



استانداردهای رفتاری و گفتاری

در سازمان نقشه برداری کشور

به استناد بند ۱ ماده ۵ مصوبه نظام نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی

زمستان ۱۴۰۱

مقدمه:

فرهنگ سازمانی ستون فقرات هر سازمان موفق است یکی از مهم ترین عوامل در حوزه مدیریت رفتار سازمانی، **فرهنگ سازمانی** و نقش آن در سازمان است. در واقع فرهنگ سازمانی جزء کلیدی ترین متغیرهای تاثیرگذار بر رفتار سازمانی است. اهمیت آن تا حدی است که فرهنگ یک سازمان می تواند هم عامل موفقیت و هم عامل شکست یک سازمان باشد. همچنین فرهنگ، نظام انسجام یافته ای از **الگوهای رفتاری** است که اعضای یک سازمان آن را فرا گرفته و با ویژگی آن شناخته می شوند. فرهنگ سازمانی چکیده ای از باورها، درک مشترک و خرد جمعی کارکنان است که در بستر تجارب و یافته های سازمان شکل می گیرد و همانند یک راهنما رفتار آینده سازمان را شکل می دهد. بنابراین زمانی که اعضای یک سازمان فرهنگی را بپذیرند، در درون خودشان توانمندی هایی را به وجود می آورند که راهنمای نوع رفتارشان است. در هر سازمانی بدون شک منابع انسانی مهمترین و با ارزش ترین عواملی هستند که در کنار امکانات مادی به اهداف و خواسته های سازمان که همان تولید محصولات یا ارائه خدمات است، تحقق می بخشد. منابع مادی را همواره می توان با استفاده از فنون و روشهای نوین به صورت بهتری به کار گرفت، اما استفاده بهتر از منابع انسانی، مستلزم ابتکار و پیروی از اصول اخلاقی مناسب است. مدیریت اسلامی و تجربه جوامع پیشرفته در غرب و شرق نیز نشان داده که می توان با آموزش های اندک، پیاده سازی و اجرای موفق الگوهای رفتاری کارکنان را در سازمان اجرایی نمود. به استناد بند ۱ ماده ۵ مصوبه نظام نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی تمامی دستگاه های اجرایی مکلف به "تعیین استانداردهای رفتاری، گفتاری برای تمامی مشاغل به ویژه مشاغلی که مستقیم با مراجعه کنندگان/ شهروندان در ارتباط هستند، از قبیل، نگهبان، متصدیان باجه های ارائه خدمات، مسئولین دفاتر، مسئولان روابط عمومی و مدیران در سطوح مختلف" شده اند. با این توضیح مختصر و در ادامه بمنظور نهادینه شدن فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش های اسلامی و کرامت انسانی استاندارد ها یا کدهای رفتاری و گفتاری سازمان نقشه برداری کشور در قالب یک فصل کلیات و سایر فصول مربوط به اصول اخلاقی و رفتاری مدیران، مسئولین دفاتر، کارکنان حراست و نگهبان و کدهای رفتاری عمومی کارکنان تدوین و تنظیم شده است تا پس از تصویب بعنوان استانداردهای رفتاری و گفتاری مورد بهره برداری قرار گیرد.

فصل اول – کلیات

ماده ۱: تعاریف

۱. **سازمان** : سازمان نقشه برداری کشور
۲. **شورا**: شورای راهبری توسعه مدیریت سازمان که وظیفه تایید استانداردهای رفتاری و گفتاری را در سازمان عهده دار است و مرجع تصمیم گیری در سطح سازمان می باشد.
۳. **کارکنان**: تمامی کارمندان سازمان در وضعیتهای استخدامی رسمی، پیمانی، قراردادی و مشاغل کارگری است که در پست های نگهبان، متصدی فروش محصولات و مسئول دفتر مشغول به فعالیت می باشند.
۴. **مدیران**: تمامی مدیران سازمان در سطح ارشد، میانی و پایه را شامل می شود.
۵. **کدهای اخلاقی**: شامل مجموعه ارزش هایی است که نسبت به دیگر ارزش ها برای سازمان در اولویت تشخیص داده شده است و باید توسط کارکنان و مدیران پیروی شوند. ارزش هایی چون صداقت، درستی، عمل به وعده، وفاداری، احترام، استقلال، حفظ اسرار، متانت، ادب، مدارا، ایمان و اعتقاد، پاسخگویی، کمالجویی، دلسوزی، ملاحظه دیگران را کردن، کمک، تقسیم منافع، مهربانی، عدالت و انصاف، بیطرفی، ثبات رأی، پایبندی به قانون، خدمت به اجتماع و نظایر آن.
۶. **کدهای رفتاری**: شامل رفتارهایی است که مطلوب سازمان است و باید در محیط کار انجام شوند. کد رفتار میتواند شامل موارد زیر باشد: نوع پوشش کارکنان در محیط کار، عدم استفاده از مواد مخدر، پیروی از دستورات مافوق، عدم قبول رشوه، عدم استفاده ازاموال سازمان برای مصارف شخصی، گزارش دادن اعمال غیرقانونی، حفظ اسرار سازمان، عدم تبعیض نژادی یا جنسی، پیروی از قوانین و مقررات و نظایر آن.

ماده ۲: دامنه کاربرد این استاندارد در سطح سازمان است.

ماده ۳: این استاندارد با هدف تحقق موارد زیر تدوین شده است :

۱. قاعده مندشدن رفتار روزمره اعضای سازمان در محیط کار،
۲. مدیران و کارکنان بدانند در جزئی ترین روابط روزمره با یکدیگر و با ارباب رجوع، حق چه رفتاری را ندارند،
۳. مدیر بدانند که کارکنان زیرمجموعه اش در چه شرایطی و به چه شکلی حق اعتراض و انتقاد از او را دارند، چه رفتاری را نباید با کارکنانش داشته باشد و چگونه با آنها تعامل کند.
۴. کارکنان بدانند که اختلافات را چگونه باید حل کنند، با مدیر خود چگونه رفتار کنند و خط قرمزها در تعامل با ارباب رجوع و سازمانهای دیگر چیست،
۵. تمامی اعضای سازمان اطمینان یابند که بر اساس کدهای رفتاری می توانند به نقض حریم شخصی و کرامت انسانی خود معترض شوند،

۶. خدمت گیرندگان و سایر شهروندان نیز با مشاهده این سند، و بهتر از آن، با مشاهده تجربی اجرایی شدن آن، دریابند که حقوق خدمت گیرندگان، کارکنان و شرکای اجتماعی چگونه در این سازمان رعایت می شود.

ماده ۴: این سند پس از تصویب در شورا ملاک عمل سازمان بوده و تمامی کارکنان مشمول، موظف به رعایت کدها و استانداردهای اخلاقی و رفتاری تدوین شده می باشند.

ماده ۵: مدیر حراست سازمان و مدیرکل روابط عمومی و امور بین الملل مسئول کنترل اجرای صحیح این استاندارد در سطح سازمان بوده و مکلفند با تدوین فرآیند نظرسنجی و راه اندازی صندوق های مرتبط در سطح سازمان نسبت به ارزیابی دوره ای اجرای این استاندارد اقدام نموده و نتیجه را به شورا جهت طی فرآیند تشویق و تنبیه ارائه نمایند.

فصل دوم – کدهای رفتاری عمومی کارکنان

ماده ۶: کارکنان سازمان در رفتار با یکدیگر و برخورد با متقاضیان و ارباب رجوع و رفتار با مدیران باید به نکات زیر توجه داشته باشند.

۶-۱. تعامل با همکاران

- در حضور میهمان و ارباب رجوع، همکار را با نام خانوادگی صدا کند،
- در صورت مخالفت با نظر یا ایده همکار محترمانه و در خلوت با او مطرح کند،
- حق اعتراض به شرایط کار نزد مقام مافوق، و پیشنهاد اصلاح برای کارکنان محفوظ است. به جای مقاومت ها و واکنشهای غیرمنطقی و احساسی مانند فرار از کار، تخریب، غیبت و شایعه سازی، به طور مستقیم و شفاف اعتراض خود را بیان کند و بداند که بر اساس کدهای رفتاری مقام مافوق یا همکاری که از او شکایت دارد، اجازه تلافی کردن ندارد،
- با همکار خود رودربایستی ندارد و به او دروغ نمی گوید،
- معایب، ضعف ها و اشتباهات تعمدی و غیرتعمدی همکار را در غیاب او بیان نمی کند،
- بداند که خبرچینی اشتباه است، حتی اگر موجب رضایت مقام مافوق شود. خود از این رفتار پرهیزد و از دیگران نیز نمی پذیرد،
- رفتارهای غیرمحترمانه، تهدیدکننده و خشونت آمیز در محیط کار را تحمل نمی کند،
- از صحبت کردن اغراق آمیز درباره مشکلات که موجب اشاعه بدبینی و ناامیدی در سازمان می شود، پرهیزد،
- در برخورد با همکاران عصبانی، خونسردی خود را حفظ کند و برای برقراری آرامش بکوشد،
- همواره در سلام دادن پیش قدم باشد،

- بکوشد تلفن همکاران را حداکثر پس از ۳ بار زنگ خوردن، پاسخ بدهد،
- تعدد و تردد مهمانهای شخصی مانند فرزندان، یا دوستان نباید زیاد باشد و موجب اختلال در کار همکاران شود،
- مشوق و حامی همکاران تازه کار باشد و دانش تخصصی خود را در اختیارشان بگذارد.

۲-۶. پوشش و آراستگی

- رعایت نظافت و بهداشت شخصی در محیط کار را وظیفه خود بداند،
- فقط از لباس و کفش رسمی و ساده مطابق با الگو و رنگی که سازمان برای هر محیط کار تعیین نموده، استفاده نماید،
- کت یا پالتوی خود را روی دوش خود نیاندازد و کفش غیررسمی (مانند دمپایی) نپوشد و در محیط کار جز در مکان وضوگرفتن جورابهای خود را در نیاورد،
- در دیدارهای رسمی لگوی سازمان را روی سمت چپ یقه لباس خویش نصب کند بویژه در حضور میهمان، ارباب رجوع یا در جلسات و مسافرتها رسمی بیرون از سازمان،
- از عطر و ادکلن زننده و بیش از حد استفاده نکند.

۳-۶. فضای عمومی

- در محیط کار از آزار ناخواسته همکاران به دلیل سروصدا، پرحرفی، خیره شدن و نظایر آن بپرهیزد،
- هنگام استفاده از تجهیزات صوتی و تصویری هدفون می زند،
- اتاق کار یک فضای عمومی مشترک است. بداند که در ساعت کار، زمان مکالمه با تلفن همراه باید کم سروصدا، کوتاه و مختصر باشد،
- به هیچ وجه روی دسته صندلی یا مبلی یا روی میز ننشیند، زیرا این کار بی احترامی به ارباب رجوع یا همکار است،
- در جمع همیشه با زبان رسمی صحبت کند،
- برای موارد غیرکاری و غیرضروری به صورت مکرر به محل کار سایر همکاران مراجعه نکند،
- در راه پله ها همه از سمت راست خود بالا و از سمت راست خود پایین بروند،
- پیش از ارباب رجوع، سالمندان و معلولین، وارد آسانسور نشوند،
- در رستوران، بلافاصله پس از اتمام غذا جای خود را ترک کند،
- همیشه هنگام ابتلا به بیماری های مسری و پرخطر از ماسک استفاده کند،

۴-۶. مکاتبات اداری

- در نامه های اداری اسامی همکاران را به ترتیب دو اولویت درج شود: الف (سمت/درجه) و ب (نام خانوادگی)،
- نام خود و دیگران را در تمامی مکاتبات و اسناد و صورتجلسات، همیشه با املای شناسنامه ای و دقیق و کامل بنویسید،
- کوشش شود سبک نوشتاری نامه های اداری روان و ساده باشد و از غامض نویسی پرهیز شود،
- اگر در هر جایگاهی، نامه ای کتبی یا الکترونیکی از خدمات گیرندگان و شهروندان دریافت شد، در صورت امکان پاسخ داده شود و در غیر این صورت به واحد مربوطه ارجاع داده و پیگیری و اطمینان از پاسخ حاصل شود.

۵-۶. رعایت حریم شخصی

- از پرس و جو، گفتن یا شنیدن و صرف زمان برای چیزهایی که ارتباطی به کار و وظایف شغلی ندارد، پرهیز شود،
- شماره تلفن دیگران را تنها با کسب اجازه از آنها در اختیار فرد دیگری قرار دهید،
- به صفحه موبایل، لپ تاپ، تبلت و رایانه همکار یا ارباب رجوع سرک نکشد و از وسایل شخصی آنها از جمله تجهیزات اداری و مستندات روی میز استفاده نشود،
- اطلاعات شخصی یا محرمانه ارباب رجوع را فاش نکند، مگر بر اساس درخواست رسمی و در قالب مقررات و اجازه مقام بالادستی.
- اطلاعات محرمانه و شخصی همکاران را بدون هماهنگی قبلی با او به هیچ کس ندهد.

۶-۶. ارباب رجوع

- در تعامل با ارباب رجوع و همچنین همکاران و میهمانان سازمان، محترمانه، بیطرفانه و رسمی، بدون شوخی آزاردهنده، خشونت کلامی و فیزیکی و تهدید برخورد کند،
- در سلام کردن، از ارباب رجوع یا همکار پیشی بگیرد در صورت امکان با ورود او برخیزد یا نیم خیز شود و حتماً به چهره او نگریسته و در اولین جمله بگوید «سلام وقت بخیر»،
- در صورت ارتباط با ارباب رجوع، بداند که دلیل حضور وی، خدمت به اوست و باید حرفش را شنید، نیازهای او را صبورانه شناخت و در چارچوب قانون برآورده نمود،

- با صبر و حوصله سخنان ارباب رجوع را بشنود و پس از انجام کار با گشاده رویی او را بدرقه کند،
- در پیشخوان یا روی میز، همیشه مانیتور، تابلوها و کاغذها و دیگر اشیاء را به گونه‌ای قرار دهد که مانع ارتباطات چهره به چهره با ارباب رجوع نشود. با ارباب رجوع مؤدبانه سخن گفته شود، دروغ گفته نشود و اطلاعات ناقص داده نشود،
- در چارچوب اختیارات و امکانات خود و سازمان، به خدمات گیرندگان قول و تعهد داده شود،
- در صورت عصبانیت ارباب رجوع، بدون تنش و با احترام و آرامش برخورد کرده و کوشش شود در چارچوب مقررات و با شرح محترمانه مقررات برای او فرایند خدمت دهی پیش برده شود،
- هرگز نزد ارباب رجوع از سازمان گلایه نکند و انتقادها را بر اساس کدهای رفتاری مربوطه منتقل نماید،
- خدمات الکترونیک، کاربرپسند بودن و کارایی نرم افزارها برای خدمت گیرندگان در اولویت قرار دهد،

۶-۷. صیانت از دارایی های سازمان

- نقشه ها، اطلاعات فنی، فایل مستندات، کتا بها، اسناد، نرم افزارها، نامه ها و هر دارایی فکری دیگر سازمان را بدون اجازه رسمی در اختیار دیگران قرار ندهد و از سازمان خارج نکند،
- از نام، لوگو یا سایر داراییهای فکری سازمان و هویت سازمانی خود برای راه انداختن کارهای خود یا آشنایان استفاده نشود،
- اگر وسایل، تجهیزات و یا داده های محل کار گم شود و یا دزدیده شود، به حراست گزارش شود،
- همواره در استفاده از دارایی های سازمان صرفه جویی را رعایت شود تا مانع استهلاک یا خرابی آنها شود، تنها برای خرید کالاها و خدماتی سفارش و تأییدیه صادر شود که ضروری باشد و بدون اتلاف منابع سازمان، موجب خدمت دهی بهتر شود.
- پیش از اینکه هر دارایی، تجهیزات، وجوه نقد و اطلاعات اختصاصی، از محیط کار خارج شود، باید موافقت کتبی صورت گیرد.
- از وسایل و تجهیزات محل کار مانند رایانه، تلفن، نوشت افزار، پرینتر، اسکنر و نظایر آن استفاده شخصی و غیر کاری نشود،

- دارایی‌های سازمانی را که در موارد خاص مانند مأموریت از سازمان خارج می شود مانند وسیله نقلیه، لپ‌تاپ، تلفن همراه و نظایر آن به موقع به سازمان باز گردانده شود،
- در مقام تقاضادهنده، تأییدکننده و مأمور کوشش شود از ایجاد مأموریت‌های غیرضروری درون شهری و بین شهری جلوگیری شود.

۸-۶. مدیریت اطلاعات

- هرگونه دستکاری، تغییر، پنهان کردن، حذف کردن، آسیب رساندن و تحریف اطلاعات ممنوع است.
- اطلاعات مالی و اداری سازمان در صورت نیاز به ارائه با مقام مافوق هماهنگ شده و تحریف نشده و شفاف ارائه شود.
- از ایمیل یا پیام رسان مورد تأیید سازمان برای جابجایی اطلاعات استفاده شود،
- مسئولیت حفاظت از اطلاعات درون رایانه و محتوا با کارکنان است و باید رمزعبور قوی برای سیستمها بر اساس ضوابط دفتر فناوری اطلاعات انتخاب شود،
- حافظه جانبی را که به سیستم محل کار وصل می شود، ابتدا با آنتی ویروس اسکن و ویروس کشی شود، به سایتهای ناامن وارد نشده و نرم افزارهای ایمن و مجاز بر روی سیستم نصب شود،
- بر اساس قوانین محرمانگی سازمان، صرفاً اطلاعات سازمانی ای را که جنبه محرمانه ندارد، در اختیار ارباب رجوع یا مقامات درون و برون سازمانی گذاشته شود، و برای به اشتراک گذاری سایر اطلاعات به شکل شفاهی، کتبی و الکترونیکی با اجازه مقام بالادستی انجام شود،
- مسئولیت حفاظت و محرمانه نگهداشتن اطلاعات سازمان، همکاران و ارباب رجوع حتی پس از خروج از شغل، سلب نخواهد شد.
- نتایج جلسات یا مقررات در دست تصویب را تا پیش از ابلاغ رسمی در قالب صورتجلسه، آیین نامه و بدون اطمینان از نبود منع قانونی، با اشخاص سازمانی و برون سازمانی در میان نگذارد.
- ایجاد و حفظ قدرت، از طریق انحصار اطلاعات و دانش سازمانی دور از اخلاق است،
- روابط عمومی و امور بین الملل سخنگوی رسمی سازمان است و کارکنان اجازه گفتگو با رسانه ها را ندارند،

- در صورتیکه در فضای مجازی یا به طور مکتوب هویت سازمان از جانب سازمان دیگر جعل شود یا اخبار نادرستی درباره سازمان منتشر شود، در اسرع وقت به مسئولین روابط عمومی اطلاع رسانی شود.

۹-۶. آداب گفتگوی رسمی و مشارکت در نشستها (جلسات، همایشها، هم اندیشی ها)

- هرگونه اجازه صحبت در مورد شخصیت افراد غایب در جلسه را ندهد، اما گفتگودرباره عملکرد آنان به شرطی که استدلال و نتایج گفتگو به اطلاع خودشان نیز رسانده شود مجاز است،
- در جلسات و هنگام گفتگوی جمعی که باید نظرات مخالف مطرح شوند، نظر مخالف حتما شنیده شود و نظر جمع درباره آن بیان شود،
- در جلسات با آمادگی قبلی، مطالعه و گردآوری داده درباره موضوع شرکت کرده و اعلام نظر و سوال مطرح شود،
- جلسات با هماهنگی قبلی و دستور جلسه و موضوع جلسه شفاف برگزار شود،
- حضور به موقع در جلسات الزامی است،
- در صورت بروز مشکل غیرمترقبه، و احتمال غیبت در جلسه، عدم حضور به برگزار کنندگان اطلاع رسانی شود،
- در جلسات در گوشی صحبت نشود و مطلب خود را روی کاغذ نوشته و به طرف مقابل اعلام شود،
- در مورد اموری که هیچ اطلاعی ندارد، اظهارنظر نکند،
- در پایان جلسه مواردی که باید در صورتجلسه گنجانده شود (نتیجه جلسه) با مدعوین مرور شود،
- همیشه بعد از حضور در جلسه، نشست یا همایش، گزارش، تهیه شده و به مدیر مربوطه ارائه شود،
- سابقه کاری فرد مقابل، سمت سازمانی او یا قدرتی که دارد، دلیل درستی قطعی آنچه می گوید نیست. به جای پذیرش کورکورانه کوشش شود تفهیم شده و سپس محترمانه رد یا قبول شود،
- به تمامی قوانین و مقررات سازمان پایبند بوده و حتی اگر قانون یا مقرراتی ناقص و اشتباه است، زیر پا گذاشته نشده و انجام شود.

۱۰-۶. سلسه مراتب اداری

- همیشه رعایت سلسله مراتب مورد تأکید است و مسائل با مدیر مستقیم هماهنگ شود،
- مقام رئیس یا مدیر، تنها در محیط کار رسمیت دارد، خارج از آن دستوردهی و دستورپذیری آشکار و ضمنی پذیرفتنی نیست.
- در صورت دسترسی به سیستم ها و اطلاعات فراتر از رسته شغلی خود، سریعاً به مقام مافوق گزارش شود،

۱۱-۶. وظیفه مداری و آگاهی از وظایف شغلی

- وظایف شغلی با زمانبندی و اولویت بندی مناسب باید در زمان مقرر انجام شود و در صورتیکه کارها در زمان مقرر امکان پذیر نباشد اضافه کار ضرورت دارد،
- غیبت از کار به حداقل ممکن کاهش یابد،
- درباره دلیل انجام وظایف و نقش آن در تحقق اهداف سازمان اندیشیده شود،
- برای استراحت، ناهار، نماز و بطور کلی سایر فعالیتهایی که در محل کار مجاز است بیش از یک ساعت وقت صرف نشود،

۱۲-۶. مسئولیت اجتماعی

- کارکنان مکلف به حفاظت از محیط زیست می باشند و نباید به فضای سبز آسیب برسانند،
- کاغذ باطله را پس از اطمینان از نبود اطلاعات محرمانه و رسمی در ظرف مخصوص بازیافت قرار داده و در مصرف انرژی صرفه جویی شود،
- با استفاده از اتوماسیون اداری و اینترنت برای انجام کارها و برقراری ارتباطات و کاهش استفاده از پرینت به حداقل، به سمت عدم استفاده از کاغذ حرکت شود،

۱۳-۶. پرهیز از تبعیض

- در جشن ها و مراسم، روزنامه ها و بیانیه ها، بیلبوردها، تراکتها و تابلوها و نظایر آن مراقبت شود که بیطرفی زبانی- قومیتی، جنسیتی، سنی، مذهبی، و نظایر آن رعایت شود،
- همکاران بویژه اقلیتهای مذهبی مجبور به شرکت در مراسم مذهبی نمی باشند و به عقاید مذهبی دیگران احترام گذاشته شود،
- عواملی از قبیل جنسیت طرف مقابل، سن، فقیر یا پولدار بودن و ناشناس یا مشهور بودن، ملیت، قومیت، زبان و مذهب، جذابیت یا دافعه شخصیتی او، باورهای سیاسی، هرگونه آشنایی

- قبلی یا رابطه خویشاوندی، توصیه و سفارش شدن او از سوی آشنایان یا مراجع قدرت درون و برون سازمانی نباید در رفتار محترمانه، بیطرفانه و رسمی کارکنان تاثیرگذار باشد،
- در صورت مشاهده هرگونه تبعیض، سریعاً به مقام مافوق گزارش شود،

۱۴-۶. هدایا و مبادله ها

- با ارباب رجوع، مقامات سیاسی و اداری برون سازمانی و رؤسا و مدیران خود، وحتى همکاران خود هیچگاه هدیه گرانقیمت مبادله نشود، تنها هدایای قابل مبادله، هدایای بدون ارزش اقتصادی چشمگیر هستند،
- نشستها و همایشها غیرتجملی و با هدایای ارزان قیمت و نمادین برگزار شود،
- تنها درآمد مجاز کارکنان در حین رابطه استخدامی با سازمان، همان است که در فیش حقوقی و سایر دریافت‌های قانونی (مزایای مستمر و غیرمستمر سازمانی) منعکس است، سایر کسب درآمدها به هر شکل مجاز نمی باشد،
- در مأموریت‌های نظارتی و در مقام بازرس، هرگونه هدیه و پذیرایی از اعضای مجموعه مورد نظارت یا بازرسی ممنوع است،

۱۵-۶. قرار داد ها، پروژه ها و امور مالی

- در برگزاری مناقصات اصل بیطرفی را رعایت و بر اساس مقررات و ضوابط اقدام خواهد شد،
- هیچ سفارش درون یا برون سازمانی در فرآیند برگزاری مناقصات و انعقاد قرارداد ها پذیرفته نیست،
- اطلاعات بصورت شفاف در اختیار مجریان قرارگیرد و شرح خدمات پیشنهادی مجری با آن به درستی تطبیق داده شود،
- قرارداد شفاف و در چارچوب مقررات تنظیم شود،
- هرگونه تغییر در مفاد قرارداد رسمی شده و با اطلاع و رضایت آگاهانه مجری انجام شود،
- در معاملاتی که شامل کسورات قانونی می گردد، موارد مربوطه قبل از عقد قرارداد، بطور شفاف بیان شده و با مجری توافق حاصل شود،
- مطالبات مجری بر اساس زمانبندی قرارداد و مراحل پیشرفت پروژه بدون تأخیر پرداخت شود،
- در مقام پیشنهاددهنده، ناظر یا تأییدکننده قراردادهای فیما بین سازمان با سایر سازمان ها و یا بخش خصوصی باید تمامی قوانین و مقررات درونی و بیرونی سازمان رعایت شود،

- استانداردها و مسئولیت های حسابداری در انعقاد قرارداد و پرداخت های مربوطه باید رعایت شود،

۱۶-۶. تعارض منافع

- هرگونه فعالیت اقتصادی شخصی در محیط کار مجاز نیست،
- هر نوع کسب و کار یا استخدام برون سازمانی که موجب شود بخشی از انرژی و زمان و توجه در محیط کار تلف شود، مجاز نمی باشد،
- هدایت مبتنی بر رضایت یا اجبار ارباب رجوع برای خریداری کالا یا خدمتی برون سازمانی به شرکت، مؤسسه یا بنگاهی خصوصی که کارکنان در آن عضو یا سهامدار باشند، مجاز نمی باشد،
- تصمیم گیری و یا تأثیرگذاری بر تصمیمی که به استخدام بستگان، نزدیکان و آشنایان و سفارش شدگان مراجع درون و برون سازمانی در سازمان منجر شود، ممنوع است.

۱۷-۶. مدیریت روابط با مراجع برون سازمانی و امور سیاسی

- هرگونه تبلیغ احزاب یا جریانهای سیاسی در محیط کار یا در اختیار گذاشتن منابع سازمان برای احزاب و جریانهای سیاسی، به هیچوجه مجاز نیست.
- مشارکتهای سیاسی کارکنان سازمان در انتخابات در محیط کار مجاز نیست، در خارج از محیط کار نیز با هویت سازمانی خود مجاز به مشارکت سیاسی، فعالیت در ستاد انتخاباتی، انجام تبلیغات و اسپانسرینگ مالی و کالایی نمی باشند،
- تحت فشار گذاشتن ارباب رجوع برای انجام همکاریهای سیاسی ممنوع است،

فصل سوم – کدهای رفتاری مدیران

ماده ۷: مدیران در ارتباط با کارکنان و ارباب رجوع موظف به رعایت نکات زیر می باشند:

۱-۷. حدود انتظارات قانونی از کارکنان را به طور شفاف و صریح و به صورت ادواری با کارکنان در میان بگذارد.

۲-۷. شایعه سازی، تخریب همکاران و غیبت پشت سر آنها شایسته و حرفه ای نیست و نباید از همکاران بعنوان مخبر استفاده شود. از این اقدام پرهیز کند و اجازه چنین رفتاری به سایر کارکنان نیز ندهد.

- ۳-۷. با همکاران زیر مجموعه خود در عین قاطعیت، محترمانه و بدون پرخاشگری، خشونت کلامی و تهدید رفتار کند.
- ۴-۷. اتاق بزرگ و تجهیزات گران قیمت لازمه خدمت بهتر نمی باشد،
- ۵-۷. کنترل روزانه سیستم اتوماسیون مکاتبات اداری و پاسخگویی به آن در سریعترین زمان ممکن الزامی است،
- ۶-۷. اختلاف بین مدیران باید در فضایی که تنها مدیران مربوطه حضور داشته باشند، با رعایت آداب گفتگوی ذکر شده در کدهای عمومی برطرف شود،
- ۷-۷. کارکنان زیرمجموعه حق دارند از رویکرد و عملکرد مدیر انتقاد کنند. با جدی گرفتن و رسیدگی به انتقادات و پیشنهادات، توان مدیریتی افزایش خواهد یافت،
- ۸-۷. تفویض اختیار به زیردستان برای تصمیم گیری تا حد امکان و اجتناب از دیکته تصمیمات صورت پذیرد،
- ۹-۷. با محدود کردن دستورها به برنامه‌های ازپیش تعیین شده، از تجمع کارها و درخواست های ناگهانی از کارکنان و ایجاد استرس کاری جلوگیری شود،
- ۱۰-۷. نقشها و وظایف زیرمجموعه را با توجه به شایستگی‌های آنها عادلانه توزیع شود بگونه ای که افراد حجم کاری متعادلی داشته باشند.
- ۱۱-۷. موفقیت کاری مرهون کار تیمی است، با تقدیر و تمجید و ارزش قائل شدن برای کارکنان در حضور دیگر مدیران و کارکنان روحیه کار تیمی تقویت شود،
- ۱۲-۷. به عنوان مافوق در ارتقای افراد معیارهای مشخصی مانند تحقق اهداف، پشتکار، نتیجه گرایی و وظیفه مداری، همکاری درون واحدی و بین واحدی ملاک عمل باشد،
- ۱۳-۷. انحصار دانش و تجربه مجاز نمی باشد و ضمن رفع نیاز یادگیری تمامی کارکنان زیردست، اقدامات لازم برای جانشین پروری نیز انجام شود،
- ۱۴-۷. اقداماتی مانند موافقت با آموزش، منتورینگ و نظایر آن، فرصت یادگیری و رشد برای کارکنان زیرمجموعه فراهم شود،
- ۱۵-۷. ضمن حفظ رسمیت رابطه با کارکنان و برخورد محترمانه، شنوای طرح مشکلات و مسائل کارکنان باشد،
- ۱۶-۷. به عنوان مافوق برای افراد، اهداف روشن، مشخص و قابل سنجش تعیین شود،
- ۱۷-۷. دلیل و ریشه بروز تخلف کارکنان شناسایی و با رفع آن از تکرار تخلف جلوگیری شود،
- ۱۸-۷. نوآوریها و ابتکارات کارکنان در ارزیابی عملکرد آنها مورد توجه قرار گیرد

۱۹-۷. بر اساس تجزیه و تحلیل دقیق اطلاعات و پس از اخذ نظرات کارشناسی اقدام به اخذ تصمیم شود،

۲۰-۷. به کارکنان اجازه اظهار نظر درباره رویه ها و دستورالعملها داده شود،

۲۱-۷. گزارشهای دریافتی کارکنان به دقت و به طور کامل مطالعه شده و درباره نقاط قوت و ضعف آن با گزارش دهنده گفتگو شود،

فصل چهارم - کدهای رفتاری مسئولین دفاتر

ماده ۸: مسئولین دفاتر در ارتباط با کارکنان، ارباب رجوع و مدیران موظف به رعایت نکات زیر می باشند:

۱-۸. با روی گشاده و با خوش اخلاقی پاسخگوی مراجعان باشد و آنها را صبورانه راهنمایی کند،
۲-۸. به هیچ عنوان حق ندارد به دلایل شخصی یا بنا به درخواست دیگران دسترسی (تلفنی، ایمیلی، حضوری و مکاتبه ای) مراجعان به مدیر را به تعویق بیندازد، مانع تراشی کند یا پیغام ها را تحریف کند. تنها معیار محدود کننده دسترسی به مدیر، خواسته مستقیم مدیر است.

۳-۸. همواره اطلاعات کامل و دقیق از سایر واحدهای سازمان، نام و نشانی و وظایف مسئولان واحدهای مختلف، برنامه های روزانه مدیر خود و نظایر آن را در اختیار داشته باشد،

۴-۸. در سلام کردن، از همکاران و ارباب رجوع پیشی بگیرد و با گشاده رویی و احترام برخورد کند،
۵-۸. همواره با احترام به همه تماسهای تلفنی پاسخ بدهد و در همه تماسها تا رسیدن به نتیجه پیگیری نماید.

۶-۸. همواره متعهد به گوش دادن مؤثر و برخورد مؤدبانه و محترمانه با مراجعان باشد و هرگز کلام آنها را قطع نکند.

۷-۸. درخواستها، شکایات و مکاتبات مراجعان به دفتر را بدون معطلی و با روی خوش پیگیری نماید.

۸-۸. اگر مراجعه کننده عصبانی باشد، با خویشتنداری و صبوری و با لحن آرام و رسمی و جملاتی مانند «من اینجا هستم که به شما کمک کنم و حتماً این کار را خواهم کرد»، او را دعوت به آرامش کند.

۹-۸. در حضور مراجعان با همکاران مشاجره نکرده و حل اختلاف را بر اساس کدهای عمومی مربوطه به زمان و مکان مناسب موکول نماید.

۱۰-۸. در حضور مراجعان از مسائل و مشکلات کاری و سازمانی صحبت نکند.

۱۱-۸. هنگام وارد شدن به اتاق همکاران در بزند.

۱۲-۸. حتماً هنگام خروج میهمانان بیرونی از جای خود بلند شده و تا خروج کامل، آنها را مشایعت نماید.

۱۳-۸. مدرک، نامه و سایر مدارک دریافت شده از مراجعان را در جای مناسب و امن نگهداری کند و به وی اطمینان بدهد که بسته مربوطه به موقع و سالم به مدیر/همکار می‌رسد.

۱۴-۸. حتماً نام، محل خدمت، موضوع و در صورت نیاز شماره تلفن مراجعان را در صورت عدم حضور مدیر/همکار دریافت نموده و در اولین فرصت با وی تماس گرفته و نتیجه کار را به وی اطلاع دهد.

۱۵-۸. ضمن چک کردن روزانه و مستمر اتوماسیون اداری، دستورات مدیران را در همان روز به متقاضیان مورد نظر ارسال و از به تعویق انداختن آن خودداری نماید.

۱۶-۸. در ارسال نمابر حتماً تاییدیه آن را اخذ و در مدارک بایگانی نماید.

۱۷-۸. در صورتیکه مسئول مربوطه در دفتر کار خود حاضر نبود یا به هر دلیلی قادر به پاسخگویی نبود محترمانه از ارباب رجوع/همکار بخواهد که در محل مخصوص منتظر بماند و در این حین در حد امکان از وی پذیرایی نماید.

۱۸-۸. نسبت به اسرار اداری مدیران و کارشناسان امانتدار بوده و در همه موارد کدهای مرتبط با محرمانگی و امانتداری سازمان را رعایت نماید.

۱۹-۸. متعهد است با دیگر واحدهای سازمان در انجام امور سازمانی همکاری مؤثری داشته باشد.

۲۰-۸. همواره با ظاهری آراسته و مطابق با کدهای پوششی سازمان در محل کار حاضر شود.

۲۱-۸. حتماً درباره جلسات به مدعوین اطلاع رسانی مناسب انجام داده و صرفاً به ارسال دعوتنامه اکتفا ننماید؛ همچنین در ابتدای روز، و نیم ساعت قبل از جلسه، آن را یادآوری کند.

۲۲-۸. در صورت لغو شدن جلسات در اسرع وقت به یکایک مدعوین اطلاع رسانی نموده و اطمینان حاصل کند که افراد در جریان قرار گرفته اند.

۲۳-۸. متعهد به سازماندهی مشخص و مناسب پرونده ها و فایل‌های الکترونیکی در رایانه و فایل‌های فیزیکی در کمدها و قفسه ها بوده؛ به گونه ای که در زمان نیاز با صرف کمترین زمان امکان دستیابی به آنها وجود داشته باشد.

فصل پنجم – کدهای رفتاری نگهبان

ماده ۹: نگهبانان حراست در ارتباط با کارکنان، ارباب رجوع و مدیران موظف به رعایت نکات زیر می باشند:

۱-۹. همیشه کمی قبل از شروع شیفت خود به محل کار رسیده و وسایل و ملزومات نگهبانی را از همکاران شیفت قبل تحویل بگیرد.

- ۲-۹. همواره از لباس فرم مخصوص استفاده کرده و کدهای عمومی مربوط به پوشش، نظافت و آراستگی را رعایت نماید.
- ۳-۹. در سلام کردن، از همکاران و ارباب رجوع پیشی گرفته و با گشاده رویی و احترام برخورد نماید.
- ۴-۹. مسئولیت ورود و خروج افراد و وسایل بر عهده اوست:
- ۵-۹. از ورود هماهنگ نشده و غیرمجاز به سازمان جلوگیری نماید؛
- ۶-۹. بدون رؤیت برگه خروج دارای امضای مسئولان ذیربط، اجازه خروج هر گونه کالا، اموال و اشیاء مربوط به سازمان را (به منظور جابجایی، تعمیر، استفاده در مکان دیگر و ...) ندهد.
- ۷-۹. موارد مشکوک را گزارش نماید.
- ۸-۹. اگر ارباب رجوع، کهنسال یا ناتوان باشد و نتواند نشانی واحد مربوطه را بیابد، در صورت امکان او را همراهی نماید.
- ۹-۹. در صورت نیاز به همراهی مراجعان، بکوشد جلوتر از آنان حرکت نکند و با آنها وارد هیچ گونه گفت و گوی شخصی یا غیرضروری نشود.
- ۱۰-۹. هماهنگی های لازم برای ورود مهمانان یا مراجعان را در کمترین زمان ممکن انجام دهد.
- ۱۱-۹. اخذ کارت شناسایی و صدور برگه ملاقات را با سرعت و دقت انجام دهد.
- ۱۲-۹. هنگام مراجعه ارباب رجوع، در صورتیکه مشغول صحبت با تلفن باشد از وی عذرخواهی کرده و مکالمه ضروری را کوتاه و مکالمه غیرضروری را قطع کند.
- ۱۳-۹. در صورتیکه فرد مورد نظر ارباب رجوع در محل کار خود حضور ندارد، با احترام از وی بخواهد که در مکان مخصوص مراجعان منتظر بماند و یا با هماهنگی واحد مربوطه او را به کارشناس یا فرد مرتبط دیگری در آن حوزه که در سازمان حضور دارد، معرفی نماید.
- ۱۴-۹. در تحویل بسته های مراجعان حتماً عنوان و مشخصات مرتبط را ثبت نماید.
- ۱۵-۹. در صورتیکه از وی درخواست شد بسته ای را به واحد/ فردی ارسال کند، حتماً قبل از قبول آن با مافوق هماهنگ کرده و به واحد/ فرد مورد نظر اطلاع بدهد.
- ۱۶-۹. در حضور مراجعان، هرگز درباره مسائل سازمانی با همکاران صحبت نکرده و حل اختلافات شخصی و کاری با همکاران را بر اساس کدهای عمومی مربوطه انجام دهد.
- ۱۷-۹. در حضور مراجعان از گفت و گوی صمیمی و شوخی با همکاران پرهیزد.
- ۱۸-۹. همواره از آماده به کار بودن تجهیزات اطفای حریق و موجودی کیت کمکهای اولیه اطمینان حاصل کرده و در صورت وجود نقص، به مافوق اطلاع دهد.

فصل ششم – کدهای رفتاری متصدی خدمات عمومی

ماده ۱۰: متصدی خدمات عمومی در ارتباط با کارکنان، ارباب رجوع و مدیران موظفند به رعایت نکات زیر می باشند:

۱-۱۰. همواره از پوشش رسمی تعیین شده توسط سازمان، استفاده و آراستگی و نظافت شخصی را رعایت نموده و از عطر خوشبو و ملایم استفاده نماید.

۲-۱۰. آبدارخانه را همواره پاکیزه و منظم نگه دارد. بدین منظور بجز مراقبت روزانه، به طور هفتگی تمامی آن را نظافت و مرتب نماید.

۳-۱۰. پیش از سایر همکاران در محل کار حاضر شده چای و ملزومات اداری روزانه را در صورت نیاز آماده نماید.

۴-۱۰. دمای اتاق های واحد خود را تنظیم نموده و به گردگیری و نظافت صبحگاهی اتاقها بپردازد.
۵-۱۰. از تمیز و آماده به کار بودن اتاقها، سالن اجتماعات و جلسات و سرویسهای بهداشتی، اطمینان حاصل نماید.

۶-۱۰. همیشه با لبخند، گشاده رویی و احترام با همکاران، میهمانان و ارباب رجوع رفتار نماید.

۷-۱۰. با ارباب رجوع و مهمانان وارد گفت و گوی شخصی و دوستانه نشود.

۸-۱۰. هیچگاه به ارباب رجوع درباره کار و مشکلی که دارد راهنمایی و مشاوره تخصصی ندهد.

۹-۱۰. بداند که نباید هیچکدام از سخنان بیان شده کارکنان سازمان در اتاق کار یا جلسات را نزد هیچ کس بازگویی کند؛

۱۰-۱۰. همواره از کنجکاوی در مستندات روی میز همکاران خودداری نموده هیچ متن یا سندی را نخوانده، عکس و کپی نگرفته و از محل خود خارج ننماید.

۱۱-۱۰. بداند که حق ورود (log in) به کامپیوتر یا لپتاپ همکاران را ندارد.

۱۲-۱۰. از تجسس درباره امور شخصی همکاران (مانند سن، سال تولد، شماره تلفن همراه، ایمیل، محل سکونت، و ...) پرهیزد.

۱۳-۱۰. هیچ پذیرایی و هدیه ای (نقدی یا غیرنقدی) از ارباب رجوع و میهمانان نپذیرفته و محترمانه رد نماید.

۱۴-۱۰. همواره موجودی اقلام مصرفی آبدارخانه (خوراکی ها، شوینده ها و ...) را بررسی و یک هفته پیش از اتمام موجودی، درخواست خرید را به واحد مربوطه اعلام نماید.

۱۵-۱۰. همیشه هنگام ورود به اتاقها ابتدا در زده و اگر نیاز باشد منتظر پاسخ و اجازه ورود باشد، حتی اگر در باز یا نیمه باز باشد.

۱۰-۱۶. باید مکالمه شخصی با تلفن همراه فقط در زمان استراحت انجام شود و در مواقع ضروری تماس را در مکانی که تمرکز همکاران را به هم نزنند، انجام دهد.

۱۰-۱۷. از مشاجره با همکاران پرهیز نماید.

پایان