

**" ابلاغیه بخشنامه شماره ۵۲۷۰۱/۱۴۰۰/۹۰۰ مورخه ۱۴۰۰/۴/۲۸ معاون محترم توسعه مدیریت و منابع انسانی بهزیستی کشور "**

با عنایت به مصوبه کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی مورخ ۱۴۰۰/۴/۱۶ با موضوع حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات مردم رعایت موارد ذیل از طرف کلیه مدیران و کارکنان سازمان الزامی می باشد:

۱- مردم حق دارند در تمامی مراجع اداری مرتبط با سازمان بهزیستی که به اختلاف اعتراض یا شکایت آنها رسیدگی می کنند از رسیدگی منصفانه و بیطرفانه برخوردار شده و حقوق آنها رعایت شود.

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

۳- شخصی که در چارچوب قوانین و مقررات و بدون استفاده از الفاظ توهین آمیز از تصمیمات و اقدامات دستگاه اجرایی یا فرد مسئول در سطح رسانه ها انتقاد می کند نباید به دلیل این انتقاد یا تعقیب یا پیامد اداری یا قضایی از سوی مسئولین دستگاه مواجه شود .

۴- 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 یا رعایت اخلاق اسلامی حل و فصل نماید.

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