

# حقوق شهروندی در نظام اداری

استاد: دکتر رضا دلاوری

## موانع تحقق حقوق شهروندی

امیل سیوران فیلسوف اهل رومانی جمله ای گفته است که سخت باید به آن اندیشید: ناامیدی جمعی مهم‌ترین عامل انهدام ملت‌ها است. ملتی که دچار آن شود هرگز نخواهد توانست دوباره روی پای خود بایستد. من دو راهکار/تکنیک را گاهی (و نه همیشه) برای خودم استفاده می‌کنم و از آن جواب گرفته‌ام که با شما نیز در میان می‌گذارم

راهکار اول: هر گاه مشکلی را مطرح می‌کنم، برای آن راه حل ارائه می‌کنم. این گونه باعث می‌شود که ذهنم را ورزش دهم که راه حل محور باشد و همچنین از تلخی انتقاد بکاهم و دریچه ای رو به حل مساله و روشنایی در کنار نشان دادن یک تاریکی باز کنم

راهکار دوم: اگر مشکلی را در جامعه می‌بینم قبل از آنکه از آن انتقاد کنم. خودم آن را ترک می‌کنم. مثلاً به جای آن که در مورد آشغال ریختن در خیابان صحبت کنم خودم آن را ترک می‌کنم و سپس در مورد آن سخن می‌گویم. اگر نتوانستم آن را رعایت کنم، دیگر انتقاد نمی‌کنم. مثلاً من چون خودم بد رانندگی می‌کنم هیچگاه در جمع از رانندگی بد دیگران یا رفتارهای زشت ترافیکی انتقاد نمی‌کنم چون خودم هنوز تبدیل به یک راننده منظم و قاعده مند نشده‌ام

## نظام آموزشی

داگلاس نورث برنده جایزه نوبل در اقتصاد معتقد است که اگر میخواهید بدانید کشوری توسعه می‌یابد یا نه اصلاً سراغ فناوری کارخانه و ابزاری که استفاده می‌کند نروید اینها را براحتی میتوان خرید یا دزدید یا کپی کرد برای دیدن توسعه بروید در دبستانها و پیش دبستانی ببینید آنجا چگونه بچه ها را آموزش میدهند مهم نیست چه چیزی آموزش می دهند بلکه ببینید چگونه آموزش می دهند اگر کودکان شما را پرسشگر، خلاق، صبور، نظم پذیر، خطر پذیر، دارای روحیه گفتگو و تعامل، دارای روحیه مشارکت جمعی و همکاری بار آورد اینها انسانها و شخصیت هایی خواهند شد که می توانند توسعه ایجاد کنند.

و نظر من این است که آموزش خیلی قبل تر از مدرسه در خانواده ها شروع می شه و برای داشتن کودکانی با ویژگی های مورد نظر آقای داگلاس نورث برای توسعه و آبادانی یک کشور، آموزش والدین مقدم تر است و از مدرسه به تنهایی نمی شود انتظارات آنچنانی داشت  
دکتر محسن رنانی نیز معتقد است:

نظام آموزشی ما یک نظام مکانیکی فرسوده و زنگ زده است که هی پیچ و مهره‌هایش را روغن می‌زنیم بلکه چند گام دیگر دوام بیاورد. آن هم در عصری که نظام‌های آموزشی ارگانیک به پایان خود می‌رسند و عصر نظام‌های آموزشی کاتالیک فرا رسیده است

وقتی برای وزیر پیشین آموزش و پرورش توضیح دادم که چرا می‌گویم عقب‌ماندگیما ریشه در نظام آموزشی ما دارد و برایش گفتم که چگونه بذر توسعه در مدرسه کاشته می‌شود و اکنون با این شیوه‌های آموزشی، اگر بذری هم در درون کودکان باشد می‌خشکانیم. گفت این‌ها حرف‌های مهمی است که باید همه وزرا بشنوند. اما بیچاره هرچه تلاش کرد نشد که این بحث را به هیات دولت ببرد. و بعدها پیام داد که الان دغدغه دولت، آموزش نیست. راست هم می‌گفت دولت الان باید نیمی از انرژی خود را صرف تامین حقوق آخر ماه کارمندان و بازنشستگان و پرداخت یارانه‌ها کند و بقیه انرژی‌اش را هم صرف مراقبت از لنگ پاهایی بکند که برایش می‌بندند، پس دیگر نوبت به نگرانی نسبت به آموزش و پرورش نمی‌رسد

آی معلم‌های عزیز، ما می‌دانیم که شما در این زنگ زدگی بی‌تقصیرید. شما هم در دام یک نظام تدبیر زنگ زده، گرفتار شدید و زنگ زدید، اما شما مراقب کودکان ما باشید مبادا آنان زنگ بزنند. باور کنید مشق شب شیوه ای زنگ زده است، باور کنید املا مغز کودکان ما را زنگ زده می‌کند، باور کنید ارزیابی کودکان بر اساس نمره، سمی است که شخصیت کودکان ما را زنگ نمی‌زند بلکه متلاشی می‌کند، باور کنید رقابت‌هایی که بر سر نمره ایجاد می‌کنید از ترکش‌های جنگی مخرب‌تر است. لطف کنید دیگر به کودکان ما درس ندهید. ما چهل سال است بخش اعظم جوانانمان را درس دادیم و به دانشگاه فرستادیم، اما همه چیز بدتر شد. تصادفات رانندگی مان بیشتر شد، ضایعات نان‌مان بیشتر شد، آلودگی هوای مان بیشتر شد، شکاف طبقاتی مان بیشتر شد، پرونده‌های دادگستری مان بیشتر شد، تعداد زندانیان مان بیشتر شد و مهاجرت نخبگانمان بیشتر شد. پس دیگر دست از درس دادن بردارید. آموزش کودکان ما ساده است ما دیگر به دانشمند نیازی نداریم ما اکنون دچار کمبود مفرط آدم‌های توانمند هستیم

پس لطفاً به کودکان ما فقط زندگی کردن را یاد بدهید. به آن‌ها گفت‌وگو کردن را، تخیل را، خلاقیت را، مدارا را، صبر را، گذشت را، دوستی با طبیعت را، دوست داشتن حیوان را، لذت بردن از برگ درخت را، دویدن و بازی کردن را، رقصیدن و شاد بودن را، از موسیقی لذت بردن را، آواز خواندن را، بوییدن گل را، سکوت کردن را، شنیدن و گوش دادن را، اعتماد کردن را، دوست داشتن را، راست گفتن را و راست بودن را بیاموزید

باور کنید اگر بچه‌های ما ندانند که فلان سلسله پادشاهی کی آمد و کی رفت، و ندانند که حاصل ضرب 114 در 114 چه می‌شود، و ندانند که با پای چپ وارد دستشویی شوند یا با پای راست، هیچ چیزی از خلقت کم نمی‌شود؛ اما اگر آن‌ها زندگی کردن را و عشق ورزیدن را و عزت نفس را و تاب آوری را تمرین نکنند، زندگی

شان خالی خالی خواهد بود و بعد برای پر کردن جای این خالی‌ها، خیلی به خودشان و دیگران و طبیعت خسارت خواهند زد

لطفاً برای بچه‌های ما شعر بخوانید، به آن‌ها موسیقی بیاموزید، بگذارید با هم آواز بخوانند، اجازه بدهید همه با هم فقط یک نقاشی بکشند تا همکاری را بیاموزند، بگذارید وقتی خوابشان می‌آید بخوابند و وقتی مغزشان نمی‌کشد یاد نگیرند. لطفاً بچگی را از کودکان ما نگیرید. اجازه بدهید خودشان ایمان بیاورند، دین را در مغز آنان تزریق نکنید، فرصت ایمان آزادانه و آگاهانه را از آنان نگیرید، زبان‌شان را برای نقد آزاد بگذارید، آنان را از وحشت آنچه شما مقدس می‌پندارید به لکنت زبان نیندازید. بگذارید خودشان باشند و از اکنون نفاق را و ریا را در آن‌ها نهادینه نکنید

اکنون که شما و ما و فرزندان ما همگی اسیر یک نظام آموزشی فرسوده هستیم، دستکم هوای هم را داشته باشیم، نداشته‌ها و تنگناها و غم‌ها و عقده‌های خود را به کلاس‌ها نبرید. ترا به خدا در کلاس‌های تان خدایی کنید نه ناخدایی. شاید خدا به شما و ما رحم کند و از این زندان خودساخته رهایمان سازد.

## جامعه فاقد کودکی

جامعه ایرانی جامعه‌ای است که بدون گذار از دوره کودکی، بزرگ، پیر و فرسوده می‌شود. ایرانیان دوره مدرن (البته به دور از استثناها) بدون اینکه کودکی را دریافته باشند به بزرگسالی قدم نهاده‌اند. ایرانی‌ها به لحاظ شخصیتی، کودکی را خوب دریافته‌اند و به لحاظ اجتماعی هم جامعه بی‌کودکی هستند. در کنار افراد بی‌کودکی، ما خانواده بی‌کودکی و مدرسه بی‌کودکی هم داریم. و البته نظام سیاسی ما نیز یک نظام بی‌کودکی است

در واقع، بیشتر برنامه‌ها و احکام قانونی آنها در خصوص حوزه‌های زیربنایی نظیر سدسازی، راه، برق، آب، مخابرات و مواردی از این دست است و بعد درباره آموزش عالی و کمتر درباره آموزش ابتدایی. اما هیچ استراتژی، هدفگذاری و برنامه‌ای برای کودکی ایرانیان در ذهن سیاستگذاران نبود است. گویی ایرانیان کودکی ندارند یا نمی‌خواهند.

البته این نکته قابل ذکر است که آموزش و پرورش در ایران متولی دوره کودکی (صفر تا 7 سالگی) نیست، بلکه متصدی بعد از دوره کودکی است. اما فراموش نکنیم که بر اساس دیدگاه بسیاری از روانشناسان، بیش از 80 درصد از ظرفیت‌های دوران کودکی قبل از دبستان قابل هدایت و مدیریت است و تنها ممکن است 20 درصد از آن در دبستان شکل بگیرد

به دیگر سخن ما درباره بیش از 80 درصد از ظرفیت کودکانمان، هیچ برنامه‌ای نداریم و این ظرفیت به طور خودبه‌خودی و تصادفی در ارتباطات مختلف کودک با محیط به صورت غیر جهت‌دار پر می‌شود و شکل می‌گیرد

گیرد. در یک کلام: ظرفیت وجودی کودکان ما به صورت تصادفی شکل می‌گیرد. این که پدر و مادرشان کی باشد، کجا ساکن باشند، بچه‌های اطرافشان چگونه باشند، شغل پدرشان چه باشد، مهد کودک بروند یا نه و مربی مهدشان چه رفتاری داشته باشد و نظایر این‌ها به طور تصادفی شخصیت کودک ما را شکل می‌دهد

فرهنگ سازی ابتدائی را از خود شروع کنیم

برای ساخت جامعه ای ایده آل فرهنگ مردم نقش عمده ای دارد. مردم ما هستیم و جامعه کشور ماست.

فرهنگ سازی مثبت و سازنده هدف همه ماست. با رعایت جملات ساده زیر میتوان نقش موثری در این مهم داشت. تعریف اجمالی و مختصر از فرهنگ: انسان موجودی است که با تمام موجودات و حیوانات غیر هم نوع خود تفاوت‌های اساسی دارد، از جمله تفاوت‌ها، گروه جوئی، زیست اجتماعی، سخن گفتن، ابزارسازی، اندیشمندی و هدف داری می‌باشد. ساده‌ترین عنصر زندگی جمعی کنش اجتماعی است که مجموعه حرکات مشخصی است که فرد برای تحقق هدف نسبت به فرد دیگر نشان می‌دهد. کنش اجتماعی دربرگیرنده برخورد‌های اجتماعی است، که در نهایت خواسته یا ناخواسته به حفظ جامعه و استقرار نظم در آن کمک می‌کند و بازخورد آن نقش بسزائی در رفاه عمومی و آسایش و آرامش همگانی دارد که در کل با عنوان فرهنگ عامه شناخته می‌شود. در این گزارش قصد دارم با بیان مروری بر بعضی از رفتار و کنش‌ها به زبان عامیانه، ساده و پیش پا افتاده در قالب جملات خودمانی و بعضاً تکراری برای خوانندگان محترم به نوعی تأکید کنم که باید فرهنگ سازی را از خود خویشتن شروع کنیم و با عمل به آنها به ساخت جامعه ای ایده آل که همانا هدف همه ماست کمک کنیم. جالب خواهد بود اگر شما نیز با بیان نظرات و پیشنهادات مفید و سازنده که احتمالاً از قلم افتاده باشد به پربار بودن مطلب کمک نمائید. قبلاً از لحن بیان و روزمرگی و عدم رعایت نکات دستوری و ادبی جملات پوزش می‌خواهم. (1) در وسط پیاده رو نیستیم و مشغول گفتگو با کسی شویم، به بیان ساده: سد معبر نکنیم. (2) روی دیوارهای کیوسک تلفن و ایستگاه اتوبوس و... شعار، یادگاری یا ناسزا ننویسیم. (3) در برخورد با جنس مخالف محو اندام و احتمالاً برجستگی‌های بدن آنها نشویم. (4) آب دهانمان را زمین نیاندازیم. (5) ته مانده سیگار و خوراکی‌ها را زمین نریزیم. (6) در مورد کسی قضاوت عجولانه نکنیم. (7) فینگلیش تایپ نکنیم. (8) در ساعات پایانی شب، در خانه یا معابر عمومی، آلودگی صوتی ایجاد نکنیم. (9) هر چیزی را برای خود می‌پسندیم برای دیگران نیز روا داریم. (10) اگر در رابطه با موضوعی اطلاعات نداریم، عاقلانه است که سکوت کنیم. (11) احتیاجی نیست بعد از سبقت گرفتن به سرنشینان ماشین بغلی نگاه کنیم! (12) از سر عقده، کینه یا حسادت و... روی ماشین کسی خط نیاندازیم. (13) وقتی چراغ برای اتومبیل‌ها، سبز است، ما عابران از عرض خیابان عبور نکنیم، حتی اگر ترافیک نباشد. (14) داخل تاکسی با موبایل صحبت نکنیم. (15) به دختر و پسری که دست در دست قدم میزنند زل نزنیم، آنها هم آدمند و شاید عاشق! (16) برای بالا رفتن خودمان از شانه

های دیگری استفاده نکنیم!**17**) در غذاخوریها به میزهای کناری و بقیه مشتری ها که غذا میخورند نگاه نکنیم.**18**) اگر با کسی شوخی می کنیم متقابلاً ظرفیت جواب را داشته باشیم.**19**) هر روز یا لاقلاً یک روز در میان حمام کنیم تا موجب آزار کسی نباشیم!**20**) باور کنیم که محیط زیست دستشویی عمومی نیست!**21**) رک گوئی را با بی ادبی و بی احترامی یکی ندانیم.**22**) ادعا نداشته باشیم. حرفهایمان را با عمل به اثبات رسانیم.**23**) حتی به کوچکتر از خودمان هم احترام بگذاریم.**24**) به داخل خانه ای که درش باز است نگاه نکنیم.**25**) بعد از اتمام غذا صندلی مان را سر جایش بگذاریم.**26**) وقتی کسی را با دوربین عکاسی یا فیلمبرداری میبینیم با تجمع بیجا مزاحم کارش نشویم.**27**) بر روی آثار باستانی، تاریخی و حتی درختان یادگاری ننویسیم.**28**) راهنما زدن در حین رانندگی نشانه افت شخصیت ما نیست!**29**) در دانشگاه یا محیط کار اگر زن و مرد یا دختر و پسر را مشغول صحبت دیدیم. خیره نشویم.**30**) در صف عابر بانک برای حفظ حریم شخصی و امنیتی دیگران، فاصله مناسب بگیریم.**31**) دیر آمدن دلیلی بر باکلاس بودن نیست، وقت شناس باشیم.**32**) نگذاریم بوی دهانمان کسی را آزرده کند!**33**) به کسی که قدش بلند است، نگوئیم دراز و به کسی که قدش کوتاه است، کوتوله نگوئیم!**34**) حیوانات اهلی و خیابانی را اذیت نکنیم. اگر می ترسیم از آنها دوری کنیم.**35**) وقتی افرادی با عقب ماندگی ذهنی یا رفتاری می بینیم، به آنها زل نزنیم و ترحم نوزیم!**36**) سی دی خواننده ها و فیلم ها و کتاب های نویسندگان را به صورت اصل تهیه کنیم و به زحماتشان احترام بگذاریم.**37**) وقتی در صف هستیم پارتی بازی نکنیم و دوستان و آشنایان را بدون نوبت وارد صف نکنیم.**38**) انتقاد از افراد را رو در رو بگوئیم و پشت سر کسی حرف نزنیم.**39**) احترام گذاشتن به گیاه خواران و مسخره نکردن آنها، احترام به اعتقادات آنهاست.**40**) موقع سلام کردن و آشنا شدن با دیگران چند دقیقه هم شده، عینک آفتابی را از چشمان برداریم.**41**) به زمین خوردن افراد در خیابان نخندیم.**42**) از اتومبیل زباله به بیرون پرتاب نکنیم حتی زباله های ریز و کوچک.**43**) به هیچکس نگاه از بالا به پائین نداشته باشیم. خودمان را برتر مطلق ندانیم.**44**) در رستوران های شلوغ برای گرفتن جا، بالای سر کسانی که در حال غذاخوردن هستند رژه نرویم تا غذایشان تمام شود.**45**) اگر آدرس را دقیقاً بلد نیستیم، راهنمایی نکنیم!**46**) هنگام پیاده شدن از تاکسی در را محکم نبندیم.**47**) با کفش پاشنه بلند به کوه نرویم! کفش مناسب برای هر مکان بپوشیم.**48**) هنگام خمیازه جلو دهانمان را بگیریم! هیچکس علاقه ای به دیدن دندان های ما ندارد.**49**) وقتی متوجه موضوعی نمی شویم با مسخره کردن آن خودمان را توجیه نکنیم.**50**)

## ضعف جامعه مدنی

نهادهای مدنی محصول جامعه مدرن هستند. در جامعه سنتی نهاد مدنی نمی-بینید اما نهادهای اقتصادی، فرهنگی، سیاسی و اجتماعی می-بینید چون در جامعه روستایی ارتباطات نه بر مبنای داوطلبانه بودن بلکه بر مبنای سنت روستا است. در نگاه دقیق-تر نهاد مدنی با شکل-گیری جامعه مدنی به وجود می-آید و جامعه مدنی با وجود نهادهای مدنی شکل می-گیرد

زمانی که جامعه به سمت مدرن شدن حرکت کرد، ساختارهای قدیمی کارکردهای خود را از دست دادند، به همین دلیل، باید ساختارهای جدید در جامعه ایجاد می-شد. دوره عبور جامعه از حالت سنتی به مدرن دوره گذار نامیده می-شود که در آن نهادهای مدنی به تدریج تشکیل شدند. تقسیم کار جهانی و ارتباط مستمر اعضای جامعه مدرن یکی از تفاوت-های اصلی جوامع امروزی با جوامع سنتی گذشته است

رنانی گفت: اعضای جوامع سنتی به شکل موزائیکی در کنار هم زندگی می-کردند و ارتباط ارگانیکی با هم نداشتند زیرا یک حکومت مرکزی این اعضا را به هم مرتبط می-کرد، اما در یک جامعه مدرن قطعات مختلف یک کالا، در کشورهای مختلف تولید می-شود و در چنین شرایطی ارتباطات نقش مهمی خواهد داشت. او گفت: در دنیای سنتی اقتدار حکومت بالاست و اقتدار جامعه پایین است، اما در جوامع مدرن و توسعه یافته اقتدار جامعه بالاست و اقتدار حکومت در برابر جامعه پایین است. حکومت آمریکا اقتدارش در برابر جامعه مدنی پایین است. در دوره گذار از سنت به مدرنیته است که تحول رخ می-دهد و اقتدار حکومت کم شده، اقتدار نهادهای مدنی بیشتر می-شود

وی افزود: در این جاب-جایی-ها اگر نهادهای مدنی شکل نگیرند، دچار اضمحلال می-شویم. در دنیای مدرن مهم است که جامعه مدنی اقتدار یابد. اگر اقتدار جامعه بالا نرود، در شرایطی که اقتدار دولت پایین آمده، دچار فروپاشی و درهم ریزی می-شویم. برای اقتدار باید قدرت باشد. نهادهای اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و اجتماعی که به وجود آمدند، قدرت دارند اما برای تبدیل شدن قدرت به اقتدار، نیازمند نهادهای مدنی هستیم یعنی نهادهای فرهنگی، سیاسی، اجتماعی، اقتصادی باید بتوانند از جنس نهاد مدنی هم باشند تا بتوانند قدرت را به اقتدار تبدیل کنند. برای مثال ما مزرعه-های سنتی را منحل می-کنیم و کشت و صنعت مدرن راه اندازی می-کنیم. اینها قدرت اقتصادی دارند اما اگر تشکل مدنی نداشته باشند، نمی-توانند قدرت اقتصادی خود را علیه دولت و جلوگیری از فشار دولت، استفاده کنند. وقتی می-توانند اقتدار داشته باشند که کارآفرینان دارای قدرت اقتصادی بین خود نهاد مدنی تشکیل دهند. این ابزار تبدیل قدرت به اقتدار است

او بیان کرد: وقتی جامعه آزاد داریم که جامعه مدنی با اقتدار داشته باشیم و نهادهای مدنی توانسته باشند قدرت را به اقتدار تبدیل کنند. نهادهای مدنی هستند که قدرت-های پراکنده را به اقتدار سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی تبدیل می‌کنند. هر نهاد مدنی حتماً یک نهاد اجتماعی است اما هر نهاد اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی نمی‌تواند نهاد مدنی باشد. حزب یک نهاد مدنی سیاسی است

ها نهادهای مدنی اجتماعی هستند. در یک نگاه کلی می‌توان گفت نهادهای جامعه که شامل NGO سمن-ها و نهادهای اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی هستند، قدرت جامعه را تشکیل می‌دهند. این مجموعه-ها به همراه سایر نهادهای قدرت مثل اطلاعات، دانش، ثروت و منابع طبیعی که دست این نهادهاست، قدرت جامعه را شکل می‌دهند. نهادهای مدنی قدرت دست نهادهای چهارگانه را به اقتدار تبدیل می‌کنند

درباره نهادهای مدنی مشکلی که وجود دارد، این است که به دلیل رانت-های ناشی از پول نفت نهادهای مدنی فرایند بلوغ خود را طی نمی‌کنند. اگر نهادهای مدنی سازماندهی پیدا کنند که هدف-ها را اولویت-بندی کنند و منابع را تخصیص عقلانی دهند، در فعالیت-های خود استمرار ایجاد کنند، تقسیم کار کنند و بر فعالیت اعضا نظارت کنند، قطعاً به مرحله بلوغ می‌رسند، اما اگر این اتفاقات رخ ندهد، نهاد مدنی به سازمان تبدیل نمی‌شود

مشکل در ایران این است که نهادهای مدنی بالغ نمی‌شوند و یکی از دلایل اصلی این مسئله رانت-های نفتی بوده است که سمت نهادهای مدنی می‌آیند که خوشبختانه به علت کاهش درآمدهای دولت در ایران، این مسئله به طور طبیعی از بین می‌رود. بودجه-های سرشاری که به حوزه-های مختلف تخصیص می‌دادند، دیگر نیست و نهادهای مدنی باید تمرین کنند که روی پای خود بایستند و با هم همکاری و مدارا داشته باشند

رنانی تأکید کرد: هیچ توسعه و دموکراسی پایداری شکل نمی‌گیرد، مگر اینکه نهادهای مدنی بالغ شکل بگیرند و از بی-شکلی بودن به سمت سازماندهی بروند. 10 هزار سمن تشکیل دادیم، اما چون این حرکت هیجانی بود و به سمت عقلانیت نرفت، ارتباطات مستمر شکل نگرفت و با اندک تغییری این 10 هزار سازمان مردم‌نهاد محو شدند

رنانی با اشاره به شکل-گیری نهادهای مدنی مجازی عنوان کرد: در حال حاضر در ایران نهادهای مدنی مجازی در حال شکل-گیری هستند و جامعه مدرن به سمت حکومت مجازی می‌رود چنانچه طبق پیش-بینی-ها پول هم به سمت دیجیتال شدن رفت. شاید 10 سال قبل پیش-بینی کردم که تا 20 سال دیگر پول حذف می‌شود امروز پیش-بینی می‌کنم در چند سال آینده پول کاغذی از ساختار مبادلات حذف خواهد شد



نخستین کشور اروپایی در ماه جاری اعلام کرد پول کاغذی کاملاً حذف شده است و به سمت پول دیجیتال می‌رود. این پول را دولت تولید می‌کند، اما به سرعت به سمت پول دیجیتالی می‌رویم که مردم آن را تولید کرده‌اند. در حال حاضر فضاهاى مجازى مستعد شکل‌گیری نهادهای مدنی مجازی هستند وى تصریح کرد: در گروه‌های مجازی فعلی، انبوهی از اطلاعات وجود دارد، اما چون سازماندهی ندارند، هیچ کاری نمی‌توانند بکنند. نیروی انسانی دارد، اطلاعات می‌چرخد، قدرت اطلاع‌رسانی دارد، اما اقتدار ندارد. اگر بخواهیم نهادهای مدنی مجازی بالغ شوند، باید شروع به سازماندهی کنیم. هر گروه تلگرامی که به 10 نفر رسید، حتماً هیات مدیره تشکیل شود. در این گروه‌ها رأی‌گیری شود. با تشکیل هیات مدیره، قدرت سازماندهی دست ما می‌آید. می‌توانیم افرادی را که قواعد بازی را رعایت نمی‌کنند، حذف کنیم و به تدریج گروه تلگرامی تبدیل به نهاد مدنی مقتدر می‌شود

رنانی در پایان سخنرانی خود تأکید کرد: مهم‌ترین آفتی که در ایران داریم، این است که نهاد مدنی بالغ نداریم. نهاد مدنی در برابر نهادهای زیادی که در دنیای مدرن شکل گرفته است، بسیار کم داریم. همین نهادهای کم نیز بالغ نشده‌اند و همچنان به صورت نابالغ فعالیت می‌کنند

## دولت رانتیر

دولت رانتخوار یا دولت تحصیلدار به دولت‌هایی گفته می‌شود، که از منابع مستقل مالی به جز مالیات از جامعه برخوردار بوده و بنابراین با استقلال بیشتری می‌توانند سیاست‌ها و خواست‌های دولتی را به اجرا گذارند. ماهیت دولت رانتیر به گونه‌ای است که در آن جامعه وزنه قابل اعتنایی به‌شمار نمی‌رود، چرا که دولت در سایه دریافت رانت‌ها از خارج (با فروش نفت یا هر ماده خام دیگر) دیگر به منابع داخلی درآمد (مالیات‌ها، عوارض و صدور کالاهای صنعتی و...) احساس نیاز نمی‌کند

1- افزایش استقلال دولت از جامعه: با دریافت رانت توسط دولت، دولت دیگر نیازی به منابع داخلی مثل مالیات، عوارض و... ندارد 2- بی‌نیازی دولت از ایجاد دموکراسی و ممانعت از توسعه سیاسی که این امر خود نتیجه استقلال دولت است که سبب می‌شود دولت مردم را در قدرت مداخله ندهد و وقتی دولت به مردم فشار مالی وارد نکند پس دموکراسی راهم برای جامعه قایل نمی‌شود و مانع از توسعه سیاسی و استقرار دموکراسی در جامعه می‌شود 3- تضعیف توان استخراجی و بازتوزیعی دولت: یکی از وظایف دولت، استخراج منابع از داخل جامعه و توزیع مجدد آنست که میزان موفقیت در آن ملاکی برای سنجش کارایی آن دولت است که غالباً دولتهای رانتیر در این عرصه ضعیف‌اند. که سبب ایجاد اختلال در رویه دموکراتیک و نابرابری اجتماعی در جامعه و عدم پیگیری صحیح سیاست‌ها توسط دولت‌ها می‌شود

2- رشد روحیه رانتخواری در اقتصاد: تمام استعدادهای جامعه به فعالیت‌های مربوط به رانت تخصیص می‌یابد به جای نوآوری و پرداختن به فعالیت‌های مولد و درچنین شرایطی درآمدافراد به جای اینکه به کار و فعالیت تولیدی وابسته باشد به شانس و موقعیت آنها در ساختار بروکراسی دولتی بستگی دارد اقتصادمصرفی: درچنین دولتی، واردات عظیم کالاهای مصرفی و تجملی صورت می‌گیرد در صورتی که تولید در جامعه کم است و جامعه صرفاً به مصرف‌کننده کالا و خدمات تبدیل می‌شود افزایش هزینه‌های دولت: رانت دریافتی توسط دولت در اقتصاد داخلی هزینه می‌شود سرمایه‌گذاریهای کلان در اقتصاد داخلی با ارائه خدمات رایگان یا ارزان باعث افزایش هزینه دولت می‌شود

## خویشاوند سالاری

نپوتیسم و فامیل پروری یکی از مصادیق شایع فساد اداری است که به تبعیض و جایگزینی رابطه به جای ضابطه دلالت دارد. در فرایند پارتی‌بازی فرد یا افرادی با دسترسی‌ها و قدرت اعمال نظر در یک اداره، نهاد یا سازمان دولتی یا خصوصی، به نفع یکی از اقوام نسبی یا سببی یا دوستان و نزدیکان خود یا فردی که به دلیل ارتباط با او به صورت شخصی از طرق مادی یا معنوی منتفع می‌شوند (در افواه عمومی: کسی که «آشنا» است) اعمال نفوذ می‌کنند. این اعمال نفوذ می‌تواند به برتری‌دادن منافع شخصی به منفعت سازمان منجر شود و به عنوان مثال در اعمال نفوذ برای تصدی یک سمت، دریافت تسهیلات، ارتقا یا برنده شدن در یک مناقصه یا مزایده برای کسی که «آشنا» است نمود پیدا کنند.

در تاریخ صدها مورد در مذمت و نکوهش «نپوتیسم» دیده شده و به همین دلیل حدود صد و اندی سال پیش در قانون اساسی و متمم قانون اساسی مشروطه نصب برادران و اعمام و بنی اعمام و وابستگان خاندان قاجاریه به مشاغل وزارت منع گردیده و مجلس زیر بار نرفته که کامران میرزا عمو و پدرزن محمدعلی شاه وزیر جنگ شود و از کابینه دولت بر سر کار خواستند پدر زن و عم شاه را بر کنار سازد و کابینه هم این کار را کرد. در زمان سلطنت محمدرضا شاه مردم از ارجاع مشاغل دولتی به خواهران و دامادهای شاه ناراضی بودند می‌گویند حاج میرزا ابراهیم خان کلانتر شیرازی که با خیانت به لطفعلی خان زند آخرین شهریار زندیه و بستن دروازه‌های شهر شیراز بر روی او به نابود شدن وی و بر تخت سلطنت نشستن آغا محمدخان خواجه یاری کرد و به دلیل همین خدمت بزرگ به سر سلسله قاجار پست صدراعظمی دولت جدید قاجاریه و لقب اعتمادالدوله را از آغا محمدخان قاجار دریافت داشت مرد زیرک و سیاست و لایق و موقع شناسی بود و برونیر و اولیویه نمایندگان دولت فرانسه که در پایان قرن 18 به ایران آمده و با او دیدار کرده‌اند از ذکاوت و آگاهی به امور سیاسی تعریف‌ها کرده‌اند. اما نقطه ضعف او فامیل‌بازیش بود که خارجی‌ها این شیوه را «نپوتیسم» می‌گویند. او فرزندان، دامادها، برادران، عموها، دایی‌ها، پسرخاله‌ها و پسرعموهای متعدد داشت که آنان را چه در دوران

سلطنت آغا محمدشاه و چه جانشین او فتحعلی شاه به مقامات مهم کشوری و بیشتر والیگری چهار ایالت ایران و بیگلر بیگی گری 45 ولایت ایران گذاشته بود. روزی یک حاجی اصفهانی که مورد آزار و ستم و غارتگری و بدچشمی و خیال تعرض به نوامیس حکمران اصفهان قرار گرفته بود به تهران گریخت و با آشنایانی که در دربار و دولتخانه داشت به نزد اعتمادالدوله شرفیاب شد و از ظلم و ستم حکمران اصفهان برادر صدراعظم شکایت کرد. معمولاً اعتمادالدوله مثل وزیر راه و شهرسازی امروز و وزیر صنعت و معدن و تجارت کنونی مردم را داخل آدم نمی‌دانست و آنان را به زور به حضور می‌پذیرفت. حاجی اصفهانی دختر خاله ای داشت که جزو صیغگان حرم فتحعلی شاه بود و اعتمادالدوله ناچار به پذیرفتن او شد. وقتی وی شرح مظالم و غارتگری ها و اخاذی‌های حاکم اصفهان که برادر صدراعظم بود را به عرض رساند. ابراهیم خان که آن روز خیلی کسل و بد اخلاق بود سرش فریاد زد: مرتیکه من به خاطر تو که نمی‌آیم برادرم را عوض کنم. حاجی اصفهانی با لهجه مخصوص خود گفت: حاج آقا کارهای آقا داداشت و بال گردنت می‌شود صدراعظم کمی فکر کرد و گفت: من کاری نمی‌توانم بکنم. اصلاً چرا نمی‌روی شیراز؟ آنجا که دیگر داداشم نیست. حاجی گفت قربان آنجا داماد حضرتعالی تشریف دارند. صدراعظم گفت: چرا نمی‌روی تبریز؟ عرض کرد آنجا پسرعموی حضرتعالی سمت ایالت دارند گفت برو مشهد عرض کرد آنجا عمو جانتان افتخار حضور دارند حاجی اعتمادالدوله از عصبانیت از جا پا شد فریاد کشید مرتیکه نفهم یا با من احتجاج (جر و بحث) می‌کنی، پاشو برو قزوین، عرض کرد آنجا هم دست پسرخاله تونه، همه قوم و خویش های حضرت اشرف به پشتگری جنابعالی پدر مردم را سوزانده‌اند. حاجی گریه‌اش گرفت گفت: والا اگه عرق دین و میهن نداشتم می‌رفتم خارجه عملگی می‌کردم. نمی‌دانید اقوام حضرتعالی چه چموش‌هایی هستند

در سراسر مملکت پدر مردم را سوزانده‌اند، گفت: مرتیکه الدنگ حیف که حاجیه خانم دختر خاله است که اهل حرم شاهنشاه قبله عالم هستند سفارشت را کرده‌اند. اصلاً بیا تجارتت را ببر رشت، استرآباد، ارومیه، کرمانشاه، همدان. گفت حضرت صدراعظم از تمام این شهرها راپورت گرفته‌ام. همه فرزندان و دامادها و پسرخاله‌ها و پسرعمه‌ها و پسرعموها آنجاها را در اختیار دارند. گفت: پدر سوخته بی‌شرف، خسته‌ام کردی اصلاً تو آدم مشکوک و مزخرفی هستی، همه‌اش نفوس بد می‌زنی برو جهنم بتمرگ آنجا خیال همه را راحت کنم حاجی بذله گو و حاضر جواب گفت: فکر کردم با مرگ موش خودکشی کنم برم آنجا دیدم آنجا هم جای راحتی نیست. چون ابوی جنابعالی آنجا جا خوش کرده‌اند

سخنان حاجی به قدری منطقی و صحیح بود که ابتدا خود صدراعظم و همه حاضران شروع به خندیدن کردند و قرار شد صدراعظم او را در تهران تحت حمایت خود بگیرد که او هم بر کار تجارت خود برسد

اما این جریان چندان طول نکشید و فتحعلی شاه به دلایل مختلف بر اعتمادالدوله مشکوک شد و غضب کرد و خود او را در دیگ آبجوش جوشاند و تمام افراد خانواده او را یا کشت یا برکنار کرد یا خواجه کرد عرض کردم نپوتیسم در ایران سابقه زیاد دارد و زمامدار عاقل و با درایت کسی است که خویشاوند سالاری را در امور سیاسی و دولتی فراموش کند و شایسته سالاری را برگزیند.

### **سنت برادر سالاری**

- 1- **هاشمی (محمد هاشمی)**
- 2- **خاتمی (علی خاتمی، محمد رضا خاتمی)**
- 3- **احمدی نژاد (داوود احمدی نژاد)**
- 4- **روحانی (حسین فریدون)**

## تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

فصل اول: اصول و مبانی

- ماده 1- اصول و مبانی حقوق شهروندی در نظام اداری منبعت از منشور حقوق شهروندی عبارتند از
- 1- اداره شایسته امور کشور بر پایه قانون مداری، کارآمدی، پاسخگویی، شفافیت، عدالت و انصاف توسط همه مسئولین و کارکنان دستگاه های اجرایی الزامی است
  - 2- 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
  - 3- 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
  - 4- 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
  - 5- امکان دسترسی مستمر شهروندان به مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی برای پاسخگویی و ارائه راهنمایی های لازم در چارچوب وظایف محوله
  - 6- الزام به ارائه و انتشار مستمر اطلاعات غیرطبقه بندی شده و مورد نیاز شهروندان توسط دستگاه های اجرایی
  - 7- 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
  - 8- امکان بهره گیری غیرتبعیض آمیز شهروندان از مزایای دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی، فرصت های آموزشی و توانمند سازی کاربران در نظام اداری
  - 9- 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 2- مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری عبارتند از

1- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی

2- حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات

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

4- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری

5- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد

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

7- حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری

8- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافق ها، معاملات و قراردادهای اداری

9- حق اشخاص توانخواه در برخورداری کامل و سریع از امتیازات خاص قانونی

10- حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات

11- 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 3- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی

1- 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

2- دستگاه های اجرایی مکلفند محیط ارائه خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب و شرایط حاکی از احترام به

مراجعین را فراهم نمایند

3- در مکان های ورودی و خروجی دستگاه های اجرایی، رعایت حرمت مراجعین ضروری است و در موارد

خاصی که بازرسی مراجعین ضرورت داشته باشد باید تا حد ممکن به جای بازرسی بدنی، از وسایل و تدابیر

بازرسی نامحسوس و الکترونیکی استفاده شود

4- 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

5- 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

6- رفتار توأم با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین در هر شرایطی باید رعیات و کرامت انسانی آنان حفظ گردد

ماده 4- حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات

1- 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 توجیه صورت می گیرد، تبعیض محسوب نمی شود

2- 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

3- 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

4- 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

5- 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

6- 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

7- 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 5- حق مصون بودن از تبعیض در نظام ها، فرآیندها و تصمیمات اداری

**1-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**

**2-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**

**3-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 6- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری**

**1-مردم حق دارند شخصاً و یا از طریق نماینده قانونی خود به خدمات دستگاه های اجرایی، دسترسی آسان و سریع داشته باشند**

**2-دستگاه های اجرایی باید نهایت تلاش خود را به کار گیرند تا دسترسی مردم به خدمات آنها به طریق غیرحضور و یا استفاده از خدمات دولت الکترونیک و به طور کلی ابزارها و فنآوری های نوین انجام گیرد. تضمین کیفیت این دسترسی از نظر سرعت، امنیت و پایین بودن هزینه با دستگاه مربوط خواهد بود**

**3-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

**4-دستگاه های اجرایی موظفند بر اساس نوع فعالیت و خدمات، فرم های مرتبط را تهیه و به سهولت در اختیار مراجعه کنندگان قرار دهند**

**5-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

**6-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



- 7- 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**
- 8- دستگاه های اجرایی باید با بررسی و بازنگری مکرر فرآیندهای ارائه خدمت خود، نسبت به روان سازی و حذف رویه های زاید یا مخل در خدمت رسانی مطلوب به مردم اقدام نمایند**
- 9- چنانچه کارمند یا مأمور ارائه خدمت عمومی به هر علتی در محل کار خود حاضر نباشد، مقام مافوق او باید ترتیبی اتخاذ کند که ارائه خدمات به مراجعین متوقف یا موقوف به مراجعه مجدد نشود**
- 10- در ساعات مراجعه مردم، همواره باید مقام تصمیم گیر و امضا کننده یا مقامات مجاز از سوی ایشان در محل خدمت حضور داشته باشد**
- 11- تمامی کارکنان مکلف به راهنمایی و ارائه کمک های ضروری به مراجعین هستند و چنانچه تقاضای مراجعین در حیطة وظایفشان نباشد باید آنها را به نحو مناسب راهنمایی کنند**
- 12- کارکنان دستگاه های اجرایی باید از انجام امور شخصی درمنظر مراجعین و به طور کلی در ساعات اداری اجتناب کنند**
- ماده 7- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد**
- 1- 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**
- 2- 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**
- 3- 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**
- 4- 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**

- 5- 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
- 6- 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
- 7- در صورت ضرورت برای اعمال نظارت الکترونیکی و نصب دوربین، دستگاه اجرایی باید مراتب را با هشداری مکتوب و استفاده از علایم قابل رؤیت، به اطلاعات مردم و مراجعین برساند
- 8- حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز
- 1- 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
- 2- در راستای تحقق نظارت واقعی مردم، دستگاه های اجرایی باید به طور سالانه، گزارش عملکرد خود را در دسترس عموم قرار دهند
- 3- با رعایت قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات مصوب سال 1388 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
- 4- به موجب ماده (10) 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
- 5- 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
- 6- 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

7-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

8-دستگاه های اجرایی مکلفند فرآیند انجام کار مراجعین را به صورت مرحله به مرحله، از طریق مقتضی نظیر

ارسال پیامک به اطلاع آنها برسانند

9-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

10-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

11-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

12-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 9- حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری

1- 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

2- 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

3- 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

4- 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

5- 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 جويا شوند و نتایج آن را به طور منظر در اصلاح فرایندها و تشویق و تنبیه کارکنان خود مورد استفاده قرار دهند

6- دستگاه های اجرایی می بایست حسب شرایط، نسبت به راه اندازی، استقرار و یا روزآمد کردن سیستم های ارتباط دوسویه نظیر صندوق پیشنهادها و انتقادات، پست صوتی و درگاه (پرتال) سازمانی، به منظور ارائه شناسنامه خدمات و فعالیت ها و اخذ دیدگاه های مردم اقدام نمایند

ماده 10- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافق ها، معاملات و قراردادهای اداری

1- 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

- 2- قراردادهایی که شروط زیر در آنها گنجانده شوند، اجحاف آمیز تلقی می گردند**
- الف - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی طرف مقابل خود را به انجام یا عدم انجام کاری متعهد می سازد که پیش از انعقاد قرارداد هیچ فرصتی برای آگاه شدن از مفاد آن شرط نداشته است
- ب - شرطی از سوی دستگاه اجرایی که طرف مقابل آن به دلیل کهولت سن، بیماری، ناتوانی ذهنی، فشارهای روانی، کم سواد، بی سواد یا جهل نسبت به امور مرتبط، از ارزیابی مفاد یا آثار آن ناتوان باشد
- ج - شرطی که به موجب آن، هیچ نسخه ای از قرارداد در اختیار طرف دیگر قرارداد قرار نمی گیرد
- د - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز می سازد تا در زمان تحویل کالا یا ارائه خدماتی که قرارداد آن قبلاً منعقد شده است، به تشخیص خود و رأساً قیمت را افزایش دهد
- هـ - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی، حق مراجعه به مراجع قضایی را از طرف دیگر سلب نماید
- و - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز بداند هر زمان که بخواهد یک طرفه قرارداد را فسخ کند بدون آنکه خسارت عادلانه ای از این بابت به طرف دیگر قرارداد بپردازد
- ز - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را حتی در صورت ارتکاب تقصیر، از مسئولیت معاف سازد
- ک - شرطی که به موجب آن، حقوق معنوی ناشی از مالکیت های فکری، بدون پرداخت بهای عادلانه به دستگاه اجرایی منتقل شود
- ل - شرطی که بدون وجود هر گونه توجیه معقول، استفاده طرف قرارداد از تضمین یا بیمه ای که به موجب مقررات به نفع او برقرار شده است را غیرممکن یا بسیار دشوار سازد
- 3- واحدهای حقوقی، امور قراردادها 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 11- حق اشخاص توان خواه در برخورداری از امتیازات خاص قانونی**
- 1- دستگاه های اجرایی مکلفند مطابق مفاد آیین نامه اجرایی ماده (2) قانون جامع حمایت از حقوق معلولان (شماره 14277/ت 31960 هـ مورخ 1384/3/9 و اصلاحیه آن به شماره 45515/ت 47457 ک مورخ 1391/3/8)، به سرعت دسترسی اشخاص توان خواه (معلول) به محیط های ارائه خدمت را از جمیع جهات تسهیل کنند**
- 2- 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**
- 3- 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**

**4-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 12- حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات**

**1-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**

**2-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**

**3-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**

**4-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**

**5-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 13- حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه های اجرایی و کارکنان آنها**

**1-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**

**2-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**

**3-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 مبالائی 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 غیرمعارف امکانات و سایل به اشخاص وارد می شود**

**4-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 14- 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

1- 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

2- 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

3- خدمات و درخواست های اداری تنها در محیط اداری مطالبه شده و از درخواست خدمت توسط کارکنان در خارج از محیط اداره اجتناب شود

4- 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

5- 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 15- قلمرو شمول مصوبه

تمامی دستگاه های اجرایی موضوع بند (ب) ماده (1) قانون برگزاری مناقصات مصوب سال 1383 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 16- مسئولیت و فرآیند اجرا

1- 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 (1) ماده (25) قانون مدیریت خدمات کشوری و سایر موارد ابلاغی، انجام دهند

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

ماده 17- ایجاد میز خدمت

1- 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

2- واحدهای مدیریت عملکرد، بازرسی و رسیدگی به شکایات یا عناوین مشابه در دستگاه های اجرایی موظفند هر 3 ماه یک بار گزارشی از عملکرد "میز خدمت" را به بالاترین مقام دستگاه ارائه دهند

ماده 18- مسئولیت راهبری و نظارت



- 1- 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
  - 2- 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
  - 3- 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
  - 4- 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
  - 5- 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
  - 6- سازمان اداری و استخدامی کشور موظف است با همکاری مرکز آمار ایران سالیانه نسبت به اجرای طرح افکار سنجی و سنجش میزان رضایت مردم از عملکرد دستگاه های اجرایی در سطوح ملی و ساتانی اقدام و نتایج به دست آمده را به تفکیک دستگاه ها و استان ها به هیأت وزیران ارائه نماید
- ماده 19- ضمانت اجرا
- نقض یا عدم رعایت حقوق و الزامات مندرج در این مصوبه و دستورالعمل های آن؛ در چارچوب ماده (20) آیین نامه اجرایی قانون رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان، حسب مورد از مصادیق بندهای ماده (8) 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 1- در مورد مراکز و مؤسسات کارگزاری موضوع تبصره ذیل ماده (15) این تصویبنامه مطابق مقررات و ضوابط اعطای مجوز مربوطه اقدام خواهد شد

تبصره 2- اجرای این ماده نافی حقوق قانونی مردم برای مراجعه و طرح شکایات احتمالی در سایر مراجع قانونی و قضایی نمی باشد