



## شرکت آب و فاضلاب (روستایی) استان چهارممال و بفتیاری

=====

### منشور حقوق شهروندی

- ۱- حقوق شهروندی صرف نظر از نژاد، زبان، جنسیت، ثروت، طبقه اجتماعی، قومیت و گروه و ناحیه چه اهل سنت و چه شیعی و مذاهب و ادیان الهی دیگر برادر و برابر و همه برخوردار از همه مزایا و حقوق اسلامی هستند و بر هر حقوق دیگری غالب است
- ۲- هرگونه محروم یا محدود کردن یا ترجیح بین شهروندان در دسترسی آنان به خدمات این سازمان براساس عواملی نظیر رنگ، جنس، زبان، دین و مذهب و امثال آن ممنوع می‌باشد.
- ۳- شهروند حق دارد جهت دریافت خدمت مورد نظر به اطلاعات شفاف هر خدمت از جمله قوانین و مقررات، مدارک مورد نیاز، شرایط مورد نیاز، مراحل انجام کار، متصدی انجام کار و زمان انجام کار دسترسی و اطلاع داشته باشد و شرکت مکلف است نحوه دسترسی به این اطلاعات را اطلاع رسانی نماید.
- ۴- شهروند حق دارد در ورود به شرکت به اطلاعات مربوط به استقرار واحدها در ساختمان و مشخصات کارمندان ارایه کننده خدمت دسترسی داشته و در صورتیکه در ارایه خدمت کوتاهی و یا چشم داشت خلافی باشد مراتب را به مراجع ذیصلاح گزارش و پیگیری نماید
- ۵- شرکت می‌باید به انحاء مختلف ( اعم از الکترونیکی یا فیزیکی از طریق درگاه اطلاع رسانی شرکت، صندوق های رسیدگی به شکایات، نظر سنجی از ارباب رجوع، واحدهای رسیدگی و پاسخگویی به شکایات، ارتباط مستقیم با ریاست سازمان) ترتیبی اتخاذ نماید تا در صورتیکه شهروند از خدمات ارایه شده راضی یا ناراضی باشد مراتب را گزارش و در این صورت سازمان نیز مکلف است به درخواست شهروند رسیدگی و ضمن اعمال مقررات اداری نتیجه را در اسرع وقت به ایشان گزارش نماید
- ۶- شرکت مکلف است در محل ورودی سازمان نسبت به استقرار برگهای نظر سنجی از ارباب رجوع اقدام نماید تا در صورت نیاز شهروند بتواند در رابطه با نحوه ارایه خدمات به ایشان نسبت به متصدیان اظهار نظر نموده و سازمان نیز از این نظرات بهره برداری و اعمال مقررات اداری نماید

۷- شرکت مکلف است در صورت درخواست شهروند به ملاقات با مسئولین و مدیر ارشد سازمان ترتیبی اتخاذ نماید تا در اسرع وقت این ملاقات انجام پذیرد در این رابطه مدیر ارشد سازمان حداقل یک روز از هفته را برای ملاقات های مردمی اختصاص خواهد داد.

۸- در این شرکت هیچ مانعی برای دسترسی روزنامه نگاران و رسانه ها در جمع آوری و انتشار اطلاعات و مطالب در چارچوب قوانین و مقررات، وجود نخواهد داشت

۹- شهروند حق دارد از تصمیماتی که در ارتباط با ایشان اتخاذ میشود، مطلع شود. همه شهروندان حق دارند تصویری از اطلاعات، سوابق و تصمیمات مزبور را برای خود تهیه نمایند.

۱۰- اطلاعات خصوصی مربوط به افراد در اختیار دیگران قرار داده نمی شود، مگر به موجب قانون یا با رضایت فرد

۱۱- شرکت موظف است زمینه ارائه خدمات عمومی به صورت برابر، منصفانه و در کوتاه ترین زمان ممکن، را فراهم نماید تا شهروند بتواند از نزدیکترین محل نزدیک به محل سکونت خود خدمات مورد نیاز را به صورت مراجعه حضوری و یا الکترونیکی دریافت نماید

۱۲- کلیه خدمتگزاران این شرکت در تمامی سطوح در روابط خود با شهروندان، خدمتگزاری پاسخگو، مودب، دقیق، صادق، امین، گشاده رو و قابل دسترس بوده و در جواب دادن به مکاتبات و مکالمات تلاش می نمایند در حیطه صلاحیت خود پاسخ داده و جواب سوالات مطرح شده را به نحو مطلوب و مناسب و در صورت درخواست متقاضی به صورت مکتوب ارائه نمایند.

۱۳- شرکت موظف است اطلاعات اقتصادی را به صورت شفاف در دسترس همه قرار دهد. کلیه تصمیمات اقتصادی سازمان از جمله قراردادها و بویژه مزایده ها و مناقصات، باید به صورت شفاف و بدون ایجاد هرگونه رانت اطلاعاتی برای فرد یا گروهی خاص با هدف ایجاد رقابت برای همه مردم، انجام شود.

۱۴- همه شهروندان در دستیابی به فرصت ها، امکانات و خدمات عمومی و دولتی برابری دارند. خصوصی سازی و واگذاری قراردادها و پیمان های دولتی باید با رعایت کلیه قوانین و مقررات مربوطه و امکان رقابت تمامی افراد و شهروندان در دستیابی به فرصت ها و امکانات دولتی باشد.

۱۵- شرکت مکلف است تمامی منابع اطلاعاتی و اقتصادی خود را در چارچوب قوانین و مقررات به صورت شفاف در دسترس تمامی مردم قرار دهد.

۱۶- کرامت و منزلت انسانی همواره در بالاترین سطح ممکن، مورد احترام و حمایت این سازمان قرار دارد.

۱۷- با مامورین ناقض یا اهمال کننده در اجرای قوانین و مقررات حقوق شهروندی، طبق قوانین و مقررات عمومی و بویژه قوانین مربوط به تخلفات اداری و مقررات کیفری رفتار خواهد شد.