

قوانین مرتبط با پاسخگویی به ارباب رجوع

سیاست‌های کلی نظام اداری

- شفاف‌سازی و آگاهی‌بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تأکید بر دسترسی آسان و ضابطه‌مند مردم به اطلاعات صحیح.
- مسئولیت‌پذیری اداری و اجتماعی و پاسخگویی و تکریم ارباب رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی در کلیه فعالیت‌ها.
- حفظ حقوق مردم و جبران خسارت‌های وارده بر اشخاص حقیقی و حقوقی در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری.

ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری

- کارمندان دستگاه‌های اجرایی موظف می‌باشند که وظایف خود را با دقت، سرعت، صداقت، امانت، گشاده‌رویی، انصاف و تبعیت از قوانین و مقررات عمومی و اختصاصی دستگاه مربوطه انجام دهند و در مقابل عموم مراجعین به طور یکسان و دستگاه ذی‌ربط پاسخگو باشند. هرگونه بی‌اعتنایی به امور مراجعین و تخلف از قوانین و مقررات عمومی ممنوع می‌باشد. ارباب رجوع می‌تواند در برابر برخورد نامناسب کارمندان با آنها و کوتاهی در انجام وظایف به دستگاه اجرایی ذی‌ربط و یا به مراجع قانونی شکایت نمایند.

ماده ۲۵ قانون ارتقاء سلامت نظام اداری

- دستگاه‌های مذکور در بندهای (الف)، (ب) و (ج) ماده (۲) قانون ارتقاء سلامت نظام اداری، موظفند به بازنگری و مهندسی مجدد سامانه پاسخگویی به شکایات و مکانیزه نمودن آن به نحوی اقدام نمایند که دریافت شکایات به طور غیرحضوری توسط واحدهایی که مسئولیت پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مردم را دارند به واحد مربوطه در دستگاه منعکس گردد.
- واحد مزبور موظف است براساس زمان‌بندی تعیین شده به ارائه پاسخ به متقاضی یا شاکی اقدام نماید و در صورت عدم پاسخگویی در مهلت معین، موضوع در سلسله مراتب اداری تا بالاترین مقام دستگاه منعکس شود. واحدهای مزبور موظفند در صورت وارد نبودن شکایت موضوع را به صورت مکتوب و با ذکر علت به شاکی اعلام نمایند.
- کلیه مراحل فوق باید حداکثر ظرف یک ماه از تاریخ وصول شکایت خاتمه یابد. عدم رسیدگی به شکایت یا عدم انعکاس موضوع به مراجع ذی‌صلاح یا عدم پاسخ مکتوب به شاکی در مهلت مذکور تخلف محسوب و با مرتکبین طبق قوانین مربوطه برخورد می‌شود .

ماده ۸ دستورالعمل ماده ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری

- دستگاه‌های اجرایی مکلفند تدابیر لازم را برای دریافت گزارش‌های مردمی در ارتباط با تخلفات موضوع ماده ۹۱ قانون اتخاذ و اهمیت نظارت مردمی و نحوه دریافت گزارش‌ها و شکوائیه‌های مربوطه را به طرق مقتضی از قبیل صندوق ارتباط مستقیم با مدیران ذی‌ربط دستگاه اجرایی، وبگاه (وبسایت)، درگاه (پورتال)، پست صوتی و نظایر آن اطلاع‌رسانی نمایند.
- در صورتی که گزارش‌ها یا شکایات‌ها از طریق ارتباط الکترونیکی دریافت شده باشد، ارائه کد پیگیری به گزارش‌دهنده یا شاکی الزامی است.

- تبصره: نتیجه اقدامات و بررسی‌های انجام شده بر روی موضوع این ماده، می‌بایست در اسرع وقت و در قالب ارتباط نوشتاری از قبیل مکاتبه کتبی، پیامک و نظایر آن به اطلاع گزارش‌دهنده یا شاکی برسد.

منشور حقوق شهروندی در نظام اداری

- رعایت قانون و انجام امور اداری مردم مبتنی بر اصل بی‌طرفی و پرهیز از هرگونه پیش‌داوری، منفعت‌جویی یا غرض‌ورزی شخصی بدون در نظر گرفتن گرایش‌های سیاسی، قومی و رابطه خویشاوندی، توسط همه مسئولین و کارکنان دستگاه‌های اجرایی الزامی است.
- امکان دسترسی مستمر شهروندان به مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی برای پاسخگویی و ارائه راهنمایی‌های لازم در چارچوب وظایف محوله.
- الزام به ارائه و انتشار مستمر اطلاعات غیرطبقه‌بندی شده و مورد نیاز شهروندان توسط دستگاه‌های اجرایی.

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.

- بند ۵ از ماده ۲: حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد
- بند ۱۰ ماده ۲: حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات
- بند ۳ ماده ۴: دستگاه‌های 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 اطلاع‌رسانی کنند.

بند ۵ از ماده ۴- مدیران و مراجع اداری باید تصمیمات خود را براساس ادله معتبر اتخاذ کرده و استدلال‌ها و استنادهای

قانونی مورد استفاده در اعلام تصمیم خود را بیان کنند.

- بند ۷ از ماده ۴- مراجع اداری و مدیران دستگاه‌های اجرایی باید قابل تجدیدنظر بودن تصمیمات خود، مرجع، مهلت و نتیجه تجدیدنظر را در تصمیمات خود اعلام نمایند.
- بند ۵ از ماده ۶- 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 رسیدگی‌کننده به تقاضای آنها آشنا سازند.

.....