

(منشور اخلاقی و اداری کارمندان دولت)

این منشور به منظور اشاعه و اعتلای فرهنگ اسلامی، ارزش‌های 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 مسئولیت‌های اداری بر مبنای باورها، ارزش‌های اسلامی و افزایش سطح رضایتمندی مردم به کارگیرند، خود را ملزم به رعایت اصول و مفاد زیر می‌دانم:

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 گردد.

۳. اصل شهروندمداری (مردم‌مداری): هدف نهایی از تشکیل سازمان‌های دولتی و استخدام کارمندان، آرایه خدمات بهتر به مردم و شهروندان است. کارمندان باید در گفتار، کردار و نگرش‌های خود عنوان "خدمتگزار مردم" را متجلی سازند. کارمندان متعهد هستند که در تصمیم‌گیری‌ها، انجام وظایف و رفتارهای خود منافع و ترجیحات مردم، شهروندان و مصالح عمومی را در نظر گیرند و امکان دسترسی راحت‌تر و عام‌تر به خدمات دولتی را فراهم نمایند.

۴. اصل احترام و اعتماد: کارمندان در تعاملات و رفتارهای خود با سایر افراد از قبیل مافوق‌ها، زیردستان، همکاران و مراجعان باید احترام آنان را حفظ نمایند. برای 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 دستگاه‌های اجرایی (به غیر از اموری که در زمره اسناد و اطلاعات طبقه‌بندی 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 می‌آورد.

۶. اصل پاسخگویی: سازمان‌های دولتی برای مردم ایجاد می‌شوند 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، اهداف، مأموریت‌ها و ضوابط آن متعهد و وفادار باشند و با علاقه‌مندی و تمام توان از طریق انجام صحیح وظایف و مسئولیت‌های شغلی و سازمانی در راستای تحقق اهداف و مأموریت‌های 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 فعالیت‌های شغلی و سازمانی به کار گیرند.

ب - مفاد منشور

۱. انجام وظایف و مسئولیت‌های شغلی و سازمانی

- به رعایت نظام و انضباط در انجام فعالیت‌ها و حضور به موقع در سازمان توجه نماییم.
- در انجام وظایف و مسئولیت‌ها پشتکار و جدیت داشته و آنها را با دقت، صحت و به موقع انجام دهیم.
- 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.
- برای ایده‌ها و افکار جدید ارزش قائل شده و به منظور اجرایی کردن آنها به شکل منطقی در دستگاه اجرایی متبوع و نظام اداری تلاش کنیم.
- برای افزایش بهره‌وری نظام اداری از طریق افزایش بهره‌وری حیطه فعالیت خود تلاش کنیم.
- از امکانات، تجهیزات و سرمایه‌های نظام اداری حفاظت نموده و در استفاده موثر و مطلوب از آنها بکوشیم.
- در انجام فعالیت‌ها و تعاملات، روابط خویشاوندی، قومی، جنسی، نژادی، مذهبی و غیره تاثیری در تصمیمات و اقداماتمان نداشته باشد.
- روحیه انتقادپذیری داشته و انتقادات سازنده دیگران را به عنوان فرصتی برای اصلاح و بهبود خود و فعالیت‌هایمان بدانیم.
- همیشه و در همه حال رضایت خداوند متعال را مدنظر قرار داده و بر آنچه که خداوند به آن 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

- مردم و شهروندان ذینفعان 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.
 - به مراجعه کنندگان به صورت عادلانه و در چارچوب قوانین، مقررات و ضوابط خدمت ارایه دهیم.
 - در محدوده وظایف شغلی، اطلاعات و راهنمایی‌های لازم و مناسب به ارباب رجوع ارائه و در زمینه خدمات سازمان شفاف‌سازی کنیم.
 - خواسته‌های قانونی ارباب رجوع را در چارچوب وظایف خود با صحت، دقت، سرعت، بدون تشریفات زائد اداری و تحمیل هزینه اضافی به وی ارایه دهیم.
 - به ارباب رجوع احترام گذاشته و در استقبال و صحبت با آنان گشاده‌رو باشیم.
 - به نظرات، پیشنهادهای شهروندان و بازخوردهای شهروندان و مراجعه کنندگان به عنوان منبعی گرانبها برای بهبود عملکرد نگاه کرده و با دید منطقی به آنها توجه کنیم.
 - به نظم و آراستگی شخصی و محل کار خود توجه کنیم.
 - سعی کنیم تا فرهنگ تکریم ارباب رجوع، پاسخگویی و گره‌گشایی از مشکلات مردم و مراجعان به یک ارزش حاکم در نظام اداری تبدیل شود.
 - روحیه کار جمعی را در خود تقویت کرده و در انجام فعالیت‌های گروهی مشارکت جو و مشارکت پذیر باشیم.
 - روحیه قدردانی از دیگران را در خود تقویت کرده و سعی نماییم که این امر را در بین همکاران رواج دهیم.
 - دانش، تجربه و توانمندی‌های خود را با سعه صدر در اختیار همکاران قرار داده و در ارتقای توانمندی‌های آنان کوشا باشیم.
 - 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.

امضاء