

## موارد مرتبط با وظایف اداره کل توسعه منابع انسانی پیرامون حقوق شهروندی در نظام اداری

- ماده (۶) حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری:  
بند (د) - رعایت دقیق ساعت کار اداری و ارائه خدمات در تمام ساعت کار اداری:

بر اساس ماده (۸۷) قانون مدیریت خدمات کشوری، ساعات کار کارمندان دولت چهل و چهار (۴۴) ساعت در هفته می‌باشد که ترتیب و تنظیم ساعات کار ادارات با پیشنهاد سازمان اداری و استخدامی کشور، از اختیارات هیأت محترم وزیران می‌باشد و تغییر ساعت کار کارمندان در موارد ضروری با رعایت سقف مذکور با دستگاه ذی ربط و سیر مراحل تعیین شده می‌باشد. بنابر تبصره (۲) ماده (۸۷) قانون یاد شده، با توجه به شرایط جغرافیایی و منطقه‌ای و فصلی، دستگاه‌های اجرایی می‌توانند با موافقت هیأت محترم وزیران، ساعات کار خود را به ترتیب دیگری تنظیم نمایند. همچنین به تصریح تبصره (۳) ماده مذکور، کلیه دستگاه‌های اجرایی استانی موظفند ساعات کار خود را در شش (۶) روز هفته تنظیم نمایند.

در راستای مدیریت مصرف برق در دستگاه‌های اجرایی در فصل تابستان (ماه‌های تیر و مرداد) و تغییر ساعات کار دستگاه‌های اجرایی در (۹) استان خوزستان، بوشهر، هرمزگان، سیستان و بلوچستان، کرمان، فارس، یزد، ایلام و سمنان مصوبه شماره ۴۰۱۷۶/ت۴۰۵۴۳۹۲-هـ مورخ ۱۳۹۶/۰۴/۱۱ هیأت محترم وزیران ابلاغ شده است. شایان ذکر است برابر بند (۱) مصوبه فوق الذکر، به تشخیص شرکت‌های توزیع برق به استانداری‌های مذکور اجازه داده می‌شود ساعات کار ادارات و دستگاه‌های دولتی بانک‌ها، شهرداری‌ها و سایر مؤسسات عمومی غیر دولتی را با رعایت قوانین مربوط از ساعت ۶:۳۰ تا ۱۳:۳۰ تنظیم نمایند.

- ماده (۳) حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی:  
بند (۲) - دستگاه‌های اجرایی مکلفند محیط ارائه خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب و شرایط حاکی از احترام به مراجعین را فراهم نمایند.

بند (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.

فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری - حقوق مردم

ماده (۲۵): مدیران و کارمندان دستگاه‌های اجرایی، خدمتگزاران مردم هستند و باید با رعایت موازین اخلاق اسلامی و اداری و طبق سوگندی که در بدو ورود اداء نموده و منشور اخلاقی و اداری که امضاء می‌نمایند وظایف خود را به نحو احسن در راه خدمت به مردم و با در نظر گرفتن حقوق و خواسته‌های قانونی آن‌ها انجام دهند.

ماده (۲۶): دستگاه‌های اجرایی مکلفند مردم را با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاه‌های اجرایی آشنا نموده و از طریق وسایل ارتباط جمعی به ویژه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران سطح آگاهی عمومی در این زمینه را ارتقاء داده و اطلاعات لازم را به نحو مطلوب و مناسب در اختیار مردم قرار دهند.

ماده (۲۷): مردم در استفاده از خدمات دستگاه‌های اجرایی در شرایط مساوی از حقوق یکسان برخوردارند، دستگاه‌های اجرایی موظفند حداکثر ظرف سه ماه، مراحل زمان و کیفیت و استاندارد ارائه خدمات و تغییرات آن‌ها را مستند و شفاف نموده و از طرق مختلف به اطلاع مردم برسانند و در صورت بروز هر گونه تخلف، مسئولین دستگاه‌های اجرایی مسئولیت پاسخگویی به مردم و شکایت آنان را به عهده خواهند داشت.

بر اساس مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۰۲/۱۰ شورای عالی اداری، تکالیف و اقدامات دستگاه‌های اجرایی در خصوص طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری، ابلاغ شده است. به استناد مفاد مصوبه مذکور و در راستای طرح تکریم ارباب رجوع تغییرات لازم در محل استقرار کارکنان ستاد مراجعات به منظور دسترسی آسان و راحت‌تر مراجعین و همچنین فراهم آوردن امکانات رفاهی از قبیل صندلی انتظار، تلفن داخلی و نیز نصب و در معرض دید قرار دادن منشور اخلاقی کارکنان وزارت کشور در مبادی ورودی صورت پذیرفته است. در اجرای مواد (۱۲)، (۱۳) و (۱۴) مصوبه یاد شده، جهت تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق و برخورد قانونی با مدیران و کارکنانی که موجب نارضایتی مردم می‌گردند، اطلاعات و نظرات ارباب رجوع بر اساس فرم‌های نظرسنجی اخذ و مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد.