

منشور اخلاقی و اداری کارمندان دولت

این منشور به منظور اشاعه و اعتلای فرهنگ اسلامی و ارزش های انسانی و سازمانی در نظام اداری کشور و نهادینه کردن ابعاد آنها در اندیشه و عمل کارمندان دولت تدوین گردیده است. با اطلاع از این که کارمندان دولت به عنوان بندگان خدا و خدمتگزاران مردم باید تمامی تلاش و همت خود را برای انجام هر چه بهتر وظایف شرعی و قانونی و مسئولیت های اداری بر مبنای باورها و ارزش های اسلامی و افزایش سطح رضایتمندی مردم به کارگیرند، خود را ملزم به رعایت اصول و مفاد زیر می دانم:

الف: اصول حاکم بر منشور

- ۱- اصل برابری: همه شهروندان در برابر قانون برابرند و باید با همه آنان در شرایط مشابه رفتار یکسان داشت. کارمندان باید در محدوده وظایف شغلی خود، امکان دسترسی برابر به خدمات دولتی را برای همه شهروندان فراهم کرده و با آنان بدون هیچ گونه تبعیض رفتار نمایند.
- ۲- اصل حاکمیت قانون در مناسبات اداری: همه امور دولتی مبنای قانونی دارد و تصمیمات و اقدامات اداری کارمندان باید بر اساس احترام به قوانین و مقررات موجود اتخاذ و انجام شود.
- ۳- اصل شهروندمداری (مردممداری): هدف غایی از تشکیل سازمان های دولتی و استخدام کارمندان، ارائه خدمات بهتر به مردم و شهروندان است. کارمندان باید در گفتار، کردار و نگرش های خود عنوان "خدمتگزار مردم" را متجلی سازند. کارمندان متعهد هستند که در تصمیم گیریها، انجام وظایف و رفتارهای خود منافع و ترجیحات مردم و شهروندان و مصالح

عمومی را در نظر گیرند و امکان دسترسی راحت تر و عام تر به خدمات دولتی را فراهم نمایند.

۴- **اصل احترام و اعتماد:** کارمندان در تعاملات و رفتارهای خود با سایر افراد از قبیل مافوق ها،

زیردستان، همکاران و مراجعان باید احترام آنان را حفظ نمایند. به انتظارات و احساسات دیگران

اهمیت قائل شده و بر مبنای اعتماد به طرف مقابل عمل کنند.

۵- **اصل شفافیت:** کارمندان باید تمامی اطلاعات مربوط به امور و فرآیندهای جاری دستگاه های

اجرایی (به غیر از اموری که در زمره اسناد و اطلاعات طبقه بندی شده قرار دارد) را به طور

شفاف در چارچوب مقررات و ضوابط در اختیار ذینفعان قرار دهند. این اطلاعات ضمن مشخص

کردن فرآیندهای سازمانی، مبنای پاسخگویی کارمندان به مردم و مراجع ذیصلاح را فراهم می

آورد.

۶- **اصل پاسخگویی:** سازمان های دولتی برای مردم ایجاد می شوند و باید در برابر آنان پاسخگو

باشند. کارمندان مسئولیت تصمیمات و اقدامات خود را برعهده گرفته و در مورد آنها به مردم و

مراجع ذیصلاح پاسخگو هستند.

۷- **اصل عدم سوء استفاده از موقعیت شغلی:** کارمندان نباید از اختیارات و جایگاه شغلی و سازمانی

خود در جهت منافع شخصی یا گروه خاصی استفاده نمایند. اختیارات شغلی و سازمانی باید فقط

برای انجام وظایف سازمانی و در جهت مصالح عمومی به کار گرفته شوند.

۸- **اصل تعهد و وفاداری به سازمان:** کارمندان باید نسبت به دستگاه متبوع خود و اهداف، مأموریتها

و ضوابط آن متعهد و وفادار باشند و با علاقه مندی و تمام توان از طریق انجام صحیح وظایف و

مسئولیت های شغلی و سازمانی در راستای تحقق اهداف و مأموریت های سازمان تلاش نمایند.

۹- اصل به کارگیری مهارت و تخصص: کارمندان باید تلاش نمایند تا مهارت، دانش و تخصص مربوط

به وظیفه شغلی و سازمانی خود را فراگرفته و تمام توان فنی، تخصصی و حرفه‌ای خویش را برای

انجام بهینه فعالیت های شغلی و سازمان به کار گیرند.

ب: معادشور

۱- انجام وظایف و مسئولیت‌های شغلی و سازمانی

۱-۱- به رعایت نظم و انضباط در انجام فعالیت ها و حضور به موقع در سازمان توجه نماییم.

۱-۲- در انجام وظایف و مسئولیت ها پشتکار و جدیت داشته و آنها را با دقت، صحت و به موقع انجام دهیم.

۱-۳- سعی نماییم تا دانش خود را در زمینه فعالیت‌های سازمانی به روز نگه داشته و آنها را با توانمندی و ابتکار خود در انجام فعالیت‌های اداری و سازمانی به کار گیریم.

۱-۴- به ایده‌ها و افکار جدید ارزش قائل شده و برای اجرایی کردن آنها به شکل منطقی در دستگاه اجرایی متبوع و نظام اداری تلاش کنیم.

۱-۵- برای افزایش بهره‌وری نظام اداری از طریق افزایش بهره‌وری حیطه فعالیت خود تلاش کنیم.

۱-۶- از امکانات، تجهیزات و سرمایه‌های نظام اداری حفاظت نموده و در استفاده موثر و مطلوب از آنها بکوشیم.

۱-۷- در انجام فعالیت‌ها و تعاملات، روابط خویشاوندی، قومی، جنسی، نژادی، مذهبی و غیره تأثیری در تصمیمات و اقداماتمان نداشته باشد.

۱-۸- روحیه انتقادپذیری داشته و انتقادات سازنده دیگران را به عنوان فرصتی برای اصلاح و بهبود خود و فعالیت‌هایمان بدانیم.

۱-۹- همیشه و در همه حال رضایت خدای متعال را مد نظر قرار داده و بر آنچه که خداوند امر یا از آن نهی می‌کند، توجه کامل داشته و او را ناظر بر اعمال و کردار خویش بدانیم.

۲- رفتار و برخورد با ارباب رجوع و همکاران

۲-۱- مردم و شهروندان به عنوان ذی حق برای نظام اداری هستند. تلاش نماییم با ایجاد ارتباط مناسب و ارایه خدمت بهتر، تصویری مثبت از دستگاه اجرایی و نظام اداری در ذهن آنان ایجاد کنیم.

۲-۲- به مراجعه کنندگان به صورت عادلانه و در چارچوب قوانین، مقررات و ضوابط خدمت ارایه دهیم.

۲-۳- در محدوده وظایف شغلی، اطلاعات و راهنماییهای لازم و مناسب به ارباب رجوع ارایه و در زمینه خدمات شفافسازی صورت دهیم.

۲-۴- خواسته‌های قانونی ارباب رجوع را در چارچوب وظایف خود با صحت، دقت و سرعت و بدون تشریفات زائد اداری و تحمیل هزینه اضافی به وی ارایه دهیم.

۲-۵- به ارباب رجوع احترام گذاشته و در استقبال و صحبت با آنان گشاده‌رو باشیم.

۲-۶- به نظرات، پیشنهادهای و بازخوردهای شهروندان و مراجعه کنندگان به عنوان منبعی گرانبها برای بهبود عملکرد نگاه کرده و با دید منطقی به آنها توجه کنیم.

۲-۷- به نظم و آراستگی شخصی و محل کار خود توجه کنیم.

۲-۸- سعی کنیم تا فرهنگ تکریم ارباب رجوع، پاسخگویی و گره‌گشایی از مشکلات مردم و مراجعان به یک ارزش حاکم در نظام اداری تبدیل شود.

۲-۹- روحیه کار جمعی را در خود تقویت کرده و در انجام فعالیتهای گروهی مشارکت جو و مشارکت پذیر باشیم.

۲-۱۰- روحیه قدردانی از دیگران را در خود تقویت کرده و سعی نماییم که این امر را در بین همکاران اشاعه دهیم.

۲-۱۱- دانش، تجربه و توانمندی‌های خود را با سعه صدر در اختیار همکاران قراردادده و در ارتقاء توانمندیهای آنان کوشا باشیم.

۲-۱۲- تا حد ممکن در حل مشکلات شغلی همکاران تلاش نماییم و از تجسس در زندگی خصوصی آنان پرهیز نماییم.

اینجانب موارد فوق را با دقت مطالعه

کرده و آنها را قبول می‌نمایم و تمامی تلاش و توان خود را برای برآورده کردن آنها به کار خواهم برد. توفیق در عمل به این منشور را از خداوند متعال خواستارم.