

سازمان ملی استاندارد ایران

اداره کل استاندارد آذربایجانشرقی

منشور حقوق شهروندی در نظام

اداری

کمیته صیانت از حقوق شهروندی و سلامت اداری

مرداد ماه ۱۳۹۶



اداره کل استاندارد استان آذربایجان شرقی

بسمه تعالی

منشور حقوق شهروندی

مقدمه

با استناد به موادی از منشور حقوق شهروندی دولت جمهوری اسلامی ایران، خط مشی و برنامه اداره کل استاندارد آذربایجان شرقی در زمینه بازخوانی، شناسایی، اعلان، توسعه، اجرا و نظارت بر تحقق حقوق شهروندی برای تمامی مخاطبان و مراجعه کنندگان این اداره کل، به شرح مندرج در بخش های آتی اعلام می گردد:

بخش ۱- قواعد کلی

ماده ۱- قواعد عمومی حاکم بر این منشور عبارت است از:

۱-۱: در این منشور، اصطلاحات با تعاریف زیر به کار می روند:

الف) سازمان: سازمان ملی استاندارد ایران

ب) اداره کل: اداره کل استاندارد آذربایجان شرقی

پ) کمیته: کمیته صیانت از حقوق شهروندی و سلامت اداری

ت) رئیس: مدیر کل و رئیس کمیته صیانت از حقوق شهروندی و سلامت اداری

ث) دبیر: دبیر کمیته صیانت از حقوق شهروندی و سلامت اداری

ج) بازرس: بازرس ویژه سلامت اداری

چ) اعضاء: اعضاء کمیته صیانت از حقوق شهروندی و سلامت اداری



اداره کل استاندارد استان آذربایجان شرقی

ح) واحد: همه بخش های اداری زیر مجموعه اداره کل استاندارد شامل معاونتها، اداره ها، نمایندگی ها، دبیر خانه و

خ) شهروند: تک تک افرادی که در جامعه زندگی می کنند

د) حقوق شهروندی: مجموعه امتیازات مربوط به شهروندان و نیز مجموعه قواعد حاکم بر موقعیت آنان در جامعه

ذ) مخاطب عام: همه شهروندان ایرانی

ز: مخاطب خاص: شخصیت های حقیقی و حقوقی شامل " واحد های تولیدی یا خدماتی تحت پوشش، مدیران کنترل کیفیت، دستگاههای نظارتی و دستگاههای اجرایی "

۱-۲ این منشور با هدف تجمیع، شناسایی و بیان حقوق شهروندی مخاطبان عام و خاص اداره کل، تنظیم شده و مفاد آن باید به گونه ای سازگار و هماهنگ با یکدیگر و نیز با سایر قوانین و مقررات تفسیر و اجرا شود، به نحوی که هیچیک از حقوق شهروندی شناسایی و احصاء شده دیگر را محدود نسازد و کرامت و منزلت انسانی همواره در بالاترین سطح ممکن مورد احترام و حمایت قرار گیرد

۱-۳ عدم رعایت حقوق شهروندی مقرر در قوانین و مقررات موجب تحقق ضمانت های قانونی نقص آن قواعد بوده و با کارکنان ناقص یا اهمال کننده در اجرای این قوانین یا مقررات، طبق قوانین و مقررات عمومی و به ویژه قوانین مربوط به تخلفات اداری و حسب مورد مقررات کیفری رفتار شود.

۱-۴ این منشور در مقام احصاء تکالیف اداره کل در نیل به اهداف مربوط به تحقق حقوق شهروندی بوده و از این رو تمامی واحدهای اداره کل موظفند با رعایت این مصوبه نسبت به فراهم نمودن زمینه اجرا، نظارت و توسعه این مصادیق در چارچوب قوانین و مقررات سازمان ملی استاندارد با استفاده از ظرفیت های موجود و یا ارائه پیشنهاد اصلاح قوانین و مقررات اقدام نمایند



اداره کل استاندارد استان آذربایجان شرقی

۵-۱ مفاد این منشور به منظور اعلان حقوق شهروندی و اهداف و شاخص های مورد نظر اداره کل جهت پیشنهاد اصلاح قوانین و مقررات سازمان و یا انجام سایر اقدامات ضروری تنظیم شده است. این منشور " برنامه و خط مشی " اداره کل است و در مقام ایجاد حقوق و تکالیف جدید و یا توسعه آنها نمی باشد و صرفاً بیان مجموعه ای از مهمترین حقوق شهروندی است که یا در قوانین جاری با حدود مشخص و ذکر تضمینات آنها شناسایی شده اند و یا اینکه اداره کل با توجه به مفاد این منشور از طریق پیگیری خط مشی و برنامه ارائه پیشنهاد و پیگیری اصلاح و توسعه قوانین و مقررات سازمان، در جهت تحقق آنها تلاشی جدی و فراگیر را با جلب همکاری سایر دستگاه های اجرایی و مراجع ذیصلاح معمول خواهد داشت.

بخش ۲- مهمترین حقوق شهروندی مرتبط با وظایف اداره کل مندرج در منشور حقوق شهروندی نظام

اداری مصوب فروردین ۹۶

- ۱-۲ الزام به ارائه و انتشار مستمر اطلاعات غیرطبقه بندی شده و مورد نیاز شهروندان توسط دستگاه های اجرایی
- ۲-۲ امکان بهره گیری غیرتبعیض آمیز شهروندان از مزایای دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی، فرصت های آموزشی و توانمند سازی کاربران در نظام اداری
- ۲-۳ دستگاه های اجرایی مکلفند محیط ارائه خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب و شرایط حاکی از احترام به مراجعین را فراهم نمایند
- ۲-۴ 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
- ۲-۵ مردم حق دارند شخصاً و یا از طریق نماینده قانونی خود به خدمات دستگاه های اجرایی، دسترسی آسان و سریع داشته باشند



اداره کل استاندارد استان آذربایجان شرقی

۶-۲ دستگاه های اجرایی مکلفند فرآیند انجام کار مراجعین را به صورت مرحله به مرحله، از طرق مقتضی نظیر ارسال پیامک و یا اطلاع رسانی در سایت اداره کل به اطلاع آنها برسانند

۷-۲ 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

۸-۲ 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

۹-۲ 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

بخش ۳- مهمترین حقوق شهروندی مخاطبان عام و خاص اداره کل

ماده ۳- اداره کل موارد ذیل را به عنوان مهمترین حقوق عمومی شهروندی اعلان نموده و اجرا و تضمین آنها را در اولویت قرار می دهد و تلاش مجدانه و همه جانبه ای را برای تحقق، اجرا و تضمین آنها به کار خواهد گرفت.

۱-۳ 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

۲-۳ امکان دسترسی مستمر شهروندان به مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی برای پاسخگویی و ارائه راهنمایی های لازم در چارچوب وظایف محوله

۳-۳ حق مصون بودن از تبعیض در نظام ها، فرایندها و تصمیمات اداری

۴-۳ حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری



اداره کل استاندارد استان آذربایجان شرقی

۳-۵ رفتار توأم با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین در هر شرایطی باید رعایت و کرامت انسانی آنان حفظ گردد

۳-۶ 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

۳-۷ مراجع اداری و مدیران دستگاه های اجرایی باید قابل تجدیدنظر بودن تصمیمات خود، مرجع، مهلت و نتیجه تجدیدنظر را در تصمیمات خود اعلام کنند

۳-۸ 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

۳-۹ در ساعات مراجعه مردم، همواره باید مقام تصمیم گیر و امضا کننده یا مقامات مجاز از سوی ایشان در محل خدمت حضور داشته باشد

ماده ۴ - اداره کل موارد ذیل را بعنوان مهمترین حقوق اختصاصی شهروندی اعلان نموده و اجرا و تضمین آنها را در اولویت قرار می دهد و تلاش مجدانه و همه جانبه ای را برای تحقق، اجرا و تضمین آنها به کار خواهد گرفت.

۴-۱ به منظور تامین زمینه اجرای بند ۲۴ سیاست های کلی اقتصاد مقاومتی ابلاغی رهبر معظم انقلاب اسلامی، به منظور "افزایش پوشش استاندارد برای کلیه محصولات داخلی و ترویج آن" اداره کل موظف است ضمن هماهنگی با دفتر تدوین استاندارد های ملی سازمان و با رعایت مصوبات شورای عالی استاندارد، نسبت به بررسی، تحقیق و تعیین پیشنهاد و تدوین استاندارد های ملی مورد نیاز برای محصولات و خدمات مورد استفاده شهروندان و ترویج این استاندارد ها اقدام نماید.



اداره کل استاندارد استان آذربایجان شرقی

۲-۴ به منظور حمایت از مصرف کنندگان داخلی، اداره کل موظف است با استفاده از تمام ظرفیت های قانونی موجود نسبت به کنترل کیفیت کالاهای تولید و نظارت بر حسن اجرای استاندارد های اجباری اقدام نماید.

۳-۴ به منظور فراهم نمودن امکان رقابت کالاهای ایرانی با کالاهای مشابه خارجی و حفظ بازارهای بین المللی، اداره کل موظف است با استفاده از تمام ظرفیت های قانونی موجود نسبت به کنترل کیفیت کالاهای صادراتی مشمول اجرای اجباری استاندارد و جلوگیری از صدور کالاهای نامرغوب، اقدام نماید.

۴-۴ به منظور حمایت از مصرف کنندگان و تولید کنندگان داخلی، اداره کل موظف است با استفاده از تمام ظرفیت های قانونی موجود، از واردات کالاهای نامنتطب با استانداردهای ملی، جلوگیری نموده و در زمینه مبارزه با قاچاق کالا و ارز، مشارکت موثر داشته باشد.

۵-۴ اداره کل موظف است با استفاده از تمام ظرفیت های قانونی موجود در زمینه فلزات گرانبها، نسبت به : اجرای استاندارد " ، " نشر آگهی قانونی " ، "علامت گذاری" ، کنترل ، نظارت، انگ گذاری و تعیین عیار " فلزات گرانبها، اقدام نماید

۶-۴ اداره کل موظف است با استفاده از تمام ظرفیت های قانونی موجود در زمینه اوزان و مقیاسها، نسبت به : اجرای استاندارد " ، " نشر آگهی قانونی " ، "علامت گذاری" ، کنترل ، نظارت و آزمون ادواری " وسایل سنجش، اقدام نماید

۷-۴ پس از اجرای اجباری استاندارد در مورد هر نوع محصول، اداره کل موظف است با استفاده از تمام ظرفیت های قانونی موجود نسبت به حسن اجرای استاندارد اجباری، اقدام نموده و با متخلفین این قانون در زمینه های تولید، توزیع و فروش این گونه محصولات ، بدون علامت استاندارد یا با کیفیت پایین از استاندارد یا با تقلب یا با جعل استاندارد، برابر ضوابط و مقررات برخورد نماید

۸-۴ اداره کل موظف است با استفاده از تمام ظرفیت های قانونی موجود، نسبت به " تأیید صلاحیت علمی و فنی و عزل و نصب مدیران کنترل کیفیت " اقدام نماید



اداره کل استاندارد استان آذربایجان شرقی

۹-۴ در صورت طرح شکایت مصرف کننده نسبت به کالای مشمول استاندارد اجباری با کیفیت پایین تر از استاندارد ملی، اداره کل موظف است با استفاده از تمام ظرفیت های موجود، حسب مورد نسبت به الزام تولید کننده، توزیع کننده و / یا فروشنده به جبران خسارت مصرف کننده، اقدام نماید.

۱۰-۴ همه شهروندان در دستیابی به فرصت ها، امکانات و خدمات اداره کل برابرند بنابراین برون سپاری وظایف تصدی گری باید با رعایت کلیه قوانین و مقررات مربوط و بر مبنای امکان رقابت تمامی شهروندان در دستیابی به فرصت ها و امکانات دولتی باشد

۱۱-۴ اداره کل موظف است از طریق اجرای کامل " قوانین و مقررات، روشهای اجرایی، دستورالعمل ها و آیین نامه ها" موجود مربوط به برون سپاری وظایف تصدی گری و ارائه پیشنهادات به موقع به منظور بازنگری موثر آنها، زمینه رقابت سالم و قانونمندی همه ذینفعان را در عرصه ارائه خدمات مزبور، اقدام نماید

۱۲-۴ اداره کل موظف است اطلاعات مربوط به برون سپاری وظایف تصدی گری را به صورت شفاف در دسترس همه قرار دهد. کلیه تصمیمات اداره کل در این زمینه، باید به صورت شفاف و بدون ایجاد هر گونه رانت اطلاعاتی برای اشخاص حقیقی یا حقوقی، با هدف ایجاد رقابت برای شهروندان اتخاذ و اجرا شود.

بخش ۴ - چگونگی اجرای منشور حقوق شهروندی اداره کل

ماده ۵- نظارت بر حقوق شهروندی در سه سطح "فردی"، "عمومی و همگانی" و "دولتی" به شرح زیر صورت می پذیرد:

-در سطح اول از طریق ارائه آموزش و حساسیت لازم به شهروندان

- در سطح دوم از طریق ایجاد آگاهی و حساسیت در شهروندان

- در سطح سوم از طریق بازرسی های ادواری اداره کل، حراست و با همکاری نهادهای نظارتی برون سازمانی و ارجاع به هیات رسیدگی به تخلفات اداری



اداره کل استاندارد استان آذربایجان شرقی

ماده ۶- کمیته موظف است در صورت مشاهده تخلف از قوانین، مقررات و مفاد این مصوبه، نسبت به اصلاح روش ها و انطباق آن ها با مقررات، با بهره گیری از کلیه ظرفیت های قانونی، ابتدا نسبت به آموزش، ارشاد و یا تذکر متخلفان بسته به دلیل بروز تخلف (نظیر آگاه نبودن، سهو و ...) و در صورت تکرار آگاهانه و عامدانه تخلف، متخلفان را به مراجع صالح معرفی نموده و نتیجه اقدامات را به سازمان و سایر مراجع ذیصلاح گزارش نماید

ماده ۷- دبیر موظف است با هماهنگی و همکاری سایر واحد های درون سازمانی یا برون سازمانی، پیشنهاد لازم در خصوص " ساز و کارهای اجرایی، تهیه بسته های آگاه سازی عمومی حقوق شهروندی، نهادینه کردن و احترام به حقوق شهروندان و آموزش عمومی شهروندان " را تهیه و به کمیته ارائه نماید.

ماده ۸- مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این مصوبه با دبیر بوده و کلیه واحد ها موظف به همکاری با دبیر می باشند

ماده ۹- دبیر موظف است هر ۴ ماه یکبار گزارش اقدامات انجام شده در اجرای این مصوبه را به رئیس کمیته صیانت از حقوق شهروندی و سلامت اداری استان و ستاد مرکزی سازمان ارسال نماید