

تکریم ارباب رجوع توانخواه در دستگاه های اداری ایران و آلمان از
دیدگاه حقوق بین عمومی

مولف

محمد صادقی

تهران ۱۳۹۸



سرشناسه	: صادق، محمد، ۱۳۶۵ -
عنوان و نام پدیدآور	: تکریم ارباب رجوع توانخواه در دستگاه‌های اداری ایران و آلمان از دیدگاه حقوق عمومی/ مولف محمد صادقی.
مشخصات نشر	: تهران: فرهوش، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	: ۴۳۳ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۴۹۵-۶۴۸-۲
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: معلولان -- وضع حقوقی و قوانین -- ایران
موضوع	: People with disabilities -- Legal status, laws, etc. -- Iran
موضوع	: معلولان -- وضع حقوقی و قوانین -- آلمان
موضوع	: People with disabilities -- Legal status, laws, etc -- Germany
موضوع	: مشتری‌شناسی -- ایران
موضوع	: Customer relations -- Iran
موضوع	: مشتری‌شناسی -- آلمان
موضوع	: Customer relations -- Germany
موضوع	: حقوق تطبیقی
موضوع	: Comparative law
رده دی‌ک‌جی	: KMH۱۵۳۳
رده بی‌سی دیویی	: ۳۴۶/۵۵۰۱۳
شماره کتابخانه ملی	: ۵۹۷۷۷۷



تکریم ارباب رجوع توانخواه در دستگاه‌های اداری ایران و آلمان از دیدگاه حقوق بین عمومی

مولف: محمد صادق



ناظر فنی: ساجده مرادی

صفحه آرآ: مریم سلیمی

طراح جلد: مجید انجیرانی

نوبت چاپ: اول - زمستان ۱۳۹۸

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

قیمت: ۵۵۰۰۰۰ ریال



کلیه حقوق چاپ و نشر مخصوص و محفوظ ناشر است

آدرس: میدان انقلاب - ضلع جنوب شرقی - ساختمان مترجمان - پلاک ۱۷ - طبقه ۱

انتشارات: ۰۹۱۰۷۸۹۲۷۴۷ - ۶۶۴۰۱۱۶۱ دیرخانه: ۶۶۹۱۱۷۲۶ - ۶۶۴۰۶۳۰۹

دورنگار: ۸۹۷۸۴۵۵۸ www.farhooshpub.com

فهرست مطالب

۱۵	پیش گفتار
	فصل اول: مفاهیم و ماهیت
۳۱	مبحث اول: تعاریف و مفاهیم
۳۱	گفتار اول: مفاهیم بنیادی درسیاد - مدار - سر - ط با معلولیت
۳۷	گفتار دوم: ابعاد پدیده معلولیت
۳۸	عوامل زمینه ساز
۳۸	گفتار سوم: ماهیت معلولیت
۴۵	ب- پیشگیری
۴۶	ج- توانبخشی
	فصل دوم: قانون حمایت از حقوق معلولان
۴۹	مبحث اول: کلیات
۵۰	مبحث دوم: مناسب سازی، دسترس - یری و تردد و تحرک
۵۳	مبحث سوم: خدمات بهداشتی، درمانی و توانبخشی
۵۴	مبحث چهارم: امور ورزشی، فرهنگی، هنری و آموزشی
۵۵	مبحث پنجم: کارآفرینی و اشتغال
۵۹	مبحث ششم: مسکن
۶۱	مبحث هفتم: فرهنگ سازی و ارتقای آگاهی های عمومی
۶۱	مبحث نهم: حمایت های قضائی و تسهیلات مالیاتی
۶۳	مبحث دهم: معیشت و حمایت های اداری و استخدامی
۶۳	مبحث یازدهم: برنامه ریزی، نظارت و منابع مالی

فصل سوم: مبانی نظری تضمین تساوی حقوق افراد توانخواه

- مبحث اول: پیش نیازهای مشارکت مساوی ۹
- قواعد استاندارد:ی که جهت تضمین تساوی حداکثری حقوق افراد توانخواه بادیگرافرادجامعه در تدوین و تصویب قوانین به کار گرفته می‌شود به صورت اجمالی به ترتیب زیر تصویب می گردد: ۹
- گفتار اول: مناطق هدف برای تساوی فرصت ها ۹
- گفتار دوم: اقدامات اجرایی ۱۰
- گفتار سوم: تاریخچه و نیازهای فعلی ۱۱
- گفتار چهارم: حرکت بین المللی قبلی ۱۲
- گفتار پنجم: به سوی قوانین استاندارد ۱۳
- گفتار ششم: برابری فرصت ها ۱۶
- مبحث دوم: قواعد استاندارد تساوی حقوق افراد توانخواه به صورت اجمالی بادر نظر گرفتن اصول زیر تصویب م گردد ۱۸
- گفتار اول: پیش نیازهای مشارکت مساوی ۱۹
- بند اول: افزایش دادن آثاری ها ۱۹
- بند دوم: مراقبت پزشکی ۲۰
- بند سوم: قانون توانبخش ۲۱
- بند چهارم: سرویس های حمایتی ۲۳
- گفتار دوم: مناطق هدف برای تساوی فرصت ها ۲۴
- بند اول: دسترسی برابر به امکانات و تسهیلات ۲۴
- الف) دسترسی به محیط های فیزیکی ۲۶
- ب) دسترسی به اطلاعات و ارتباطات ۲۷
- بند دوم: تحصیلات ۲۸
- بند سوم: اشتغال ۳۰
- بند چهارم: ثبات درآمد و امنیت اجتماعی ۳۴
- بند پنجم: زندگی خانوادگی و کرامت فردی ۳۶
- بند ششم: فرهنگ ۳۹
- بند هفتم: تفریحات و ورزش ۴۰
- گفتار سوم: اقدامات اجرایی ۴۳
- بند اول: اطلاعات و تحقیق ۴۳
- بند دوم: سیاست گذاری و برنامه ریزی ۴۶
- بند سوم: قانون گذاری ۴۷
- بند چهارم: سیاست های اقتصادی ۴۸

بند پنجم: هماهنگی در کار	۱۰۹
بند ششم: سازمان های معلولین	۱۰۹
بند هفتم: آموزش کارکنان	۱۱۰
بند هشتم: نظارت ملی و ارزیابی برنامه های توانبخشی در اجرای قوانین	۱۱۲
بند نهم: همکاری های فنی و اقتصادی	۱۱۳
گفتار چهارم: مکانیسم نظارتی	۱۱۴
فصل چهارم: قوانین و حمایت های حقوقی مربوط به افراد دارای معلولیت در کشور آلمان	
مبحث اول: آلمان و "کنوانسیون حقوق معلولان"	۱۱۹
گفتار اول: مشارکت فعال معلولان	۱۲۱
گفتار دوم: حمایت از اشتغال و استقلال فردی	۱۲۱
گفتار سوم: نهادهای ناظر بر اجرای "کنوانسیون جهانی حقوق افراد دارای معلولیت"	۱۲۲
گفتار چهارم: نمونه های از تسهیلات حقوقی	۱۲۴
گفتار پنجم: قوانین آلمان در مورد افراد توانخواه و حقوق آنان	۱۲۵
بند اول: درجه های تعیین شده برای سطح معلولیت	۱۲۶
بند دوم: افراد معلول	۱۲۷
بند سوم: درجه ی معلولیت	۱۲۸
الف) افراد با معلولیت زیاد (از کار افتاده)	۱۲۸
ب) افراد معلول معادل از کار افتاده	۱۲۸
ج) افراد از کار افتاده (معلول شدید)	۱۲۹
بند چهارم: تعریف تبعیض	۱۲۹
بند پنجم: حق اقدام سازمانهای مدافع افراد توانخواه	۱۲۹
بند ششم: توافق نامه ی هدف	۱۳۰
مبحث سوم: قوانین و مقررات	۱۳۰
گفتار اول: کودکان دارای معلولیت	۱۳۲
گفتار دوم: پناهجویان دارای معلولیت	۱۳۳
بند اول: حمایت ها از پناه جویان دارای معلولیت در ابتدای ورود به آلمان	۱۳۵
بند دوم: معلولیت و بیمه درمانی	۱۳۶
بند سوم: خدمات درمانی برای پناهجویان دارای معلولیت و فاقد اجازه اقامت	۱۳۶
گفتار سوم: قوانین افراد دارای معلولیت در آلمان	۱۳۷
گفتار چهارم: منابع حقوقی در قوانین معلولین	۱۳۷
گفتار پنجم: قانون عدم تبعیض براساس معلولیت	۱۳۹
الف- اداره یکپارچه سازی	۱۳۹

۱- اداره یکپارچه سازی	۱۴۰
۲- اداره کار	۱۴۰
بند سوم: سهمیه بندی نیروی کار	۱۴۱
بند چهارم: نقد و بررسی، مشاوره و تعهدات مبارزه با تبعیض برای کارفرما	۱۴۲
بند پنجم: شرایط استانی مناسب	۱۴۳
بند ششم: ملزومات لازم برای تأیید اداره ی یکپارچه سازی	۱۴۵
بند هفتم: معیارهای انتخاب اجتماعی	۱۴۶
الف- حقوق خاص	۱۴۷
ب- مزایای خاص	۱۴۷
بند نهم: دریافت کمک هزینه های یکپارچه سازی برای کارفرمایان	۱۵۰
بند دهم: ناظر	۱۵۱
بند یازدهم: وظیفه کارفرمایان برای اشتغال افراد با معلولیت شدید	۱۵۱
بند دوازدهم: قوانین تقاضای طرح آموزش و استخدام افراد از کارافتاده ی معلول	۱۵۲
الف- کارگاه های آموزشی ویژه	۱۵۳
ب- آموزش و پرورش	۱۵۳
ج- مدارس خاص	۱۵۵
د- کمک های مالی	۱۵۶
گفتار ششم: دسترسی	۱۵۶
بند اول: تعریف محیط زیست بدون مانع	۱۵۶
بند دوم: ساختمان سازی	۱۵۷
الف- ساختمان های عمومی	۱۵۷
ب- ساختمان های خصوصی	۱۵۷
بند سوم: رستوران	۱۵۸
بند چهارم: حمل و نقل	۱۵۸
بند پنجم: انتخابات	۱۶۰
بند ششم: ارتباطات	۱۶۰
بند هفتم: چشم انداز	۱۶۰

فصل پنجم: ارتقاء پروژهای آزمایشی برای تقویت توان بخشی در آلمان

مبحث اول: ارتقاء پروژهای آزمایشی برای تقویت توان بخشی	۱۶۵
گفتار اول: اقداماتی برای حمایت از شناسایی اولیه نیازها	۱۶۶
گفتار دوم: ابزار تعیین بازهای توانبخشی	۱۶۷
گفتار سوم: خدمت موسسه توان بخشی	۱۶۸

۱۷۰.....	گفتار چهارم: مسئولیت عملکرد برای اکثر ارائه دهندگان توانبخشی
۱۷۱.....	گفتار پنجم: طرح مشارکت
۱۷۴.....	گفتار ششم: کنفرانس برنامه ریزی مشارکتی
۱۷۵.....	گفتار هفتم: خدمات مقدماتی
۱۸۰.....	گفتار هشتم: مزایای مشارکت در زندگی کاری، مقررات مجوز
۱۹۴.....	گفتار نهم: آمار فدرال
۱۹۵.....	گفتار دهم: وظایف افراد، کارمندان، قاضیان، وکلای دولتی و شورای ریاست جمهوری
۲۰۸.....	گفتار یازدهم: آیین دادرسی

فصل ششم: تکریم ارباب رجوع توانخواه در نظام حقوقی ایران

۲۱۹.....	مبحث اول: تکریم ارباب رجوع توانخواه در نظام حقوقی ایران
۲۲۰.....	گفتار اول: نمونه های شاخص حقوق ارباب رجوع توانخواه در دستگاه اجرایی
۲۲۰.....	الف: حق برخورداری از رفتار متعصفانه و عادلانه
۲۲۱.....	ب: حق دسترسی به اطلاعات اداری
۲۲۲.....	گفتار دوم: نگاهی به حقوق امر به معروف و نهی از منکر افراد توانخواه
۲۲۴.....	گفتار سوم: اسناد بین المللی و حمایت چهارم از معلولین
۲۲۶.....	بند اول: اعلامیه سازمان ملل متحد در باره حقوق افراد توانخواه ۱۹۷۵
۲۲۹.....	بند دوم: حمایت کنوانسیون حقوق کودکان (ماده ۲۳)
۲۳۴.....	بند سوم: کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت
۲۸۲.....	گفتار چهارم: جایگاه معلولین در عرصه حقوق موضوعه
۲۸۳.....	بند اول: ضوابط مناسب سازی جامعه برای افراد توانخواه در سیر قانون گذاری
۲۸۳.....	بند دوم: قوانین اساسی و بین المللی
۲۸۴.....	الف) حقوق افراد توانخواه در قانون اساسی
۲۸۵.....	ب) حقوق معلولین در سیر حقوق بین الملل
۲۸۹.....	ج) حقوق افراد توانخواه در قوانین عادی
۲۹۰.....	۱) مصوبات قوه مقننه
۲۹۲.....	۲) مصوبات قوه مجریه
۲۹۵.....	بند سوم: خدمات تخصصی توانبخشی
۲۹۶.....	بند چهارم: سیر قانون گذاری شهری در زمینه مناسب سازی محیط برای افراد توانخواه
۲۹۹.....	بند پنجم: مناسب سازی معابر عمومی
۳۰۰.....	الف) پیاده روها
۳۰۳.....	ب) سیستم حمل و نقل
۳۰۵.....	بند ششم: مناسب سازی اماکن عمومی

۳۰۶	الف) ساختمان‌ها
۳۰۸	ب) فضای شهری
۳۱۱	بند هفتم: رفاه اجتماعی
۳۱۲	بند هشتم: تأمین اجتماعی
۳۱۴	بند نهم: ارتقای نگاه انسانی کرامت محور
۳۱۶	بند دهم: نگاهی گذرا بر وضعیت توانبخشی و معلولان در ایران

فصل هفتم: تاثیر ازدواج بر توانمندسازی معلولین جسمی (معلولین جسمی حرکتی،

احشایی، حسی) با میانجی‌گری سرمایه اجتماعی

۳۲۳	مبحث اول: تاثیر ازدواج بر توانمندسازی معلولین جسمی
۳۳۰	گفتار اول: نظریه ساختاریابی گیدنز
۳۳۲	گفتار دوم: نظریه سرمایه اجتماعی
۳۳۵	گفتار سوم: نظریه درمان گروهی
۳۳۵	گفتار چهارم: نظریه سبک راتب نیازهای انسانی ابراهام مزلو ^۲
۳۳۷	گفتار پنجم: نظریه لویه
۳۳۷	گفتار ششم: نظریه انتخاب میلر و گلاسز
۳۳۹	گفتار هفتم: پیشینه‌ی تبیین
۳۴۰	گفتار هشتم: پیشینه‌ی خارجی
۳۴۳	مبحث دوم: مدل معادلات ساختاری

فصل هشتم: مشکلات دو کشور

	مبحث اول: علل تفاوت عملکرد دو کشور ایران و آلمان در مورد حقوق ارباب رجوع توانخواه و راه کارهای آن (محدودیت‌ها و مشکلات دو کشور)
۳۵۹	گفتار اول: مزایای خدمات معلولان در ایران
۳۵۹	گفتار دوم: محدودیت و مشکلات‌های معلولان در ایران
۳۶۳	بند اول: نحوه برخورد مردم با معلولین
۳۶۶	بند دوم: امکان کار و یا تأمین معاش برای معلولین
۳۷۰	گفتار سوم: مزایای خدمات معلولین در کشور آلمان
۳۷۳	گفتار چهارم: مشکلات معلولین در کشور آلمان
۳۷۴	بند اول: مبارزه برای کسب اطلاع
۳۷۵	بند دوم: زندگی با معلولیت
۳۷۶	گفتار پنجم: آلمان در مقایسه با ایران
۳۷۸	نتیجه‌گیری و پیشنهاد
۳۸۱	منابع

۳۸۱.....	قرآن کریم.....
۳۸۱.....	الف-منابع فارسی.....
۳۹۰.....	منابع انگلیسی.....

www.ketab.ir

پیش گفتار

وجود تعداد زیادی از معلولین و افراد توانخواه در جهان موجب اتخاذ تدابیر گوناگونی در سطح ملی و بین‌المللی شد. آسیب‌پذیر بودن بیش از حد معلولین سبب به انزوا کشیده شدن ایشان می‌شود و به همین دلیل نیز اغلب آن‌ها عملاً قادر به مشارکت در امور اجتماعی نمی‌باشند. طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع توانخواه، یکی از طرح‌های هفتگانه تحول‌آفرینی است که به منظور بالا بردن سطح رضایت ارباب رجوع و ارتقای سطح کارآمدی نظام اداری در میان سایر طرح‌های تحول اداری توجه بیشتری را به خود معطوف داشته است. این طرح راشورای عالی اداری بنابه پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به منظور تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع نسبت به عملکرد واحدهای اجرایی کشور به تصویب هیأت ساند و همه موسسات، شرکت‌های دولتی، وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و شرکت‌ها و موسساتی است که از بودجه عمومی استفاده می‌کنند، ملزم به اهتمام جدی و اجرای دقیق آن می‌باشد. بدین کنوانسیون مربوط به حقوق اشخاص معلول (۲۰۰۶) توسط مجمع عمومی سازمان ملل متحد نقطه عطفی در حمایت از حقوق افراد مزبور تلقی می‌شود. این کنوانسیون در پی شناسایی رفع تبعیض و ایجاد فرصت‌های برابر بین معلولین و سایر افراد می‌باشد. این پژوهش در تلاش است ضمن نشان دادن خطوط اصلی کنوانسیون، به تجزیه و تحلیل تعهدات ایران نسبت به سند فوق و ارباب رجوع معلول و مشکلاتشان در

دستگاه ایران بپردازد. افراد توانخواه نیازمند توجه ویژه‌ای هستند، حقوق عمومی به تدریج به حقوق این افراد توجه کرده است. با بررسی و مقایسه کنوانسیون ۲۰۰۶ معلولین و قانون جامع حمایت از معلولین مصوب ۱۳۸۳ و کاستی‌ها و خلاءهای موجود در مقررات ایران روشن می‌شود. تقویت مقررات این قانون می‌تواند وضعیت معلولین را در حقوق داخلی بهبود بخشد.

مؤلف در کتاب حاضر با توجه به تکنولوژی‌ها و ساختارهایی که کشور آلمان به عنوان یک کشور پیشرفته و فعال در زمینه رسیدگی به افراد توانخواه در ایران نیز فعالیت‌ها و زیر ساخت‌هایی مانند آنجا جهت رفاه بیشتر حال افراد توانخواه و خانواده‌هایشان شبیه‌سازی کند تا بتوانند این عزیزان جامعه نیز که بسیار از نظر فکری توانمند و قابل اعتمادند اما از نظر جسمی مشکلات دارند از بار مشکلاتشان کم شود.

کتاب حاضر به سبکی روان به دور از واژه‌ها و جملات ثقیل به منظور تحلیل اجمالی حقوق توانخواه در مقام ارباب رجوع و نگاهی به نظام حقوقی ایران، در هشت فصل با تأکید ویژه بر اسناد بین‌المللی قوانین کشور ایران به رشته تحریر درآمده است، به امید آن‌که توانسته باشیم نیازمندی‌های مدنظر خوانندگان محترم از عنوان کتاب را ارائه کرده باشیم.

در پایان، فرصت را غنیمت می‌شمارم تا صمیمانه‌ترین سپاس‌های خود را تقدیم خانواده، دوستان و اساتید گرانقدرم نمایم که مرا در انجام این کار یاری دادند، بیش از هر چیز به نیکی یاد می‌کنم از استاد ارجمند سرکار خانم دکتر شکوه نامدار عزیز که همواره مشوق و پشتیبان این جانب بود، انداز سرکار خانم دکتر میترا حسینیان سپاسگذارم که با حمایت، مساعدت و یادآوری‌های سودمند مرا یاری نمود و پیشنهاد

اولیه تطبیق را به بنده داده اند. امید دارم که این کار کوچک سر آغازی برای کارهای بزرگ تر در زمینه تطبیق تکریم ارباب رجوع توانخواه در فرهنگ عمومی شود.

و در آخر، اذعان می دارم که تمام توان خود را برای ارائه کاری ارزنده با کاستی کمتر به کار برده ام، اما نیک می دانم که کاری عاری از نقص و خطا نیست امید که کاستی های آن را بر من ببخشید. سجده شکر بر آستان معبود خویش می سایم که توفیق نگارش ذره ای از علم خود را به این بنده کم ترین داده است.

بهار ۱۳۹۸

محمد صادقی

www.ketab.ir