

جزوه

حقوق شهروندی

فناوران ارتباط سیبری

پیش گفتار:

جزوه ای که پیش روی شما فراگیر گرانقدر می باشد، در چهار بخش به نگارش در آمده است که دو بخش اول به منظور اطلاعات عمومی و مطالعه آزاد در نظر گرفته شده است. بخش اول به تعریف حقوق شهروندی، ابعاد آن و دیدگاه برخی از اندیشمندان جهان در این باره پرداخته شده است.

در بخش دوم ابتدا تاریخچه حقوق شهروندی در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، مسئولیت های فردی شهروندان و همچنین مسئولیت های دولت در قبال آنها، حقوق زن در این جامعه، مختصری در رابطه با حقوق شهروندی در اسلام و دیدگاه امام راحل (ره) در خصوص یکی از مهمترین حقوق اساسی مردم در جامعه در مبحث حق رای آورده شده است.

بخش سوم متن منشور حقوق شهروندی می باشد که این منشور در آذر ماه ۱۳۹۵ در همایش قانون اساسی و حقوق ملت با حضور رئیس جمهوری و جمع زیادی از وکلا، حقوق دانان و اساتید و کارشناسان رونمایی شده و به امضای دکتر روحانی رسید.

در بخش آخر به بررسی حقوق شهروندی در نظام اداری کشور پرداخته شده است که بر طبق مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای اداری، به منظور تحقق اهداف سیاست های کلی نظام اداری تصویب شد. این مصوبه در ۱۹ ماده تدوین و از تاریخ ابلاغ، لازم الاجرا می باشد. امید است جزوه ی پیش رو مفید واقع شده و راهنمایی های دقیق را در اختیار شما عزیزان قرار دهد.

بخش اول:

تعریف حقوق شهروندی

شهروند و حقوق شهروندی

یک شهروند یک عضو رسمی یک شهر، ایالت یا کشور است. این دیدگاه، حقوق و مسئولیت‌هایی را به شهروند یادآور می‌شود که در قانون پیش بینی و تدوین شده‌است. از نظر حقوقی، جامعه نیازمند وجود مقرراتی است که روابط تجاری، اموال، مالکیت، شهرسازی، سیاسی و حتی مسائل خانوادگی را در نظر گرفته و سامان دهد. از این رو از دید شهری موضوع حقوق شهروندی، روابط مردم شهر، حقوق و تکالیف آنان در برابر یکدیگر و اصول و هدف‌ها و وظایف و روش انجام آن است. همچنین نحوه اداره امور شهر و کیفیت نظارت بر رشد هماهنگ شهر است که می‌توان بعنوان مهمترین اصولی بدانیم که منشعب از حقوق اساسی کشور است. در واقع حقوق شهروندی آمیخته‌ای است از وظایف و مسئولیت‌های شهروندان در قبال یکدیگر، شهر و دولت یا قوای حاکم و مملکت و همچنین حقوق و امتیازاتی که وظیفه تأمین آن حقوق بر عهده مدیران شهری (شهرداری)، دولت یا به طور کلی قوای حاکم می‌باشد. به مجموعه این حقوق و مسئولیت‌ها، حقوق شهروندی اطلاق می‌شود.

آموزش شهروندی

آموزش شهروندی بطور غیررسمی در خانه یا محل کار یا کارگاه‌های آموزشی و یا بطور رسمی بصورت سرفصل درسی مجزا در مدارس و حتی مدارس ابتدایی و یا بصورت رشته تحصیلی دانشگاهی در واقع به شهروندان می‌آموزد که چگونه یک شهروند فعال، آگاه و مسئولیت پذیر باشند. در واقع مبنای این آموزشها پرورش یک شهروند نمونه یا شهروند خوب یا ارائه یک الگوی شهروندی نیست بلکه به آنان می‌آموزد که چگونه تصمیمات خود را با توجه به مسئولیت‌هایشان در قبال اجتماع و زندگی فردی خود اتخاذ نمایند.

تربیت شهروندی، یکی از فروع شهروندی است که باتوجه به تحولات سریع اجتماعی، فناوری و سیاسی دوران معاصر، از جمله دلمشغولی‌های برنامه‌ریزان و سیاستگذاران تعلیم و تربیت کشورهای جهان به شمار می‌آید. در کشورهای توسعه یافته مفاهیم شهروندی از دوران کودکی تا نوجوانی آموزش داده می‌شود و دولت نیز آموزش‌های لازم را در اختیار والدین و معلمان قرار می‌دهد. در انگلیس از سال ۲۰۰۲ میلادی، آموزش شهروندی و آشنایی با آن بطور رسمی در برنامه درسی مدارس از سنین ۱۱ تا ۱۶ سالگی قرار گرفت. اهداف این آموزش‌ها عموماً موارد ذیل است:

- آشنایی با حقوق و مسئولیت‌های شهروندی
- بحث و بررسی درباره سرفصلها و موضوعات مهم شهروندی
- فهم و شناخت جامعه و آشنایی با فعالیت‌های اجتماعی
- مشارکت فعال در یک برنامه اجتماعی یا گروهی

مفاهیم شهروندی

مفهوم حقوق بشر اغلب در کنار دو مفهوم «حقوق اساسی» و «حقوق شهروندی» مطرح می‌شود. این سه مفهوم، گاه مترادف جانشین یکدیگر به کار می‌روند اما در تفکیک مفهومی مرزهای ظریفی میان این مفاهیم سه‌گانه و دلالت موضوعی وجود دارد.

می‌توان گفت حقوق شهروندی آن بخش از حقوق اساسی است که در قانون اساسی هر کشوری شکل «ملی» به خود می‌گیرد و فقط شامل حال شهروندان همان کشور خاص می‌شود (مانند حق مشارکت سیاسی که ملهم از حقوق بشر در شکل نسبی آن است)

بسیاری بر این عقیده‌اند که قوانین موضوعه هر کشوری تأثیر مستقیم از مفهوم شهروندی و حقوق شهروندی می‌پذیرد. بعضی شهروندی را در ابعاد اجتماعی، سیاسی و مدنی تقسیم‌بندی می‌کنند اما به نظر می‌رسد در دسته‌بندی کلی می‌توان شهروندی را در مسئولیتهای فردی و اجتماعی شهروندان و همچنین مسئولیتهای دولت در قبال شهروندان بررسی کرد. با نگاهی کلی در جوامع مختلف می‌توان بخشی از این مفاهیم مشترک را عنوان و تکمیل کرد.

شهروند کیست؟

فردی است در رابطه با یک دولت که از حقوق سیاسی و مدنی برخوردار است و از سوی دیگر در برابر دولت تکلیف‌هایی بر عهده دارد به نظر "گیدنز" عضو یک اجتماع سیاسی که دارای حقوق و وظایفی در ارتباط با این عضویت است.

ابعاد حقوق شهروندی :

بطور کلی سه دیدگاه اساسی درباره مفهوم حقوق بشر و شهروندی وجود دارد؛

۱. دیدگاه هانتیگتون (دانشمند علوم سیاسی آمریکایی) : بر این نظر است که نگاه عمومی یک کشور بر کل کشورها غالب می‌شود از این دیدگاه الگوی آمریکایی حقوق بشر باید بر همه کشورها حاکم شود .
۲. دیدگاه مدرن : آنها بر این عقیده‌اند که اصول حقوق شهروندی، جهان شمول است و نمی‌توان از حقوق بشر مربوط به یک کشور یا یک جامعه سخن گفت .
۳. دیدگاه پست مدرن : با تأکید بر مسائل منطقه‌ای و ویژگی‌های فرهنگی هر جامعه برای هر کس و هر جامعه‌ای نسخه‌ی خاص خود را می‌پیچد .

"آلن سیلنز" و "وان هربرت" در تحلیل ابعاد شهروندی را به موارد زیر تقسیم می‌نمایند؛

۱. بعد مدنی شهروندی :

ارزشهای اساسی جامعه و حدود تصمیم گیری های دولتی در ارتباط با افراد شهروند، حقوق و تعاملات گروههای ویژه و ذینفع را مشخص می کند. بعد مدنی شهروندی عواملی نظیر آزادی در گفتار، برابری در مقابل قانون، آزادی در تعاملات و ارتباطات به معنای عام و جریان آزادانه دسترسی به اطلاعات می باشد.

۲. بعد سیاسی شهروندی :

مسائل حق رای و مشارکت سیاسی شهروندان است. به عبارت دیگر شهروندان سیاسی به حقوق و وظایف سیاسی اشاره می کند که در غالب نظام سیاسی است.

۳. بعد اقتصادی و اجتماعی شهروندی :

به ارتباط بین افراد در یک موقعیت اجتماعی و در یک فضای باز سیاسی اشاره دارد.

۴. بعد فرهنگی یا گروهی شهروندی :

به فرآیند گسترش تنوع فرهنگی اشاره دارد که با موضوعاتی مانند؛ توانایی پذیرش فرهنگ های دیگر، مهاجرت جهانی و افزایش تحرک و تغییرپذیری است.

مبانی حقوق شهروندی در غرب :

زیر بنای مبانی حقوق شهروندی در غرب " مکتب لیبرالیسم " می باشد .

حقوق شهروندی از نظر "مایور" :

جایگاه حقوق شهروندی در نظام اجتماعی و ارتباط این مفهوم با بخش های دیگر جامعه محور بحث بسیاری از تحلیل گران اجتماعی و جامعه شناسان است. آگاهی از حقوق شهروندی به عنوان نیاز اساسی برای تمام شهروندان محسوب می شود گرانش دولت های مردم سالار و ملت ها به عنوان نیاز اساسی به سوی شناخت مردم از میزان آگاهی از حقوق شهروندی حرکت می کند مهمترین ویژگی انسان مدرن عقلانیت و رشد عقلانیت برای جوامع مدرن بشری نیازهای جدیدی ایجاد کرده است گسترش نقش ها در جامعه سطح روابط انسانی را توسعه داده و افزایش سطح این روابط حقوق جدیدی را در جامعه ایجاد کرده است.(منظور همان حقوق شهروندی است)

حقوق شهروندی از نظر "آنتونی گیدنز" :

انسانهای بی شماری به این کره خاکی پا نهاده اند اما تنها افراد محدودی در این رهگذر به فکر و تعمق پرداخته اند، شاید به تعبیر گیدنز تنوع، گستردگی و سرعت تغییرات که انقطاع های مهم در عصر مدرن

هستند دامنه تفکر و تعمق اندیشه اجتماعی را در دوران معاصر گسترده و پر اهمیت ساخته است .

حقوق شهروندی از نظر "سیدمن" :

آگاهی از حقوق شهروندی از مهمترین مفاهیم مطرح شده در حوزه علوم اجتماعی معاصر است. شهروندی به عنوان مفهومی که دارای قدمتی به اندازه تاریخ یکجانشینی انسانهاست در طول تاریخ فضای مفهومی گسترده ای پیدا کرد به نحوی که می توان مفهوم شهروندی در معنای سنتی آن را در مفهوم شهروندی در معنای مدرن در تضاد دانست. مباحث بر سر شهروندی در سراسر جهان و در اکثر رشته ها انجام می شود اصولاً شهروندی یک مفهوم پسا رشته ای است. مورخان، جامعه شناسان، نظریه پردازان علم سیاست، مردم شناسان، فمینیست ها و ... در این بحث شرکت دارند.

حقوق شهروندی از نظر "مارشال" :

شهروندی موقعیتی است که به اعضای یک اجتماع اعطاء می شود امروزه الگوی TH مارشال در قالب گفتمان حقوق شهروندی به عنوان نقطه شروع کلاسیک برای هر بحثی در این موضوع در نظر گرفته می شود او این مدل را عمده ترین تقسیم بندی حقوق شهروندی قلمداد می کند.

مقاله مشهور مارشال "شهروندی و طبقه اجتماعی" می باشد. این مدل که در آن شهروندی مرکب از حقوق مدنی، سیاسی و اجتماعی تلقی می شود بسیار مفید و بطور گسترده پذیرفته شده است در مدل مارشال حقوق مدنی شامل؛ آزادی، آزادی افراد برای زندگی در هر جایی که انتخاب می کنند، آزادی بیان و مذهب، حق مالکیت و حق دادرسی یکسان در برابر قانون است، حقوق سیاسی و حق شرکت در انتخابات و انتخاب شدن مربوط است.

در حقوق اجتماعی به حق طبیعی فرد برای بهره مند شدن از یک حداقل استاندارد رفاه اقتصادی و امنیت می باشد این حقوق شامل؛ مزایای بهداشتی و روانی، تامین اجتماعی در صورت بیکاری و تامین حداقل دستمزد است.

"مارشال" حقوق شهروندی را دارای سه حوزه اصلی می داند :

۱- حقوق مدنی ۲- حقوق سیاسی ۳- حقوق اجتماعی

به نظر مارشال حقوق شهروندی طی ۲۵۰ سال گذشته در غرب مراحل تحول تاریخی متفاوت را پشت سر گذاشته است. به نظر او در پایان قرن ۱۹ حقوق شهروندی تثبیت شده است در قرن بیستم حقوق سیاسی

گسترش یافت و سرانجام از نیمه دوم سده بیستم و پس از جنگ جهانی دوم و با استقرار دولت رفاه اجتماعی، حقوق اجتماعی شهروندی به رسمیت شناخته شده است.

حقوق شهروندی از نظر "کاسترز" و "دیویدسون" :

اندیشمندانی مانند کاسترز و دیویدسون علاوه بر پذیرش طبقه بندی مارشال، آن را کافی ندانسته و حقوق فرهنگی و جنسی را به آن اضافه نموده اند.

حقوق شهروندی از نظر "میلز" :

درباره حقوق فرهنگی دو رویکرد وجود دارد برخی توجه به حقوق فرهنگی به ویژه حقوق اقلیت ها و گروههای اجتماعی بر مبنای قومیت و مذهب طبقه را متعارض با واقعیت دولت و ملت دانسته و معتقد که گروههای فرهنگی باید با فرهنگ قالب همگون شوند. دیدگاه دوم از توجه به حقوق فرهنگی اقلیت ها و گروههای اجتماعی می باشد بدین ترتیب تنوع قومی فرهنگی فزاینده ای که با جهانی شدن همراه است شهروند فرهنگی علاقمند به بقاء و توسعه نیاز فرهنگی از طریق آموزش، آداب و سنن، زبان و مذهب می باشد.

حقوق شهروندی از نظر "دارندورف" :

دارندورف نظریه پرداز انتقادی، معتقد است که شهروندی با مدرنیته پیوند نزدیکی داشته و نقش شهروند عبارت است از مجموعه ای از حقوق برابر و مشارکت برای اعضای کامل یک اجتماع، عناصر سه گانه این نقش که می توانند به شناخت جامعه کمک کنند عبارتند از :

۱. نقش شهروندی، مجموعه ای از حقوق برابر برای کسانی که آن را دارا هستند و بیشتر یک بیان است، چون برابری و ماهیت حقوقی پایگاه و شهروندی دو چیز متفاوت است.

۲. شهروندی فرصت مشارکت در زندگی اجتماعی است به عبارت دیگر شهروندی بیشتر حق دفاع از یکپارچگی فردی است.

۳. شهروندی حق تامین یافته ای است که در ارتباط با عضویت در جامعه ای است که مرزهایش از نظر تاریخی تعریف شده است پس بین شهروند و دولت ملت ایجاد شده رابطه وجود دارد در اینجا شهروندی با ملیت ترکیب می شود و در رابطه با نقش شهروند و گسترش اجتماع سیاسی فراتر از دولت دارای اشکال است.

از این نکات می توان دریافت که مجموعه حقوق و فرصت های نابرابر فراتر از نوشته های قوانین و اساسنامه های حقوقی است و باید در حوزه های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی محقق شود. تفاوت میان حقوق برابر و موقعیت های نابرابر، میان فرصت های انتخاب و فرصت های واقعی پیچیده و مبهم می باشد.

حقوق شهروندی از نظر "هابر ماس" :

شهروندی را در رابطه با اجتماع سیاسی، جامعه مدنی و حوزه عمومی تحلیل می کند و نسبت به حوزه های عمومی در گستره ی اروپا از طریق شبکه های ارتباطی بسیار خوش بین است.

حقوق شهروندی از نظر "ترنر" :

بهتر است حقوق شهروندی را به عنوان یک فرایند در نظر آوریم که منابعی را باز توزیع کند. شهروندی ملی در قرن ۱۹ بر مبنای تقسیمات نژادی شکل گرفته بود زیرا بر مبنای یک هویت قومی یا ملی بیگانگان را از دستیابی به منابع محروم می ساخت از آنجایی که شهروندی مجموعه ای از فرایندهای تعیین حقوق و مصونیت ها در داخل اجتماع سیاسی است که کمکه های خاص افراد به جامعه مثلاً؛ شرت در جنگ، تولید مثل یا کار را توصیف و ارزیابی می کند.

حقوق شهروندی از نظر "دیوید تیلور" :

حقوق را در مباحث شهروندی کافی نمی داند و معتقد است که امکان دسترسی و کنترل به منابع ضروری نیاز انسان برای رشد وجود نداشته باشد، حقوق معنا دار نیست، وی می گوید مفهوم شهروندی به درخواست رفتار برابر و تقاضای حقوق رفاهی در مقابل دولت دلالت دارد ایده شهروندی باید در یک بستر جهانی مطرح شود و تنها راه دستیابی به شهروندی پیوند با حق ارضاء نیازها است که در مواجهه با قدرت، فعال، پویا و سیاسی می شود.

بخش دوم:

حقوق شهروندی در ایران

تاریخچه حقوق شهروندی در ایران :

۱. دوران باستان :

ایران باستان را پایه گذار حقوق شهروندی در جهان دانسته اند، منشور صادر شده از سوی کوروش پادشاه هخامنشی بسیاری از مبانی اولیه حقوق بشر و شهروندی را مورد تاکید قرار داده است. مثال؛ منع برده داری و به اسارت گرفتن آزادگان، منع نسل کشی (در حمله به بابل)، تساوی افراد در برابر قانون.

۲. دوران معاصر :

متأسفانه در تاریخ معاصر ایران چندان نمی توان جایی برای حقوق شهروندی پیدا کرد، نظام شاهنشاهی و پادشاهی حاکم بر ایران چندان توجهی به آراء و حقوق مردم نمی کرد. برای مثال؛ کشف حجاب و جلوگیری از تشکیل احزاب ...

یکی از اهداف انقلاب اسلامی ایران توجه به نقض حقوق مردم ایران بوده است، یکی از مشهورترین اسناد مربوط به حقوق شهروندی در دوران معاصر، فرمانی است که در زمان ناصرالدین شاه قاجار توسط امیرکبیر اعلام شد که در آن به رعایت حقوق مردم توسط حاکمان و نمایندگان آنها تاکید شده است.

در دوران حکومت خاندان پهلوی در ایران عدم رعایت حقوق شهروندی بسط یافت و تمامی شئون حقوق مردم مورد انکار قرار می گرفت وجود شکنجه های مخوف از بارزترین مصادیق نقض حقوق شهروندی در این دوران است، خاطرات مبارزان پیش از انقلاب گواه این مدعاست. با پیروزی انقلاب اسلامی بر اجرای قوانین شرع اسلام؛ منع شکنجه، تشکیل دادگاههای عدل و روند منصفانه دادرسی ها از اقدامات اولیه در اصلاح و تاسیس نهادهای قضایی در ایران بوده است.

حقوق شهروندی در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران :

محتوای قانون اساسی در رابطه با حقوق شهروندی به سه دسته تقسیم می شود :

دسته اول : حقوقی که بدون قید و شرط حق همه افراد جامعه است که بیشترین اصول اصل ۱۶ به حقوق شهروندی مربوط می شود. مانند؛ امنیت قضایی عادلانه، مسکن و حق انتخاب شغل

دسته دوم : قوانینی است که در متن اصل قانون مقید و محدود شده که قید حکم به قانون تعیین گردیده است. مثال؛ در اصل ۷ تبعید ممنوع است مگر به حکم قانون

دسته سوم : قوانینی است که ناظر بر حقوق مشروط شهروندان است که در متن قانون لحاظ شده است. مانند؛ عدم اطلاع به مبانی اسلام، استقلال، آزادی، وحدت ملی، موازین اسلامی، عدم مخالفت با اسلام و مصالح عمومی و حقوقی دیگران

حقوق شهروندی در قانون برنامه چهارم اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی :

حقوق شهروندی در قانون برنامه چهارم اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی توسط جمهوری اسلامی ایران از اول فروردین ۱۳۸۴ لازم الاجرا بوده است. دولت موظف است به منظور ارتقای حقوق انسانی استقرار زمینه های رشد و تعالی و احساس امنیت فردی و اجتماعی در جامعه و تربیت نسل فعال، مسئولیت پذیر، ایثارگر، مومن و... تنظیم تصویب نماید.

الف) تامین آزادی و صیانت از آرای مردم در حق انتخاب شدن و انتخاب کردن

ب) حفظ و صیانت از حریم خصوصی افراد

ج) هدایت فعالیتهای سیاسی و اجتماعی به سمت فرایندهای قانونی و حمایت و تضمین امنیت فعالیت ها و اجتماعات قانونی

د) ترویج مفاهیم وحدت آفرین و احترام آمیز نسبت به گروههای اجتماعی و اقدام مختلف در فرهنگ ملی

پ) تامین آزادی و امنیت لازم برای رشد تشکلهای اجتماعی در زمینه صیانت از حقوق کودکان و زنان

و) ارتقای احساس امنیت اجتماعی در مردم و جامعه

ز) پرورش عمومی قانون مداری و رشد فرهنگ نظم و احترام به قانون و آیین شهروندی

وابستگی و تعلق خاطر شهروندان به حقوق و آزادی های خود و مقابله با اعمال فشارهای حکومتی عاملی موثر در پایداری و حفظ حقوق آنها در جامعه می باشد.

قوانین اساسی کشور ما بویژه در اصل ۲۶ یا به رسمیت شناختن تشکیل و فعالیت احزاب و جمعیت ها که ناشی از اوصاف اجتماع پذیری انسانها می باشد شهروندان را قادر می سازد تا اشخاصی که دارای تمایلات مشترک فرهنگی، سیاسی و اقتصادی هستند در کنار یکدیگر قرار گرفته و به عنوان یک توده نیرومند با حاضر شدن در صحنه های مختلف در احقاق حقوق و آزادی های خود در تلاش و تکاپو باشند.

به موجب اصل ۲۷ قانون اساسی در هنگام بیان مطالبات یا اعتراضات یا دفاع از حقوق خویش با تشکیل نهادهای مدنی و راهپیمایی های قانونی به جلب افکار عمومی، رعایت و حفظ قانونی را به نمایش می گذارند. لایحه حقوق شهروندی و تاثیر نهاد ملی دفاع از حقوق شهروندی تیر ماه سال ۱۳۸۳ پس از تصویب توسط دولت انتشار یافت.

ماده ۹۹ این لایحه تاثیر نهادی را به منظور توسعه و حمایت از حقوق شهروندی و اجرای مقررات این لایحه پیش بینی نموده است و تمامی نهادهای حقوقی موظف به همکاری با این نهاد می باشند. وظیفه این نهاد ملی، آموزش و ترویج حقوق شهروندی، اطلاع رسانی داخلی و بین المللی در زمینه حقوق شهروندی و نظارت بر اجرای قانون حقوق شهروندی و بررسی شکایات های دریافتی می باشد.

در مجلس شورای اسلامی موضوع ایجاد یک کمیته حقوق و شهروندی با همکاری قوه قضائیه به عنوان یک نهاد مستقل صیانت از حقوق طبق موازین داخلی و اصول بین المللی پیگیری و مشروح وظایف آن تدوین شده

است در واقع کمیسیون بر اساس حقوق اسلامی است اما این امر مانع از فعالیت در زمینه حقوق بین المللی بشر نیست و با الهام از ترکیب اصلی منشور جهانی حقوق بشر مبنی بر حفظ کرامت ذاتی انسان با تشکیل کمیته های علمی و کمیته ی مراقبت و پیگیری های داخلی و خارجی کمیته امور زنان و کمیته مشارکتهای مردمی در جهت انجام وظایف و رسالت اصلی خویش به اجرای دقیق اصول ۸ و ۱۹ تا ۴۳ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران مربوط به ایفای وظیفه شرعی و قانونی نظارت همگانی و تحکیم حقوق شهروندی در پیشبرد حقوق فردی و اجتماعی شهروندان انجام وظیفه می نماید.

در سالهای اخیر واژه "شهروند" به جای "تبعه" در ایران به سرعت فراگیر شده و کاربرد عمومی پیدا کرده است اما برخی از صاحب نظران در امور مسائل حقوقی و زبانی هنوز بر این عقیده اند که در جوامعی چون ایران، تاجیکستان و افغانستان که هنوز اختلاف سطح توسعه در زمینه های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی میان شهر و روستا خیلی بزرگ است کاربرد این واژه (شهروند) به جای تبعه در حقیقت تبعیض در مقابل روستاییان به شمار خواهد رفت زیرا به آنها این تصور داده می شود که آنها مانند شهروندیان اتباع متساوی الحقوق به شمار نمی روند.

در ایران به کودکانی که یکی از والدین آنها شهروند کشورهایی مانند افغانستان و پاکستان باشد با مشکل شهروندی روبرو هستند. سالانه ۱۲ هزار دختر ایرانی با اتباع بیگانه ازدواج می کنند به استناد آمارهای منتشر شده ۳۳ هزار فرزند حاصل از ازدواج دختران شهر مشهد با بیگانگان بدون شناسنامه می باشد قواعد تابعیت در قانون مدنی ایران آورده شده است.

جلد دوم قانون مدنی با اصلاحات بعدی در شماری از مواد خود به شرایط کسب تابعیت ایرانی، سلب تابعیت و بازگشت به تابعیت اختصاص پیدا کرده است.

ماده ۹۷۹ اعلام می دارد که اشخاصی که دارای شرایط زیر باشد می توانند تابعیت ایران را تحصیل کنند :

۱- به سن ۱۸ سال تمام رسیده باشند.

۲- ۵ سال متوالی یا متناوب در ایران ساکن بوده باشند.

۳- فراری از خدمت نظامی نباشند.

قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران در سال ۱۳۶۸ بازنگری شده و تغییراتی در برخی اصول بوجود آمد در حال حاضر مشتمل بر ۱۴ فصل و ۱۷۷ اصل می باشد همچنین قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران با تکیه بر

جهان بینی و ایدئولوژی الهی و با شناخت ابعاد وجودی انسان، حقوقی را برای فرد برشمرده است که توجه به آنها می تواند شناخت و بصیرت انسان را برای ایجاد ارتباط درست و منطقی با دولت و همچنین در ارتباط با

افراد دیگر اجتماع افزایش دهد و موجب سلامت و اعتدال جامعه گردد که در اینجا به برخی از آنها می پردازیم :

۱. تساوی حقوق :

مطابق اصل ۱۹ قانون اساسی مردم ایران از هر قوم و قبیله ای که باشند از حقوق مساوی برخوردارند. رنگ، نژاد، زبان و مانند اینها موجب امتیاز نخواهد بود.

۲. حمایت قانون :

در اصل ۲۰ نیز آمده همه افراد ملت اعم از زن و مرد یکسان در حمایت قانون قرار دارند و از همه حقوق انسانی، سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی با رعایت موازین اسلام می باشد.

مسئولیت‌های فردی

• رای دادن: حق رای در عین حالی که، از نظر بسیاری، از جمله مسئولیت‌های شهروندی محسوب می‌گردد اما در واقع یک امتیاز نیز می‌باشد. کسانی که رای نمی‌دهند در واقع صدایشان در دولت شنیده نمی‌شود.

قبل از هر رای‌گیری، اطلاعات مربوط به موضوع یا نامزدها باید بصورت شفاف به اطلاع شهروندان برسد.

• خدمت در ارتش: در زمان جنگ، هر مردی که توانایی بدنی دارد، برای جنگ فراخوانده می‌شود. در زمان صلح نیز به صورت خدمت اجباری سربازی و یا داوطلبانه در نیروهای مسلح حاضر می‌شوند.

در بعضی ایالات یا مناطق محلی، ممکن است به افرادی فرمان داده شود تا در دستگیری مجرمین یا برای برقراری صلح و امنیت یا اجرای یک فرمان به کلانتر کمک کنند.

• احترام به قانون و حقوق دیگران: هر شهروندی می‌بایست از قوانین اجتماع، ایالت و کشوری که در آنجا زندگی می‌کند، پیروی کند.

هر شهروندی می‌بایست به حقوق دیگران احترام بگذارد.

• پرداخت مالیات: هر شهروندی موظف به پرداخت مالیات بر درآمد و دیگر عوارض قانونی بر اساس درستکاری و راستی و سرموقع می‌باشد.

مسئولیت‌های دولت

از جمله مسئولیت‌های دولت، خرج نمودن مالیات و عوارض دریافتی توسط بخش‌های دولتی جهت ارائه خدمات زیر، به شهروندان است:

- 0 حفاظت از جان و مال و حقوق و امنیت شهروندان: توسط پلیس، آتش‌نشانی، امداد در حوادث و بلایای پیش‌بینی نشده، دادگاه و سامانه قضایی و نیروهای مسلح.
- 0 بهداشت و سلامتی: آب و غذای سالم، بازرسی از شیر و گوشت، نگهداری از بیمارستان‌ها.
- 0 آموزش: مدرسه‌ها و کتابخانه‌های عمومی.
- 0 نگهداری، تعمیر و ساخت جاده‌ها، بزرگراه‌ها و خیابان‌ها و راه آهن.
- 0 حفاظت و نگهداری از منابع طبیعی، جنگل‌ها و محیط‌زیست.
- 0 حفاظت از پس‌اندازها، با بازرسی از بانک‌ها و ضمانت حساب‌های بانکی.
- 0 کمک و جبران خسارات: در موارد پیش‌بینی نشده مانند سیل، زلزله و خشکسالی.

حقوق زن در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران :

دولت موظف است حقوق زن را در تمام جهات با رعایت موازین اسلامی تضمین نماید و امور زیر را انجام دهد :

۱. ایجاد زمینه‌های لازم برای رشد شخصیت و احیای حقوق مادی و معنوی آن
۲. حمایت مادران در دوران بارداری و حضانت فرزند و حمایت از کودکان بی سرپرست
۳. ایجاد دادگاه صالح برای حفظ کیان و بقای خانواده
۴. ایجاد بیمه خاص بیوه‌گان و زنان سالخورده و بی سرپرست
۵. اعطای قیومیت فرزندان به مادران شایسته

حضرت امام خمینی (ره) در "حوزه عمومی حقوق زنان" این چنین بیان فرموده اند:

"برای زن ابعاد مختلفی است، چنانچه برای مرد و برای انسان، این ورق صوری طبیعی نازل‌ترین مرتبه انسان است و نازل‌ترین مرتبه زن است و نازل‌ترین مرتبه مرد است. لکن از همین مرتبه نازل حرکت به سوی کمال است. انسان موجود متحرک است، از مرتبه طبیعت تا مرتبه غیب، تا فنا بر الوهیت."

و همچنین در زمینه تساوی حقوق زنان با مردان می‌فرمایند: "اسلام نظر خاص بر شما بانوان دارد. اسلام در وقتی که ظهور کرد در جزیره العرب، بانوان حیثیت خودشان را پیش مردان از دست داده بودند؛ اسلام آنها را سربلند و سرافراز کرد، اسلام آنها را با مردان مساوی کرد."

نیز در باره تساوی زن و مرد و حق دخالت در سرنوشت برای زنان فرموده‌اند: "ما می‌خواهیم زن به مقام

والای انسانیت برسد. زن باید در سرنوشت خودش دخالت داشته باشد.

در مصاحبه با روزنامه هلندی دی ولت گرانت، در پاسخ به این سوال که مشخصات حقوق زنان در جمهوری اسلامی چه خواهد بود؟ می‌فرمایند: "از حقوق انسانی، تفاوتی بین زن و مرد نیست زیرا که هر دو انسانند و زن حق دخالت در سرنوشت خویش را همچون مرد دارد. بله در بعضی از موارد تفاوت‌هایی بین زن و مرد وجود دارد که به حیثیت انسانی آنها ارتباط ندارد." "اسلام زن را مثل مرد در همه شئون، همان طوری که مرد در همه شئون دخالت دارد، زن هم دخالت دارد، همان طوری که مرد باید از فساد اجتناب کند، زن هم باید از فساد اجتناب کند ... زن‌ها اختیار دارند، همان طوری که مردها اختیار دارند."

مصونیت جان، مال و حیثیت :

در اصل ۲۲ آمده است حیثیت جان، مال، حقوق و شغل اشخاص از تعرض مصون است مگر در مواردی که قانون تجویز کند.

آزادی عقیده :

مطابق اصل ۲۳ قانون اساسی؛ تفتیش عقاید ممنوع است و هیچ کس را نمی‌توان به صرف داشتن عقیده‌ای مورد تعرض و مواخذه قرار داد.

آزادی مطبوعات :

در اصل ۲۴ آمده است نشریات و مطبوعات در بیان مطالب آزادند مگر آنکه مخل مبانی اسلام یا حقوق عمومی باشند.

آزادی احزاب : در اصل ۲۶ آمده است احزاب، جمعیت‌ها، انجمن‌های سیاسی و صنفی و انجمن‌های اسلامی یا اقلیت‌های دینی شناخته شده آزادند مشروط به اینکه اصول استقلال، آزادی، وحدت ملی، موازین اسلامی و اساس جمهوری اسلامی را نقض نکنند، هیچ کس را نمی‌توان از شرکت در آن منع کرد یا به شرکت در یکی از آنها مجبور ساخت.

آزادی در انتخاب شغل : در اصل ۲۸ آمده است هر کس حق دارد شغلی را که بدان مایل است و مخالف اسلام و مصالح عمومی و حقوق دیگران نیست برگزیند، دولت موظف است با رعایت نیاز جامعه به مشاغل گوناگون برای همه افراد امکان اشتغال بکار و شرایط مساوی را ایجاد نماید.

تامین اجتماعی :

طبق اصل ۲۹ قانون اساسی، برخورداری از تامین اجتماعی از نظر بازنشستگی، بیکاری، پیری، از کار افتادگی، سرپرستی، در راه ماندگی، حوادث، نیاز به خدمات بهداشتی و درمانی، مراقبت های پزشکی بصورت بیمه همگانی و غیره ... دولت مکلف است طبق قوانین از محل درآمدهای عمومی و درآمدهای حاصل از مشارکت مردم، خدمات و حمایت های مالی را برای افراد کشور تامین نماید.

آموزش و پرورش رایگان :

مطابق اصل ۳۰ دولت مکلف است وسایل آموزش و پرورش رایگان را برای همه ملت تا پایان دوره متوسطه فراهم سازد و وسایل تحصیلات عالی را تا سرحد خودکفایی گسترش دهد.

و بطور خلاصه می توان به مواردی همچون؛ مسکن ، امنیت ، حق اقامت ، حق دادخواهی ، حق انتخاب وکیل ، مجازات به موجب قانون ، ممنوعیت شکنجه ، حفظ حرمت و حیثیت اشخاص و حق تابعیت و غیره ... اشاره کرد.

مسئولیت های متقابل مدیریت شهری و شهروندان

۱- مسئولیت قانونی شهروندان

وجود وظیفه در انجام یا خودداری از عملی که خود این وظیفه ممکن است در اثر مقررات قانونی و ... روابط اجتماعی بوجود آمده باشد و همچنین اطلاع شهروندان از وظیفه و توانائی آنان در انجام وظیفه از شرایط ضروری در تحقق مسئولیت به شمار می آیند.

فعالیت های اجتماعی نیز همواره با وقایع و حوادث گوناگونی روبرو بوده است و بدین شکل، نوع و تنوع این فعالیت ها تأثیر فراوانی در مسئولیت شهروندان خواهد داشت. لیکن، تا قبل از بررسی مسئولیت های شهروندان، ضرورتاً می بایست به اصل اساسی که وثیقه حقوق شهروندی است اشاره کرد:

الف) اصل برائت شهروندان است:

«برائت»، از نظر لغوی به معنای بیزاری، بیزار شدن و در اصطلاح حقوقی «اصل برائت» عبارتست از: «آزاد بودن انسان از تحمیلات و تکلیفات و تعهدات و واجبات، مگر در مورد مصرحات قانون لازم الاتباع» کنوانسیون اروپائی حقوق بشر در بند ۲ ماده ۶ در تعریف اصل برائت اعلام داشته است: «هر فردی که مورد اتهامی قرار گیرد، بی گناه فرض می شود مگر اینکه مجرمیت او به طریق قانونی ثابت گردد».

بنابراین، به استناد ظن نباید تحمیل تعهد کرد که ظن در شرع حجت نیست.

قاعده فقهی «الْبَيِّنَةُ عَلَى الْمُدَّعَى وَالْيَمِينُ عَلَى مَنْ انْكَرَ» و همچنین اصل ۳۷ قانون اساسی ج.ا.ا. نیز مقرر می‌دارد: «اصل برائت است و هیچ کس از نظر قانون مجرم شناخته نمی‌شود مگر اینکه جرم او در دادگاه صالح اثبات شود».

در نتیجه اصل، برائت است و هر کس در هر مقامی که باشد در صورتی مجرم است که جرم او با دلایل، مدارک و مستندات متقن در مرجع صالحه به اثبات برسد و در غیر این صورت در پناه قانون می‌باشد. این مهمترین وثیقه برای حفظ حقوق شهروندی است.

(ب) مسئولیت مدنی شهروندان:

«مسئولیت مدنی» شامل تمامی اشخاصی است که در رابطه با فعالیت‌های روزمره به طور مستقیم یا غیرمستقیم وظایفی را بر عهده دارند و ممکن است در صورت نقض وظیفه و لطمه به دیگران بر حسب مورد مسئول شناخته شوند.

(ج) مسئولیت کیفری شهروندان:

اصولاً، رفتاری که موجب مسئولیت شهروندان خواهد شد، مخاطراتی است که برای آزادی‌های فردی دیگران بوجود می‌آورند و مسئولیت کیفری زمانی تحقق می‌یابد که شخص، مرتکب عملی شود که قوانین و مقررات آن را صریحاً ممنوع یا الزام به اجرای آن کرده باشند. بسیاری از این اعمال شهروندان به لحاظ مسئولیت آنها ممکن است جرم تلقی شود.

۲- مدیریت شهری و حقوق شهروندی

از موضوعات مهمی که در حوزه مطالعات شهری، برنامه ریزی و مدیریت شهری در سطح جهانی مطرح شده است، بحث رابطه حقوق شهری، زندگی شهری و مدیریت شهری است. چنانچه نظام «مدیریت شهری» را شامل فرایندهای سیاست گذاری، برنامه ریزی، هماهنگی، سازماندهی و نظارت بر اداره امور شهر و شهرداری بدانیم و نظام حقوق شهری را به مثابه روند قانونمند کردن فرآیندهای چندگانه نظام مدیریت شهری و نیز قانونمدار نمودن وظایف و تکالیف متقابل و دو سویه شهرداری به شهروند محسوب کنیم که هدف آن به سامان کردن زندگی شهری و فعالیت‌های شهرداری و شهروندان است، به خوبی اهمیت نقش و جایگاه نظام حقوق شهری در مدیریت شهری و نیز رابطه و نسبت مدیریت شهری و حقوق مشخص می‌شود. در این میان سهم و نقش شهرداری که حلقه پیوند و اتصال نظام مدیریت شهری و نظام حقوق شهری است، اهمیت خاصی دارد.

اهمیت حقوق شهری را باید در تدوین قواعد و مقررات راجع به برنامه ریزی شهری و مدیریت شهری و تأثیرات مثبت ناشی از قانونمند کردن زندگی شهری و سایر پیامدهای دگرگون کننده در برنامه ریزی و

مدیریت شهری جستجو کرد. معمولاً مقامات و مسئولان شهری، با مسائل و مشکلاتی مواجه‌اند که مقابله درست و عملی با این مسائل و مشکلات محلی و شهری منوط به تدوین قوانین و مقررات برنامه ریزی شده است.

مهمترین قوانین و مقررات در این زمینه عبارتند از: قانون برنامه ریزی شهری، قانون شهرداری، قانون توسعه شهری، قانون بهسازی شهری، قانون پاکسازی مناطق حاشیه نشین شهری، قانون دستیابی به زمین و قانون مربوط به آلودگی‌های زیست محیطی.

بدیهی است فرآیند تصمیم‌گیری شهری زمانی موجب جلب منافع همگانی و مدیریت شهری خواهد شد که شهروندان بیشترین مشارکت را در تصمیم‌گیری‌ها از خود نشان دهند. از این رو قانونمندان این روند کمک‌شایانی را به مدیریت شهری و شهروندان و مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها می‌نمایند.

۳- چالش‌های حقوقی قوانین و مقررات شهرداری

با دقت در قانون شهرداری، همچنین مطالعات انجام شده در خصوص تنگناهای قانونی، اجرای قانون شهرداری‌ها در عرصه عملکردی نظام مدیریت شهری ایران و حوزه فعالیت‌های شهرداری‌های کشور، شناخت نسبتاً سودمندی از ویژگی‌ها و پیشینه تاریخی در این زمینه در اختیار ما قرار می‌دهد. ولیکن چالش‌های حقوق اساسی قانون شهرداری به ویژه در ارتباط با موضوع شهروندی ضروری است. برخی از این موارد عبارتند از:

۱- عدم تدقیق حقوق و تکالیف متقابل شهروندان و شهرداری.

۲- عدم حضور شهروندان در فرآیند تهیه، بررسی و تصویب برنامه‌های توسعه شهری (طرح‌های جامع، تفصیلی و ...).

۳- فقدان راهکارهای جلب مشارکت‌های شهروندی.

۴- فقدان مدیریت واحد شهری.

بدیهی است بررسی چالش‌های قانون شهرداری‌ها و تنگناهای شهرداری در عرصه فعالیت‌های عملکردی شهری، چنانچه فارغ از چالش‌های محیطی و پیرامون شهرداری‌ها و قانون شهرداری در نظر گرفته شود، بسیار انتزاعی خواهد بود چرا که در این عرصه با منظومه‌ای از علل و عوامل و نیروها و حتی دلایلی سر و کار داریم که هر کدام به سهم و نوبه خود در شکل‌گیری این چالش‌های حقوقی دخیل هستند

مسئولیت‌های اجتماعی و فردی شهروندان چگونه تعریف می‌شود؟

هر شهروندی مجموعه‌ای از حقوق و تکالیف دارد. تکالیف هر شخص به مسئولیت‌های شهروندی او مرتبط

می‌شود. این مسئولیت‌ها و تکالیف در جنبه‌های گوناگونی می‌تواند مصونیت داشته باشد. بخشی از تکالیف، تکالیف فردی هستند و به خود فرد ارتباط پیدا می‌کند، مانند حفظ نظافت محیط پیرامون و رعایت قوانین شهری. بخشی دیگر هم به تکالیف اجتماعی افراد مربوط است، یعنی چون یک فرد در یک کشور زندگی می‌کند، نسبت به جامعه پیرامونی خودش طبق مسئولیت‌ها و تکالیفی که برعهده دارد باید عمل کند و باید به گونه‌ای باشد که دچار نقض اجتماعی نشود. این مسئولیت‌ها شامل کمک به افراد نیازمند و سالمندان، رعایت حقوق شهروندی و رعایت عدالت اجتماعی می‌شود.

نقش مشارکت شهروندان در حفظ حقوق شهروندی چیست؟

گذشتگان می‌گفتند «حق گرفتنی است، نه دادنی.» بر این اساس، اگر شهروندان برای دفاع از حقوق شهروندی خود، از آن حقوق آگاهی داشته باشند و بر رسیدن به حقوق شهروندی خود پافشاری کنند، دولت چه در معنی قوه مجریه و چه در معنی حاکمیت، ناچار به تمکین و انجام دادن توقعات شهروندان می‌شود، ولی اگر شهروندان در حفظ حقوق شهروندی خود و کسب آگاهی درباره این حقوق کوتاهی انجام دهند، دولت هم در این زمینه دچار قصور و تقصیر می‌شود. بنابراین، نقش شهروندان در حفظ و صیانت از حقوق شهروندی یک امر ضروری است.

دولت در قبال شهروندان چه مسئولیت‌هایی برعهده دارد؟

دولت در برابر شهروندان خود تعهداتی دارد که باید به آنها عمل کند. حفظ کرامت انسانی، ارتباط با مردم، تلاش برای آبادانی، حمایت از اقشار آسیب‌پذیر جامعه، افزایش سطح درآمد و رفاه مردم، گردش سرمایه و جلوگیری از انباشت آن، تخصیص عادلانه منابع و امکانات و رعایت اولویت‌ها، برقراری امنیت و ایجاد نظم و انضباط اداری و همچنین صیانت از حقوق فردی، همگی از تعهدات دولت در قبال شهروندان است. بنابراین، دولت در مقابل شهروندان مسئولیت‌های بسیار پراهمیت و مهمی برعهده دارد که اگر این شهروند فعال چگونه می‌تواند در حل و فصل مسائل اجتماعی مؤثر باشد؟

در نتیجه شهروندان می‌توانند در مباحثی چون کاهش جرایم، بازسازی و تامین مسکن، آموزش و فرهنگ‌سازی حقوق شهروندی و حفظ و رعایت بهداشت و نظافت پیرامون شهری خود و حل و فصل بعضی مسائل اجتماعی دیگر مؤثر باشند. در ضمن، با راه‌های گوناگونی همچون مراجعه به دادگاه و مراجع قضایی نیز می‌توانند با مشکلات و معضلات اجتماعی برخورد کنند.

مبانی حقوق شهروندی در اسلام :

انسان دارای فطرت و روح است، فطرت حقیقی، یکسان و همگانی در میان انسانهاست که آنها را به سمت

کمال و حقیقت سوق می دهد و جامعه حقیقت انسانی است. حق آزادی، تعالی و کمال همگانی است.

حقوق شهروندی در اسلام

برای تداوم حیات انسان در زمین، و حفظ روابط اجتماعی و سیاسی انسانها، شناخت حقوق و رعایت آن ضروری است بدون رعایت حقوق همدیگر زندگی تبدیل به جهنمی می گردد که بشریت در لابه لای شعله هایش می سوزد

برای تداوم حیات انسان در زمین، و حفظ روابط اجتماعی و سیاسی انسانها، شناخت حقوق و رعایت آن ضروری است. بدون رعایت حقوق همدیگر زندگی تبدیل به جهنمی می گردد که بشریت در لابه لای شعله هایش می سوزد. مجموعه ای از حقوق محوری شهروند از دیدگاه اسلام به صورت مختصر عبارت است از:

(۱) حق حیات

(۲) حفظ دین

(۳) حفظ جان

(۴) حفظ عقل

(۵) حفظ نسل

(۶) حفظ مال

حقوق شهروندان در انتخابات آزاد از دیدگاه امام راحل (ره)

یکی از مهم ترین حقوق اساسی مردم در جامعه، حق تعیین سرنوشت است؛ این حق، از جمله حقوقی است که قانون اساسی بسیاری از کشورها آن را برای مردم به رسمیت شناخته است. از دیدگاه حضرت امام خمینی (ره) حق تعیین سرنوشت از حقوق اساسی مردم می باشد که بموجب آن، هر ملتی باید سرنوشت خودش را خودش معین کند ایشان در این خصوص بیان فرموده اند:

"همانطوری که مکرر من عرض کرده ام و سایرین هم گفته اند، انتخابات در انحصار هیچ کس نیست، نه در انحصار روحانیین است، نه در انحصار احزاب است، نه در انحصار گروه ها است. انتخابات مال همه مردم است. مردم سرنوشت خودشان دست خودشان است و انتخاب برای تحصیل سرنوشت شما ملت است."

از دیدگاه امام (ره)، نه تنها همه مردم دارای حق رأی هستند، بلکه اساس حق مشارکت و تعیین سرنوشت نیز برای همه مردم وجود دارد و تمامی اقشار مردم اعم از مرد و زن باید در سرنوشت خود مشارکت داشته باشند ایشان در خصوص مساوات شهروندان در رأی دادن بیان فرموده اند:

".. باید همه شما در این امر نظر داشته باشید، در امور سیاسی نظر داشته باشید. برای اینکه امور سیاسی مخصوص یک طبقه نیست، همانطوری که علم مخصوص یک طبقه نیست. همانطوری که مردها باید در امور سیاسی دخالت کنند و جامعه خودشان را حفظ کنند، زن ها هم باید دخالت کنند و جامعه را حفظ کنند. زنها هم باید در فعالیت‌های اجتماعی و سیاسی همدوش مردها باشند، البته با حفظ آن چیزی که اسلام فرموده است."

حضرت امام (ره) در فرازی از وصیت نامه خویش بیان فرموده‌اند: " وصیت من به ملت شریف آن است که در تمام انتخابات، چه انتخاب رئیس جمهور و چه نمایندگان مجلس شورای اسلامی و چه انتخاب خبرگان برای تعیین شورای رهبری یا رهبر، در صحنه باشند و اشخاصی که انتخاب می‌کنند روی ضوابطی باشد که اعتبار می‌شود."

بخش سوم:

منشور حقوق شهروندی

منشور حقوق شهروندی:

منشور حقوق شهروندی لیستی از مهم‌ترین حقوق شهروندان یک کشور است. از جمله حقوقی که می‌تواند در منشور حقوق شهروندی بیاید آزادی بیان، آزادی عقیده و دین هستند.

در آذر ۱۳۹۵ منشور حقوق شهروندی ایران به امضای رئیس‌جمهور وقت، دکتر حسن روحانی رسید و از طریق پیامک به مردم ابلاغ شد. نسخه اولیه این سند در ۵ آذر ۱۳۹۲ تدوین و ارائه شده بود.

این منشور با هدف استیفا و ارتقای حقوق شهروندی و به‌منظور 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.

الف- حق حیات، سلامت و کیفیت زندگی

ماده ۱- شهروندان از حق حیات برخوردارند. این حق را نمی‌توان از آن‌ها سلب کرد مگر به‌موجب 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 مناسب و آموزش و مشاوره‌های مناسب برای تأمین سلامت جسمی و روانی در زندگی فردی، خانوادگی و اجتماعی در مراحل مختلف زندگی به‌خصوص دوران بارداری، زایمان، پس از زایمان و در شرایط بیماری، فقر یا معلولیت، برخوردار باشند.

ماده ۴- حق کودکان است که صرف‌نظر از جنسیت به‌طور خاص از هرگونه 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 توان‌خواهان (شهروندان دارای معلولیت) و سالمندان نیازمند است که از امکانات درمانی و توان‌بخشی 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، ربا، تملق، نابردباری، بی تفاوتی، تنفر، بی اعتمادی، افراط‌گری و نفاق در جامعه مبارزه می‌کند.

ب- حق کرامت و برابری انسانی

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

ماده ۸- اعمال هرگونه تبعیض ناروا به‌ویژه در دسترسی شهروندان به خدمات عمومی نظیر خدمات بهداشتی و فرصت‌های شغلی و آموزشی ممنوع است. دولت باید از هرگونه 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 افترا، حتی از طریق نقل‌قول، 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 را نمی‌توان 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 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، برخورداری از امکانات و امتیازات دولتی (از جمله یارانه، تبلیغات رادیویی، 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 به‌گونه‌ای 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 قانون‌مداری، 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، بی‌طرفانه و به دور از هرگونه منفعت‌جویی یا غرض‌ورزی شخصی، رابطه خویشاوندی، گرایش‌های سیاسی و پیش‌داوری، 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 به‌نوعی حقوق و منافع مشروع آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهند، آگاه شوند.

ماده ۲۳- مقامات و مأموران اداری باید در روابط خود با شهروندان پاسخگو و قابل‌دسترس باشند و چنانچه درخواستی را رد کنند باید حسب تقاضا، به‌صورت 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، راست‌گویی،

درستکاری، امانت‌داری، مشورت، حفظ بیت‌المال، رعایت حق‌الناس، توجه به وجدان و افکار عمومی، اعتدال و تدبیر و پرهیز از تندروی، شتاب‌زدگی، خودسری، فریبکاری، مخفی‌کاری و دست‌کاری 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 هیچ‌کس را نمی‌توان به‌صرف داشتن عقیده‌ای مورد تعرض و مؤاخذه قرارداد.

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 به‌طور 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 مورد عملکرد حکومت و نهادهای عمومی برخوردارند. 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 خصوصی ارائه‌دهنده خدمات عمومی دسترسی داشته باشند. همه دستگاه‌ها و نهادها موظف به انتشار مستمر اطلاعات غیر طبقه‌بندی‌شده 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 به‌موجب 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 تبعیض‌آمیز 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، به‌کارگیری 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، نامبر، 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 منحصراً در 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.

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. هیچ‌کس را نمی‌توان از محل اقامت خود تبعید کرد یا از اقامت در محل موردعلاقه‌اش ممنوع یا به اقامت در محلی مجبور ساخت مگر در مواردی که قانون مقرر می‌دارد.

ماده ۵۰- اتباع ایرانی در هر نقطه از جهان حق دارند از خدمات و حمایت‌های حقوقی، کنسولی و سیاسی دولت ایران بهره‌مند شوند.

ر- حق تشکیل و برخورداری از خانواده

ماده ۵۱- حق شهروندان است که با رضایت کامل، آزادانه و بدون هیچ‌گونه اجباری نسبت به ازدواج و تشکیل

خانواده، با رعایت قانون مربوط اقدام نمایند.

ماده ۵۲- حق شهروندان است که از امکانات آموزشی، مشاوره‌ای و پزشکی لازم در امر ازدواج بهره‌مند باشند.

ماده ۵۳- حق شهروندان است که از تدابیر و حمایت‌های لازم برای تشکیل، تحکیم، تعالی و ایمن‌سازی خانواده، تسهیل ازدواج مبتنی بر ارزش‌ها و سنت‌های دینی و ملی برخوردار شوند.

ماده ۵۴- حق همه شهروندان به‌ویژه زنان و کودکان است که از تعرض و خشونت گفتاری و رفتاری دیگران در تمام محیط های خانوادگی و اجتماعی مصون 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 صلاحیت‌دار بهره‌مند باشند. جدا کردن کودکان از والدین و سرپرستان قانونی آن‌ها، صرفاً بر اساس قانون خواهد بود.

ز- حق برخورداری از دادخواهی عادلانه

ماده ۵۶- حق شهروندان است که به‌منظور دادخواهی آزادانه و با سهولت به مراجع صالح و بی‌طرف قضایی، انتظامی، اداری و نظارتی، دسترسی داشته باشند. هیچ‌کس را نمی‌توان از این حق محروم کرد.

ماده ۵۷- اصل بر برائت است و هیچ‌کس مجرم شناخته نمی‌شود مگر این‌که اتهام او در دادگاه‌های 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 مدت‌زمان معقول و بدون اطاله دادرسی و با حضور وکیل، 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 به‌صورت آزادانه وکیل انتخاب نمایند. اگر افراد توانایی انتخاب وکیل در مراجع قضایی را نداشته باشند باید برای آن‌ها امکانات تعیین وکیل فراهم شود. در راستای استیفای خدشه‌ناپذیر حق دفاع، از استقلال حرفه‌ای وکلا حمایت خواهد شد.

ماده ۵۹- اصل، برگزاری علنی محاکمات است و شهروندان حق دارند در صورت تمایل در جلسات رسیدگی حضور یابند. موارد استثناً 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 این‌که 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، به‌صورت علنی و با حضور هیئت‌منصفه انجام می‌شود. انتخاب اعضای هیئت‌منصفه 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 وکیل آگاهی داشته باشند و از فرصت مناسب برای ارائه شکایت یا دفاعیات خود، ثبت دقیق مطالب ارائه شده 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 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 قراردادهای 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 به‌منظور 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

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 به‌موجب 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. هیچ‌کس نمی‌تواند به دلایل قومیتی، مذهبی، جنسیتی و یا اختلاف‌نظر 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 به‌گونه‌ای که قادر به تأمین معاش خود به‌صورت 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- به‌کارگیری، 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، برخورداری 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.

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 روان‌گردان برخوردار باشند. گروه‌های آسیب‌پذیر و مددجویان از اقدامات مؤثر دولت در زمینه توانمندسازی، امید به زندگی و اعمال سیاست‌های تأمینی برخوردار 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

ماده ۹۵- برخورداری از آثار و فواید توسعه فرهنگی و پیشرفت‌های علمی، مشارکت در حیات فرهنگی و حمایت متوازن از جنبه‌های مختلف فرهنگ حق شهروندان است.

ماده ۹۶- تنوع و تفاوت‌های فرهنگی مردم ایران به‌عنوان بخشی از میراث فرهنگی در چارچوب هویت ملی مورد احترام است.

ماده ۹۷- شهروندان فارغ از تفاوت‌های 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 صرف‌نظر از تعلق آن‌ها به گروه‌های 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 تشکل‌ها، انجمن‌ها، برپایی آیین‌های دینی و قومی و آداب و رسوم فرهنگی با رعایت قوانین برخوردار باشند.

ماده ۱۰۰- فعالان عرصه‌های 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 به‌طور 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 ارتقا را 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 اظهارنظر آزادند و آن‌ها را نمی‌توان به‌صرف داشتن یا ابراز عقیده در محیط‌های علمی مورد تعرض و مواخذه 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 دادرسی منصفانه و دسترسی به مراجع صالح مستقل و بی‌طرف و با رعایت حق دفاع و تجدیدنظرخواهی، در حداقل زمان و بدون تأخیر، مطابق با مقررات انجام شود.

ماده ۱۰۸- حق دانش‌آموزان است که از آموزش و پرورشی برخوردار باشند که منجر به شکوفایی شخصیت، استعدادها و توانایی‌های ذهنی و جسمی و احترام به والدین و حقوق دیگران، هویت فرهنگی، ارزش‌های دینی و ملی شود و آن‌ها 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 محیط‌زیست و میراث فرهنگی آماده کند.

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

ماده ۱۱۰- هیچ‌کس حق ندارد موجب شکل‌گیری 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 رسانه‌های جمعی در ذهن کودکان ایجاد کند.

ماده ۱۱۱- توان‌خواهان باید به‌تناسب توانایی از فرصت و امکان تحصیل و کسب مهارت برخوردار باشند و معلولیت نباید موجب محرومیت از حق تحصیل دانش و مهارت‌های شغلی شود.

ع- حق محیط‌زیست سالم و توسعه پایدار

ماده ۱۱۲- حفاظت از محیط‌زیست - که نسل امروز و نسل‌های بعد باید در آن حیات اجتماعی رو به رشدی داشته باشند - وظیفه‌ای همگانی است. از این رو فعالیت‌های اقتصادی و غیر آن که با آلودگی محیط‌زیست یا تخریب غیرقابل جبران آن همراه باشد، ممنوع است. حفاظت، بهسازی و زیباسازی محیط‌زیست و گسترش فرهنگ حمایت از محیط‌زیست 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 محیط‌زیست مقابله می‌کند.

ماده ۱۱۳- هر شهروند حق بهره‌مندی از محیط‌زیست 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 محیط‌زیست را دارد. دستگاه‌های اجرایی برای کاهش آلاینده‌های زیست‌محیطی به‌ویژه در شهرهای بزرگ تدابیر لازم را اتخاذ می‌کنند.

ماده ۱۱۴- هرگونه اقدام به‌منظور توسعه زیربنایی و صنعتی مانند احداث سدها و راه‌ها و صنایع استخراجی، پتروشیمی یا هسته‌ای و مانند آن باید پس از ارزیابی تأثیرات زیست‌محیطی انجام شود. اجرای طرح‌های توسعه‌ای منوط به رعایت دقیق ملاحظات زیست‌محیطی 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 به‌ویژه 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.

فناوران از ارتباط سبب‌مندی

بخش چهارم:

حقوق شهروندی در نظام اداری ایران

حقوق شهروندی در نظام اداری:

منشور حقوق شهروندی در نظام اداری به منظور رفع تبعیض و ایجاد نظام اداری پاسخگو و کارآمد و با هدف ارتقای سطح حقوق شهروندی، بهره مندی شهروندان از ظرفیت های ایجاد شده و تسهیل در تحقق اهداف سیاست های کلی نظام اداری تنظیم شده است .

در تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری مواردی به عنوان مصادیق حقوق شهروندی ذکر گردیده که از مهمترین آنها می توان به موارد ذیل اشاره کرد :

حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه ، حق برخورداری اعمال بیطرفانه قانون و مقررات ، حق مصون بودن از تبعیض در نظام اداری ، حق دسترسی سریع و آسان به خدمات اداری ، حق حفظ و رعایت

حریم خصوصی ، حق آگاهی به موقع از فرایندها و تصمیمات اداری و اطلاعات مورد نیاز ، حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد ، حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در معاملات و توافقات اداری ، حق اشخاص توانخواه نظیر معلولان در برخورداری کامل و سریع خدمات اداری ، حق رسیدگی به موقع و سریع به شکایات و اعتراضات و حق جبران خسارت در اثر قصور دستگاههای اجرایی و یا کارکنان آنها .

در تمام مواد فوق تکالیف دستگاههای اجرایی و کارکنان آن طی بند های مختلف به دقت و با جزییات قابل تحسینی تشریح شده است که تمام این بند ها متضمن حفظ حقوق شهروندان و حمایت از آنها در دستگاههای اجرایی است . در همین راستا گذراندن ۱۴ ساعت دوره آموزشی نیز برای همه کارکنان دولت پیش بینی شده است .

نکته مهم دیگر دامنه شمولیت این مصوبه است به طوریکه تمام دستگاههای اجرایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می کنند شامل تمام وزارت خانه و نهاد ها و دستگاههای دولتی ، بخش های اداری قوه مقننه و قضاییه و حتی نیروهای مسلح را نیز شامل می شود .

از مهمترین نکات این تصویب نامه ضمانت اجرایی آن است در صورت نقض و یا عدم رعایت حقوق و الزامات ذکر شده در منشور حقوق شهروندی در نظام اداری از مصادیق مربوط به تخلفات اداری کارمندان محسوب شده و شکایات واصله از مردم و یا نهاد های نظارتی در هیات های رسیدگی به تخلفات اداری مورد بررسی قرار می گیرد و البته اجرای این ماده نافی حقوق قانونی مردم برای طرح شکایت در سایر مراجع قانونی و قضایی نخواهد بود .

در این تصویب نامه همچنین فصلی به انتظارات از شهروندان برای رعایت حقوق دیگر شهروندان در نظام اداری اختصاص داده شده است . شایان ذکر است مسئولیت هدایت ، راهبری ، پیگیری و نظارت بر اجرای این مصوبه در سطح ملی بر عهده سازمان امور اداری و استخدامی و در سطح استان بر عهده استاندار قرار دارد .

بدیهی است با ابلاغ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری و اجرایی شدن تدریجی آن در دستگاههای اجرایی علی الخصوص نظارت های بعدی ضمن آشنایی تدریجی مردم با حقوق خود در نظام اداری امید است چشم انداز و شرایط لازم برای اصلاح و تحول در نظام اداری کشور فراهم گردد .

بررسی و مطالعه این تصویب نامه نشان می دهد دولت برای تحول زیرساختی در نظام اداری عزم جدی دارد و در همین زمینه اداره شایسته امور کشور بر پایه قانون مداری ، پاسخگویی و شفافیت بیش از پیش به درخواست افکار عمومی مبدل شده است .

فصل اول: اصول و مبانی

ماده ۱- اصول و مبانی حقوق شهروندی در نظام اداری منبعت 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 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 رعایت 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 غیرحضوری 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 زائد 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 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.

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.

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.

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 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 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 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 پیشنهادهای و انتقادهای، 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 توافقی 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.

ب- شرطی از سوی دستگاه اجرایی که طرف مقابل آن به دلیل کهولت سن، بیماری، ناتوانی ذهنی، فشارهای روانی، کم سوادی، بی سوادی 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.

۱- 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

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 ۱۳۹۱/۳/۸)، 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 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.

ماده ۱۲- 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 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 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 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 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 نحوه 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

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 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 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 دستگا 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.