

«منشور اخلاقی و اداری کارمندان سازمان حج و زیارت»

منشور اخلاقی و اداری کارمندان دولت (مصوبه ۲۳۱۴۳۰/ت/۴۳۹۱۴ک مورخ ۸۸/۱۱/۲۱ هیأت وزیران)

این منشور به منظور اشاعه اعتلای فرهنگ اسلامی و ارزشهای انسانی و سازمانی در نظام اداری کشور و نهادینه کردن ابعاد آن در اندیشه و عمل کارمندان دولت تدوین گردیده است. با اطلاع از اینکه 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 و ارزشهای اسلامی و افزایش سطح رضایتمندی مردم به کار گیرند، 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 شهروندان فراهم کرده و با آنان بدون هیچ‌گونه تبعیض رفتار نمایند.

۲- **اصل حاکمیت قانون در مناسبات اداری:** همه امور دولتی مبنای قانونی دارد و تصمیمات و اقدامات اداری کارمندان باید براساس احترام به قوانین و مقررات موجود اتخاذ و انجام گردد.

۳- **اصل شهروندمداری (مردم‌مداری):** هدف غایی از تشکیل سازمانهای دولتی و استخدام کارمندان، ارایه خدمت 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 و 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. 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 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 سوءاستفاده از موقعیت شغلی:** کارمندان نباید از اختیارات و جایگاه شغلی و سازمانی خود در جهت منافع شخص 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 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 به‌کارگیری 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

۱-۱- همیشه و در همه حال رضایت خدای متعال را مدنظر 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.

۲-۱- به رعایت نظم و انضباط در انجام فعالیتهای و حضور به موقع در سازمان توجه نماییم.

۱-۳- در انجام وظایف و مسئولیتها پشتکار و جدیت داشته و آنها را با دقت، صحت و به موقع انجام دهیم.

۴-۱- سعی نماییم تا دانش خود را در زمینه فعالیتهای سازمانی به روز نگاه داشته و آنها را با توانمندی و ابتکار خود در انجام فعالیتهای اداری و سازمانی به کار گیریم.

۵-۱- برای ایده ها و افکار جدید ارزش قائل شده و برای اجرایی کردن آنها به شکل منطقی در دستگاه اجرایی متبوع و نظام اداری تلاش کنیم.

۶-۱- برای افزایش بهره‌وری نظام اداری از طریق افزایش بهره‌وری حیطه فعالیت خود تلاش کنیم.

۷-۱- از امکانات تجهیزات و سرمایه‌های نظام اداری حفاظت نموده و در استفاده مؤثر و مطلوب از آنها بکوشیم.

۸-۱- در انجام فعالیتهای و تعاملات، روابط خویشاوندی، قومی، جنسی، نژادی، مذهبی و غیره تأثیری در تصمیمات و اقداماتمان نداشته باشد.

۹-۱- روحیه انتقادپذیری داشته و انتقادات سازنده دیگران را به عنوان فرصتی برای اصلاح و بهبود خود و فعالیتهایمان 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 آرایه خدمت بهتر، تصویری مثبت از دستگاه اجرایی و نظام اداری در ذهن آنان ایجاد کنیم.

۲-۲- به مراجعه‌کنندگان به صورت عادلانه و در چارچوب قوانین، مقررات و ضوابط خدمت آرایه دهیم.

۲-۳- در محدوده وظایف شغلی، اطلاعات و راهنماییهای لازم و مناسب به ارباب رجوع آرایه 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 آرایه دهیم.

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

۲-۶- به نظرات، پیشنهادات و بازخوردهای شهروندان و مراجعه‌کنندگان 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 کارجمعی را در خود تقویت کرده و در انجام فعالیتهای گروهی مشارکت‌جو و مشارکت‌پذیر 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 قرار داده 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 **صدقعلی محمدی لنگان** 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.