

## منشور حقوق مراجعه کنندگان اداره کل استاندارد ایلام

۱- دریافت خدمت از اداره به نحو شایسته حق مراجعین بوده و باید به گونه ای ارائه شود که :

بر پایه صداقت ، انصاف ، ادب و همراه با برخورد مناسب باشد.  
بر اساس نظم و انضباط ، وجدان کاری و پرهیز از هرگونه سهل انگاری باشد.  
عدالانه و فارغ از هرگونه تبعیض ناروا از جمله جنسیتی، قومی، فرهنگی، مذهبی و نوع وضعیت جسمی باشد.  
مطابق با آخرین نسخه روش های اجرایی و دستورالعمل های سازمان ملی استاندارد باشد.  
پاسخ به امور مراجعه کننده در زمان تعیین شده آماده و ارائه گردد.  
اطلاعات مورد نیاز مراجعه کنندگان هنگام حضور در اداره و یا استفاده از سامانه ها به سهولت در اختیار آنها قرار گیرد .

۲- اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار مراجعین قرار گیرد و باید شامل موارد ذیل باشد:

نام ومسئولیت افراد ارائه دهنده خدمات

دسترسی آسان مراجعه کنندگان به فرم ها و مراحل انجام کار

ضوابط و هزینه های خدمات

۳- خدمات اداره باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی مراجعین و رعایت اصل رازداری و امانتداری باشد .

رعایت اصل رازداری درمورد تمامی اطلاعات مربوط به مراجعین الزامی است.

در کلیه مراحل باید به حریم خصوصی مراجعین احترام گذاشته شود .

۴-دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات و پیشنهادات حق مراجعین است .

بر اساس این منشور هر فرد حق دارد در صورتی که حقوق وی نقض شود ، بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات شکایت خود را مطرح نماید.

افراد محق می باشند که از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند.

پس از رسیدگی و اثبات خطا می بایست خسارت حاصله طبق مقررات ، از سوی ارائه کنندگان خدمت در

کوتاه ترین زمان ممکن جبران شود .