

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

«سال ۹۶ اقتصاد مقاومتی: تولید - اشتغال»

(مقام معظم رهبری)

۵- در صورت بروز اختلاف بین مراجعان و متصدیان ارائه خدمت، مسئول واحد ذیربط باید بلافاصله به موضوع رسیدگی و آن را در چارچوب مقررات و با رعایت اخلاق اسلامی حل و فصل نماید.

۶- اعتراض شخصی که مدعی است در حق او ظلم شده، باید توسط مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی با مدارا و اخلاق اسلامی، تحمل و با سعه صدر پاسخ داده شود.

۱۳۹۶/۱۲/۲۰

سید محسن وهابی
مدیرکل دفتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات

رونوشت:

- جناب آقای مهندس رضایی، معاون محترم تحقیقات و منابع انسانی و رئیس کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم جهت استحضار
- دفتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات
- خاتم طائی، رئیس گروه پاسخگویی به شکایات (۲۷۹۳۸۸۷۱)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

«سال ۹۶ اقتصاد مقاومتی: تولید - اشتغال»

(مقام معظم رهبری)

کلیه شرکت‌های برق منطقه‌ای و توزیع نیروی برق و شرکت مدیریت شبکه برق ایران

موضوع: مواد (۸) و (۱۲) منشور حقوق شهروندی

با سلام و احترام،

با عنایت به بند ۹ از ماده ۸ (حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز) و بندهای ۱ الی ۵ از ماده ۱۲ (حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات) مربوط به منشور حقوق شهروندی در نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری، مراتب زیر را برای اجرا به اطلاع می‌رساند:

۱- دستگاه‌های اجرایی مکلفند اطلاعات راجع به نحوه استفاده مردم از خدمات و فرآیندهای اداری، نحوه مشارکت در آنها و نحوه اعتراض به تصمیمات و اقدامات خود را در اختیار عموم قرار دهند، به نحوی که امکان تصمیم‌گیری آگاهانه را برای آنها فراهم کنند.

۲- مردم حق دارند در تمامی مراجع اداری که به اختلاف، اعتراض یا شکایت آنها رسیدگی می‌کنند از رسیدگی منصفانه و بیطرفانه برخوردار شده و حقوق آنها رعایت شود.

۳- هر فردی در همه مراحل رسیدگی اداری حق استفاده از وکیل را دارد و باید از مهلت کافی جهت تنظیم و تکمیل پرونده، ارائه ادله، معرفی شهود یا پاسخ به مطالب مطرح شده علیه خود برخوردار باشد.

۴- شخصی که در چارچوب قوانین و مقررات و بدون استفاده از الفاظ توهین‌آمیز، از تصمیمات و اقدامات دستگاه اجرایی یا فرد مسئول در سطح رسانه‌ها انتقاد می‌کند، نباید به دلیل این انتقاد، با تعقیب یا پیامد اداری یا قضایی از سوی مسئولین دستگاه مواجه شود.