

قانون مدیریت خدمات کشوری

ماده ۲۵ - مدیران و کارمندان دستگاههای اجرائی، خدمتگزاران مردم هستند و باید با رعایت موازین اخلاق اسلامی و اداری و طبق سوگندی که در بدو ورود اداء نموده و منشور اخلاقی و اداری که امضاء می‌نمایند وظایف خود را به نحو احسن در راه خدمت به مردم و با در نظر گرفتن حقوق و خواسته‌های قانونی آنها انجام دهند.

تبصره ۱ - اصول و مفاد منشور فوق‌الذکر، متن سوگند نامه و تعهدات کارمندان دستگاههای اجرائی با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد..

تبصره ۲ - دستگاههای اجرائی می‌توانند متناسب با وظایف و شرایط خاص دستگاه مربوط علاوه بر موارد فوق، مواردی را با رعایت منشور اخلاقی مصوب هیأت وزیران به آن اضافه نمایند.

ماده ۲۶ - دستگاههای اجرائی مکلفند مردم را با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاههای اجرائی آشنا نموده و از طریق وسایل ارتباط جمعی به ویژه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران سطح آگاهی عمومی در این زمینه را ارتقاء داده و اطلاعات لازم را به نحو مطلوب و مناسب در اختیار مردم قرار دهند.

ماده ۲۷ - مردم در استفاده از خدمات دستگاههای اجرائی در شرایط مساوی از حقوق یکسان برخوردارند، دستگاههای اجرائی موظفند حداکثر ظرف سه ماه، مراحل، زمان و کیفیت و استاندارد ارائه خدمات و تغییرات آنها را مستند و شفاف‌نموده و از طرق مختلف به اطلاع مردم برسانند و در صورت بروز هرگونه تخلف، مسئولین دستگاههای اجرائی مسئولیت پاسخگویی به مردم و شکایت آنان را به عهده خواهند داشت.

ماده ۹۰ - کارمندان دستگاههای اجرائی موظف می‌باشند که وظایف خود را با دقت، سرعت، صداقت، امانت، گشاده‌رویی، انصاف و تبعیت از قوانین و مقررات عمومی و اختصاصی دستگاه مربوطه انجام دهند و در مقابل عموم مراجعین به‌طور یکسان و دستگاه ذی‌ربط پاسخگو باشند.

هرگونه بی‌اعتنایی به امور مراجعین و تخلف از قوانین و مقررات عمومی ممنوع می‌باشد. ارباب رجوع می‌توانند در برابر برخورد نامناسب کارمندان با آنها و کوتاهی در انجام وظایف به دستگاه اجرائی ذی‌ربط و یا به مراجع قانونی شکایت نمایند.