

## بسمه تعالی

### منشور اخلاقی و اداری کارمندان دولت

این منشور به منظور اشاعه و اعتلای فرهنگ اسلامی و 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 اینکه کارمندان دولت به عنوان بندگان خدا و خدمت‌گزاران مردم باید تمامی تلاش و همت خود را 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 همه شهروندان فراهم کرده و با آنان بدون هیچ گونه تبعیض رفتار کند.

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 سازمان‌های دولتی و استخدام کارمندان، ارائه خدمات بهتر به مردم و شهروندان است. کارمندان باید در گفتار، کردار و نگرش‌های خود به 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 اهمیت قائل شده بر مبنای اعتماد به طرف مقابل عمل کنند.

۵ - اصل شفافیت: کارمندان باید تمامی اطلاعات مربوط به امور و فرآیندهای جاری دستگاه 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 پاسخ گویی کارمندان به مردم و مراجع ذی‌صلاح را فراهم می‌آورد.

۶ - **اصل پاسخ گویی:** سازمان‌های دولتی برای مردم ایجاد می‌شوند و باید در برابر آنان پاسخ گو باشند. کارمندان مسئولیت تصمیمات و اقدامات خود را برعهده گرفته و در مورد آن‌ها به مردم و مراجع ذی‌صلاح پاسخ گو 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 علاقه‌مندی و تمام توان از طریق انجام صحیح وظایف و مسئولیت‌های شغلی و سازمانی در راستای تحقق اهداف و مأموریت‌های سازمان تلاش کنند.

۹ - **اصل به کار گیری 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 ۴ - به رعایت نظام و انضباط در انجام فعالیت‌ها و حضور به موقع در سازمان توجه نماییم.
- ۱ ۴ - در انجام وظایف و مسئولیت‌ها 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 سرمایه های نظام اداری حفاظت نموده و در استفاده مؤثر 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 صلاح و بهبود خود و فعالیت‌هایمان بدانیم.

۱ ۹ - همیشه و در همه حال رضایت خدای متعال را مدنظر قرار داده و برآنچه 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 ذی‌حق برای نظام اداری هستند، تلاش نماییم با ایجاد ارتباط مناسب و ارائه خدمت بهتر، تصویری مثبت از دستگاه اجرایی و نظام اداری در ذهن آنان ایجاد کنیم.

۲ ۴ - به مراجعه کنندگان به صورت عادلانه و در چارچوب قوانین، مقررات و ضوابط خدمت ارائه دهیم.

۲ ۳ - در محدوده وظایف شغلی، اطلاعات و راهنمایی‌های لازم و مناسب به ارباب رجوع ارائه و در زمینه خدمت شفاف سازی صورت دهیم.

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

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

۲ ۶ - به نظرات، پیشنهادات و بازخورهای شهروندان و مراجعه کنندگان به عنوان منبعی گران بها 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، پاسخ گویی و گره گشایی 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.

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

۱۱۲ - دانش، تجربه و توانمندی‌های خود را با سعه‌صدر در اختیار همکاران قرار داده و در ارتقای توانمندی‌های آنان کوشا باشیم.

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

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.  
این تصویب نامه در تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۱۷ به تأیید مقام محترم ریاست جمهوری رسیده است.