

شما را دربارهٔ عمل به چیزی که از آن بازخواست می‌شوید به پروا داشتن از خدا سفارش می‌کنم، که شما در گرو آن هستید و به سوی آن رهسپارید. خدای عزوجل می‌فرماید: «هر کس در گرو دستاورد خویش است» و می‌فرماید: «و خداوند شما را از [عقوبت] خود بر حذر می‌دارد، و بازگشت [همه] به سوی خدا است» و می‌فرماید: «پس سوگند به پروردگارت که از همهٔ آنان دربارهٔ آنچه می‌کرده‌اند، پرسش می‌کنم» بدانید ای بندگان خدا، که خداوند شما را از اعمالتان بازخواست خواهد کرد.

محمدباقر مجلسی، بحارالانوار، ج ۳۳، ص ۵۴۳



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان مرکزی

# اخلاق اداری

**تهیه و تنظیم:**

اداره بازرسی، ارزیابی عملکرد

وپاسخگویی به شکایات دانشگاه علوم پزشکی اراک

## اخلاق اداری

### بایدها (معروفها) و نبایدها (منکرهای) اداری

اخلاق اداری به چگونگی کار کردن در اداره می پردازد. یک کارمند مسلمان باید متخلق به اخلاق اسلامی و انسانی باشد. به عبارت ساده و مختصر اخلاق شامل شناخت صحیح از ناصحیح و آنگاه انجام صحیح و درست و ترک ناصحیح و نادرست است. بنابراین اخلاق اداری را می توان بایدها و نبایدهای اداری و چگونگی کار کردن در اداره تبیین نمود. اخلاق اداری مطلوب زمانی بوجود می آید که کارکنان نظام اداری یک کشور به مردم از منظر درست بنگرند و خود را خدمتگزار و وکیل مردمان بدانند. مهمترین مبنا در پیشرفت اخلاق اداری تصحیح بینش کارکنان نسبت به خودشان، مردمان، مسئولان و وظایف شان است، زمانی که دید انسان نسبت به مردم، مافوق و کارش اصلاح شود کار کردن به مثل خدمت نمودن و عبادت کردن است و این خود سبب رشد در اداره و توسعه اخلاق در اداره می شود. در نظام اداری آن چه در راس مناسب و رفتار اداری حاکم است حرمت نگهداشتن و حفظ حقوق مردمان است هر یک از کارکنان دولت در هر مرتبه و جایگاهی که قرار دارند اگر حافظ حقوق و حرمت ارباب رجوع باشند یک نظام اداری مبتنی بر اخلاق ظهور خواهد کرد. اگرچه ارائه کار خوب برای نظام های خدمات رسانی وظیفه است، اما نباید فقط به انجام وظیفه بسنده کرد. بلکه با توجه به جایگاه رفیع «خدمت به خلق» در پیشگاه حق تعالی، لازم است خدمت را از مرز وظیفه گذرانده و آن را به حد لذت رساند. اخلاق اداری همان مفهوم امر به معروف و نهی از منکر در آموزه های دینی ماست. امر به معروف در اندیشه اسلامی و دینی جایگاه ویژه ای دارد و مدیران می بایست برای احیاء امر به معروف همت بیشتری از خود نشان دهند، امر به معروف نظارت همگانی و احساس مسئولیت افراد نسبت به یکدیگر است و بی اعتنایی نسبت به تذکر و ارشاد دیگران آغاز نقطه انحرافی انسانهاست. گاهی اوقات عدم شناخت معروف و منکر موجب می شود در اذهان عمومی، معروف منکر و منکر معروف تلقی شود و در نهایت به کم رنگ شدن این فرهنگ مقدس ختم می شود. ترک امر به معروف و نهی از منکر خود یکی از مصادیق منکر است که بایستی امر به معروف آنقدر تکرار گردد تا اذهان عموم در گام اول با لفظ کلمه مأنوس و در گام بعدی با حقیقت مطلب آشنا شود چرا که امر به معروف و نهی از منکر همان دعوت به نیکی ها و پرهیز از زشتی هاست که فطرت آدمی پذیرای آن است. مصادیق معروف و منکر در ادارات را با عنوان بایدها و نبایدهای اداری در پنج حوزه شناسایی کردیم امید است مورد عنایت و استفاده برای کارکنان و مدیران محترم باشد.

## الف. در ارتباط با ارباب رجوع:

### بایدها:

۱. تکریم ارباب رجوع و حفظ حرمت و شخصیت آنان
۲. خوشرویی و خوش برخوردی در مواجهه با ارباب رجوع
۳. پاسخگویی و مسئولیت پذیری در قبال کار ارباب رجوع
۴. توجیه قانونی، عقلی و منطقی عدم انجام خواسته های نامربوط ارباب رجوع
۵. توجه به کسب رضایت مردم و در نهایت رضایت الهی
۶. رعایت عدالت و انصاف در برخورد با مراجعین
۷. رعایت اخلاق اداری و تواضع در برابر مردم
۸. رعایت اخلاق اسلامی در برخورد با مراجعین
۹. حضور به موقع در محل کار و تعیین جایگزین برای انجام امور مراجعین در اوقات عدم حضور در محل کار
۱۰. تسریع و تسهیل در انجام امور مردم
۱۱. پیگیری و رسیدگی به امورات، مشکلات و شکایات ارباب رجوع
۱۲. درست و به موقع انجام دادن کارهای مردم
۱۳. داشتن سعه صدر و تمایل مثبت در برخورد با ارباب رجوع
۱۴. گوش دادن اثر بخش به خواسته ها و ارائه اطلاعات و راهنمایی لازم و کافی ارباب رجوع

### نبایدها:

۱. تبعیض نژادی، قومی، خویشاوندی، مذهبی و جنسی در ارائه خدمت به ارباب رجوع
۲. تجسس در امورات شخصی ارباب رجوع
۳. اخاذی، رشوه خواری و اخذ وجه بیش از تعرفه های مقرر در قانون

۴. تاثیر و قبول توصیه و سفارش در ارائه خدمات ارباب رجوع
۵. منت گذاشتن و چشم داشت از بابت انجام امورات مراجعین
۶. ترک محل کار در اوقات موظفی اداری بدون دلیل و اجازه
۷. افشای اسرار و اطلاعات محرمانه ارباب رجوع
۸. داشتن کبر و غرور در برخورد با ارباب رجوع
۹. کاغذ بازی های آزار دهنده و امروز و فردا کردن کار ارباب رجوع

### ب. در ارتباط با همکار:

#### بایدها:

۱. احترام به همکاران و رفتار توأم با ادب و نزاکت
۲. رعایت و داشتن رفتار مناسب همکاران خانم و آقا با یکدیگر در فضای اداره
۳. ارائه انتقاد سازنده و مؤثر در صورت نیاز جهت اصلاح و بهبودی
۴. داشتن وحدت، صمیمیت و همدلی با همکاران
۵. همکاری، مشورت و مشارکت در انجام بهینه وظایف شغلی و سازمانی
۶. توسعه و توانمندی همکاران از طریق انتقال تجارب و تسهیم اطلاعات
۷. امانتداری و حفظ اسرار همکاران
۸. امر به معروف و نهی از منکر
۹. محبت، الفت و صداقت در تعامل و ارتباط با همکاران
۱۰. کمک به انجام وظایف شغلی همکار در صورت نبودن ایشان در محل کار و یا در زمان مشغله زیاد ایشان

## نبایدها:

۱. تجسس در امور شخصی همکاران
۲. انتقام جویی از همکاران و مراجعه کنندگان
۳. استهزاء و تخریب همکاران
۴. دخالت بی مورد در امور غیر مرتبط با وظایف محوله
۵. عدم توجه به نظرات همکاران و عدم استفاده از مشارکت مردم در کارها
۶. سوء ظن، بخل و حسادت به همکاران

## ج. در ارتباط و رفتار دیگر با کارمندان:

## بایدها:

۱. بکارگیری نیروهای متعهد، متخصص و شایسته در بخش های مختلف اداره جهت پیشبرد سریع امور
۲. عدالت و انصاف در برخورد با زیر دستان
۳. تفویض اختیارات و استقلال در انجام وظایف شغلی و سازمانی
۴. افزایش توانمندیهای کارکنان از طریق انتقال تجارب و آموزش
۵. ایجاد انگیزه، میل و علاقه در کارکنان برای انجام وظایف شغلی و سازمانی
۶. تشویق و تنبیه به موقع کارکنان
۷. حس مسئولیت پذیری و مشارکت کارکنان در امور
۸. حضور مدیر دستگاه در بین همکاران به منظور رسیدگی به امور آنها
۹. تقویت حس همکاری، تعاون و مشارکت در بین کارکنان
۱۰. برنامه ریزی برای گسترش روحیه ابتکار، خلاقیت و نوآوری کارکنان

۱۱. تقدیر از نیروهای مبتکر، خلاق، فعال و وظیفه شناس دستگاه و حمایت جدی از آنان

۱۲. ترویج روحیه مردم داری و نهادینه نمودن اخلاق اسلامی در بین کارکنان

۱۳. کنترل و ارزشیابی دقیق کارکنان و ارائه بازخورد مناسب برای اصلاح و بهبود

۱۴. فراهم نمودن شرایط رشد و تعالی کارکنان در ابعاد مختلف

۱۵. حمایت و پشتیبانی جدی از همکاران برای رفع مشکلاتشان

### **نبایدها:**

۱. تجسس در امور شخصی کارکنان

۲. پیش داوری و قضاوت یکطرفه نسبت به پرسنل

۳. استبداد، تکبر، تحقیر و استهزا تبعیض، بی احترامی و خشونت در برخورد با زیر دستان

۴. انتصاب ناشایسته اقوام، نزدیکان و دوستان فاقد صلاحیت

۵. عدم نظارت مسئولین بر واحد های تحت نظر خود

۶. وعده های پوچ و غیر قابل انجام به کارکنان

۷. کتمان اطلاعات مورد نیاز شغلی کارکنان

۸. نتیجه تلاش و کار زیر دستان را به خود نسبت دادن

۹. به کار گیری کارکنان مجموعه تحت مدیریت جهت انجام امور شخصی و غیر اداری

## د. در ارتباط و رفتار کارمند باید:

### بایدها:

۱. اطاعت پذیری و انجام به موقع دستورات مافوق
۲. رعایت سلسله مراتب سازمانی
۳. حفظ حرمت و منزلت مدیران در محیط اداری و غیر اداری
۴. ارائه نظرات کارشناسی در رابطه با وظایف شغلی و سازمانی
۵. صداقت، امانتداری و برخورد مؤدبانه با مافوق
۶. مشارکت جدی در کارهای تیمی و انجام وظایف شغلی
۷. استفاده درست در مقابل اختیارات تفویض شده

### نبایدها:

۱. عدم رعایت سلسله مراتب اداری
۲. تمرد و سرپیچی از دستورات مافوق
۳. دروغ، تهمت، افتراء، غیبت کردن و بدگویی پشت سر مدیران
۴. ارائه گزارشات خلاف واقع
۵. تملق و چاپلوسی در رفتار و ارتباط با مافوق
۶. فقط خود را مقرب درگاه مدیر و سرپرست مافوق قرار دادن
۷. از زیرکارها، شانه خالی نکردن و امور محول شده را به گردن دیگران نیانداختن

## ه. در ارتباط با سازمان و شغل:

### بایدها:

۱. انجام به موقع و دقیق وظایف محوله
۲. حضور منظم و به موقع در محل کار و فعالیت تا پایان وقت اداری
۳. ارتقای دانش و مهارت مورد نیاز شغلی و سازمانی
۴. سخت کوشی و تلاش در کار
۵. دقت و احتیاط در مصرف بیت المال و جلوگیری از ریخت و پاش و دوری از اسراف
۶. افزایش بهره وری، اصلاح الگوی مصرف، صرفه جویی و استفاده بهینه از امکانات و منابع سازمان
۷. ارتقای خلاقیت و نوآوری در روشهای انجام وظایف شغلی و سازمانی
۸. رعایت پوشش اداری
۹. توجه به ساده پوشی و عدم آرایش زننده در ادارات و مراکز آموزشی و عمومی
۱۰. رعایت قوانین، مقررات، ضوابط اداری و آراستگی محیط کار
۱۱. رعایت شئون و شعائر و اخلاق اسلامی (در گفتار، رفتار و پوشش و برخورد با دیگران)
۱۲. حفظ اسرار شغلی و افزایش تعلق و شهرت سازمانی
۱۳. برگزاری و شرکت فعال و به موقع در نماز جماعت و تشویق همکاران برای شرکت در نماز
۱۴. آشنایی با قوانین، دستورالعملها و علوم و فنون و تکنولوژیهای نوین مرتبط با وظایف شغلی و سازمانی
۱۵. شفاف سازی و مستند سازی نحوه ارائه خدمات و اسناد و مدارک مرتبط

### نبایدها:

۱. سوء استفاده از موقعیت شغلی و استفاده شخصی از امکانات دولتی و مردمی
۲. اعمال نفوذ برای نیل به منافع شخصی و گروهی و پذیرایی های پر خرج برای حفظ موقعیت شخصی



۳. برگزاری جلسات زاید و بی فایده و سفرهای پرهزینه و بی مورد داخلی و خارجی

۴. سهل انگاری در وظایف اداری و کم فروشی و کم کاری

۵. دیر سرکار آمدن و زود رفتن از محل کار

۶. انجام کارهای شخصی در اوقات و ساعات اداری

۷. ماندن در اداره در غیر ساعات اداری و انجام ندادن کار و گرفتن اضافه کاری

۸. اسراف و افراط و تفریط در بکارگیری اموال حتی در جهت مصارف اداره

۹. سهل انگاری در حفظ امکانات دولتی، بدبین کردن مردم به نظام و انقلاب اسلامی

۱۰. اسراف در برگزاری جشنواره ها و هزینه های جانبی سنگین (انواع پذیرایی ها)

۱۱. اختلاس، جعل، خیانت در امانت و عدم وفای به عهد

۱۲. مکالمه زیاد و طولانی و بی مورد با تلفن اداره

۱۳. افشای اطلاعات موجود در دستگاه

۱۴. استعمال دخانیات و داشتن اعتیاد

۱۵. بی انگیزگی، تنبلی، بی عفتی و بد پوششی