

شماره: ۱۱۷۷۴۴

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۲۸

فوریت: فوری

پیوست: دارد

طبقه بندی:



دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد
و پاسخگویی به شکایات

جناب آقای گل محمدی-معاون محترم وزیر و رئیس سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی

جناب آقای تیموری-معاون محترم وزیر و رئیس سازمان منابع طبیعی و آبخیزداری کشور

جناب آقای رفیعی پور-معاون محترم وزیر و رئیس سازمان دامپزشکی کشور

جناب آقای افلاطونی-رئیس محترم سازمان امور اراضی کشور

سرکار خانم جلیلی مقدم-رئیس محترم سازمان حفظ نباتات کشور

جناب آقای رستم پور-معاون محترم وزیر و رئیس سازمان شیلات ایران

جناب آقای راد-معاون محترم وزیر، رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران

جناب آقای طلایی-رئیس محترم هیات مدیره و مدیرعامل سازمان مرکزی تعاون روستایی ایران

جناب آقای محمدی-سرپرست محترم شرکت مادر تخصصی خدمات کشاورزی

جناب آقای میرزاوند-رئیس محترم سازمان امور عشایر ایران

جناب آقای جهانساز-رئیس محترم سازمان چای کشور

جناب آقای سلامی-مدیرعامل محترم و عضو هیئت مدیره شرکت پشتیبانی امور دام کشور

جناب آقای رسولی-مدیرعامل محترم و عضو هیئت مدیره شرکت خدمات حمایتی کشاورزی

جناب آقای فرخ نژاد-مدیرعامل محترم و رییس هیات مدیره صندوق بیمه کشاورزی

جناب آقای اسکندری-رئیس محترم هیات مدیره و مدیرعامل شرکت شهرک های کشاورزی



آدرس: تهران - خیابان طالقانی، روبروی وزارت جهاد کشاورزی، انتهای بن بست کاشفی، پلاک ۱ (پلاک ۱۳۳ قدیم)

نمابر: ۶۶۹۵۸۸۶۲

تلفن: ۶۶۴۱۲۴۴۹ - ۶۶۴۱۲۵۱۷

کد پستی: ۱۵۹۱۸۵۸۱۱

شماره: ۱۱۷۷۴۴

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۲۸

فوریت: فوری

پیوست: دارد

طبقه بندی:



دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد
و پاسخگویی به شکایات

جناب آقای علیزاده مقدم - رئیس محترم هیأت مدیره و مدیر عامل شرکت مادر تخصصی صندوق حمایت از توسعه سرمایه گذاری در بخش کشاورزی

موضوع: ابلاغ استانداردهای رفتاری، گفتاری و ظاهری تمامی کارکنان نظام اداری

باسلام و احترام

عطف به نامه شماره ۱۵۲۸۱ مورخ ۱۴۰۴/۲/۲۲ سازمان اداری و استخدامی کشور پیرامون "استانداردهای رفتاری، گفتاری و ظاهری تمام کارکنان نظام اداری"، به پیوست ابلاغیه آن سازمان محترم جهت ابلاغ و دستور اهتمام به انجام آن در تمام سطوح سازمانی از سطح ستاد سازمان تا واحدهای استانی به منظور رعایت حقوق شهروندی و ارتقاء کارایی و اثربخشی عملکرد ارسال می گردد. خواهشمند است دستور فرمایید، ضمن ابلاغ استانداردهای فوق و ارسال رونوشت مکاتبات به این دفتر، به منظور اجرای بهینه و نهادینه سازی این استانداردها اقدامات لازم آموزشی و اطلاع رسانی توسط بخش های ذیربط در آن سازمان محترم نیز مبذول گردد.

در این خصوص، کما فی السابق و براساس پیگیری های قبلی و در راستای اجرایی نمودن نظام نامه توسعه فرهنگ سازمانی و تدوین و تنظیم دستورالعمل تشویق و تنبیه، واحد متولی امر در آن سازمان محترم (مرکز نوسازی و تحول اداری و یا عناوین مشابه)، ضمن لحاظ نمودن این استانداردها در دستورالعمل تنبیه و تشویق سازمان، در راستای نهایی نمودن استانداردهای رفتاری، گفتاری و ظاهری با همکاری و مشارکت سایر بخش های مرتبط برای مشاغل اختصاصی پردازد. در صورت وجود ابهام در اسرع وقت با سرکار خانم مودن (۶۶۴۱۲۴۴۹ داخلی ۳۲۱ تماس) حاصل گردد.

محمد رضا قدسی

مشاور وزیر و مدیر کل

رونوشت:

- جناب آقای علایی مقدم - معاون محترم توسعه مدیریت و منابع - جهت استحضار و دستور اقدام لازم.



آدرس: تهران - خیابان طالقانی، روبروی وزارت جهاد کشاورزی، انتهای بن بست کاشفی، پلاک ۱ (پلاک ۱۳۳ قدیم)

نمابر: ۶۶۹۵۸۸۶۲

تلفن: ۶۶۴۱۲۵۱۷ - ۶۶۴۱۲۴۴۹

کد پستی: ۱۵۹۱۸۵۸۱۱

شماره: ۱۱۷۷۴۴

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۲۸

فوریت: فوری

پیوست: دارد

طبقه بندی:



دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد
و پاسخگویی به شکایات

- جناب آقای آقازاده- مدیرکل دفتر تعالی فرهنگ سازمانی و سلامت اداری- جهت استحضار.
- جناب آقای علیپور- مدیرکل محترم دفتر نظارت و ارزشیابی سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی- جهت استحضار و پیگیری‌های لازم جهت ابلاغ به کلیه سطوح ستادی و استانی و درج در مستندات آن سازمان در راستای اجرای نظام‌نامه توسعه فرهنگ سازمانی
- جناب آقای مروتی- مدیر محترم بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات سازمان دامپزشکی کشور- جهت استحضار و پیگیری‌های لازم جهت ابلاغ به کلیه سطوح ستادی و استانی و درج در مستندات آن سازمان در راستای اجرای نظام‌نامه توسعه فرهنگ سازمانی
- جناب آقای کیان- سرپرست مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات سازمان امور اراضی کشور- جهت استحضار و پیگیری‌های لازم جهت ابلاغ به کلیه سطوح ستادی و استانی و درج در مستندات آن سازمان در راستای اجرای نظام‌نامه توسعه فرهنگ سازمانی
- جناب آقای شعاعی- مدیر محترم دفتر امور حقوقی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات سازمان حفظ نباتات کشور- جهت استحضار و پیگیری‌های لازم جهت ابلاغ به کلیه سطوح ستادی و استانی و درج در مستندات آن سازمان در راستای اجرای نظام‌نامه توسعه فرهنگ سازمانی
- جناب آقای سیستانی- مشاور محترم و مدیر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات - بازرسی سازمان شیلات ایران- جهت استحضار و پیگیری‌های لازم جهت ابلاغ به کلیه سطوح ستادی و استانی و درج در مستندات آن سازمان در راستای اجرای نظام‌نامه توسعه فرهنگ سازمانی
- جناب آقای ارشدی- مدیر محترم بازرسی سازمان چای کشور- جهت استحضار و پیگیری‌های لازم جهت ابلاغ به کلیه سطوح ستادی و استانی و درج در مستندات آن سازمان در راستای اجرای نظام‌نامه توسعه فرهنگ سازمانی
- جناب آقای عسگر شمس- مدیر کل محترم دفتر حسابرسی داخلی، بازرسی و پاسخگویی به شکایات شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران- جهت استحضار و پیگیری‌های لازم جهت ابلاغ به کلیه سطوح ستادی و استانی و درج در مستندات آن سازمان در راستای اجرای نظام‌نامه توسعه فرهنگ سازمانی
- جناب آقای حسنلو- مدیرکل محترم حسابرسی داخلی، بازرسی و مدیریت عملکرد شرکت پشتیبانی امور دام کشور- جهت استحضار و پیگیری‌های لازم جهت ابلاغ به کلیه سطوح ستادی و استانی و درج در مستندات آن سازمان در راستای اجرای نظام‌نامه توسعه فرهنگ سازمانی
- جناب آقای نظری- مدیر محترم حسابرسی و بازرسی شرکت خدمات حمایتی کشاورزی- جهت استحضار و پیگیری‌های لازم جهت ابلاغ به کلیه سطوح ستادی و استانی و درج در مستندات آن سازمان در راستای اجرای نظام‌نامه توسعه فرهنگ سازمانی
- جناب آقای فهیما- مدیر محترم بازرسی صندوق بیمه کشاورزی- جهت استحضار و پیگیری‌های لازم جهت ابلاغ به کلیه سطوح ستادی و استانی و درج در مستندات آن سازمان در راستای اجرای نظام‌نامه توسعه فرهنگ سازمانی



آدرس: تهران - خیابان طالقانی، روبروی وزارت جهاد کشاورزی، انتهای بن بست کاشفی، پلاک ۱ (پلاک ۱۳۳ قدیم)

نمابر: ۶۶۹۵۸۸۶۲

تلفن: ۶۶۴۱۲۵۱۷ - ۶۶۴۱۲۴۴۹

کد پستی: ۱۵۹۱۸۵۸۱۱



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

دبیرخانه دفتر بازرسی

شماره ثبت: ۱۰۳۹۴۳

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۲۳

شماره: ۱۵۲۸۱

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۲۳

ساعت: ۱۳:۲۵

پست: دارد



باسمه تعالی

مدیران بازرسی و مدیریت عملکرد یا عناوین مشابه دستگاه‌های اجرایی

موضوع: راهنمای نحوه‌ی اجرای بند ۱ ماده ۵ نظام‌نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی

بسلام و احترام؛

همانطور که مستحضر هستید؛ در بند ۱ ماده ۵ نظام‌نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی (مصوبه شماره ۳۰۲۵۵۰ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری) در خصوص تعیین استانداردهای رفتاری، گفتاری و ظاهری آمده است:

دستگاه‌های اجرایی مشمول مصوبه، موظفند به منظور نهادینه‌سازی نمادها و جنبه‌های ظاهری فرهنگ سازمانی اقدامات زیر را انجام دهند:

۱- تعیین استانداردهای رفتاری، گفتاری و ظاهری برای تمامی مشاغل، به‌ویژه مشاغلی که مستقیم با مراجعه‌کنندگان/ شهروندان در ارتباط هستند؛ از قبیل: نگهبان، متصدیان باجه‌های ارائه خدمات، مسئولین دفاتر، مسئولان روابط عمومی و مدیران در سطوح مختلف.

تبصره- استانداردهای فوق با در نظر گرفتن مفاد تصویب‌نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸، موضوع حقوق شهروندی در نظام اداری (به ویژه مواد ۳، ۷ و ۱۱)، ماده (۴) آیین‌نامه اجرایی مواد (۸۴)، (۸۶)، (۸۷)، (۹۰)، (۹۱) و (۹۲) قانون مدیریت خدمات کشوری به شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳ تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸، طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری به شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط تاریخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ و سایر قوانین و مقررات مرتبط، توسط دستگاه‌های اجرایی تنظیم و عملیاتی می‌شود. ضروری است یک نسخه از استانداردها، برای جمع‌بندی تجارب، تهیه گزارش و انتشار عمومی به سازمان [اداری و استخدامی کشور] ارسال شود.»

در راستای اجرای موثرتر این بند مجموعه استانداردهای رفتاری، گفتاری و ظاهری عمومی که لازم است تمامی کارکنان نظام اداری آنها را رعایت کنند به پیوست ضمیمه است. با ابلاغ استانداردهای پیوست، دستگاه‌های اجرایی موظفند در چارچوب نظام‌نامه فوق‌الذکر منحصرأ، استانداردهای رفتاری، گفتاری و ظاهری برای مشاغل اختصاصی دستگاه متبوع خود را تدوین و عملیاتی کنند.

فتاح آقازاده

مدیر کل دفتر عالی فرهنگ سازمانی و

سلامت اداری



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره: ۱۵۲۸۱

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۲۲

ساعت: ۱۳:۲۵

پست: دارد



ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

دفتر تعالی فرهنگ سازمانی و سلامت اداری

عنوان:

**استانداردهای رفتاری، گفتاری
و ظاهری کارکنان دستگاه‌های اجرایی**

تدوین:

دفتر تعالی فرهنگ سازمانی و سلامت اداری

بهار ۱۴۰۴

مقدمه

موضوع فرهنگ سازمانی در نظام اداری آن‌چنان حائز اهمیت است که در بند نخست «سیاست‌های کلی نظام اداری» ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی)، بر آن با عنوان «نهادینه سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی و کرامت انسانی و ارج نهادن به سرمایه‌های انسانی و اجتماعی» تأکید شده است؛ در این راستا، نظام‌نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی در تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ و با شماره ۳۰۲۵۵۰ در شورای عالی اداری تصویب شد.

یکی از تکالیفی که در این نظام‌نامه به عهده‌ی دستگاه‌های اجرایی گذاشته شده، تدوین استانداردهای رفتاری، گفتاری و ظاهری برای تمامی مشاغل است. اهمیت تدوین این استانداردها از آن جهت است که منجر به ترویج رفتارهایی مبتنی بر ارزش‌های فرهنگ سازمانی می‌شود. ترویج این رفتارها منجر به مدیریت اثربخش در سازمان‌ها خواهد شد. همچنین تدوین و تصویب استانداردهای رفتاری، از آن جهت که کارکنان در تشخیص رفتار مناسب و انطباق با ارزش‌ها دچار مشکل نشوند، ضروری است.

استانداردهای حرفه‌ای و به‌خصوص استانداردهای اخلاقی به جهت ماهیت اخلاقی خود، سرچشمه رعایت حقوقی هستند که در قالب حقوق شهروندی به منصفه ظهور می‌رساند. رعایت حقوق شهروندی بیش از اینکه بر سازوکارهای سخت و شدید اتکا داشته باشد، بر زمینه‌های فرهنگی و اجتماعی متکی است؛ از این رو، رعایت استانداردهای رفتاری، روی دیگر رعایت حقوق شهروندی است.

استانداردهای رفتاری^۱ و استانداردهای اخلاقی^۲ دو قسم از استانداردهای حرفه‌ای^۳ هستند؛ استانداردهای رفتاری معمولاً به رفتارهای قابل قبول در یک محیط حرفه‌ای اشاره دارند؛ در حالی که استانداردهای اخلاقی به اصول و ارزش‌هایی مربوط می‌شوند که راهنمای عمل در حرفه‌ها هستند. استانداردهای رفتاری، دقیق‌تر از استانداردهای اخلاقی بوده و شامل مقررات واقعی‌تر و عملی‌تر، همراه با ضمانت اجرای مشخص برای کسانی است که آن‌ها را نقض می‌کنند؛ در واقع استانداردهای اخلاقی ریشه در مسئولیت اخلاقی فرد از نظر شغلی دارند.

در بند ۱ ماده ۵ نظام‌نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی در خصوص تعیین استانداردهای رفتاری، گفتاری و ظاهری آمده است:

«ماده ۵- دستگاه‌های اجرایی مشمول مصوبه، موظفند به منظور نهادینه‌سازی نمادها و جنبه‌های ظاهری فرهنگ سازمانی اقدامات زیر را انجام دهند:

۱- تعیین استانداردهای رفتاری، گفتاری و ظاهری برای تمامی مشاغل، به‌ویژه مشاغلی که مستقیم با مراجعه‌کنندگان/ شهروندان در ارتباط هستند؛ از قبیل: نگهبان، متصدیان باجه‌های ارائه خدمات، مسئولین دفاتر، مسئولان روابط عمومی و مدیران در سطوح مختلف.

۱ Behavioral standards

۲ Ethical Standards

۳ Professional Standards

تبصره- استانداردهای فوق با در نظر گرفتن مفاد تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (به ویژه مواد ۳، ۷ و ۱۱) به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸، ماده (۴) آیین‌نامه اجرایی مواد (۸۴)، (۸۶)، (۸۷)، (۹۰)، (۹۱) و (۹۲) قانون مدیریت خدمات کشوری به شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳ مورخ ۱۳۸۹/۴/۸، طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری به شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ و سایر قوانین و مقررات مرتبط، توسط دستگاه‌های اجرایی تنظیم و عملیاتی می‌شود. ضروری است یک نسخه از استانداردها، برای جمع‌بندی تجارب، تهیه گزارش و انتشار عمومی به سازمان [اداری و استخدامی کشور] ارسال گردد.»

از آنجا که برخی از استانداردها عمومی هستند و برای تمامی کارکنان دستگاه‌های اجرایی مصداق دارند، دفتر تعالی فرهنگ سازمانی و سلامت اداری بر آن شد تا این استانداردها را مبتنی بر جداول پیوست نظام‌نامه (پیوست شماره ۱ معیارهای عمومی رفتاری و پیوست شماره ۲ معیارهای عمومی شغلی) برای تمامی دستگاه‌های اجرایی تدوین کند تا دستگاه‌های اجرایی طبق بند ۱ ماده ۵ نظام‌نامه فرهنگ‌سازمانی صرفاً به تعیین استانداردهای رفتاری، گفتاری و ظاهری برای مشاغل اختصاصی خود بپردازند. بدیهی است که این استانداردها همانند استانداردهای اختصاصی هریک از دستگاه‌های اجرایی لازم‌الاجرا هستند و دستگاه‌ها موظفند در جهت نهادینه‌سازی آن‌ها تلاش لازم را به عمل آورند. در جداول ارائه‌شده، تلاش شده است تا نحوه سنجش این استانداردها نیز قید شود تا دستگاه‌ها راهنمایی جهت نحوه ارزیابی این استانداردها داشته باشند.

بخش اول : استانداردهای رفتاری

۱- **امانت‌داری:** در انجام کارهای اداری به معنای حفظ و رعایت اصول اخلاقی در ارتباط با اطلاعات، منابع و وظایف محوله است. امانت‌داری به معنای استفاده‌ی بهینه و دور از افراط و تفریط و افزایش بهره‌وری در استفاده از امکانات سازمان است. از آنجا که در بند ۲۱ سیاست‌های کلی نظام اداری به این موضوع اشاره و در ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری بر این مفهوم تاکید شده است، از کارکنان نظام اداری انتظار می‌رود استانداردهای ذیل را در این خصوص رعایت کنند.

ردیف	استانداردهای رفتاری	نحوه ارزیابی
۱	کارکنان نباید از وسایل و امکانات سازمان (تلفن، پرینتر، کاغذ، ظروف و ...) استفاده شخصی کنند.	نظرسنجی از همکاران
۲	کارکنان باید از تجهیزات سازمان (رایانه، میز و صندلی، وسایل سرمایشی و گرمایشی و ...) به درستی استفاده نمایند.	استعلام از امین اموال
۳	کارکنان نباید با تلفن اداره، مکالمه شخصی انجام دهند.	استعلام از سامانه تلفن مرکزی
۴	کارکنان نباید اطلاعات محرمانه را در اختیار افراد داخل یا خارج سازمان که مجاز به دریافت این اطلاعات نیستند، قرار دهند.	استعلام از واحدهای بازرسی و حراست
۵	کارکنان باید از انتشار اطلاعات محرمانه سازمانی در فضای مجازی پرهیز کنند.	استعلام از واحدهای بازرسی و حراست
۶	کارکنان نباید اطلاعات شخصی و محرمانه همکاران (شماره همراه، آدرس و ...) را بدون هماهنگی قبلی در اختیار سایرین قرار دهند.	نظرسنجی از همکاران
۷	کارکنان موظفند در صورت گم شدن وسایل، تجهیزات یا داده‌های محل کار به حراست سازمان اطلاع دهند.	استعلام از واحد حراست استعلام از امین اموال
۸	کارکنان باید از ملزومات اداری (کاغذ، لوازم‌التحریر، مواد مصرفی) استفاده بهینه داشته باشند.	نظرسنجی از همکاران
۹	کارکنان باید نسبت به خاموش کردن چراغ‌ها، دستگاه‌ها و سیستم‌ها در هنگام خروج از سازمان اقدام کنند.	استعلام از واحد حراست

۲- **صداقت:** به معنای راستگویی و پابندی به حقیقت در تمام تعاملات و تصمیم‌گیری‌های اداری است. کارمند صادق نه تنها از دروغ و فریب پرهیز می‌کند، بلکه اطلاعات را به صورت کامل و دقیق ارائه می‌دهد و از پنهان‌کاری یا تحریف واقعیت برای منافع شخصی یا سازمانی اجتناب می‌ورزد. از آنجا که در بند ۱ سیاست‌های کلی نظام اداری به این موضوع اشاره و در ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری بر این مفهوم تاکید شده است، از کارکنان نظام اداری انتظار می‌رود استانداردهای ذیل را در این خصوص رعایت کنند.

ردیف	استانداردهای رفتاری	نحوه ارزیابی
۱	کارکنان نباید گزارش اداری خلاف واقع ارائه دهند.	نظرسنجی از مدیر
۲	کارکنان نباید مرخصی خود را در سامانه حضور و غیاب، تحت عنوان مأموریت اداری ثبت کنند.	نظرسنجی از مدیر
۳	کارکنان باید از پنهان‌کاری یا ارائه اطلاعات نادرست خودداری کنند.	نظرسنجی از ارباب رجوع

۳- وجدان کاری: به معنای تعهد درونی به انجام مسئولیت‌ها با بالاترین کیفیت، حتی در نبود نظارت مستقیم است. در محیط‌های دولتی که گاه تصمیمات بر زندگی میلیون‌ها نفر تأثیر می‌گذارد، این ویژگی اهمیتی دوچندان پیدا می‌کند. از آنجا که در بند ۲۱ سیاست‌های کلی نظام اداری به این موضوع اشاره شده از کارکنان نظام اداری انتظار می‌رود استانداردهای ذیل را در این خصوص رعایت کنند.

ردیف	استانداردهای رفتاری	نحوه ارزیابی
۱	کارکنان نباید در محیط کار فعالیت اقتصادی شخصی (مانند فعالیت در بورس، بازاریابی، بازاریابی شبکه‌ای و ...) انجام دهند.	استعلام از واحد فناوری اطلاعات
۲	کارکنان باید دانش و اطلاعات تخصصی خود را با همکاران جدیدالاستخدام به اشتراک گذارند.	نظرسنجی از همکاران
۳	کارکنان باید از انجام امور شخصی (مانند خرید، امور اداری و ...) در ساعات اداری پرهیز کنند.	نظرسنجی از همکاران نظرسنجی از مدیر
۴	کارکنان باید از ماندن بی‌مورد در ساعات غیراداری بدون انجام کار، صرفاً برای دریافت اضافه‌کاری اجتناب کنند.	نظرسنجی از همکاران

۴- **تکریم شهروندان و ارباب رجوع**^۴: مجموعه‌ای از رفتارها، سیاست‌ها و استانداردهای سازمانی است که موجب می‌شود شهروندان حس ارزشمندی و احترام را تجربه کنند. از آنجا که در فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری به این موضوع اشاره شده است، از کارکنان نظام اداری انتظار می‌رود استانداردهای ذیل را در این خصوص رعایت کنند.

ردیف	استانداردهای رفتاری	نحوه ارزیابی
۱	کارکنان باید با تواضع و احترام با ارباب رجوع برخورد کنند.	نظرسنجی از ارباب رجوع
۲	کارکنان باید در ابتدای ملاقات، خود را به مراجعین معرفی (نام و سمت سازمانی) کنند.	نظرسنجی از ارباب رجوع
۳	در صورت نارضایتی و عصبانیت ارباب رجوع، کارکنان باید بدون تنش و با احترام و آرامش برخورد کنند.	نظرسنجی از ارباب رجوع
۴	کارکنان نباید در مورد موضوعاتی که اطلاعی ندارند، اطلاعات غیرواقعی به ارباب رجوع ارائه کنند یا ایشان را به واحدهای غیرمرتبط ارجاع دهند.	نظرسنجی از ارباب رجوع
۵	کارکنان باید مدارک و مراحل لازم را به‌طور کامل و واضح برای شهروندان توضیح دهند.	نظرسنجی از ارباب رجوع
۶	کارکنان باید در ارائه خدمات به ارباب رجوع نوبت را رعایت کنند.	نظرسنجی از ارباب رجوع
۷	کارکنان نباید در هنگام مراجعه ارباب رجوع به مکالمه شخصی با تلفن همراه بپردازند.	نظرسنجی از ارباب رجوع

^۴ برخی پیش‌نیازهای سازمانی: سازمان باید از تابلوی راهنما در ورودی و معرض دید ارباب رجوع برخوردار باشد؛ نام و نام خانوادگی متصدیان شغل‌ها، پُست سازمانی و محل استقرار ایشان، باید در محل قابل رؤیت برای مراجعان نصب باشد؛ سازمان باید میزان رضایتمندی ارباب رجوع، از تحویل به موقع، مناسب بودن، اطلاع‌رسانی، دسترسی و کیفیت خدمات را ارزیابی کند؛ تعهد سازمان در ارتباط با ارباب رجوع، در تمامی خط‌مشی‌ها و رویه‌های استخدام، آموزش و توسعه منابع انسانی، لحاظ شده باشد.

۵- **تعلق سازمانی:** به میزان وابستگی عاطفی، تعهد و وفاداری کارکنان به سازمان اشاره دارد؛ به گونه‌ای که هویت خود را با ارزش‌ها و اهداف سازمان مرتبط می‌دانند، تمایل زیادی برای باقی‌ماندن در سازمان دارند و با تمام وجود برای موفقیت آن تلاش می‌کنند. از آنجا که در نظام‌نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی به این موضوع اشاره شده است، از کارکنان نظام اداری انتظار می‌رود استانداردهای ذیل را در این خصوص رعایت کنند.

ردیف	استانداردهای رفتاری	نحوه ارزیابی
۱	کارکنان نباید نزد ارباب رجوع، از سازمان (مسائل و مشکلات کاری) گله کنند.	نظرسنجی از ارباب رجوع
۲	کارکنان باید از بچ سازمانی و لباس فرم سازمان در جلسات رسمی استفاده کنند.	نظرسنجی از همکاران
۳	کارکنان باید در صورت مشاهده اخبار نادرست در مورد سازمان در فضای مجازی و رسانه‌ها، در اسرع وقت به مسئولین روابط عمومی اطلاع دهند.	استعلام از واحد حراست
۴	کارکنان باید از تخریب چهره سازمان، مدیران، و همکاران نزد ارباب رجوع خودداری کنند.	نظرسنجی از ارباب رجوع

۶- انجام وظایف به نحو احسن^۵ (سرعت و دقت در انجام وظایف): به معنای اجرای مسئولیت‌های شغلی با رعایت استانداردهای کیفی، با دقت بالا و سرعت مناسب است. از آنجا که در فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری به این موضوع اشاره شده، از کارکنان نظام اداری انتظار می‌رود استانداردهای ذیل را در این خصوص رعایت کنند.

ردیف	استانداردهای رفتاری	نحوه ارزیابی
۱	کارکنان باید وظایف خود را با کامل‌ترین اطلاعات و کمترین خطا انجام دهند.	نظرسنجی از ارباب‌رجوع و مدیر
۲	کارکنان باید وظایف خود را در زمان تعیین‌شده یا حتی زودتر انجام دهند.	نظرسنجی از مدیر
۳	کارکنان باید نامه‌های اداری را مطابق برنامه تعیین‌شده در اتوماسیون اداری انجام دهند.	گزارش سامانه اتوماسیون
۴	کارکنان باید وظایف خود را مطابق استانداردهای زمانی تعیین‌شده در سازمان خود انجام دهند.	نظرسنجی از مدیر

^۵ برخی پیش‌نیازهای سازمانی: پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت عملکرد.

۷- قانون گرایبی: به معنای حاکمیت نظام‌مند و همه‌جانبه قوانین و مقررات بر کلیه فرآیندها و تصمیم‌گیری‌های اداری است. از آنجا که در بند ۲۰ سیاست‌های کلی نظام اداری به این موضوع اشاره و در ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری بر این مفهوم تاکید شده است، از کارکنان نظام اداری انتظار می‌رود استانداردهای ذیل را در این خصوص رعایت کنند.

ردیف	استانداردهای رفتاری	نحوه ارزیابی
۱	کارکنان باید قوانین، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های مرتبط با حوزه‌ی کاری خود را به طور کامل مطالعه و درک کنند.	آزمون
۲	کارکنان باید در مقابل درخواست‌های خلاف قانون مقاومت کنند.	استعلام از واحد حراست
۳	کارکنان باید از دریافت هر گونه هدیه به هر شکل و تحت هر عنوان در همه سطوح و در شئون مختلف اداری اجتناب کنند.	استعلام از واحد حراست
۴	کارکنان باید موارد نقض قانون توسط همکاران یا مدیران را به مراجع ذی‌صلاح گزارش دهند.	استعلام از واحد بازرسی، استعلام از واحد حراست
۵	کارکنان باید از دخالت دادن علایق و نظرات شخصی در کارهای اداری خودداری کنند.	نظرسنجی از ارباب‌رجوع نظرسنجی از همکاران
۶	آشنایی قبلی یا رابطه خویشاوندی، توصیه و سفارش شدن از سوی آشنایان یا مراجع نباید در ارائه خدمت به ارباب‌رجوع تأثیر داشته باشد.	نظرسنجی از ارباب‌رجوع

۸- پاسخ‌گویی: به معنای الزام کارکنان و مدیران به توضیح تصمیمات و عملکردهای خود در قبال مراجع ذی‌صلاح و ارباب‌رجوع است. از آنجا که در بند ۲۰ سیاست‌های کلی نظام اداری به این موضوع اشاره و در فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری بر این مفهوم تأکید شده است، از کارکنان نظام اداری انتظار می‌رود استانداردهای ذیل را در این خصوص رعایت کنند.

ردیف	استانداردهای رفتاری	نحوه ارزیابی
۱	کارکنان باید هنگام وجود مشکلات سازمانی که منجر به اختلال در ارائه خدمات می‌شود، همراه با اقدام، برای جبران از مراجعین عذرخواهی کنند.	نظرسنجی از ارباب‌رجوع
۲	کارکنان نباید تماس‌های تلفنی ارباب‌رجوع را بدون پاسخ بگذارند.	سامانه تلفن مرکزی سامانه رسیدگی به شکایات
۳	در صورت عدم حضور در محل کار، باید برای انجام امور مراجعان جایگزین تعیین شود.	نظرسنجی از ارباب‌رجوع
۴	کارکنان باید در صورت بروز اشتباه فوراً نسبت به اصلاح آن اقدام کنند.	نظرسنجی از ارباب‌رجوع نظرسنجی از همکاران
۵	در صورت نیاز ارباب‌رجوع، کارکنان نباید محل کار را تا پایان ارائه خدمت مورد نظر رها کنند.	نظرسنجی از ارباب‌رجوع

بخش دوم: استانداردهای گفتاری

استانداردهای گفتاری در محیط کار مجموعه‌ای از اصولی است که افراد باید در ارتباطات کلامی خود رعایت کنند. این استانداردها به بهبود ارتباطات، ایجاد محیطی مثبت و حرفه‌ای و افزایش کارایی کمک می‌کنند. رعایت این استانداردها می‌تواند به ایجاد یک محیط کاری مثبت، مؤثر و حرفه‌ای یاری رساند و روابط بین همکاران را تقویت کند.

ردیف	استانداردهای گفتاری	نحوه ارزیابی
۱	کارکنان باید همکاران و ارباب‌رجوع را با نام خانوادگی و محترمانه (آقا، خانم، جناب و ...) مورد خطاب قرار دهند.	نظرسنجی از ارباب‌رجوع و همکاران
۲	کارکنان باید در سلام کردن به یکدیگر و ارباب‌رجوع پیش‌دستی کنند.	نظرسنجی از ارباب‌رجوع و همکاران
۳	کارکنان باید از کلمات و عبارات مؤدبانه مانند لطفاً، متشکرم، بفرمایید، خواهش می‌کنم، اگر ممکن است و ... استفاده کنند.	نظرسنجی از ارباب‌رجوع و همکاران
۴	کارکنان نباید ارباب‌رجوع را با لحن بلند مورد خطاب قرار دهند.	نظرسنجی از ارباب‌رجوع و همکاران
۵	کارکنان باید از کلمات ساده و قابل فهم برای ارتباط با ارباب‌رجوع استفاده کنند.	نظرسنجی از ارباب‌رجوع و همکاران
۶	کارکنان در گفتگوهای رسمی باید با صدایی که نه بلند و نه آرام است، صحبت کنند.	نظرسنجی از ارباب‌رجوع و همکاران
۷	کارکنان باید در جمع همیشه با زبان رسمی کشور صحبت کنند.	نظرسنجی از ارباب‌رجوع و همکاران
۸	کارکنان نباید از الفاظ و واژگان توهین آمیز (به قومیت، مذهب، جنسیت، جایگاه سازمانی) استفاده کنند.	نظرسنجی از ارباب‌رجوع و همکاران
۹	کارکنان باید به جای استفاده از عبارات دستوری و تحکیم آمیز از جملات درخواستی استفاده کنند (مثلاً به جای جمله: این فرم را پر کن، بگویند: لطفاً این فرم را تکمیل بفرمایید).	نظرسنجی از ارباب‌رجوع و همکاران
۱۰	کارکنان نباید در محل کار با تلفن با صدای بلند صحبت کنند.	نظرسنجی از ارباب‌رجوع و همکاران
۱۱	کارکنان باید از ایجاد سروصدای زائد و آزاردهنده مانند صحبت و شوخی کردن با همکاران خودداری کنند.	نظرسنجی از ارباب‌رجوع و همکاران
۱۲	کارکنان باید در جلسات اداری نظرات مخالف را با لحنی آرام و بدون تمسخر، جدل، پوزخند و عصبانیت بیان کنند.	نظرسنجی از ارباب‌رجوع و همکاران
۱۳	کارکنان باید در حضور ارباب‌رجوع از شوخی با یکدیگر خودداری کنند.	نظرسنجی از ارباب‌رجوع و همکاران
۱۴	کارکنان باید واضح و بدون ابهام صحبت کنند.	نظرسنجی از ارباب‌رجوع و همکاران

بخش سوم: استانداردهای ظاهری

استانداردهای ظاهری در محیط کار مجموعه‌ای از قواعدی است که تعیین می‌کند کارکنان باید چگونه به اقتضای شغلشان لباس بپوشند. این استانداردها می‌توانند با توجه به نوع شغل، فرهنگ سازمانی و محیط کاری متفاوت باشند. هدف از تعیین این استانداردها، ایجاد یک تصویر حرفه‌ای، حفظ امنیت و راحتی کارکنان و همچنین ایجاد حس همبستگی و هویت سازمانی است. برخی از قوانین و مقررات اختصاصی پوشش به شرح زیر است:

- دستورالعمل شماره ۱۵ سازمان امور اداری و استخدامی راجع به لباس بعضی/تعدادی از مستخدمین دولت.

- قانون و مقررات انتظامی اعضای هیأت علمی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی و تحقیقاتی کشور مصوب ۱۳۶۴/۱۲/۲۲ مجلس شورای اسلامی.

- قانون رسیدگی به تخلفات اداری مصوب ۱۳۷۲/۹/۷ مجلس شورای اسلامی؛ این تخلفات اداری شامل (رعایت نکردن حجاب اسلامی، و رعایت نکردن شئون و شعائر اسلامی) است.

- رعایت ظواهر شرعی و حجاب اسلامی در محیط کار: بخشنامه شماره م / ۱۰۷۸۵ / ۱۱ - ۱۳۶۸ / ۹ / ۲۵ به کلیه واحدهای قضایی سراسر کشور و ادارات تابعه.

- قانون گزینش معلمان و کارکنان آموزش و پرورش، مصوب ۱۳۷۴/۶/۱۴ مجلس شورای اسلامی.

- دستورالعمل برنامه‌های دهگانه درون‌سازمانی ترویج فرهنگ عفاف و حجاب در دستگاه‌های اجرایی، ابلاغی وزارت کشور (۱۳۹۴/۰۲/۵).

در خصوص استانداردهای ظاهری علاوه بر اینکه قوانین و مقررات فوق الزام آور هستند، موارد زیر مجدد مورد تاکید قرار می‌گیرد:

ردیف	استانداردهای ظاهری	نحوه ارزیابی
۱	کارکنان باید همواره نظافت و اصول بهداشت شخصی و آراستگی ظاهر را رعایت کنند.	مشاهده
۲	کارکنان نباید از البسه‌ای استفاده کنند که با ارزش‌های سازمانی و نظام اداری کشور در تضاد باشد.	مشاهده
۳	کارکنان باید همواره به سادگی و نداشتن آرایش‌های زننده در محیط کار توجه کنند.	مشاهده
۴	کارکنان باید از لباس‌های متناسب با رسمیت محل کار استفاده کنند؛ به گونه‌ای که آقایان از پوشیدن لباس‌های غیررسمی (مانند شلوار جین، تی شرت آستین کوتاه و نظایر آن) و بانوان از پوشیدن مانتو غیراداری و روسری خودداری نمایند.	مشاهده
۵	مطلوب است کارکنان با کفش‌های تمیز و لباس‌های اتوکشیده در محل کار حاضر شوند.	مشاهده
۶	کارکنان نباید در محیط کار (جز در مکان وضوگرفتن) جوراب‌های خود را در بیاورند.	مشاهده
۷	کارمندان اداری باید در فصل‌های گرم، لباس‌های مناسب و خنک و در فصل‌های سرد، لباس‌های گرم و مناسب بپوشند.	مشاهده
۸	کارمندان اداری باید به استانداردهای ایمنی در پوشش (تعیین شده توسط سازمان) پایبند باشند.	مشاهده