



دستورالعمل نظارت و بازرسی

گروه ارزیابی عملکرد، بازرسی و رسیدگی به شکایات

دبیرخانه کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم

مهرماه ۱۴۰۰

بسمه تعالی

مقدمه:

وَلَا تَعْمَلُونَ مِنْ عَمَلٍ إِلَّا كُنَّا عَلَيْكُمْ شُهُودًا إِذْ تُفِيضُونَ فِيهِ ۚ وَمَا يَعْزُبُ عَنْ رَبِّكَ مِنْ مِثْقَالِ ذَرَّةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي السَّمَاءِ وَلَا أَصْغَرَ مِنْ ذَلِكَ وَلَا أَكْبَرَ إِلَّا فِي كِتَابٍ مُبِينٍ^۱

و شما ای مردم! هیچ کاری انجام نمی‌دهید، مگر آنکه وقتی سر گرم به آن کار هستید، گواه و شاهد شماییم. و به اندازه وزن ذره‌ای در زمین و آسمان از پروردگارت پوشیده نیست و نه کوچکتر از آن ذره و نه بزرگتر از آن نیست، مگر آنکه در کتابی روشن ثبت است.

همچنین امام علی (علیه السلام) در خصوص امر نظارت به مالک اشرمی فرماید: رفتار کارگزاران را بررسی کن و گزارشگرانی راستگو و وفادار بر آنان بگمار که مراقبت و بازرسی پنهانی تو از کار آنان، سبب امانت داری و مهربانی با مردم خواهد بود.

در مورد تشویق و تنبیه کارگزاران می‌فرماید: «هرگز نباید نیکوکار و بدکار نزد تو یکسان باشند که میل نیکوکار را در نیکی گم می‌کند و بدکردار را به بدی وا می‌دارد. هریک از آنها را مطابق کاری که انجام داده اند، پاداش و جزا بده.» از نظر امام، تشویق بجا، و تنبیه مناسب، نیکان را به تلاش و درست کاری بیشتر تشویق می‌سازد و بدان را از کارهای ناشایست باز می‌دارد و متنبه می‌سازد. امیرمؤمنان علی (علیه السلام) به صراحت بیان می‌فرماید: که نظارت، بازرسی و پیگیری کارها و رفتار کارگزاران و کارکنان نظام اداری سبب می‌شود که آنان پایبند اخلاق اداری شوند و این امر را ضامن امانتداری و خوشرفتاری و درست کرداری ایشان عنوان می‌نماید. البته در نظارت، بازرسی و پیگیری باید اصل بر مثبت نگری باشد و بیش از هر چیز زحمات و فداکاری های آنان مورد توجه قرار گیرد، چنانکه حضرت می‌فرماید: پس فراموش نکن که باید بر آنان مأموران مخفی از مردمان امین و حقگوی راکه در میان مردم بدین صفات شناخته شده باشند، بگماری تا زحمات و فداکاریهای آنان را برای تو بنویسند و آنان مطمئن باشند که تو زحمات و فداکاریهای آنان را میدانی و مقدار رنج هریک را در نظر داری و مناسب با میزان زحمات و فداکاریهایشان با آنان رفتار نمایی.

بدون نظارت، بازرسی و پیگیری مسئولیتهای کارگزاران و کارکنان، اخلاق اداری پا نمی‌گیرد. بنابراین لازم است که این امر به بهترین صورت سازماندهی شود تا بستر مناسب اخلاق اداری فراهم گردد.

به منظور تحقق بند (۲۴) سیاستهای کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی)، قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور و با توجه به احکام مقرر در مواد (۹۱) و (۹۲) قانون مدیریت خدمات کشوری و دستورالعمل اجرایی موضوع بخشنامه شماره ۸۲۵۳۲ تاریخ ۱۳۹۹/۲/۲۷ و طبق بند (ج) ماده (۲) آیین نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاههای اجرایی موضوع تصویب نامه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴ هـ — تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیأت وزیران و به استناد تبصره (۲) و (۳) ماده (۴) آیین نامه اجرایی مواد (۸۴، ۸۶، ۸۷، ۹۰، ۹۱ و ۹۳) قانون مدیریت خدمات کشوری موضوع تصویب نامه

شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۲ تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ دستورالعمل نظارت و بازرسی سازمان نقشه برداری کشور به شرح ذیل می باشد.

فصل اول - تعاریف

ماده ۱- واژه ها و اصطلاحات به کاربرده شده در این دستورالعمل به شرح زیر می باشند:

الف) نظارت و بازرسی:

مجموعه فعالیت های مستمر و منظم و هدفدار به منظور جمع آوری اطلاعات لازم درباره مراحل حین و بعد از اقدامات سازمان ها، تجزیه و تحلیل آنها، تطبیق عملکرد سازمان با اهداف و تکالیف قانونی و ارائه پیشنهاد های مناسب در جهت حسن جریان امور^۲.

ب) بازرسی:

فرد یا گروهی که از سوی مقام ذیصلاح عمومی یا دولت یا دستگاه های تابعه بر عملکرد مأموران اداری و اداره ها نظارت می نمایند و به منظور انجام بازرسی به محل ماموریت اعزام می شوند.^۳

ج) ناظر ارشد:

به شخصی اطلاق می شود که فعالیت ها و اقدامات دستگاه اجرایی را از نظر انطباق با قوانین و مقررات اداری و استخدامی به صورت غیر حضوری مورد نظارت و مراقبت قرارداده و میزان اجرای قوانین و مقررات را مورد سنجش و گزارش می نماید.^۴

مدیرکل دفتر مدیریت عملکرد (ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات یا عناوین مشابه) دستگاه اجرایی.^۵

د) شکایت:

درخواست احقاق حق شهروندان و ارباب رجوع از نقض قوانین و مقررات، عدم اجرای ضوابط و نقصان در کمیت و کیفیت ارائه خدمات بر اساس ضوابط مربوطه.^۶

هـ) پاسخگویی:

عبارت است از پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل از عملکرد دستگاه و ارائه پاسخ شفاف در قبال وظایف انجام شده و نشده به ذینفعان.^۷

^۲ - قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور مصوب ۱۳۹۳/۷/۱۵ مجلس شورای اسلامی

^۳ - بند (ج) ماده (۲) آیین نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه های اجرایی ۷۳۳۷۷/ت ۳۰۳۷۴ به تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیأت وزیران ، تبصره (۱) ماده (۹۱) قانون مدیریت خدمات کشوری ۱۳۸۶

^۴ - نظامنامه نظارت بر حسن اجرای قوانین و مقررات اداری، استخدامی و مدیریتی به شماره ۴۳۵۰/۹۳/۲۰۰ تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲ سازمان اداری و استخدامی کشور

^۵ - دستورالعمل اجرایی مواد (۹۱) و (۹۲) قانون مدیریت خدمات کشوری شماره ۸۲۵۳۲ تاریخ ۱۳۹۹/۲/۲۷ سازمان اداری و استخدامی کشور

^۶ - نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم به شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ تاریخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ سازمان برنامه و بودجه کشور

^۷ - نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم به شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ تاریخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ سازمان برنامه و بودجه کشور

و) پیشنهاد:

ارایه هرگونه فکر، ایده و روش جدیدی که بتواند منجر به ایجاد یک تحول یا تسریع در دقت و سرعت ارائه خدمات و کاهش هزینه‌ها گردد.^۸

ز) مشاهده‌ها(گزارشها):

بیان واقعیتهای که اطلاع دادن آن دارای منافعی برای خود، دیگران و یا آحاد جامعه می‌باشد.^۹

فصل دوم - ساختار

ماده ۲-بازرسان در سازمان و زیر نظر ناظر ارشد انجام وظیفه می‌نمایند. هریک ازبازرسان با پیشنهاد ناظر ارشد و با حکم رئیس سازمان به مدت سه سال منصوب می‌شوند. حداقل دوبازرس برای سازمان تعیین خواهد شد، که تعداد آن متناسب با حجم پرونده‌های واصله قابل افزایش خواهد بود.^{۱۰}

تبصره ۱-طبق ماده (۳) دستورالعمل اجرایی مواد(۹۱) و (۹۲) قانون مدیریت خدمات کشوری تعداد بازرسان هر دستگاه اجرایی حسب نیاز حداکثر تا یک درصد مجموع کارکنان خواهد بود.

تبصره ۲-استفاده از بازنشستگان بعنوان بازرس با رعایت حداکثر تا سه سال بعداز خروج و با رعایت بخشنامه شماره ۱۲۵۷۰۰ مورخ ۱۳۹۹/۳/۲۱ سازمان اداری و استخدامی کشورمجاز می‌باشد.

ماده ۳-نظارت و بازرسی مستمر بر اساس برنامه منظم و مدون در کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم قبل از پایان هر سال باید تصویب شود. نظارت و بازرسی فوق العاده و موردی خارج از برنامه و بر حسب دستور طبق ماده(۲) قانون تشکیلات سازمان بازرسی کل کشور تعیین می‌شود.

ماده ۴-شرایط احراز شغلی بازرسان:

الف) کارمند رسمی و پیمانی

ب) بازرس فنی دارای شرایط احراز مشاغل اختصاصی سازمان بر حسب ماده(۷۰) قانون مدیریت خدمات کشوری و نامه شماره ۴۰۰۰۰۲ مورخ ۱۳۹۹/۱۲/۲۷ سازمان اداری و استخدامی کشور

ج) بازرس عمومی دارای شرایط احراز مشاغل عمومی بر حسب ماده(۷۰) قانون مدیریت خدمات کشوری و بخشنامه شماره ۳۶۸۶۶۸ مورخ ۱۳۹۹/۷/۲۱ سازمان اداری و استخدامی کشور

د) پنج سال تجربه کاری مرتبط با فعالیت‌های دستگاه اجرایی.^{۱۱}

^۸ - نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم به شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ تاریخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ سازمان برنامه و بودجه کشور

^۹ - نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم به شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ تاریخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ سازمان برنامه و بودجه کشور

^{۱۰} - دستورالعمل اجرایی مواد(۹۱) و (۹۲) قانون مدیریت خدمات کشوری شماره ۸۲۵۳۲ تاریخ ۱۳۹۹/۲/۲۷ سازمان اداری و استخدامی کشور

^{۱۱} - دستورالعمل اجرایی مواد(۹۱) و (۹۲) قانون مدیریت خدمات کشوری شماره ۸۲۵۳۲ تاریخ ۱۳۹۹/۲/۲۷ سازمان اداری و استخدامی کشور

و) گذاردن دوره‌های آموزشی شامل اصول شناسایی و کشف تخلفات مالی، قانون رسیدگی به تخلفات اداری جدیدترین فنون و روش‌های نظارت طبق شرایط احراز شغل بازرس در مشاغل عمومی و اصول گزارش نویسی در نظارت و بازرسی^{۱۲}

هـ) آشنایی با قوانین، مقررات و رویه‌های حاکم بر دستگاه اجرایی، مشاغل تخصصی و شرح وظایف شاغلین آن

تبصره- سازمان مکلف است دوره‌های آموزشی بازرسان منتخب را مطابق با عناوین و سرفصل‌هایی که سازمان اداری و استخدامی در قالب نظام آموزش کارکنان دولت ابلاغ می‌نماید، برنامه ریزی و اجرا نماید.

ماده ۵- شرح وظایف بازرسان سلامت اداری:

الف) تعیین برنامه عملیاتی بازرسی مستمر و تصویب در کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم
ب) برنامه‌ریزی و انجام بازرسی مستمر و موردی از عملکرد مدیران و کارکنان و اطمینان از رعایت قوانین و مقررات اداری و مالی
ج) جمع‌آوری اطلاعات و مدارک مورد نیاز برای انجام بازرسی از طرق گوناگون مثل مشاهده، مصاحبه و اسناد و..

د) بررسی علل و عوامل بروز تخلفات و ارائه پیشنهاد و راهکارهای مناسب در جهت اصلاح فرایندهای مورد عمل

و) کشف مفاسد اداری از طریق بازرسی‌های آشکار و پنهان و ارائه گزارش‌های لازم به بالاترین مقام اجرایی دستگاه

هـ) راهبری و رصد شکایات ثبت شده در سامانه الکترونیکی رسیدگی به شکایات در راستای ماده (۲۵) قانون سلامت اداری و مقابله با فساد و ماده (۸) دستورالعمل مواد (۹۱) و (۹۲) قانون مدیریت خدمات کشوری

ز) برقراری ارتباط با سازمان بازرسی کل کشور و ایفای وظیفه مندرج در ماده ۱۲ قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور، کمیسیون اصول ۸۸ و ۹۰ قانون اساسی در مجلس شورای اسلامی

ط) اعلام کتبی نتایج بازرسان به ناظر ارشد و بالاترین مقام اجرایی دستگاه

^{۱۲} - بخشنامه مشاغل عمومی شماره ۳۶۸۶۶۸ تاریخ ۱۳۹۹/۷/۲۱ سازمان اداری و استخدامی کشور

فصل سوم - رسیدگی به درخواست‌ها و صدور رای:

ماده ۶- در اجرای این ماده، کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم جهت رسیدگی به شکایات مطروحه و گزارش‌های واسله جهت اجرای مجازات و تنبیهات موضوع ماده (۹) قانون تخلفات اداری از بند "الف تا د" و ماده (۹۱) قانون مدیریت خدمات کشوری و همچنین تقدیر و تشکر از گزارش دهندگان تشکیل می‌شود.

تبصره ۱- بالاترین مقام دستگاه اجرایی یا مقامات و مدیران مجاز، می‌توانند دستورالعمل کسر یک سوم از حقوق، مزایا و عناوین مشابه و یا انفصال از خدمات دولتی برای مدت یک ماه تا یک سال را برای فرد متخلف صادر نمایند.^{۱۳}

تبصره ۲- بالاترین مقام دستگاه اجرایی می‌تواند مجازات‌های ماده (۹) قانون تخلفات اداری را که شامل:

الف - اخطار کتبی بدون درج در پرونده استخدامی.

ب - توبیخ کتبی با درج در پرونده استخدامی.

ج - کسر حقوق و فوق‌العاده شغل یا عناوین مشابه حداکثر تا یک سوم از یک ماه تا یک سال.

د - انفصال موقت از یک ماه تا یک سال **راساً** و بدون مراجعه به هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری در مورد کارمندان متخلف اعمال نمایند.^{۱۴}

تبصره ۳- افراد گزارش دهنده وبازرسان و کلیه کسانی که موفق به کشف و معرفی افراد متخلف می‌شوند مشروط بر اینکه تخلف یا جرم اثبات شود مورد تشویق و تقدیر در چارچوب ضوابط و مقررات موجود قرار می‌گیرند.

تبصره ۴- سازمان مکلف است طبق مقررات قانون سلامت اداری نسبت به حمایت قانونی و تأمین امنیت اشخاص گزارش دهنده تخلفات و بازرسان به دلیل اینکه در معرض تهدید قرار می‌گیرند اقدام نماید.^{۱۵}

ماده ۷- بالاترین مقام اجرایی دستگاه موظف است بر اساس گزارش‌های واسله از بازرسان در مورد مدیران بی‌تفاوت و غیرمؤثر که موجبات رفع مشکلات مردم را فراهم نمی‌کنند، در صورت عدم توجه به تذکرات

^{۱۳} - ماده (۹۱) مدیریت خدمات کشوری مصوب سال ۱۳۸۶ مجلس شورای اسلامی

^{۱۴} ماده (۱۲) قانون رسیدگی تخلفات اداری مصوب سال ۱۳۷۲ مجلس شورای اسلامی

^{۱۵} - ماده (۱۷) قانون ارتقای سلامت اداری و مقابله با فساد مصوب سال ۸۷ مجلس شورای اسلامی و سال ۹۰ مجمع تشخیص مصلحت نظام

مربوط، نسبت به عزل آنها و انعکاس موضوع برحسب اهمیت در محیط سازمانی و خارج از آن و سایر برخوردهای قانونی، اقدام نماید^{۱۶}.

ماده ۸- چنانچه هریک از بازرسان در اجرای وظایف مندرج در این دستورالعمل، از موقعیت خود سوء استفاده نمایند، ناظر ارشد مراتب را به بالاترین مقام اجرایی سازمان گزارش می نماید تا در چارچوب مقررات با ایشان برخورد شود.

فصل چهارم - مراحل بازرسی

ماده ۹- بازرسان موظفند طبق برنامه مستمر بازرسی و گزارش های واصله، شکایات ضمن هماهنگی با واحد بازرسی شونده جهت اجرای بازرسی به محل مأموریت مراجعه نمایند.

ماده ۱۰- بازرسان موظفند قبل از شروع بازرسی برای کسب شناخت و آگاهی لازم نسبت به موضوع مورد بازرسی اقدام به تقسیم کار، تعیین موضوع و محورهای مورد بازرسی طبق برنامه تدوین شده، مدت زمان انجام بازرسی و تدوین چک لیست بازرسی، مطالعه سوابق موجود و مطالعه قوانین و مقررات نمایند.

تبصره- به منظور حصول اطمینان از شکایات، گزارش های دریافتی، جهت جمع آوری مستندات مورد نیاز در صورت لزوم با افراد ذیربط مصاحبه نمایند و یا به صورت نامحسوس در محیط، بازرسی و نظارت انجام پذیرد.

ماده ۱۱- بازرسان موظفند در زمان بازرسی نسبت به جمع آوری اسناد و مدارک در محدوده موضوع مورد بازرسی از طریق مشاهده، مصاحبه، مطالعه اسناد و مدارک و اقدام نمایند.

ماده ۱۲- بازرسان موظفند گزارش موضوع مورد بازرسی را طبق دستورالعمل تنظیم گزارش نویسی بازرسی و رعایت اصول طبقه بندی اسناد اداری تهیه و ظرف مدت تعیین شده با هماهنگی مدیر واحد بازرسی شونده و کارشناسان متخصص و مورد اعتماد تهیه و تنظیم نمایند.

ماده ۱۳- بازرسان گزارش تنظیم شده را جهت تصمیم گیری نهایی مطالعه و با پیشنهاد نقاط اصلاحی و اعلام نقاط ضعف، گزارش مذکور را در صورت احراز تخلف به ناظر ارشد ارائه نمایند. (در صورت عدم احراز تخلف گزارش ارائه شود)

ماده ۱۴- ناظر ارشد مکلف است نتایج نهایی را در اسرع وقت به بالاترین مقام اجرایی دستگاه جهت اعمال مستقیم مجازات های مصرح در تبصره ۱ ماده ۹۱ قانون مدیریت خدمات کشوری و ماده ۱۲ قانون رسیدگی

^{۱۶} - ماده (۹۲) قانون مدیریت خدمات کشوری و ماده (۱۴) مصوبه طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری به شماره ط. ۱۸۵۴۰/۱۳ ط تاریخ ۱۳۸۱/۱۲/۱۰ شورای عالی اداری

به تخلفات اداری یا در صورت عدم تناسب مجازات‌های مواد قانونی مذکور به هیأت تخلفات اداری ارائه نماید. (در صورت تکرار تخلف جهت طرح و اعمال مجازات به هیأت تخلفات اداری ارسال خواهد شد).

ماده ۱۵- بازرسان موظفند طبق بازرسی‌های صورت گرفته موارد پیشنهادی شامل اصلاح فرایند، شناسایی گلوگاه‌ها، سنجش میزان سلامت اداری و... در کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم مورد مطالعه و بررسی قرار دهند و گزارش سالیانه آنرا به اداره کل سلامت اداری سازمان استخدامی کشور برای ارزیابی عملکرد ارسال نمایند.

ماده ۱۶- این دستورالعمل در ۱۶ ماده و ۸ تبصره در کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم تصویب و توسط بالاترین مقام اجرایی دستگاه در تاریخ ابلاغ گردید.

مستندات قانونی:

۱- آیین نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی مصوبه هیات وزیران به شماره ۷۳۳۷۷ت ۳۰۳۷۴-۵۳۰۳۷۴/۱۲/۲۲-۱۳۸۳

بند (ج) ماده (۲): - انتخاب بازرسی یا بازرسان از طرف وزراء و رؤسای سازمانها، استانداران، مدیران عامل شرکتها، رؤسای سازمانها، مدیران کل واحدهای استانی برای انجام نظارتهای لازم به طرق مقتضی و تهیه و ارائه گزارش در حیطه وظایف و مأموریتهای محوله

بند (ز) ماده (۸): - بازرسان با پیشنهاد واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات، موضوع بخشنامه شماره ۱۸۰۱/۳۵۶۶۵ مورخ ۱۳۸۲/۳/۴، و با تأیید مقامات مسئول منصوب می شوند. دفتر مذکور می تواند با حفظ پست و مسئولیتهای مربوط و یا با تغییر عنوان پستهای سازمانی به پست بازرسی برای انجام وظایف بازرسی استفاده نماید. در هر حالت بازرسان در حدی که بار مالی آن از طرف هر یک از دستگاههای مربوط قبلاً تأمین و محاسبه شده باشد از فوق العاده های ویژه بازرسی بهره مند خواهند شد.

۲- ماده ۹۱ قانون مدیریت خدمات کشوری و دستورالعمل اجرایی مواد (۹۱) و (۹۲) قانون مدیریت خدمات کشوری به شماره ۸۲۵۳۲ تاریخ ۱۳۹۹/۲/۲۷

-تبصره (۱): دستگاه های اجرایی موظفند علاوه بر نظارت مستقیم مدیران از طریق انجام بازرسی های مستمر داخلی توسط بازرسان معتمد و متخصص در اجرای این ماده نظارت مستقیم نمایند. چنانچه تخلف هر یک از کارمندان مستند به گزارش حداقل یک بازرسی معتمد به تأیید مدیر مربوطه برسد بالاترین مقام دستگاه اجرایی یا مقامات و مدیران مجاز، می توانند دستور اعمال کسر یک سوم از حقوق، مزایا و عناوین مشابه و یا انفصال از خدمات دولتی برای مدت یک ماه تا یک سال را برای فرد متخلف صادر نمایند

۳- نحوه به کارگیری بازنشستگان به عنوان بازرسان مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۱۲۵۷۰۰ مورخ ۱۳۹۹/۳/۲۱ سازمان اداری و استخدامی کشور)

۴- تبصره (۲) و (۳) ماده (۴) آیین نامه اجرایی مواد (۸۴)، (۸۶)، (۸۷)، (۹۰)، (۹۱) و (۹۳) قانون مدیریت خدمات کشوری

تبصره ۲- مدیران و سرپرستان کارمندان موظفند شرایط و بسترهای لازم برای حسن انجام کار کارمندان خود را فراهم نمایند و در صورت لزوم یکی از کارشناسان مجرب و امین و مورد اعتماد کارمندان حوزه سرپرستی خود را به عنوان بازرسی انتخاب نماید.

تبصره ۳- اعمال بازرسی های مستمر داخلی توسط بازرسان معتمد و متخصص و یا مجازات های اداری و یا صدور حکم قضایی در قبال تخلف انجام شده براساس قانون رسیدگی به تخلفات اداری مصوب ۱۳۷۲ و رویه های هیئت های رسیدگی به تخلفات اداری در چارچوب دستورالعملی خواهد بود که به تأیید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور خواهد رسید.

ضوابط و دستورالعمل مربوط به اعمال نظارت و چگونگی انتخاب کارشناس بازرسی و ارائه امتیاز و تسهیلات ویژه به

این کارشناس و اعمال تنبیهات اداری نسبت به کارمندان خاطی با رعایت قوانین مربوط به تصویب معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور می رسد.

۵- بند (۲۴) سیاستهای کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی)

ارتقای سلامت نظام اداری و رشد ارزشهای اخلاقی در آن از طریق اصلاح فرآیندهای قانونی و اداری، بهره گیری از امکانات فرهنگی و بکارگیری نظام موثر پیشگیری و برخورد با تخلفات.

۶- قانون رسیدگی به تخلفات اداری و آیین نامه اجرایی قانون رسیدگی به تخلفات اداری

رئیس دستگاه می تواند طبق ماده (۱۲) قانون تخلفات اداری مجازاتها ماده (۹) قانون مذکور را که شامل: الف - اخطار کتبی بدون درج در پرونده استخدامی. ب - توبیخ کتبی با درج در پرونده استخدامی. ج - کسر حقوق و فوق العاده شغل یا عناوین مشابه حداکثر تا یک سوم از یک ماه تا یک سال. د - انفصال موقت از یک ماه تا یک سال راساً و بدون مراجعه به هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری در مورد کارمندان متخلف اعمال نمایند.

۷- قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد

ماده (۱۷): (اصلاحی ۱۳۹۹/۱۱/۰۶) - دولت مکلف است طبق مقررات این قانون نسبت به حمایت قانونی و تأمین امنیت و جبران خسارت اشخاصی که تحت عنوان مخبر یا گزارش دهنده، اطلاعات خود را اعم از اینکه اطلاعات مزبور قابل اثبات باشد یا نباشد برای پیشگیری، کشف یا اثبات جرم و همچنین شناسایی مرتکب، در اختیار مراجع ذی صلاح قرار می دهند و به این دلیل در معرض تهدید و اقدامات انتقام جویانه قرار می گیرند، اقدام نماید. اقدامات حمایتی عبارتند از:

الف - عدم افشاء اطلاعات مربوط به هویت و مشخصات خانوادگی و محل سکونت یا فعالیت اشخاص مذکور، مگر در مواردی که قاضی رسیدگی کننده به لحاظ ضرورت شرعی یا محاکمه عادلانه و تأمین حق دفاع متهم افشاء هویت آنان را لازم بداند. چگونگی عدم افشاء هویت اشخاص یاد شده و همچنین دسترسی اشخاص ذی نفع، در آیین نامه اجرائی این قانون مشخص می شود.

ب - فراهم آوردن موجبات انتقال افراد مذکور با درخواست آنان به محل مناسب دیگر در صورتی که در دستگاههای اجرائی موضوع بندهای (الف)، (ب) و (ج) ماده (۲) این قانون، شاغل باشند، دستگاه مربوط موظف به انجام این امر است و این انتقال نباید به هیچ وجه موجب تقلیل حقوق، مزایا، گروه شغلی و حقوق مکسب مستخدم گردد.

ج - جبران صدمات و خسارات جسمی یا مالی در مواردی که امکان جبران فوری آن از ناحیه واردکننده صدمه یا خسارت ممکن نباشد. در این صورت دولت جانشین زیان دیده محسوب می شود و می تواند خسارت پرداخت شده را مطالبه نماید.

د - هرگونه رفتار تبعیض آمیز از جمله اخراج، بازخرید کردن، بازنشسته نمودن پیش از موعد، تغییر وضعیت، جابه جایی، ارزشیابی غیرمنصفانه، لغو قرارداد، قطع یا کاهش حقوق و مزایای مخبر، گزارش دهنده و منبعی که اطلاعات صحیحی را به مقامات ذی صلاح قانونی منعکس می نمایند ممنوع است.

تبصره (اصلاحی ۱۳۹۹/۱۱/۰۶) - اشخاصی که اثبات شود با سوء نیت اقدام به ارائه اطلاعات خلاف واقع نمایند، مشمول مقررات این قانون نمی گردند

ماده (۲۵): دستگاههای مذکور در بندهای (الف)، (ب) و (ج) ماده (۲) این قانون موظفند به بازرنگری و مهندسی مجدد سامانه پاسخگویی به شکایات و مکانیزه نمودن آن به نحوی اقدام نمایند که دریافت شکایات به طور غیرحضورى توسط واحدهایی که مسئولیت پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مردم را دارند به واحد مربوطه در دستگاه منعکس گردد.

واحد مزبور موظف است بر اساس زمان بندی تعیین شده به ارائه پاسخ به متقاضی یا شاکی اقدام نماید و در صورت عدم پاسخگویی در مهلت معین، موضوع در سلسله مراتب اداری تا بالاترین مقام دستگاه منعکس شود. واحدهای مزبور موظفند در صورت وارد نبودن شکایت، موضوع را به صورت مکتوب و با ذکر علت به شاکی اعلام نمایند. کلیه مراحل فوق باید حداکثر ظرف یک ماه از تاریخ وصول شکایت خاتمه یابد. عدم رسیدگی به شکایت یا عدم انعکاس موضوع به مراجع ذی صلاح یا عدم پاسخ مکتوب به شاکی در مهلت مذکور، تخلف محسوب و با مرتکبین طبق قوانین مربوطه برخورد می شود.

تبصره ۱- سازمان بازرسی کل کشور مسئول نظارت بر حسن اجراء این ماده است.
تبصره ۲- دستگاههای تحت نظر مقام رهبری و نیز دستگاههایی که در قانون اساسی برای آنان حکم خاص وجود دارد از شمول این ماده مستثنی می باشند

ماده ۲۶: در موارد زیر اشخاص تشویق می گردند:

- الف - مدیران، سرپرستان، کارکنان و یا اشخاصی که موفق به شناسایی، کشف و معرفی افراد متخلف مذکور در این قانون گردند، مشروط بر آن که تخلف یا جرم در مراجع صالح اثبات شود.
- ب - مدیران و کارکنان و اشخاص مشمول این قانون که در راه اندازی کامل پایگاه اطلاعاتی مکانیزه تلاش فوق العاده داشته باشند.
- ج - هر یک از اشخاص مشمول این قانون که موفق شوند در طول یک سال میزان سلامت اداری را بر اساس شاخص های موضوع بند (الف) ماده (۲۸) این قانون واحد تحت سرپرستی خود ارتقاء دهند.
- د - آیین نامه اجرائی این ماده حداکثر ظرف سه ماه از تاریخ تصویب این قانون توسط معاونت های برنامه ریزی و نظارت راهبردی و توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور تهیه می شود و به تصویب هیأت وزیران می رسد.
- تبصره - چنانچه اشخاص مشمول بند (د) ماده (۲) این قانون در جهت تحقق بندهای فوق الذکر اقدام نمایند بر اساس آئین نامه اجرائی این ماده مشمول تشویقات معنوی و مادی می شوند.

۸- آیین نامه اجرایی ماده ۲۶ قانون

ماده ۳- تشویق های موضوع این آیین نامه به شرح ذیل تعیین می شود:

الف - اعطای تقدیرنامه توسط بالاترین مقام اجرایی یا سایر مسئولین ذی ربط شخص حقوقی

ب - اعطای یک گروه تشویقی یا طبقه و مانند آن

پ - حق تقدم در انتصاب به مشاغل مدیریتی و یا بالاتر در شرایط مساوی .

ت - پرداخت وجه نقدی معادل دو ماه حقوق فرد در زمان پرداخت .

تبصره ۱- میزان تعیین شده در بند (ت) متناسب با نوع، میزان و اثرات جرم یا تخلف (فساد) تا شش ماه به تشخیص کمیته و یا مسئولین ذی ربط شخص حقوقی قابل افزایش است

تبصره ۲- تشویق موضوع بند (ت) مانع از اعمال سایر بندهای این ماده نمی باشد.

تبصره ۳- تشخیص افرادی که در جهت تحقق بندهای ماده (۲۶) قانون اقدام نموده اند و تشویق های موضوع ماده (۳) به پیشنهاد مدیر ذی ربط و یا کمیته و تأیید بالاترین مقام اجرایی شخص حقوقی می باشد.

تبصره ۴- کارکنان و مقام هایی که حسب وظیفه سازمانی در ارتباط با سلامت نظام اداری و مقابله با فساد انجام وظیفه نموده و افراد متخلف را شناسایی و معرفی می نمایند، مشمول تشویق های مندرج در ماده (۳) این آیین نامه نمی شوند.

ماده ۴- تشویق های موضوع این آیین نامه در خصوص راه اندازی پایگاه های اطلاعاتی مکانیزه، منوط به رعایت مقررات و ضوابط فنی، اجرایی و امنیتی مصوب شورای عالی فناوری اطلاعات می باشد.

ماده ۵ - واحدهای منابع انسانی شخص حقوقی با رعایت محرمانه بودن، مسئول انجام مکاتبات و پیگیری هر یک از اقدامات و مراحل مذکور در این آیین نامه و اعلام نتیجه آن به ذی نفع و مقامات مافوق می باشند.

تبصره - مبنای تشخیص تخلف یا جرم حسب مورد، آرای قطعی صادر شده از سوی مراجع رسیدگی به تخلفات انضباطی، انتظامی و اداری و مراجع ذی صلاح قضایی است.

ماده ۶ - اعتبارات مورد نیاز جهت اجرای این آیین نامه در وزارتخانه ها و مؤسسات دولتی موضوع بندهای (الف) و (ب) ماده (۲) قانون در لوایح بودجه سالانه پیش بینی و در خصوص شرکت های دولتی و نهادهای عمومی غیردولتی و سایر اشخاص حقوقی از محل منابع داخلی آنها و با رعایت قوانین و مقررات مربوط قابل پرداخت است.

ماده ۷- دستگاه های مشمول این آیین نامه موظفند اقدامات انجام شده موضوع این آیین نامه را به صورت سالانه (در پایان هر سال) به شورای دستگاه های نظارتی و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور گزارش نمایند.

۹- ماده ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری:

- مدیران و سرپرستان بلافصل، مسئول نظارت و کنترل و حفظ روابط سالم کارمندان خود در انجام وظایف محوله می باشند و در مورد عملکرد آنان باید پاسخگو باشند. در صورتی که کارمندان مزبور با اقدامات خود موجب ضرر و زیان دولت گردند و یا تخلفاتی نظیر رشوه و یا سوءاستفاده در حیطه مدیریت مسئولان مزبور مشاهده و اثبات گردد، علاوه بر برخورد با کارمندان خاطی با مدیران و سرپرستان کارمندان (حسب مورد) نیز که در کشف تخلف یا جرایم اهمال نموده باشند مطابق قوانین مربوط، با آنان رفتار خواهد شد.

۱۰- ماده ۱۴ - مصوبه طرح تکریم مردم و ارباب رجوع و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری:

وزراء و رؤسای دستگاه های مستقل موظفند بر اساس گزارش های واصله از نمایندگان خود و استانداران و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ضمن انجام تشویق ها و تقدیرهای لازم، در مورد مدیران بی تفاوت و غیرمؤثر که موجبات رفع مشکلات مردم را فراهم نمی کنند، در صورت عدم توجه به تذکرات مربوط، نسبت به عزل آنها و انعکاس موضوع بر حسب اهمیت در محیط سازمانی و خارج از آن و سایر برخوردهای قانونی، اقدام نمایند.

۱۱- بخشنامه مشاغل عمومی شماره ۳۶۸۶۶۸ تاریخ ۱۳۹۹/۷/۲۱ (شغل بازرسی)

۱۲- ضوابط سازماندهی وظایف واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات ۳۵۶۶۵/۱۸۰۱ تاریخ ۱۳۸۲/۳/۴

۱۳- بخشنامه اصلاح عنوان دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات به دفاتر مدیریت عملکرد به شماره ۳۶۷۷۳/۹۱/۹۱۰ تاریخ ۱۳۹۱/۹/۱