

## مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری (بخش پنجم)

### • حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری

- ۴- دستگاه‌های اجرائی موظفند براساس نوع فعالیت و خدمات، فرم‌های مرتبط را تهیه و به سهولت در اختیار مراجعه‌کنندگان قرار دهند.
- ۵- تمامی تقاضاهای مراجعین (اعم از مکتوب یا الکترونیک)، باید ثبت شده و شماره پیگیری در اختیار آنان قرار داده شود. همچنین دستگاه‌های اجرائی باید به روشنی، مراجعین را با فرآیند رسیدگی، واحد و فرد رسیدگی‌کننده 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، لازم است سریعاً مراتب به اطلاع متقاضی رسانده شده و تکمیل اطلاعات و مدارک از وی درخواست شود.
- ۷- دستگاه‌های اجرائی مکلفند خدمات خود را در همه روزهای کاری و در طول ساعات اعلام‌شده به‌طور پیوسته ارائه دهند و تعطیلی موقت ارائه خدمات در اوقات اداری، حتی به مدت کوتاه مجاز نیست.
- ۸- دستگاه‌های اجرائی باید با بررسی و بازنگری مکرر فرآیندهای ارائه خدمت خود، نسبت به روان‌سازی و حذف رویه‌های زاید یا مخل در خدمت‌رسانی مطلوب به مردم اقدام نمایند.
- ۹- چنانچه کارمند یا مأمور ارائه خدمات عمومی به هر علتی در محل کار خود حاضر نباشد، مقام مافوق او باید ترتیبی اتخاذ کند که ارائه خدمات به مراجعین متوقف یا موقوف به مراجعه مجدد نشود.
- ۱۰- در ساعات مراجعه مردم، همواره باید مقام تصمیم‌گیر و امضاءکننده یا مقامات مجاز از سوی ایشان در محل ارائه خدمت حضور داشته باشد.
- ۱۱- تمامی کارکنان مکلف به راهنمایی و ارائه کمک‌های ضروری به مراجعین هستند و چنانچه تقاضای مراجعین در حیطه وظایفشان نباشد، باید آنها را به نحو مناسب راهنمایی کنند.
- ۱۲- کارکنان دستگاه‌های اجرائی باید از انجام امور شخصی در منظر مراجعین و به‌طور کلی در ساعات اداری اجتناب کنند.

### • 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 اجرائی دارنده اطلاعات، باید نسبت به اصلاح اطلاعات مذکور اقدام نماید. چنانچه فرد و دستگاه درباره صحیح، کامل و روزآمد بودن اطلاعات جمع‌آوری شده اختلاف داشته باشند، فرد می‌تواند از دستگاه بخواهد تا ادعای وی در این زمینه، در پرونده او منعکس شود. چنانچه اطلاعات شخصی وی در اختیار دیگر دستگاه‌های اجرائی قرار گیرد اعتراض فرد نیز باید به آنها منعکس گردد.

- ۲- جمع‌آوری اطلاعات شخصی از افراد توسط دستگاه‌های اجرایی، تنها در حد ضرورت و با استفاده از طرق و وسایل قانونی و شفاف مجاز بوده و استفاده از وسایل و روش‌های غیرقانونی و نامتعارف ممنوع است. این اطلاعات تا حد امکان، باید از خود اشخاص اخذ و جمع‌آوری شود.
- ۳- دستگاه‌های اجرایی باید اطلاعات شخصی افراد را فقط در جهت منظور و هدف اولیه از جمع‌آوری آنها به کار برده و نباید برای اهداف و مقاصد دیگر از آنها استفاده و یا در اختیار سایر دستگاه‌ها و اشخاص غیرمسئول قرار دهند.
- ۴- دستگاه‌های اجرایی باید تدابیر ضروری جهت پیشگیری از مفقود شدن، افشا یا سوء استفاده از اطلاعات افراد، که به مناسبت وظایف و اختیارات خود از آنها مطلع شده‌اند را اتخاذ کنند.
- ۵- رهگیری و شنود ارتباطات اینترنتی، تلفنی و کلامی - حضوری افراد در دستگاه‌های اجرایی ممنوع است و در صورت ضرورت، در چارچوب قوانین مربوطه انجام خواهد گرفت.
- ۶- دستگاه‌های اجرایی مجاز به استفاده از نظارت‌های الکترونیکی مغایر با حریم شخصی افراد نیستند مگر آنکه بر مبنای دلایل قوی، احتمال ارتکاب فعالیت‌های 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 اطلاع مردم و مراجعین برساند.

