



حقوق و تکالیف مردم در صنعت برق

۱ - حقوق و تکالیف مالکان و متصرفین مسیر و حریم خطوط برق

۱ - ۱ - لایحه قانونی نحوه خرید و تملک اراضی و املاک برای اجرای برنامه های عمومی، عمرانی و نظامی دولت (مصوب ۱۳۵۸/۱۱/۱۷)

ماده ۱ - هرگاه برای اجرای برنامه های عمومی، عمرانی و نظامی وزارتخانه ها یا مؤسسات و شرکتهای دولتی یا وابسته به دولت، همچنین شهرداریها و بانکها و دانشگاههای دولتی و سازمانهایی که شمول قانون نسبت به آنها مستلزم ذکر نام باشد و از این پس «دستگاه اجرایی» نامیده می شوند به اراضی، ابنیه، مستحدثات، تأسیسات و سایر حقوق مربوط به اراضی مذکور متعلق به اشخاص حقیقی یا حقوقی نیاز داشته باشند و اعتبار آن قبلاً وسیله «دستگاه اجرایی» یا از طرف سازمان برنامه و بودجه تأمین شده باشد «دستگاه اجرایی» می تواند مورد نیاز را مستقیماً یا به وسیله هر سازمان خاصی که مقتضی بداند برطبق مقررات مندرج در این قانون خریداری و تملک نماید.

ماده ۲ - برنامه های مذکور در ماده (۱) شامل برنامه هایی است که اجرای به موقع آن برای امور عمومی و امنیتی «دستگاه اجرایی» لازم و ضروری باشد. ضرورت اجرای طرح باید به تأیید و تصویب بالاترین مقام اجرایی «دستگاه اجرایی» برسد.

تبصره ۱ - دستگاه اجرایی موظف است برای اجرای طرح حتی المقدور از اراضی ملی شده یا دولتی استفاده نماید. عدم وجود این قبیل اراضی حسب مورد باید به تأیید و زارت کشاورزی و عمران روستایی یا سازمان عمران اراضی شهری در تهران و ادارات کل و شعب مربوط در استانها رسیده باشد.

تبصره ۲ - اداره ثبت اسناد و املاک محل مکلف است محل وقوع و وضع ثبتی ملک را با توجه به نقشه ارائه شده حداکثر ظرف ۱۵ روز از تاریخ استعلام پاسخ دهد.

ماده ۳ - بهای عادلانه اراضی، ابنیه، مستحذات، تأسیسات و سایر حقوق و خسارات و ارده از طریق توافق بین «دستگاه اجرایی» و مالک یا مالکین و صاحبان حقوق تعیین می گردد.

تبصره ۱ - در صورت توافق در مورد بهای عادلانه هرگاه مبلغ مورد معامله یا خسارت هریک از مالکین بیش از یک میلیون ریال نباشد «دستگاه اجرایی» میتواند رأساً نسبت به خرید ملک و پرداخت خسارت اقدام نماید و هرگاه مبلغ مورد معامله یا خسارت هریک از مالکین بیش از یک میلیون ریال باشد بهای خرید ملک یا میزان خسارت و انجام معامله باید به تصویب هیئت مقرر در ماده (۷۱) قانون محاسبات عمومی و در مورد شهرداریها به تصویب انجمن شهر برسد.

تبصره ۲ - در صورت حصول توافق «دستگاه اجرایی» موظف است حداکثر ظرف سه ماه نسبت به خرید ملک و پرداخت حقوق یا خسارات اقدام و یا آن که انصراف خود را از خرید و تملک کتباً به مالک یا مالکین اعلام نماید به هر حال عدم اقدام به خرید یا اعلام انصراف در مدت مذکور به منزله انصراف است.

ماده ۴ - هرگاه نسبت به تعیین بهای عادلانه اراضی و اینکه و تأسیسات و حقوق و خسارات وارده بین «دستگاه اجرایی» و مالک توافق حاصل نشود، بهای عادلانه توسط هیئتی مرکب از سه نفر کارشناس رسمی دادگستری تعیین می گردد. کارشناسان یک نفر از طرف «دستگاه اجرایی» یک نفر از طرف مالک یا صاحب حق و نفر سوم به انتخاب طرفین و در صورت عدم توافق یا استنکاف به معرفی دادگاه صالحه محل وقوع ملک انتخاب می شوند. رأی اکثریت هیئت مزبور قطعی و لازم الاجراء است.

تبصره ۱ - در صورتیکه در محل کارشناس رسمی دادگستری وجود نداشته باشد طبق ماده (۲۹) قانون کارشناسان رسمی مصوب ۱۳۱۷ عمل می شود.

تبصره ۲ - هرگاه مالک یا مالکین کارشناس خود را حداکثر ظرف یک ماه از تاریخ اعلام «دستگاه اجرایی» که به یکی از صور ابلاغ کتبی، انتشار در یکی از روزنامه های کثیرالانتشار یا آگهی در محل به اطلاع عموم می رسد تعیین ننماید و یا به علت مجهول بودن ملک، عدم تکمیل تشریفات ثبتی، عدم صدور سند مالکیت، اختلاف در مالکیت، فوت مالک و موانعی از این قبیل، امکان انتخاب کارشناس میسر نباشد دادگاه صالحه محل وقوع ملک حداکثر ظرف ۱۵ روز از تاریخ مراجعه «دستگاه اجرایی» به دادگاه نسبت به تعیین کارشناس اقدام می نماید.

ماده ۵ - ملاک تعیین قیمت عبارت است از بهای عادلانه روز تقویم اراضی و ابنیه و تأسیسات و حقوق و خسارات مشابه واقع در حوزه عملیات طرح بدون در نظر گرفتن تأثیر طرح در قیمت آنها.

تبصره ۱ - در مواردی که ملک محل سکونت یا ممرعاشه مالک باشد علاوه بر بهای عادلانه صدی پانزده به قیمت ملک افزوده خواهد شد. تشخیص این که مالک در محل ساکن است یا ملک ممرعاشه و ی می باشد با «دستگاه اجرایی» است و در صورت بروز اختلاف تشخیص نهایی با دادگاه صالحه محل و قوع ملک می باشد که به تقاضای هریک از طرفین اظهار نظر خواهد کرد.

تبصره ۲ - در صورتی که طبق نظر اداره کشاورزی و عمران روستایی محل، زارعین حقوقی در ملک مورد بحث داشته باشند حقوق زارعین ذینفع به تشخیص اداره مذکور از محل ارزش کل ملک به آنان پرداخت و بقیه در هنگام انجام معامله به مالک پرداخت خواهد شد. چنانچه در ملک مورد معامله، ساختمانهای روستایی فاقد سند مالکیت و نیز هرگونه اعیانی و یا حقوق نظیر حق ریشه، بهای شخم، بذر، کود و سایر زحماتی که زارع برای آماده کردن زمین متحمل شده است و جود داشته باشد بهای اعیان و حقوق متعلق به آنان برابر قراردادهای موجود بین زارع و یا طبق مقررات یا عرف محل از طرفی توافق یا از سوی کارشناسان تعیین و از محل ارزش کل ملک به ایشان و بقیه به مالک پرداخت می گردد.

تبصره ۳ - چنانچه ملک مورد معامله محل کسب و پیشه اشخاص باشد در صورتی که به آن حق کسب و پیشه تعلق خواهد گرفت که حداقل یک سال قبل از اعلام تصمیم «دستگاه اجرایی» محل کسب و پیشه بوده باشد.

تبصره ۴ - نسبت به املاک موقوفه ای که طبق تشخیص سازمان اوقاف تبدیل به احسن آنها قانوناً مجاز است به طریق مذکور در این قانون اقدام و آنها را که شرعاً مجاز نیست به طریق اجاره طویل المدت عمل خواهد شد در مورد املاک اخیر در صورت وجود اعیانی متعلق به اشخاص و یا حقوق مندرج در تبصره های (۲ و ۳) ماده (۵)، این قانون حقوق فوق از سوی هیئت کارشناسی مندرج در این قانون تعیین و از محل اعتبار طرح پرداخت و مال الاجاره ملک موقوفه با در نظر گرفتن پرداخت مزبور از سوی هیئت کارشناسی تعیین خواهد شد.

تبصره ۵ - در کلیه موارد مندرج در این قانون هیئت کارشناسی مکلف است براساس مقررات و ضوابط مندرج در قانون کارشناسی مصوب سال ۱۳۱۷ و سایر مقررات مربوط حداکثر ظرف یک ماه نظرات خود را دقیقاً اعلام نماید. دستمزد کارشناسان طبق آئین

نامه دستمزد کارشناسان رسمی و اصلاحات بعدی آن و در صورت اختلاف طبق نظر دادگاه محل مشخص و از محل اعتبار مربوط به طرح قابل پرداخت می باشد. نصف هزینه کارشناسی پرداخت شده که به عهده مالک می باشد در هنگام انجام معامله از ارزش ملک کسر می گردد.

ماده ۶ - در مواردی که «دستگاه اجرایی» مقتضی بداند و در صورت رضایت مالک عوض اراضی تملیک شده، از اراضی مشابه ملی یا دولتی متعلق به خود تأمین و با حفظ ضوابط مندرج در قوانین و مقررات مربوط، به مالکین واگذار می نماید. در این صورت نیز تعیین بهای عوض و معوض به عهده هیئت کارشناسی مندرج در این قانون می باشد.

ماده ۷ - «دستگاه اجرایی» مجاز است به جای پرداخت حق کسب و پیشه در صورت رضایت صاحب حق تعهد نماید که پس از انجام طرح، محل کسبی در همان حدود به صاحب حق و اگذار نماید.

ماده ۸ - تصرف اراضی، ابنیه و تأسیسات و خلع ید مالک قبل از انجام معامله و پرداخت قیمت ملک یا حقوق مالک مجاز نمی باشد مگر آن که در اثر موانعی از قبیل استنکاف مالک از انجام معامله، اختلافات مالکیت، مجهول بودن مالک رهن یا بازداشت ملک، فوت مالک و غیره انجام معامله قطعی ممکن نگردد، در این صورت به منظور جلوگیری از وقفه با تأخیر در اجرای طرح به شرح زیر اقدام می شود:

چنانچه مالک ظرف یک ماه از تاریخ اعلام «دستگاه اجرایی» به یکی از انحاء مقرر در تبصره (۲) ماده (۴) برای انجام معامله مراجعه نکند یا از انجام معامله به نحوی استنکاف نماید مراتب برای بار دوم اعلام و پس از انقضای ۱۵ روز مهلت مجدد، ارزش تقویمی ملک که طبق نظر هیئت کارشناسی مندرج در ماده (۴) یا تبصره (۲) آن تعیین شده است به میزان و مساحت مورد تملک به صندوق ثبت محل تودیع و دادستان محل یا نماینده وی سند انتقال را امضاء و ظرف یک ماه به تخلیه و خلع ید اقدام خواهد نمود و بهای ملک یا حقوق یا خسارات به میزان مالکیتی که در مراجع ذیربط احراز می گردد از سوی اداره ثبت به ذیحق پرداخت و اسناد قبلی مالک حسب مورد اصلاح یا ابطال و مازاد سپرده طبق مقررات مربوط به صندوق دولت مسترد می شود. اداره ثبت محل موظف است براساس سند انتقال امضاء شده وسیله دادستان یا نماینده وی سند مالکیت جدیدی به میزان و مساحت اراضی، ابنیه و تأسیسات مورد تملک به نام «دستگاه اجرایی» صادر و تسلیم نماید.

ماده ۹ - در صورتیکه فوریت اجرای طرح با ذکر دلایل موجه به تشخیص و زیر دستگاه اجرایی ضرورت داشته باشد به نحوی که عدم تسریع در انجام طرح موجب ضرر و زیان

جبران ناپذیری گردد، «دستگاه اجرایی» می تواند قبل از انجام معامله قطعی و با تنظیم صورتجلس وضع موجود ملک با حضور مالک یا نماینده وی و در غیاب او و نماینده دادستان و کارشناس رسمی نسبت به تصرف و اجرای طرح اقدام نماید لکن «دستگاه اجرایی» مکلف است حداکثر تا سه ماه از تاریخ تصرف نسبت به پرداخت یا تودیع قیمت عادلانه طبق مقررات این قانون اقدام نماید.

تبصره - مالک یا صاحب حق می تواند در صورت عدم پرداخت بها در مدت مذکور با مراجعه به دادگاه صالحه درخواست توقیف عملیات اجرایی را تا زمان پرداخت بها بنماید و محاکم صالحه به موضوع خارج از نوبت رسیدگی و حکم لازم صادر می نماید و در صورت پرداخت قیمت تعیین شده بلافاصله رفع توقیف عملیات اجرایی به عمل خواهد آمد.

ماده ۱۰ - چنانچه قبل از تصویب این قانون، اراضی، ابنیه یا تأسیساتی براساس قوانین موضوعه قبلی به تصرف و زارتخانه ها، مؤسسات و شرکتهای دولتی و یا وابسته به دولت و همچنین شهرداریها، بانکها و دانشگاههای دولتی یا سازمانهایی که شمول قانون نسبت به آنها مستلزم ذکر نام باشد درآمده و یا در محدوده مورد تصرف قرار گرفته باشد که براساس قوانین مذکور دولت مکلف به پرداخت بهای عادلانه و حقوق و خسارات متعلقه بوده و لی تعیین بهای آن و یا حقوق و خسارات متعلقه منجر به صدور نظر قطعی در مراجع ذیصلاح نشده باشد و یا به تصرف مجری طرح در نیامده باشد بها و حقوق و خسارات مربوط به شرح زیر پرداخت خواهد شد:

الف - ارزش کلیه اعیانی اعم از هرگونه ساختمان، تأسیسات مستحدثات و سایر حقوق متعلقه طبق مقررات این قانون تقویم و نقداً پرداخت می شود.

ب - بهای زمینهای دایر در بخش خصوصی به قیمت روز تقویم و پرداخت خواهد شد و بابت زمینهای موات، جنگلها، مراتع و هر قسمتی که طبق قانون اساسی جزو اموال عمومی درآمده وجه پرداخت نخواهد شد.

زمینهای دایر را به آن قسمت که اضافه بر حداکثر مجاز زمینهای مذکور در قانون مصوب شورای انقلاب که توسط وزارت کشاورزی پیشنهاد شده هیچ گونه و جهی تعلق نمی گیرد.

تبصره ۱ - ارزش تقویم شده زمین در صورت اختلاف نظر از طرف هیئت کارشناسان موضوع ماده (۴) این قانون با در نظر گرفتن میانگین ارزش کل مساحت هر ملک تعیین خواهد شد.

تبصره ۲ - هرگونه انتقال قهری و یا ملکیت مشاع به منزله یک و احد مالکیت خواهد بود.

تبصره ۳ - «دستگاههای اجرایی» مکلف می باشند اعتبار موردنیاز جهت اجرای مفاد ماده (۱۰) این قانون را پیش بینی و پس از تأمین اعتبارنامه لازم به ترتیب فراهم شدن مقدمات انجام معامله قطعی حداکثر ظرف ۵ سال بهای کلیه اراضی متصرفی را پرداخت و تملک نمایند. ادارات ثبت اسناد و املاک مکلف به صدور سند مالکیت می باشند.

تبصره ۴ - طرحهای موضوع این قانون از تاریخ شروع به اجراء از پرداخت هر نوع عوارض مستقیم به شهرداریها مثل انواع عوارض متعلق به زمین و ساختمان و سایر اموال منقول و غیرمنقول و حق تشرف و حق مرغوبیت و مشابه آن معاف هستند.

ماده ۱۱ - هرگاه باری اجرای طرح «دستگاه اجرایی» احتیاج به اراضی دایر یا بایر ابنیه یا تأسیسات متعلق به سایر و زارتخانه ها یا مؤسسات و شرکتهای دولتی یا وابسته به دولت و همچنین شهرداریها، بانکها و دانشگاههای دولتی و سازمانهایی که شمول قانون نسبت به آنها مستلزم ذکر نام است داشته باشد و اگذاری حق استفاده به موجب موافقت و زیر یا رئیس مؤسسه یا شرکت که ملک را در اختیار دارد ممکن خواهد بود. این و اگذاری به صورت بلاعوض می باشد و در صورتی که مسؤولین مربوط به توافق نرسند طبق نظر نخست و زیر عمل خواهد شد.

تبصره - در صورتیکه اراضی و ابنیه و تأسیسات یا حقوق آن متعلق به شرکت یا سازمان یا مؤسسات دولتی یا وابسته به دولت بوده و و اگذاری بلاعوض آن برابر اساسنامه شرکت مقدور نباشد، بهای آن براساس ارزش تعیین شده در ترازنامه شرکت قابل پرداخت است. در اینصورت ملک به صورت قطعی به «دستگاه اجرایی» منتقل خواهد شد.

ماده ۱۲ - کلیه قوانین و مقرراتی که تا این تاریخ در مورد لایحه نحوه خرید و تملک اراضی و املاک برای اجرای برنامه های عمومی و عمرانی و نظامی دولت تصویب شده و با این قانون مغایرت دارد از تاریخ تصویب این قانون ملغی الاثر می باشد.

۱-۲ - قانون سازمان برق ایران (ماده ۱۸):

وزارت آب و برق و موسسات و شرکتهای تابعه آن مجاز می باشند در صورت عمومی شهرها و حریم اماکن و مستغلات و املاک به نصب تأسیسات انتقال و توزیع نیروی برق

اقدام نمایند و همچنین می توانند از دیوارهای مستغلات و اماکن خصوصی که مشرف به معابر عمومی می باشد متعارف از املاک مردم نشوند به منظور و زمینهای زراعتی تا آنجایی که صرفا موجب خرابی و سلب استفاده متعارف از املاک مردم نشود به منظور نصب وسایل انتقال و توزیع (از قبیل پایه - مقره - جعبه انشعاب - پایه چراغ و امثالهم) و همچنین عبور کانال خطوط برق مجانا استفاده کند رعایت حریم خطوط انتقال و توزیع نیروی برق از طرف مالکین الزامی است . در صورتی که مالک بخواهد در تغییر یا تعمیر یا تجدید ساختمان اقدامی نماید که مستلزم تغییر محل وسایل انتقال و توزیع نیروی برق باشد وزارت آب و برق مکلف است فوراً نسبت به تغییر محل و وسایل انتقال و توزیع نیروی برق اقدام نماید.

تبصره ۱ - در صورتی که اراضی واقع در خارج از محدوده شهرها که در مسیر خطوط انتقال و توزیع نیروی برق و نصب پایه ها قرار می گیرد مستحذات و اعیانی وجود داشته باشد که بر اثر احداث خطوط انتقال و توزیع نیروی برق و نصب پایه ها از بین برود و یا خسارتی به آنها وارد شود وزارت آب و برق و موسسات و شرکتهای تابعه آن باید خسارت مالک اعیانی را به ترتیب مذکور در ماده ۱۶ این قانون جبران نمایند بدون این که وقفه ای در کارهای احداث خطوط انتقال و توزیع برق ایجاد شود .

تبصره ۲ - حریم خطوط انتقال و توزیع نیروی برق اعم از هوایی و زیرزمینی با توجه به ولتاژ برق با پیشنهاد وزارت آب و برق و تصویب هیات وزیران تعیین خواهد شد.

۳-۱ - تصویب نامه حریم خطوط برق (مواد ۱۱، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴)

حریم خطوط انتقال انرژی

طبق قانون سازمان برق ایران و تصویب نامه هیئت وزیران در سال ۱۳۴۷ حریم خطوط انتقال عبارتست از:

الف . حریم درجه یک، دو نوار موازی خط انتقال در طرفین آن و متصل به تصویر فاز کناری روی زمین است که عرض هر یک از این دو نوار در سطح افقی در جدول شماره (۳-۴) آمده است.

ب. حریم درجه دو، دو نوار در طرفین حریم درجه یک و متصل به آن است. فواصل افقی حد خارجی حریم درجه دو از محور خط (محور خط، خط واصل بین مراکز دو پایه مجاور است) در هر طرف در جدول شماره (۳-۴) آمده است.

در زیر خط و حریم درجه یک اقدام به هر گونه عملیات ساختمانی و ایجاد تاسیسات مسکونی و تاسیسات دامداری یا باغ و درختکاری و انبارداری تا هر ارتفاع ممنوع است و فقط ایجاد زراعت فصلی و سطحی و حفر چاه و قنات و راهسازی و شبکه آبیاری با رعایت اصول حفاظتی مشروط بر این که سبب ایجاد خسارت برای تاسیسات خطوط انتقال نگردد مجاز است البته برای حفر چاه و قنات و راهسازی اجازه وزارت نیرو لازم است. در حریم درجه دو فقط ایجاد تاسیسات ساختمانی اعم از مسکونی و صنعتی و مخازن سوخت تا هر ارتفاع ممنوع می باشد.

جدول حریم خطوط انتقال

| حریم ولتاژ (کیلو ولت) | حریم درجه یک (متر) | حریم درجه دو (متر) |
|-----------------------|--------------------|--------------------|
| ۱ تا ۲۰ | ۳ | ۵ |
| ۳۳ | ۵ | ۱۵ |
| ۶۳ | ۱۳ | ۲۰ |
| ۱۳۲ | ۱۵ | ۳۰ |
| ۲۳۰ | ۱۷ | ۴۰ |
| ۴۰۰ و ۵۰۰ | ۲۰ | ۵۰ |
| ۷۵۰ | ۲۵ | ۶۰ |

ماده ۴- در مسیر و حریم درجه یک اقدام هرگونه عملیات ساختمانی و ابعاد تاسیسات مسکونی و تاسیسات دامداری یا باغ و درختکاری و انبارداری تا هر ارتفاع ممنوع می باشد و فقط ایجاد زراعت فصلی و سطحی، حفر چاه، قنات، راهسازی و شبکه آبیاری مشروط بر این که سبب ایجاد خسارت برای تاسیسات خطوط انتقال نگردد با رعایت ماده ۸ این تصویب نامه بلامانع خواهد بود . تبصره ۱ - ایجاد شبکه آبیاری و حفر چاه و قنات راهسازی در اطراف پایه های خطوط نباید در فاصله ای کمتر از سه متر پی پایه ها انجام گیرد .

ماده ۵- در حریم درجه دو فقط ایجاد تاسیسات ساختمانی اعم از مسکونی ، صنعتی و مخازن سوخت تا هر ارتفاع ممنوع می باشد .

ماده ۶- در صورتیکه در نتیجه عملیات تعمیراتی و بازرسی خطوط نیروی برق

خساراتی به اعیان و مستحذات موجود در ملکی وارد آید وزارت آب و برق و موسسات و شرکتهای تابع خسارات مالک اعیانی را جبران خواهند نمود .

ماده ۷- در صورتی که اشخاص برخلاف مقررات آئین نامه عملیات تصرفاتی در حریم درجه یک و دو خطوط انتقال و توزیع بنمایند مکلفند به محض اعلام ماموران وزارت آب و برق و موسسات و شرکتهای تابع عملیات و تصرفات را متوقف و به هزینه خود در رفع آثار و عملیات و تصرفات اقدام نمایند.

ماده ۸- برای کلیه عملیاتی که بوسیله اشخاص حقیقی یا حقوقی به منظور راهسازی، کارهای کشاورزی، حفر چاه و قنوات، عبور و حمل بار و ماشین آلات و نظایر آن در مسیر و حریم خطوط نیروی برق انجام می گیرد باید اصول حفاظتی به منظور جلوگیری از بروز خطرات جانبی و

ورود خسارات مالی رعایت شده و در مورد حفر چاه و قنوات و راهسازی قبلاً از مسوئین عملیاتی خطوط نیروی برق راهنمایی لازم خواسته شود و اجازه کتبی کسب گردد و در هر حال نظر وزارت آب و برق باید ظرف مدت یک ماه از تاریخ وصول درخواست اعلام شود.

ماده ۱۱- به منظور اطلاع صاحبان اراضی و املاک واقع در مسیر خطوط نیروی برق و بالاخص جلب توجه آنان به اجرای مفاد مواد ۱۶ و ۱۸ و ۱۹ قانون برق ایران وزارت آب و برق با موسسات و شرکتهای تابع از طریق نشر آگهی در جراید محل یا الصاق آگهی در تابلو شهرداری ها یا توزیع آن در مسیر خط به طریق ممکن یا پخش آگهی از رادیوهای محلی و یا سایر وسایل مقتضی آغاز اجرای عملیات طرح خط نیروی برق اعلام خواهند داشت .

۲- جرایم و مجازات ها

۲-۱- قانون مجازات اسلامی (مواد ۶۵۹، ۶۶۰)

ماده ۶۵۹ - هرکس وسائل و متعلقات مربوط به تاسیسات مورد استفاده عمومی که به هزینه دولت یا با سرمایه دولت یا سرمایه مشترک دولت و بخش غیر دولتی یا به وسیله نهادها و سازمانهای عمومی غیردولتی یا موسسات خیریه ایجاد یا نصب شده مانند تاسیسات بهره برداری آب و برق و گاز و غیره را سرقت نماید به حبس از یک تا پنج سال محکوم می شود و چنانچه مرتکب از کارکنان سازمانهای مربوطه باشد به حداکثر مجازات مقرر محکوم خواهد شد

ماده ۶۶۰ - هرکس بدون پرداخت حق انشعاب و اخذ انشعاب آب و برق و گاز و تلفن مبادرت به استفاده غیرمجاز از آب و برق و تلفن و گاز نماید علاوه بر جبران خسارت وارده به تحمل تا سه سال حبس محکوم خواهد شد .

۲-۲- قانون تشدید مجازات مرتکبین ارتشاء و اختلاس و کلاهبرداری (ماده ۱)

ماده ۱ - هر کس از راه حيله و تقلب مردم را به وجود شرکتها یا تجارتخانههای یا کارخانهها یا موسسات موهوم یا به داشتن اموال و اختیارات واهی فریب دهد یا به امور غیر واقع امیدوار نماید یا از حوادث و پیش آمدهای غیر واقع بترساند و یا اسم و یا عنوان مجعول اختیار کند و به یکی از وسایل مذکور و یا وسایل تقلبی دیگر وجوه و یا اموال یا اسناد یا حوالجات یا قبوض یا مفاصا حساب و امثال آنها تحصیل کرده و از این راه مال دیگری را ببرد کلاهبردار محسوب و علاوه بر رد اصل مال به صاحبش، به حبس از یک تا ۷ سال و پرداخت جزای نقدی معادل مالی که اخذ کرده است محکوم میشود .

در صورتی که شخص مرتکب بر خلاف واقع عنوان یا سمت مأموریت از طرف سازمانها و موسسات دولتی یا وابسته به دولت یا شرکتهای دولتی یا شوراها یا شهرداریها یا نهادهای انقلابی و بطور کلی قوای سهگانه و همچنین نیروهای مسلح و نهادها و مؤسسات مأمور به خدمت عمومی اتخاذ کرده یا اینکه جرم با استفاده از تبلیغ عامه از طریق وسائل ارتباط جمعی از قبیل رادیو، تلویزیون، روزنامه و مجله یا نطق در مجامع و یا انتشار آگهی چاپی یا خطی صورت گرفته باشد یا مرتکب از کارکنان دولت یا مؤسسات و سازمانهای دولتی یا وابسته به دولت یا شهرداریها یا نهادهای انقلابی به خدمت عمومی باشد علاوه بر رد اصل مال به صاحبش به حبس از ۲ تا ده سال و انفصال ابد از خدمت دولتی و پرداخت جزای نقدی معادل مالی که اخذ کرده است محکوم میشود.

تبصره ۱) در کلیه موارد مذکور در این ماده در صورت وجود جهات و کیفیات مخففه دادگاه میتواند با اعمال ضوابط مربوط به تخفیف، مجازات مرتکب را فقط تا حداقل مجازات مقرر در این ماده (حبس) و انفصال ابد از خدمات دولتی تقلیل دهد ولی نمیتواند به تعلیق اجرای کیفر حکم دهد.

تبصره ۲) مجازات شروع به کلاهبرداری حسب مورد حداقل مجازات مقرر در همان مورد خواهد بود و در صورتی که نفس عمل انجام شده نیز جرم باشد، شروع کننده به مجازات آن جرم نیز محکوم میشود.

مستخدمان دولتی علاوه بر مجازات مذکور چنانچه در مرتبه مدیر کل یا بالاتر یا همپتراز آنها باشند به انفصال دائم از خدمات دولتی و در صورتی که در مراتب پایین تر باشند به شش ماه تا سه سال انفصال موقت از خدمات دولتی محکوم می شوند.

۳-۲- لایحه قانونی رفع تجاوز از تاسیسات آب و برق کشور (۳ / ۴ / ۱۳۵۹ مصوب)

ماده ۱- هرکس از آب لوله کشی و انهار آبیاری و شبکه های توزیع و خطوط انتقال نیروی برق استفاده غیر مجاز نماید یا در تاسیسات آب و برق دخالت غیر قانونی کند به پرداخت مبلغ بیست تا پنجاه هزار ریال جزای نقدی و رفع تجاوز و اعاده وضع سابق محکوم می شود و در صورت تکرار یا ادامه عمل علاوه بر رفع تجاوز و اعاده وضع سابق به حبس جنحه ای از ۶۱ روز تا شش ماه و در هر دو حال به جبران خسارات وارده محکوم خواهد شد چنانچه عمل مرتکب بر طبق قوانین دیگر مشمول مجازات بیشتری باشد به مجازات اشد محکوم می شود .

ماده ۲- هرگاه استفاده یا دخالت به نفع اشخاص حقوقی باشد مجازات مقرر در ماده ۱ () درباره مدیر مسئول شخص حقوقی اعمال خواهد شد مگر آنکه مشارالیه اثبات نماید که دستور دهنده شخص دیگری بوده که در این صورت مجازات مقرر درباره شخص دستور دهنده اجرا خواهد شد .

ماده ۳- مجازات پیش بینی شده در ماده ۱ () برای کارگران و افرادی نیز که به دستور دیگری در تاسیسات آب و برق دخالت غیر قانونی می کنند مقرر است .

ماده ۴- هرگاه مرتکب یا کارگران و افراد مذکور از مستخدمین شاغل یا بازنشسته سازمانهای ذیربط باشند به حداکثر مجازات مقرر در ماده ۱ () و انفصال موقت از شش ماه تا سه سال و انفصال دائم و قطع حقوق بازنشستگی در مورد بازنشستگان محکوم می شوند.

ماده ۵- افرادی که قبل از تصویب این قانون مرتکب اعمال مذکور در ماده ۱ () شده اند مکلفند ظرف یک ماه از تاریخ اعلام سازمانهای ذینفع هزینه خرابیهای حاصله را به تشخیص سازمانهای مذکور بپردازند ، در غیر این صورت به مجازات مقرر در همان ماده و رفع تجاوز و ترمیم و اعاده وضع سابق و جبران خسارات وارده محکوم خواهند شد .

ماده ۶- تعقیب کیفری و اجرای احکام صادره در هر مرحله که باشد در صورت ترمیم خرابیها و رفع تجاوز و اعاده وضع سابق با گذشت سازمانهای ذینفع موقوف خواهد شد .

ماده ۷- دادسراها پس از وصول پرونده و به درخواست سازمان ذینفع فوراً و خارج از نوبت دستور رفع تجاوز و ترمیم خرابیهای حاصله و اعاده وضع سابق را به هزینه مرتکب خواهند داد. هرگاه مرتکب از تادیه هزینه خودداری نماید سازمان ذینفع با اجازه دادسراها برای ترمیم خرابیها و اعاده وضع سابق اقدام خواهد نمود و سپس هزینه های انجام شده را به اضافه ۱۰ درصد از مرتکب وصول خواهد کرد.

ماده ۸- هرکس نسبت به عملیات اجرائی که به منظور احداث تاسیسات آب و برق انجام می شود مزاحمت یا ممانعت بعمل آورد به حبس جنحه ای از ۱۶ روز تا شش ماه و جبران خسارات وارده محکوم خواهد شد. بعلاوه دادسراها مکلفند که به درخواست سازمانهای ذینفع فوراً و خارج از نوبت دستور رفع مزاحمت یا ممانعت صادر نمایند.

ماده ۹- چنانچه در مسیر و حریم خطوط انتقال و توزیع نیروی برق و حریم کانالها و انهار آبیاری احداث ساختمان یا درختکاری و هر نوع تصرف خلاف مقررات شده یا بشود سازمانهای آب و برق بر حسب مورد با اعطای مهلت مناسب با حضور نمایندگان دادستان مستحذات غیر مجاز را قلع و قمع و رفع تجاوز خواهند نمود. شهربانی و ژاندارمری مکلفند که به تقاضای سازمانهای ذیربط برای اعزام ماموران کافی و انجام وظیفه اقدام نمایند.

ماده ۱۰- اعطای پروانه ساختمان و انشعاب آب و برق و گاز و سایر خدمات در مسیر و حریم موضوع ماده (۹) ممنوع است.

۳- حقوق و تکالیف ارباب رجوع

۱-۳- طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری

بخشنامه به کلیه دستگاههای اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری در راستای اجرای سیاستهای کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی) و تأکیدات ریاست محترم جمهور مبنی بر حفظ و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری و تکالیف مندرج در فصل سوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری، نظر به اینکه در بسیاری از دستگاههای اجرایی متأسفانه طی سالهای اخیر اجرای مصوبه [شماره](#)

۱۳/۱۸۵۴۰.ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری تحت عنوان «تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع» بعضاً متوقف و یا به طور کامل اجرا نگردیده است، بدین وسیله ضمن تأکید بر اجرای کامل و دقیق مصوبه یاد شده، ضروری است با بررسی و ارزیابی اجرای مصوبه در سنوات گذشته، رفع نواقع و موانع احتمالی، اقدامات زیر به مورد اجرا گذاشته شود:

۱- شناسایی، اولویت بندی و مستند سازی آن دسته از فرآیندهای اختصاصی و مشترک انجام کار مرتبط با ارباب رجوع که تا کنون مستندسازی نشده است.

۲- بهبود، اصلاح و مکانیزه نمودن فرآیندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل مرتبط با ارباب رجوع که تا کنون اصلاح نشده است و همچنین سنجش و ارزیابی از نحوه فرآیندهای اصلاح شده.

۳- درج و به روز رسانی کلیه خدمات اختصاصی قابل ارائه به مردم در پورتال یا سایت مربوطه.

۴- تدوین، آموزش و عملیاتی نمودن منشور اخلاقی کارکنان و ارزیابی تحقق موارد مندرج در منشور ابلاغ شده و در صورت لزوم بازنگری در آن.

۵- توجه مجدد به تخصیص فضای اداری مناسب و امکانات و تسهیلات لازم برای آسایش و تکریم ارباب رجوع در فرآیندهای ارائه خدمات.

۶- شناسایی، اولویت بندی، انتخاب و ارزیابی شیوه‌های مناسب اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات متناسب با شرایط ارباب رجوع، امکانات سازمانی، نوع و ماهیت وظایف، خدمات و فن آوری مورد استفاده.

۷- اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات به مردم از طریق نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین، تهیه و توزیع بروشور بین ارباب رجوع و مخاطبین، نصب نام خانوادگی، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی، نصب رئوس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنان، راه اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم، تهیه کتاب برای راهنمایی مراجعین، اطلاع رسانی از طریق پایگاه‌های عمومی، اختصاصی و معین، نصب فرآیندها و زمان بندی انجام کار در معرض دید مراجعین.

۸- پایش، سنجش و ارزیابی مستمر رضایت مندی ارباب رجوع و تعیین میزان رضایت مندی مردم از خدمات ارائه شده.

۹- انتخاب و انتصاب بازرسان واجد شرایط متعهد و متخصص توسط بالاترین مقام اجرایی دستگاه در سطح ملی و استانی.

۱۰- تهیه و تدوین و اجرای برنامه‌های توجیهی و آموزشی کوتاه‌مدت برای مدیران، کارشناسان، کارکنان، بازرسان و متصدیان واحدهای ستادی و اجرایی در ارتباط با شیوه‌های تکریم و افزایش رضایتمندی ارباب رجوع.

۱۱- تهیه و تدوین برنامه‌های زمان‌بندی برای بررسی و اعمال نظارت و بازرسی از واحدهای ستادی و خارج از مرکز.

۱۲- انجام نظارت و بازرسی‌های مستمر دوره‌ای یا موردی به شیوه حضوری و یا غیرحضوری از نحوه اجرای مصوبه فوق‌الذکر و تهیه گزارش‌های لازم بر اساس ضوابط و ساز و کارهای ابلاغی این معاونت.

۱۳- تشویق و تنبیه مدیران، کارشناسان و کارکنان بر اساس ضوابط و ساز و کارهای تعیین شده و نتایج نظرسنجی‌ها و شکایات ارباب رجوع از نحوه عملکرد و رفتار آنان.

۱۴- شناسایی، رتبه بندی، انتخاب، تشویق واحدهای عملیاتی با عملکرد برتر بر اساس نتایج ارزیابی‌ها وفق دستورالعمل ابلاغی این معاونت.

۱۵- شناسایی و تدوین الگوهای موفق رفتاری در زمینه‌های روابط محیط کار و پاسخگویی به ارباب رجوع.

۱۶- انتصاب یکی از معاونین، ترجیحاً دبیر شورای تحول اداری دستگاه، به عنوان مسئول پیگیری و نظارت بر حسن اجرای مصوبه فوق‌الذکر.

۱۷- بالاترین مقام اجرایی دستگاه و استانداران مسئول اجرای این بخشنامه بوده و ضروری است اقدامات انجام شده را در سطح دستگاه و استان، هر سه ماه یکبار به این معاونت (امور سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم) گزارش نمایند.

محمود عسکری آزاد

جانشین معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور

۲-۳- دستورالعمل ۱۲ گانه صیانت از حقوق شهروندی

برنامه اول : امور ستادی

برگزاری جلسات ستاد صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی دستگاه و کمیته های آموزش و بازرسی مربوطه و پاسخگوئی به مکاتبات و مراجعات ستاد مرکزی صیانت وزارت کشور و شرکت در جلسات ستاد مرکزی صیانت

1. تبیین و احصاء شاخص های حقوق شهروندی و اولویت بندی آنها جهت دستیابی به اهداف ستاد صیانت سازمان.

2. شرکت فعال در جلسات ستاد مرکزی صیانت.

3. عقد تفاهم نامه همکاری با دستگاههای ذیربط (قضایی، رسانه ملی، آموزشی و).

4. پاسخگوئی به مکاتبات و مراجعه هیات های اعزامی ستاد مرکزی صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندی.

5. برگزاری جلسات ستاد صیانت در وزارتخانه، سازمان و واحدهای تابعه آن در مرکز و استانهای سراسر کشور به منظور برنامه ریزی و هماهنگی اجرای برنامه ها (۴ جلسه در سال).

6. برگزاری جلسات کمیته های آموزشی و بازرسی و نظارت (هر کدام ۶ جلسه جمعاً ۱۲ جلسه در سال).

7. رئیس، دبیر و اعضاء ستاد صیانت دستگاه مربوطه موظف هستند در جلسات ستاد مرکزی صیانت شرکت فعال داشته باشند.

تبصره : اعضاء ستاد صیانت هر دستگاه در بخشنامه ابلاغی ساختار ستاد صیانت دستگاههای اجرایی به شماره ۷۱۳۴۰۸/ مورخ ۲۵/۱۰/۹۱ ابلاغ شده است .

8. مصوبات ستاد صیانت حتماً به مراکز زیر مجموعه جهت اقدام ابلاغ شود.

9. ستاد صیانت هر دستگاه نسبت به اجرای مصوبات مربوطه در مراکز زیرمجموعه نظارت داشته باشند.

۱۰. یک نسخه از مستندات (دعوتنامه جلسات، صورتجلسات، ابلاغ به مراکز زیرمجموعه) به ستاد مرکزی ارسال گردد.

برنامه دوم : آموزش کارکنان

برگزاری همایش، کارگاههای آموزشی مدیران، جلسات اخلاق اداری و مدیران و نشست های تخصصی به منظور تبیین و ارتقای سطح آگاهی و التزام عملی کارکنان و مدیران دستگاههای اجرائی به قوانین و مقررات مربوطه، رعایت شوونات اسلامی و اخلاق حرفه ای

۱. برگزاری همایش با حضور مدیران، کارشناسان و کارکنان دستگاه مربوطه با موضوع مینت از حقوق شهروندی و ارتقاء نظام سلامت اداری و رشد ارزشهای اخلاقی جامعه اداری، با استفاده از اساتید مجرب و فاضل حوزه و دانشگاه (یک بار در سال).

۲. برگزاری نشست های علمی و تخصصی، هم اندیشی آسیب شناسی و دستیابی به راهکارهای پیشگیری از فساد اداری و ترویج قانون گرایی (دو بار در سال)

۳. آموزش حقوق شهروندی مدیران و کارشناسان دستگاههای اجرائی از طریق برگزاری دوره های آموزشی ضمن خدمت (یک بار در سال)

۴. برگزاری جلسات اخلاق اداری ماهیانه برای کارکنان در هر یک از واحدهای دستگاه اجرائی کشور و ادارات استانی با دعوت از اساتید اخلاق.

۵. برگزاری جلسات اخلاق اداری ماهیانه برای مدیران دستگاههای اجرائی مرکز که متعاقباً فهرست آنها اعلام خواهد شد.

۶. برگزاری جلسات اخلاق اداری برای مدیران دستگاههای اجرائی و ستادی استانها با دعوت از نمایندگان ولی فقیه و ائمه جمعه و یا اساتید مجر حوزه و دانشگاه.

۷. تولید و توزیع بسته های آموزشی حقوق شهروندی و مباحث کلاسهای اخلاق اداری برای کارکنان و برگزاری مسابقات از محتوی آموزشی آنها.

۸. در پایان برنامه ها از شرکت کنندگان نظرسنجی به عمل آورده و در جهت بهبود کیفیت و اثربخشی آنها استفاده لازم به عمل آید.

برنامه سوم : رسیدگی به تخلفات کارکنان ارشاد و ارجاع کارکنان متخلف به هیات های رسیدگی به تخلفات اداری مربوطه و راه اندازی بانک اطلاعات تخلفات اداری

1. استفاده از تمامی ظرفیت های دستگاه از جمله حراست، بسیج، شورای امر به معروف و نهی از منکر و ... برای جمع آوری محسوس و غیرمحسوس تخلفات اداری.
2. ارشاد متخلفین از طریق ارجاع به دوره های آموزشی و مشاوره قبل از رسیدگی توسط هیات تخلفات اداری.
3. ارجاع متخلفین به هیات تخلفات اداری در صورت تکرار تخلف و رسیدگی وفق قانون و مقررات.

برنامه چهارم : تبلیغات محیطی

فضاسازی و تبلیغات محیطی اثربخش برای کارکنان و مراجعین با استفاده از روشها و ابزارهای نوین مانند نصب تابلو، تندیس، کنجینه نمایشگر و فرازهایی از منشور اخلاق سازمان و توزیع بروشور راجع به صیانت از حقوق شهروندی

1. گردآوری آموزه های دینی در حوزه های تخصصی مربوطه و استفاده از آنها در فضاسازی تبلیغات محیطی.
2. تغییر نوبه ای تابلوهای مذکور در طول سال طی ۴ مرحله انجام شود.
3. تبلیغات محیطی مورد نظر عمدتاً در مسیرهای پرتردد و اصلی، ورودیها و سالن های انتظار باشد.
4. دریافت نظرات مردمی توسط مدیران، راه اندازی سامانه مربوطه و رسیدگی به شکایات آنان برنامه

پنجم : تشویقات

- تشویق مدیران و کارکنان خوش برخورد، پیگیر و پاسخگو نسبت به مراجعین و کسانی که تدابیر مناسب برای تکریم ارباب رجوع اتخاذ می کنند
1. این برنامه به گونه ای اجراء می گردد که ضمن رعایت شاخص های ارزیابی اداری، موجب ایجاد انگیزه در سایرین شده و از تاثیر منفی بر دیگران جلوگیری نماید.

2. مدیران در انتصابات و ترفیعات اداری کارکنان به شاخص های توانایی، لیاقت و شایستگی در عملکرد حوزه صیانت از حقوق شهروندی آنها توجه نمایند.

برنامه ششم : خدمات

تسهیل در ارائه خدمات، اتخاذ تدابیر و ساز و کارهای لازم در امور مراجعات مردمی نظیر الکترونیک نمودن نظام اداری و خدماتی، تمرکززدائی، کوتاه کردن فرا پند خدمات، ارائه خدمات از طریق پیشخوانهای دولت و...

1. اطلاع رسانی به مراجعین و عموم مردم از ارایه تسهیلات و خدمات به آنان.
2. اهتمام ویژه مدیران به راه اندازی و گسترش هر چه بیشتر مراکز ارائه تسهیلات و خدمات به مراجعین مانند پلیس ۱۴۰ ، پیشخوان دولت و...
3. توسعه خدمات الکترونیکی و رفع معایب موجود به منظور افزایش رضایتمندی کاربران و مراجعین.
4. پیش بینی روش های جایگزین ارائه خدمات مورد نظر در صورت مختل شدن سیستم.

برنامه هفتم : راهنمایی مراجعین

پاسخگوئی و راهنمایی مراجعین از طریق یا ارتقاء سامانه تلفنی، سایت، پیامک و رسیدگی به شکایات و فعال کردن میز خدمت مجهز به IT در ورودی سازمانها با به کارگیری افراد مجرب و خوش برخورد به منظور راهنمایی و آشنا نمودن مراجعین به قوانین و مقررات و کمک به حل مشکل و نظرسنجی از رضایت آنان

1. برای اجرای برنامه ایجاد و یا ارتقاء سامانه تلفنی، سایت، پیامک و ... ضروری است.
2. میز خدمت مجهز به IT در ورودی سازمان مربوط راه اندازی و فعال گردد.
3. افراد خوش برخورد و توانمند در مسئولیت میز خدمت به کارگیری شود.
4. از اهداف این برنامه آشنا نمودن و راهنمایی مراجعین در زمینه قوانین و مقررات به منظور حل مشکلات آنان باید باشد.
5. نظرسنجی از میزان رضایتمندی مراجعین انجام شود.

6. در پیامک ها، سایت و تلفن گویا از قوانین و مقررات جاری مورد نیاز جهت آگاهی متقاضیان استفاده شود.

برنامه هشتم : آموزش عمومی

اجرای برنامه آ آموزشی و توجیهی جهت آشنائی مردم با قوانین و مقررات، حقوق و تکالیف و شرایط و ضوابط

1. استفاده از صدا و سیما و تبلیغات شهری برای توجیه عمومی و آموزش همگانی.
2. مشروط کردن صدور پروانه و ارائه بعضی از خدمات به مطالعه جزوات مربوطه و شرکت در آزمون.
3. تهیه و توزیع بروشورهای توجیهی مناسب.
4. نظرخواهی از شرکت کنندگان دوره های آموزشی و آزمونها.

برنامه نهم : ملاقات مردمی

حضور در مجامع وملاقات مردمی مدیران دستگاهها و واحدهای تابعه

1. ملاقات مردمی حداقل ۲ ساعت در هفته توسط مدیران میانی و عالی انجام پذیرد.
2. نظر خواهی از مراجعه کنندگان به منظور تعیین رضایتمندی آنان از ملاقات عمومی با مدیران صورت گیرد.
3. حضور در مجامع مردمی نظیر مساجد، نماز جمعه ها، مناسبتها و مراسم و پاسخ به سئوالات و درخواستهای مردمی.
4. مدیر مربوطه فردی را برای پیگیری دستورات صادره در ملاقات عمومی و حضور در مجامع تعیین نماید.

برنامه دهم : روانسازی قوانین و مقررات

آسیب شناسی نابسامانی های قانونی و بوروکراسی اداری که منجر به طولانی شدن فرایند اقدامات و نارضایتی مردم می شود و پیگیری برای...

1. شناسایی قوانین و مقررات زائد و دست و پاگیر اداری.

2. جمع آوری پیشنهادات اصلاح قوانین و مقررات زائد و ناکارآمد از مراکز مربوطه و پیگیری برای تصویب در مراجع ذیربط.

3. بررسی مقررات و فرآیند ارائه خدمات در موسسات تحت نظارت به منظور تسهیل در امور مراجعین.

برنامه یازدهم : سازمان و کارکنان

ابتکارات سازمانی برای ارتقاء منزلت اجتماعی سازمان و کارکنان

1. پیش بینی مشوق های مناسب و استیفای حقوق مادی و معنوی کارکنان.

2. تشویق کارکنان نمونه و فعال در امر رسیدگی به مراجعات مردمی.

3. توجه به ضوابط و مقررات ترفیع و تشویق کارکنان در قانون خدمات کشوری، طرح تحول اداری و دستورالعمل ارزشیابی کارکنان.

4. ارائه گزارشهای توجیهی و برنامه های تبلیغی از فعالیت و خدمات دستگاه در رسانه های گروهی به منظور ارتقاء منزلت سازمانی.

5. اهتمام لازم به اجرای برنامه های ابلاغی ملی از جمله جشنواره شهید رجائی و ...

برنامه دوازدهم : بازرسی

بازرسی و نظارت نوبه ای و موردی، محسوس و غیرمحسوس بر عملکرد مراکز تابعه برای رعایت قوانین و مقررات و حقوق مراجعین و اجرای این دستورالعمل

1. بازرسی از اجرای برنامه های ۱۲ گانه ابلاغی ستاد صیانت از ادارات و واحدهای مربوطه مراکز و استانها (در دو مرحله ۶ ماهه)

2. نظرسنجی از کارکنان به منظور تعیین میزان رضایت مندی آنان از برنامه های صیانت از حقوق شهروندی.

3. نظرسنجی از ارباب رجوع راجع به رضایت مندی آنها از نحوه ارائه خدمات از ادارات و کارکنان مربوطه.

4. حضور رئیس یا جانشین ستاد صیانت یا نماینده تام الختیار ایشان به همراه دبیر ستاد صیانت از حقوق شهروندی مربوط در بازرسی ها.

تبصره ۱ - ضروری است به منظور یکنواختی و قانونمند شدن بازرسی ها، از چک لیست تهیه شده توسط بازرسی ستاد مرکزی صیانت (وزارت کشور) استفاده شود (چنانچه چک لیست ها نیاز به بومی سازی داشته باشد، می بایست به تائید ستاد مرکزی صیانت برسد).

تبصره ۲ - پس از بازرسی از مراکز زیرمجموعه، برای اصلاح امور و ارتقاء سلامت نظام اداری در واحد مربوطه پیگیری های لازم به عمل آید.

تبصره ۳ - یک نسخه از گزارش بازرسی ها، (چک لیست، ابلاغیه بازرسی، نتایج و اقدامات به عمل آمده) پس از رویت عالی ترین مقام دستگاه اجرایی برای ستاد مرکزی صیانت ارسال شود.