

ویژه کارکنان شهرداری‌ها، دهیاری‌ها و شوراهای اسلامی شهر و روستا

مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری (بخش سوم)

• حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری

- ۱- مردم حق دارند شخصاً و یا از طریق نماینده قانونی خود به خدمات دستگاه‌های اجرائی، دسترسی آسان و سریع داشته باشند.
- ۲- دستگاه‌های اجرائی باید نهایت تلاش خود را به کارگیرند تا دسترسی مردم به خدمات آنها به طریق غیرحضورى و یا استفاده از خدمات دولت الکترونیک و به‌طور کلی ابزارها و فناوری‌های نوین انجام گیرد. تضمین کیفیت این دسترسی از نظر سرعت، امنیت و پایین بودن هزینه با دستگاه مربوط خواهد بود.
- ۳- چنانچه دریافت خدمات از دستگاه اجرائی، مستلزم مراجعه حضوری باشد باید نکات زیر رعایت شوند:
 - الف - تجمیع فرآیندهای اداری مربوط به هر خدمت در یک مکان.
 - ب - نصب تابلوهای راهنما در اطراف، ورودی و داخل ساختمان اداری.
 - ج - پیش‌بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی برای رفاه مراجعین از جمله مبلمان، آب آشامیدنی، سرویس بهداشتی و حتی المقدور آسانسور و پارکینگ.
 - د - رعایت دقیق ساعت کار اداری و ارائه خدمات در تمام ساعت کار اداری.
 - هـ - پرهیز از ایجاد مزاحمت برای همسایگان، ساکنان محلی و سایر مردم.
- ۴- دستگاه‌های اجرائی موظفند براساس نوع فعالیت و خدمات، فرم‌های مرتبط را تهیه و به سهولت در اختیار مراجعه‌کنندگان قرار دهند.
- ۵ - تمامی تقاضاهای مراجعین (اعم از مکتوب یا الکترونیک)، باید ثبت شده و شماره پیگیری در اختیار آنان قرار داده شود. همچنین دستگاه‌های اجرایی باید به روشنی، مراجعین را با فرآیند رسیدگی، واحد و فرد رسیدگی‌کننده به تقاضای آنها آشنا سازند.
- ۶ - رسیدگی به تقاضای مراجعین باید بلافاصله بعد از ثبت آن با رعایت نوبت و ترتیب آغاز شود. چنانچه تقاضا یا مدارک ناقص بوده و نتوان رسیدگی را ادامه داد، لازم است سریعاً مراتب به اطلاع متقاضی رسانده شده و تکمیل اطلاعات و مدارک از وی درخواست شود.

- ۷- دستگاه‌های اجرائی مکلفند خدمات خود را در همه روزهای کاری و در طول ساعات اعلام شده به‌طور پیوسته ارائه دهند و تعطیلی موقت ارائه خدمات در اوقات اداری، حتی به مدت کوتاه مجاز نیست.
- ۸- دستگاه‌های اجرائی باید با بررسی و بازنگری مکرر فرآیندهای ارائه خدمات خود، نسبت به روان‌سازی و حذف روبه‌های زاید یا محل در خدمت‌رسانی مطلوب به مردم اقدام نمایند.
- ۹- چنانچه کارمند یا مأمور ارائه خدمات عمومی به هر علتی در محل کار خود حاضر نباشد، مقام مافوق او باید ترتیبی اتخاذ کند که ارائه خدمات به مراجعین متوقف یا موکول به مراجعه مجدد نشود.
- ۱۰- در ساعات مراجعه مردم، همواره باید مقام تصمیم گیر و امضاء کننده یا مقامات مجاز از سوی ایشان در محل ارائه خدمت حضور داشته باشد.
- 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.
- ۱۲- کارکنان دستگاه‌های اجرائی باید از انجام امور شخصی در منظر مراجعین و به‌طور کلی در ساعات اداری اجتناب کنند.

