

برنامه ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد

(مصوب ۱۳۸۲/۱۲/۲۰ هیأت وزیران)

هیأت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۰ بنا به پیشنهاد شماره ۱۶/۸۸ ک مورخ ۱۳۸۲/۰۲/۱۶ نهاد ریاست جمهوری و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی "برنامه ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد" را به شرح زیر تصویب نمود:

۱- ارتقای سلامت نظام اداری از طرق زیر تحقق می یابد:

الف - شفاف سازی انجام امور و فعالیتها و افزایش پاسخگویی

ب - افزایش رضایتمندی خدمت گیرندگان و احقاق حقوق و احترام به ارباب رجوع

ج - برقراری نظام شایسته سالاری در انتخاباتها و انتصاب ها

د - بهبود فرهنگ عمومی و تقویت نظارت مردمی

ه - بهبود فرهنگ سازمانی و تقویت ارزشهای دینی و اخلاقی در رفتار سازمانی و شغلی کارکنان

و - تقویت مشارکت و فعالیت بخشهای غیردولتی با رفع موانع انحصاری در فعالیتهای اقتصادی، اجرایی و توسعه ای کشور

ز - تدوین نظام حقوقی مؤثر برای پیشگیری و مبارزه با فساد و افزایش سلامت در اتخاذ تصمیمات، اقدامات و فعالیتهای سازمانهای دولتی و عمومی.

۲- به منظور پیشگیری از بروز فساد در کلیه دستگاهها، سازمانهای دولتی و عمومی و مؤسسات و سازمانهای وابسته به آنها و ارتقای سلامت در نظام اداری و اجرایی کشور، کلیه دستگاههای مشمول این برنامه موظفند لوایح مورد نظر ذیل را برای تسری، اصلاح یا اطلاق قوانین انجام و ظرف یکسال پس از ابلاغ این برنامه به هیأت وزیران ارائه نمایند:

الف - قانون تجارت در جهت اصلاح وظیفه نظارتی مجامع عمومی شرکت ها و هیأت مدیره ها وزارت بازرگانی.

ب - قانون محاسبات عمومی کشور در جهت اصلاح تعریف شرکتهای دولتی و دایره شمول آنها و نحوه انجام معاملات (وزارت امور اقتصادی و دارایی).

ج - قانون مالیاتهای مستقیم در جهت الزام کلیه اشخاص به ارائه صورت درآمد و هزینه و ایجاد ضمانت اجرایی قوی برای اظهار صحیح مؤدیان و افزایش ریسک اظهار ناصحیح مؤدیان (وزارت امور اقتصادی و دارایی).

د - قوانین مربوط به بازار سرمایه از جمله قانون تأسیس سازمان بورس اوراق بهادار در جهت ممنوعیت استفاده از اطلاعات قبل از انتشار عمومی آن و ممنوعیت معاملات کارگزاران و کارمندان بورس (وزارت امور اقتصادی و دارایی).

ه - قانون راجع به منع مداخله وزراء و نمایندگان مجلسین و کارمندان در معاملات دولتی و کشوری - مصوب ۱۳۳۷ - در جهت رفع ابهام و کاهش اشخاص مشمول و تصریح موارد استثنای آن (وزارت امور اقتصادی و دارایی).

و - قانون تشدید مجازات ارتشاء، اختلاس و کلاهبرداری - مصوب ۱۳۶۷ - در جهت افزایش ریسک و ظرفیتهای قانونی مقابله با مرتکبان فساد (وزارت دادگستری).

ز - لایحه تشدید مجازات سوءاستفاده کنندگان از اطلاعات منتشر نشده و نیز افشای غیرقانونی اطلاعات اشخاص نزد دستگاههای مختلف (وزارت اطلاعات با همکاری وزارت دادگستری).

ح - لایحه حمایت از مخبران و شهود (وزارت اطلاعات).

ط - لایحه ضد انحصار و رانت خواری (وزارت امور اقتصادی و دارایی).

ی - لایحه شایسته سالاری و همچنین انتخاب و انتصاب مدیران با تأکید بر تعیین صلاحیت تخصصی مدیران و کارمندان واحدهای بازرسی، نظارتی و امور مالی و دستگاههای مشمول این برنامه و مکانیزمهای ارزیابی آنها (سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور).

ک - لایحه نحوه پاسخگویی به مردم و تأمین و تولید اطلاعات مورد نیاز دستگاه ها و واحدهای نظارتی و بازرسی (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور با همکاری وزارت اطلاعات).

ل — لایحه ممنوعیت ارائه گزارش ناقص یا غیرواقعی به دستگاهها و واحدهای نظارتی و بازرسی و مدیران عالی‌نظام (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور با همکاری وزارتخانه‌های اطلاعات و امور اقتصادی و دارایی).

م — لایحه معاضدت قضایی در زمینه تبادل اطلاعات مالیاتی و گمرکی با حداقل ۳۰ کشور دارای بالاترین روابط تجاری با کشور (وزارت امور اقتصادی و دارایی با همکاری وزارتخانه‌های امور خارجه و دادگستری).

ن - لایحه هدفمند کردن یارانه ها با تأکید بر شفاف سازی آنها (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور).

س — لایحه خصوصی سازی در جهت تقویت مشارکت و فعالیت بخشهای غیردولتی و افزایش رقابت در فعالیتهای اقتصادی کشور (وزارت امور اقتصادی و دارایی).

ع - لایحه ضد فساد (ستاد ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد با همکاری سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و دستگاههای عضو ستاد).

ف - لایحه اصلاح قانون استخدام کشوری با رویکرد تأثیر سلامت اداری و میزان رضایت ارباب رجوع بروضعیت استخدامی و حقوق و مزایای کارکنان و مدیران.

۳ — کلیه دستگاهها و سازمانهای دولتی و عمومی و مؤسسات و سازمانهای وابسته به آنها موظفند بر اساس برنامه‌هایی که سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور پیرامون موارد ذیل تنظیم و پس از تصویب در شورای عالی اداری ابلاغ می‌نماید اقدامات لازم را برای اجرای آنها به عمل آورند:

الف - کوچک سازی و کاهش تصدی‌گری دستگاه ها و رفع و حذف تمرکزهای غیرضروری و به طور همزمان گسترش حیطه نظارت و اعمال حاکمیت دولت.

ب — ساده سازی و رفع پیچیدگیهای غیرضرور در ساختارها، فرآیندها، مناسبات و بوروکراسی حاکم بردستگاهها و کاهش رابطه رودررو بین کارکنان و خدمت گیرندگان با تأکید بر تسریع در انجام امور.

ج — شفاف سازی حیطه وظائف، اختیارات و نحوه انجام امور و فعالیت واحدها و دستگاههای اجرایی با تأکید بر توسعه آگاهیهای همگانی در خصوص حقوق، وظائف و تکالیف مربوط به کارکنان واحدها و دستگاهها.

د - بهبود نظامهای جذب و به کارگیری کارکنان با تأکید بر ورود و حضور شایسته‌ترین افراد و ایجاد نظامهای تشویقی برای کارکنان شایسته و دارای سلامت در نظام اداری جهت تداوم خدمت کارکنان و بستر سازی آموزشی و فرهنگی لازم برای افزایش سطح اخلاق و وجدان کاری کارکنان دستگاهها.

ه - ارتقای سطح برخورداریهای کارکنان و بهبود کیفیت زندگی آنان به ویژه منطقی نمودن سطح حقوق و مزایای کارکنان متناسب با تخصص، اهمیت، نقش و کیفیت عمل آنان.

و — بهبود و افزایش پاسخگویی در قبال تصمیمات و اقدامات مربوط و افزایش آگاهی عمومی نسبت به عملکرد دستگاهها و ایجاد فرصت طرح انتقادات و ارزیابیهای مردم از آنها با همکاری رسانه‌های جمعی از جمله سازمان صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران.

ز - تعیین شاخصهای استاندارد فعالیت، شاخصهای سلامتی و رتبه‌بندی دستگاهها جهت سنجش میزان سلامتی آنها.

۴ - وزارتخانه‌های کشور و فرهنگ و ارشاد اسلامی موظفند بررسیها، تسهیلات، اقدامات، همکاریها و هماهنگیهای لازم را در خصوص توانمندسازی و حمایت از سازمانهای غیردولتی و مطبوعات در زمینه پیشگیری و مبارزه با فساد را با رعایت مصالح نظام و در چارچوب قوانین و مقررات مربوط معمول دارند.

۵ — مسؤولیت پیشگیری از فساد و سالم سازی در هر یک از دستگاههای مشمول این برنامه با وزیر یا بالاترین مقام اجرایی دستگاه می‌باشد که با رعایت قوانین و مقررات مربوط آن را انجام می‌دهد.

۶— به منظور ارتقای سلامت نظام اداری در دستگاههای اجرایی و پیگیری و اجرای این تصویبنامه، کمیته‌ای به ریاست وزیر یا بالاترین مقام مسئول دستگاه و معاونان ذی‌ربط تشکیل می‌گردد. یکی از معاونان دستگاه از طرف بالاترین مقام مسئول دستگاه به عنوان دبیر کمیته انتخاب شده و به عنوان رابط دستگاه مربوط در جلساتی که هر ماه یک بار از طرف "ستاد ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد" تشکیل می‌گردد شرکت خواهد نمود.

تبصره - کلیه دستگاهها موظفند در چارچوب آیین‌نامه "هماهنگی و ارتقای واحدها و دستگاههای نظارتی" ابلاغی به شماره ۴۱۵۷۵ مورخ ۱۳۸۱/۹/۲ ستاد ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، اقدام نمایند.

۷— دستگاه های مشمول برنامه موظفند در چارچوب قوانین و مقررات مربوط کلیه معاملات خود را در چارچوب آیین‌نامه شفاف سازی اطلاعات که از سوی "ستاد ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد" تصویب و ابلاغ می‌گردد، انجام دهند.

۸- کلیه دستگاههای مشمول برنامه موظفند بر اساس شاخصهای سلامتی و رتبه‌بندی‌هایی که از سوی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تنظیم و ابلاغ می‌شود، وضعیت دستگاه را از نظر شیوع، کاهش و یا زمینه‌های بروز فساد از طریق نظرسنجی از مردم و شکایات مردم به دفاتر بازرسی ارزیابی و گزارش لازم را در خصوص وضعیت موجود به صورت ادواری به "ستاد ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد" ارائه نمایند.

۹- ستاد ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد حداقل دارای دو کمیته پیشگیری و مقابله با فساد خواهد بود.

تبصره ۱- هر یک از کمیته‌ها با حضور معاونان دستگاههای ذی‌ربط تشکیل خواهد شد.

تبصره ۲- کمیته مقابله با فساد با حضور معاون وزارت اطلاعات، دبیر ستاد مرکزی مبارزه با قاچاق، رئیس بازرسی ویژه دفتر رئیس جمهور معاون سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و با مسئولیت دبیر ستاد تشکیل خواهد شد.

۱۰- به منظور مقابله با فساد در نظام اداری، ستاد ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد لایحه "ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد" را تدوین و به هیأت دولت ارائه خواهد نمود.

۱۱- پیگیری و نظارت بر حسن اجرای این برنامه به عهده ستاد ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد می‌باشد.

۱۲- مسئولیت برنامه‌ریزی، ایجاد و هماهنگی بین دستگاهها برای همکاری با مجامع بین‌المللی در زمینه برگزاری اجلاس بر عهده ستاد ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد خواهد بود.

محمد رضا عارف - معاون اول رئیس جمهور

نقشه راه اصلاح نظام اداری مبتنی بر سیاستهای ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی)

(مصوب ۱۳۹۳/۰۱/۲۰ شورای عالی اداری)

نقشه راه اصلاح نظام اداری مبتنی بر: سیاستهای ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی) (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری)

تمامی وزارتخانه‌ها، مؤسسات، شرکت‌ها، نهادهای عمومی غیردولتی و استانداری‌ها شورای عالی اداری در یکصد و شصت و دومین جلسه مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۱۴، بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و در راستای تحقق سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مد ظله العالی) به منظور ارتقای نقش تسهیل گری و هدایت گری دولت و انجام اصلاحات در نظام اداری کشور، «نقشه راه اصلاح نظام اداری» مشتمل بر ۸ برنامه به شرح سند پیوست (ممه‌ور به مهر دبیرخانه شورای عالی اداری) را تصویب نمود.

ماده ۱- عناوین برنامه ها:

۱- مهندسی نقش و ساختار دولت

۲- توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

۳- خدمات عمومی در فضای رقابتی

۴- مدیریت سرمایه انسانی

۵- فناوری های مدیریتی

۶- توسعه فرهنگ سازمانی

۷- صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری

برنامه هفتم : " صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری:

الف : هدف

* افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی به میزان ۱۰ درصد

* افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری از ۲۴ به ۳۵

* افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی به میزان حداقل ۷ درصد نسبت به وضع موجود

ب : سیاست های کلی

* شفافیت سازی و آگاهی بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تاکید بر دسترسی آسان و ضابطه مند مردم به اطلاعات صحیح (بند ۱۸)

* ارتقای سلامت اداری و رشد ارزش های اخلاقی در آن از طریق اصلاح فرآیندهای قانونی و اداری، بهره گیری از امکانات فرهنگی و بکارگیری نظام موثر پیشگیری و برخورد با تخلفات (بند ۲۴)

* حفظ حقوق مردم و جبران خسارت های وارده به اشخاص حقیقی و حقوقی در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری (بند ۲۳)

اقدامات تحقق برنامه صیانت از حقوق مردم و ارتقای سلامت اداری

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	تهیه، تصویب و اجرای مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری و تکریم ارباب رجوع	* سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور * معاونت حقوقی رئیس جمهور	شورای عالی اداری	تهیه : پایان سال ۱۳۹۴ اجرا: مستمر	*وزارت کشور * وزارت دادگستری	-
۲	تهیه، تصویب و اجرای ضوابط جبران خسارت وارده به مردم در اثر قصور و تقصیر	*سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	* هیأت وزیران	تهیه : پایان سال ۱۳۹۴ اجرا: مستمر	-وزارت دادگستری	-
۳	تهیه و استقرار نظام جامع ارتقای سلامت و پیشگیری و کنترل فساد اداری	*سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	شورای عالی اداری	تهیه : پایان سال ۱۳۹۴ اجرا: مستمر	* دستگاه های اجرایی	-
۴	سنجش میزان رضایتمندی مردم از دستگاه های اجرایی و رتبه بندی آنها (صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری)	*سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور * استانداری ها * معاونت حقوقی رئیس جمهور	شورای عالی اداری	سالانه	* دستگاه های اجرایی	-
۵	افزایش اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری	* دستگاه های اجرایی	-	مستمر	- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	-

ج: پیامدها و دستاوردها

* تأمین حقوق شهروندی و افزایش اعتماد عمومی

* ارتقای سلامت و کاهش فساد اداری

* کاهش وقوع تخلفات اداری

۸- نظارت و ارزیابی

ماده ۲- تکالیف و مسئولیت‌ها:

الف) معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور مکلف است؛ بر اساس نقشه راه پیوست، هر ساله برنامه عملیاتی لازم برای تحقق این مصوبه مشتمل بر عناوین اقدامات، زمان‌بندی، دستگاه یا دستگاه‌های مسئول (اصلی و همکار) را تهیه و تا پایان آذرماه هر سال به تصویب شورای عالی اداری برساند.

تبصره: برنامه عملیاتی استان‌ها هر ساله توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور تهیه و تا پایان دی‌ماه هر سال برای اجرا توسط دستگاه‌های اجرایی استان، به استانداران ابلاغ می‌شود.

ب) تمامی دستگاه‌های اجرایی مکلفند؛ مطابق با برنامه عملیاتی سالانه ابلاغی از سوی شورای عالی اداری، اقدامات لازم را طبق زمان‌بندی، معمول و گزارش اقدامات خود را به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور ارائه نمایند. وزراء و معاونان رییس جمهور، مسئول حسن اجرای این مصوبه در واحدها و دستگاه‌های زیرمجموعه خود هستند.

ج) معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور مکلف است؛ ضمن اعمال نتایج اقدامات در نظام ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی، گزارش اجرای این برنامه را هر چهار ماه یکبار به رییس جمهور و شورای عالی اداری و حسب ضرورت در دولت ارائه نماید.

حسن روحانی - رییس جمهور و رئیس شورای عالی اداری

برخی از مواد مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری

(مصوب ۱۳۹۵/۱۱/۰۹ شورای عالی اداری)

ماده ۱- اصول و مبانی حقوق شهروندی در نظام اداری منبعث از منشور حقوق شهروندی عبارتند از:

۱- اداره شایسته امور کشور بر پایه قانون مداری، کارآمدی، پاسخگویی، شفافیت، عدالت و انصاف توسط همه مسئولین و کارکنان دستگاه‌های اجرایی الزامی است.

۲- 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 گرایش‌های سیاسی، قوی و رابطه خویشاوندی، توسط همه مسئولین و کارکنان دستگاه‌های اجرایی الزامی است.

....

۶- الزام به ارائه و انتشار مستمر اطلاعات غیرطبقه بندی شده و مورد نیاز شهروندان توسط دستگاه‌های اجرایی.

....

۹- فراهم کردن زمینه قانونی بهره گیری شهروندان از فرصت‌های شغلی مناسب و حقوق و مزایای برابر زنان و مردان در قبال کار یکسان و اجتناب از رویکردهای سلیقه ای، جناحی، تبعیض آمیز و روش‌های ناقض حریم خصوصی در فرایند جذب و گزینش.

ماده ۲- مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری عبارتند از:

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

۲- حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات

۳- حق مصون بودن از تبعیض در نظام‌ها، فرایندها و تصمیمات اداری

.....

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

.....

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

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

ماده ۳- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی:

۱- 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.

۲- دستگاه های اجرایی مکلفند محیط ارائه خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب و شرایط حاکی از احترام به مراجعین را فراهم نمایند.

۳- 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 ممن به جای بازرسی بدنی، از وسایل و تدابیر بازرسی نامحسوس و الکترونیکی استفاده شود.

...

۵- 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.

۶- رفتار توأم با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین در هر شرایطی باید رعایت و کرامت انسانی آنان حفظ گردد.

ماده ۴- حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات:

۱- 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.

.....

۶- 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.

.....

ماده ۵- حق مصون بودن از تبعیض در نظام ها، فرآیندها و تصمیمات اداری:

۱- 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.

۲- 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.

.....

ماده ۶- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری:

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

.....

۱۰- در ساعات مراجعه مردم، همواره باید مقام تصمیم گیر و امضا کننده یا مقامات مجاز از سوی ایشان در محل خدمت حضور داشته باشد.

...

۱۲- کارکنان دستگاه های اجرایی باید از انجام امور شخصی درمناظر مراجعین و به طور کلی در ساعات اداری اجتناب کنند.

ماده ۷- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد:

....

۲- 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.

۳- 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.

....

۵- 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.

۶- 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.

۷- در صورت ضرورت برای اعمال نظارت الکترونیکی و نصب دوربین، دستگاه اجرایی باید مراتب را با هشدار مکتوب و استفاده از علایم قابل رؤیت، به اطلاعات مردم و مراجعین برسانند.

ماده ۹- حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری:

...

۳- دستگاه های اجرایی به آزادی 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.

۴- 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.

....

ماده ۱۰- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافق ها، معاملات و قراردادهای اداری:

۱- 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.

....

حسن روحانی- رئیس جمهور و رئیس شورای عالی اداری