





تترکت توزیع
نیروی برق
استان یزد

شمه و عدل



سرشناسه	: علیرضا باقری، ۱۳۵۶ -
عنوان و نام پدیدآور	:
مشخصات نشر	: یزد: اندیشه کویر، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	:
شابک	: ۹۹۳۸۷-۰۶-۶-۹۷۸-۶۲۲-۰۰۰۰ ریال، ۱۴۰۰۰۰: قیمت
وضعیت فهرست نویسی	:
یادداشت	:
موضوع	:
موضوع	:
موضوع	:
موضوع	:
شناسه افزوده	:
رده بندی کنگره	:
رده بندی دیویی	:
شماره کتابشناسی ملی	:



عنوان کتاب:	حقوق شهروندی
گردآورنده:	علیرضا باقری
همکاران:	سعیده فهیمی، ملکه صدیقی
طرح جلد و صفحه آرا:	محمد مهدی میرزابابایی
شابک:	۹۷۸-۶۲۲-۹۹۳۸۷-۰-۶
ناشر:	انتشارات اندیشه کویر (۰۳۵-۳۶۲۷۸۰۸۹)
نوبت چاپ:	اول - ۱۳۹۷
شماره ثبت:	
شمارگان:	۱۰۰۰ نسخه
قیمت:	



منشور حقوق شهروندی شرکت توزیع نیروی برق	
استان یزد	۷
حقوق شهروندی در نظام اداری	۱۱
فصل اول: اصول و مبانی	۱۱
فصل دوم- مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری	۱۳
فصل سوم- تکالیف کارکنان و دستگاه های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری	۱۴
فصل چهارم- انتظارات از شهروندان برای رعایت حقوق دیگر شهروندان در نظام اداری	۲۳
فصل پنجم- ساز و کار اجرایی حقوق شهروندی در نظام اداری	
ماده ۱۵- قلمرو شمول مصوبه	۲۴
متن منشور حقوق شهروندی	۲۷



منشور حقوق شهروندی شرکت توزیع نیروی برق استان یزد



بسمه تعالی

مقام معظم رهبری: «روحیه خدمتگرازی، خاکساری، تواضع در مقابل مردم و شناخت عظمت مردم را برای خودتان حفظ کنید، که این نعمت بزرگی است»

ما مدیران و کارکنان شرکت توزیع نیروی برق استان یزد به عنوان خادمین مردم در صنعت برق با استعانت از الطاف و آموزه های الهی و دین مبین اسلام و تکیه بر ارزشهای نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران و بر اساس منشور حقوق شهروندی جمهوری اسلامی ایران متعهد می گردیم ضمن تامین برق مطمئن و پایدار با اعتقاد راسخ به حفظ کرامت انسانی، حقوق ذیل را به عنوان مصادیق عمومی و اختصاصی حقوق شهروندی سرلوحه کار خویش قرار می دهیم.

حق حفظ کرامت انسانی شهروندان و رعایت حریم خصوصی همه افراد:



حقوق
شهروندی



- ✓ رفتار محترمانه و مبتنی بر اصول اخلاقی در چارچوب قوانین و مقررات
حاکم بر صنعت برق حق شهروندان است.
- ✓ عدالت و برابری در دریافت خدمات از حقوق مسلم شهروندان است
- ✓ حصول اطمینان از حفظ و امنیت اطلاعات افراد و رعایت حریم خصوصی
ایشان طبق قوانین و مقررات حق شهروندان است.



حق دسترسی به خدمات مطلوب صنعت برق:

- ✓ دریافت مطلوب خدماتی که براساس قوانین و مقررات جزء تکالیف و
مسئولیت های قانونی شرکتهای توزیع برق می باشد حق مردم است.
- ✓ خدمات می بایست مبتنی بر رعایت موازین اخلاقی، بر پایه صداقت،
انصاف، ادب و احترام، فارغ از هر گونه تبعیض، براساس دانش روز و
در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت مردم ارائه گردد.
- ✓ مردم حق دارند از خدمات غیر حضوری از طریق بسترهای الکترونیک
همراه با سرعت و دقت و براساس قوانین و مقررات بهره مند گردند.
- ✓ شهروندان و به ویژه توانخواهان حق دارند از تسهیلات مناسب دریافت
خدمات بهره مند گردند.



حقوق
شهروندان



حق برخورداری از اطلاع و آگاهی :

✓ اطلاع، آگاهی و دسترسی آسان و برابر به قوانین و مقررات، وظایف و مسئولیت ها، خدمات مورد ارائه از طرف شرکت، فرآیندهای کاری و مراحل دریافت خدمات از طرق مناسب، حق مردم است.

✓ شهروندان در راستای اصل شفافیت حق دارند از طرق مختلف از تصمیمات شرکت آگاهی پیدا کنند.

✓ شهروندان حق دارند از تصمیماتی که شرکت در ارتباط با آنها اتخاذ می کند مطلع شوند مگر در مواردی که مانع قانونی وجود داشته باشد.

✓ ارائه اطلاعات و راهنمایی لازم و مناسب به مردم از طرف کارکنان، در زمینه قوانین و مقررات مربوطه، خدمات و فرآیندهای کاری و شفاف سازی حق مردم است.

✓ برخورداری از آموزش های همگانی در خصوص الگوی مصرف بهینه و ایمنی برق حق شهروندان است.

✓ شهروندان از حق برابر در فرصتهای اقتصادی در چارچوب برگزاری مناقصه ها و مزایده ها برخوردارند.

حق رسیدگی و پاسخگویی به خواسته های قانونی شهروندان و دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات :

✓ رسیدگی به خواسته های قانونی شهروندان و پاسخگویی مناسب به آنان از طرف کارکنان در چارچوب وظایف و مسئولیت ها، با دقت، سرعت و بدون تشریفات زایداداری حق مردم است.

✓ پاسخگویی به مردم باید مستدل و مستند به قوانین و مقررات و دستور العمل های مربوطه باشد.

✓ مردم و مشترکین حق دارند در صورت ادعای نقض حقوق خود بدون



- اختلال در کیفیت خدمات به مقامات ذیصلاح شکایت نمایند.
- ✓ مردم و مشترکین حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایات خود آگاه شوند.
- ✓ جبران خسارت وارده ناشی از عملکرد شرکت های توزیع و کارکنان آنها مطابق قوانین و مقررات حق شهروندان است.



حق اظهار نظر، انتقاد و پیشنهاد:

- ✓ نظرخواهی، نظرسنجی، اعلام نظر، پیشنهاد و انتقاد شهروندان و مراجعین در مورد نحوه ارائه خدمات شرکت های توزیع علاوه بر اینکه حق مردم است منبعی گرانبها برای بهبود عملکرد شرکت می باشد.
- حق برخورداری از محیط زیست سالم، پاک و ایمن:
- ✓ رعایت استانداردهای صنعت برق و الزامات زیست محیطی و رعایت مبلمان مناسب شهری در راستای تحقق محیطی پاک، سالم و ایمن و زیبا حق شهروندان است.



حقوق
شهروندان



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 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 غیر طبقه 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 غیر تبعیض آمیز شهروندان از مزایای دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی، فرصت های آموزشی و توانمندسازی 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 اظهار نظر 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

مصادیق حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی
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.
دستگاه های اجرایی مکلفند محیط ارائه خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب و شرایط حاکی از احترام به مراجعین را فراهم نمایند.
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.
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.
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 عرفا اهانت آمیز و غیرمحترمانه و با انتساب هر گونه اتهام یا عناوین مجرمانه به آنها اجتناب نمایند.
رفتار توأم با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین در هر شرایطی باید رعایت و کرامت انسانی آنان حفظ گردد.

ماده ۴- حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات

مصادیق حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات
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.
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.



حقوق
شهروندی



مصادیق حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات

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.

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.

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.

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.

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

مصادیق حق مصون بودن از تبعیض در نظام ها، فرآیندها و تصمیمات اداری

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.

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.

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

مصادیق 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 فناوری 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 خدمت خود، نسبت به روان سازی و حذف رویه های زاید یا مخل در خدمت رسانی مطلوب به مردم اقدام نمایند.
۹. چنانچه کارمند یا مأمور 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 موکول 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.



حقوق شهروندان



ماده ۷- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد

مصادیق حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد

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.

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.

دستگاه های اجرایی باید اطلاعات شخصی افراد را فقط در جهت منظور و هدف اولیه 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.

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.

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.

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.

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

مصادیق 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.
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 رئوس 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



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

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 دسترسی 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 اظهارنظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری

مصادیق حق اظهارنظر 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 پیشنهادهای 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 برکه 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 جویا 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

مصادیق 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.



حقوق
شهروندان



مصادیق حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافقی ها، معاملات و قراردادهای اداری

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.

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 بپردازد.

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 قراردادهای 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

مصادیق 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 مورخ ۱۳۹۱/۳/۸)، به سرعت دسترسی اشخاص توان خواه (معلول) به محیط های ارائه خدمات را از جمیع جهات تسهیل کنند.
- ۲- دستگاه های اجرایی باید در ساختمان ها و محیط کاری خود، علائم و اشکالی 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 فناوری اطلاعات و ارتباطات خود را جهت استفاده مستقلانه اشخاص توان خواه از خدمات آنها ارتقاء دهند.



حقوق شهروندان

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

مصادیق 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 می‌کنند 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 رسانه‌ها انتقاد می‌کند، 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 دستگاه‌های 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 دستگاه‌های اجرایی و کارکنان آنها

مصادیق حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه‌های اجرایی و کارکنان آنها
۱- دستگاه‌های اجرایی مکلفند حسب وظایف قانونی خود، در صورت وجود احتمال هر گونه تهدید علیه سلامت عمومی و یا بالای طبیعی، نسبت به پیش بینی و هشدار به موقع و راه‌های دفع و رفع آن به عموم مردم و به خصوص افراد در معرض تهدید، اقدام نمایند.
۲- دستگاه‌های اجرایی، مسئول جبران خساراتی هستند که در نتیجه عیب و خرابی اشیاء یا اموال منقول یا غیرمنقول متعلق به تحت تصرف آنها، به جان، مال و سایر حقوق دیگران وارد می‌شود.
۳- مطابق فصل دهم از کتاب پنجم قانون مجازات اسلامی تحت عنوان «تقصیرات مقامات و مأموران دولتی»، دستگاه‌های اجرایی مسئول جبران آن دسته از خسارات مادی، معنوی و بدنی هستند که مستخدمان و کارکنان آنها در نتیجه بی احتیاطی، بی مبالاتی 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 می‌شود.
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 متعارف را به عمل آورند.



شکایت
شهروند



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 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 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 نقض قوانین و مقررات در دستگاه‌های 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.



تبره- 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 و 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

تبره- 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

مصادیق مسئولیت و فرآیند اجرا

- 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 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.

- دستگاه های اجرایی مکلفند با اهتمام و اقدام سریع در جهت توسعه دولت الکترونیک، نیاز به مراجعه حضوری مردم را به حداقل برسانند.



حقوق
شهروندی



ماده ۱۷- ایجاد میز خدمت

مصادیق 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- ارایه 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 غیر این صورت، اعلام تاریخ مراجعه بعدی یا زمان ارایه خدمت نهایی به مراجعین

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

هـ- 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 ارایه دهند.

ماده ۱۸- مسئولیت راهبری و نظارت

مصادیق ایجاد میز خدمت

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 تامین 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.



حقوق
شهروندان

مصادیق ایجاد میز خدمت

۵- پس از دریافت و تجمیع 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 ارایه 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.

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
شهروندان



متن منشور حقوق شهروندی



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مقدمه

حاکمیت مطلق بر جهان و انسان از آن خداست و هم او، انسان را بر سر نوشت اجتماعی خویش حاکم ساخته است. هیچ کس نمی تواند این حق الهی را از انسان سلب کند یا در خدمت منافع فرد یا گروهی خاص قرار دهد. ملت ایران این حق را از طریق اصول قانون اساسی اعمال کرده؛ و به موجب اصول ۱۱۳ و ۱۲۱، مسئولیت اجرا و پاسداری از قانون اساسی را بر عهده رئیس جمهور نهاده است. رئیس جمهور که در پیشگاه قرآن کریم و در برابر ملت ایران بر پشتیبانی از حق، گسترش عدالت و حمایت از آزادی و کرامت انسانی افراد و حقوق ملت در قانون اساسی به خداوند سوگند یاد کرده است، «منشور حقوق شهروندی» را به مثابه برنامه و خط مشی دولت برای رعایت و پیشبرد حقوق اساسی ملت ایران اعلام می کند.



منشور حقوق شهروندی



این منشور با هدف استیفا و ارتقای حقوق شهروندی و به منظور تدوین «برنامه و خط‌مشی دولت»، موضوع اصل ۱۳۴ قانون اساسی، تنظیم شده و شامل مجموعه‌ای از حقوق شهروندی است که یا در منابع نظام حقوقی ایران شناسایی شده‌اند و یا دولت برای شناسایی، ایجاد، تحقق و اجرای آن‌ها از طریق اصلاح و توسعه نظام حقوقی و تدوین و پیگیری تصویب لوایح قانونی یا هرگونه تدبیر یا اقدام قانونی لازم تلاش جدی و فراگیر خود را معمول خواهد داشت. برای دستیابی به این هدف همکاری سایر قوا و نهادها و مشارکت مردم، تشکل‌ها، اتحادیه‌های صنفی، سازمان‌های مردم‌نهاد و بخش خصوصی ضروری است.

مواد مختلف این منشور باید در هماهنگی و سازگاری با یکدیگر و در چارچوب نظام حقوقی موجود تفسیر و اجرا شود و نباید موجب کاهش حقوق شهروندان ایرانی و حقوق اتباع سایر کشورها که در قوانین و یا تعهدات بین‌المللی کشور شناسایی شده است، گردد.

الف - حق حیات، سلامت و کیفیت زندگی

ماده ۱- شهروندان از حق حیات برخوردارند. این حق را نمی‌توان از آن‌ها سلب کرد مگر به موجب قانون.

ماده ۲- شهروندان از حق زندگی شایسته و لوازم آن همچون آب بهداشتی، غذای مناسب، ارتقای سلامت، بهداشت محیط، درمان مناسب، دسترسی به دارو، تجهیزات، کالاها و خدمات پزشکی، درمانی و بهداشتی منطبق با معیارهای دانش روز و استانداردهای ملی، شرایط محیط زیستی سالم و مطلوب برای ادامه زندگی برخوردارند.

ماده ۳- حق زنان است که از برنامه‌ها و تسهیلات بهداشتی و درمانی



حقوق
شهروندان



مناسب و آموزش و مشاوره‌های مناسب برای تأمین سلامت جسمی و روانی در زندگی فردی، خانوادگی و اجتماعی در مراحل مختلف زندگی به خصوص دوران بارداری، زایمان، پس از زایمان و در شرایط بیماری، فقر یا معلولیت، برخوردار باشند.

ماده ۴- حق کودکان است که صرف نظر از جنسیت به طور خاص از هر گونه تبعیض، آزار و بهره‌کشی مصون و از حمایت‌های اجتماعی متناسب از جمله در حوزه سلامت، مراقبت در مقابل بیماری‌های روحی، روانی و جسمانی و خدمات بهداشتی و درمانی برخوردار باشند.

ماده ۵- حق توان خواهان (شهروندان دارای معلولیت) و سالمندان نیازمند است که از امکانات درمانی و توان بخشی برای بهبودی و یا توانمند شدن در جهت زندگی مستقل و مشارکت در جنبه‌های زندگی بهره‌مند شوند.

ماده ۶- شهروندان حق دارند از محیط مساعد برای رشد فضایل اخلاقی و دینی و تعالی معنوی برخوردار شوند. دولت همه امکانات خود را برای تأمین شرایط لازم جهت بهره‌مندی از این حق به کار می‌گیرد و با مفاسد اخلاقی از جمله دروغ، ریا، تملق، نابرداری، بی‌تفاوتی، تنفر، بی‌اعتمادی، افراط‌گری و نفاق در جامعه مبارزه می‌کند.

ب- حق کرامت و برابری انسانی

ماده ۷- شهروندان از کرامت انسانی و تمامی مزایای پیش‌بینی شده در قوانین و مقررات به نحو یکسان بهره‌مند هستند.

ماده ۸- اعمال هر گونه تبعیض ناروا به‌ویژه در دسترسی شهروندان به خدمات عمومی نظیر خدمات بهداشتی و فرصت‌های شغلی و آموزشی ممنوع است. دولت باید از هر گونه تصمیم و اقدام منجر به فاصله طبقاتی و تبعیض ناروا



و محرومیت از حقوق شهروندی، خودداری کند.

ماده ۹- حیثیت و اعتبار شهروندان مصون از تعرض است. هیچ شخص، مقام یا رسانه‌ای به‌ویژه آن‌هایی که از بودجه و امکانات عمومی استفاده می‌کنند نباید با رفتار یا بیان اهانت‌آمیز نظیر هجو و افتراء، حتی از طریق نقل قول، به اعتبار و حیثیت دیگران لطمه وارد کند.

ماده ۱۰- توهین، تحقیر یا ایجاد تنفر نسبت به قومیت‌ها و پیروان ادیان و مذاهب و گروه‌های مختلف اجتماعی و سیاسی، ممنوع است.

ماده ۱۱- زنان حق دارند در سیاست‌گذاری، قانون‌گذاری، مدیریت، اجرا و نظارت، مشارکت فعال و تأثیرگذار داشته و بر اساس موازین اسلامی از فرصت‌های اجتماعی برابر برخوردار شوند.



پ- حق آزادی و امنیت شهروندی

ماده ۱۲- آزادی‌های فردی و عمومی شهروندان مصون از تعرض است. هیچ شهروندی رانمی‌توان از این آزادی‌ها محروم کرد. محدود کردن این آزادی‌ها تنها به قدر ضرورت و به موجب قانون، صورت می‌گیرد.

ماده ۱۳- هر شهروندی حق دارد از امنیت جانی، مالی، حیثیتی، حقوقی، قضایی، شغلی، اجتماعی و نظایر آن برخوردار باشد. هیچ مقامی نباید به نام تأمین امنیت، حقوق و آزادی‌های مشروع شهروندان و حیثیت و کرامت آنان را مورد تعرض و تهدید قرار دهد. اقدامات غیرقانونی به نام تأمین امنیت عمومی



حقوق
شهروندی



به‌ویژه تعرض به حریم خصوصی مردم ممنوع است.

ماده ۱۴- شهروندان حق دارند در صورت تعرض غیرقانونی به آزادی و امنیت خود، در حداقل زمان ممکن و با نهایت سهولت به مراجع و مأموران تأمین‌کننده امنیت عمومی، دسترسی داشته باشند. مراجع و مأموران مذکور باید بدون وقفه و تبعیض و متناسب با تعرض یا تهدیدی که متوجه شهروندان شده است و با رعایت قوانین خدمات خود را ارائه دهند.

ت- حق مشارکت در تعیین سرنوشت

ماده ۱۵- شهروندان به شکل برابر از حق مشارکت در تعیین سرنوشت سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی خویش برخوردارند و می‌توانند این حق را از طریق همه‌پرسی یا انتخابات آزاد و منصفانه اعمال کنند.

ماده ۱۶- شهروندان برای مشارکت و نظارت در فرآیند انتخابات، برخوردار از امکانات و امتیازات دولتی (از جمله یارانه، تبلیغات رایوئی، تلویزیونی و مانند این‌ها)، بهره‌مندی از کمک‌های مردمی و سایر روش‌های تأمین هزینه‌های انتخاباتی، شکایت و اعتراض به تخلفات انتخاباتی نزد مقامات صلاحیت‌دار، از حقوق برابر برخوردارند.

ماده ۱۷- تصمیمات، اقدامات یا اظهارات مقامات و مسئولان دولتی، عوامل اجرایی و نظارتی و مأمورین نظامی، انتظامی و امنیتی پیش از انتخابات، در جریان بررسی شرایط نامزدهای انتخاباتی و پس از انتخابات باید کاملاً شفاف، بی‌طرفانه و قانونمند باشد به گونه‌ای که حتی شائبه تقلب یا تخلف، یا حمایت از نامزد یا نامزدهای خاص به وجود نیاید.

ماده ۱۸- صداوسیما و همه رسانه‌هایی که از بودجه یا اموال عمومی استفاده می‌کنند، باید بی‌طرفی کامل را در مراحل مختلف انتخابات رعایت



کنند تا شائبه حمایت از نامزد یا نامزدهای خاص به وجود نیاید.

ث- حق اداره شایسته و حسن تدبیر

ماده ۱۹- شهروندان از حق اداره شایسته امور کشور بر پایه‌ی 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 آنها با رعایت قانون، بی طرفانه و به دور از هرگونه منفعت جویی یا غرض ورزی شخصی، رابطه خویشاوندی، گرایش‌های 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 کنند.

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

ماده ۲۳- مقامات و مأموران 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 صلاحیت‌های خود ارائه نمایند.

ماده ۲۴- حق شهروندان است که از دولتی برخوردار باشند که متعهد به رعایت اخلاق حسنه، راست گویی، درستکاری، امانت داری، مشورت، حفظ بیت‌المال، رعایت حق الناس، توجه به وجدان و افکار عمومی، اعتدال و تدبیر و پرهیز از تندروی، شتاب زدگی، خودسری، فریبکاری، مخفی کاری و دست کاری



حقوق
شهروندان



در اطلاعات و پذیرفتن مسئولیت تصمیمات و اقدامات خود، عذرخواهی از مردم در قبال خطاها، استقبال از نظرات مخالفین و منتقدین و نصب و عزل بر مبنای شایستگی و توانایی افراد باشد.

ج- حق آزادی اندیشه و بیان

ماده ۲۵- شهروندان از حق آزادی اندیشه برخوردارند. تفتیش عقاید ممنوع است و هیچ کس را نمی توان به صرف داشتن عقیده‌ای مورد تعرض و مؤاخذه قرار داد.



ماده ۲۶- هر شهروندی از حق آزادی بیان برخوردار است. این حق باید در چارچوب حدود مقرر در قانون اعمال شود. شهروندان حق دارند نظرات و اطلاعات راجع به موضوعات مختلف را با استفاده از وسایل ارتباطی، آزادانه جستجو، دریافت و منتشر کنند. دولت باید آزادی بیان را به طور خاص در عرصه‌های ارتباطات گروهی و اجتماعی و فضای مجازی از جمله روزنامه، مجله، کتاب، سینما، رادیو، تلویزیون و شبکه‌های اجتماعی و مانند این‌ها طبق قوانین تضمین کند.

ماده ۲۷- شهروندان حق دارند اندیشه، خلاقیت و احساس خود را از طرق مختلف آفرینش فکری، ادبی و هنری با رعایت قوانین و حقوق دیگران بیان کنند.

ماده ۲۸- شهروندان از حق نقد، ابراز نارضایتی، دعوت به خیر، نصیحت در



حقوق
شهروندان

مورد عملکرد حکومت و نهادهای عمومی بر خور دارند. دولت موظف به ترویج و گسترش فرهنگ انتقادپذیری، تحمل و مداراست.

ماده ۲۹- دولت از آزادی، استقلال، تکثر و تنوع رسانه‌ها در چارچوب قانون حمایت می‌کند. هیچ مقامی حق ندارد برخلاف موازین قانونی برای انتشار یا عدم انتشار اطلاعات یا مطالب درصدد اعمال فشار بر مطبوعات و سایر رسانه‌ها برآید یا به سانسور یا کنترل نشریات و سایر رسانه‌ها مبادرت نماید.

چ- حق دسترسی به اطلاعات

ماده ۳۰- حق شهروندان است که به اطلاعات عمومی موجود در مؤسسات عمومی و مؤسسات ارائه‌دهنده خدمات عمومی دسترسی داشته باشند. همه دستگاه‌ها و نهادها موظف به انتشار مستمر اطلاعات غیر طبقه‌بندی شده و موردنیاز جامعه می‌باشند.

ماده ۳۱- حق شهروندان است که به اطلاعات شخصی خود که توسط اشخاص و مؤسسات ارائه‌دهنده خدمات عمومی جمع‌آوری و نگهداری می‌شود دسترسی داشته باشند و در صورت مشاهده اشتباه، خواستار اصلاح این اطلاعات گردند. اطلاعات خصوصی مربوط به افراد را نمی‌توان در اختیار دیگران قرار داد، مگر به موجب قانون یا با رضایت خود افراد.

ماده ۳۲- کودکان حق دارند به اطلاعات مناسب با سن خود دسترسی داشته باشند و نباید در معرض محتوای غیراخلاقی، خشونت‌آمیز یا هر نوع محتوایی قرار گیرند که موجب غلبه ترس یا بروز آسیب جسمی یا روانی شود.

ح- حق دسترسی به فضای مجازی

ماده ۳۳- حق شهروندان است که آزادانه و بدون تبعیض از امکان دسترسی و برقراری ارتباط و کسب اطلاعات و دانش در فضای مجازی بهره‌مند شوند. این



حق از جمله شامل احترام به تنوع فرهنگی، زبانی، سنت‌ها و باورهای مذهبی و مراعات موازین اخلاقی در فضای مجازی است. ایجاد هرگونه محدودیت (مانند فیلترینگ، پارازیت، کاهش سرعت یا قطعی شبکه) بدون مستند قانونی صریح ممنوع است.

ماده ۳۴- حق شهروندان است که از مزایای دولت الکترونیک و تجارت الکترونیک، فرصت‌های آموزشی و توانمندسازی کاربران به صورت غیر تبعیض آمیز برخوردار شوند.

ماده ۳۵- حق شهروندان است که از امنیت سایبری و فناوری‌های ارتباطی و اطلاع‌رسانی، حفاظت از داده‌های شخصی و حریم خصوصی برخوردار باشند.

خ- حق حریم خصوصی



ماده ۳۶- حق هر شهروند است که حریم خصوصی او محترم شناخته شود. محل سکونت، اماکن و اشیاء خصوصی و وسایل نقلیه شخصی از تفتیش و بازرسی مصون است، مگر به حکم قانون.

ماده ۳۷- تفتیش، گردآوری، پردازش، به کارگیری و افشای نامه‌ها اعم از



الکترونیکی و غیر الکترونیکی، اطلاعات و داده‌های شخصی و نیز سایر مراسلات پستی و ارتباطات از راه دور نظیر ارتباطات تلفنی، نمابر، بی‌سیم و ارتباطات اینترنتی خصوصی و مانند این‌ها ممنوع است مگر به موجب قانون.

ماده ۳۸- گردآوری و انتشار اطلاعات خصوصی شهروندان جز با رضایت آگاهانه یا به حکم قانون ممنوع است.

ماده ۳۹- حق شهروندان است که از اطلاعات شخصی آن‌ها که نزد دستگاه‌ها و اشخاص حقیقی و حقوقی است، حفاظت و حراست شود. در اختیار قرار دادن و افشای اطلاعات شخصی افراد ممنوع است و در صورت لزوم به درخواست نهادهای قضایی و اداری صالح منحصرأدر اختیار آن‌ها قرار می‌گیرد. هیچ مقام و مسئولی حق ندارد بدون مجوز صریح قانونی، اطلاعات شخصی افراد را در اختیار دیگری قرار داده یا آن‌ها را افشا کند.

ماده ۴۰- هرگونه بازرسی و تفتیش بدنی باید با رعایت قوانین، احترام لازم و با استفاده از روش‌ها و ابزار غیر اهانت‌آمیز و غیر آزاردهنده انجام شود. همچنین آزمایش‌ها و اقدامات پزشکی اجباری بدون مجوز قانونی ممنوع است.

ماده ۴۱- کنترل‌های صوتی و تصویری خلاف قانون در محیط‌های کار، اماکن عمومی، فروشگاه‌ها و سایر محیط‌های ارائه خدمت به عموم، ممنوع است.

ماده ۴۲- حق شهروندان است که حرمت و حریم خصوصی آن‌ها در رسانه‌ها و تریبون‌ها رعایت شود. در صورت نقض حرمت افراد و ایجاد ضرر مادی یا معنوی، مرتکبین طبق مقررات قانونی مسئول و موظف به جبران خسارت می‌باشند.



حقوق
شهروندان



د- حق تشکل، تجمع و راهپیمایی

ماده ۴۳- شهروندان از حق تشکیل، عضویت و فعالیت در احزاب، جمعیت‌ها، انجمن‌های اجتماعی، فرهنگی، علمی، سیاسی و صنفی و سازمان‌های مردم‌نهاد، با رعایت قانون، برخوردارند. هیچ‌کس را نمی‌توان از شرکت در آن‌ها منع کرد یا به شرکت در یکی از آن‌ها مجبور ساخت. عضویت یا عدم عضویت نباید موجب سلب یا محدودیت حقوق شهروندی یا موجب تبعیض ناروا شود.

ماده ۴۴- حق شهروندان است که در قالب اتحادیه‌ها، انجمن‌ها و نظام‌های صنفی در سیاست‌گذاری‌ها، تصمیم‌گیری‌ها و اجرای قانون مشارکت مؤثر داشته باشند.

ماده ۴۵- فعالیت‌های مدنی در حوزه‌های حقوق شهروندی حق هر شهروند است. سازمان‌های مردم‌نهاد باید حق دسترسی به اطلاعات و دادگاه صالح را برای دادخواهی در مورد نقض حقوق شهروندی داشته باشند.

ماده ۴۶- حق شهروندان است که آزادانه و با رعایت قانون نسبت به تشکیل اجتماعات و راهپیمایی‌ها و شرکت در آن‌ها اقدام کنند و از بی‌طرفی دستگاه‌های مسئول و حفاظت از امنیت اجتماعات برخوردار شوند.

ذ- حق تابعیت، اقامت و آزادی رفت و آمد

ماده ۴۷- حق مسلم هر فرد ایرانی است که از مزایای تابعیت ایران بهره‌مند شود و کسی نمی‌تواند مانع استیفای این حق شود.

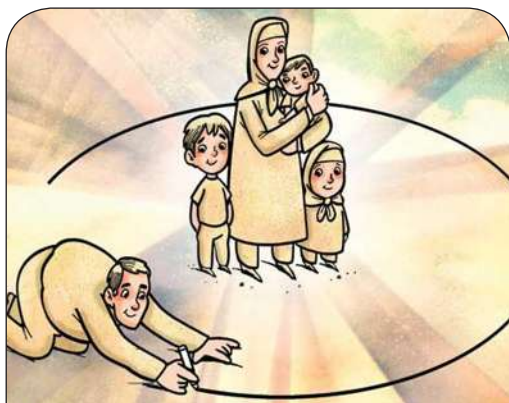
ماده ۴۸- حق هر شهروند است که آزادانه در داخل کشور رفت و آمد کند و از ایران خارج و یا به ایران وارد شود، مگر این‌که به موجب قانون این حق محدود شده باشد.



ماده ۴۹- حق شهروندان است که در هر نقطه از سرزمین ایران، اقامت و سکونت کنند. هیچ کس رانمی توان از محل اقامت خود تبعید کرد یا از اقامت در محل موردعلاقه اش ممنوع یا به اقامت در محلی مجبور ساخت مگر در مواردی که قانون مقرر می دارد.

ماده ۵۰- اتباع ایرانی در هر نقطه از جهان حق دارند از خدمات و حمایت های حقوقی، کنسولی و سیاسی دولت ایران بهره مند شوند.

ر- حق تشکیل و برخورداری از خانواده



ماده ۵۱- حق

شهروندان است که با رضایت کامل، آزادانه و بدون هیچ گونه اجباری نسبت به ازدواج و تشکیل خانواده، با رعایت قانون مربوط اقدام نمایند.

ماده ۵۲- حق شهروندان است که از امکانات آموزشی، مشاوره ای و پزشکی لازم در امر ازدواج بهره مند باشند.

ماده ۵۳- حق شهروندان است که از تدابیر و حمایت های لازم برای تشکیل، تحکیم، تعالی و ایمن سازی خانواده، تسهیل ازدواج مبتنی بر ارزش ها و سنت های دینی و ملی برخوردار شوند.

ماده ۵۴- حق همه شهروندان به ویژه زنان و کودکان است که از تعرض و خشونت گفتاری و رفتاری دیگران در تمام محیط های خانوادگی و اجتماعی مصون



حقوق
شهروندان



باشند و در صورت بروز هر نوع خشونت امکان دسترسی آسان به مکان های امن و نهادهای امدادی، درمانی و قضایی جهت احقاق حق خود را داشته باشند.

ماده ۵۵- حق کودکان است که از والدین و سرپرستان صلاحیت دار بهره مند باشند. جدا کردن کودکان از والدین و سرپرستان قانونی آن ها، صرفاً بر اساس قانون خواهد بود.

ز- حق برخورداری از دادخواهی عادلانه

ماده ۵۶- حق شهروندان است که به منظور دادخواهی آزادانه و با سهولت به مراجع صالح و بی طرف قضایی، انتظامی، اداری و نظارتی، دسترسی داشته باشند. هیچ کس را نمی توان از این حق محروم کرد.

ماده ۵۷- اصل بر برائت است و هیچ کس مجرم شناخته نمی شود مگر این که اتهام او در دادگاه های صالح و با رعایت اصول دادرسی عادلانه از جمله اصل قانونی بودن جرم و مجازات، استقلال و بیطرفی مرجع قضایی و قضات، حق دفاع، شخصی بودن مسئولیت جزایی، رسیدگی در مدت زمان معقول و بدون اطاله دادرسی و با حضور و کیل، اثبات شود. احکام باید مستدل و مستند به قوانین و اصول مربوط صادر شود.

ماده ۵۸- حق شهروندان است که از بدو تا ختم فرایند دادرسی در مراجع قضایی، انتظامی و اداری به صورت آزادانه و کیل انتخاب نمایند. اگر افراد توانایی انتخاب و کیل در مراجع قضایی را نداشته باشند باید برای آن ها امکانات تعیین و کیل فراهم شود. در راستای استیفای خدشه ناپذیر حق دفاع، از استقلال حرفه ای و کلا حمایت خواهد شد.

ماده ۵۹- اصل، برگزاری علنی محاکمات است و شهروندان حق دارند در صورت تمایل در جلسات رسیدگی حضور یابند. موارد استثنا صرفاً به حکم



قانون می‌باشد.

ماده ۶۰- شهروندان (اعم از متهم، محکوم و قربانی جرم) از حق امنیت و حفظ مشخصات هویتی‌شان در برابر مراجع قضایی، انتظامی و اداری برخوردارند و نباید کمترین خدشه‌ای به شأن، حرمت و کرامت انسانی آن‌ها وارد شود. هرگونه رفتار غیرقانونی مانند شکنجه جسمی یا روانی، اجبار به ادای شهادت یا ارائه اطلاعات، رفتار توأم با تحقیر کلامی یا عملی، خشونت گفتاری یا فیزیکی و توهین به متهم یا محکوم، نقض حقوق شهروندی است و علاوه بر این که موجب پیگرد قانونی است، نتایج حاصل از این رفتارها نیز قابل استناد علیه افراد نیست.

ماده ۶۱- محاکمه شهروندانی که با اتهامات سیاسی یا مطبوعاتی مواجه می‌باشند صرفاً در دادگاه‌های دادگستری، به صورت علنی و با حضور هیئت منصفه انجام می‌شود. انتخاب اعضای هیئت منصفه باید تجلی وجدان عمومی و برآیند افکار و نظرات گروه‌های اجتماعی مختلف باشد.

ماده ۶۲- حق شهروندان است که از بازداشت خودسرانه و بازرسی فاقد مجوز مصون باشند. هرگونه تهدید، اعمال فشار و محدودیت بر خانواده و بستگان افراد در معرض اتهام و بازداشت ممنوع است.

ماده ۶۳- حق شهروندان است که از تمامی حقوق دادخواهی خود از جمله اطلاع از نوع و علت اتهام و مستندات قانونی آن و انتخاب و کیل آگاهی داشته باشند و از فرصت مناسب برای ارائه شکایت یا دفاعیات خود، ثبت دقیق مطالب ارائه‌شده در همه مراحل دادرسی، نگهداری در بازداشتگاه‌ها یا زندان‌های قانونی و اطلاع خانواده از بازداشت بهره‌مند شوند.

ماده ۶۴- بازداشت‌شدگان، محکومان و زندانیان حق دارند که از حقوق



حقوق
شهروندان



شهروندی مربوط به خود از قبیل تغذیه مناسب، پوشاک، مراقبت‌های بهداشتی و درمانی، ارتباط و اطلاع از خانواده، خدمات آموزشی و فرهنگی، انجام عبادات و احکام دینی بهره‌مند باشند.

ماده ۶۵- تجدیدنظرخواهی از احکام دادگاه‌های کیفری، حقوقی، اداری و مراجع شبه قضایی بر اساس معیارهای قانونی، حق شهروندان است.

ماده ۶۶- حق همه بازداشت‌شدگان موقت و محکومان است که پس از پایان بازداشت یا اجرای حکم به زندگی شرافتمندانه خود بازگردند و از همه حقوق شهروندی به ویژه اشتغال به کار برخوردار شوند. محرومیت اجتماعی هر محکوم جز در موارد مصرح قانونی و در حدود و زمان تعیین شده ممنوع است.

ماده ۶۷- دولت با همکاری سایر قوا و مراجع حاکمیتی برای ارتقای نظام حقوقی ایران و ایجاد الگوی کارآمد، با تأکید بر رعایت حقوق دادخواهی، اقدامات لازم را معمول خواهد داشت.



ژ- حق اقتصاد شفاف و رقابتی

ماده ۶۸- شهروندان در حق دستیابی به فرصت‌های اقتصادی و امکانات و خدمات عمومی و دولتی برابرند. انعقاد قراردادها و پیمان‌های بخش عمومی و



دولتی با بخش خصوصی و اعطای هر نوع مجوز در حوزه اقتصادی به شهروندان باید با رعایت قوانین و مقررات مربوط و رقابت منصفانه در دستیابی به فرصت‌ها و امکانات انجام شود.

ماده ۶۹- حق شهروندان است که از فرایند وضع، تغییر و اجرای سیاست‌ها، قوانین و مقررات اقتصادی اطلاع داشته باشند و نظرات خود را به اطلاع مرجع تصویب‌کننده برسانند و با فاصله زمانی مناسب از اتخاذ تصمیمات متفاوت با سیاست‌ها و رویه‌های پیشین مطلع شوند تا بتوانند خود را برای وقوع تغییرات آماده کنند و پس از اتخاذ تصمیم و برای رعایت اصل شفافیت، شهروندان حق دارند با اطلاع‌رسانی عمومی از تصمیمات آگاهی یابند.

ماده ۷۰- حق شهروندان است که به صورت برابر و با شفافیت کامل از اطلاعات اقتصادی و از جمله اطلاعات مربوط به برگزاری مزایده‌ها و مناقصه‌ها مطلع شوند.

ماده ۷۱- دولت فضای قانونمند، شفاف و رقابتی منصفانه را برای انجام انواع فعالیت‌های اقتصادی شهروندان و امنیت سرمایه‌گذاری آن‌ها تضمین می‌کند.

ماده ۷۲- دولت به منظور تأمین حقوق اقتصادی شهروندان و به حداکثر رساندن مشارکت آحاد جامعه در فعالیت‌های اقتصادی، شرایط لازم در خصوص تأمین امنیت سرمایه‌گذاری، ساده‌سازی، صراحت و ثبات در تصمیمات اقتصادی، گسترش مناسبات و پیوندهای منطقه‌ای، ایجاد تمهیدات لازم را برای حضور فعالان اقتصادی ایران در بازارهای جهانی، حمایت از نوسازی و تجهیز بنگاه‌های تولیدی به دانش روز، تنظیم هدفمند صادرات و واردات، مقابله با جرائم سازمان‌یافته اقتصادی، پول‌شویی و قاچاق کالا و ارز فراهم می‌کند.

س - حق مسکن



حقوق
شهروندان



ماده ۷۳- حق شهروندان است که از مسکن ایمن و متناسب با نیاز خود و خانواده‌شان بهره‌مند شوند. دولت بر اساس نیاز و با رعایت اولویت و امکانات زمینه استیفای این حق را فراهم می‌نماید.

ماده ۷۴- دولت با اتخاذ تدابیر و وضع مقررات لازم، زمینه تأمین و بهبود وضعیت مسکن متناسب با ویژگی‌های بومی و ارزش‌های فرهنگی، اجرای مقررات ملی ساختمان و طرح‌های بهینه‌سازی مصرف انرژی را فراهم می‌نماید.

ش - حق مالکیت

ماده ۷۵- حق مالکیت شخصی شهروندان محترم است. هیچ شخص یا مقامی نمی‌تواند مالکیت دیگری را سلب، یا اموال او را مصادره یا ضبط یا توقیف کند یا نسبت به حقوق مالی یا مالکیت او ممانعت، مزاحمت یا محدودیت ایجاد کند، مگر به موجب قانون.



ماده ۷۶- انواع مالکیت‌های فکری از جمله مالکیت ادبی، هنری و صنعتی با رعایت قانون، محترم و مورد حمایت است و شهروندان حق دارند که در چهارچوب قانون از حمایت‌های لازم برای خلق و عرضه آثار هنری و انتفاع از حقوق مادی و معنوی ناشی از آن‌ها در داخل و خارج از کشور برخوردار شوند.

ص - حق اشتغال و کار شایسته

ماده ۷۷- حق شهروندان است که آزادانه و بدون تبعیض و با رعایت قانون، شغلی را که به آن تمایل دارند انتخاب نمایند و به آن اشتغال داشته باشند. هیچ کس نمی‌تواند به دلایل قومیتی، مذهبی، جنسیتی و یا اختلاف نظر در



گرایش‌های سیاسی و یا اجتماعی این حق را از شهروندان سلب کند.

ماده ۷۸- شهروندان از حق فرصت برابر در دسترسی به مشاغل و انتخاب آزادانه حرفه موردنظر خود طبق موازین قانونی به گونه‌ای که قادر به تأمین معاش خود به صورت منصفانه و آبرومندانه باشند، برخوردارند. دولت شرایط مناسب را برای تحقق این حق تضمین و بر آن نظارت می‌نماید.

ماده ۷۹- حق شهروندان است که از آموزش‌های لازم درباره مشاغل بهره‌مند شوند.

ماده ۸۰- حق شهروندان است که از بهداشت محیطی و کاری سالم و ایمن و تدابیر ضروری برای پیشگیری از آسیب‌های جسمی و روحی در محیط‌های کار بهره‌مند باشند.

ماده ۸۱- شهروندان از حیث نقض قوانین و مقررات کار، حق دادخواهی در برابر مراجع قانونی را دارند.

ماده ۸۲- به کارگیری، ارتقا و اعطای امتیازات به کارکنان باید مبتنی بر تخصص، شایستگی و توانمندی‌های متناسب با شغل باشد و رویکردهای سلیقه‌ای، جناحی و تبعیض‌آمیز و استفاده از روش‌های ناقض حریم خصوصی در فرایند گزینش ممنوع است.

ماده ۸۳- حق زنان است که از فرصت‌های شغلی مناسب و حقوق و مزایای برابر با مردان در قبال کار برابر، برخوردار شوند.

ماده ۸۴- اشتغال اجباری کودکان به کار ممنوع است. موارد استثنا که در جهت منافع و مصالح آنان باشد صرفاً به حکم قانون مجاز می‌باشد.



ض - حق رفاه و تأمین اجتماعی



ماده ۸۵- آرامش، شادابی و امید به آینده‌ای بهتر، خودسازی معنوی و توان‌افزایی اجتماعی، بر خورداری از زندگی امن و آرام، داشتن فرصت و امکان برای همراهی بیشتر با خانواده، تفریح، ورزش و گردشگری حق هر شهروند است.

ماده ۸۶- حق هر شهروند است که از رفاه عمومی و تأمین اجتماعی و خدمات امدادی بهره‌مند شود.

ماده ۸۷- حق شهروندان است که در صورت بیکاری ناخواسته، طبق قانون از حقوق بیمه بیکاری برخوردار شوند.

ماده ۸۸- حق شهروندان روستانشین و عشایر است که حسب مورد از حقوقی چون توسعه روستایی، بیمه و تأمین اجتماعی و ایمن‌سازی محیط زندگی بهره‌مند شوند.



حقوق
شهروندان



ماده ۸۹- حق همه شهروندان به ویژه زنان است که به امکانات ورزشی و آموزشی و تفریحات سالم، دسترسی داشته باشند و بتوانند با حفظ فرهنگ اسلامی - ایرانی در عرصه‌های ورزشی ملی و جهانی حضور یابند.

ماده ۹۰- حق زنان است که از تغذیه سالم در دوران بارداری، زایمان سالم، مراقبت‌های بهداشتی پس از زایمان، مرخصی زایمان و درمان بیماری‌های شایع زنان بهره‌مند شوند.

ماده ۹۱- حق شهروندان است که از محیط زندگی عاری از آسیب‌های فردی و اجتماعی از جمله مواد مخدر و روان گردان برخوردار باشند. گروه‌های آسیب‌پذیر و مددجویان از اقدامات مؤثر دولت در زمینه توانمندسازی، امید به زندگی و اعمال سیاست‌های تأمین‌ی بر خوردار می‌شوند.

ماده ۹۲- حق جامعه ایثارگران و خانواده‌های معظم آنان است که به‌طور خاص از تمهیدات ضروری برای توانمندسازی فردی و جمعی برای حضور و مشارکت مؤثر در عرصه‌های مختلف فرهنگی، سیاسی و اجتماعی برخوردار شوند.

ماده ۹۳- دولت از حقوق بیمه‌شدگان حمایت می‌کند و این حمایت شامل تضمین فضای رقابتی، نظارت بر فعالیت بیمه‌گران و نهادهای بیمه‌ای، تنظیم روابط بیمه‌گر و بیمه‌گزار و بهبود سازوکارهای رسیدگی به دادخواهی بیمه‌شدگان و سایر ذی‌نفعان می‌باشد.

ماده ۹۴- شهروندان حق دسترسی به کالاها و خدمات استاندارد را دارند به‌گونه‌ای که بهداشت یا سلامت آن‌ها را با مخاطره مواجه نکند.

ط - حق دسترسی و مشارکت فرهنگی



حقوق
شهروندان



ماده ۹۵- بر خور داری از آثار و فواید توسعه فرهنگی و پیشرفت های علمی، مشارکت در حیات فرهنگی و حمایت متوازن از جنبه های مختلف فرهنگ شهروندان است.

ماده ۹۶- تنوع و تفاوت های فرهنگی مردم ایران به عنوان بخشی از میراث فرهنگی در چارچوب هویت ملی مورد احترام است.

ماده ۹۷- شهروندان فارغ از تفاوت های قومی و مذهبی از حق ارتباطات بین فرهنگی برخوردارند.

ماده ۹۸- دولت مکلف به حفظ و حراست از میراث تمدنی و فرهنگی و حفظ آثار، بناها و یادبودهای تاریخی صرف نظر از تعلق آن ها به گروه های مختلف فرهنگی است.

ماده ۹۹- شهروندان حق دارند از امکانات لازم برای مشارکت در حیات فرهنگی خود و همراهی با دیگر شهروندان از جمله در تأسیس تشکل ها، انجمن ها، برپایی آیین های دینی و قومی و آداب و رسوم فرهنگی با رعایت قوانین برخوردار باشند.

ماده ۱۰۰- فعالان عرصه های هنری حق دارند در فضای غیرانحصاری آزادانه فعالیت کنند. دولت موظف است تدابیر لازم برای جلب مشارکت رقابتی بخش خصوصی در مراحل تولید و عرضه آثار هنری را فراهم کند.

ماده ۱۰۱- شهروندان از حق یادگیری و استفاده و تدریس زبان و گویش محلی خود برخوردارند.

ماده ۱۰۲- شهروندان در انتخاب نوع پوشش خود متناسب با عرف و فرهنگ اجتماعی و در چارچوب موازین قانونی آزاد هستند.



ماده ۱۰۳- حق همه شهروندان به ویژه زنان است که ضمن برخورداری از مشارکت و حضور در فضاها و مراکز عمومی، تشکل‌ها و سازمان‌های اجتماعی، فرهنگی و هنری مخصوص خود را تشکیل دهند.

ظ- حق آموزش و پژوهش

ماده ۱۰۴- شهروندان از حق آموزش برخوردارند. آموزش ابتدایی اجباری و رایگان است. دولت زمینه دسترسی به آموزش رایگان تا پایان دوره متوسطه را فراهم می‌سازد و وسایل تحصیلات عالی را تا سرحد نیاز و ضرورت کشور به طور رایگان گسترش می‌دهد. دولت آموزش پایه را برای افراد فاقد آموزش ابتدایی فراهم می‌آورد.

ماده ۱۰۵- همه استادان و دانشجویان حق بهره‌مندی از مزایای آموزشی و پژوهشی از جمله ارتقار دارند. اعطای تسهیلات و حمایت‌های علمی از جمله فرصت مطالعاتی، بورسیه و غیره صرفاً باید بر اساس توانمندی‌های علمی، شایستگی، فارغ از گرایش‌های جناحی و حزبی و مانند این‌ها باشد.

ماده ۱۰۶- جوامع علمی، حوزوی و دانشگاهی از آزادی و استقلال علمی برخوردارند، استادان، طلاب و دانشجویان در اظهار نظر آزادند و آن‌ها رانمی‌توان به صرف داشتن یا ابراز عقیده در محیط‌های علمی مورد تعرض و مؤأخذه قرار داد یا از تدریس و تحصیل محروم کرد. اساتید و دانشجویان حق دارند نسبت به تأسیس تشکل‌های صنفی، سیاسی، اجتماعی، علمی و غیره و فعالیت در آن‌ها اقدام کنند.

ماده ۱۰۷- دانشگاه باید مکانی امن برای استادان و دانشجویان باشد. مسئولان دانشگاه باید برای تضمین امنیت دانشجویان اهتمام جدی ورزند. رسیدگی به تخلفات انضباطی دانشجویان باید با رعایت حق دادخواهی، اصول



حقوق
شهروندان



دادرسی منصفانه و دسترسی به مراجع صالح مستقل و بی طرف و با رعایت حق دفاع و تجدیدنظرخواهی، در حداقل زمان و بدون تأخیر، مطابق با مقررات انجام شود.

ماده ۱۰۸- حق دانش آموزان است که از آموزش و پرورشی برخوردار باشند که منجر به شکوفایی شخصیت، استعدادها و توانایی های ذهنی و جسمی و احترام به والدین و حقوق دیگران، هویت فرهنگی، ارزش های دینی و ملی شود و آن ها را برای داشتن زندگی اخلاقی و مسئولانه توأم با تفاهم، مسالمت، مدارا و مروت، انصاف، نظم و انضباط، برابری و دوستی بین مردم و احترام به محیط زیست و میراث فرهنگی آماده کند.

ماده ۱۰۹- حق دانش آموزان است که شخصیت و کرامت آنان مورد احترام قرار گیرد. نظرات کودکان در مسائل مربوط به زندگی شان باید شنیده شود و مورد توجه قرار گیرد.

ماده ۱۱۰- هیچ کس حق ندارد موجب شکل گیری تنفرهای قومی، مذهبی و سیاسی در ذهن کودکان شود یا خشونت نسبت به یک نژاد یا مذهب خاص را از طریق آموزش یا تربیت یا رسانه های جمعی در ذهن کودکان ایجاد کند.

ماده ۱۱۱- توان خواهان باید به تناسب توانایی از فرصت و امکان تحصیل و کسب مهارت برخوردار باشند و معلولیت نباید موجب محرومیت از حق تحصیل دانش و مهارت های شغلی شود.

ع- حق محیط زیست سالم و توسعه پایدار

ماده ۱۱۲- حفاظت از محیط زیست - که نسل امروز و نسل های بعد باید در آن حیات اجتماعی رو به رشدی داشته باشند - وظیفه ای همگانی است. از این رو فعالیت های اقتصادی و غیر آن که با آلودگی محیط زیست یا تخریب



غیر قابل جبران آن همراه باشد، ممنوع است. حفاظت، بهسازی و زیباسازی محیط زیست و گسترش فرهنگ حمایت از محیط زیست حق شهروندان است و دولت این حق را در برنامه‌ها، تصمیمات و اقدام‌های توسعه‌ای، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، دفاعی و امنیتی مدنظر قرار می‌دهد و با آلودگی و تخریب محیط زیست مقابله می‌کند.

ماده ۱۱۳- هر شهروند حق بهره‌مندی از محیط زیست سالم، پاک و عاری از انواع آلودگی، از جمله آلودگی هوا، آب و آلودگی‌های ناشی از امواج و تشعشعات مضر و آگاهی از میزان و تبعات آلاینده‌های محیط زیست را دارد. دستگاه‌های اجرایی برای کاهش آلاینده‌های زیست محیطی به‌ویژه در شهرهای بزرگ تدابیر لازم را اتخاذ می‌کنند.

ماده ۱۱۴- هر گونه اقدام به منظور توسعه زیربنایی و صنعتی مانند احداث سدها و راه‌ها و صنایع استخراجی، پتروشیمی یا هسته‌ای و مانند آن باید پس از ارزیابی تأثیرات زیست محیطی انجام شود. اجرای طرح‌های توسعه‌ای منوط به رعایت دقیق ملاحظات زیست محیطی خواهد بود.

ماده ۱۱۵- دولت با ایفای نقش بین‌المللی مؤثر از طریق همکاری‌های اقتصادی، تبادل اطلاعات، انتقال دانش فنی و مبادله فرهنگی برای تحقق توسعه پایدار همه‌جانبه و متوازن و رفع موانع بین‌المللی اقدام خواهد نمود. حق شهروندان است که از مزایا و منافع فن‌آوری‌های نو در کلیه زمینه‌ها از جمله بهداشتی، پزشکی، دارویی، غذایی، اقتصادی و تجاری بهره‌مند شوند.

غ- حق صلح، امنیت و اقتدار ملی

ماده ۱۱۶- حق شهروندان است که از سیاست خارجی شفاف و صلح‌طلبانه در چارچوب منافع و امنیت ملی، برخوردار باشند. دولت با رعایت اصول عزت،



حکمت و مصلحت، برقراری، حفظ و ارتقای روابط و مناسبات پایدار با کشورها و سازمان‌های بین‌المللی را دنبال می‌کند و با استفاده از ابزارهای دیپلماتیک و روش‌های خردمندانه برای ترویج و تقویت گفت‌وگو، صلح، صیانت از حقوق بشر و کرامت انسان‌ها، مبارزه با خشونت و افراطی‌گری و دفاع از حقوق مظلومان تلاش می‌کند.

ماده ۱۱۷- دولت برای حمایت از حقوق ایرانیان خارج از کشور و بهبود وجهه بین‌المللی ایران، برنامه‌ریزی و اقدام خواهد نمود.

ماده ۱۱۸- شهروندان حق دارند از امنیت، استقلال، وحدت، تمامیت ارضی و اقتدار ملی برخوردار باشند.

ماده ۱۱۹- دولت موظف است با برنامه‌ریزی‌های لازم و تخصیص منابع کافی در جهت بازدارندگی راهبردی و ارتقای توانمندی دفاعی کشور اقدامات لازم به ویژه تجهیز و تقویت نیروهای مسلح را به عمل آورد.

ماده ۱۲۰- شهروندان حق دارند از آموزش دفاعی لازم برخوردار باشند. دولت با برنامه‌ریزی و تخصیص امکانات لازم نسبت به تقویت بنیه دفاعی و بسیج عمومی اقدام می‌نماید.

سازوکار اجرا و نظارت بر حسن اجرای حقوق شهروندی

۱. رئیس‌جمهور برای نظارت، هماهنگی و پیگیری اجرای مناسب تعهدات دولت در این منشور، دستیار ویژه‌ای را تعیین می‌نماید. پیشنهاد برنامه و خط‌مشی مربوط به اجرای کامل منشور حقوق شهروندی از جمله مسئولیت‌های دستیار ویژه است.

۲. دستگاه‌های اجرایی تابع قوه مجریه موظف‌اند با هماهنگی دستیار



ویژه در حدود صلاحیت‌های قانونی خود، با جلب مشارکت مردم، تشکل‌ها، سازمان‌های مردم‌نهاد و بخش خصوصی، ضمن جمع‌بندی و مدون‌سازی حقوق و آزادی‌های مندرج در قانون اساسی و قوانین عادی، در حوزه مسئولیت‌ها و اختیارات خود و شناسایی موارد نقض حقوق شهروندی، تدابیر و اقدامات قانونی لازم را برای تحقق این حقوق به‌ویژه از طریق تدوین و اجرای برنامه اصلاح و توسعه نظام حقوقی، آموزش، اطلاع‌رسانی و ظرفیت‌سازی و تقویت مفاهیم، گفتگو و تعامل در حوزه عمومی انجام دهند.

۳. دستگاه‌های تابع قوه مجریه موظف‌اند برنامه اصلاح و توسعه نظام حقوقی مربوط به خود را ظرف مدت شش ماه از انتشار این منشور تهیه و در اختیار دستیار ویژه ریاست جمهوری قرار دهند و هر سال گزارش ادواری پیشرفت‌ها، چالش‌ها، موانع و راه‌حل‌های پیشنهادی برای ارتقاء و اجرای حقوق شهروندی را در حوزه مسئولیت خود ارائه و از طریق اصلاحات نهادی و ساختاری، برای تحقق حقوق شهروندی مندرج در این منشور اقدام کنند.

۴. وزارتخانه‌های آموزش و پرورش، علوم، تحقیقات و فن‌آوری و بهداشت، درمان و آموزش پزشکی برای آشنایی هرچه بیشتر دانش‌آموزان و دانشجویان با آموزه‌های حقوق شهروندی، ترتیبات لازم را اتخاذ می‌نمایند.

۵. رئیس‌جمهور هر ساله گزارش پیشرفت‌ها و راه‌کارهای رفع موانع تحقق حقوق شهروندی را به ملت ارائه و در صورت نیاز، منشور را روزآمد می‌کند.

حسن روحانی

رئیس‌جمهوری اسلامی ایران



حقوق
شهروندی

