



منشور حقوق شهروندی

حقوق شهروندی در نظام اداری

بخش اول

حقوق شهروندی

مفهوم حقوق شهروندی

- ✓ بیان کننده مجموعه حقوقی است که هر فرد در قبال تابعیت کشور خود و یا عضویت در اجتماع یک استان، شهر یا روستا از آن برخوردار است و متقابلاً مسئولیت هایی در مقابل اجتماع خود دار است.
- ✓ مجموعه حقوق، امتیازات، وظایف و مسئولیت های شهروندان در قبال یکدیگر، محیط اجتماعی، مدیران و حکومت است و شامل حقوق اقتصادی، حقوق اجتماعی، حقوق سیاسی، حقوق فرهنگی و حقوق همبستگی است.

ضرورت آموزش همگانی حقوق شهروندی

- ✓ آگاه کردن شهروندان به حقوق شهروندی خود
- ✓ آگاه کردن شهروندان به تکالیف و مسئولیت های شهروندی
- ✓ آگاه کردن شهروندان به روش های قانونی و منطقی استیفای حقوق شهروندی
- ✓ تقویت روحیه مشارکت جویی و فعالیت در عرصه عمومی مانند حفظ اموال عمومی و منابع ملی
- ✓ تقویت روحیه احترام به حقوق دیگران و قرار دادن منافع خود در قاب منافع عمومی
- ✓ تقویت روحیه خودگردانی و تقویت موضوع نظارت همگانی
- ✓ تقویت روحیه انتقادی همراه با اعتدال و قضاوت منصفانه

مبانی قانونی حقوق شهروندی در ایران

- قانون اساسی
- قوانین عادی
- منشور حقوق شهروندی
- تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری
- سایر مقررات

عناوین (مصادیق) حقوق شهروندی مطابق منشور حقوق شهروندی

| | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| الف- حق حیات، سلامت و کیفیت زندگی | ر- حق تشکیل و برخورداری از خانواده |
| ب- حق کرامت و برابری انسانی | ز- حق برخورداری از دادخواهی عادلانه |
| پ- حق آزادی و امنیت شهروندی | ژ- حق اقتصاد شفاف و رقابتی |
| ت- حق مشارکت در تعیین سرنوشت | س- حق مسکن |
| ث- حق اداره شایسته و حسن تدبیر | ش- حق مالکیت |
| ج- حق آزادی اندیشه و بیان | ص- حق اشتغال و کار شایسته |
| چ- حق دسترسی به اطلاعات | ض- حق رفاه و تامین اجتماعی |
| ح- حق دسترسی به فضای مجازی | ط- حق دسترسی و مشارکت فرهنگی |
| خ- حق حریم خصوصی | ظ- حق آموزش و پژوهش |
| د- حق تشکل، تجمع و راهپیمایی | ع- حق محیط زیست سالم و توسعه پایدار |
| ذ- حق تابعیت، اقامت و آزادی رفت و آمد | غ- حق صلح، امنیت و اقتدار ملی |

الف- حق حیات، سلامت و کیفیت زندگی

(مواد ۱ تا ۶ منشور)

- ✓ عدم امکان سلب حق حیات شهروندان مگر به حکم قانون
- ✓ برخورداری از زندگی شایسته و لوازم آن مانند آب بهداشتی، غذای سالم، سلامت، بهداشت و درمان و شرایط محیط زیستی سالم
- ✓ برخورداری زنان از برنامه ها و تسهیلات بهداشتی و درمانی و مشاوره ای خاص آن ها به ویژه دوران بارداری، زایمان و پس از زایمان
- ✓ برخورداری کودکان از حمایت های مناسب اجتماعی و مصونیت از هرگونه آزار و بهره کشی
- ✓ برخورداری توانخواهان و سالمندان از امکانات بهداشتی، درمانی و توانبخشی
- ✓ برخورداری همه شهروندان از محیط مساعد برای رشد فضائل اخلاقی، دینی و تعالی معنوی و مبارزه با انواع مفسد اخلاقی

ب- حق کرامت و برابری انسانی (مواد ۷ تا ۱۱ منشور)

- ✓ **برخورداری یکسان شهروندان از کرامت انسانی و مزایای پیش بینی شده در قوانین و مقررات**
- ✓ **پرهیز از هرگونه تبعیض ناروا بویژه در دسترسی شهروندان به خدمات عمومی و جلوگیری از گسترش فاصله طبقاتی**
- ✓ **حفظ حیثیت و اعتبار همه شهروندان و ممانعت از رفتار و بیان اهانت آمیز به هر شکل علیه شهروندان**
- ✓ **جلوگیری از توهین، تحقیر و یا ایجاد تنفر نسبت به قومیت ها، پیروان ادیان و مذاهب و گروه های مختلف اجتماعی**
- ✓ **فرصت های برابری زنان در امور سیاستگذاری، قانون گذاری، مدیریت، اجرا و نظارت**

پ- حق آزادی و امنیت شهروندی (مواد ۱۲ تا ۱۴ منشور)

✓ مصونیت و آزادی های فردی و عمومی همه شهروندان از تعرض و در صورت ضرورت، محدود

کردن آن ها صرفا به حکم قانون

✓ مصونیت و امنیت جانی، مالی، حیثیتی، حقوقی، قضایی، شغلی و اجتماعی شهروندان از

هرگونه تهدید

ت- حق مشارکت در تعیین سرنوشت (مواد ۱۵ تا ۱۸ منشور)

- ✓ مشارکت برابر شهروندان در تعیین سرنوشت سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی خود از طریق همه پرسی و انتخابات آزاد و منصفانه
- ✓ حقوق برابر شهروندان برای مشارکت در فرایند انتخاباتی
- ✓ شفافیت، بیطرفی و قانونمندی مقامات و ماموران برگزارکنندگان انتخابات
- ✓ بیطرفی کامل صدا و سیما و رسانه های عمومی در امر انتخابات

ث – حق اداره شایسته و حسن تدبیر (مواد ۱۹ تا ۲۴ منشور)

- ✓ اداره امور بر پایه قانونمداری، کارآمدی، پاسخگویی، شفافیت، عدالت و انصاف
 - ✓ انجام امور اداری مردم در زمان معین و مناسب به طور بیطرفانه، بدون از منفعت جویی و غرض ورزی شخصی، روابط خویشاوندی، گرایش های سیاسی و پیش داوری
 - ✓ آگاهی به موقع شهروندان از تصمیمات و اقدامات اداری که حقوق و منافع مشروع آن ها را تحت تاثیر قرار می دهد
 - ✓ پاسخگویی و قابل دسترس بودن مقامات و ماموران اداری
 - ✓ تعهد دولت به اخلاق حسنه، راستگویی، درستکاری، امانت داری، مشورت، حفظ بیت المال، رعایت حق الناس، توجه به وجدان و افکار عمومی و نظارت منتقدان و عزل و نصب ها بر
- مبنای شایستگی

ج- حق آزادی اندیشه و بیان

(مواد ۲۵ تا ۲۹ منشور)

✓ ممنوعیت تفتیش عقاید و برخورداری همه از آزادی اندیشه

✓ آزادی بیان عقاید به طرق گوناگون در چهارچوب قانون

✓ ابراز آزادانه آفرینش های فکری، ادبی و هنری با رعایت قانون

✓ ترویج و گسترش فرهنگ انتقاد و انتقاد پذیری، تحمل و مدارا در قبال

منتقدان

✓ 13 تکرر، تنوع و آزادی رسانه ها و انتشار آزاد اطلاعات در چهارچوب قانون

چ - حق دسترسی به اطلاعات (مواد ۳۰ تا ۳۲ منشور)

✓ دسترسی شهروندان به اطلاعات عمومی موجود در موسسات عمومی و انتشار

مستمر اطلاعات غیر محرمانه

✓ دسترسی شهروندان به اطلاعات خود نزد موسسات عمومی و عدم امکان

دسترسی دیگران به اطلاعات هر فرد

✓ دسترسی کودکان به اطلاعات مناسب با سن آنها و قرار نگرفتن در معرض

محتوای غیر اخلاقی و خشونت آمیز و یا آسیب زننده جسمی و روانی

ح – حق دسترسی به فضای مجازی (مواد ۳۳ تا ۳۵ منشور)

- ✓ دسترسی آزادانه و بدون تبعیض شهروندان به فضای مجازی و منع هرگونه محدودیت
- ✓ بهره مندی بدون تبعیض شهروندان از مزایای دولت الکترونیک، تجارت الکترونیک و آموزش و توانمند سازی در این زمینه
- ✓ تحقق امنیت سایبری و فناوری های ارتباطی و حفاظت از داده های شخصی و حریم خصوصی

خ- حق حریم خصوصی (مواد ۳۶ تا ۴۲ منشور)

- ✓ حفظ حرمت حریم خصوصی افراد (محل سکونت، اماکن و اشیاء خصوصی و وسایل نقلیه شخصی) از تفتیش و بازرسی مگر به حکم قانون
- ✓ ممنوعیت تفتیش، گردآوری، پردازش اطلاعات و داده های شخصی افراد و ارتباطات تلفنی و اینترنتی و مانند اینها مگر به حکم قانون
- ✓ ممنوعیت گردآوری و انتشار اطلاعات خصوصی شهروندان جز با رضایت آن ها و یا به حکم قانون
- ✓ ممنوعیت قرار دادن اطلاعات شخصی افراد در اختیار دیگری و یا سایر نهادها مگر با مجوز قانونی
- ✓ انجام بازرسی و تفتیش بدنی فقط در موارد ضروری و با ابزار و روش های غیر اهانت آمیز و غیر آزاردهنده
- ✓ ممنوعیت کنترل های صوتی و تصویری خلاف قانون در محیط های کار، اماکن عمومی و سایر محیط های ارائه خدمت
- ✓ رعایت حریم خصوصی شهروندان در رسانه ها و تریبون ها و جبران خسارت در موارد نقض

د- حق تشکل، تجمع و راهپیمایی (مواد ۴۳ تا ۴۶ منشور)

✓ تشکیل، عضویت و فعالیت در احزاب، جمعیت ها، انجمن های اجتماعی، فرهنگی، علمی، سیاسی و صنفی و سازمان های مردم نهاد با رعایت قانون

✓ مشارکت موثر شهروندان در قالب اتحادیه ها، انجمن ها و نظام های صنفی در امر سیاستگذاری، تصمیم گیری ها و اجرای قانون

✓ انجام فعالیت های مدنی توسط شهروندان و دسترسی سازمان های مردم نهاد به اطلاعات لازم و دادگاه های صالح در موارد نقض حقوق شهروندی

✓ تشکیل اجتماعات و راهپیمایی ها و شرکت آزادانه در آن ها با رعایت قانون و لزوم حفاظت از

امنیت آن ها

ذ- حق تابعیت، اقامت و آزادی رفت و آمد (مواد ۴۷ تا ۵۰ منشور)

✓ بهره مندی هر ایرانی از مزایای تابعیت ایران و عدم امکان سلب آن

✓ رفت و آمد آزادانه هر شهروند در داخل کشور یا رفت و آمد به خارج از کشور بجز در مواردی که مطابق

قانون محدود شده باشد

✓ آزادی اقامت شهروندان در هر نقطه از سرزمین ایران مگر در مواردی که قانون محدود کرده باشد

✓ برخورداری اتباع ایرانی از حمایت قانونی، کنسولی و سیاسی دولت ایران در تمام نقاط جهان

ر - حق تشکیل و برخورداری از خانواده

(مواد ۵۱ تا ۵۵ منشور)

✓ ازدواج و تشکیل خانواده با رضایت کامل، آزادانه و بدون هیچگونه اجبار در چهارچوب قانون

✓ برخورداری همه شهروندان از امکانات آموزشی، مشاوره ای و پزشکی در امر ازدواج

✓ تدابیر و حمایت های لازم برای تشکیل، تحکیم، تعالی و ایمن سازی خانواده و تسهیل ازدواج مبتنی بر ارزش ها

و سنت های دینی و ملی

✓ مصونیت همه شهروندان به ویژه زنان و کودکان از تعرض و خشونت گفتاری و رفتاری در محیط خانوادگی و

اجتماعی

✓ بهره مندی کودکان از والدین و سرپرستان صلاحیتدار و ممنوعیت جدا کردن کودکان از والدین و سرپرستان

قانونی آن ها

ز - حق برخورداری از دادخواهی عادلانه

(مواد ۵۶ تا ۶۷ منشور)

✓ دسترسی همه شهروندان به مراجع صالح و بیطرف قضایی، انتظامی، اداری و نظارتی

✓ اصل برائت و قانونی و منصفانه بودن رسیدگی به اتهامات افراد

✓ برخورداری آزادانه شهروندان از وکیل در تمام مراحل دادرسی

✓ اصل برگزاری علنی محاکمات به جز در موارد استثنای قانونی

✓ امنیت همه شهروندان (اعم از متهم، محکوم و قربانی جرم) از امنیت جسمی، روانی و شخصیتی در مراجع قضایی، انتظامی و اداری

✓ رسیدگی به اتهامات سیاسی و مطبوعاتی صرفاً در دادگاه‌های دادگستری، به صورت علنی و با حضور هیات منصفه

✓ مصونیت شهروندان از بازداشت خودسرانه و بازرسی‌های فاقد مجوز

✓ برخورداری همه شهروندان از تمامی حقوق دادخواهی و حقوق دفاعی خود بدون تبعیض

✓ برخورداری بازداشت‌شدگان و زندانیان از تغذیه مناسب، پوشاک، مراقبت‌های بهداشتی و درمانی، ارتباط با خانواده، خدمات

آموزشی و فرهنگی و انجام عبادات و احکام دینی

ژ – حق اقتصاد شفاف و رقابتی

(مواد ۶۸ تا ۷۲ منشور)

✓ دسترسی شهروندان به فرصت های اقتصادی و امکانات و خدمات عمومی و برابری حقوق و دسترسی آن ها در

امر رقابت در قراردادها، صدور مجوزها و سایر فرصت ها

✓ اطلاع مستمر شهروندان در زمان مناسب از فرایند تغییر مقررات، سیاست ها و تصمیمات اقتصادی

✓ برابری دسترسی شهروندان و شفافیت کامل اطلاعات مربوط به مزایده ها و مناقصه ها

✓ برقراری فضای قانونمند، شفاف، رقابتی و منصفانه برای فعالیت های اقتصادی شهروندان و تضمین امنیت سرمایه

گذاری آن ها

✓ ساده سازی، صراحت، ثبات در تصمیمات اقتصادی و ایجاد تمهیدات لازم برای حضور فعالان اقتصادی ایران در

بازارهای جهانی و حمایت از توسعه و ارتقاء بنگاه های اقتصادی بخش خصوصی توسط دولت و مقابله با جرایم

سازمان یافته اقتصادی از جمله قاچاق کالا، ارز، پولشویی و ...

س – حق مسکن (مواد ۷۳ و ۷۴ منشور)

✓ برخورداری شهروندان از مسکن ایمن و متناسب با نیاز خود و خانواده شان و

ضرورت تلاش دولت برای تحقق این حق

✓ اتخاذ تدابیر و مقررات لازم در زمینه تامین و بهبود وضعیت مسکن متناسب با

ویژگی های بومی و ارزش های فرهنگی، اجرای مقررات ملی ساختمان و طرح

های بهینه سازی مصرف انرژی توسط دولت

ش - حق مالکیت

(مواد ۷۵ و ۷۶ منشور)

✓ احترام به حق مالکیت شخصی افراد و ممنوعیت هر نوع سلب، مصادره، ضبط

یا توقیف اموال به جز در موارد قانونی

✓ احترام به انواع مالکیت های فکری از جمله مالکیت ادبی، هنری، صنعتی و

حمایت از خلق و عرضه آثار هنری و انتفاع از حقوق مادی و معنوی آن ها در

داخل و خارج کشور

ص – حق اشتغال و کار شایسته

(مواد ۷۷ تا ۸۴ منشور)

- ✓ انتخاب آزادانه و بدون هرگونه تبعیض شغل مورد علاقه توسط شهروندان با رعایت قانون
- ✓ فرصت برابر در دسترسی به مشاغل برای شهروندان
- ✓ آموزش لازم در مورد مشاغل به شهروندان
- ✓ بهداشت و ایمنی محیطی کار و پیش بینی تدابیر ضروری برای پیشگیری از آسیب های جسمی و روحی در محیط کار
- ✓ حق دادخواهی شهروندان از مراجع قانونی در موارد نقض قوانین و مقررات کار
- ✓ استقرار نظام شایستگی در بکار گیری، انتصاب و ارتقاء افراد
- ✓ حق زنان به استفاده از فرصت های برابر با مردان در انتخاب شغل و حقوق و مزایا
- ✓ ممنوعیت اشتغال اجباری کودکان به کار

ض – حق رفاه و تامین اجتماعی

(مواد ۸۵ تا ۹۴ منشور)

✓ حق شهروندان به برخورداری از آرامش، شادی و امید به آینده بهتر، خودسازی معنوی و توان افزایی اجتماعی، برخورداری از زندگی امن و آرام، داشتن فرصت و امکان همراهی با خانواده، تفریح، ورزش و گردشگری

✓ حق برخورداری از رفاه عمومی، تامین اجتماعی و خدمات امدادی

✓ حقوق بیمه بیکاری در صورت بیکاری ناخواسته شهروندان

✓ حق توسعه روستایی، بیمه و تامین اجتماعی و ایمن سازی محیط زندگی برای شهروندان روستا نشین و عشایر

✓ حق بهره گیری همه شهروندان به ویژه زنان از امکانات ورزشی، آموزشی و تفریحات سالم و حضور در عرصه های ورزشی ملی و جهانی

✓ حق زنان به برخورداری از تغذیه سالم در دوران بارداری، زایمان سالم، مراقبت های بهداشتی بعد از زایمان، مرخصی زایمان و درمان بیماری های شایع آن ها

✓ محیط زندگی عاری از آسیب های فردی و اجتماعی از جمله مواد مخدر و روانگردان و اعمال سیاست های تامینی و توانمندسازی آسیب دیدگان

✓ حق جامعه ایثارگران و خانواده های آن ها به تمهیدات خاص در عرصه های فرهنگی، سیاسی و اجتماعی

✓ حمایت از حقوق بیمه شدگان

✓ دسترسی شهروندان به کالاها و خدمات استاندارد به ویژه در زمینه بهداشت و سلامتی

ط – حق دسترسی و مشارکت فرهنگی (مواد ۹۵ تا ۱۰۳ منشور)

- ✓ برخورداری از آثار و فواید توسعه فرهنگی و پیشرفت های علمی و مشارکت در آن ها
- ✓ احترام به تنوع و تفاوت های فرهنگی مردم ایران در چهارچوب هویت ملی
- ✓ حق ارتباطات بین فرهنگی فارغ از تفاوت های قومی و مذهبی
- ✓ حفظ و حراست از میراث تمدنی و فرهنگی و حفظ آثار، بناها و یادبودهای تاریخی
- ✓ حق مشارکت شهروندان از حیات فرهنگی خود و تاسیس تشکل ها، انجمن ها، برپایی آیین های دینی و قومی و اجرای آداب و رسوم در چهارچوب قانون
- ✓ فضای غیر انحصاری برای فعالان هنری و مشارکت رقابتی بخش خصوصی در تولید و عرضه آثار هنری
- ✓ حق یادگیری و استفاده و تدریس زبان و گویش محلی
- ✓ حق انتخاب نوع پوشش متناسب با عرف و فرهنگ اجتماعی در چهارچوب قانون
- ✓ حق همه شهروندان به ویژه زنان در مشارکت و حضور در فضاها و مراکز عمومی و تشکیل تشکل ها و سازمان های مخصوص خود

ظ- حق آموزش و پژوهش

(مواد ۱۰۴ تا ۱۱۱ منشور)

- ✓ آموزش ابتدایی اجباری و رایگان / دسترسی به آموزش رایگان تا پایان دوره متوسطه / گسترش تحصیلات عالی تا سرحد نیاز کشور به صورت رایگان / فراهم نمودن آموزش پایه برای افراد فاقد آموزش ابتدایی
- ✓ بهره مندی همه اساتید و دانشجویان از مزایای آموزشی و پژوهشی، اعطای تسهیلات و حمایت های علنی از جمله فرصت مطالعاتی، بورسیه و ... بر اساس شایستگی آنها
- ✓ آزادی و استقلال علمی در جوامع علمی، حوزوی و دانشگاهی و آزادی ابراز عقیده و تاسیس تشکل های صنفی، سیاسی، اجتماعی و علمی
- ✓ تضمین امنیت دانشجویان در محیط دانشگاه و رعایت عدالت در رسیدگی به تخلفات انضباطی آن ها
- ✓ برخورداری دانش آموزان از آموزش و پرورشی که منجر به شکوفایی شخصیت، استعداد ها و فضائل علمی و شخصیتی آن ها شود
- ✓ احترام به شخصیت و کرامت دانش آموزان و شنیدن نظرات کودکان
- ✓ ممنوعیت تنفرهای قومی، مذهبی و سیاسی در ذهن کودکان
- ✓ تامین فرصت و امکان تحصیل و کسب مهارت توان خواهان

ع – حق محیط زیست سالم و توسعه پایدار (مواد ۱۱۲ تا ۱۱۵ منشور)

- ✓ حفاظت از محیط زیست به عنوان حق شهروندان و ضرورت لحاظ شدن آن در برنامه ها تصمیمات، اقدامات توسعه ای و مقابله با آلودگی و تخریب محیط زیست
- ✓ حق شهروندان به برخورداری از محیط زیست سالم، پاک و عاری از آلودگی، از جمله آلودگی هوا، آب، امواج و تشعشعات مضر و ضرورت اتخاذ تدابیر لازم
- ✓ منوط بودن طراحی و اجرای تمامی طرح های زیربنایی، اقتصادی، عمرانی به رعایت دقیق ملاحظات زیست محیطی
- ✓ بهره مندی شهروندان از فناوری های نو در کلیه زمینه ها از جمله بهداشتی، پزشکی، دارویی، غذایی و اقتصادی سازگار با محیط زیست

غ – حق صلح، امنیت و اقتدار ملی

(مواد ۱۱۶ تا ۱۲۰ منشور)

- ✓ حق شهروندان به برخورداری از سیاست خارجی شفاف و صلح طلبانه در چهارچوب منافع و امنیت ملی و برقراری روابط پایدار با کشورها و سازمان های بین المللی با رعایت اصول عزت، حکمت و مصلحت
- ✓ حمایت دولت از حقوق ایرانیان خارج از کشور
- ✓ حق شهروندان به برخورداری از امنیت، استقلال، وحدت، تمامیت ارضی و اقتدار ملی
- ✓ ارتقاء توانمندی دفاعی و قدرت بازدارندگی کشور و تقویت و تجهیز نیروهای مسلح
- ✓ حق آموزش دفاعی شهروندان و تقویت بنیه دفاعی با بسیج عمومی

سازوکار اجرا و نظارت بر حسن اجرای حقوق شهروندی

- تعیین دستیار ویژه حقوق شهروندی توسط رییس جمهور
- تکلیف دستگاه های اجرایی به جلب مشارکت مردم، تشکل ها، سازمان های مردم نهاد و بخش خصوصی برای تحقق حقوق شهروندی در چهارچوب ماموریت ها و تکالیف خود و تدوین و اجرای برنامه اصلاح و توسعه نظام حقوقی، آموزش و ظرفیت سازی در این زمینه
- مکلف نمودن دستگاه های اجرایی به تهیه برنامه اصلاح و توسعه نظام حقوقی مربوط به خود ظرف شش ماه و ارائه گزارش های سالانه در خصوص نحوه اجرا و تحقق و توسعه حقوق شهروندی مربوط به فعالیت های آن دستگاه
- مکلف نمودن وزارتخانه های آموزش و پرورش، علوم، تحقیقات و فناوری، بهداشت، درمان و آموزش پزشکی برای آموزش و آشنایی دانش آموزان و دانشجویان با آموزه های حقوق شهروندی
- رییس جمهور هر ساله گزارش پیشرفت ها و راهکارهای رفع موانع تحقق حقوق شهروندی را به ملت ایران ارائه و در صورت نیاز منشور را به روزرسانی می نماید.

بخش دوم

حقوق شهروندی در نظام اداری

تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

مصوب ۱۳۹۵/۱۱/۰۹ شورای عالی اداری

ابلاغی ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ رئیس جمهور و رئیس شورای عالی اداری

مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری

| |
|---|
| 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 فرایندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز |
| ۷- حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرایندهای اداری |
| ۸- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافقات، 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 خسارت وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه های اجرایی و کارکنان آن ها |

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 فرایندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز

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

۸- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافقی 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 خسارت وارده

در اثر قصور یا تقصیر دستگاه های اجرایی و کارکنان آن ها

قلمرو شمول تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری

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 استفاده می نمایند

❖ مسئولیت نظارت بر اجرای مراکز ارائه دهنده خدمات عمومی، موسسات خصوصی عهده دار ارائه خدمات و ... بر عهده آن دستگاه اجرایی است که به آن ها مجوز فعالیت داده است.

مسئولیت اجرا

بالاترین مقام هر دستگاه اجرایی مسئول اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی است.
مدیران و کارکنان در تمامی سطوح سازمانی مکلف به رعایت مفاد تصویبنامه هستند.

- ❖ مدیران موظفند تمامی تمهیدات لازم در این زمینه را مطابق دستورالعمل های ابلاغی سازمان اداری و استخدامی کشور در جهت تحقق مفاد تصویبنامه فراهم نمایند.
- ❖ اهتمام و اقدام سریع دستگاه های اجرایی در جهت توسعه دولت الکترونیک و به حداقل رساندن مراجعه حضوری مردم
- ❖ ایجاد و فعالیت میز خدمت با حضور کارشناسان مطلع دستگاه به عنوان پنجره واحد خدمت رسانی

مسئولیت راهبری و نظارت

- در سطح ملی به عهده سازمان اداری و استخدامی کشور / در سطح استان به عهده استاندار
- نظارت نظام یافته، ابلاغ دستورالعمل ها و شیوه نامه های مربوط، تدوین برنامه های اطلاع رسانی، آموزش و فرهنگسازی و تشکیل کارگروه های ضروری، اعزام بازرسان و گروه های بازرسی به عهده سازمان اداری و استخدامی کشور می باشد.
- تلاش و مساعدت وزارت کشور به شکل گیری و فعالیت سازمان های مردم نهاد در امر مراقبت از حقوق شهروندان
- ارائه گزارش های دوره ای از سوی بالاترین مقام دستگاه های اجرایی و استانداران در زمینه نحوه اجرای تصویب نامه به سازمان اداری و استخدامی کشور
- تهیه و ارائه گزارش های تحلیلی و تفصیلی سالیانه از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور به رئیس جمهور، شورای عالی اداری و هیئت وزیران
- اجرای طرح افکارسنجی و سنجش میزان رضایت مردم از عملکرد دستگاه های اجرایی در سطح ملی و استانی به صورت سالیانه با همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور و مرکز آمار ایران و ارائه نتایج به هیئت وزیران

ضمانت اجرا

- هیات های رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان موارد نقض تصویبنامه را که توسط مردم یا دستگاه های نظارتی گزارش شوند رسیدگی خواهند کرد
- امکان مراجعه مردم به مراجع قضائی و طرح شکایت از نقض حقوق شهروندی خود

موانع و مشکلات رعایت حقوق شهروندی در نظام اداری

(موانع فرهنگی، مشکلات قانونی، مقاومت بروکراسی اداری، مشکلات نظارتی)

جمع بندی

