



منشور حقوق مراجعه کنندگان

- ۱- ارائه خدمات به مراجعین می بایست بر پایه صداقت، انصاف، ادب و دور از هرگونه اتهام یا عناوین مجرمانه و بر اساس نظم و انضباط، وجدان کاری و پرهیز از هرگونه سهل انگاری باشد.
- ۲- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه اسلامی از حقوق مراجعین می باشد و باید بر پایه عدالت و فارغ از هرگونه تبعیض ناروا از جمله جنسیتی، قومی، فرهنگی، مذهبی و نوع وضعیت جسمی باشد.
- ۳- رعایت اصل رازداری و امانتداری و حفظ حریم خصوصی در مورد تمامی اطلاعات مربوط به مراجعین الزامی است.
- ۴- امکانات و تسهیلات مناسب (در حد متعارف) به گونه ای می بایست ارائه گردد که شرایط حاکی از احترام به ارباب رجوع فراهم آید.
- ۵- امکان دسترسی آسان و سریع و مستمر مراجعین به کارکنان دستگاه های اجرایی برای پاسخگویی و ارائه راهنمایی های لازم در چارچوب وظایف محوله از حقوق شهروندان است.
- ۶- دسترسی آسان به فرم ها و مراحل انجام کار و حذف قوانین دست و پا گیر از حقوق مراجعین است.
- ۷- اطلاعات می بایست صحیح، به روز، به موقع و کامل به مراجعین ارائه گردد.
- ۸- بخشنامه ها، رویه ها، تصمیمات و فرآیندهای کاری مطابق با آخرین نسخه باید در اختیار مراجعین قرار گیرد.
- ۹- امکان بهره گیری مراجعین از مزایای دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی در نظام اداری (در حد امکان) فراهم آید.
- ۱۰- مراجعین هیچ گونه هزینه ای بابت انجام خدمات پرداخت نمی نمایند، در مواردی که مطابق مقررات، باید هزینه ای دریافت شود مراتب با ذکر مستند قانونی به مراجعین اعلام گردد.
- ۱۱- مراجعین حق برخورداری از اعمال بی طرفانه قوانین و مقررات را دارند و هرگونه درخواست اداری از سوی مراجعین صرفاً در محیط و ساعات اداری قابل پذیرش است.
- ۱۲- حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرایندهای اداری از حقوق شهروندان می باشد.
- ۱۳- دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات و پیشنهادات حق مراجعین است.

