

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور  
معاونت امور اقتصادی و توسعه منابع

# اصول اخلاقی و رفقاری مدیران و کارکنان دستگاه‌های دولتی

مجموعه منشورهای اخلاقی وزارتخانه‌ها، موسسات  
شرکت‌های دولتی و نهادهای انقلاب اسلامی



اصول اخلاقی و رفتاری مدیران و کارکنان دستگاههای دولتی: مجموعه منشورهای اخلاقی وزارتخانه‌ها، مؤسسات، شرکت‌های دولتی و نهادهای انقلاب اسلامی / [به سفارش] مرکز توسعه فناوری و نوسازی اداری؛ ستاد مرکزی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع. -- تهران: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی، ۱۳۸۳.  
۱۸۵ ص.

ISBN 964-338-119-6

### فهرست‌نویسی براساس اطلاعات فیبا.

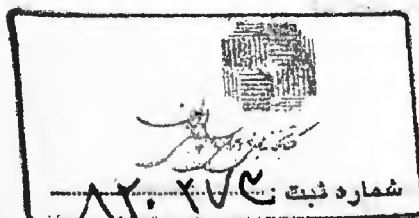
۱. ایران -- کارمندان دولت -- اخلاق حرفه‌ای. ۲. مدیران دولتی -- ایران -- اخلاق حرفه‌ای. الف. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، مرکز توسعه فناوری و نوسازی اداری. ب. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور. طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع. ج. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی. د. عنوان: مجموعه منشورهای اخلاقی وزارتخانه‌ها، مؤسسات، شرکت‌های دولتی و نهادهای انقلاب اسلامی.

۲۹۷/۶۵۸

BP ۲۵۴/۹/الف ۱۵۶

کتابخانه ملی ایران

۳۳-۳۴۵۹۵



ISBN 964-338-119-6

۹۶۴-۳۳۸-۱۱۹-۶ :

شابک

عنوان کتاب : اصول اخلاقی و رفتاری مدیران و کارکنان دستگاه‌های دولتی  
(مجموعه منشورهای اخلاقی وزارتخانه‌ها، مؤسسات، شرکت‌های دولتی و نهادهای انقلاب اسلامی)  
ناشر : معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی - مرکز توسعه فناوری و نوسازی اداری  
تیراژ : ۳۰۰۰ نسخه  
چاپ اول : آذرماه سال ۱۳۸۳  
امور فنی : مؤسسه هم آوا  
لیتوگرافی، چاپ و صحافی: مرکز چاپ و انتشارات مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی

BP

۲۵۴

-۹

الف ۱۵۶

۱۵

## فصل اول - کلیاتی در مورد منشور اخلاقی

- فلسفه تکریم مردم در قرآن و کلام معصومین (ع)

- متن ماده ۴ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع

- تعریف مرامنامه (منشور) و برخی شاخص های آن

- ضرورت و جایگاه اخلاق اداری و تکریم مردم

- مبانی اخلاق اداری

- نگاه به خود

- نگاه به کار و مسئولیت

- نگاه به مسئولان

- نگاه به مردم

- اصول اخلاق اداری در نهج البلاغه

- اصول اخلاق حرفه ای در قلمرو مدیریت منابع انسانی در جوامع غربی

## فصل دوم - گزیده هایی از مفاد منشور اخلاقی دستگاه ها

- فرازهای مشترک در منشورهای اخلاقی واصله از برخی دستگاه ها، مؤسسات و نهادهای دولتی

- فرازهای اخلاقی خاص مندرج در منشورهای اخلاقی واصله از برخی دستگاه ها و مؤسسات

- منشور اخلاقی پیشنهادی ستاد مرکزی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع

## فصل سوم - مجموعه منشور اخلاقی وزارتخانه ها، مؤسسات و شرکت های دولتی

- منشور اخلاقی کارکنان سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

- منشور اخلاقی سازمان انرژی اتمی ایران

- منشور اخلاقی سازمان تربیت بدنی ایران

- منشور اخلاقی سازمان حفاظت و محیط زیست

- منشور اخلاقی وزارت امور اقتصادی و دارایی

- منشور اخلاقی اداره کل مؤدیان بزرگ مالیاتی

- ۴۲- ۷- منشور اخلاقی وزارت آموزش و پرورش
- ۴۳- ۸- منشور اخلاقی کارکنان سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس کشور
- ۴۴- ۹- منشور اخلاقی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
- ۴۵- ۱۰- منشور اخلاقی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
- ۴۸- ۱۱- منشور اخلاقی حقوق بیمار در معاونت سلامت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
- ۵۰- ۱۲- منشور اخلاقی رعایت حقوق بیمار رضایتمندی بیمار هدف اصلی سازمان
- ۵۱- ۱۳- منشور اخلاقی دستورالعمل اخلاق پرستاری
- ۵۳- ۱۴- منشور اخلاقی داروسازان
- ۵۵- ۱۵- منشور اخلاقی سازمان بهزیستی کشور
- ۵۶- ۱۶- منشور اخلاقی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی
- ۵۷- ۱۷- منشور دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی
- ۵۸- ۱۸- منشور اخلاقی وزارت جهاد کشاورزی
- ۶۱- ۱۹- منشور اخلاقی شرکت سهامی شیلات ایران
- ۶۲- ۲۰- منشور اخلاقی وزارت کشور
- ۶۴- ۲۱- منشور اخلاقی سازمان ثبت و احوال کشور
- ۶۵- ۲۲- منشور اخلاقی وزارت امور خارجه
- ۶۶- ۲۳- منشور اخلاقی وزارت کار و امور اجتماعی
- ۶۷- ۲۴- منشور اخلاقی سازمان آموزش فنی حرفه ای کشور
- ۶۸- ۲۵- منشور اخلاقی سازمان تامین اجتماعی با کارفرمایان مشمول قانون تامین اجتماعی
- ۶۹- ۲۶- منشور اخلاقی سازمان تامین اجتماعی با بیماران
- ۷۰- ۲۷- منشور اخلاقی سازمان تامین اجتماعی با بیمه شدگان
- ۷۲- ۲۸- منشور اخلاقی کمیته امداد امام خمینی
- ۷۷- ۲۹- منشور اخلاقی سازمان تامین خدمات درمانی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح
- ۷۸- ۳۰- منشور اخلاقی وزارت صنایع و معادن در ارتباط با مردم
- ۸۰- ۳۱- منشور اخلاقی وزارت نیرو
- ۸۱- ۳۲- منشور اخلاقی شرکت مخابرات ایران
- ۸۳- ۳۳- منشور اخلاقی شرکت ملی پخش فراورده های نفتی ایران
- ۸۴- ۳۴- منشور اخلاقی کارکنان سازمان زندان ها و اقدامات تأمینی
- ۸۹- ۳۵- شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران

- ۹۱ - ۳۶- منشور اخلاقی کارکنان بانک ملی ایران
- ۹۲ - ۳۷- منشور اخلاقی بانک رفاه
- ۹۳ - ۳۸- منشور اخلاقی کارکنان بانک مسکن
- ۹۵ - ۳۹- منشور اخلاقی بانک ملت

#### فصل چهارم - مجموعه منشور اخلاقی دستگاه‌های دولتی مستقر در استان‌ها

- ۹۸ - ۴۰- منشور اخلاقی سازمان امور اقتصادی و دارایی استان تهران
- ۹۹ - ۴۱- منشور اخلاقی سازمان بهزیستی استان تهران
- ۱۰۰ - ۴۲- منشور اخلاقی و اجرایی کارکنان شهرداری تهران
- ۱۰۱ - ۴۳- منشور اخلاقی سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان فارس
- ۱۰۲ - ۴۴- منشور اخلاقی شرکت آب و فاضلاب روستای استان فارس
- ۱۰۳ - ۴۵- منشور اخلاقی اداره کل تربیت بدنی استان همدان
- ۱۰۴ - ۴۶- منشور اخلاقی کارکنان استانداری یزد
- ۱۰۵ - ۴۷- منشور اخلاقی کارکنان بانک صادرات یزد
- ۱۰۶ - ۴۸- منشور اخلاقی کارکنان اداره کل پست استان یزد
- ۱۰۷ - ۴۹- منشور اخلاقی شهرداری یزد
- ۱۰۸ - ۵۰- منشور اخلاقی روابط عمومی بانک ملی ایران اداره امور شعب استان یزد
- ۱۱۰ - ۵۱- منشور اخلاقی کارکنان بانک ملی ایران اداره امور شعب یزد
- ۱۱۲ - ۵۲- منشور اخلاقی سازمان بهزیستی استان کردستان
- ۱۱۴ - ۵۳- منشور اخلاقی سازمان امور اقتصادی و دارایی استان کردستان
- ۱۱۷ - ۵۴- منشور اخلاقی مدیران اداره کل کار و امور اجتماعی استان کردستان
- ۱۱۹ - ۵۵- منشور اخلاقی سازمان آموزش و پرورش استان کردستان
- ۱۲۲ - ۵۶- منشور اخلاقی مدیریت درمان تأمین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان
- ۱۲۴ - ۵۷- منشور اخلاقی پزشکان استان سیستان و بلوچستان
- ۱۲۶ - ۵۸- منشور اخلاقی اسناد پزشکی استان سیستان و بلوچستان
- ۱۲۷ - ۵۹- منشور اخلاقی بیماران بیمه شده در برابر سازمان تأمین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان
- ۱۳۰ - ۶۰- منشور اخلاقی در مدیریت درمان تأمین اجتماعی استان زنجان
- ۱۳۲ - ۶۱- منشور اخلاقی سازمان صنایع و معادن استان خراسان
- ۱۳۴ - ۶۲- منشور اخلاقی شرکت سهامی آب منطقه غرب

- ۶۳- منشور اخلاقی شهرداری شیراز
- ۱۳۵
- ۶۴- منشور اخلاقی شرکت آب و فاضلاب روستایی استان گیلان
- ۱۳۶
- ۶۵- منشور اخلاقی مدیریت جهاد کشاورزی شهرستان تنگستان
- ۱۳۸
- ۶۶- منشور اخلاقی استانداری خوزستان
- ۱۳۹
- ۶۷- منشور اخلاقی ستاد رسیدگی به امور آزادگان استان کرمانشاه
- ۱۴۱
- ۶۸- منشور اخلاقی اداره کل منابع طبیعی استان بوشهر
- ۱۴۲
- ۶۹- منشور اخلاقی استانداری بوشهر
- ۱۴۴
- ۷۰- منشور اخلاقی اداره کل حفاظت و محیط زیست استان بوشهر
- ۱۴۵
- ۷۱- منشور اخلاقی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بابل
- ۱۴۷
- ۷۲- منشور اخلاقی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی مشهد
- ۱۴۸
- ۷۳- منشور اخلاقی اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان کرمان
- ۱۴۹
- ۷۴- منشور اخلاقی دفتر حج و زیارت استان کرمان
- ۱۵۱

## مقدمه:

اعتقادات و ارزش‌ها و باورهای کارکنان مورد توجه خاص رهبران، طراحان و برنامه‌ریزان سازمان‌ها قرار گرفته و در حوزه علوم سازمان و مدیریت به عنوان «بخش روانی کار» از آن یاد می‌شود. ایجاد ظرفیت تصور آرمان مشترک از آینده‌ای که به دنبال آن هستیم همواره الهام‌بخش و انگیزاننده جوامع و سازمان‌ها است و بدون تردید وجود ارزش‌ها و آرمان‌ها و باورها در ژرفای جوامع و سازمان‌ها پایه اساسی آرمان‌خواهی و آرمان‌جویی آنها بوده است.

تغییر نگرش اداره سازمانها از «انسان ابزاری» (در قرن هفده و هیجده میلادی) یا «انسان برای همه چیز» به «همه چیز برای انسان» در اوایل قرن بیستم بیانگر تفوق رویکرد توجه به طبیعت و ذات انسان و حاکمیت او به ابزار بوده و کمک شایان به ارائه تصویر مشترک برای ایجاد افق بلندمدت، مطمئن و خدشه‌ناپذیر نموده است، اگرچه این رویکرد دوران طفولیت خود را می‌گذراند، لکن تلاش بی‌امان سازمان‌ها برای توسعه ظرفیت یادگیری یقیناً دوره رشد و تکامل را کوتاه و ارزش‌ها و آرمان‌های متعالی هویت و جایگاه واقعی خود را جستجو خواهند کرد و آرمانهای مقطعی، پایان‌پذیر و بی‌ریشه به زوال خواهند گرائید. کما اینکه سؤال «از کجا آمده ایم و به کجا خواهیم رفت» هم اکنون برای سازمان‌های بزرگ به وجود آمده است.

توفیق چشمگیر سازمان‌ها و تشکیلات با حداقل امکانات مادی و از سوی دیگر شکست نظام‌ها و سازمان‌هایی با بهترین توانایی‌های مادی و تکنولوژیکی، بیانگر تأثیر عوامل غیرمادی در کامیابی، یا شکست آنها بوده است.

امروزه تمامی تمهیدات یک سازمان به منظور ارضای نیازهای مشتریان و به ایجاد رضایت آنها از کیفیت خدمات و محصولات دریافتی سازماندهی می‌شود و مشتری در زنجیره عرضه (Supply Chain) به عنوان مهمترین عنصر می‌نگرند.

سازمان‌ها در سه قرن اخیر با آزمون و خطا به اهمیت اخلاق، هنر، قانون، آداب و سنن و ارزش‌ها



در کسب موفقیت پی برده اند و با بکارگیری شیوه های مختلف آنها را مورد حمایت قرار می دهند. با توجه به اینکه رویکرد توجه به مسائل اخلاقی و ارزشی به معنی خاص خود در سازمان ها و محافل علمی جهان نوپا و جدید است، مطالب چندانی درباره ساختار اجرایی و حامی اصول ارزشی سازمان ها در دسترس نیست، بنابراین می توان این اصول را همانند قانون مستند نموده و برای تداوم و حیات این اصول ارزشی به سه طریق آنها را مورد حمایت قرار داد:

الف) فره مندی مدیران سازمان بویژه مدیران ارشد

ب) فرهنگ حاکم بر سازمان

ج) ساختارهای رسمی سازمان

با توجه به اینکه دورنمای مدیریت در قرن اخیر تلفیق مدیریت (تکنیک) با رهبری (نفوذ) است و یک مدیر فره مند خود تجلی گاه ارزش های معنوی است، می تواند بر کل سازمان تأثیر گذار باشد.

در این ارتباط به منظور ارائه خدمات مطلوب به مردم و ارباب رجوع در نظام اداری کشور، برنامه های هفتگانه تحول در نظام اداری تنظیم و در تاریخ ۱۳۸۷/۷/۱۸ به تصویب هیأت محترم وزیران رسید که برنامه هفتم آن «ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری کشور» است.

این برنامه در قالب «طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع» بر اساس مصوبه ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۷/۲/۱۰ شورای عالی اداری تجلی و تبلور یافته است.

کلیات طرح عبارت است از:

- شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع

- اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع

- نظرسنجی از ارباب رجوع

- بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات

- تدوین منشور اخلاقی سازمان

- نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاه های اجرایی با مردم

لازمه تحقق اهداف این طرح همراهی و اقدام عملی کارکنان و پاسخگویی شایسته به نیازها در جلب رضایت خدمت گیرندگان می باشد که آن هم مستلزم برخورد مناسب و مشفقانه کارکنان با مردم و تلقی مثبت از آرایه خدمات به مردم می باشد.

بدین منظور موضوع توجه به مبانی اخلاقی و اعتقادی برای تثبیت رفتارهای مناسب شغلی جهت



ارج نهادن و احترام به مردم در «طرح تکریم مردم» مورد تاکید قرار گرفته است تا از طریق تدوین منشور اخلاقی و آموزش آن به کارکنان موجبات توسعه رفتار مشفقانه و برخورد مناسب با مراجعین فراهم گردد.

لازم است از تلاش و مشارکت خانم سکینه آقاشریف و آقای عبدالرضا جعفری نهر در تدوین و گردآوری این مجموعه و مدیریت و هدایت آقای سید حسن مفتخر محسنی تشکر و قدردانی صمیمانه شود.

ویراستاری و تنظیم این کتاب نیز حاصل تلاش آقای جمشید اثنی عشری و حروفچینی و مقابله متن نتیجه زحمات خانم آزاده شرکاء و خانم عصمت حسن زاده است. از ایشان نیز صمیمانه تشکر می کنیم و امیدواریم این تجربه ارزشمند کار گروهی در تدوین و ارائه آثار مکتوب و در دست انتشار این مرکز تکرار شود.

مرکز توسعه فناوری و نوسازی اداری

ستاد مرکزی طرح تکریم مردم

و جلب رضایت ارباب رجوع

- آثار متشده معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی
- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در ارتباط با ایجاد تحول در نظام اداری
- منطقی نمودن اندازه دولت (چاپ دوم)
  - اصلاح ساختارهای تشکیلاتی دولت (چاپ دوم)
  - اصلاح نظام های مدیریتی (چاپ دوم)
  - اصلاح نظام های استخدامی (چاپ دوم)
  - آموزش و بهسازی نیروی انسانی (چاپ دوم)
  - اصلاح فرآیندها و روش های انجام کار (چاپ دوم)
  - توسعه فن آوری اداری (چاپ دوم)
  - ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری (چاپ دوم)
  - گزارش برنامه تحول در نظام اداری
  - ره نوبه اداری (چاپ دوم)
  - پیش نویس لایحه مدیریت خدمات کشوری
  - نظام آموزش کارکنان دولت
  - مصوبات شورای عالی اداری