

مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری (بخش هفتم)

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

- ۱- هر فردی حق دارد در صورت مشاهده یا اطلاع از تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات در هر یک از دستگاه‌های اجرایی، موارد مشاهده یا اطلاع خود را به مراجع نظارتی درون سازمانی و برون سازمانی گزارش کند.
- ۲- شهروندان حق دارند تا سیاست‌ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه‌های اجرایی را نقد نموده و نظر انتقادی خود را در چارچوب مقررات ابراز کنند.
- ۳- دستگاه‌های اجرایی به آزادی بیان نظرهای شخصی، ارزیابی‌های انتقادی و پیشنهادهای اصلاحی مراجعین و رسانه‌ها احترام گذاشته و فضای تحمل نظرات مخالف را در درون خود نهادینه کنند
- ۴- دستگاه‌های اجرایی باید از نصب هرگونه آگهی در محیط‌های اداری که مراجعین را از بیان نظر انتقادی منع کرده یا بترساند، اجتناب کنند.
- ۵- دستگاه‌های اجرایی موظفند هنگام ورود مراجعین، برگ 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 جویا شوند و نتایج آن را به طور منظم در اصلاح فرآیندها و تشویق و تنبیه کارکنان خود مورد استفاده قرار دهند.
- ۶- دستگاه‌های اجرایی می‌بایست حسب شرایط، نسبت به راه‌اندازی، استقرار و یا روزآمد کردن سیستم‌های ارتباط دوسویه نظیر صندوق پیشنهادهای و انتقادات، پست صوتی و درگاه (پورتال) سازمانی، به منظور ارائه شناسنامه خدمات و فعالیت‌ها و اخذ دیدگاه‌های مردم اقدام نمایند.

• حق مصون بودن از شروط اجحاف‌آمیز در توافقات، معاملات و قراردادهای اداری

- ۱- دستگاه‌های اجرایی باید از تحمیل قراردادهای اجحاف‌آمیز به مردم خودداری کنند. منظور از قرارداد اجحاف‌آمیز قراردادی است که به موجب آن دستگاه اجرایی با استفاده از موقعیت برتر خود یا ضعف طرف مقابل، شرایط غیرعادلانه‌ای را به ایشان تحمیل کند.
- ۲- قراردادهایی که شروط زیر در آنها گنجانده شوند، اجحاف‌آمیز تلقی می‌گردند:
 - الف - 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.
 - ب - شرطی از سوی دستگاه اجرایی که طرف مقابل آن به دلیل کهولت سن، بیماری، ناتوانی ذهنی، فشارهای روانی، کم‌سواد، بی‌سواد یا جهل نسبت به امور مرتبط، از ارزیابی مفاد یا آثار آن ناتوان باشد.
 - ج - شرطی که به موجب آن، هیچ نسخه‌ای از قرارداد در اختیار طرف دیگر قرارداد قرار نمی‌گیرد.
 - د - 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.

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 عادلانه‌ای از این بابت به طرف دیگر قرارداد بپردازد.

ز - شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را حتی در صورت ارتکاب تقصیر، از مسؤولیت معاف سازد.
ک - شرطی که به موجب آن، حقوق معنوی ناشی از مالکیت‌های فکری، بدون پرداخت بهای عادلانه به دستگاه اجرایی منتقل شود.

ل - شرطی که بدون وجود هرگونه توجیه معقول، استفاده طرف قرارداد از تضمین یا بیمه‌ای که به موجب مقررات به نفع او برقرار شده است را غیرممکن یا بسیار دشوار سازد.
ث - واحدهای حقوقی، امور قراردادهای و یا عناوین مشابه در دستگاه‌های مشمول این مصوبه مکلفند بر اساس مفاد این ماده نسبت به بازبینی و اصلاح فرم قراردادهای خود اقدام نمایند.

• حق اشخاص توان خواه در برخورداری از امتیازات خاص قانونی

- ۱- دستگاه‌های اجرایی مکلفند مطابق مفاد آیین‌نامه اجرایی ماده (۲) قانون جامع حمایت از حقوق معلولان (شماره ۱۴۲۷۷/ت/۳۱۹۶۰ هـ مورخ ۹/۳/۱۳۸۴ و اصلاحیه آن به شماره ۴۵۵۱۵/ت/۴۷۴۵۷ ک مورخ ۸/۳/۱۳۹۱)، به سرعت دسترسی اشخاص توان خواه (معلول) به محیط‌های ارائه خدمت را از جمیع جهات تسهیل کنند.
- ۲- دستگاه‌های اجرایی باید در ساختمان‌ها و محیط کاری خود، علائم و اشکالی را که برای اشخاص توان خواه به آسانی قابل فهم و خواندن باشد نصب کنند.
- ۳- دستگاه‌های اجرایی باید حسب میزان و نوع مراجعات اشخاص توان خواه، آموزش‌های کافی را به کارکنان خود در خصوص نحوه رفتار با این مراجعه‌کنندگان ارائه دهند.
- ۴- دستگاه‌های اجرایی باید سامانه‌ها و فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات خود را جهت استفاده مستقلانه اشخاص توان خواه از خدمات آنها ارتقاء دهند.

