



کتابچه استانداردهای رفقاری، کفکاری و پوششی

(متناسب سازی شده با مأموریت های سازمان)



گردآورنده:

اداره کل تحول اداری و توسعه منابع انسانی

بسیج خواهران / بهار ۱۴۰۴

فهرست مطالب

- ۱- مقدمه ۳
- ۲- معیارهای عمومی رفتاری ۱۰
 - ۱-۲- اخلاق درونی ۱۱
 - ۲-۲- اخلاق بیرونی ۱۴
- ۳- معیارهای عمومی شغلی ۱۸
 - ۱-۳- تفکر خلاق ۱۹
 - ۲-۳- تفکر سیستمی و توجه به کار ۲۰
 - ۳-۳- رفتار شهروندی سازمانی ۲۲
- ۴- منشور اخلاقی سازمان ۲۵
- ۵- منشور حجاب و عفاف سازمان ۳۲



بسمه تعالی

۱- مقدمه



در راستای ابلاغ شورای عالی اداری در یکصد و هشتاد و دومین جلسه مورخ ۱۳۹۷/۰۵/۳۰ بنا به پیشنهاد سازمان اداری و استخدامی کشور، به استناد بندهای ۸ و ۱۱ ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری و در اجرای بندهای ۱، ۲۰، ۲۱ و ۲۶ سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری و حفظ حقوق مردم مندرج در فصل سوم (مواد ۲۵، ۲۶، ۲۷ و ۲۸) و ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری و عملیاتی نمودن «نظام نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی» در دستگاه‌های اجرایی (موضوع تصویب نامه شماره ۳۰۲۵۵۰ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری) به پیوست معیارهای عمومی منبعث از بخشنامه مذکور استخراج گردیده و همچنین معیارهای اختصاصی سنجش عملکردی و رفتاری توسط تیم فرهنگ سازمانی منطبق با اقتضائات دستگاه تهیه و تدوین شده است.

این کتابچه راهنمایی است برای ارتقاء فرهنگ سازمانی و ایجاد محیطی پویا، خلاق و اخلاق مدار که موفقیت فردی و جمعی را تضمین می‌کند.



پیوست شماره ۱ معیارهای عمومی رفتاری

مکتسبه	امتیاز	درصد تحقق	استناد قانونی	متغیر		مولفه	بعد
	۵	۲۵٪	بند ۲۱ س.ک.ن.ا	روحیه خودکنترلی		اخلاق درونی	رفتارهای فردی
	۶		بند ۲۱ س.ک.ن.ا و ماده ۹۰ ق.م.خ.ک	روحیه امانت‌داری			
	۵		بند ۲۱ س.ک.ن.ا و ماده ۹۰ ق.م.خ.ک	صداقت	برخورداری ارزش‌های اسلامی		
	۵		بند ۲۱ س.ک.ن.ا و ماده ۹۰ ق.م.خ.ک	انصاف			
	۵		بند ۲۱ س.ک.ن.ا	تقوی			
	۵		بند ۲۱ س.ک.ن.ا و فصل سوم ق.م.خ.ک	اخلاق اسلامی			
	۶		بند ۲۱ س.ک.ن.ا	رعایت کرامت انسانی		اخلاق بیرونی	
	۶		فصل سوم ق.م.خ.ک	روحیه خدمت‌گذاری به مردم			
	۶		بند ۲۱ س.ک.ن.ا	برخورداری از وجدان کاری			
	۶		بند ۲۱ س.ک.ن.ا	رعایت انضباط اجتماعی			
	۵		بند ۲۱ س.ک.ن.ا	روحیه تفکر و صرفه‌جویی			
	۵		بند ۲۱ س.ک.ن.ا	روحیه تفکر و ساده‌زیستی			
	۶		بند ۲۱ س.ک.ن.ا	روحیه تفکر حفظ بیت‌المال			
	۶		بند ۲۱ س.ک.ن.ا	توجه به سرمایه انسانی و اجتماعی			
	۶		فصل سوم ق.م.خ.ک	رعایت اخلاق اداری			
	۶		فصل سوم ق.م.خ.ک	رعایت منشور اخلاقی			
	۵		فصل سوم ق.م.خ.ک	روحیه گشاده‌رویی			
	۶		-	روحیه تعلق سازمانی			
امتیاز کل							
۱۰۰							



پیوست شماره ۲ معیارهای عمومی شغلی						
مکتسبه	امتیاز	درصد تحقق	استناد قانونی	متغیر	مؤلفه	بعد
	۵	۲۵٪	بند ۲۶ س.کن.ا	برخورداری از تفکر نوآوری	تفکر خلاق	رفتارهای سازمانی
	۵		بند ۲۶ س.کن.ا	داشتن ابتکار		
	۵		بند ۲۶ س.کن.ا	برخورداری از تفکر پویا		
	۵		بند ۲۶ س.کن.ا	پهلود مستمر	تفکر سیستمی و توجه به کار	
	۶		فصل سوم ق.م.خ.ک	انجام وظایف به نحو احسن		
	۵		فصل سوم ق.م.خ.ک	استانداردسازی خدمات		
	۵		ماده ۹۰ ق.م.خ.ک	دقت در انجام وظایف		
	۵		ماده ۹۰ ق.م.خ.ک	سرعت در انجام وظایف		
	۶		بند ۲۰ س.کن.ا و ماده ۹۰ ق.م.خ.ک	قانون گرایی	رفتار شهروندی سازمانی	
	۶		بند ۲۰ س.کن.ا	مسئولیت پذیری اداری		
	۵		بند ۲۰ س.کن.ا	مسئولیت پذیری اجتماعی		
	۵		بند ۲۰ س.کن.ا و فصل سوم ق.م.خ.ک	باسخگوایی		
	۶		بند ۲۰ س.کن.ا	تکریم شهروندان و آرباب رجوع		
	۵		بند ۲۰ س.کن.ا و فصل سوم ق.م.خ.ک	اجتناب از برخورد سلیقه ای و فردی (برخورد یکسان با شهروندان)	رفتار شهروندی سازمانی	
	۵		فصل سوم ق.م.خ.ک	آگاه سازی مردم از حقوق و تکالیف		
	۵		فصل سوم ق.م.خ.ک	تأمین حقوق مردم و مراجعان		
	۵		-	توجه به حقوق و منافع عمومی		
	۶		-	شفافیت در عملکرد		
	۵		-	نتیجه گیری		
	۵	-				
امتیاز کل						
۱۰۰						



پیوست شماره ۳ استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی

مکتسبه	امتیاز	درصد تحقق	استاندارد قانونی	معتبر	مؤلفه	بعد
	۲۰	۷۲.۵	-	رعایت اخلاقی اداری در گفتار	استانداردهای گفتاری	رفتارهای فردی
	۲۰		-	پرهیز از گفتار اهانت آمیز و غیرمحترمانه		
	۲۰		-	رعایت پوشش مناسب اداری یا توجه به الگوی اسلامی برای بانوان و آقایان	استانداردهای پوششی	
	۲۰		-	استفاده از الگوی حجاب برتر		
	۲۰		نظامنامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی ایلاهی شورای عالی اداری به شماره ۳۰۲۵۵۰ مورخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴	طبق معیارهای پیوست شماره ۱ ستجیده شده است	استانداردهای رفتاری	
امتیاز کل						
۱۰۰						



پیوست شماره ۴ معیارهای اختصاصی شغلی

مکتسبه	امتیاز	درصد تحقق	استناد قانونی	متغیر	موقعه	بعد
	۱۵			میزان تسلط به اجرای فرآیندها و فعالیت های کاری تخصصی	تسلط بر الزامات و پیش نیازهای شغلی	عملکرد سازمانی
	۱۵	۷۲.۵	شرح وظایف و مأموریت های وزارت / برنامه عملیاتی وزارت	میزان آشنایی با سامانه های تخصصی حوزه کاری و تسلط بر نحوه ارائه خدمات در بستر سامانه		
	۲۰			میزان آشنایی و تسلط بر آمار و اطلاعات واحدهای صنعتی / معدنی / تجاری حوزه تخصصی		
	۱۵			قدرت تشخیص ظرفیت ها، چالش ها و مزیت های رقابتی محلی و منطقه ای در حوزه تخصصی		
	۱۵			آشنایی با میزان سیاست گذاری و برنامه ریزی (بلند مدت و کوتاه مدت) در چهارچوب سیاست ها و برنامه های کلان وزارت صمت	همسویی با راهبردها و اهداف و مأموریت های وزارت صمت	
	۲۰			توانمندی در تعریف و اجرای طرح و برنامه های راهبردی و عملیاتی حوزه تخصصی		
امتیاز کل ۱۰۰						

رفتار سازمانی چیست؟

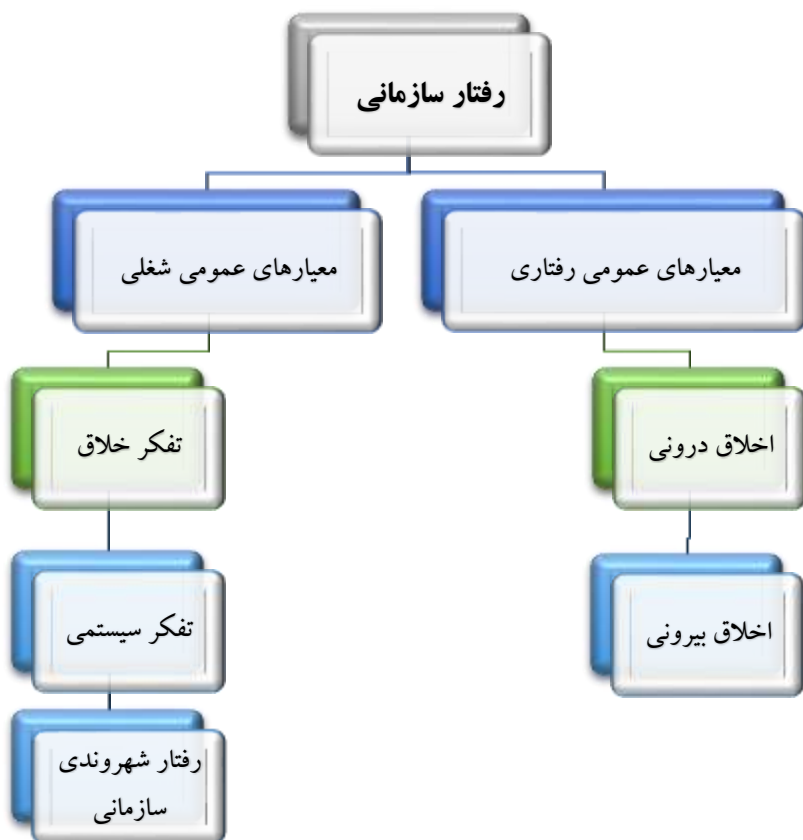


رفتار سازمانی (Organizational Behavior)، تحلیل و مطالعه در مورد نحوه رفتار و تعامل افراد داخل یک سازمان است که هدف آن دستیابی به اهداف سازمانی انسانی و اجتماعی با ایجاد روابط بهتر است. از اصول رفتار سازمانی برای بهبود عملکرد کارکنان، افزایش رضایت شغلی، ترویج نوآوری و تشویق رهبری استفاده می‌شود. رفتار سازمانی در دسته‌بندی مهارت‌های نرم جای می‌گیرد؛ در علوم مختلفی مانند روانشناسی، جامعه‌شناسی، مدیریت، مردم‌شناسی و به‌طور کلی علوم رفتاری و اجتماعی محل بحث و گفت‌وگو میان کارشناسان است. در مطالعه و بررسی رفتار سازمانی، ما با مجموعه‌ای از عوامل مؤثر بر فرد و سازمان در ارتباط هستیم؛ آنچه مهم است اهدافی است که تحقق آن‌ها باعث پویایی و بالندگی سازمان خواهد شد. از آنجایی که در سازمان‌ها افراد با فرهنگ‌های مختلف اجتماعی، قومی، ملیتی و مذهبی مشغول به فعالیت هستند، نباید نقش رفتار سازمانی در پیشرفت یا رکود را بی‌اهمیت جلوه داد.





چارت رفتار سازمانی سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان





۲- معیارهای عمومی رفتاری (رفتارهای فردی):



معیار عمومی رفتاری، به مجموعه‌ای از الگوها و انتظارات رفتاری گفته می‌شود که همه‌ی کارکنان یک سازمان، صرف‌نظر از جایگاه شغلی یا واحد کاری، موظف به رعایت آن هستند. این معیارها شامل صداقت، احترام متقابل، مسئولیت‌پذیری، رعایت قوانین، ادب در ارتباطات و پایبندی به ارزش‌های سازمانی است. هدف از تعیین این معیارها، ایجاد انسجام رفتاری، ارتقاء فرهنگ سازمانی و تقویت محیطی سالم و حرفه‌ای برای تعامل کارکنان است. این معیار به دو بخش اخلاق درونی و اخلاق بیرونی تقسیم می‌شود.



۲-۱- اخلاق درونی



اخلاق درونی، بنیان اصلی شخصیت حرفه‌ای و فردی هر کارمند است. این نوع اخلاق از باورها، ارزش‌ها و اصول درونی افراد سرچشمه می‌گیرد و رفتارهای آنان را در موقعیت‌های مختلف شغلی و اجتماعی هدایت می‌کند. برخلاف اخلاق بیرونی که بیشتر به رفتارهای قابل مشاهده و قوانین سازمانی مرتبط است، اخلاق درونی ریشه در وجدان، نیت، ایمان و اعتقادات فرد دارد و حتی در نبود نظارت بیرونی نیز پایدار باقی میماند. سازمانی که کارکنان آن از اخلاق درونی قوی برخوردار باشند، از درون مستحکم، قابل اعتماد و پیشرو خواهد بود. این ارزش‌ها، باعث شکل‌گیری محیطی سالم، همدلانه و متعهدانه می‌شود که در آن خدمت به مردم نه صرفاً وظیفه‌ای اداری، بلکه رسالتی انسانی و اخلاقی تلقی می‌گردد.





از نماگرهای اخلاق درونی می‌توان به ۸ خصوصیت زیر اشاره کرد:

۱- **روحیه خودکنترلی:** روحیه خودکنترلی به معنای تعهد درونی هر فرد به انجام وظایف خود، بدون نیاز به کنترل یا اجبار خارجی است. کارکنانی که این ویژگی را دارا هستند، در برابر فشارها و موقعیت‌های دشوار، واکنش منطقی و اخلاقی نشان می‌دهند و به ارزش‌های سازمانی پایبند می‌مانند و در تحقق اهداف سازمانی نقش مؤثری ایفا می‌نمایند.

۲- **روحیه امانت‌داری:** امانت‌داری از اصول بنیادین در محیط کار به شمار می‌رود. فرد امانت‌دار، مسئولیت‌های خود را همچون امانتی ارزشمند تلقی نموده و با دقت و جدیت به انجام آن‌ها می‌پردازد. رعایت امانت‌داری، اعتماد متقابل و روابط سالم در سازمان را تقویت می‌کند.

۳- **صداقت:** صداقت و راست‌گویی در محیط کار، اساس تعاملات سالم و پایدار است. کارکنان صادق، با احترام به قوانین و اصول اخلاقی، الگویی برای دیگران بوده و نقش مهمی در ارتقاء فرهنگ سازمانی دارند. صداقت، بستر مناسبی برای رهبری مؤثر و پیشگیری از تعارضات فراهم می‌آورد.

۴- **انصاف:** انصاف در محیط کار، به معنای رفتار عادلانه و قضاوت منصفانه در برخورد با همکاران و مراجع است. رعایت انصاف، فضای کاری سالم و عادلانه‌ای ایجاد می‌کند و به افزایش رضایت شغلی و اعتماد کمک می‌نماید.

۵- تقوی: تقوا، پایبندی به اصول اخلاقی و ارزش‌های دینی

در انجام وظایف شغلی است. کارکنان متقی، همواره در انجام امور، رضایت الهی و منافع جمعی را مدنظر قرار می‌دهند.

۶- اخلاق اسلامی در محیط کار: اخلاق اسلامی در محیط کار مجموعه‌ای از ارزش‌ها و اصول برگرفته از تعالیم دینی است که رعایت آن‌ها موجب سلامت محیط کار و ارتقاء معنوی کارکنان می‌شود. این اصول شامل صداقت، امانت‌داری، عدالت، رعایت حقوق دیگران و خدمت به مردم است.

۷- رعایت کرامت انسانی: احترام به کرامت انسانی، یعنی حفظ شأن، شخصیت و حقوق هر فرد در محیط کار. همه کارکنان باید با یکدیگر با احترام، انصاف و بدون تبعیض رفتار کنند تا محیطی سالم و انسانی ایجاد شود.

۸- روحیه خدمت گذاری به مردم: خدمت به مردم و جامعه، از ارزشمندترین ویژگی‌های انسانی است. کارکنان سازمان باید خدمت به ارباب رجوع و رفع نیازهای مردم را سرلوحه کار خود قرار دهند و با نیت خیرخواهانه و مسئولیت‌پذیرانه در جهت رفاه جامعه تلاش نمایند.



۲-۲- اخلاق بیرونی



اخلاق بیرونی به مجموعه رفتارها، ارزش‌ها و مسئولیت‌هایی گفته می‌شود که کارکنان در تعامل با محیط پیرامون، منابع عمومی و دیگر اعضای سازمان از خود نشان می‌دهند. این نوع اخلاق نه تنها بازتاب‌دهنده شخصیت فردی هر کارمند است، بلکه بر فرهنگ کلی سازمان، بهره‌وری و اعتماد عمومی نیز تأثیرگذار است. رعایت اخلاق بیرونی، پایه‌های کارآمدی و موفقیت یک سازمان را شکل می‌دهد.



در ادامه با مهم‌ترین اصول اخلاق بیرونی سازمان آشنا می‌شویم تا بتوانیم محیطی سالم، منظم و مسئولانه برای خود و همکارانمان بسازیم.

۱- وجدان کاری: وجدان کاری به معنای احساس مسئولیت و تعهد نسبت به کیفیت و دقت در انجام وظایف است. هر تصمیم و اقدام کارکنان، تأثیر مستقیم بر سازمان و جامعه دارد.

۲- انضباط اجتماعی: رعایت نظم، پایبندی به قوانین و احترام به زمان، از شاخص‌های مهم انضباط اجتماعی در محیط کار است. این امر موجب انجام به‌موقع و دقیق امور می‌شود.

۳- صرفه‌جویی و ساده‌زیستی: فرهنگ استفاده بهینه از منابع و تلاش برای کاهش هزینه‌ها باید در هر جنبه‌ای از کار، از مصرف انرژی گرفته تا استفاده از منابع مالی و انسانی، رعایت شود. ساده‌زیستی به معنای حفظ اعتدال و دوری از تجملات بی‌مورد در محیط کار است.

۴- روحیه حفظ بیت‌المال: بیت‌المال، به‌عنوان دارایی‌ها و منابعی که متعلق به عموم مردم و در اختیار سازمان قرار دارد، از جایگاه ویژه‌ای در فرهنگ اسلامی و اخلاق اداری برخوردار است. حفظ و صیانت از بیت‌المال، نه تنها یک وظیفه‌ی قانونی، بلکه یک مسئولیت اخلاقی و دینی برای تمامی کارکنان سازمان است. کارکنان باید با استفاده صحیح و بهینه از منابع و

پرهیز از هرگونه اسراف در جهت کاهش هزینه‌ها و افزایش بهره‌وری سازمان تلاش کنند.

۵- **توجه به سرمایه انسانی و اجتماعی:** توسعه سرمایه انسانی از طریق آموزش، رشد فردی و تیمی و ایجاد فضای مناسب برای شکوفایی استعدادها و همچنین تقویت سرمایه اجتماعی از طریق روابط مثبت و مشارکت پذیر، از الزامات موفقیت سازمان است.

۶- **رعایت اخلاق اداری:** رفتار صحیح، حرفه‌ای و محترمانه در محیط کار، رعایت حقوق دیگران، احترام به مقررات و فرآیندهای سازمانی و پرهیز از هرگونه رفتار ناپسند در تعاملات روزمره از اصول اخلاق اداری است.

۷- **رعایت منشور اخلاقی سازمان:** منشور اخلاقی، مجموعه‌ای از اصول و ارزش‌هاست که باید سرلوحه رفتار همه کارکنان قرار گیرد. این منشور شامل رعایت قوانین، احترام به دیگران، شفافیت و توجه به حقوق انسانی است.

۸- **روحیه گشاده‌رویی:** داشتن روحیه مثبت، خوش‌برخورد بودن و ایجاد فضای همدلی و تعامل مثبت با دیگران باعث می‌شود که محیط کار آرام‌تر، سازنده‌تر و انگیزه‌بخش‌تر باشد.



۹- روحیه تعلق سازمانی: احساس تعهد، وابستگی به سازمان و

اهداف و ارزش‌های آن می‌تواند باعث افزایش بهره‌وری، افزایش انگیزه و ایجاد روابط مستحکم میان کارکنان و مدیران شود. تعلق به سازمان موجب می‌شود تا کارکنان برای دستیابی به اهداف سازمانی خود را مسئول بدانند و در جهت ارتقاء آن تلاش کنند.

۳- معیارهای عمومی شغلی (رفتارهای سازمانی):



معیارهای عمومی شغلی متشکل از سه بخش تفکر خلاق، تفکر سیستمی و توجه به کار و رفتار شهروندی سازمانی است که در ادامه به بررسی آنها می‌پردازیم.

رفتار شهروندی سازمانی	تفکر سیستمی و توجه به کار	تفکر خلاق
• قانون گرایی • مسئولیت پذیری اداری • مسئولیت پذیری اجتماعی • پاسخگویی • تکریم شهروندان و ارباب رجوع • اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی • آگاه سازی مردم از حقوق و تکالیف • تامین حقوق مردم و مراجعان • توجه به حقوق و منافع عمومی • شفافیت در عملکرد	• بهبود مستمر • انجام وظایف • استاندارد سازی خدمات • دقت در انجام وظایف • سرعت در انجام وظایف	• تفکر نوآوری • داشتن ابتکار • تفکر پویا

۳-۱- تفکر خلاق:

تفکر خلاق یکی از مهم‌ترین مهارت‌های موردنیاز در محیط‌های کاری مدرن است. سازمان‌هایی که کارکنان آن‌ها از تفکر خلاق برخوردارند، همواره در حل مسائل، بهبود فرآیندها و رشد سازمانی پیش‌تاز هستند. از معیارهای سنجش تفکر خلاق می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱- **برخورداری از تفکر نوآوری:** نوآوری یعنی داشتن نگرش متفاوت و جستجوی راه‌حل‌های جدید برای مسائل قدیمی. کارکنان باید همواره به دنبال راهکارهای نوین برای بهبود عملکرد سازمان باشند و از ایده‌های جدید استقبال کنند.

۲- **داشتن ابتکار:** ابتکار به معنای پیش‌قدم شدن در ارائه راه‌حل‌ها و انجام کارها بدون انتظار دستور مستقیم است. افراد مبتکر با شناسایی فرصت‌ها و تهدیدها، نقش کلیدی در پیشبرد اهداف سازمان ایفا می‌کنند.

۳- **برخورداری از تفکر پویا:** تفکر پویا یعنی توانایی سازگاری با تغییرات و یادگیری مستمر. کارکنانی که از تفکر پویا بهره‌مندند، همواره در حال رشد و بهبود هستند و می‌توانند سازمان را در مسیر پیشرفت همراهی کنند.





۳-۲- تفکر سیستمی و توجه به کار:



تفکر سیستمی به معنای نگاه کل نگر به سازمان و درک ارتباط بین اجزا و فرآیندهاست؛ درواقع این تفکر در سازمان ها یک رویکرد گسترده در مدیریت و سازمان دهی است. از این رویکرد به منظور بهبود عملکرد و تعاملات سازمان ها استفاده می شود. تفکر سیستمی از دیدگاهی گسترده تر و جامع تر به مسائل نگاه می کند و از طریق تحلیل تأثیرات و تعاملات بین اجزاء مختلف، سعی در بهبود کلان وضعیت و عملکرد سازمان را دارد.

"تفکر سیستمی به مدیران کمک می کند تا ساختار، الگوها و وقایع را در پیوند با یکدیگر مورد بررسی قرار دهند و تنها به مشاهده اکتفا نکنند. تفکر سیستمی مبتنی بر نوعی کلی نگرى است که با تحلیل، قابل درک نیست؛ این تفکر کل را متشکل از جزء می داند."





معیارهای سنجش تفکر سیستمی عبارتند از:

- ۱- **بهبود مستمر:** بهبود مستمر به معنای تلاش دائمی برای ارتقاء کیفیت خدمات و فرآیندهاست. کارکنان باید همواره به دنبال راههایی برای افزایش بهره‌وری و کاهش خطاها باشند؛ بر اساس تحقیقات میان تفکر سیستمی و بهبود مستمر در سازمان رابطه‌ی مثبت وجود داشته و سازمانی که کارکنان آن از سطوح بالاتری از تفکر سیستمی برخوردار بوده‌اند در ارزیابی‌ها عملکرد مطلوب‌تری نشان داده و دارای بهبود مستمر است.
- ۲- **انجام وظایف به نحو احسن:** افراد می‌توانند به نحوی خلاق و متعهد پاسخگوی محیط کار خود باشند و وظایف خود را با بالاترین کیفیت و مسئولیت‌پذیری انجام دهند تا اهداف سازمان محقق شود.
- ۳- **استانداردسازی خدمات:** استانداردسازی به معنای تعیین معیارهای مشخص برای انجام کارها و خدمات است تا کیفیت و یکپارچگی در ارائه خدمات حفظ شود.
- ۴- **دقت در انجام وظایف:** دقت در انجام وظایف به معنای توجه به جزئیات و جلوگیری از بروز اشتباهات است. این امر موجب افزایش کیفیت و کاهش دوباره‌کاری‌ها می‌شود.
- ۵- **سرعت در انجام وظایف:** سرعت در انجام وظایف یعنی انجام به‌موقع و سریع امور محوله بدون کاهش کیفیت. این ویژگی موجب رضایت ارباب‌رجوع و افزایش کارآمدی سازمان می‌شود.

۳-۳- رفتار شهروندی سازمانی:



یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی که بر رفتارهای فرا نقشی کارکنان و مدیران تأکید می‌ورزد و در فرآیند سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیطی پویا و کارآمد نقشی تعیین‌کننده‌ای دارد، رفتار شهروندی سازمانی است. یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد، بلکه باید درباره آن‌ها اظهارنظر کند و در حل آن‌ها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد.

"رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند؛ اما توسط وی انجام‌شده و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند."

از نماگرهای این رفتار می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱- قانون‌گرایی: پایبندی به قوانین و مقررات سازمانی، ضامن سلامت و نظم در محیط کار است.

۲- مسئولیت‌پذیری اداری: مسئولیت‌پذیری اداری به معنای قبول مسئولیت در قبال وظایف و عملکرد خود در سازمان است.

۳- مسئولیت‌پذیری اجتماعی: مسئولیت‌پذیری اجتماعی یعنی توجه به تأثیر اقدامات خود بر جامعه و تلاش برای ارتقاء رفاه عمومی.



۴- پاسخگویی: پاسخگویی یعنی شفافیت در عملکرد و آمادگی برای توضیح و دفاع از تصمیمات و اقدامات خود در برابر مدیران و ارباب رجوع.

۵- تکریم شهروندان و ارباب رجوع: تکریم شهروندان به معنای احترام، خوش برخوردی و ارائه خدمات شایسته به مراجعان است.

۶- اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی (برخورد یکسان با شهروندان): همه شهروندان باید به طور یکسان و بدون تبعیض از خدمات سازمان بهره‌مند شوند و هیچ‌گونه رفتار سلیقه‌ای در ارائه خدمات نباید وجود داشته باشد.

۷- آگاه‌سازی مردم از حقوق و تکالیف: اطلاع‌رسانی صحیح به مردم درباره حقوق و تکالیفشان، موجب افزایش رضایت و اعتماد عمومی می‌شود.

۸- تأمین حقوق مردم و مراجعان: سازمان باید حقوق قانونی و انتظارات مراجعان را به طور کامل رعایت و تأمین کند.

۹- توجه به حقوق و منافع عمومی: در تصمیم‌گیری‌ها و اقدامات سازمانی، همواره باید منافع عمومی و حقوق همه افراد جامعه مدنظر قرار گیرد.

۱۰- شفافیت در عملکرد: شفافیت به معنای ارائه اطلاعات دقیق، صحیح و به موقع درباره عملکرد سازمان است که موجب اعتمادسازی و پاسخگویی بهتر می‌شود.



۴- منشور اخلاقی سازمان



الف- استانداردهای رفتاری کارمندان سازمان

در اجرای مفاد منشور اخلاقی سازمان کارمندان سازمان ملزم به رعایت موارد به شرح ذیل می‌باشند:

■ **خدا محور:** معتقدیم در هر لحظه خدای متعال گواه و ناظر بر اعمال و کردار ماست.

■ **عدالت طلبی:** رعایت عدالت و انصاف در کلیه فعالیت‌های شغلی و حفظ شعائر دینی، اخلاقی، ملی و مذهبی و ارائه خدمت به ذینفعان

■ **نظم و انضباط اداری:** وقت‌شناسی، حضور به موقع در محل کار، رعایت انضباط کاری، مسئولیت‌پذیری و حفظ شئون اسلامی و اداری در برخورد با مراجعان

■ **آراستگی، خوش رویی و خوش رفتاری و متانت در برخورد با مراجعان**

■ **قانون مداری:** رعایت و اجرای کامل قوانین، مقررات و ضوابط اداری

در انجام وظایف و پرهیز از هرگونه سوء استفاده از موقعیت شغلی

■ **انجام وظیفه به طور مؤثر و کارآمد و حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان منطبق با قوانین و مقررات**

■ کمک به حذف و کاهش قوانین و مقررات دست و پاگیر

و غیرضروری برای حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان

■ مشارکت در اصلاح قوانین، مقررات و ضوابط مرتبط با حقوق

مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان به‌منظور بهبود فرآیندها و تسهیل در

امور

■ تلاش برای اجرای کامل حمایتی مرتبط به‌ویژه حمایت از حقوق

مصرف‌کنندگان

■ خدمات‌رسانی: ارائه خدمت بهتر به مردم و شهروندان و جلب رضایت

آن‌ها به‌عنوان یکی از مهم‌ترین اهداف سازمانی

■ شفاف‌سازی فرآیندهای مورد عمل و در دسترس قرار دادن آمار و

اطلاعات موردنیاز مراجعان

■ توجه به خواسته‌های ارباب‌رجوع و تلاش برای ارائه خدمات مطلوب

و متناسب با نیاز مراجعان

■ ترویج فرهنگ اسلامی: تلاش برای حفظ نشر ارزش‌های انقلاب

اسلامی، دفاع مقدس، هنجارهای فرهنگی و اجتماعی جامعه

■ رعایت اصول تقوا، صداقت و فروتنی در ارتباطات و تعاملات فردی و

سازمانی

■ التزام عملی به فرایض دینی به‌ویژه شرکت در نماز جماعت

■ **سلامت اداری:** رازداری و حفظ اسرار نظام، مخاطبان

سازمانی و امانت‌داری در ارائه خدمات

■ پیشگیری از شروع و گسترش مظاهر فساد اداری

■ ترویج فرهنگ استفاده بهینه از منابع و متعاقباً پرهیز از اسراف

■ **دانش‌محوری:** افزایش دانش شغلی، بهبود نگرش و بهره‌گیری از

آموزش‌های کاربردی به‌منظور خلاقیت و نوآوری و ارتقای بهره‌وری

سازمانی

■ استفاده از فناوری‌های نوین برای ارتقای کیفیت خدمات به ذینفعان

■ به اشتراک گذاشتن تجارب سازمانی با دیگران و تلاش برای استقرار

سیستم مدیریت دانش در سازمان

■ **کارگروهی:** تلاش برای نهادینه‌سازی فرهنگ مسئولیت‌پذیری، کار

جمعی، انتقال تجارب، نقدپذیری برای بهبود

■ **روند انجام وظایف و ارائه خدمت مطلوب به ارباب‌رجوع:** ایجاد فضای

مشارکتی برای ابراز انتقادات و پیشنهادهای سازنده، با هدف اصلاح و

بهبود رویه‌های خدمت

■ **تعهدات حرفه‌ای:** حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در قبال نوسانات

قیمت

■ همکاری مؤثر در جهت رفع موانع تولید با اصلاح قوانین، مقررات و

دستورالعمل‌ها و ضوابط



- حمایت از تولید داخلی با تشویق و انتخاب بنگاه‌های برتر اقتصادی برای ارتقاء کیفیت کالا و خدمات
- تلاش در جهت توسعه و نهادینه شدن فرهنگ عمومی برای استفاده از کالاها و خدمات ایرانی
- همکاری مؤثر برای برگزاری همایش روز ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان و معرفی بنگاه‌های اقتصادی برتر حامی حقوق مصرف‌کنندگان
- استفاده حداکثری از ظرفیت تشکل‌های مردمی و ناظران افتخاری برای استیفای حقوق مصرف‌کنندگان
- مساعدت و مشارکت در ارتقای روابط سازمان با رسانه‌های جمعی به‌صورت حرفه‌ای و شفاف با هدف افزایش سطح آگاهی مخاطبان

ب- استانداردهای رفتاری حراست در برخورد با ارباب رجوع:

- برای حفظ امنیت و نظم سازمان و در عین حال ایجاد فضایی محترمانه و مؤثر در ارتباط با ارباب رجوع، مسئولین حراست باید موارد زیر را رعایت نمایند:
- **برخورد محترمانه و مؤدبانه:** حراست موظف است با رویی گشاده، لبخند ملایم و لحنی مؤدبانه با مراجعه‌کنندگان برخورد کند تا حس احترام و آرامش در آنان ایجاد شود.



- **برقراری تماس چشمی مناسب:** نگاه مستقیم و متعادل به ارباب رجوع، نشانه توجه و احترام است و به ایجاد اعتماد کمک می‌کند.
- **گوش دادن فعال و صبورانه:** حراست باید با دقت و حوصله به صحبت‌های مراجعه‌کننده گوش دهد، بدون قطع کلام، و پاسخ‌های مناسب و سنجیده ارائه دهد.
- **حفظ آرامش و کنترل احساسات:** در مواجهه با شرایط حساس یا اعتراضات، حفظ خونسردی و برخورد حرفه‌ای ضروری است تا تنش‌ها کاهش یابد.
- **رعایت ادب و نزاکت در گفتار و رفتار:** استفاده از کلمات مناسب، اجتناب از رفتارهای تند یا تحقیرآمیز و رعایت احترام متقابل از اصول اساسی است.
- **اطلاع‌رسانی دقیق و شفاف:** حراست باید اطلاعات لازم را به طور واضح و صحیح به ارباب رجوع منتقل کند و در صورت نیاز، راهنمایی‌های لازم را ارائه دهد.
- **حفظ حریم خصوصی و رازداری:** اطلاعات مربوط به مراجعین باید محرمانه نگه داشته شود و از افشای غیرضروری جلوگیری شود.
- **رعایت نظم و انضباط:** حضور به موقع، پوشش مناسب و رعایت قوانین سازمانی از وظایف مهم حراست است که بر اعتماد ارباب رجوع تأثیر می‌گذارد.

■ هشداری مؤدبانه و بدون ایجاد ناراحتی: در صورت لزوم،

حراست باید نکات امنیتی یا محدودیت‌ها را به نحوی بیان کند که موجب ناراحتی یا برخورد منفی نشود.

■ پیگیری امور در چارچوب وظایف: در صورت نیاز به ارجاع یا پیگیری

موضوعات، مسئول حراست باید این امور را به موقع و با دقت انجام دهد.

■ رعایت این استانداردها موجب ارتقاء رضایت ارباب رجوع، حفظ

امنیت و نظم سازمان و ایجاد تصویر حرفه‌ای و مثبت از واحد حراست می‌گردد.

ج- استانداردهای رفتاری مسئولین دفاتر در برخورد با ارباب رجوع

برای ارتقاء کیفیت خدمات و جلب رضایت ارباب رجوع،

مسئولین دفاتر باید موارد زیر را رعایت نمایند:

■ برخورد با روی گشاده و لبخند دوستانه: مسئول دفتر باید با چهره‌ای

بشاش و خوشرو، حتی در سلام کردن از مراجعین پیشی گرفته و با

احترام و محبت با آنان برخورد کند تا حس اعتماد و رضایت در

مراجعه‌کننده ایجاد شود.

■ صبر و حوصله در شنیدن: باید با دقت و حوصله به صحبت‌های ارباب

رجوع گوش داد، اجازه داد تمام مطالب خود را بیان کند و سپس با

ملایمت و دقت پاسخ مناسب ارائه داد. این نکته اهمیت دارد که ارباب



رجوع ممکن است با روحیات مختلف (ناراحت، عصبانی،

خوشحال ...) مراجعه کند و مسئول دفتر باید شکيبا و بردبار باشد.

■ **حفظ احترام و ادب:** احترام به تمامی مراجعه کنندگان، بیان صحیح نام آنان، رعایت ادب و تواضع در گفتار و رفتار از اصول اساسی است. همچنین باید از شوخی های نامناسب و رفتارهای جریحه دارکننده پرهیز شود.

■ **برقراری ارتباط چشمی و زبان بدن مناسب:** هنگام صحبت با ارباب رجوع، نگاه مستقیم و ملایم داشته و با زبان بدن باز و پذیرا، حس احترام و توجه را منتقل کند.

■ **صدای ملایم و شمرده:** صحبت کردن با صدای آرام، واضح و شمرده، به انتقال بهتر پیام و ایجاد آرامش کمک می کند.

■ **رازداری و حفظ محرمانگی:** اطلاعات ارباب رجوع باید محرمانه نگه داشته شود و مسئول دفتر متعهد به حفظ اسرار باشد.

■ **توجه به نیاز و اهمیت کار ارباب رجوع:** مسئول دفتر باید به امور مراجعه کننده اهمیت داده و نسبت به آن بی تفاوت نباشد، در صورت لزوم از ایشان دعوت کند که بنشینند و شرایط مناسب برای پاسخگویی فراهم نماید.

■ پاسخگویی مسئولانه و پیگیری امور: مسئول دفتر باید

پاسخگوی سوالات و مشکلات ارباب رجوع باشد، امور را به موقع و دقیق انجام دهد و در صورت نیاز پیگیری لازم را به عمل آورد.

■ رعایت عدالت و انصاف: خدمت‌رسانی باید بدون تبعیض و با رعایت نوبت و عدالت انجام شود.

■ حضور به موقع و انضباط کاری: مسئول دفتر باید در محل کار حاضر باشد و در صورت عدم حضور، جایگزین مناسب معرفی کند تا امور ارباب رجوع معطل نماند.

■ اجتناب از پرداختن به امور شخصی: در زمان خدمت‌رسانی، مسئول دفتر نباید به امور شخصی یا گفتگوهای غیر مرتبط بپردازد تا تمرکز بر خدمت به ارباب رجوع حفظ شود.

رعایت این استانداردها موجب افزایش رضایت مراجعه‌کنندگان، بهبود تصویر سازمان و ارتقاء کیفیت خدمات خواهد شد.



۵- منشور حجاب و عفاف سازمان



حجاب و عفاف از مهم‌ترین مظاهر اخلاق فردی و اجتماعی در فرهنگ اسلامی است که نه تنها به پوشش ظاهری محدود نمی‌شود، بلکه مجموعه‌ای از رفتار، گفتار، نگاه و منش اخلاقی را شامل می‌گردد. رعایت این اصول در محیط کاری، به سلامت روابط انسانی، حفظ حرمت‌ها، افزایش تمرکز کاری، و ارتقاء شأن سازمان منجر می‌شود.

تعریف حجاب و عفاف:

عفاف، حالتی درونی از پاکدامنی، کنترل نفس و خویشتن‌داری است که در رفتار بیرونی انسان جلوه می‌کند.

حجاب، تجلی بیرونی این عفاف است که شامل رعایت حدود پوشش، نگاه، گفتار و رفتار در تعاملات فردی و اجتماعی می‌شود.



۵-۱- ابعاد حجاب و عفاف در محیط سازمانی:



حجاب
رفتاری

حجاب
پوششی

حجاب
دیداری

حجاب
گفتاری



۱. حجاب پوششی

رعایت پوشش متناسب با شأن سازمان، فرهنگ اسلامی و قوانین اداری، از مهم‌ترین نمودهای عفاف است. پوشش باید ساده، آراسته، رسمی، بدون جلب توجه و متناسب با فضای کاری باشد.

۲. حجاب گفتاری

سخن گفتن باید همراه با ادب، وقار و احترام باشد. پرهیز از شوخی‌های خارج از عرف، لحن صمیمی نامتعارف یا بیان‌های تحریک‌آمیز ضروری است.

۳. حجاب رفتاری

شامل رفتار متین، حرکات سنجیده، رعایت حدود شرعی در ارتباطات و پرهیز از اختلاط بی‌ضابطه و صمیمیت‌های ناپسند در محیط کار است.

۴. حجاب دیداری

کنترل نگاه و پرهیز از نگاه‌های آلوده یا کنجکاوانه، از مصادیق عفاف دیداری است که به سلامت روانی محیط کمک می‌کند.



**** قل للمؤمنین یغضّوا من ابصارهم ****

ای رسول، به مردان مؤمن بگو تا چشم ها را از نگاه ناروا بپوشند.

سوره نور، آیه ۳۰

**** قل للمؤمنات یغضضن من ابصارهنّ ****

ای رسول، به زنان بگو تا چشم ها را از نگاه ناروا بپوشند.

سوره نور، آیه ۳۱

رعایت منشور حجاب و عفاف نه تنها وظیفه‌ای دینی و قانونی است؛ بلکه عاملی کلیدی در ارتقاء جایگاه حرفه‌ای کارکنان، سلامت فضای اداری و تقویت سرمایه انسانی سازمان به شمار می‌رود .



۵-۲- آثار فردی و اجتماعی رعایت عفاف و حجاب :



رعایت حجاب و عفاف، افزون بر جنبه عبادی و دینی، آثار مثبت و گسترده‌ای بر شخصیت فردی و سلامت جامعه دارد. در محیط سازمانی نیز این آثار نقش مهمی در ایجاد نظم، احترام متقابل و ارتقاء بهره‌وری ایفا می‌کنند.

❖ آثار فردی:

تقویت عزت نفس و وقار : پوشش و رفتار متین، نشانه احترام به خود است و باعث شکل‌گیری هویت پایدار در فرد می‌شود.

حفظ آرامش روانی : کنترل نگاه و رفتار، از آسیب‌های روانی می‌کاهد.

مصونیت از آسیب‌های اخلاقی و اجتماعی : فرد عفیف در برابر لغزش‌های رفتاری، آزارهای کلامی و فضای ناسالم مصون‌تر خواهد بود.

تعالی معنوی : رعایت عفاف، ارتباط انسان را با ارزش‌های الهی تقویت می‌کند و موجب رشد روحی و اخلاقی او می‌گردد.



❖ آثار اجتماعی و سازمانی:

تقویت اعتماد و احترام متقابل : رعایت حدود عفاف، روابط سالم و حرفه‌ای بین کارکنان را تقویت می‌کند.

پیشگیری از حواشی شغلی : فضای سازمانی منضبط، تمرکز کارکنان را افزایش می‌دهد و از افت کارایی می‌کاهد.

الگوسازی مثبت در محیط کار : رفتار و پوشش مناسب، الگوی رفتاری برای همکاران و نسل جوان شاغل خواهند بود.

تقویت سرمایه اجتماعی سازمان : سازمانی که بر اصول اخلاقی مانند عفاف و حیا تاکید دارد، در نگاه بیرونی نیز اعتبار بیشتری کسب می‌کند.



