیین می شود و با قانون ملل به رسمیت شناخته می شود. پایگاه شهروند در یک جامعه مبتنی بر حاکمیت قانون و اصول برابری و به اصطلاح شهروندی به معنای مصطلح آن فقط به فردی طبیعی که در واحد سیاسی حکومت از حقوق کامل مدنی و سیاسی بهره مند باشد قابل اطلاق است.»^{۱۵}

^{۱۵} موسوی، یعقوب، تحول حقوق شهروندی به سوی تامین انتظام شهری، دانش انتظامی، شماره ۱۱، زمستان ۱۳۸۰، ص ۵۹ و ۶۰

از میان اندیشمندان معاصر به باور دیوید هلد «شهروندی عبارت است از وضعیتی که به افراد به طور برابر حقوق و تکالیف، آزادی، محدودیت، قدرت و مسئولیت در درون جامعه سیاسی ارزانی می‌دارد.» مطابق این دیدگاه شهروند کسی است که شایستگی مشارکت در زندگی جامعه سیاسی را داراست. وضعیت شهروندی در جهان جدید نیز به نوعی نشانه آمیزه‌ای از شایستگی‌ها و حقوق برای مشارکت و دسته‌ای از الزامات و تکالیف است.^{۱۶}

۳- شرایط تحقق شهروندی

سه شرط وجود دارد که می‌توان گفت شهروندی بر آنها مبتنی است. شرط اول تحقق حاکمیت قانون است. سیاستمداران، حقوقدانان و به طور کلی کسانی که سیاستگذاری و تعیین خط مشی می‌کنند اغلب اصطلاح حاکمیت قانون را برای توصیف نمونه‌ای مشخص از رژیم حقوقی و سیاسی به کار می‌برند. هنگامی که از دو دهه پیش حرکت به سوی جهانی شدن افزایش یافت بسیاری از کشورهای در حال توسعه برنامه‌های سیاسی شان را برای گسترش حاکمیت قانون اولویت بندی کردند.

امروزه بسیاری باور دارند که رشد سیاسی، حمایت از حقوق بشر و دیگر حقایق ارزشمند مانند شهروندی همه و همه کوچکترین بخش از حاکمیت قانون هستند. حاکمیت قانون یک تعریف صریح و روشن ندارد و این مفهوم ممکن است در میان ملتها و عرف حقوقی متفاوت باشد. به هر حال عموماً از حاکمیت قانون چنین استنباط می‌شود که رژیم حقوقی و سیاسی برای گسترش آزادیهای مسلم و قطعی باید به وسیله قانون محدود شود. این مفهوم نظم و ترتیب و پیش‌بینی‌های مربوط به چگونگی کارکردهای یک کشور را تعیین می‌کند. در بیشتر مفاهیم پایه

^{۱۶} فلاح زاده، علی محمد، نسبت حقوق شهروندی و حقوق بشر، مجله حقوقی و قضایی دادگستری، شماره ۵۸، بهار ۱۳۸۶، ص ۵۵

ای حاکمیت قانون نظامی است که در آن سعی می شود از حقوق شهروندان در برابر استبداد و سوء استفاده از قدرت دولت حمایت شود.^{۱۷}

دوم آنکه دولت باید تکثر گرا و دموکراتیک باشد، زیرا دولتهای دیکتاتوری و سلطنتی شهروند ندارند، دارای رعیت یا تبعه هستند. سوم جامعه مدنی باید باز و آزاد باشد. اگر خواهان شکوفایی شهروندی هستیم از دو قطب افراطی باید پرهیز کنیم. به دولت اجازه داده نشود که جامعه مدنی را در خود جذب کند، نظیر آنچه در شوروی اتفاق افتاد، کشوری که در آنجا همه تلاش ها معطوف طراحی جامعه ای کاملاً منظم و مقررات بندی شده بود، جامعه ای که به فضایی غیر مقررات بندی شده که برای خلاقیت های خود بدان نیاز دارد مجال عرض اندام نمی داد. علاوه بر این دولت در عین حال باید به مثابه تنها ضامن معتبر و غایی حقوق و تکالیف شهروندان محفوظ بماند. کوتاه سخن آنکه دولت و جامعه مدنی باید عامل متعامل کننده یکدیگر باشند.

تعریف و مفهوم حقوق بشر

اندیشه حقوق بشر در طول تاریخ همواره مطرح بوده و در بستر تحولات دغدغه اندیشمندان بوده است. پس از سال ۱۷۸۹ میلادی این مفهوم جنبه عینی به خود گرفت و مطالبه آن پس از این تاریخ در سطوح ملی و بین المللی استمرار یافت. در نیمه دوم قرن بیستم تصویب مقررات حمایتی یا مقررات مربوط به اجراء و اعمال این حقوق به علت نبود سازو کارهای لازم، پیگیری و دنبال شد. در قرن بیست و یک رعایت این دسته از حقوق به موضوع روز تبدیل گردید.

^{۱۷} شمعی، محمد، تحلیل ماهیت و آثار قرارداد اداری در حقوق ایران، نشر دستان، چاپ اول، ۱۳۸۸، ص ۹۵

اما باید خاطر نشان ساخت که معاهدات حقوق بشری ریشه ای عمیق تر از صرف توافق دو یا چند کشور دارند. این معاهدات نمایانگر اراده کشورها نیستند بلکه منعکس کننده خواست جامعه انسانی برای برخورداری از حداقل تضمین های حمایتی در برابر نقض حقوق بشرند. موضوع این معاهدات بر خلاف معاهدات متعارف بین المللی مبادله منافع میان کشور های عضو نیست. به عبارت دیگر این معاهدات ماهیت انسانی دارد و به علاوه به منظور تنظیم روابط میان کشورها با یکدیگر منعقد نمی شوند. معاهدات حقوق بشری حقوق بنیادین فرد را بدون توجه به تابعیت او هم در برابر کشور متبوع خود و هم در برابر دیگر کشورها مورد حمایت قرار می دهند.

هر چند نظام های فکری، ارزش ها و هنجارهای خود را بر اساس تبیین موقعیت انسان در جهان هستی استوار می سازند. حقوق بشر نیز از نوع نگرش نظام ها به ماهیت بشر و نیازهای او تاثیر می پذیرد. بدین ترتیب دخالت برخی از برداشت ها نسبت به مبانی دینی، در سازگاری و ناسازگاری اسلام با حقوق بشر غرب، امری روشن است و بسته به نوع برداشت از مبانی دینی، ممکن است برخی از تعارضات کم رنگ تر یا پررنگ تر شود.^{۱۸}

جدال های فکری در غرب در دوران رنسانس، افق های تازه ای را در آنجا برای تفکر درباره انسان گشود و با نگرش جدید به انسان، جنبه های محسوس و مشهود حیات بشر را بر دیگر جنبه ها تقدم بخشید و اندیشمندان جهان غرب را برای اداره حیات جمعی به سوی قوانین بشر سوق داد.^{۱۹}

^{۱۸} حقیقت، سید صادق و میرموسوی، سید علی، مبانی حقوق بشر از دیدگاه اسلام و دیگر مکاتب، انتشارات موسسه فرهنگی دانش و اندیشه معاصر، چاپ اول، تابستان ۱۳۸۱، ص ۲۱

^{۱۹} اصلاح مذهبی که در واکنش به تشریفات و سخت گیریهای کلیسا و اختناق فکری حاکم بر امور مذهبی آغاز گردید در تغییر موازنه موجود بین گروه های اجتماعی و خارج کردن مذهب از انحصار کلیسا موثر بود. مصلحان مردم را به مراجعه شخصی به کتاب مقدس و بهره مندی از آن دعوت کردند. امر دنیای را از آخرت جدا کرده و دین را متکفل امور اخروی دانستند. به طور کلی اصلاح مذهبی با تضعیف اقتدار کلیسا و ارائه تفسیری جدید از دین راه را برای حرکت گروه های اجتماعی باز کرد و یا تاثیر بر فرد گرایی در جهت رسمیت یافتن نگرش حقوق طبیعی بشر حرکت نمود. برای اطلاعات بیشتر و بحث تفصیلی در این زمینه رجوع کنید به (حقیقت، سید صادق و میرموسوی، سید علی، مبانی حقوق بشر از دیدگاه اسلام و دیگر مکاتب، انتشارات موسسه فرهنگی دانش و اندیشه معاصر، چاپ اول، تابستان ۱۳۸۱، ص ۶۱)

حقوق شهروندی در نظام اداری

از اوایل قرن بیستم روند جهانی کردن این اصول و ارزش ها آغاز شد. تاسیس سازمان ملل متحد نقطه عطفی در این راستا بود و اعلامیه جهانی حقوق بشر، نخستین گام عملی در رسمیت بخشیدن به حقوق انسان مدار در صحنه بین المللی تلقی شد. از مهمترین تحولات تاریخی که منجر به شکل گیری حقوق بشر به شکل امروزی گردید می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- سال ۱۲۱۵- منشور بزرگ حقوق در انگلستان

- قرن ۱۸: فلاسفه عصر روشنگری مفهوم حقوق بشر و ایده تشکیل یک جامعه ای که به صورت دموکراتیک اداره شود و نیز امنیت را برای همه توسعه دادند.

- سال ۱۷۶۲: طرح نظریه قرارداد اجتماعی توسط ژان ژاک روسو

- سال ۱۷۷۶: اعلامیه استقلال ایالات متحده آمریکا توسط جفرسون^{۲۰}

- سال ۱۷۸۹: اعلامیه حقوق بشر و شهروند فرانسه

- سال ۱۹۴۶: تشکیل کمیسیون حقوق بشر در سازمان ملل

- دهم دسامبر ۱۹۴۸: پذیرش اعلامیه جهانی حقوق بشر در مجمع عمومی سازمان ملل متحد

- چهارم نوامبر ۱۹۵۰: کنوانسیون اروپایی حقوق بشر و آزادی های اساسی که ر سیزدهم سپتامبر ۱۹۵۳ اجرایی شد.

- بیست و یکم دسامبر ۱۹۶۵: کنوانسیون بین المللی حذف کلیه اشکال تبعیض نژادی که در چهارم ژانویه ۱۹۶۹ اجرایی شد.

^{۲۰}Jefferson

حقوق شهروندی در نظام اداری

- شانزدهم دسامبر ۱۹۶۶: میثاق بین المللی حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی که در بیست و سوم ژانویه ۱۹۷۶ اجرایی شد.

- سال ۱۹۷۹: کنوانسیون حذف کلیه اشکال تبعیض علیه زنان

- دهم دسامبر ۱۹۴۸: کنوانسیون منع شکنجه و سایر مجازات ها یا رفتارهای خشن و غیر انسانی که در بیست و ششم ژوئن ۱۹۸۷ اجرایی شد.

- سال ۱۹۹۰: پیمان نامه بین المللی حقوق اطفال

- سال ۲۰۰۰: منشور بنیادین اتحادیه اروپا

حقوق بشر از جمله مفاهیمی است که در حوزه تعریف اندیشمندان را با مشکلات زیادی روبرو ساخته است. اما سازمان ملل متحد آن را اینگونه تعریف نموده است:

«حقوق بشر به طور کلی به عنوان حقوقی قابل تعریف می باشد که از ذات ما جدا شدنی نبوده و بدون آن ما نمی توانیم به عنوان انسان زندگی نماییم. حقوق بشر و آزادی های اساسی این امکان را برای ما فراهم می سازند تا صفات انسانی مان، عقلمان، استعدادمان و وجدانمان را به طور کامل پرورش داده و به کار بریم و نیازهای روحی و دیگر نیازهایمان را برآورده سازیم. آنها مبتنی بر خواسته روز افزون بشر برای یک زندگی است که در آن شان ذاتی و ارزش هر انسانی از احترام و حمایت برخوردار باشد.»^{۲۱}

حقوق بشر و حقوق شهروندی

تمام انسان ها با حقوق مسلمی به دنیا می آیند. این حقوق بشر به مردم اجازه می دهد که زندگی شرافتمندانه ای را پیشه کنند — بنابراین هیچ حکومتی نمی تواند این حقوق را اعطا کند، ولی تمام حکومت ها موظف به حفظ

^{۲۱}United nations, human rights: questions and answers, 1987. p4

آن هستند. آزادی که بر پایه عدل، بردباری، شرافت و احترام — بدون در نظر گرفتن قومیت، مذهب، ارتباط سیاسی یا موقعیت اجتماعی — شکل می گیرد به مردم اجازه می دهد تا در پی این حقوق اصولی باشند. در حالی که نظام های استبدادی حقوق بشر را نفی می کنند، جوامع آزاد برای رسیدن به آن ها همواره در تلاش اند. تمام موارد حقوق بشر به یک دیگر وابسته و تفکیک ناپذیر هستند؛ آنان جنبه های بی شمار هستی انسان از جمله مسایل اجتماعی، سیاسی و اقتصادی را در بر می گیرند. از میان پذیرفته شده ترین آن ها می توان به موارد زیر اشاره کرد:

همه مردم باید حق پیدا کردن عقاید و بیان آن ها را به صورت فردی و یا از طریق انجمن های صلح آمیز داشته باشند. جوامع آزاد "بازار نظرات" را تشکیل می دهند که در آن ها افراد درباره هر تعداد موضوعی که مایل باشند، به تبادل نظر می پردازند.

تمام مردم باید حق مشارکت در حکومت را دارا باشند. حکومت ها باید به وضع قوانینی در حمایت از حقوق بشر پردازند و در عین حال دستگاه های قضایی باید این قوانین را به صورت یکسان برای مردم به اجرا در آورند. آزادی از بازداشت خودسرانه، حبس و شکنجه — چه فرد مورد نظر از مخالفان حزب قدرتمند باشد، چه اقلیت قومی و چه یک جنایتکار عادی — از حقوق اولیه بشر به شمار می رود. یک نیروی پلیس کارگشته در عین حال که برای تمام شهروندان احترام قایل است، قوانین کشور را جاری می سازد.

در کشورهایی با قومیت های گوناگون، اقلیت های مذهبی و قومی باید بدون نگرانی از تهمت های اکثریت مردم، در استفاده از زبان و حفظ سنت هایشان آزاد باشند. حکومت ها باید در عین احترام به خواست اکثریت، به حقوق اقلیت ها نیز توجه داشته باشند. تمام مردم باید دارای امکان کار، امرار معاش و حمایت از خانواده هایشان

باشند. لازم است که از کودکان حمایت ویژه به عمل آید. آنان باید حداقل به آموزش ابتدایی، تغذیه درست و بهداشت دسترسی داشته باشند.

برای حفظ حقوق بشر لازم است که شهروندان هر جامعه آزاد، هشیار باشند. مسولیت شهروندان — به صورت تعدادی از فعالیت های مشارکتی — ضامن پاسخگو ماندن حکومت به مردم است. خانواده کشورهای آزاد به فعالیت در زمینه حفظ حقوق بشر متعهد است. آنان از طریق چندین معاهده و قرارداد بین المللی درباره حقوق بشر به این تعهد، رسمیت می بخشند.^{۲۲}

در رابطه با حقوق بشر و حقوق شهروندی اگرچه برخی ادعا کرده اند که دامنه شمول حقوق بشر وسیع تر از حقوق شهروندی است و یا حقوق بین المللی بشر را می توان به دو دسته خرد و کلان تقسیم بندی کرد به نظر می رسد تا اندازه زیادی قابل دفاع می باشد. به طور کلی می توان محتوای مقررات بین المللی حقوق بشر را به دو دسته «حقوق کلان»^{۲۳} و «حقوق خرد»^{۲۴} تقسیم بندی کرد. در حالی که حقوق کلان و یا به عبارت دیگر «حقوق بنیادین بشر»^{۲۵} جنبه جهانی داشته و مبتنی بر اصول اخلاقی الزام آوری برای تمام ملت ها و فرهنگ ها است، حقوق خرد می تواند با توجه به وضعیت خاص فرهنگی ملت ها تغییر پذیر باشد. در حقیقت با این تفکیک می توان در پی گونه ای آشتی و تلفیق عملی بین دو دیدگاه «جهانشمول گرا»^{۲۶} و «نسبیت گرایی فرهنگی»^{۲۷} قائل شد. به این ترتیب ضمن به رسمیت شناختن حقوق بنیادین به عنوان حقوقی جهان شمول مسئله تنوع فرهنگی ملت ها نیز

^{۲۲}Jake Donnely , “ human Rights in the New world order “ wordpolicy journal , spring , 1992 , p 25

^{۲۳}Macro rights

^{۲۴}Micro rights

^{۲۵}Fundamental human rights

^{۲۶}Universalism

^{۲۷}Cultural relativism

نادیده گرفته نمی شود.^{۲۸} در خصوص رابطه بین حقوق شهروندی و حقوق بشر می توان چنین تحلیل کرد که حقوق شهروندی از جمله مفاهیم خاص و حقوق بشر از جمله مفاهیم عام می باشد که حقوق دسته اول در دل آن جای می گیرد. کشورهای امروز می بایست به حقوق شهروندی به عنوان یک مقوله حقوق بشری نگاه کنند یعنی حقوق شهروندی از حیث اصول و کلیات تابع معیارها و استانداردهای جهانی از حیث، اقتصادی، کیفیت سیاسی و فرهنگی است اما تنوع قومیت و فرهنگ و به عبارتی نسبت گرایی فرهنگی که بسیاری آن را دشمن حقوق بشر و رشد آن می دانند می توان د وجود داشته باشد. در واقع هر کشور می تواند ابزارهای لازم برای تحقق حاکمیت خود را بر شهروندان خود به کار بندد اما از آنجا که اقتدار سیاسی دولت ها امروزه مفهومی متفاوت با آنچه از این مفهوم سراغ داریم یافته است می توان چنین تحلیل کرد که در دایره حقوق بشر باید جایگاه حقوق شهروندی نیز مشخص گردد.

شهروندی از دیدگاه اسلام و سیره نبوی

مفهوم شهروندی در حقوق اسلام ارتباط تام و نزدیکی با مفهوم تابعیت در این دین دارد. اما تابعیت نیز به مانند آنچه در دوران مدرن «رابطه، حقوقی، سیاسی و معنوی فرد با دولت»^{۲۹} تبیین و تعریف می شود در حقوق اسلام وجود نداشته است. به طور کلی مبانی مختلفی برای تقسیم بندی اتباع یک دولت وجود داشته است. بر طبق یک تقسیم بندی کلی اتباع یک کشور به اتباع داخلی و بیگانه تقسیم بندی می شوند. اساس این تقسیم بندی ها اصولاً

^{۲۸} قاری سید فاطمی، سید محمد، حقوق بشر در جهان معاصر، دفتر اول، (درآمدی بر مباحث نظری، مفاهیم و مبانی، قلمرو و مبانی)، نشر دانشگاه شهید بهشتی، چاپ

اولف ۱۳۸۲، ص ۴۳

^{۲۹} ارفع نیا، بهشید، حقوق بین الملل خصوصی، نشر بهتاب، چاپ اول، ۱۳۸۶، ص ۴۳

عوامل جغرافیایی، عوامل ایدئولوژیک و مذهبی بوده است. برای مثال برای اقوام مغول عامل جغرافیایی نقش مهمی در تقسیم بندی شهروندان به داخلی و بیگانه داشته است. آنان کسانی را که در حیطه قلمروشان کار و فعالیت داشتند خودی و افراد خارج از حیطه قلمرو و اقتدار قوم مغول را بیگانه تلقی می کردند. از دیدگاه اسلام نیز پذیرش و عدم پذیرش این دین نقش اساسی در قبول و شناسایی یک فرد به عنوان خودی و بیگانه داشته است که به شرح مفصل آن خواهیم پرداخت.

در واقع موضوع را می توان بدین گونه تبیین کرد که بر خلاف حقوق امروز که تابعیت به معنی پیروی از دولت معیار است از دیدگاه اسلام معیار، پیروی خلق از خالق است و مذهب محوریت دارد. از دیدگاه اسلام تابعیت بر دو گونه است:

۱- تابعیت امی و یا اسلامی یعنی پیوندی که در پرتو آن فقط افراد مومن و مسلمان گرد هم می آیند و امت واحدی را تشکیل می دهند. تابعیت اصل از نظر اسلام همین تابعیت است و اسلام همواره سعی داشته است تا جامعه مومنان را جایگزین مجمع شهروندان نماید. کاربرد اصطلاح امت اسلامی از جانب فیلسوفان اسلامی از این جهت بوده است، چرا که چنان چه می دانیم امت واژه ای است که از تعالیم اسلامی نشات گرفته است و مفهومی است عقیدتی که محدود به مرز و سرزمین خاص نمی شود. «امت به مجموعه ای از انسان ها اطلاق می شود که هدف و مقصد واحدی آنان را گرد هم جمع نموده باشد. همه آنها بر محور توحید، نبوت و معاد متمرکز گشته اند و امت واحد اسلامی را تشکیل می دهند.»^{۳۰}

^{۳۰} جوان آراسته، حسین، امت و ملت؛ نگاهی دوباره، نشریه حکومت اسلامی، سال پنجم، شماره دوم، ص ۱۵۹

۲- تابعیت ملی که گردهم آبی افراد انسانی با پیوندهای ملیت، مثل هم‌زبانی، هم‌نژادی و هم‌فرهنگی است که

یک ملت را تشکیل می‌دهد که این تابعیت ثانوی می‌تواند اضطراری باشد.^{۳۱}

در مدینه‌النبی معیار عضویت در جامعه اسلامی یکی از دو چیز بوده است، مسلمان بودن یا پیمان پذیر بودن. بدین ترتیب امت مسلمان و امت یهود مدینه در عین حفظ استقلال جامعه دینی خود، جامعه سیاسی واحدی را به وجود می‌آورند و پیامبر وحدت دینی را جایگزین وحدت قومی می‌نماید و سایر ادیان الهی را به شرط پیمان به عضویت جامعه سیاسی در می‌آورد. با نزول آیات سوره توبه و تشریح پیمان ذمه، عضویت قراردادی در جامعه از یهودیان مدینه فزونی یافته و سایر اهل کتاب را نیز در بر می‌گیرد و آنان نیز در پرتو پذیرش پیمان ذمه در جامعه اسلامی و نه امت مسلمان عضویت می‌یابند.^{۳۲}

در پایان ذکر این نکته ضروری است که در حقوق ایران کلیه اشخاص منتسب به ایران، اعم از پیروان مذاهب امامی، زیدی، حنفی، حنبلی و مالکی و همچنین پیروان سایر ادیان رسمی، یعنی کلیمیان، زرتشتیان و مسیحیان صرفاً با یک مفهوم یعنی تبعه یا تابعیت شناخته می‌شوند و طبق اصل ۱۹ قانون اساسی همه اتباع ایران از حیث تابعیت از حقوق مساوی برخوردار هستند و نه تنها هیچ فرقی بین اتباع ایران وجود ندارد بلکه طبق اصول ۱۲ و ۱۳ قانون اساسی و برخی قوانین عادی و نیز رای وحدت رویه ایرانیان غیر شیعه نیز از امتیازات خاصی برخوردارند که به موجب آن آنان در احوال شخصیه، حقوق ارثیه، وصیت و تعلیمات دینی تابع مقررات مذهبی و دینی خویش هستند.

^{۳۱} پروین، فرهاد، حقوق شهروندی در سیره نبوی و در حقوق ایران، نشریه اندیشه، سال چهارم، شماره چهاردهم، مهر و آبان ۱۳۸۷، ص ۹۵

^{۳۲} پروین، فرهاد، حقوق شهروندی در سیره نبوی و در حقوق ایران، نشریه اندیشه، سال چهارم، شماره چهاردهم، مهر و آبان ۱۳۸۷، ص ۹۶

بخش دوم

حقوق شهروندی در نظام اداری

(منطبق با مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی 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 پایه قانون مداری، کارآمدی، پاسخگویی، شفافیت، عدالت و انصاف توسط همه مسئولین و کارکنان دستگاه های اجرایی الزامی است.
۲. رعایت قانون و انجام امور اداری مردم مبتنی بر اصل بی طرفی و پرهیز از هر گونه پیش داوری، منفعت جویی یا غرض ورزی شخصی بدون در نظر گرفتن گرایش های سیاسی، قوی و رابطه خویشاوندی، توسط همه مسئولین و کارکنان دستگاه های اجرایی الزامی است.
۳. امکان دسترسی سهل و بدون تبعیض شهروندان به مراجع صالح و بی طرف قضایی، 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 اطلاع رسانی تصمیمات و اقدامات اداری همه مسئولین و کارکنان دستگاه های اجرایی که به نوعی حقوق و منافع مشروع شهروندان را تحت تأثیر قرار می دهند.
۵. امکان دسترسی مستمر شهروندان به مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی برای پاسخگویی و ارائه راهنمایی های لازم در چارچوب وظایف محوله.

۶. الزام به ارائه و انتشار مستمر اطلاعات غیرطبقه بندی شده و مورد نیاز شهروندان توسط دستگاه های اجرایی.
۷. امکان دسترسی شهروندان به اطلاعات شخصی خود که توسط اشخاص و مؤسسات ارائه دهنده خدمات عمومی جمع آوری و نگهداری می شود و اجتناب از ارائه اطلاعات خصوصی شهروندان به دیگران، بدون وجود قانون الزام آور با رضایت خود فرد.
۸. امکان بهره گیری غیرتبعیض آمیز شهروندان از مزایای دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی، فرصت های آموزشی و توانمند سازی کاربران در نظام اداری.
۹. فراهم کردن زمینه قانونی بهره گیری شهروندان از فرصت های شغلی مناسب و حقوق و مزایای برابر زنان و مردان در قبال کار یکسان و اجتناب از رویکردهای سلیقه ای، جناحی، تبعیض آمیز و روش های ناقض حریم خصوصی در فرایند 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 رفتار محترمانه و اسلامی
۲. حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات
۳. حق مصون بودن از تبعیض در نظام ها، فرایندها و تصمیمات اداری
۴. حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری
۵. حق حفظ و رعایت حریم 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 توافق ها، معاملات و قراردادهای اداری
۹. حق اشخاص توانخواه در برخورداری کامل و سریع از امتیازات خاص قانونی
۱۰. حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات

۱۱. حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه های اجرایی و کارکنان آنها

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

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

۱. دستگاه های اجرایی در تمامی فعالیت های اطلاع رسانی، دعوت نامه ها، آگهی ها، ابلاغ ها و هشدارها باید از ادبیات محترمانه و غیر تحکم آمیز استفاده نمایند.
۲. دستگاه های اجرایی مکلفند محیط ارائه خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب و شرایط حاکی از احترام به مراجعین را فراهم نمایند.
۳. در مکان های ورودی و خروجی دستگاه های اجرایی، رعایت حرمت مراجعین ضروری است و در موارد خاصی که بازرسی مراجعین ضرورت داشته باشد باید تا حد ممکن به جای بازرسی بدنی، از وسایل و تدابیر بازرسی نامحسوس و الکترونیکی استفاده شود.
۴. دستگاه های اجرایی موظفند دلایل منع همراه داشتن وسایلی نظیر گوشی تلفن همراه و... به هنگام ورود به دستگاه را حسب ضرورت های قانونی اطلاع رسانی نمایند و برای امانت سپاری وسایل همراه مراجعین، مکان مطمئنی در نظر بگیرند به نحوی که دسترسی به آن نباید مراجعین را دچار مشقت کند یا هزینه ای را متوجه آنان نماید.
۵. مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی باید در گفتار، رفتار و مکاتبات خود با مراجعین، ادب و نزاکت را رعایت و از به کار بردن الفاظ و عبارات عرفاً اهانت آمیز و غیرمحترمانه و یا انتساب هر گونه اتهام یا عناوین مجرمانه به آنها احتراز نمایند.

۶. رفتار توأم با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین در هر شرایطی باید رعیات و کرامت انسانی آنان حفظ گردد.

ماده ۴- حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات

۱. بخشنامه ها، دستورالعمل ها و مکاتبات اداری در دستگاه های اجرایی باید به گونه ای تنظیم و ابلاغ شوند که برای مردم ساده، شفاف و قابل دسترس بوده و از هر گونه تبعیض در ابلاغ و اجرای بخشنامه ها، شیوه نامه ها، تصمیمات و دستورات اداری نسبت به مردم اجتناب شود. بدیهی است رفتار متفاوت حمایتی که بر مبنای معلولیت، سالمندی یا سایر وضعیت های نوعاً قابل توجه صورت می گیرد، تبعیض محسوب نمی شود.
۲. دستگاه های اجرایی مجاز به مطالبه مدارک یا اطلاعاتی، اضافه بر آنچه در قوانین و مقررات پیش بینی شده به مراجعین نیستند و نباید هزینه ای بیش از آنچه در قوانین و مقررات تصریح گردیده، دریافت کنند. در مواردی که مطابق مقررات باید هزینه ای دریافت شود، مراتب با ذکر مستند قانونی به مراجعین اعلام گردد.
۳. دستگاه های اجرایی باید وظایف خود را در مدت زمان تعیین شده در قانون یا مقررات مصوب انجام دهند و چنانچه در قانون و مقررات مربوط، زمان معین نشده باشد، زمان مناسب برای هر یک از خدمات را تعیین و از قبل به مراجعین اطلاع رسانی کنند.
۴. دستگاه های اجرایی باید دانش و مهارت تخصصی لازم و همچنین رعایت انضباط اداری و حقوق شهروندی مرتبط با وظایف و اختیارات را به همه کارکنان خود آموزش دهند.
۵. مدیران و مراجع اداری باید تصمیمات خود را بر اساس ادله معتبر اتخاذ کرده و استدلال ها و استنادهای قانونی مورد استفاده در اعلام تصمیم خود را بیان کنند.
۶. پذیرش هر گونه درخواست حضوری خدمات اداری از سوی مردم توسط مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی، صرفاً در محیط و ساعات اداری قابل پذیرش است. از پذیرش درخواست ها در خارج از محیط یا ساعت غیراداری، باید اکیداً اجتناب شود.
۷. مراجع اداری و مدیران دستگاه های اجرایی 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 نظام ها، فرآیندها و تصمیمات اداری

۱. دستگاه های اجرایی باید فرآیند و رویه مشخص و اعلام شده ای برای ارائه خدمات خود داشته باشند و آن را به طور یکسان نسبت به همه مراجعین رعایت کنند.
۲. مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی باید تصمیمات و اقدامات خود را مستند به قوانین و مقررات مربوط انجام دهند و از هر گونه تبعیض یا اعمال سلیقه در اجرای قوانین و مقررات اجتناب نمایند.
۳. کارکنان دستگاه های اجرایی در همه سطوح باید در اعمال صلاحیت ها و اختیارات اداری خود نظیر احراز صلاحیت ها، جذب نیرو، صدور مجوزها و نظایر آن بدون تبعیض عمل کنند.

ماده ۶- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری

۱. مردم حق دارند شخصاً و یا از طریق نماینده قانونی خود به خدمات دستگاه های اجرایی، دسترسی آسان و سریع داشته باشند.
۲. دستگاه های اجرایی باید نهایت تلاش خود را به کار گیرند تا دسترسی مردم به خدمات آنها به طریق غیر حضوری و یا استفاده از خدمات دولت الکترونیک و به طور کلی ابزارها و فنآوری های 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 اجرایی، مستلزم مراجعه حضوری باشد، باید نکات زیر رعایت شوند:

الف- تجمیع فرایندهای اداری مربوط به هر خدمت در یک مکان

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

ج- پیش بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی

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

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

۴. دستگاه های اجرایی موظفند بر اساس نوع فعالیت و خدمات، فرم های مرتبط را تهیه و به سهولت در اختیار مراجعه کنندگان قرار دهند.

۵. تمامی تقاضاهای مراجعین (اعم از مکتوب یا الکترونیک)، باید ثبت شده و شماره پیگیری در اختیار آنان قرار داده شود. همچنین، دستگاه های اجرایی باید به روشنی، مراجعین را با فرآیند رسیدگی، واحد و فرد رسیدگی کننده به تقاضای آنها آشنا سازند.
۶. رسیدگی به تقاضای مراجعین باید بلافاصله بعد از ثبت آن با رعایت نوبت و ترتیب آغاز شود. چنانچه تقاضا یا مدارک ناقص بوده و نتوان رسیدگی را ادامه داد، سریعاً مراتب به اطلاع متقاضی رسانیده شده و تکمیل اطلاعات و مدارک از وی درخواست شود.
۷. دستگاه های اجرایی مکلفند خدمات خود را در همه روزهای کاری و در طول ساعات اعلام شده به طور پیوسته ارائه دهند و تعطیلی موقت ارائه خدمات در اوقات اداری، حتی به مدت کوتاه مجاز نیست.
۸. دستگاه های اجرایی باید با بررسی و بازنگری مکرر فرآیندهای ارائه خدمات خود، نسبت به روان سازی و حذف رویه های زاید یا مخل در خدمت رسانی مطلوب به مردم اقدام نمایند.
۹. چنانچه کارمند یا مأور ارائه خدمت عمومی به هر علتی در محل کار خود حاضر نباشد، مقام مافوق او باید ترتیبی اتخاذ کند که ارائه خدمات به مراجعین متوقف یا موقوف به مراجعه مجدد نشود.
۱۰. در ساعات مراجعه مردم، همواره باید مقام تصمیم گیر و امضا کننده یا مقامات مجاز از سوی ایشان در محل خدمت حضور داشته باشد.
۱۱. تمامی کارکنان مکلف به راهنمایی و ارائه کمک های ضروری به مراجعین هستند و چنانچه تقاضای مراجعین در حیطه وظایفشان نباشد باید آنها را به نحو مناسب راهنمایی کنند.
۱۲. کارکنان دستگاه های اجرایی 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 اجرایی دارنده اطلاعات، باید نسبت به اصلاح اطلاعات مذکور اقدام نماید. چنانچه فرد و دستگاه درباره صحیح، کامل و روزآمد بودن اطلاعات جمع آوری شده اختلاف داشته باشند، فرد می تواند از دستگاه بخواهد تا ادعای وی در این زمینه، در پرونده او منعکس شود. چنانچه اطلاعات شخصی وی در اختیار دیگر دستگاه های اجرایی قرار گیرد اعتراض فرد نیز باید به آنها منعکس گردد.

۲. جمع آوری اطلاعات شخصی از افراد توسط دستگاه های اجرایی، تنها در حد ضرورت و با استفاده از طرق و وسایل قانونی و شفاف مجاز بوده و استفاده از وسایل و روش های غیرقانونی و نامتعارف ممنوع است. این اطلاعات تا حد امکان، باید از خود اشخاص اخذ و جمع آوری شود.
۳. دستگاه های اجرایی باید اطلاعات شخصی افراد را فقط در جهت منظور و هدف؟؟ از جمع آوری آنها به کار برده و نباید برای اهداف و مقاصد دیگر از آنها استفاده و یا در اختیار سایر دستگاه های و اشخاص غیرمسئول قرار دهند.
۴. دستگاه های اجرایی باید تدابیر ضروری جهت پیشگیری از مفقود شدن، افشا یا سوءاستفاده از اطلاعات افراد، که به مناسبت وظایف و اختیارات خود از آنها مطلع شده اند را اتخاذ کنند.
۵. رهگیری و شنود ارتباطات اینترنتی، تلفنی و کلامی - حضوری افراد در دستگاه های اجرایی ممنوع است و در صورت ضرورت، در چارچوب قوانین مربوط انجام خواهد گرفت.
۶. دستگاه های اجرایی مجاز به استفاده از نظارت های الکترونیکی مغایر با حریم شخصی افراد نیستند مگر آنکه بر مبنای دلایل قوی، احتمال ارتکاب فعالیت های مجرمانه در محیط کار از قبیل سرقت، تخریب اموال یا سوء استفاده از اموال محل کار وجود داشته، یا این امر برای تأمین امنیت و بهداشت محل کار یا کارکنان ضروری باشد.
۷. در صورت ضرورت برای اعمال نظارت الکترونیکی و نصب دوربین، دستگاه اجرایی باید مراتب را با هشدار مکتوب و استفاده از علایم قابل رؤیت، به اطلاعات مردم و مراجعین برساند.

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 دستگاه های اجرایی در دسترس قرار می دهند یا منتشر می کنند، برنامه های خود را تنظیم کنند. چنانچه دستگاهی بر خلاف اطلاعاتی که قبلاً اعلام کرده و آن اطلاعات، مبنای تصمیمات و اقدامات مردم قرار گرفته عمل نماید، باید پاسخگو باشد.
۲. در راستای تحقق نظارت واقعی مردم، دستگاه های 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 نامه های اجرایی آن و سایر قوانین و مقرراتی که حق دسترسی افراد به اطلاعات موجود در دستگاه های اجرایی را تصریح کرده اند، دستگاه های اجرایی موظفند اطلاعات درخواستی مردم را در دسترس آنها قرار دهند.

حقوق شهروندی در نظام اداری

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

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

۶. اطلاعات مورد نیاز مردم می بایست از طرق مختلف نظیر موارد ذیل در اختیار آنها قرار داده شوند:

الف- نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و معرض دید مراجعین و نیز تارنما (سایت) و درگاه (پرتال) اینترنتی.

ب- تهیه و توزیع بروشور و کتاب مراجعین

ج- راه اندازی خط تلفن گویا.

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

۷. دستگاه های اجرایی باید در ابلاغ تصمیمات خود به مراجعین، ضمن نکات زیر، نسخه ای از تصمیم اتخاذ شده را به ذینفع تحویل نمایند.

الف- تاریخ و شماره تصمیم.

ب- مشخصات متقاضی.

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

د- مفاد اصلی تصمیم.

ه- اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم.

و- نام و سمت صادر کننده ابلاغیه.

حقوق شهروندی در نظام اداری

۸. دستگاه های اجرایی مکلفند فرآیند انجام کار مراجعین را به صورت مرحله به مرحله، از طریق مقتضی نظیر ارسال پیامک به اطلاع آنها برسانند.
 ۹. دستگاه های اجرایی مکلفند اطلاعات راجع به نحوه استفاده مردم از خدمات و فرآیندهای اداری، نحوه مشارکت در آنها و نحوه اعتراض به تصمیمات و اقدامات خود را در اختیار عموم قرار دهند به نحوی که امکان تصمیم گیری آگاهانه را برای آنها فراهم کنند.
 ۱۰. دستگاه های اجرایی باید متناسب به مراجعات، به منظور بهبود مستمر نظام ارائه خدمت و افزایش رضایتمندی مراجعان، به طرق مناسب اطلاع رسانی نموده و حسب میزان اهمیتی که اطلاع مردم از فعالیت های آنها دارد، جلسات پرسش و پاسخ با اصحاب رسانه برگزار کنند.
 ۱۱. در جلسات پرسش و پاسخی که از سوی سخنگوی دستگاه اجرایی یا روابط عمومی دستگاه برگزار می شود، نباید تبعیضی از حیث دعوت، شرکت، طرح پرسش، ارائه پاسخ و سایر موارد، علیه رسانه های منتقد صورت گیرد.
 ۱۲. دستگاه های اجرایی باید در فعالیت های اطلاع رسانی خود نکات زیر را مورد توجه قرار دهند:
 - الف- مفید بودن اطلاعات قابل دسترسی یا ارائه شده؛ یعنی اطلاعاتی که علم به آنها، توان تشخیص و قضاوت و آگاهی افراد را افزایش می دهد.
 - ب- درست بودن اطلاعات ارائه شده؛ بدین معنا که هم اسناد و مدارک و ابزارهای حاوی اطلاعات باید واقعی و صحیح بوده و هم مفاد و مندرجات آنها عاری از خدشه باشد.
 - ج- به روز بودن اطلاعات قابل دسترس یا ارائه شده؛ یعنی اطلاعات باید حاوی آخرین تحولات، مصوبات، اصلاحیه ها و تفسیرها باشد.
 - د- به موقع بودن اطلاع رسانی؛ یعنی اطلاعات باید در زمانی که نیاز به آن وجود دارد ارائه شود به نحوی که مخاطبان، فرصت معقول برای واکنش و تصمیم گیری پس از آگاه شدن از آن را داشته باشند.
 - ه- کامل بودن اطلاع رسانی؛ یعنی تمام اطلاعاتی که واکنش یا اقدام یا تصمیم مخاطبان به آنها منوط است، نظیر زمان، مکان، اسناد 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 تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات در هر یک از دستگاه های اجرایی، موارد مشاهده یا اطلاع خود را به مراجع نظارتی درون سازمانی و برون سازمانی گزارش کند.
۲. شهروندان حق دارند تا سیاست ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه های اجرایی را نقد نموده و نظر انتقادی خود را در چارچوب مقررات ابراز کنند.
۳. دستگاه های اجرایی به ازادی بیان نظرهای شخصی، ارزیابی های انتقادی و پیشنهاد های اصلاحی مراجعین و رسانه ها احترام گذاشته و فضای تحمل نظرات مخالف را در درون خود نهادینه کنند.
۴. دستگاه های اجرایی باید از نصب هر گونه آگهی در محیط های اداری که مراجعین را از بیان نظر انتقادی منع کرده یا بترساند، اجتناب کنند.
۵. دستگاه های اجرایی موظفند هنگام ورود مراجعین بر گه 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 جويا شوند و نتایج آن را به طور منظر در اصلاح فرایندها و تشویق و تنبیه کارکنان خود مورد استفاده قرار دهند.
۶. دستگاه های اجرایی می بایست حسب شرایط، نسبت به راه اندازی، استقرار و یا روزآمد کردن سیستم های ارتباط دوسویه نظیر صندوق پیشنهادها و انتقادات، پست صوتی و درگاه (پرتال) سازمانی، به منظور ارائه شناسنامه خدمات و فعالیت ها و اخذ دیدگاه های مردم اقدام نمایند.

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

۱. دستگاه های اجرایی باید از تحمیل 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 غیرعادلانه ای را به ایشان تحمیل کند.
۲. قراردادهایی که شروط زیر در آنها گنجانده شوند، اجحاف آمیز تلقی می گردند:

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

حقوق شهروندی در نظام اداری

ب- شرطی از سوی دستگاه اجرایی که طرف مقابل آن به دلیل کهولت سن، بیماری، ناتوانی ذهنی، فشارهای روانی، کم سواد، بی سواد یا جهل نسبت به امور مرتبط، از ارزیابی مفاد یا آثار آن ناتوان باشد.

ج- شرطی که به موجب آن، هیچ نسخه ای از قرارداد در اختیار طرف دیگر قرارداد قرار نمی گیرد.

د- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز می سازد تا در زمان تحویل کالا یا ارائه خدماتی که قرارداد آن قبلاً منعقد شده است، به تشخیص خود و رأساً قیمت را افزایش دهد.

ه- 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 بداند هر زمان که بخواهد یک طرفه قرارداد را فسخ کند بدون آنکه خسارت عادلانه ای از این بابت به طرف دیگر قرارداد پردازد.

ز- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را حتی در صورت ارتکاب تقصیر، از مسئولیت معاف سازد.

ک- شرطی که به موجب آن، حقوق معنوی ناشی از مالکیت های فکری، بدون پرداخت بهای عادلانه به دستگاه اجرایی منتقل شود.

ل- شرطی که بدون وجود هر گونه توجیه معقول، استفاده طرف قرارداد از تضمین یا بیمه ای که به موجب مقررات به نفع او برقرار شده است را غیرممکن یا بسیار دشوار سازد.

۳. واحدهای حقوقی، امور قراردادها و یا عناوین مشابه در دستگاه های مشمول این مصوبه مکلفند بر اساس مفاد این ماده نسبت به بازبینی و اصلاح فرم قراردادهای خود اقدام نمایند.

ماده ۱۱- حق اشخاص توان خواه در برخورداری از امتیازات خاص قانونی

۱. دستگاه های اجرایی مکلفند مطابق مفاد آیین نامه اجرایی ماده (۲) قانون جامع حمایت از حقوق معلولان (شماره ۱۴۲۷۷/ت ۳۱۹۶۰ هـ مورخ ۱۳۸۴/۳/۹ و اصلاحیه آن به شماره ۴۵۵۱۵/ت ۴۷۴۵۷ ک مورخ ۸/۳/۱۳۹۱)، به سرعت دسترسی اشخاص توان خواه (معلول) به محیط های ارائه خدمت را از جمیع جهات تسهیل کنند.

۲. دستگاه های اجرایی باید در ساختمان ها و محیط کاری خود، علائم و اشکاری را که برای اشخاص توان خواه به آسانی قابل فهم و خواندن باشد نصب کنند.
۳. دستگاه های اجرایی باید حسب میزان و نوع مراجعات اشخاص توان خواه، آموزش های کافی را به کارکنان خود در خصوص نحوه رفتار با این مراجعه کنندگان ارائه دهند.
۴. دستگاه های اجرایی باید سامانه ها و فنآوری اطلاعات و ارتباطات خود را جهت استفاده مستقلانه اشخاص توان خواه از خدمات آنها ارتقاء دهند.

ماده ۱۲- حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات

۱. مردم حق ارند 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 یا فرد مسئول در سطح رسانه ها انتقاد می کند، نباید به دلیل این انتقاد، با تعقیب یا پیامد اداری یا قضایی از سوی مسئولین دستگاه مواجه شود.
۴. در صورت بروز اختلاف بین مراجعان و متصدیان ارائه خدمت، مسئول واحد ذیربط باید 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 هر گونه تهدید علیه سلامت عمومی و یا بالایی طبیعی، نسبت به پیش بینی و هشدار به موقع و راه های دفع و 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 مأموران 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 مبالائی یا عدم رعایت قوانین، مقررات یا نظامات مربوط در حین انجام وظیفه یا به مناسبت آن به دیگران وارد یا در نتیجه نقص یا کمبود غیرمتعارف امکانات و سایل به اشخاص وارد می شود.
۴. دستگاه های اجرایی باید در حفاظت از اشیاء، اموال، اسناد، مدارک و اطلاعاتی که در جهت انجام مأموریت های خود از مردم دریافت می کنند، تدابیر و احتیاط های متعارف را به عمل آورند.

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

ماده ۱۴ - از شهروندان انتظار می رود به منظور احترام و رعایت حقوق سایر افراد در مراجعه به دستگاه های 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 برای ورود و خروج، ارائه اطلاعات و مدارک صحیح، به موقع و کامل برای تسریع در ارائه خدمت داشته باشند.
۲. تصمیمات و اقدامات اداری مادام که نقض نشده اند، محترم شمرده شده و رعایت شوند و اعتراض به تصمیمات و اقدامات و درخواست تجدیدنظر در آنها با طرق پیش بینی شده در قوانین و توسل به مراجع قانون صورت گیرد.
۳. خدمات و درخواست های 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 دستگاه های اجرایی، لازم است مشاهده یا اطلاع خود را به مراجع ذیربط گزارش کنند.

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

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

فصل پنجم - ساز و کار اجرایی حقوق شهروندی در نظام اداری

ماده ۱۵- قلمرو شمول مصوبه

تمامی دستگاه های اجرایی موضوع بند (ب) ماده (۱) قانون برگزاری مناقصات مصوب سال ۱۳۸۳ و دستگاه های موضوع تبصره ذیل آن و نیز سایر دستگاه هایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند، مشمول این مصوبه و در این تصویبنامه، «دستگاه اجرایی» نامیده می شوند.

تبصره- دستگاه های اجرایی موظفند در چارچوب وظایف نظارتی خود بر مراکز ارائه دهنده خدمات عمومی، مؤسسات خصوصی حرفه ای عهده دار ارائه خدمات، نهادهای صنفی و هر گونه مراکز یا مؤسساتی که با اخذ مجوز از دستگاه های اجرایی، به ارائه خدمت به مردم می پردازند، رعایت تمام یا بخش های مرتبط از این مصوبه را از سوی آنها الزامی و بر این امر نظارت کنند.

ماده ۱۶- مسئولیت و فرآیند اجرا

۱. بالاترین مقام دستگاه اجرایی، مسئول اجرای این مصوبه بوده و مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی مشمول در تمامی سطوح سازمانی، مکلف به رعایت مفاد آن هستند؛ همچنین مدیران موظفند متناسب با اختیارات، مأموریت ها و وظایف محوله، در جهت حسن اجرای این مصوبه، رفع موانع و همچنین ارزیابی نحوه اجرای آن، اقدامات لازم اعم از برنامه ریزی، سازماندهی، بهبود روش ها، آموزش کارکنان و تجهیز واحدهای مدیریت عملکرد، بازرسی و رسیدگی به شکایات (یا عناوین مشابه) را مطابق با دستورالعمل های ابلاغی سازمان اداری و استخدامی کشور، از جمله دستورالعمل اصلاح فرآیندها و روش های انجام کار، دستورالعمل

حقوق شهروندی در نظام اداری

استاندارد تارنماهای دستگاه های اجرایی و درگاه های استانی، آیین نامه اجرایی تبصره (۱) ماده (۲۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و سایر موارد ابلاغی، انجام دهند.

۲. دستگاه های 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 دستگاه های اجرایی که به طور متعارف مراجعین زیادی دارند؛ لازم است علاوه بر رعایت مفاد این مصوبه، واحد هماهنگ کننده ای تحت عنوان "میز خدمت" با حضور کارشناسان مطلع دستگاه با اعطای اختیارات لازم تعبیه شود، به نحوی که مراجعین ضمن استقرار در محل انتظار مناسب حتی المقدور بدون حضور در واحدهای داخلی دستگاه، خدمت یا پاسخ مورد نیاز خود را صرفاً از طریق این میز دریافت نمایند. "میز خدمت" عهده دار وظایف مشروح زیر می باشد:

الف- ارائه اطلاعات و راهنمایی های لازم به مراجعین در ارتباط با امور مربوط

ب- دریافت مدارک و درخواست های مراجعین

ج- انجام امور و درخواست های متقاضیان در صورت امکان و در غیراین صورت، اعلام تاریخ مراجعه بعدی یا زمان ارائه خدمت نهایی به مراجعین

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

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

۲. واحدهای مدیریت عملکرد، بازرسی و رسیدگی به شکایات یا عناوین مشابه در دستگاه های اجرایی موظفند هر ۳ ماه یک بار گزارشی از عملکرد "میز خدمت" را به بالاترین مقام دستگاه ارائه دهند.

ماده ۱۸- مسئولیت راهبری و نظارت

حقوق شهروندی در نظام اداری

- ۱- مسئولیت هدایت، راهبری، 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 حمایت از حقوق مردم در نظام اداری، تهیه و ابلاغ شیوه نامه های اجرایی و همچنین تدوین برنامه های اطلاع رسانی، آموزش و فرهنگ سازی بر عهده سازمان اداری و استخدامی کشور است و سازمان می تواند کارگروه های ضروری را با حضور نمایندگان دستگاه های اجرایی و همچنین، تشکل های مردم نهاد قانونی تشکیل دهد. همچنین سازمان با اعزام بازرسان و گروه های بازرسی مطلع و مجرب، بر حسن اجرای این مصوبه در دستگاه های مشمول نظارت خواهد کرد.
- ۳- وزارت کشور موظف است با همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور زمینه شکل گیری تشکل های مردم نهاد در امر مراقبت از حقوق شهروندان در نظام اداری را فراهم نماید، به گونه ای که این تشکل ها بتوانند در چارچوب موازین قانونی برای تأمین حقوق شهروندان در نظام اداری، ایفای نقش نمایند.
- ۴- بالاترین مقام دستگاه های اجرایی مشمول و استانداران موظفند گزارش های تحلیلی نحوه اجرای مصوبه را به صورت دوره ای تهیه و به سازمان اداری و استخدامی کشور ارسال نمایند.
- ۵- پس از دریافت و جمعیت گزارش های دستگاهی و استانی، گزارش تحلیلی - تفصیلی نحوه اجرای مصوبه در سطح ملی به صورت سالانه، توسط رییس سازمان اداری و استخدامی کشور به رییس جمهور، شورای عالی اداری و هیأت وزیران ارائه خواهد شد.
- ۶- سازمان اداری و استخدامی کشور موظف است با همکاری مرکز آمار ایران سالیانه نسبت به اجرای طرح افکار سنجی و سنجش میزان رضایت مردم از عملکرد دستگاه های اجرایی در سطوح ملی و ساتانی اقدام و نتایج به دست آمده را به تفکیک دستگاه ها و استان ها به هیأت وزیران ارائه نماید.

ماده ۱۹- ضمانت اجرا

نقض یا عدم رعایت حقوق و الزامات مندرج در این مصوبه و دستورالعمل های 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 می شود و شکایات واصله از مردم یا دستگاه های نظارتی، ضمن بررسی و تطبیق با مقررات توسط واحدهای ذیربط، بر احقاق حقوق آنان از منظر تخلفات مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی، در هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری مربوط مورد رسیدگی قرار خواهند گرفت.

حقوق شهروندی در نظام اداری

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 نمی باشد.

حقوق شهروندی در بخشنامه قوه قضاییه

بخشنامه شماره ۸۳/۱/۲۰-۱/۸۳/۷۱۶

(مأخذ - اینترنت)

به مراجع قضایی، انتظامی و اطلاعاتی کشور

از آنجا که حفظ کرامت و ارزش والای انسانی و احترام به آزادیهای مشروع و حقوق شهروندی و رعایت اصول و ارزشهای اسلامی در گرو اقدامات صحیح و عادلانه مسئولان قضایی، انتظامی و اطلاعاتی کشور می باشد، توجه کلیه قضات شریف، ضابطین، بازجویان و ناظران زندانها و بازداشتگاههای سراسر کشور را به نکات ذیل جلب می نماید.

۱- کشف و تعقیب جرائم و اجرای تحقیقات و صدور قرارهای تأمین و بازداشت موقت می باید مبتنی بر رعایت قوانین و با حکم و دستور قضایی مشخص و شفاف صورت گیرد و از اعمال هرگونه سلايق شخصی و سوءاستفاده از قدرت و یا اعمال هرگونه خشونت و یا بازداشت های اضافی و بدون ضرورت اجتناب شود.

۲- محکومیت ها باید برطبق ترتیبات قانونی و منحصر به مباشر، شریک و معاون جرم باشد و تا جرم در دادگاه صالح اثبات نشود و رأی مستدل و مستند به مواد قانونی و یا منابع فقهی معتبر (در صورت نبودن قانون) قطعی نگردیده اصل بر برائت متهم بوده و هرکس حق دارد در پناه قانون از امنیت لازم برخوردار باشد.

۳- محاکم و دادرها مکلفند حق دفاع متهمان و مشتکی عنهم را رعایت کرده و فرصت استفاده از وکیل و کارشناس را برای آنان فراهم آورند.

۴- با دادخواهان و اشخاص در مظان اتهام و مرتکبان جرایم و مطلعان از وقایع و کلاً در اجرای وظایف محوله و برخورد با مردم، لازم است اخلاق و موازین اسلامی کاملاً مراعات گردد.

۵- اصل منع دستگیری و بازداشت افراد ایجاب می نماید که در موارد ضروری نیز به حکم و ترتیبی باشد که در قانون معین گردیده است و ظرف مهلت مقرره پرونده به مراجع صالح قضایی ارسال شود و خانواده دستگیرشدگان در جریان قرار گیرند.

۶- در جریان دستگیری و بازجویی یا استطلاع و تحقیق، از ایدای افراد نظیر بستن چشم و سایر اعضاء، تحقیر و استخفاف به آنان، اجتناب گردد.

۷- بازجویان و مأموران تحقیق از پوشاندن صورت و یا نشستن پشت سر متهم یا بردن آنان به اماکن نامعلوم و کلاً اقدام های خلاف قانون خودداری ورزند.

۸- بازرسی ها و معاینات محلی، جهت دستگیری متهمان فراری یا کشف آلات و ادوات جرم براساس مقررات قانونی و بدون مزاحمت و در کمال احتیاط انجام شود و از تعرض نسبت به اسناد و مدارک و اشیایی که ارتباطی به جرم نداشته و یا به متهم تعلق ندارد و افشای مضمون نامه ها و نوشته ها و عکس های فامیلی و فیلم های خانوادگی و ضبط بی مورد آنها خودداری گردد.

۹- هرگونه شکنجه متهم به منظور اخذ اقرار و یا اجبار او به امور دیگر ممنوع بوده و اقرارهای اخذ شده بدینوسیله، حجیت شرعی و قانونی نخواهد داشت.

۱۰- تحقیقات و بازجویی ها، باید مبتنی بر اصول و شیوه های علمی قانونی و آموزش های قبلی و نظارت لازم صورت گیرد و با کسانی که ترتیبات و مقررات را نادیده گرفته و در اجرای وظایف خود به روش های خلاف آن متوسل شده اند، براساس قانون برخورد جدی صورت گیرد.

۱۱- پرسش ها باید، مفید و روشن و مرتبط با اتهام یا اتهامات انتسابی باشد و از کنجکاوی در اسرار شخصی و خانوادگی و سؤال از گناهان گذشته افراد و پرداختن به موضوعات غیرمؤثر در پرونده مورد بررسی احتراز گردد.