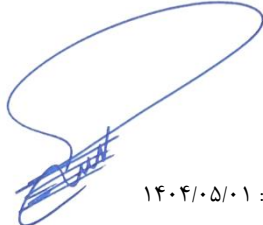


صفحه ۱ از ۷ ویرایش : ۰	دستورالعمل اخلاق حرفه ای کارکنان L-HRD-WI-101	 سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان
---------------------------	--	---

مجموعه مقررات و رویه ها

دستورالعمل اخلاق حرفه ای کارکنان کد مدرک: L-HRD-WI-101

ویرایش	شرح تغییرات	تاریخ صدور	تاریخ اجرا
۰	تدوین	۱۴۰۴/۰۵/۰۱	۱۴۰۴/۰۵/۰۱

تصویب کننده: حسین فریدزاده سمت: معاون وزیر، رئیس هیأت مدیره و مدیرعامل  امضا: تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۰۱	تایید کننده: محمد ابراهیم امینیان سمت: نماینده مدیریت  امضا: تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۰۱	تهیه کننده: اسماعیل صیامی سمت: معاون توسعه مدیریت و منابع  امضا: تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۰۱
--	---	---

صفحه ۲ از ۷ ویرایش : ۰	دستورالعمل اخلاق حرفه ای کارکنان L-HRD-WI-101	 سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان
---------------------------	---	---

۱- هدف:

(۱) ترویج و نهادینه سازی ارزش های اخلاقی حرفه ای در محیط کار
ایجاد فرهنگ اخلاقی پایدار و رفتار مسئولانه در میان کارکنان.

(۲) ارتقاء مسئولیت پذیری و تعهد حرفه ای کارکنان
افزایش حس مسئولیت فردی و جمعی در انجام وظایف و پاسخ گویی به ذی نفعان.

(۳) افزایش شفافیت و سلامت اداری در فرآیندهای سازمانی
جلوگیری از فساد و بهبود نظام کنترل داخلی به منظور حفظ اعتماد عمومی.

(۴) تقویت روابط کاری مبتنی بر احترام، انصاف و کرامت انسانی
ایجاد محیط کاری سالم و همدلانه که حقوق انسانی در آن رعایت شود.

(۵) بهبود کیفیت خدمات ارائه شده به مصرف کنندگان و تولیدکنندگان
تضمین ارائه خدمات مطابق با استانداردهای اخلاقی و حرفه ای به ذی نفعان

۲- دامنه کاربرد:

کلیه کارکنان و شاغلین در سازمان (اعم از رسمی، قراردادی و پیمانی)

۳- تعاریف:

قانون: قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد مصوب ۱۳۹۰ با اصلاحات بعدی

دستگاه: سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان

کارگزاران نظام: تمامی مقامات موضوع ماده (۷۱) قانون مدیریت خدمات کشوری و افراد هم تراز آنها، مدیران و کارکنان دستگاهها

منشور: منشور اخلاق حرفه ای سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان

اخلاق حرفه ای: رعایت مجموعه ای از ارزش ها، اصول و استانداردهای رفتاری افراد در محیط کار

شفافیت: ارائه اطلاعات صحیح و دقیق به ذی نفعان بدون پنهان کاری

تخلف: هرگونه خروج از حدود ضوابط اجرایی و اخلاقی مربوط به سازمان

تعارض منافع: تضاد منافع شخصی با منافع سازمان در هر موقعیتی

صفحه ۳ از ۷ ویرایش : ۰	دستورالعمل اخلاق حرفه ای کارکنان	 سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان
	L-HRD-WI-101	

۴- مراجع:

- اصل ۱۳۸ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران
- ماده ۲۵ قانون مدیریت خدمات کشوری (مصوب ۱۳۸۶)
- ماده ۷ قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد (مصوب ۱۳۹۰)
- آیین نامه ارتقای اخلاق حرفه ای در نظام اداری (مصوب ۸ بهمن ۱۴۰۲)
- الزامات استاندارد ISO9001: 2015

۵- مسئولیت ها و وظایف:

۵-۱- اعضای کمیته:

- ۱- معاون توسعه مدیریت و منابع سازمان (رئیس کمیته)
- ۲- مدیرکل تحول اداری و توسعه منابع انسانی سازمان (دبیر کمیته)
- ۳- مدیر حراست (عضو کمیته)
- ۴- مدیرکل امور حقوقی (عضو کمیته)
- ۵- مدیرکل روابط عمومی و تشکلهای مردم نهاد (عضو کمیته)

۵-۲- وظایف اعضای کمیته :

- ۱- تدوین طرح ها و برنامه های اخلاق حرفه ای و ترویج و رعایت آن
 - ۲- طراحی ساز و کارهای اطلاع رسانی مستمر در خصوص رفتار حرفه ای و اخلاقی
 - ۳- برگزاری نشست ها و رویدادها و طراحی دوره های آموزشی مرتبط با دستورالعمل
 - ۴- پایش و ارزیابی رعایت دستورالعمل و بررسی گزارش های ارسالی از کمیته ارتقای سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم
 - ۵- ارزیابی قوانین و مقررات، فرآیندها و رویه های اجرایی مرتبط با دستورالعمل و ارائه پیشنهاد وضع و اصلاح
- تبصره ۱-** کمیته مکلف است گزارش اجرای مفاد دستورالعمل را به صورت سالانه برای کمیته ارتقای سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم ارسال نمایند.

صفحه ۴ از ۷ ویرایش : ۰	دستورالعمل اخلاق حرفه ای کارکنان L-HRD-WI-101	 سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان
---------------------------	---	---

۳-۵- تعهدات کارکنان دستگاه

در اجرای مفاد منشور اخلاقی سازمان کلیه کارکنان سازمان ملزم به رعایت موارد به شرح ذیل می باشند:

خدماتحوری

(۶) معتقدیم در هر لحظه خدای متعال گواه و ناظر بر اعمال و کردار ماست.

عدالت طلبی

(۷) رعایت عدالت و انصاف در کلیه فعالیت های شغلی و حفظ شعائر دینی ، اخلاقی ، ملی و مذهبی و ارائه خدمت به ذینفعان

نظم و انضباط اداری

(۸) وقت شناسی ، حضور به موقع در محل کار ، رعایت انضباط کاری ، مسئولیت پذیری و حفظ شئونات اسلامی و اداری در برخورد با مراجعان

(۹) آراستگی ، خوش رویی و خوش رفتاری و متانت در برخورد با مراجعان

قانون مداری

(۱۰) رعایت و اجرای کامل قوانین، مقررات و ضوابط اداری در انجام وظایف و پرهیز از هر گونه سوءاستفاده از موقعیت شغلی

(۱۱) انجام وظیفه به طور موثر و کارآمد و حمایت از حقوق مصرف کنندگان و تولیدکنندگان مطابق با قوانین و مقررات

(۱۲) کمک در حذف و کاهش قوانین، مقررات دست و پاگیر و غیرضروری برای حمایت از حقوق مصرف کنندگان و تولیدکنندگان

(۱۳) مشارکت در اصلاح قوانین، مقررات و ضوابط مرتبط با حقوق مصرف کنندگان و تولیدکنندگان به منظور بهبود فرآیندها و تسهیل در امور

(۱۴) تلاش برای اجرای کامل حمایتی مرتبط به ویژه حمایت از حقوق مصرف کنندگان

خدمات رسانی

(۱۵) ارائه خدمت بهتر به مردم و شهروندان و جلب رضایت آن ها به عنوان یکی از مهمترین اهداف سازمانی

(۱۶) شفاف سازی فرآیندهای مورد عمل و در دسترس قراردادن آمار و اطلاعات مورد نیاز مراجعان

(۱۷) توجه به خواسته های ارباب رجوع و تلاش برای ارائه خدمات مطلوب و متناسب با نیاز مراجعان

صفحه ۵ از ۷ ویرایش : ۰	دستورالعمل اخلاق حرفه ای کارکنان L-HRD-WI-101	 سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان
--------------------------------------	--	---

ترویج فرهنگ اسلامی

- (۱۸) تلاش برای حفظ نشر ارزش های انقلاب اسلامی ، دفاع مقدس، هنجارهای فرهنگی و اجتماعی جامعه
- (۱۹) رعایت اصول تقوا، صداقت و فروتنی در ارتباطات و تعاملات فردی و سازمانی
- (۲۰) التزام عملی به فرائض دینی به ویژه شرکت در نماز جماعت

سلامت اداری

- (۲۱) رازداری و حفظ اسرار نظام ، مخاطبان سازمانی و امانت داری در ارائه خدمات
- (۲۲) پیشگیری از شروع و گسترش مظاهر فساد اداری
- (۲۳) ترویج فرهنگ استفاده بهینه از منابع و متعاقباً پرهیز از اسراف

دانش محوری

- (۲۴) افزایش دانش شغلی، بهبود نگرش و بهره گیری از آموزش های کاربردی به منظور خلاقیت و نوآوری و ارتقای بهره وری سازمانی
- (۲۵) استفاده از فناوری های نوین برای ارتقای کیفیت خدمات به ذینفعان
- (۲۶) به اشتراک گذاشتن تجارب سازمانی با دیگران و تلاش برای استقرار سیستم مدیریت دانش در سازمان

کارگروهی

- (۲۷) تلاش برای نهادهای سازی فرهنگ مسئولیت پذیری ، کار جمعی ، انتقال تجارب ، نقدپذیری برای بهبود روند انجام وظایف و ارائه خدمت مطلوب به ارباب رجوع
- (۲۸) ایجاد فضای مشارکتی برای ابراز انتقادات و پیشنهادهای سازنده و با هدف اصلاح و بهبود رویه های خدمت

تعهدات حرفه ای

- (۲۹) حمایت از حقوق مصرف کنندگان در قبال نوسانات قیمت
- (۳۰) همکاری موثر در جهت رفع موانع تولید با اصلاح قوانین ، مقررات و دستورالعمل ها و ضوابط
- (۳۱) حمایت از تولید داخلی با تشویق و انتخاب بنگاه های برتر اقتصادی برای ارتقاء کیفیت کالا و خدمات
- (۳۲) تلاش در جهت توسعه و نهادهای شدن فرهنگ عمومی برای استفاده از کالاها و خدمات ایرانی
- (۳۳) همکاری موثر برای برگزاری همایش روز ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان و تولیدکنندگان و معرفی بنگاه های اقتصادی برتر حامی حقوق مصرف کنندگان
- (۳۴) استفاده حداکثری از ظرفیت تشکل های مردمی و ناظران افتخاری برای استیفای حقوق مصرف کنندگان

صفحه ۶ از ۷ ویرایش : ۰	دستورالعمل اخلاق حرفه ای کارکنان L-HRD-WI-101	 سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان
-----------------------------------	--	---

(۳۵) مساعدت و مشارکت در ارتقای روابط سازمان با رسانه های جمعی به صورت حرفه ای و شفاف با هدف افزایش سطح آگاهی مخاطبان

خالصانه از درگاه خداوند تبارک و تعالی مسئلت می نماییم همه ما را در تحقق منشور اخلاقی سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان همسو با اهداف عالیه نظام جمهوری اسلامی یاری نماید.

۶- ساز و کار اجرایی و فرآیند انجام کار:

۶-۱- راهکارهای اجرایی:

۶-۱-۱ آموزش و آگاهی بخشی کارکنان به شرح ذیل:

۱- برگزاری دوره های آموزشی مستمر درباره اخلاق حرفه ای

۲- تهیه و توزیع راهنمای اخلاقی برای کارکنان

۳- تدوین کتابچه اخلاق حرفه ای و ابلاغ آن به ادارات کل سازمان

۶-۱-۲ نظارت و ارزیابی کارکنان به شرح ذیل:

۱- تشکیل کمیته اخلاق حرفه ای جهت نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل

۲- ارزیابی سالانه رعایت اصول اخلاقی کارکنان

۶-۱-۳ اعمال تشویق و تنبیه کارکنان به شرح ذیل:

۱- پاداش به کارکنانی که اصول اخلاق حرفه ای را رعایت می کنند بر اساس دستورالعمل تشویق و تنبیه مدون در سازمان

۲- اعمال تنبیهات اداری برای متخلفان بر اساس دستورالعمل تشویق و تنبیه مدون در سازمان

۶-۲- ضمانت اجرا:

۶-۲-۱- بررسی و رسیدگی تخلفات:

در صورت مشاهده تخلف از اصول اخلاق حرفه ای، کمیته نظارت بر رعایت اخلاق حرفه ای پس از بررسی، تصمیمات لازم را بر اساس دستورالعمل تشویق و تنبیه اتخاذ خواهد کرد.

۶-۲-۲- بازنگری دستورالعمل:

این دستورالعمل هر دو سال یک بار مورد بازنگری قرار خواهد گرفت.

صفحه ۷ از ۷ ویرایش : ۰	دستورالعمل اخلاق حرفه ای کارکنان	 سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان
	L-HRD-WI-101	

این دستورالعمل در ۶ بند اصلی و ۴ تبصره تنظیم و از تاریخ ابلاغ، لازم الاجرا می‌باشد هر گونه تغییر و اصلاح و یا رفع ابهام و تفسیر در مفاد این دستورالعمل منوط به تایید کمیته‌ای متشکل از نمایندگان معاونت توسعه مدیریت و منابع سازمان، اداره کل حقوقی، مدیرکل تحول اداری و توسعه منابع انسانی، مدیرکل روابط عمومی و تشکل های مردم نهاد و مدیر حراست می‌باشد.

۷- مدارک ذی ربط:

کتابچه استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی