

## منشور حقوق شهروندی

شرکت آب منطقه ای البرز با تاسی از حقوق شهروندی مصوبه شورای عالی اداری جهت بهره مندی از ظرفیتهای و پتانسیل های موجود به منظور تسهیل اخذ خدمات قابل ارائه به شهروندان ، حقوق شهروندی خود را به شرح ذیل مندرج می نماید:

### ۱- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی

- استفاده از ادبیات محترمانه و غیر تحکم آمیز در تمامی فعالیت های اطلاع رسانی، دعوت نامه ها، آگهی ها، ابلاغ ها و هشدارها
- برخورداری از عدالت و بدون تبعیض برای شهروندان در دریافت خدمات
- پیش بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی برای رفاه مراجعین به ویژه افراد توانخواه
- فراهم نمودن امکانات و تسهیلات در محیط مناسب جهت ارائه خدمت

### ۲- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات صنعت آب

- حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز
- حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری
- ساده، شفاف و قابل دسترس بودن بخشنامه ها، دستورالعمل ها و مکاتبات اداری در شرکت
- دسترسی مردم به خدمات از طریق غیرحضور و یا استفاده از خدمات دولت الکترونیک ، ابزارها و فناوری های نوین
- تضمین کیفیت ، سرعت، امنیت و پایین بودن هزینه برای دسترسی به خدمات

### ۳- حق رسیدگی به موقع و منصفانه به خدمات

- حق مصون بودن از تبعیض در نظام ها، فرایندها و تصمیمات اداری
- حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر شرکت و کارکنان طبق قوانین
- اطلاع رسانی به مراجعین و انجام وظایف در مدت زمان تعیین شده در قانون یا مقررات مصوب
- رعایت کردن فرآیند و رویه مشخص و اعلام شده ای برای ارائه خدمات به طور یکسان نسبت به همه مراجعین
- حضور مقام تصمیم گیر و امضا کننده یا مقامات مجاز از سوی ایشان در محل خدمت در ساعات مراجعه مردم
- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافق ها، معاملات و قراردادهای اداری
- ارائه برگه نظرسنجی (به صورت فیزیکی یا الکترونیکی) هنگام ورود مراجعین و دریافت نظرات ایشان در خصوص نحوه گردش کار، تطبیق یا عدم تطبیق آن با اطلاعات اعلام شده قبلی و رفتار متصدیان انجام کار و تاثیر آن در اصلاح فرایندها و تشویق و تنبیه کارکنان شرکت

### ۴- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی شهروندان

- جمع آوری اطلاعات شخصی از افراد در حد ضرورت و با استفاده از طرق و وسایل قانونی و شفاف.
- انجام رهگیری و شنود ارتباطات اینترنتی، تلفنی و کلامی - حضوری افراد در صورت ضرورت در چارچوب قوانین
- اعمال نظارت الکترونیکی و نصب دوربین با هشدار مکتوب و استفاده از علایم قابل رؤیت جهت اطلاع مردم و مراجعین.

### ۵- اطلاع رسانی فعالیت های صنعت آب

- مفید بودن اطلاعات قابل دسترسی یا ارائه شده جهت افزایش توان تشخیص ، قضاوت و آگاهی افراد
- درست ، واقعی و صحیح و عاری از خدشه بودن اطلاعات ارائه شده
- به روز بودن اطلاعات قابل دسترس یا ارائه شده و حاوی آخرین تحولات، مصوبات، اصلاحیه ها و تفسیرها.
- به موقع بودن اطلاع رسانی و ارائه اطلاعات در زمان مورد نیاز مخاطبان، فرصت معقول برای واکنش و تصمیم گیری پس از آگاه شدن از آن
- کامل بودن اطلاع رسانی و اعلام بصورت یکجای تمام اطلاعاتی که واکنش یا اقدام یا تصمیم مخاطبان به آنها منوط است، نظیر زمان، مکان، اسناد و ادله، هزینه و مدارک هویتی لازم