

« بسم الله الرحمن الرحيم »

کارگاه فرهنگی - آموزشی

«تبیین حقوق شهروندی»

سخنران: دکتر حسین فرزانه پور

عضو هیئت علمی گروه علوم سیاسی و معاون فرهنگی و اجتماعی دانشگاه

جلسه دوم : چهارشنبه ۹ شهریور ماه، ساعت ۱۰ الی ۱۲

تعداد حاضرین: ۱۱۳ نفر

گزارش:

مقدمه

در جلسه قبل گفته شد که بستر و آسختور حقوق شهروندی را بیشتر در غرب جستجو می‌کنند چون مفاهیم آن هم برگرفته از متون حقوقی غرب است و این به این معنا نیست که در ادیان الهی به ویژه اسلام به حقوق و حقوق شهروندی پرداخته نشده باید. در اندیشه جدید اسلامی هم می‌توان این مفاهیم را یافت و بومی‌سازی کرد. به مفاهیم حقوق شهروندی در جهان غرب پر و بال فراوان داده شده است. طبق اسناد حقوقی نقطه اوج، در بحث‌های اعلامیه‌های حقوقی بود که حتی در حکومت‌های استبدادی بر اثر فشار و بیداری و آگاهی مردم در قرون ۱۶، ۱۷ و ۱۸ بعد از قرون وسطی و همزمان با رنسانس، براساس خواسته مردم صورت گرفت. در جلسه گذشته برخی از حقوق اساسی ملت‌ها را بیان کردیم اما حقوق منحصر به فهرست بیان شده نیست و می‌تواند بسیار فراتر از آن باشد. موضوعی که الان باید به آن اهتمام بورزیم این است که همکاران اداری در این بحث شرکت دارند و مراجعین مختلف دارند از جمله قشر جوان که ممکن است آستانه تحمل و صبر آنان پایین تر باشد، و لازم است فراتر از بحث‌های مذکور و انحصاری حقوق شهروندی، به این موضوعات پرداخته شود.

تصویب نامه شورای عالی اداری

شورای عالی اداری در یکصد و هفتاد و هشتمین جلسه مورخ ۱۳۹۵/۱۱/۱۹ به پیشنهاد سازمان امور 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 نظام اداری " مصوب ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیات وزیران و همچنین منشور حقوق شهروندی ابلاغ شده در تاریخ ۱۳۹۵/۹/۲۹، " حقوق شهروندی در نظام اداری " را به شرح زیر تصویب نمود. این مصوبه در ۱۹ ماده تدوین و از تاریخ ابلاغ لازم الاجرا می‌باشد.

حقوق شهروندی در نظام اداری

به منظور جلوگیری از تضییع حقوق شهروندان، تکریم ارباب رجوع، جلوگیری از سرگردانی مردم در ساختمانهای اداری دستگاه‌های اجرایی، پیشگیری از امکان برقراری ارتباط غیر اصولی و مفسده‌آمیز با کارکنان دولت و ایجاد نظام اداری پاسخگو و کارآمد و در اجرای ماده (۱۷) تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۶ شورای عالی اداری با عنوان " حقوق شهروندی در نظام اداری " موارد زیر ابلاغ می‌شود.

اصول و مبانی حقوق شهروندی در نظام اداری

- ۱- اداره شایسته کشور بر پایه قانون مداری، کارآمدی، پاسخگویی، شفافیت، عدالت و انصاف توسط همه مسئولین و کارکنان دستگاه‌های اجرایی
- ۲- رعایت قانون و انجام امور مردم مبتنی بر اصل بی طرفی و پرهیز از هرگونه پیش داوری، منفعت‌جویی یا غرض ورزی شخصی بدون در نظر گرفتن گرایش‌های سیاسی، قومی و رابطه خویشاوندی توسط همه مسئولین و کارکنان دستگاه‌های اجرایی
- ۳- امکان دسترسی سهل و بدون تبعیض شهروندان به مراجع صالح و بی طرف قضایی، اداری و نظارتی به منظور دادخواهی آزادانه.....
- ۴- الزام به اطلاع‌رسانی تصمیمات و اقدامات اداری همه مسئولین و کارکنان دستگاه‌های اجرایی که به نوعی حقوق و منافع مشروع شهروندان را تحت تأثیر قرار می‌دهد.
- ۵- امکان دسترسی مستمر شهروندان به مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی برای پاسخگویی و ارائه راهنمایی‌های لازم در چارچوب وظایف محوله
- ۶- الزام به ارائه و انتشار مستمر اطلاعات غیر طبقه بندی شده و مورد نیاز شهروندان توسط دستگاه‌های اجرایی
- ۷- امکان دسترسی شهروندان به اطلاعات شخصی خود که توسط اشخاص و موسسات ارائه دهنده خدمات عمومی جمع آوری و نگهداری می‌شود و اجتناب از ارائه اطلاعات خصوصی شهروندان به دیگران، بدون وجود قانون الزام آور یا رضایت خود او
- ۸- امکان بهره گیری غیر تبعیض آمیز شهروندان از مزایای دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی، فرصت‌های آموزشی و توانمند سازی کاربران در نظام اداری
- ۹- فراهم کردن زمینه قانونی بهره گیری شهروندان از فرصت‌های شغلی مناسب و حقوق و مزایای برابر زنان و مردان در قبال کار یکسان و اجتناب از رویکردهای سلیقه‌ای، جناحی، تبعیض آمیز و روش‌های ناقض حریم خصوصی در فرآیند جذب و گزینش

مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری

- ۱- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی
- ۲- حق برخورداری از اعمال بی طرفانه قوانین و مقررات
- ۳- حق مصونیت از تبعیض در نظام‌ها، فرآیندها و تصمیمات اداری
- ۴- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری
- ۵- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد
- ۶- حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز
- ۷- حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری
- ۸- حق مصونیت از شروط اجحاف آمیز در توافق‌ها، معاملات و قراردادهای اداری
- ۹- حق اشخاص توانخواه در برخورداری کامل و سریع از امتیازات خاص قانونی
- ۱۰- رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات
- ۱۱- حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه‌های اجرایی و کارکنان آن‌ها

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

- ۱- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه اسلامی
 - استفاده از ادبیات محترمانه و غیر تحکم آمیز
 - فراهم نمودن محیط ارائه خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب و شرائط حاکی از احترام به مراجعین

- رعایت حرمت مراجعین در مکان های ورود و خروجی دستگاه های اجرایی
- اطلاع رسانی نسبت به منع همراه داشتن وسائلی نظیر گوشی تلفن همراه و....به هنگام ورود به دستگاه
- رعایت ادب و نزاکت در گفتار و کردار و رفتار با مراجعین توسط مدیران و کارکنان دستگاه اجرایی
- حفظ و رعایت کرامت انسانی و رفتار توأم با احترام میان کارکنان و مراجعین در هر شرائط

۲- حق برخورداری از اعمال بی طرفانه قوانین و مقررات

- اجتناب از هرگونه تبعیض در ابلاغ و اجرای بخشنامه ها، شیوه نامه ها، تصمیمات و دستورات اداری نسبت به مردم
- پرهیز از مطالبه مدارک یا اطلاعاتی اضافه بر آنچه در قانون آمده است
- اجرای وظایف محوله در زمان تعیین شده در قانون یا مقررات مصوب
- آموزش دانش و مهارت ها ی تخصصی لازم و رعایت انضباط اداری و حقوق شهروندی مرتبط با وظایف و اختیارات
- اتخاذ تصمیمات اداری بر اساس ادله معتبر و اعلام استدلال ها و استنادهای قانونی مورد استفاده در اخذ تصمیم
- پذیرش هرگونه درخواست حضوری خدمات اداری از سوی مردم در محیط و ساعات اداری
- اعلام قابل تجدید نظر بودن تصمیمات، مرجع، مهلت و نتیجه تجدید نظر در تصمیمات توسط مدیران دستگاه های اجرایی

۳- حق مصون بودن از تبعیض در نظامها، فرآیندها و تصمیمات اداری

- اعلام و رعایت فرآیند و رویه مشخص برای ارائه خدمات
- انجام تصمیمات و اقدامات مستند به قوانین و مقررات.
- اجتناب از هرگونه تبعیض یا اعمال سلیقه در روند اعمال صلاحیت ها و اختیارات خود نظیر احراز صلاحیت ها، جذب نیرو، صدور مجوزها و نظایر آن

۴ - حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری

- دسترسی آسان و سریع مردم و یا نماینده قانونی آنها به خدمات دستگاه های اجرایی
- به کار گیری نهایت سعی و تلاش دستگاه های اجرایی برای دسترسی آسان مردم به خدمات آنها به طریق غیر حضوری و یا استفاده از خدمات دولت الکترونیک

چنانچه دریافت خدمات اداری از دستگاه مستلزم مراجعه حضوری باشد رعایت موارد زیر الزامی است:

- تجمع فرآیندهای اداری مربوط به هر خدمت در یک مکان
- نصب تابلوهای راهنما در اطراف ورودی و داخل ساختمان
- پیش بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی برای رفاه مراجعین
- رعایت دقیق ساعات کار اداری و ارائه خدمات در تمام ساعات کار اداری
- پرهیز از ایجاد مزاحمت برای همسایگان، ساکنان محلی و سایر مردم
- تهیه و در اختیار گذاشتن فرم های مربوطه براساس نوع فعالیت و خدمات
- ثبت تمامی تقاضاهای مراجعین و در اختیار گذاشتن شماره پیگیری
- رسیدگی به تقاضاهای مراجعین بلافاصله بعد از ثبت با رعایت نوبت و ترتیب
- ارائه خدمات در تمامی روزهای کاری و در طول ساعات اعلام شده به طور پیوسته
- بررسی و باز نگری مکرر فرآیندهای ارائه خدمت و روان سازی و حذف رویه های زائد
- عدم توقف ارائه خدمات به مراجعین در صورت عدم حضور کارمند یا مامور ارائه خدمات در محل کار خود با جایگزینی نیروی دیگر
- حضور مداوم و مستمر مقام تصمیم گیر و امضا کننده یا مقامات مجاز از سوی ایشان در محل ارائه خدمت
- راهنمایی و ارائه کمک های ضروری به مراجعین توسط تمامی کارکنان
- اجتناب از انجام امور شخصی در منظر مراجعین و به طور کلی در ساعات اداری

۵- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد

- اصلاح اطلاعات ناقص افراد توسط دستگاه اجرایی در صورت صحت ادعای فرد دریافت کننده خدمت

- جمع آوری اطلاعات شخصی از افراد توسط دستگاه های اجرایی
- استفاده از اطلاعات افراد فقط در راستای ارائه خدمت مورد نظر فرد
- جلوگیری و پیشگیری از مفقود شدن ، افشا یا سوء استفاده از اطلاعات افراد
- ممنوعیت رهگیری و شنود ارتباطات اینترنتی، تلفنی و کلامی - حضوری افراد در دستگاه های اجرایی
- غیر مجاز بودن استفاده از نظارت های الکترونیکی مغایر با حریم خصوصی افراد
- اطلاع رسانی نسبت به اعمال نظارت الکترونیکی و نصب دوربین با هشدار مکتوب و استفاده از علائم قابل رویت

۶- حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز

- تنظیم برنامه های مردم بر اساس اطلاعاتی که دستگاه های اجرایی در اختیار آنها قرار می دهند
- ارائه گزارش عملکرد سالانه توسط دستگاه های اجرایی
- دستگاه های اجرایی موظفند اطلاعات درخواستی مردم را در دسترس آنها قرار دهند
- در اختیار قرار دادن راهنمای دسترسی مردم به اطلاعات توسط دستگاه های اجرایی
- اقدام به آموزش همگانی فرآیندهای اداری از طریق وسایل ارتباط جمعی

اطلاعات مورد نیاز مردم باید از طرق زیر در اختیار آنها قرار گیرد:

- الف- نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی
- ب- تهیه و توزیع بروشور و کتاب راهنمای مراجعین
- ج- راه اندازی خط تلفن گویا
- د- نصب نام، پست سازمانی، و رئوس وظایف متصدیان انجام کار در محل استقرار آنها

دستگاه های اجرایی باید در ابلاغ تصمیمات خود به مراجعین نکات زیر را رعایت کنند:

- الف- تاریخ و شماره تصمیم
- ب- مشخصات متقاضی
- ج- مستندات قانونی و استدلال های منجر به اخذ تصمیم
- د- مفاد اصلی تصمیم
- ه- اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم
- و- نام و سمت صادر کننده ابلاغیه

- اطلاع رسانی به مراجعین به صورت مرحله به مرحله از طرق مقتضی
- در اختیار قراردادن اطلاعات راجع به نحوه استفاده مردم از خدمات و فرآیندهای اداری، نحوه مشارکت آنها و نحوه اعتراض به تصمیمات و اقدامات توسط دستگاه های اجرایی
- اطلاع رسانی متناسب با مراجعات به منظور بهبود مستمر نظام ارائه خدمت و افزایش رضایت مندی مراجعان
- رعایت عدالت و مساوات در دعوت از اصحاب رسانه در جلسات پرسش و پاسخ

دستگاه های اجرایی در روند اطلاع رسانی خود بایستی نکات زیر را رعایت کنند:

- الف- مفید بودن اطلاعات قابل دسترس یا ارائه شده
- ب- درست بودن اطلاعات ارائه شده
- ج- به روز بودن اطلاعات قابل دسترس
- د- به موقع بودن اطلاع رسانی

ه- کامل بودن اطلاع رسانی

۷- حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری

- گزارش تخلفات اداری و نقض قوانین ومقررات در صورت مشاهده توسط افراد
- نقد سیاست ها، فرآیندها تصمیمات و اقدامات دستگاه های اجرایی
- احترام به آزادی بیان نظرهای شخصی، ارزیابی های انتقادی و پیشنهاد های اصلاحی مراجعین و رسانه ها
- اجتناب از نصب آگهی هایی که مراجعین را از بیان نظر انتقادی منع کند
- در اختیار قراردادن برگ نظر سنجی حضوری و الکترونیکی توسط دستگاه اجرایی
- راه اندازی و استقرار سیستم های ارتباط دو سویه نظیر صندوق پیشنهادات و انتقادات

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

۹- حق اشخاص توانخواه در برخورداری از امتیازات خاص قانونی

۱۰- حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات

۱۱- حق جبران خسارات ناشی قصور یا تقصیر دستگاه اجرایی و کارکنان آنها

۱۲- انتظارات از شهروندان برای رعایت حقوق دیگران در نظام اداری