



شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر



منشور حقوق شهروندی در نظام اداری

اقدامات مهم جهت اجرای اثر بخشی شفاف‌های عمومی و همگانی مربوط به مفاد منشور، حقوق شهروندی در نظام اداری بشرح زیر می باشد.

۱- تشویق و ترغیب کارکنان خوش برخورد، پیگیری و پاسخگو به مراجعین و تذکر به

افراد متمدن در این موضوع و نیز ملاحظه آن شاخصها در انتصاب و ترفیعات.

۲- ساده، شفاف و قابل دسترس بودن بخشنامه ها، دستورالعملها و مکاتبات اداری و پرهیز از هرگونه تبعیض در ابلاغ نامه ها و اجرای آنها.

۳- تصمیم گیری بر مبنای ادله معتبر و استنادهای قانونی و اعلام آن به مراجعین.

۴- اعلام هزینه های احتمالی دریافتی از مراجعین (همراه با مستندات قانونی) و پرهیز از دریافت مدارک، اطلاعات و پرهیز از دریافت مدارک، اطلاعات و مبالغی مازاد بر تکالیف قانونی سازمانی از مردم در صورت هزینه بر بودن ارائه خدمت.

۵- انجام وظایف در مدت زمانی قانونی یا ابلاغ شده و پرهیز جدی از پذیرش درخواست های اداری در خارج از محیط اداری و یا ساعات غیر اداری.

۶- ارائه مناسب راهنمایی های لازم به مراجعین توسط کارکنان حتی در صورتی که تقاضای مراجعین در حیطه وظایفشان نباشد.

۷- ارائه خدمات بطور پیوسته و در همه روزها و ساعات کاری اعلام شده و پرهیز از تعطیلی ارائه خدمات در اوقات اداری حتی به مدت کوتاه و موقت با حضور دائم کارمند یا مامور ارائه خدمت مربوطه و نیز حضور مستمر مقام تصمیم گیر در ساعات مراجعه مردم.

۸- اجتناب کارمندان از انجام امور شخصی در منظر مراجعین و بطور کلی در ساعات اداری.

۹- پرهیز از اعمال سلیقه در اجرای قوانین و مقررات توسط مدیران و کارکنان.

۱۰- رعایت دقیق ساعت کار اداری و ارائه خدمات در تمام ساعات اداری.

۱۱- انجام یکسان و بدون تبعیض فرایندهای انجام کار نسبت به همه مراجعین.

۱۲- انطباق اقدامات و تصمیمات اداری با برنامه های از قبل اعلام شده به مردم و ارائه نسخه ای از تصمیمات اداری اتخاذ شده به مراجعین ذی نفع با درج نکات و الزامات ذیل:

الف- تاریخ و شماره تصمیم

ب- مشخصات متقاضی

ج- مستندات قانونی و استدلال های منجر به تصمیم اتخاذ شده.

د- مفاد اصلی تصمیم

و- نام و سمت صادر کننده ابلاغیه



۱۳- ملاقات عمومی مدیران با مردم و رسیدگی به درخواستها و شکایات مردمی و پاسخ به سئوالات آنها و اعلام روز و ساعت مورد نظر در پورتال و دفتر کار مدیران.

۱۴- اطلاع رسانی مرحله ای فرایند انجام کار به مراجعین حضوری و غیر حضوری توسط کارکنان.

۱۵- دریافت پیشنهادهای و انتقادهای نقض قوانین و مقررات و تا خلاف اداری کارکنان از مردم.

۱۶- وجود فضای تحمل نظرات مخالف در واحدهای اداری و فراهم کردن امکان بیان نظرات انتقادی و در چارچوب قانون از سوی مراجعین.

۱۷- رسیدگی موثر ، منصفانه و سریع به شکایات و انتقادهای مردم حتی با امکان استفاده مردم از وکیل در مراحل رسیدگی اداری.

۱۸- پاسخ همراه با مدارا، سعه صدر و اخلاق مناسب کارکنان اداری به مراجعینی که مدعی اند در حق آنها ظلم شده است.

۱۹- جبران سریع و موثر خسارات وارده به مردم در اثر کوتاهی و کم کاری واحدهای اداری و کارکنان مطابق فصل دهم از کتاب پنجم قانون مجازات اسلامی.

۲۰- پرهیز از شنود ارتباطات حضوری و غیر حضوری افراد توسط کارکنان.

۲۱- رعایت پاکیزگی و نظافت فضای اداری.

۲۲- رعایت حرمت مراجعین به هنگام ورود و خروج به محل کارکنان.

۲۳- برگزاری جلسات توجیهی مدیریت با کارکنان بطور ماهیانه در واحد سازمانی در خصوص رعایت دستوالعملهای طرح تکریم ارباب رجوع و حقوق شهروندی



۲۴- استفاده از ادبیات محترمانه و غیر تحکیم آمیز در تمامی مکاتبات اداری (اطلاع رسانی ، دعوتنامه ، آگهی ، ابلاغ نامه ها ، هشدارها

۲۵- اطلاعات مورد نیاز به مردم میبایست از طریق موارد زیر در انجام گیرد:

- نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و معرض دید مراجعین و نیز تارنما (سایت) و درگاه (پورتال) اینترنتی .
- راه اندازی خط گویا.
- نصب نام ، پست سازمانی و رئوس وظایف متصدیان انجام کار در محل استقرار آنان

۲۶- در راستای تحقق نظارت واقعی مردم ، دستگاههای اجرایی باید بطور سالانه گزارش عملکرد واحد خود را در دسترس عموم قرار دهند.

۲۷- رعایت آرامش ، آداب و نزاکت در گفتار و رفتار با مراجعین.

۲۸- قراردادهایی که شروط زیر در آنها

گنجانده شوند، اجحاف آمیز تلقی میگردند:

- ✓ - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی طرف مقابل خود را به انجام یا عدم انجام کاری متعهد میسازد که پیش از انعقاد قرارداد هیچ فرصتی برای آگاه شدن از مفاد آن شرط نداشته است.
- ✓ شرطی که به موجب آن، هیچ نسخهای از قرارداد در اختیار طرف دیگر قرارداد قرار نمیگیرد.
- ✓ شرطی از سوی دستگاه اجرایی که طرف مقابل آن به دلیل کهولت سن، بیماری، ناتوانی ذهنی، فشارهای روانی، کم سواد، بیسوادی یا جهل نسبت به امور مرتبط، از ارزیابی مفاد یا آثار آن ناتوان باشد.
- ✓ شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را حتی در صورت ارتکاب تقصیر، از مسؤولیت معاف سازد.
- ✓ شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز میسازد تا در زمان تحویل کالا یا ارائه خدماتی که قرارداد آن قبلاً منعقد شده است، به تشخیص خود و رأساً قیمت را افزایش دهد.