

راهنمای تدوین دستورالعمل اختصاصی "رفتار حرفه‌ای و اخلاقی کارگزاران نظام" موضوع تبصره ماده ۱۰ آیین‌نامه ارتقای اخلاق حرفه‌ای در نظام اداری (مصوبه شماره: ۲۳۶۵۴۱/ت ۶۱۰۶۵ مورخ ۱۴۰۲/۱۲/۲۱)

آیین‌نامه ارتقای اخلاق حرفه‌ای در نظام اداری (مصوبه شماره: ۲۳۶۵۴۱/ت ۶۱۰۶۵ مورخ ۱۴۰۲/۱۲/۲۱ هیئت وزیران) یکی از اسناد مهم در راستای نهادینه‌سازی رفتار حرفه‌ای و اخلاقی در نظام اداری و ارتقاء سلامت اداری در کشور است. این آیین‌نامه با هدف ایجاد چهارچوبی روشن برای رفتار حرفه‌ای کارگزاران نظام، تلاش دارد تا علاوه بر ارتقای شفافیت، پاسخگویی و قانون‌گرایی، اعتماد عمومی به دستگاه‌های اجرایی را تقویت کند.

در تبصره ماده (۱۰) این آیین‌نامه، بر ضرورت تدوین دستورالعمل اختصاصی رفتار حرفه‌ای و اخلاقی کارگزاران نظام برای هر یک از دستگاه‌های اجرایی، به منظور بومی‌سازی و اجرای اصول اخلاقی و رفتار حرفه‌ای، تأکید شده است. بر اساس این تبصره، هر دستگاه موظف است حداکثر ظرف مدت شش ماه، دستورالعمل اختصاصی رفتار حرفه‌ای و اخلاقی کارگزاران خود را تنظیم و ضمن ابلاغ برای اجرا، نسخه‌ای از آن را به کارگروه موضوع ماده (۱۴) آیین‌نامه ارتقای اخلاق حرفه‌ای در نظام اداری ارسال نمایند.

این الزام، بیانگر اهمیت تطبیق اصول کلی آیین‌نامه مذکور با شرایط و ویژگی‌های خاص هر دستگاه اجرایی است و موجب می‌شود ارزش‌های اخلاقی از سطح شعار فراتر رفته و به رویه‌هایی عملی و قابل ارزیابی در محیط‌های کاری مختلف تبدیل شوند.

با توجه به ضرورت تدوین دستورالعمل‌های اختصاصی توسط دستگاه‌های مختلف در زمینه رفتار حرفه‌ای و اخلاقی کارگزاران نظام، تهیه و ابلاغ «راهنمای جامع ملی» به‌منظور تضمین وحدت رویه و انسجام اقدامات در میان کلیه دستگاه‌های ذی‌ربط، امری اجتناب‌ناپذیر است.

فقدان چنین راهنمایی ممکن است باعث تفسیرهای متفاوت شود که می‌تواند به تضعیف هدف اصلی آیین‌نامه منجر گردد. وجود یک چهارچوب راهنما، ضمن حفظ انعطاف برای در نظر گرفتن شرایط خاص هر دستگاه، معیارهای مشترکی برای شفافیت، پاسخگویی و سلامت اداری ایجاد می‌کند و در نهایت زمینه‌ساز همگرایی بیشتر در ارتقای اخلاق حرفه‌ای و افزایش اعتماد عمومی خواهد بود.

تدوین سند دستورالعمل اختصاصی رفتار حرفه‌ای و اخلاقی کارگزاران نظام متناسب با شرایط و الزامات تخصصی هر دستگاه است که باید ضمن انطباق با آیین‌نامه ارتقای اخلاق حرفه‌ای در نظام اداری و با لحاظ ارزش‌ها و اقتضائات کاری هر دستگاه، به تصویب شورای راهبری تحول دستگاه برسد و از طریق بالاترین مقام دستگاه جهت اجرا، ابلاغ شود.

برای تدوین دستورالعمل اختصاصی «رفتار حرفه‌ای و اخلاقی کارگزاران نظام»، لازم است فرآیند کار به صورت، منسجم و نظام‌مند در قالب گام‌های زیر دنبال شود:

گام نخست: شناسایی دقیق دستگاه اجرایی، از طریق بررسی قوانین اختصاصی دستگاه، مأموریت‌ها و خدمات کلیدی به منظور تعیین بستر کلی تدوین دستورالعمل؛

گام دوم: احصاء و دسته‌بندی مشاغل اختصاصی و سطوح سازمانی دستگاه اجرایی بر مبنای گام نخست، به گونه‌ای که تنوع وظایف و جایگاه‌های مدیریتی و کارشناسی مورد توجه قرار گیرد.

گام سوم: احصاء و تدوین اصول رفتار حرفه‌ای و اخلاقی متناسب با سطوح سازمانی و مشاغل اختصاصی دستگاه‌های اجرایی.

در ادامه به تشریح هریک از این گام‌ها پرداخته می‌شود:

گام نخست – شناسایی دستگاه اجرایی

در این گام قوانین اختصاصی، مأموریت‌ها و خدمات کلیدی دستگاه تشریح می‌شود، گام نخست به عنوان بخشی از سند پشتیبان دستورالعمل اختصاصی دستگاه می‌باشد؛ این گام شامل موارد زیر است:

الف – احصاء قوانین و مقررات اختصاصی دستگاه اجرایی

در این بخش، کلیه قوانین، مقررات و دستورالعمل‌هایی که به‌طور اختصاصی برای دستگاه اجرایی تدوین شده‌اند، شناسایی و ثبت می‌شوند. هدف از این بخش جمع‌آوری مجموعه قوانین و مقررات اختصاصی دستگاه؛ شفاف‌سازی تأثیر این قوانین بر مأموریت‌ها، وظایف و ساختار سازمانی و ایجاد زمینه برای تحلیل تطبیقی و بهبود فرآیندهای اجرایی می‌باشد.

ب – تعریف مأموریت دستگاه اجرایی

مأموریت دستگاه می‌تواند شامل حوزه‌هایی مانند ارتقاء کیفیت زندگی، ارائه خدمات عمومی، توسعه اقتصادی و اجتماعی و سایر اهداف مرتبط با رفاه و پیشرفت جامعه باشد. برای احصاء خدمات کلیدی دستگاه، ابتدا لازم است وظایف و مأموریت‌های اصلی دستگاه شناسایی شوند. هدف از این مرحله، روشن کردن نقش کلیدی دستگاه در جامعه و تعیین چهارچوبی برای فعالیت‌های آن است، به گونه‌ای که رابطه مأموریت‌ها با قوانین و مقررات اختصاصی دستگاه نیز مشخص شود.

ج – شناسایی خدمات کلیدی دستگاه اجرایی

بر اساس مأموریت‌های دستگاه، خدمات کلیدی شناسایی و احصاء می‌شوند. این بخش شامل اقدامات زیر است:

- تحلیل مأموریت دستگاه اجرایی: شناسایی خدمات دستگاه از طریق بررسی مأموریت‌های دستگاه (بخش ب).
- مشاوره با ذینفعان: برگزاری جلسات و کارگاه‌های مشاوره با ذینفعان کلیدی شامل مدیران، کارشناسان و کارکنان، به منظور جمع‌آوری نظرات، تجربیات و بازخوردهای آنان درباره خدمات کلیدی.

هدف از این مرحله، تعیین دقیق خدمات کلیدی دستگاه و ارتباط آن‌ها با مأموریت و وظایف قانونی دستگاه است.

گام دوم – احصاء و دسته‌بندی مشاغل اختصاصی و سطوح سازمانی دستگاه اجرایی

در این گام، براساس اطلاعات و یافته‌های گام نخست (بخصوص خدمات کلیدی شناسایی شده)، سطوح سازمانی و مشاغل اختصاصی که باید برای آن‌ها دستورالعمل اختصاصی تدوین شود، شناسایی و تعیین می‌گردد.

الف – سطوح سازمانی

سطوح سازمانی شامل مراتب مختلفی است که دستورالعمل‌های رفتار حرفه‌ای و اخلاقی در آن‌ها اجرا می‌شوند. این سطوح عبارتند از:

- سطح کلان: شامل مدیران سیاسی، مدیران ارشد و تصمیم‌گیرندگان اصلی سازمان است که نقش کلیدی در تعیین سیاست‌ها و استراتژی‌های کلی دارند. در این سطح، رعایت رفتار حرفه‌ای و اخلاقی می‌تواند تأثیر مهمی بر فرهنگ سازمانی داشته باشد. برای این گروه، اصول‌های رفتاری خاص تدوین می‌شود.
- سطح میانی: شامل مدیران میانی، مدیران حرفه‌ای و سرپرستان است که مسئولیت نظارت بر کارکنان و اجرای سیاست‌ها را بر عهده دارند. این افراد باید الگوی رفتار حرفه‌ای و اخلاقی برای زیرمجموعه‌های خود باشند و به انتقال این ارزش‌ها کمک کنند. در این سطح، اصول‌های رفتاری و اخلاقی مخصوص مدیران میانی، مدیران حرفه‌ای و سرپرستان بیان می‌شود.
- سطح عملیاتی: شامل کارشناسان، کارکنان و کارمندان اجرایی است که به‌طور مستقیم با خدمات و مشتریان در ارتباط هستند. رفتار حرفه‌ای و اخلاقی در این سطح می‌تواند تأثیر مستقیم بر کیفیت خدمات و رضایت مخاطبان داشته باشد. این سطح شامل مشاغل اختصاصی است که در قسمت (ب) تشریح می‌شوند.

ب – مشاغل اختصاصی

مشاغل اختصاصی به انواع نقش‌ها و مسئولیت‌های مختلف در سازمان اشاره دارد که باید به تفکیک بررسی و دستورالعمل ویژه برای آن‌ها تدوین شود. در این بخش، مشاغل اختصاصی هر دستگاه شناسایی می‌شوند، به عنوان مثال:

- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی: پزشک عمومی، پزشک متخصص، دندانپزشک، پرستار، کارشناس اتاق عمل، کارشناس سلامت اجتماعی و غیره.
- سازمان امور مالیاتی کشور: مدیر امور مالیاتی، کارشناس حسابرسی مالیاتی، مدیر حسابرسی مالیاتی و غیره.
- شرکت مدیریت منابع آب: مدیر منابع صنعت آب، کارشناس مطالعات پایه و پایش آب، کارشناس بازار آب و خدمات مشترکین، کارشناس آزمایشگاه و کنترل کیفی آب و غیره.

هدف این گام، شناسایی دقیق سطوح سازمانی و مشاغل اختصاصی است؛ تا تدوین دستورالعمل اختصاصی رفتار حرفه‌ای و اخلاقی کارگزاران نظام برای هر گروه و نقش سازمانی امکان‌پذیر گردد.

گام سوم – احصاء و تدوین اصول رفتار حرفه‌ای و اخلاقی

در این بخش بر اساس سطوح سازمانی و مشاغل اختصاصی که در گام قبل شناسایی شده‌اند، اصول رفتار حرفه‌ای و اخلاقی برای هریک از سطوح سازمانی و مشاغل اختصاصی تدوین می‌شود، این گام شامل موارد زیر می‌باشد:

- تدوین اصول رفتار حرفه‌ای و اخلاقی برای سطوح مختلف سازمانی: بیان اصول برای سطوح مختلف سازمانی (کلان، میانی، عملیاتی) منطبق با خروجی گام دوم.
- تدوین اصول رفتار حرفه‌ای و اخلاقی برای مشاغل اختصاصی: تبیین اصول به تفکیک مشاغل اختصاصی منطبق با خروجی گام دوم.
- تدوین اصول رفتار حرفه‌ای و اخلاقی در برخورد با مردم و همکاران: تعیین اصول اخلاقی و رفتاری در تعاملات با ارباب رجوع و همکاران.
- تدوین اصول رفتار حرفه‌ای و اخلاقی در حوزه قانون‌گرایی و سلامت اداری: تأکید بر رعایت قانون، حفظ سلامت اداری و پیشگیری از تعارض منافع.

برای تدوین اصول فوق، بررسی تجارب ملی و بین‌المللی در این زمینه می‌تواند راهگشا باشد؛ ضمن اینکه انجام مصاحبه‌های ساختاریافته و نیمه‌ساختاریافته با ذی‌نفعان کلیدی (مدیران ارشد، روسای واحدها، کارکنان و ارباب رجوع) در دقیق‌تر و کاربردی‌تر کردن این اصول می‌تواند کمک‌کننده باشد.

این اصول در واقع جهت‌دهنده استانداردهای اخلاقی و رفتاری در دستگاه‌های اجرایی می‌باشند.

در ادامه، چهارچوب پیشنهادی جهت تدوین سند نهایی دستورالعمل اختصاصی «رفتار حرفه‌ای و اخلاقی کارگزاران نظام» در پیوست ارائه شده است.

پیوست: چهارچوب پیشنهادی جهت تدوین سند نهایی دستورالعمل اختصاصی «رفتار حرفه‌ای و اخلاقی کارگزاران نظام»

«دستورالعمل اختصاصی رفتار حرفه‌ای و اخلاقی کارگزاران نظام در دستگاه ... موضوع تبصره ماده (۱۰) آیین‌نامه ارتقای اخلاق حرفه‌ای در نظام اداری (مصوبه شماره: ۲۳۶۵۴۱/ت/۶۱۰۶۵ ه مورخ ۱۴۰۲/۱۲/۲۱ هیئت وزیران)»

۱. مقدمه:

- توضیح هدف تدوین دستورالعمل و ضرورت رعایت رفتار حرفه‌ای و اخلاقی در دستگاه اجرایی.
- بیان چارچوب کلی و جایگاه دستورالعمل در نظام مدیریتی و قانونی دستگاه اجرایی.

۲. سطوح سازمانی و مشاغل اختصاصی

- بررسی و معرفی سطوح سازمانی شامل:
 - سطح کلان: مدیران سیاسی و تصمیم‌گیران اصلی دستگاه اجرایی؛
 - سطح میانی: مدیران میانی، سرپرستان و مدیران حرفه‌ای؛
 - سطح عملیاتی: کارشناسان و کارکنان اجرایی.
- شناسایی مشاغل اختصاصی که دستورالعمل برای آن‌ها تدوین می‌شود.

۳. اصول رفتار حرفه‌ای و اخلاقی

- اصول رفتار حرفه‌ای و اخلاقی برای سطوح مختلف سازمانی؛
- اصول رفتار حرفه‌ای و اخلاقی برای مشاغل اختصاصی؛
- اصول رفتار حرفه‌ای و اخلاقی در برخورد با مردم و همکاران؛
- اصول رفتار حرفه‌ای و اخلاقی در حوزه قانون‌گرایی و سلامت اداری.

۴. اجرا و نهادینه‌سازی

- آموزش و آگاهی‌بخشی: برگزاری دوره‌های آموزشی و اطلاع‌رسانی مستمر.
- اطلاع‌رسانی به ارباب رجوع: استفاده از رسانه‌ها و ابزارهای ارتباطی برای آگاه‌سازی مراجعان به دستگاه اجرایی.

۵. پیگیری و ضمانت اجرا

- تعیین پیامدهای نقض دستورالعمل (در صورت عدم رعایت دستورالعمل اختصاصی رفتار حرفه‌ای و اخلاقی کارگزاران نظام، مطابق ماده ۸ قانون رسیدگی به تخلفات اداری، در مورد کارکنان مشمول این قانون، موضوع مذکور قابل تعقیب اداری می‌باشد).

- توضیح در خصوص نحوه نظارت مستمر، ارزیابی عملکرد و اجرای ضمانت اجرا.

۶. مکانیزم‌های نظارت و ارزیابی

- نظارت مستمر شامل بازرسی، ارزیابی عملکرد و نظرسنجی‌ها.
- معیارهای ارزیابی رعایت اصول اخلاقی و حرفه‌ای.

۷. گزارش‌دهی داخلی و بیرونی

- ایجاد کانال‌های مشخص برای گزارش تخلفات (خط تلفن، ایمیل، سامانه آنلاین).
- تضمین محرمانگی و امکان گزارش ناشناس برای گزارش‌دهندگان.