



به نام خدا



---

کدهای رفتاری

---



فصل اول  
کدهای  
عمومے

## تعامل با همکاران

1. در حضور میهمان و ارباب رجوع، همکار را با نام خانوادگی (آقای/خانم...) صدا میزنیم و صدادن به اسم کوچک را تنها در جمعهای دوستانه و غیررسمی مجاز میدانیم.
2. در صورتیکه با ایده یا عملکرد همکار مخالف بودیم و در آن اشتباهی دیدیم، محترمانه و در خلوت با او مطرح میکنیم، اگر حق با او بود، میپذیریم و از او خواهش میکنیم همینطور رفتار کند و خطای احتمالی را به ما گوشزد کند. اگر حق با ما بود، سعی میکنیم در جمع به روی او نیاوریم.
3. حق اعتراض به شرایط کار نزد مقام مافوق، و پیشنهاد اصلاح برای ما محفوظ است. به جای مقاومتها و واکنشهای غیرمنطقی و احساسی مانند فرار از کار، تخریب، غیبت، شایعهسازی و ... بهطور مستقیم و شفاف اعتراض خود را بیان میکنیم و میدانیم که بر اساس کدهای رفتاری مقام مافوق یا همکاری که از او شکایت داریم، اجازه تلافیکردن ندارد.
4. با همکار خود رودر بایستی نداریم و به او دروغ نمیگوییم. اگر احساس کردیم که عیب، ضعف یا اشتباه ما به دغدغه ذهنی همکار یا آزردهخاطری او منجر شده است و یا به هر دلیل دیگری انتظاری برآورده نشده از ما دارد، بهطور شفاف و خارج از جمع همکاران یا میهمانان و ارباب رجوع با او گفتگو میکنیم.
5. ما معایب، ضعفها و اشتباهات تعمدي و غیرتعمدي همکار را چه مطمئن باشیم و چه خیر، در غیاب او بیان نمیکنیم، اما حتماً موضوع را تنها با خود همکار (خارج از جمع همکاران یا میهمانان و ارباب رجوع) در میان میگذاریم. به دیگران هم همین را توصیه میکنیم.
6. میدانیم که خبرچینی اشتباه است، حتی اگر موجب رضایت مقام مافوق شود. خود از این رفتار میپرهیزیم و از دیگران نیز نمیپذیریم.
7. رفتارهای غیرمحترمانه، تهدیدکننده و خشونت آمیز در محیط کار را تحمل نمیکنیم.

8. از صحبت کردن اغراقآمیز درباره مشکلات که موجب اشاعه بدبینی و ناامیدی در سازمان میشود، میپرهیزیم.
9. اگر کسی بر اساس کدهای رفتاری و مقررات موجود اشتباه ما را به خودمان یادآوری کرد، یا تخلف ما را به مراجع مربوطه گزارش داد، حق دلخوری و انتقامگیری از او را نداریم.
10. در برخورد با همکاران عصبانی، خونسردی خود را حفظ میکنیم و برای برقراری آرامش میکوشیم.
11. از رقابت مخرب با همکاران میپرهیزیم: نقد مغرضانه نمیکنیم، دانش سازمانی را از یکدیگر پنهان و دریغ نمیکنیم، به یکدیگر کمک میکنیم و از یکدیگر میآموزیم.
12. همیشه هنگام ورود به آسانسور به همه سلام میکنیم.
13. ایمیلها یا پیامکهای دریافتی از همکاران را با احترام اعلام وصول میکنیم و میکوشیم بهسرعت پاسخ دهیم.
14. همیشه در ابتدای تماس های کاری خود را معرفی می کنیم (نام، سمت و علت تماس).
15. میکوشیم تلفن همکاران را حداکثر پس از ۳ بار زنگ خوردن، پاسخ بدهیم. همکاران نیز این قاعده را رعایت میکنند، پس اگر پاسخگو نبودند، تماس بعدی را در موارد عادی به یک ساعت بعد و در موارد ضروری به بیست تا سی دقیقه بعد موکول میکنیم.
16. در صورتیکه موفق به پاسخگویی به برخی از تماسهای تلفنی نشدیم در اولین فرصت خودمان تماس میگیریم.
17. زمانی که همکارمان حضور نداشت و مهمان او آمد، از او پذیرایی کرده و او را به محلی که باید برود، راهنمایی میکنیم و به همکارمان اطلاع رسانی میکنیم.

18. اگر قرار بود مهمانی برای ما بیاید ولی به هر علت نتوانستیم در ساعت مقرر در محل کار حضور یابیم، به او اطلاع‌رسانی میکنیم و از سایر همکارانمان درخواست

کدهای عمومی: تعامل با همکاران

میکنیم تا زمان رسیدن ما از او پذیرایی کنند.

19. تعدد و تردد مهمانهای شخصی ما — مانند فرزندان، یا دوستان — نباید زیاد باشد و موجب اختلال در کار همکاران شود.

20. در صورت راهرفتن با مهمان، همراه او حرکت میکنیم و تنها در مواردی که راهنمایی بیشتر لازم باشد جلوتر از او حرکت میکنیم.

21. ما همکارانمان را برای مشارکت در فعالیتهای غیررسمی و گروهی داوطلبانه به هر شکل (مثل جشن تولد و ...) در تنگنا و معذوریت قرار نمیدهیم.

22. میکوشیم مشوق و حامی همکاران تازهکار باشیم و دانش تخصصی خود را در اختیارشان میگذاریم.

## پوشش و آراستگی

23. رعایت نظافت و بهداشت شخصی در محیط کار را وظیفه خود میدانیم.

24. فقط از لباس و کفش رسمی و ساده مطابق با الگو و رنگی که سازمان برای هر محیط کار تعیین میکند، استفاده میکنیم.

25. کت یا پالتوی خود را روی دوش خود نمیاندازیم و کفش غیررسمی (مانند دمپایی) نمیپوشیم؛ همچنین در محیط کار (جز در مکان وضوگرفتن) جورابهایی خود را درنمیآوریم.

26. در دیدارهای رسمی لگوي (بج) سازمان تأمین اجتماعی روی سمت چپ یقه لباس خویش نصب میکنیم؛ بهویژه در حضور میهمان، ارباب رجوع یا در جلسات و مسافرتها رسمی برونسازمانی.

27. از عطر و ادکلن زنده و بیشازحد استفاده نمیکنیم و اگر محیطکار ما درمانی باشد، مطابق با مقررات واحد خود در مورد بهداشت و استفاده از عطر و ادکلن عمل میکنیم.

## فضای عمومی

28. در محیط کار از آزار ناخواسته همکاران به دلیل سروصدا، پرحرفی، خیره شدن و

... میپرهیزیم. برای نمونه با صدای بلند مکالمه نمیکنیم، هنگام شمارهگیری و مکالمه تلفن را روی بلندگو (آیفون) نمیگذاریم، محکم تایپ نمیکنیم و وقتی به چیزی فکر میکنیم انگشت خود را روی میز نمیزنیم.

29. هنگام استفاده از تجهیزات صوتی و تصویری هدفون نمیزنیم.

30. اتاق کار یک فضای عمومی مشترک است. میدانیم که در ساعت کار، زمان مکالمه با تلفن همراه بایستی کمسروصدا، کوتاه و مختصر باشد (حداکثر ۰۱ دقیقه).

31. همیشه تلفن همراه خود را در محل کار و اماکن عمومی مانند جلسات، اتاقکار، کتابخانه، رستوران، داخل آسانسور، وسایل نقلیه و... در حالت ویبره (لرزاننده) و یا سایلنت (بیصدا) قرار میدهیم.

32. اگر مجبور شدیم یا اجازه داشتیم که در محل کار، تلفن همراه خود را بیصدا نکنیم، برای زنگ تلفن از آهنگهای غیرمتداول، آزاردهنده و پرسروصدا استفاده نمیکنیم.

33. در هنگام مکالمه با تلفن همراه تا حد امکان ۶-۳ متر از افراد حاضر فاصله میگیریم. برخی مکالمات خاص را که لحن احساسی، تند و یا خشن (

گفتوگو با همسر، سرزنش دیگران و یا مشاجره با مافوق) را میطلبند، در جمع انجام نمیدهیم.

34. به هیچوجه روی دستهٔ صندلی یا مبل یا روی میز نمینشینیم؛ زیرا این کار بیاحترامی به اربابرجوع یا همکار است.

35. در جمع همیشه با زبان رسمی صحبت میکنیم و نه از زبانهای محلی، مگر اینکه حاضرین همه همزبان باشند.

36. برای موارد غیرکاری و غیرضروری به صورت مکرر به محل کار سایر همکاران مراجعه نمیکنیم و تمرکز آنها را دچار مشکل نمیکنیم.

37. در محیطی که دیگران در آن مشغول کارند، داخل آسانسور و راهروهای باریک با تلفن همراه مکالمه نمیکنیم.

38. در آسانسور به شکل زیر میایستیم، یعنی همواره جهت ایستادن همه ما رو به در آسانسور است و فاصله را رعایت میکنیم. میدانیم که پشت به کسی بودن، در اینجا، بیادبی نیست و یک رفتار اداری استاندارد است.

39. در راه پلهها از سمت راست خود بالا و از سمت راست خود پایین میرویم.

40. هرگز در آسانسور با صدای بلند صحبت نکرده و همیشه گفتگو را کوتاه میکنیم.

41. پیش از ارباب رجوع، سالمندان و معلولین، وارد آسانسور نمیشویم.

42. زمانی که همزمان با چند نفر وارد آسانسور میشویم، در صورتیکه نزدیک صفحهکلید باشیم طبقات مورد نظر سایر نفرات را نیز پرسیده و ثبت میکنیم.



43. اگر به دلیل کسالت، مرتباً سرفه یا عطسه میکنیم، در صورت امکان صبر میکنیم تا به تنهایی بتوانیم از آسانسور استفاده کنیم.
44. زمانی که تعداد زیادی منتظر آسانسور هستند تنها برای یک یا دو طبقه افراد را معطل نگذاشته و یک یا دو طبقه را بدون آسانسور میرویم، مگر در شرایطی که به لحاظ جسمانی امکان این کار را نداشته باشیم.
45. هرگز آسانسور را به خاطر کسی معطل نگه نمیداریم (مانع بستن در در نمیشویم تا او خود را برساند)، حتی اگر مدیر یا رئیس باشد.
46. در صورت داشتن عجله، از فشار دادن مکرر کلید احضار آسانسور اجتناب میکنیم.
47. در رستوران، بلافاصله پس از اتمام غذا جایی خود را ترک میکنیم تا برای بقیه همکاران صندلی خالی باشد.
48. همیشه هنگام ابتلا به بیماری‌های مسری (از سرماخوردگی گرفته تا انواع پرخطرتر) از ماسک استفاده میکنیم و دست‌والعمل‌های پزشکی رایج دربارهٔ عدم سرایت بیماری خود را رعایت میکنیم.

## مکاتبات اداری

49. در نامه‌های اداری اسامی همکاران را به ترتیب دو اولویت درج میکنیم: ۱- نام و نام خانوادگی، 2- سمت/درجه
50. نام خود و دیگران را در تمامی مکاتبات و اسناد و صورتجلسات، همیشه با املاي شناسنامه‌های دقیق و کامل مینویسیم.
51. میکوشیم سبک نوشتاری نامه‌های اداری روان و ساده باشد و از غامض نویسی می‌پرهیزیم.
52. اگر در هر جایگاهی، نامه‌های کتبی یا الکترونیکی از خدمات گیرندگان و شهروندان دریافت کردیم، در صورت امکان خود به آن پاسخ میدهیم، و در

غير اينصورت به واحد مربوطه ارجاع داده و پيگيري ميكنيم تا اطمينان پيدا  
كنيم آنها پاسخ خود را گرفته باشند.

## رعایت حریم شخصی

53. از پرسوجو، گفتن یا شنیدن و صرف زمان برای چیزهایی که ارتباطی به کار و وظایف شغلی ندارد، مانند زندگی شخصی همکاران و ارباب رجوع در جلسات، نشستها، اتاقکار و تمامی فضاهای رسمی سازمان میپرهیزیم. مباحث غیرکاری را تنها در وقت استراحت با همکاران مطرح میکنیم و در آنجا نیز اخلاق عمومی و حرفهای را رعایت میکنیم.

54. اگر کسی مایل نبود از زندگی شخصی اش چیزی بگوید از او نمیپرسیم و اگر گفت، بی اجازه او برای هیچکس (مافوق، همکار، مراجع برونسازمانی یا ارباب رجوع و در خانواده خود) تعریف نمیکنیم.

55. شماره تلفن دیگران را تنها با کسب اجازه از آنها در اختیار فرد دیگری قرار میدهیم.

56. به صفحه موبایل، لپتاپ، تبلت و رایانه همکار یا ارباب رجوع سرک نمیکشیم، از وسایل شخصی آنها (از جمله تجهیزات اداری و مستندات روی میز یا در کمد همکار) استفاده نمیکنیم و به مکالمات شخصیشان گوش نمیدهیم.

57. اطلاعات شخصی یا محرمانه ارباب رجوع را (مانند نژاد، ملیت، سن، وضعیت تأهل، تحصیلات، سابقه کیفری، مبادلات مالی و داراییها، اطلاعات کارت اعتباری، آدرس ایمیل، گواهینامه رانندگی، آدرس و شماره، امضا، اثر انگشت و یا دستخط، گروه خونی، سوابق درمانی، اطلاعات پزشکی و ...) به هیچ شخص حقیقی یا حقوقی فاش نمیکنیم، مگر بر اساس درخواست رسمی و در قالب مقررات و اجازه مقام بالادستی.

58. اطلاعات محرمانه و شخصی همکاران (شامل موارد ذکر شده در بند بالا) را بدون هماهنگی قبلی با او به هیچ کس نمیدهیم.

## ارباب رجوع

59. ما در تعامل با ارباب رجوع (و همچنین همکاران و میهمانان سازمان)، محترمانه، بیطرفانه و رسمی، بدون شوخی آزاردهنده، خشونت (کلامی/ فیزیکی) و تهدید برخورد میکنیم.

60. همیشه در سلام کردن، از ارباب رجوع (یا همکار) پیشی میگیریم و در صورت امکان با ورود او برمیخیزیم یا نیمخیز میشویم؛ حتماً به چهره او نگریسته و در اولین جمله میگوییم: "سلام وقت بخیر".

61. در صورتیکه به اقتضای شغل خویش با ارباب رجوع در ارتباطیم، میدانیم که دلیل حضور ما خدمت به اوست و باید حرفش را بشنویم، نیازهای او را صبورانه بشناسیم، و در چارچوب قانون برآورده کنیم.

62. اگر در حین گفتگو با ارباب رجوع (یا همکار) ناچار به پاسخگویی به تلفن همراه شدید، بابت قطع مکالمه عذرخواهی میکنیم. خدمتدهی به ارباب رجوع را مقدم بر مکالمات تلفنی خود میدانیم.

63. ما همیشه در صورت نارضایتی ارباب رجوع از او عذرخواهی کرده و علت را جویا میشویم و با او همدردی میکنیم.

64. با صبر و حوصله سخنان ارباب رجوع را میشنویم و پس از انجام کار با گشادهرویی او را بدرقه خواهیم کرد.

65. واژه ها، عبارات و جملات تخصصی و حرفه ای را که در جامعه متداول نیست و برای ارباب رجوع نامأنوس است، به کار نمیبریم. و میکوشیم توضیح ساده بدهیم.

66. در پیشخوان یا روی میز، همیشه مانیتور، تابلوها و کاغذها و دیگر اشیاء را به گونه ای قرار میدهیم که مانع ارتباطات چهره به چهره ما با ارباب رجوع نشود.

67. هیچگاه با پنهانکاری و افشانکردن حقوق ارباب رجوع برای وی، از کمیت و کیفیت خدماتدهی به او نمیکاهیم.

68. آگاهی از حقوق قانونی، حق ارباب رجوع است و ما موظفیم اطلاعات عمومی (برای نمونه بخشنامه ها و دستورالعملها) و اطلاعات مربوط به فرایند خدماتدهی را به ایشان ارائه کنیم.

69. ما با ارباب رجوع مؤدبانه سخن میگوییم، به او دروغ نمیگوییم، اطلاعات ناقص نمیدهیم و او را دست بهسر نمیکنیم (به جای دیگر پاس نمیدهیم). اگر مایل و مختار به پاسخگویی پرسشی باشیم، یا ارائه خدمت درخواستی ناممکن باشد، به جای دروغ، دلایل پاسخگویی را شرح میدهیم.

70. در هنگام مراجعه ارباب رجوع، اگر قدرت و اختیار داریم مشکل او را در همان لحظه حل میکنیم و در غیر اینصورت، با کسی که میتواند مشکل او را حل کند، تماس میگیریم.

71. ما اجازه نمیدهیم ارباب رجوع آزادانه نظرش را بگوید و انتقاد صحیح او را صادقانه میپذیریم.

72. در چارچوب اختیارات و امکانات خود و سازمان، به خدماتگیرندگان قول و تعهد نمیدهیم. برای مثال ابتدا مطمئن میشویم که کار ارباب رجوع چقدر طول میکشد و سپس زمان تقریبی واقعی را به او اعلام میکنیم. در صورت خلف وعده ناگزیر، عذرخواهی کرده و دلایل را شرح میدهیم.

73. در صورتیکه مسئولیتی راجع به رسیدگی به شکایت ارباب رجوع داشته باشیم، در چارچوب مقررات و با معیار قراردادن مستندات به شکایات رسیدگی میکنیم.

74. در صورت عصبانیت ارباب رجوع، بدون تنش و با احترام و آرامش برخورد کرده، میکوشیم در چارچوب مقررات و با شرح محترمانه مقررات برای او فرایند خدماتدهی را پیش ببریم.

75. در صورتیکه ارباب رجوع دارای ناتوانی جسمی، حرکتی یا کلامی باشند، بدون اینکه به روی آنها بیاوریم، به سرعت کار آنها را راه میاندازیم.
76. ما هرگز نزد ارباب رجوع از سازمان گلایه نمیکنیم، انتقادهایمان را بر اساس کدهای رفتاری مربوطه انجام میدهیم.
77. همیشه در طراحی خدمات جدید، رضایت ارباب رجوع و شهروندان در اولویت قرار دارد. برای نمونه در طراحی و اجرای خدمات الکترونیک، کاربرپسند بودن و کارایی نرم افزارها برای خدمتگیرندگان در اولویت قرار دارد.
78. تماس تلفنی ارباب رجوع را بدون عذر موجه به هیچ وجه بی پاسخ نگذاشته و پاسخ گویی را به تأخیر نمی اندازیم.
79. وظیفه خود می دانیم که تماس تلفنی ارباب رجوع را صبورانه و با احترام و دقت پاسخ دهیم.
80. اولویت ما هنگام تماس ارباب رجوع این است که نهایتاً اطلاعات لازم ردوبدل شود و پیگیری های لازم را انجام دهیم تا او را از مراجعه حضوری بی نیاز کنیم، یا زمان معطل شدن در مراجعه حضوری او را به حداقل برسانیم.

## صیانت از داراییهای سازمان

82. کتابها، اسناد، نرم افزارها، نامه ها و هر دارایی فکری دیگر سازمان را بدون اجازه رسمی در اختیار دیگران قرار نمیدهیم و از سازمان خارج نمیکنیم.
83. اگر وسایل، تجهیزات و یا داده های محل کار گم شود و یا دزدیده شود، به حراست گزارش میدهیم.
84. همواره در استفاده از داراییهای سازمان صرفه جویی را رعایت میکنیم و مانع از استهلاک یا خرابی آنها میشویم؛ مثلاً پرینت غیرضروری نمیگیریم، از تماس آب

با وسایل چوبی جلوگیری میکنیم، دانلود غیر ضروری انجام نمیدهیم، مصرف انرژی (آب، برق، گاز) را به حداقل میرسانیم.

85. خواهان امکانات اداری تجملی نیستیم.

86. تنها برای خرید کالاها و خدماتی سفارش و تأییدیه صادر میکنیم که ضروری باشد و بدون اتلاف منابع سازمان، موجب خدمتدهی بهتر به بیمهشدگان شود.

87. ما میدانیم، پیش از اینکه هر دارایی، تجهیزات، وجوه نقد و اطلاعات اختصاصی، از محیط کار خارج شوند، باید موافقت کتبی صورت گیرد.

88. از وسایل و تجهیزات محل کار مانند رایانه، تلفن، نوشتافزار، پرینتر، اسکنر و... استفاده شخصی و غیرکاری نمیکنیم. اگر بر اساس مقررات، استفاده از برخی وسایل منع نداشته باشد (مانند دیدن یک سایت خبری در رایانه) میکوشیم آن را در ساعت کار انجام ندهیم. نباید بیش از 30 دقیقه در روز کاری را در شبکه های اجتماعی و سایتها بگذرانیم.

89. داراییهای سازمانی را که در موارد خاص مانند مأموریت بیرون میبریم (مانند وسیله نقلیه، لپتاپ، تلفن همراه و...) به موقع به سازمان برمیگردانیم و از آنها استفاده شخصی نمیکنیم.

90. در مقام تقاضا دهنده، تأییدکننده و مأمور میکوشیم از ایجاد مأموریتهای غیر ضروری درونشهری و بینشهری جلوگیری کنیم.

## مدیریت اطلاعات

92. ما میدانیم هرگونه دستکاری، تغییر، پنهانکردن، حذفکردن، آسیب رساندن و تحریف اطلاعات ممنوع است.

93. به همکاران و ارباب رجوع اطلاعات غلط، ناقص و تحریف شده نمیرسانیم.

94. اطلاعات مالی و اداری سازمان را، در هر قالبی که باشد (اسناد و صورتهای حسابداری، گزارشهای مالی و اداری، مکاتبات، بیانیه ها و سخنرانیها و ...) و به هر مخاطب درون یا برون سازمانی که ارائه شود، تحریف نمیکنیم، پنهان نمیکنیم، مبهم و غیرشفاف ثبت یا اظهار نمیکنیم.

95. اگر اربابرجوع، سازمانها یا رسانه ها از ما درباره سازمان بپرسند، تنها در صورتی پاسخ میدهیم که اطلاع کامل و بهروز داشته باشیم. میدانیم که پاسخ ما باید صحیح، شفاف و منصفانه باشد.

96. یک رایانامه (ایمیل) اداری میسازیم و اطلاعات سازمانی را با آن ارسال و دریافت میکنیم، نه با ایمیل یا حافظه جانبی (فلش مموری، هارد دیسک و ...) شخصی خود. مسئولیت حفاظت از محتوا با ماست و باید با انتخاب رمز عبور قوی برای سیستم اداره و رمزگذاری فایلها انتقالی، مانع افشاء، سرقت و سوءاستفاده از آن شویم. در صورت گمشدن اطلاعات مهم، حراست و مدیر واحدی را که اطلاعات مربوط به آن است، باخبر میکنیم.

97. رمز عبور خود را روی رایانه، موبایل یا تبلت ذخیره نمیکنیم و پیش از ترک آن وسیله ارتباطی (حتی برای چند دقیقه)، به خروج (Log Out) از ایمیل یا پرتال و قفل شدن کاربر (Lock) مطمئن میشویم. در پایان روز کاری رایانه خود را خاموش میکنیم.

98. حافظه جانبی را که به سیستم محل کار وصل میکنیم ابتدا با آنتیویروس اسکن و ویروسکشی میکنیم. به سایتهای ناامن وارد نمیشویم و نرم افزارهای ایمن و مجاز نصب میکنیم.

99. اطلاعات مربوط به اربابرجوع و شهروندان را حتی پس از قطع موقت یا دائم ارتباط آنها با سازمان، تا زمانی که منافع آنها ایجاب میکند، حفظ میکنیم.

100. هرگز دارایی فکری حفاظت نشده (محصول تلاش یک فرد) همکاران را بدون



اجازه و بدون رعایت اصول محرمانگی در اختیار دیگران نمیگذاریم.

101. میدانیم که مسئولیت حفاظت و محرمانه نگهداشتن اطلاعات سازمان، همکاران و اربابرجوع — حتی پس از اینکه شغلان را ترک کنیم — از ما سلب نمیشود. اگر پس از ترک شغل، داده و اطلاعات محرمانه‌های نزد ما بود، به سازمان برمیگردانیم.

102. میدانیم که حق داشتن نسخه یا کپی از اطلاعات شخصی یا محرمانه اربابرجوع را به طور شخصی و خارج از پرتال سازمانی و خارج از محیط کار نداریم. نسخه‌های غیرضروری از این اطلاعات را به نحو مناسب (مثلاً دستگاه کاغذ خردکن) از بین میبریم.

103. نتایج جلسات، یا مقررات در دست تصویب را تا پیش از ابلاغ رسمی در قالب صورتجلسه، آییننامه و ... و بدون اطمینان از نبود منع قانونی، با اشخاص سازمانی و برونسازمانی در میان نمیگذاریم و از آن استفاده شخصی نمیکنیم.

104. اگر در یک جلسه، متن یا سخنرانی درون یا بیرون از سازمان، از ایده یا پژوهش یک همکار یا غیرهمکار استفاده کنیم، در ابتدا نام او را برده و از او یاد میکنیم؛ چه اثر او منتشرشده باشد و چه خیر؛ چه کارمند او باشیم و چه مدیر او، چه او را بشناسیم و چه خیر.

105. ایجاد و حفظ قدرت، از طریق انحصار اطلاعات و دانش سازمانی را دور از اخلاق حرفه‌ای میدانیم و از آن میپرهیزیم. به‌ویژه همکاران تازه‌وارد را تا آشنایی کامل با قوانین و راه و روش کار راهنمایی میکنیم و اطلاعات مورد نیاز را در اختیار آنان قرار میدهیم.

106. حق انحصار دانش و تجربه نزد خود را نداریم و ضمن رفع نیاز یادگیری تمامیکارکنان زیردست، همیشه برای جانشینپروری (پرورش دادن نیروهای مناسب برای زمانی که بازنشسته شویم) برنامه داریم.

107. وقتی همکاران از طریق ایمیل یا سیستم پیام، داده یا مطالبی را برای یادگیری از ما میخواهند، در اختیارشان میگذاریم.

108. در موقعیتهای مناسب، اقدامات مثبت سازمان در خصوص مسئولیتهای اجتماعی مانند کمک به زلزلهزدگان، حوادث و ... را به همگان اعلام میکنیم.

109. از انتشار اخباری که مرجع و منبع آن مشخص نیست در فضای مجازی میپرهیزیم.

110. سخنگوی سازمان بهطور رسمی تعیین میشود و ما هیچگاه خودسرانه در چنین جایگاهی با رسانهها گفتوگو یا مکاتبه نمیکنیم.

111. در صورتیکه در فضای مجازی یا بهطور مکتوب شاهد جعل هویت سازمان

( سخنگفتن دیگران از جانب سازمان) باشیم، یا شاهد اخبار نادرستی درباره سازمان در رسانههای مجازی و مکتوب باشیم، در اسرع وقت به مسئولین روابط عمومی اطلاع میدهیم تا در صورت لزوم اخبار صحیح اطلاعرسانی شود.

## **آداب گفت وگویی رسمی و مشارکت در نشستها (جلسات، همایشها، هم اندیشیها و...)**

114. اجازه صحبت در مورد شخصیت افراد غایب در جلسه را نمیدهیم، اما گفتوگو درباره عملکرد آنان – بهشرطی که استدلال و نتایج گفتوگو به اطلاع خودشان نیز رسانده شود – مجاز است.

115. میدانیم که در جلسات و هنگام گفتوگویی جمعی که باید نظرات مخالف مطرح شوند، نظر مخالف حتماً باید شنیده شود و نظر جمع درباره آن بیان شود و میکوشیم مشوق ایده های تازه باشیم.

116. در جلسات هم‌اندیشی، میکوشیم با آمادگی قبلی (مطالعه و گردآوری داده درباره موضوع) شرکت و اظهار نظر کنیم یا اگر موضوعی مبهم بود سؤال بپرسیم.

117. بدون هماهنگی جلسهای را برگزار نمیکنیم، تلاش میکنیم جلسات با دستور جلسه برگزار شود و موضوع جلسه را بهطور دقیق به مدعین اعلام میکنیم.

118. همیشه پیش از جلسه، دستور جلسه را میخوانیم و اطلاعات و دادههای لازم را گردآوری میکنیم. از قبل درباره آنچه میخواهیم بگوییم یادداشتهایی آماده میکنیم.

119. بدون قلم و کاغذ به جلسه نمیآییم، تلفن همراه را خاموش میکنیم یا در حالت بیصدا قرار میدهیم و در جلسات فقط در چارچوب دستور جلسه و به خلاصهترین شکل صحبت میکنیم.

120. در قرارهای کاری همیشه سر وقت حاضر میشویم.

121. در صورت بروز مشکل غیر مترقبه، و احتمال غیبت در جلسه، عدم حضور را به مافوق خود و برگزارکنندگان اطلاع میدهیم.

122. در جلسات با تلفن همراه یا تبلت خود مشغول نمیشویم، به حالت غوز کرده یا ولوشده (لمداده) نمینشینیم و میکوشیم انرژی منفی خستگی خود را با رفتاری مانند خمیازه کشیدن به دیگران منتقل نکنیم.

123. اگر مسئول برگزاری جلسه یا همکار او در برگزاری جلسه باشیم، بهمحض باخبر شدن از لغو جلسه، به مدعین اطلاع میدهیم.

124. در مقام مدیر جلسه، قبل از شروع بحث، همکاران را معرفی میکنیم، دلیل حضور هریک را شرح داده و میگوییم که قرار است در این نشست چه

کمکی به بحث داشته باشند. اجازه می‌دهیم مدعوین با زمان برابر اظهارنظر کنند.

125. در جلسات و هر جایی دیگری اگر نام شخصی را متوجه نمی‌شویم، عذرخواهی کرده و مجدداً سؤال می‌کنیم، این کار بهتر از تلفظ اشتباه نام افراد است.

126. اگر از طرف خود، نماینده‌هایی به جلسه می‌فرستیم، باید با اختیارات کامل راهی جلسه شود (کاملاً نماینده ما باشد) و مسئولیت آنچه بگوید بر عهده‌ماست.

127. در جلسات در گوشی صحبت نمی‌کنیم و به جای آن مطلب خود را روی کاغذ نوشته و به طرف مقابل می‌رسانیم.

128. در جلسات هنگامیکه سؤالی می‌پرسیم به دقت و با برقراری ارتباط چشمی، به پاسخ گوش می‌دهیم. ارزیابی خود از سخنان طرف مقابل را تا پیش از منعقد شدن و کامل شدن کلام او آغاز نمی‌کنیم.

129. با رفت و آمد مکرر نظم جلسه را به هم نمی‌زنیم و بی دلیل جلسه را ترک نمی‌کنیم.

130. در حین جلسه، اگر شرایطی پیش آمد که مجبور به ترک جلسه شدیم، حتماً پس از پایان سخنان فرد متکلم، پوزش خواسته و جلسه را ترک می‌کنیم.

131. در صورت عدم امکان شرکت در جلسه، از قبل اعلام می‌کنیم. اگر حضور ما ضروری نباشد، در جلسه‌ای که برآورد می‌کنیم زود آن را ترک خواهیم کرد، وارد نمی‌شویم.

132. در هر گفتوگویی سازمانی (جلسه، هم‌اندیشی، گفت‌وگو با مدیر و همکار و ارباب رجوع) بلند و رسا سخن می‌گوییم و نظرات مخالف خود را با لحنی آرام و بدون تمسخر، جدل، پوزخند و عصبانیت بیان می‌کنیم. اگر متوجه

شدیم اشتباه کرده‌ایم میپذیریم، زیرا میدانیم که عقبنشینی از موضع قبلی نشانه ضعف نیست، نشانه یادگیری است.

133. در هر گفت وگویی سازمانی (جلسه، هم اندیشی، گفت وگو با مدیر و همکار و ارباب رجوع) به هیچوجه به صورت همزمان و در میان کلام یکدیگر صحبت نمیکنیم.

134. در مورد اموری که هیچ اطلاعی نداریم، اظهارنظر نمیکنیم، بلکه در زمان مناسب سؤال میپرسیم.

135. متعهدیم که جلسات در ساعت مقرر شروع شود و حتماً بعد از اتمام جلسه، صورتجلسه تنظیم شود.

136. تا حد امکان در پایان جلسه مواردی را که باید در صورتجلسه گنجانده شود (نتیجه جلسه)، یکبار با مدعوین مرور میکنیم تا در تدوین صورتجلسه نهایی اشتباهی نداشته باشیم.

137. پس از پایان جلسه، نوشته‌های روی تخته را پاک میکنیم.

138. ما در جلسات، نشستها، همایشها، و تمامی محافل رسمی بین المللی مجاز به استفاده از کراوات یا دستمال گردن یا پاپیون نیستیم.

139. آداب حضور در جلسات را در همایشها نیز رعایت میکنیم.

140. پیش از حضور در همایش، با توجه به عنوان و سرفصلهای همایش، فهرستی از پرسشهایی که مسائل مربوط به سازمان یا کار ما را دربرمیگیرد تهیه میکنیم و در طول همایش، در پی یافتن پاسخ خواهیم بود.

141. همیشه بعد از حضور در همایش، گزارش تهیه می کنیم و به مدیر خود ارائه میدهیم.

142. میدانیم که " همه چیز را همگان دانند" و هر کس ممکن است بر موضوعی اشراف نداشته باشد یا اشتباه تحلیل کند. "دانستن عیب نیست"،

بنابراین یکدیگر را بابت ندانستن تمسخر و تحقیر نمیکنیم و همیشه پرسشگر هستیم.

143. سابقه کاری فرد مقابل، سمت سازمانی او یا قدرتی که دارد، دلیل درستی قطعی آنچه میگوید نیست. به جای پذیرش کورکورانه نظرات او، میکوشیم ابتدا خودمان موضوع را بفهمیم و سپس محترمانه به رد یا قبول آن فکر کنیم.

144. ما به تمامی قوانین و مقررات سازمان پایبندیم، و حتی اگر قانون یا مقرراتی را ناقص و اشتباه بدانیم، آن را زیر پا نمیگذاریم، بلکه در چارچوب مقررات با نگارش یادداشتهای تحلیلی و انتقادی و مشارکت در جلسات و هم اندیشیها زمینه اصلاح آن را فراهم میکنیم. همواره نقض قوانین و مقررات را گزارش میکنیم.

## سلسله مراتب سازمانی

145. همیشه بر رعایت سلسله مراتب تأکید داریم و مسائل را با مدیر مستقیم خود در میان میگذاریم، نه مدیران واحدهای دیگر.

146. هنگام برخورد با افرادی که از لحاظ سلسله مراتب اداری در جایگاه بالاتری قرار دارند، ابتدا خود و واحد محل خدمت را معرفی میکنیم.

147. میدانیم که مقام رئیس یا مدیر، تنها در محیط کار رسمیت دارد، خارج از آنستوردهی و دستورپذیری آشکار و ضمنی پذیرفتنی نیست.

148. اگر متوجه شویم به سیستمها و اطلاعات فراتر از رسته شغلی خود دسترسی یافتهایم، به مقام بالادست اطلاع میدهیم.

## وظیفه مداری و آگاهی از وظایف شغلی

149. وظایف شغلی را با زمانبندی و اولویت بندی مناسب در زمان مقرر انجام میدهیم و فقط در صورتیکه انجام کارها در زمان مقرر امکانپذیر نباشد اضافهکار میمانیم.

150. غیبت از کار را به حداقل ممکن کاهش میدهیم.

151. نمیخواهیم در انجام وظایف شغلی روزمره خود، مانند یک ربات عمل کنیم، بنابراین درباره دلیل انجام این وظایف و نقش آن در تحقق اهداف سازمان میاندیشیم و تحقیق میکنیم.

152. ما برای استراحت، ناهار، نماز و بهطور کلی سایر فعالیتهایی که در محل کار مجاز به شمار میآید، بیش از یک ساعت وقت صرف نمیکنیم.

153. میکوشیم از ارتباط نوع کارمان با سایر واحدهای سازمان، و پیشینه و تجربیات مرتبط با کار خود نزد واحدهای دیگر اطلاعات کافی کسب کنیم تا از موازی کاریها و دوباره کاریها بپرهیزیم. همچنین میکوشیم کارهای مشترک بینواحدی را بهخوبی سازماندهی و هماهنگ کنیم.

154. حتی اگر اجباری از سوی مافوق ما در کار نباشد، میکوشیم وظایف خود را دقیق، بهموقع و باکیفیت انجام دهیم و دانش شغلی خود را ارتقا ببخشیم؛ در ابتدای روز کاری، فهرستی از کارهایی که باید همان روز پیگیری شوند یا به اتمام برسند تهیه میکنیم. در پایان روز عملکرد خود را ارزیابی میکنیم.

155. میدانیم که پذیرش خطای خویش و مسئولیت پذیری در قبال وظایف شغلی، به معنای هوشمندی و میل به پیشرفت است، خطای خود را میپذیریم و با مافوق یا همکار در میان میگذاریم.

## نوآوری

156. در مقام مدیر یا همکار، میکوشیم سهم خود را در اجرایی کردن ایده‌های نوآورانه و سازندهٔ دیگران ادا کنیم.

157. میدانیم که معمولاً انسان در مقابل ایده‌های تازه مقاومت میکند، زیرا با آن ایده‌ها آشنا نیست؛ همانطور که در حکمت ۳۶۱ نهج البلاغه آمده است: «أنّ الإنسان عدوٌّ ما يجهلُه»، یعنی انسان دشمن چیزی است که دربارهٔ آن نمیداند. بر این اساس مراقب هستیم که ایده‌های تازه و نوآوری‌ها را به تمسخر نگیریم.

158. همواره میکوشیم مسائل و راه‌حل‌ها را در حوزهٔ کاری خود بازنگری کنیم و از نو بیافرینیم.

159. گاه یک ابتکار کوچک مانند تغییر ترتیب بانه‌های خدمت‌دهی به ارباب‌رجوع، یا فهمیدن ایرادی در یکی از نرم‌افزارهای سازمان میتواند باعث بهبود فرایند خدمت‌دهی به ارباب رجوع شود. همواره میکوشیم در مقام پیشنهاددهنده یا مسئول بررسی و تصویب پیشنهادها، نقصها را کاهش و کارایی را افزایش دهیم.

160. ایده‌های نوآورانهٔ موفق محصول ایده‌های شکست‌خوردهٔ پیشین اند. ایده‌های شکست‌خوردهٔ همکاران را فراموش کرده و آنان را به پشتکار دعوت میکنیم.

## مسئولیت اجتماعی

161. خود را مکلف به حفاظت از محیط زیست میدانیم: به فضای سبز آسیب نمیزنیم، ته‌سیگار را در ظرف زباله میاندازیم، کاغذ باطله را پس از اطمینان از نبود اطلاعات محرمانه و رسمی در ظرف مخصوص بازیافت میاندازیم، و در مصرف انرژی (آب، برق، گاز و ...) صرفه‌جویی میکنیم.



162. ما از کاربرد تکنولوژی های دوستدار محیط زیست در سازمان تأمین اجتماعی حمایت میکنیم.

163. با استفاده از اتوماسیون اداری و اینترنت برای انجام کارها و برقراری ارتباطاتو کاهش استفاده از پرینت به حداقل، به سمت عدم استفاده از کاغذ حرکت میکنیم.

164. مراقبیم که حقوق هم محله ایها و همسایگان ساختمانی که در آن کار میکنیم رعایت شود، برای مثال به حق پارکینگ و عبور و مرور آنان احترام میگذاریم و از ایجاد آلودگی صوتی (به دلیلی مانند برگزاری مراسمها و همایشها) و آلودگی تصویری (به دلیلی مانند نصب تابلوها و تراکتهای بزرگ) میپرهیزیم.

### پرهیز از تبعیض

165. اگر در جشنها و مراسم، روزنامه ها و بیانیه ها، بلبوردها، تراکتهها و تابلوها و ... مسئول تولید، انتشار و پخش محتوا باشیم، مراقبیم که بیطرفی زبانی - قومیتی، جنسیتی، سنی، مذهبی، و ... رعایت شود.

166. ما همکاران به ویژه اقلیتهای مذهبی را مجبور به شرکت در مراسم مذهبی خود نمیکنیم و به عقاید مذهبی دیگران احترام میگذاریم.

167. به خود اجازه نمیدهیم که موارد زیر رفتار محترمانه، بیطرفانه و رسمی ما با همکار یا ارباب رجوع را متأثر سازد:

- جنسیت طرف مقابل؛ - سن او؛ - فقیر یا پولدار بودن و ناشناس یا مشهور بودن او؛ ملیت، قومیت، زبان و مذهب او؛ - جذابیت یا دافعه شخصی او؛ - باورهای سیاسی او؛ - سالم بودن یا مددجوی بودن او؛ - هرگونه آشنایی قبلی ما یا رابطه خویشاوندی ما با او؛- توصیه و سفارش شدن او از سوی آشنایان یا مراجع قدرت درون و برونسازمانی.

۱۶۸. به محض مشاهده هرگونه تبعیض آن را صادقانه با مدیر مافوق و در مراحل بعدی در چارچوب سلسله مراتب سازمانی مطرح میکنیم.

## هدایا و مبادله ها

169. با ارباب رجوع، مقامات سیاسی و اداری برونسازمانی و رؤسا و مدیران خود، و حتی همکاران خود هیچگاه هدیه گرانقیمت مبادله نمیکنیم، یعنی نه ارائه میدهیم، نه میپذیریم و نه خواستار آن میشویم.

170. تنها هدایای قابل مبادله، هدایای اسمی (بدون ارزش اقتصادی چشمگیر) هستند، مانند پروموشنها (سررسیدها، کیفها، لیوانها و خودکارهای تبلیغاتی). مبادله هدیه نقدی، کارت اعتباری و بلیطهای سفر یا رزرو اماکن تفریحی و سیاحتی - زیارتی را به هیچ عنوان مجاز نمیدانیم.

171. دو اصل بالا، برای خانواده و نزدیکان ما نیز صدق میکند، یعنی خانواده و نزدیکان ما اجازه دریافت موارد بالا را از ارباب رجوع، کارفرما، پیمانکار، و هر طرف قرارداد سازمان ندارند؛ آنان را در اینخصوص آگاه میکنیم.

172. در مقام تصمیم گیرنده درباره پذیرایی و هدایایی که در نشستها و همایشهای استانی و منطق های توسط سازمان به اعضای خود سازمان یا سازمانهای بیرونی ارائه میشود، پذیرایی را غیرتجملی و هدایا را ارزاقیمت و نمادین انتخاب میکنیم.

173. در صورت پیشنهاد هدیه از شخص پیشنهاددهنده برای سخاوتمندی وی تشکر و حتی از هدیه او تعریف میکنیم، اما میگوییم که سیاست سازمان به ما اجازه پذیرفتن هدیه را نمیدهد.

174. تبادل هدیه با همکاران، در خارج از محل کار و در قالب روابط غیررسمی، تنها در صورتی قابل پذیرش است که در قبال آن رابطه کاریمان تغییر نکند. یعنی هدیه گرفتن موجب نشود که در رابطه کاری اصل بیطرفی را زیر پا گذاشته و کدهای رفتاری را درباره هدیه دهنده رعایت نکنیم: مثلاً تخلف او را گزارش نکنیم، وظایف او را انجام دهیم، از اشتباه او انتقاد نکنیم، خدمتی غیرعادی برای او انجام دهیم و ...

175. تنها درآمد مجازي که در حین رابطهٔ استخدامی با سازمان نصیب ما میشود، باید همان باشد که در فیش حقوقی ما و سایر دریافت‌های قانونی (مزایای مستمر و غیرمستمر سازمانی) منعکس است؛ سایر کسب‌درآمدها را به هر شکل مجاز نمیدانیم.

176. در مأموریت‌های نظارتی و در مقام بازرس، هیچگونه هدیه و پذیرایی را از اعضای واحد مورد نظارت یا بازرسی و افراد مرتبط به آنها نمیپذیریم؛ چه هدیه و پذیرایی‌مذکور، در هنگام بازرسی/ نظارت رخ دهد و چه قبل و بعد از آن، چه برای خود ما ارائه شود و چه برای خانواده و نزدیکانمان.

177. در مأموریت‌های نظارتی و در مقام بازرس سازمان، میدانیم و متعهدیم که منافع شخصی ما یا آشنایان و نزدیکانمان، نباید مانع اجرای قوانین و مقررات شود.

178. اگر در مقام ارزیابی تجهیزات پزشکی یا هر کالا و خدمات دیگری، در قالب مدیر، بازرس، کارپرداز و ... به تور، همایش یا نمایشگاهی در داخل یا خارج از کشور دعوت شویم، نباید هیچگونه هدیه‌های را بپذیریم، همچنین فقط پذیرایی ساده (محل اقامت و غذا) قابل پذیرش است و حق پذیرش هیچگونه کالا و خدمات (تفریحی، سیاحتی و ...) لوکس را نداریم.

179. میدانیم که تغییر تصمیمات و اقدامات حرفه‌ای ما در تعامل با اعضا، کارکنان و مدیران سازمان‌های دولتی و حاکمیتی، به دلیل رد و بدلشدن وجه‌نقد، اعتبار، کالا و خدمات غیرمجاز است؛ نه در مقام ارائه‌دهنده و نه در مقام پذیرنده قرار نمیگیریم.

## تعارض منافع

180. میدانیم که فعالیت اقتصادی شخصی در محیط کار مجاز نیست؛ مانند بازاریابی، بازاریابی شبکه‌ای و ...

181. از هرنوع کسب و کار یا استخدام برون سازمانی که موجب شود بخشی از انرژی و زمان و توجهمان در محیط کار تلف شود (مانند داشتن شغل دوم و سوم و ... از قبیل عضویت در هیئتمدییره شرکتهای زیرمجموعه سازمان یا غیرسازمانی) و مانع انجام مؤثر مسئولیتهای کاریمان میشود، اجتناب میکنیم.

182. می دانیم که مدیران و اعضای هیئت مدیره نمیتوانند در سازمانهای دیگر پست مدیریتی به عهده گیرند (غیر از سازمانهای تابعه در شرایط کسب مجوز از هیئت امانا).

183. اگر در سازمانهای تابعه نیز سمتی داشتیم، میدانیم که سمت ما در سازمان تأمین اجتماعی نباید امکان تخصیص هیچ مزایایی به سمت ما در سازمان تابعه را داشته باشد و اگر داشت، هرگونه مزایایی که توسط ما برای خودمان تخصیص یابد، فساد است و مستلزم جریمه است.

184. آگاهیم و باور داریم که تصمیم گیری و یا تأثیرگذاری بر تصمیمی که به استخدام بستگان، نزدیکان و آشنایان و سفارش شدگان مراجع درون و برون سازمانی در سازمان منجر شود، ممنوع است.

## **مدیریت روابط با مراجع برون سازمانی؛ و امور سیاسی**

185. آگاهیم و باور داریم که هرگونه تبلیغ احزاب یا جریانهای سیاسی در محیط کار یا در اختیار گذاشتن منابع سازمان برای احزاب و جریانهای سیاسی، به هیچوجه مجاز نیست.

186. آگاهیم و باور داریم که مشارکتهای سیاسی کارکنان سازمان در انتخابات در محیط کار مجاز نیست؛ در خارج از محیط کار نیز با هویت سازمانی خود مجاز به مشارکت سیاسی (فعالیت در ستاد انتخاباتی، انجام تبلیغات و اسپانسرینگ مالی و کالایی و ...) نیستیم.

187. ما تحت هیچ شرایطی همکاران یا ارباب رجوع را برای انجام همکاری‌های سیاسی وادار نمیکنیم و یا تحت فشار نمیگذاریم.

188. آگاهیم و باور داریم که استفاده از منابع سازمان تأمین اجتماعی مانند زمان، اموال، پول نقد، تجهیزات، محتوای منتشرشونده توسط سازمان، یا برند سازمان برای فعالیتهای سیاسی به هیچوجه مجاز نیست.

189. اگر مدیر یا همکار درخواست کرد با استفاده از منابع سازمان مانند زمان، کامپیوتر، تلفن و غیره در امور سیاسی مشارکت کنیم، درخواست او را مؤدبانه رد میکنیم.

190. آگاهیم و باور داریم که هرگونه تغییر در فرایندهای استخدام، جابهجایی مرتبه شغلی (ارتقا، تنزل یا تغییر محل خدمت بدون تغییر درجه)، و تغییر در اولویت و کیفیت خدمتدهی (خدمت در شعبه، بیمارستان و هر جای دیگر)، نباید به دلیل فشار مراجع برونسازمانی یا مصالحه با آنان انجام شود؛ و یا وعده آن داده شود.

191. اگر توسط یک وکیل و یا هر فرد دیگر، راجع به دادخواهیهای قطعی و یا احتمالی علیه سازمان یا علیه ما بهعنوان یک کارمند، با ما تماس گرفته شد، ضمن اطلاع به مافوق، موضوع را به بخش حقوقی ارجاع میدهیم.

192. به تمام استعلام‌های قانونی در چارچوب زمانبندی مشخص و در قالب دستورالعمل سازمانی پاسخ میدهیم.

193. ما هرگز حق تغییر، تحریف، پنهان کردن و یا از بین بردن مدارکی را که از طرف دولت خواسته شده است، نداریم.





فصل دوم  
کدهای  
اختصاصی

## مدیر

1. هرگز اتاق بزرگ و تجهیزات گرانبه را لازم خدمت بهتر نمیدانیم.
2. ما خود را در قبال ایجاد فضایی مناسب برای اجرایی شدن کدهای رفتاری مسئول میدانیم.
3. هر روز سیستم اتوماسیون مکاتبات اداری را کنترل و به مکاتبات در اولین فرصت پاسخ میدهیم.
4. میدانیم که شایعه‌سازی، تخریب همکاران (مدیران دیگر و سایر کارکنان)، و غیبت پشتسر آنها شایسته و حرفه‌ای نیست؛ و اعتقاد داریم نباید از برخی کارکنان به عنوان خبرآور (مخبر) استفاده شود. خود از آن میپرهیزیم و اجازه چنین رفتاری را به همکاران زیر مجموعه خود نمیدهیم.
5. میکوشیم اختلاف بین مدیران را در فضایی که تنها مدیران مربوطه حضور داشته باشند، با رعایت آداب گفتوگویی ذکرشده در کدهای عمومی برطرف کنیم؛ نه در حضور کارکنان و ارباب‌رجوع و میهمانان سازمان.
6. کارکنان زیرمجموعه ما حق دارند از رویکرد و عملکرد ما انتقاد کنند. میدانیم که با جدی‌گرفتن و رسیدگی به انتقادات و پیشنهادهای آنان، توان مدیریتی خود را بهبود خواهیم بخشید و میدانیم که حق سخنگیری و انتقام‌گیری از کارکنان منتقد را نخواهیم داشت.



7. به زیردستان اختیارات متناسب برای تصمیمگیری میدهیم و تا حد امکان، مشارکتی تصمیمگیری میکنیم (و نه همواره دیکته تصمیمات از بالا).

8. ما حدود انتظارات از کارکنان را بهطور شفاف و صریح و به صورت ادواری با کارکنان در میان میگذاریم.

9. میکوشیم با محدودکردن دستورها به برنامههایی ازپیش تعیینشده، از تجمع کارها و درخواستهایی ناگهانی از کارکنان و ایجاد استرس کاری جلوگیری کنیم.

10. نقشها و وظایف زیرمجموعه را با توجه به شایستگیهای آنها عادلانه توزیع میکنیم؛ به گونه ای که افراد حجمکاری متعادلی داشته باشند.

11. ما هیچ موفقیت کاری را تنها به شخص خود نسبت نمیدهیم و با تقدیر و تمجید و ارزش قائلشدن برای کارکنان کوشا (به ویژه در حضور دیگر مدیران و کارکنان) روحیه جمعی کار را تقویت میکنیم.

12. ما به ایجاد موقعیت برابر استخدامی برای متقاضیان معتقد و پایبند هستیم و از هرگونه تبعیض و پارتی بازی در استخدام میپرهیزیم و در برابر فشارهای برون سازمانی یا دورن سازمانی برای استخدام افراد خاص ایستادگی میکنیم.

13. ما به صرف کارکردن در سازمان تأمین اجتماعی حقی را برای استخدام اقوام و خانواده خود در سازمان قائل نیستیم و به فرصت برابر استخدام برای همه احترام میگذاریم.

14. ما میدانیم که بازخورد به هنگام، منبع ارزشمند یادگیری است و همواره به عملکرد مثبت و منفی افراد بازخورد میدهیم.
15. ما به عنوان مافوق در ارتقای افراد معیارهای مشخصی مانند تحقق اهدافی که برایشان تعیین کرده‌ایم، شایستگی‌های همچون پیگیری و پشتکار، نتیجه‌گرایی و وظیفه‌مداری، همکاری درون‌واحدی و بین‌واحدی و ... را ملاک قرار میدهیم، نه تابعیت کورکورانه آنها، صمیمیت و آشنایی خودمان با آنها، سفارش‌شدن آنها و هرگونه تبعیض دیگری را.
16. عملکرد زیرمجموعه خود را منصفانه ارزیابی کرده و در جلسات خصوصی به‌خوبی آن را برای ارزیابی‌شونده ارائه میدهیم.
17. تا حد امکان به کارکنان و مدیران زیردست خود اختیارات لازم را تفویض میکنیم؛ میدانیم که پیش از این کار، باید وظایف را برای آنها روشن کرده باشیم و از قابلیت و شایستگی‌شان مطمئن باشیم.
18. ما میدانیم تفویض اختیار به معنای تفویض مسئولیت نیست و مسئولیت اقدامها و تصمیمهای نمایندگان ما و پذیرندگان اختیارات از ما، به عهده خودمان است.
19. حق انحصار دانش و تجربه نزد خود را نداریم و ضمن رفع نیاز یادگیری تمامی کارکنان زیردست، همیشه برای جانشین‌پروری (پرورش‌دادن نیروهای مناسب برای زمانی که بازنشسته شویم) برنامه داریم.
20. با اقداماتی مانند موافقت با آموزش، منتورینگ و ... فرصت یادگیری و رشد را برای کارکنان زیرمجموعه خود فراهم میکنیم.

21. ضمن حفظ رسمیت رابطه خود با کارکنان و برخورد محترمانه، آنقدر از آنان فاصله نمیگیریم که جرئت طرح مشکلات خود را نداشته باشند.
22. مسائل مدیریتی را که به کارکنان مربوط نیست، و مطرحکردنش با کارکنان ضرورت نداشته و فشار و استرس به آنها وارد میکند، با کارکنان مطرح نمیکنیم.
23. ما بهعنوان مافوق برای افراد، اهداف روشن، مشخص و قابل سنجش تعیین میکنیم و جز موارد اضطراری از آنها کار خارج از برنامه نمیخواهیم تا استرس کاری را کاهش داده و کیفیت فرایندها و خدمات را بهطور مستمر افزایش دهیم.
24. میکوشیم دلیل و ریشه بروز تخلف کارکنان را شناسایی کرده و با رفع آن از تکرار تخلف توسط سایر کارکنان جلوگیری کنیم.
25. به عنوان مدیر، در جلسات دوره‌ای با کارشناسان شرکت میکنیم تا آنها ضمن آشنایی با تعاملات درون جلسات از نیازمندی‌های کارها و وظایف محوله درک بهتری داشته باشند.
26. ما نوآوری‌ها و ابتکارات کارکنان را در ارزیابی عملکرد آنها در نظر میگیریم و در صورتیکه به شکل شفاهی، کتبی یا عملی از ایده، متن، مقاله و ... تولیدشده‌شان استفاده کنیم، حتماً از صاحب اثر یاد کرده و نام و سمت او را ذکر میکنیم.
27. همیشه بر اساس تجزیه و تحلیل دقیق اطلاعات و پس از اخذ نظرات کارشناسی افراد مرتبط، اقدام به اخذ تصمیم میکنیم.
28. به کارکنان اجازه اظهار نظر درباره رویه‌ها و دستورالعملها را میدهیم و از نظرات مفید آنها استفاده میکنیم.

29. گزارش‌های دریافتی کارکنان را به‌دقت و به‌طور کامل مطالعه کرده، دربارهٔ نقاط قوت و ضعف آن با گزارش‌دهنده گفت‌وگو میکنیم.
30. ما در واگذاری اختیارات به کارکنان هم‌تراز، تبعیض قائل نیستیم و اختیارات را متناسب با تواناییها واگذار میکنیم.
31. میکوشیم به عنوان مدیر از عدم گردش اطلاعات و داده‌های مفید کاری میان کارکنان جلوگیری کنیم و آنان را به همکاری و همفکری و به‌اشتراک‌گذاشتن دانش و تجربه تشویق کنیم.
32. میکوشیم اجرای قوانین و مقررات سازمان تحت تأثیر هیچ‌یک از موارد زیر قرار نگیرد:
- فشارهای برون‌سازمانی از مراجع دولتی و حاکمیتی - توصیه‌ها و سفارش‌های درون و برون‌سازمانی - روابط و منافع شخصی - انواع تبعیض (جنسیتی، مذهبی، قومی-زبانی، هم‌شهری‌گرایی، باندگرایی، خویشاوندسالاری و ...)
33. با مدیران دیگر همکاری مینکنیم و میکوشیم از اهداف و برنامه‌های واحد آنان آگاه باشیم و اطلاعات لازم را به اشتراک بگذاریم تا از این طریق موازی‌کاری و مغایرت تصمیمها و اقدامات را به حداقل برسانیم.
34. میدانیم که در تدوین و صدور دستورالعملها، اخذ نظرات کارشناسان مجموعهٔ خود و هماهنگی با واحدهای مرتبط ( به‌ویژه واحدهای صف) به خطای کمتر و اعتبار مدیریتی بیشتر برای ما و کارایی بهتر سازمان منجر خواهد شد.

35. ما مدیران در صورت نیاز از بین زیر مجموعه خود، افرادی را به‌عنوان رابط بین واحدی منصوب می‌کنیم تا اطلاعات مرتبط از واحدهای دیگر را در اختیار ما قرار دهند و به این ترتیب مانع اقدامات متضاد یا تکراری شود.
36. متعهدیم که گزارش عملکرد مورد تأیید ما باید واقعگرا، شفاف و عاری از تحریف و پنهانکاری باشد.
37. در ارائه گزارشهایی که به امضای ما می‌رسد، از تک تک کارکنانی که در تهیه و تدوین آن نقش داشتند قدردانی می‌کنیم.
38. در تنظیم گزارشها و ارائه آن، نکات کاربردی را که برای تصمیم‌گیری‌ها مهم هستند، ذکر می‌کنیم و به جای کمیت گزارش به کیفیت آن توجه می‌کنیم.
39. با ارسال به موقع گزارشها به تصمیم‌گیری بهینه و دقیق کمک می‌کنیم.
40. با ارائه اطلاعات دقیق درباره هزینه‌های واقعی، به تنظیم بودجه دقیق و مناسب کمک می‌کنیم.
41. در اختصاص بودجه به واحدها، عدالت و انصاف را رعایت می‌کنیم.
42. در مصرف بودجه تخصیص یافته به واحد خود صرفه‌جویی می‌کنیم.
43. در بودجه‌بندی به‌جای رقابت بین واحدی به اهداف کلان و نقش واحد در تحقق آن توجه می‌کنیم.

44. ماهمیشه علل شکایات از خدمات و فرایندها را ریشه یابی میکنیم و راهکارهایی برای رفع آنها مییابیم.

45. به عنوان مدیر هر واحدی که با ارباب رجوع سروکار دارد، حقوق قانونی ارباب رجوع و بخشنامه ها و دستورالعملها را به بیان ساده و به طور شماتیک در قالب تابلوها، تراکتها و بروشورها در فضای قابل رؤیتی در محل کار نصب میکنیم.

46. حق نداریم همکاران زیرمجموعه (کارکنان، رانندگان، خدماتیها، نگهبانها و ...) رامأمور انجام امور شخصی زندگیمان (مانند خرید و ...) کنیم؛ حتی در صورت رضایت آنان.

## متصدي خدمات عمومي

1. همواره از پوشش رسمی تعیی نشده توسط سازمان استفاده و آراستگی و نظافت شخصی را رعایت میکنیم. همچنین، از عطر خوشبو و ملایم استفاده میکنیم.

2. آبدارخانه را همواره پاکیزه و منظم نگه میداریم. بدینمنظور جز مراقبت روزانه، بهطور هفتگی تمامی آن را نظافت و مرتب میکنیم.

3. ما، کارکنان خدمات، متعهد هستیم همواره کارت سلامت و بهداشت ایمنی را در آبدارخانه و در معرض دید عموم قرار دهیم و الزامات و استانداردهای مرتبط با بهداشت و ایمنی محیط زیست را در همهٔ امور روزانه رعایت کنیم.

پیش از سایر همکاران در محل کار حاضر شده و کدهای ۴ تا ۷۴ را انجام میدهیم:

4. چای و ملزومات صبحانه را در صورت نیاز آماده مینماییم.

5. دمای اتاق های واحد خود را تنظیم میکنیم و به گردگیری و نظافت صبحگاهی اتاقها میپردازیم.
6. از تمیز و آماده به کار بودن اتاقها، سالن اجتماعات و جلسات و سرویسهای بهداشتی، اطمینان حاصل میکنیم.
7. برنامه کاری روز بعدی را از کارکنان میپرسیم تا در صورت برگزاری جلسات و ... آمادگی لازم را داشته باشیم.
8. همیشه با لبخند، گشاده رویی و احترام با همکاران، میهمانان و ارباب رجوع رفتار میکنیم.
9. با ارباب رجوع و مهمانان وارد گفتوگوی شخصی و دوستانه نمیشویم.
10. هیچگاه به ارباب رجوع درباره کار و مشکلی که دارد راهنمایی و مشاوره تخصصی نمیدهیم و بدینمنظور آنان را به کارشناسان مربوطه هدایت میکنیم. تنها راهنمایی ما میتواند دادن نشانی اتاقها، بخشها، ساختمانها و مانند آن باشد.
11. می دانیم که نمیتوانیم از ارباب رجوع، مهمانان و مدعوین جلسات، درخواست شخصی داشته باشیم.
12. مرسولات بین واحدی را به موقع به مقصد میرسانیم؛ میدانیم که در مسیر راه نیز اگر از ساختمانهای سازمان خارج شدیم، همچنان مستخدم سازمان و در حال کاریم و باید رفتاری شایسته با شهروندان داشته باشیم.
13. میدانیم که نباید هیچکدام از سخنان بیان شده کارکنان سازمان در اتاق کار یا جلسات را نزد هیچکس بازگویی کنیم؛ حتی

- نزد مقامات بالارده سازمانی یا خانواده و دوستان صمیمی خود که به رازداري یا حسن نیت آنان مطمئنیم.
14. همواره از کنجکاوي در مستندات روي ميز همکاران خودداري میکنیم: هیچ متن یا سندی را نمیخوانیم، عکسو کپی نمیگیریم و از محل خود خارج نمیکنیم.
15. میدانیم که حق ورود (log in) به کامپیوتر یا لپتاپ همکاران را نداریم و حتی اگر بر حسب تصادف رمز ورود را میدانستیم، به همکار اطلاع میدهیم تا تغییرش دهد.
16. از تجسس درباره امور شخصی همکاران (مانند سن، سال تولد، شماره تلفن همراه، ایمیل، محل سکونت، و ...) میپرهیزیم.
17. هیچ پذیرایی و هدیه اي (نقدی یا غیرنقدی) از ارباب رجوع و میهمانان نمیپذیریم و محترمانه رد میکنیم.
18. به منظور حفظ سلامت همه کارکنان ، خود را به ضدفونی کردن هفتگی همه ظروف پذیرایی متعهد میدانیم.
19. ما همواره موجودي اقلام مصرفی آبدارخانه ( خوراکیها، شویندهها و ...) را بررسی و یک هفته پیش از اتمام موجودي، درخواست خرید را به واحد مربوطه اعلام میکنیم.
20. همیشه هنگام ورود به اتاقها ابتدا در میزنیم و اگر نیاز باشد منتظر پاسخ و اجازه ورود میمانیم، حتی اگر در باز یا نیمهباز باشد.
21. میدانیم که باید مکالمه شخصی با تلفن همراه فقط در زمان استراحت انجام شود و در مواقع ضروري تماس را در مکانی که تمرکز همکاران را به هم نزنند، انجام میدهیم.



22. هرگز در محل کار با صدای بلند با تلفن صحبت نمیکنیم و تمام کدهای عمومی در خصوص استفاده از تلفن همراه را رعایت میکنیم.

23. از مشاخره با همکاران میپرهیزیم و اختلافهای پیشآمده را بر اساس کدهای عمومی حل میکنیم.

24. میدانیم که حق استفاده شخصی از امکانات و اقلام محل کار را نداریم؛ برای نمونه نمیتوانیم اقلام مصرفی آبدارخانه را از سازمان خارج کنیم یا فراتر از مقررات مصرف، در اختیار دیگران بگذاریم.

25. کارهایی که در چارچوب شرحوظایف شغلی به ما محول میشود را بدون استثنا و با خوشرویی انجام میدهیم.

26. میدانیم که برخورد ما با دیگران و دیگران با ما، باید محترمانه باشد؛ اگر با رفتار غیرمحترمانه کارکنان سازمان، میهمانان و اربابرجوع روبهرو شویم، در آن لحظه با خویشتنداری از مشاخره میپرهیزیم و بعداً اعتراض خود را در چارچوب ضوابط به مدیران اعلام میکنیم.

27. اگر حادثه غیرمترقبهای رخ دهد (مانند خرابی تأسیسات)، ابتدا به مدیر اطلاع میدهیم؛ تنها در صورتیکه اجازه و تخصص مداخله داشته باشیم، خود برای تعمیر و رفع مشکل اقدام میکنیم.

کدهای اختصاصی: متصدی خدمات عمومی

28. در پایان وقت اداری، بستن فلکه وسایل گازسوز آشپزخانه، جداکردن وسایلبرقی غیرضرور از پریز (مانند چایساز) و خاموشکردن لامپها و وسایل گرمایشی/سرمایشی و ... را فراموش نمیکنیم.

29. در پایان وقت اداری از قفل بودن درهای اتاقها مطمئن میشویم.

30. ضمن همکاری با همکاران تدارکات، برای پذیرایی از خوراکیهایی استفاده میکنیم که مصرف آن به سر و صدا منجر نشود (برای نمونه از کیکهایی که پوشش نایلونی دارند استفاده نمیکنیم)

31. تا حد امکان، از سطلهای تفکیک زباله استفاده میکنیم.

32. از پخششدن یا تلنبارشدن زبالههای سازمان در کوچه/خیابان ساختمان محل خدمت خود جلوگیری میکنیم و در صورت لزوم برای تسریع جمعآوری زبالهها، در اینباره با مدیران سازمان و ارگانهای خدمات شهری هماهنگی لازم را انجام میدهیم.

33. در صورتیکه در بیمارستانها، درمانگاهها و ... کار میکنیم، در گردآوری، تفکیک و بسته بندی زباله ها به پروتکل های بهداشتی مربوطه پایبندی کامل داریم.

34. پیش از ورود مدعوین به محل جلسه، از تعداد مدعوین اطمینان حاصل میکنیم و مطمئن میشویم که برای تمامی آنها صندلی و ظروف پذیرایی تمیز و یکشکل آماده باشد.

35. هرگز با لباسی که برای نظافت استفاده میکنیم، وارد اتاق برای پذیرایی نمیشویم.

36. زمانیکه برای پذیرایی وارد میشویم به مهمانان سلام کرده و با آرامش و خوشرویی به پذیرایی میپردازیم.

37. به محل پذیرایی و خدمتدهی، تلفن همراه نخواهیم آورد، در صورت همراهبودن حتماً آن را در حالت بی صدا قرار میدهیم.

38. در صورت امکان، پیش از حضور مدعوینی که برای صرف غذا می‌آیند، تمامی اقلام پذیرایی را می‌چینیم و از رفت‌وآمد بیمورد خودداری می‌کنیم.

39. در میانه و آخر صرف غذای مدعوین، به محل پذیرایی مراجعه و کم و کاستی احتمالی را رفع می‌کنیم.

40. در حین پذیرایی‌ها مراقبیم که ظروف و اشیاء را بدون سروصدا جابه‌جا کنیم.

41. هنگام خروج، در راه آرامی می‌بندیم و از محکم‌بستن یا به هم‌زدن در می‌پرهیزیم؛ تنها در صورتیکه از ما خواسته باشند در را باز می‌گذاریم.

42. جز در مواردی که در حال خدمتدهی (نظافت، پذیرایی و ...) هستیم، در اتاق کارکنان نمی‌مانیم.

از نحوه چیدمان ظروف برای پذیرایی آگاهی کامل داریم:

43. لیوانها و نوشیدنیها را در سمت راست بشقاب مهمانان می‌گذاریم. نی نوشیدنی نیز کنار لیوان، بطری یا قوطی گذاشته میشود.

44. نان را در سمت چپ بشقاب می‌گذاریم.

45. بشقاب غذا را دقیقاً روبه‌روی صندلی مهمان روی میز می‌گذاریم.

46. قاشق و چاقو را در سمت راست بشقاب و چنگال را در سمت چپ بشقاب می‌گذاریم.

47. دستمال کاغذی را به گونه‌های روی میز قرار می‌دهیم که تمامی مدعوین بدون زحمت به آن دسترسی داشته باشند.

## نگهبان

1. همیشه کمی قبل از شروع شیف‌ت خود به محل کار میرسیم و وسایل و ملزومات نگهبانی را از همکاران شیف‌ت قبل تحویل میگیریم.
2. همواره از لباس فرم مخصوص استفاده کرده و کدهای عمومی مربوط به پوشش، نظافت و آراستگی را رعایت میکنیم.
3. در سلام کردن، از همکاران و ارباب رجوع پیشی میگیریم و با گشاده رویی و احترام برخورد میکنیم.  
**می‌دانیم که مسئولیت ورود و خروج افراد و وسایل بر عهده ماست:**
4. از ورود هماهنگ نشده و غیرمجاز به سازمان جلوگیری میکنیم؛
5. بدون رؤیت برگه خروج دارای امضای مسئولان ذی‌ربط، اجازه خروج هر گونه کالا، اموال و اشیاء مربوط به سازمان را (بهم‌منظور جابه‌جایی، تعمیر، استفاده در مکان دیگر و ...) نخواهیم داد؛
6. موارد مشکوک را گزارش میکنیم.
7. میکوشیم با پرسوجو و کسب تجربه، از پرسشهای رایج مراجعان و پاسخ آن آگاه باشیم و اگر به دلیل گستردگی واحد محل خدمت، حافظ‌همان یاری نکنند، همیشه نشانی و شماره تماس واحدهایی که مجازیم ارباب رجوع را به آنجا هدایت کنیم در دسترس نگه میداریم.
8. اگر ارباب رجوع کهنسال یا توانجو باشد و نتواند نشانی واحد مربوطه را بیابد، در صورت امکان او را همراهی میکنیم.

9. در صورت نیاز به همراهی مراجعان، میکوشیم جلوتر از آنان حرکت نکنیم و با آنها وارد هیچگونه گفتوگوی شخصی یا غیرضروری نشویم.

10. هماهنگیهای لازم برای ورود مهمانان یا مراجعان را در کمترین زمان ممکن انجام میدهیم.

11. اخذ کارت شناسایی و صدور برگه ملاقات را با سرعت و دقت انجام میدهیم و به گونهای عمل نمیکنیم که این خدمت بیاهمیت به نظر آید:

با بیتفاوتی کار نمیکنیم، - به پرسشها، با نگاه به چهره مراجع، محترمانه پاسخ میگوییم، - در حین خدمتدهی، با دیگران، تلفنهمراه و... گفتوگو نمیکنیم، - مدارک مراجع را روی میز خود یا داخل کتو یا روی پیشخوان پرتاب/رها نمیکنیم و ...

12. هنگام مراجعه اربابرجوع، در صورتیکه مشغول صحبت با تلفن باشیم از وی عذرخواهی کرده و مکالمه ضروری را کوتاه و مکالمه غیرضروری را قطع میکنیم.

13. میدانیم که در ساعات کار نباید به امور شخصی خود (تماشای تلویزیون، کار با تلفن، کار با موبایل و تبلت و ...) پردازیم، مگر اینکه هیچ مراجع یا کاری نداشته باشیم؛ در آن صورت نیز حق استفاده از منابع سازمان (خط تلفن و اینترنت) را برای امور شخصی خود نداریم.

14. در صورتیکه فرد مورد نظر اربابرجوع در محل کار خود حضور ندارد، با احترام از وی میخواهیم که در مکان مخصوص مراجعان منتظر بماند و یا با هماهنگی واحد مربوطه او را به کارشناس یا فرد

مرتبط دیگری در آن حوزه که در سازمان حضور دارد، معرفی میکنیم.

15. در تحویل بسته های مراجعان حتماً عنوان و مشخصات مرتبط را ثبت میکنیم.

16. در صورتیکه از ما درخواست شد بستهای را به واحد/ فردی ارسالکنیم، حتماً قبل از قبول آن با مافوق هماهنگ میکنیم و به واحد/ فرد مورد نظر اطلاع میدهیم.

17. در حضور مراجعان، هرگز دربارهٔ مسائل سازمانی با همکاران صحبت نمیکنیم و حل اختلافات شخصی و کاری با همکاران را بر اساس کدهای عمومی مربوطه انجام میدهیم.

18. در حضور مراجعان از گفت وگویی صمیمی و شوخی با همکاران میپرهیزیم.

19. در حضور مراجعان غذا نمیخوریم و سعی میکنیم با هماهنگی همکارمان در جای دیگری غذای خود را صرف کنیم.

20. اشیاء و اقلام گمشده و بهجامانده را که مییابیم یا به ما تحویل داده میشود، به مافوق تحویل میدهیم و حق استفادهٔ شخصی از آن را — هر قدر هم که کم ارزش به نظر برسد — نداریم.

21. همواره از آماده به کار بودن تجهیزات اطفای حریق و موجودی کیت کمکهای اولیه اطمینان حاصل میکنیم و در صورت وجود نقص، به مافوق اطلاع میدهیم.

22. از ساعت دوازده نیمهشب به بعد بهنوبت استراحت میکنیم، به گونه ای که در هر لحظه حداقل یک نفر هشیار حضور داشته باشد.

23. در پایان روز کاری از خروج تمامی همکاران ( بهاستثنای موارد خاص و هماهنگ شده) و قفلشدن درهای ورودی طبقات اطمینان حاصل میکنیم.
24. در پایان شیفت کاری تمامی وسایل و ملزومات در اختیار را صحیح و سالم تحویل شیفت بعدی میدهیم.

## راننده

1. هر روز و به صورت دوره‌ای خودرویی در اختیار را از نظر مواد و قطعات مصرفی (آب، روغن، روغن موتور و ترمز، استیک، بنزین، روغن موتور و فیلترهای مربوطه، آب شیشه شور و ...) واریسی میکنیم، بهمحض تمامشدن آنها، به تعویض یا پرکردنشان اقدام و از سلامت خودرو اطمینان حاصل میکنیم.
2. خودرویی در اختیار را تمیز و پاکیزه نگه میداریم و بهموقع به کارواش برده و یا به موقع دستمال میکشیم.
3. از خودرو به نحو احسن حفظ و نگهداری میکنیم و از آن استفاده شخصی نمیکنیم.
4. هنگام رانندگی و استفاده از خودرو کمال دقت را خواهیم داشت تا خودرو آسیبی نبیند و اصول رانندگی کماستهلاك را رعایت میکنیم.
5. حتماً قبل از سوارشدن مسافراز میزان سوخت اطمینان حاصل میکنیم تا در میان مسیر مجبور به رفتن به پمپ بنزین نشویم.
6. حتماً حداقل پانزده دقیقه قبل از سوار شدن مسافر، سیستم تهویه (بخاری یا کولر) را روشن میکنیم و از دمای مناسب اتومبیل اطمینان حاصل میکنیم.

7. هرگز هنگام رانندگی سیگار نمیکشیم و خوراکی مصرف نمیکنیم.
8. به همه نکات ایمنی رانندگی اشراف داشته و آنها را رعایت میکنیم (استفاده از کمربند، تلفن همراه، سرعت مجاز و ...).
9. حضور مسئولاندر خودروی ما مجوزی برای عدم رعایت قوانین ومقررات راهنمایی و رانندگی و بیاحتیاطی به ما نمیدهد.
10. در صورت شنیدن صدای آژیر خودروهای اورژانس یا آتشنشانی تمام تلاش خود را برای بازکردن مسیر آنها خواهیم کرد.
11. پس از پایان روز کاری خودروی در اختیار را تمیز و بینقص تحویل سازمان میدهیم.
12. هرگز نباید تحت تأثیر الکل، مواد مخدر، داروی غیرمجاز یا هر ماده دیگری که توانایی ما برای انجام کار را مختل میکند و یا امنیت دیگران را به خطر میاندازد، به محل کار برویم؛ حتی اگر آن را خارج از زمان کار و بیرون از محیط کار مصرف کرده باشیم.
13. ما از کدهای پوششی سازمان آگاهی کامل داریم و همواره پوشش مناسب و در شأن سازمان (مطابق کدهای پوششی) را رعایت میکنیم.
14. برای انجام بهینه وظایفمان به تمام مسیرها آشنایی کامل داریم و میتوانیم از نرم افزارهای مسیریابی به درستی استفاده کنیم.
15. به عنوان عضوی از خانواده دانشکده، هنگام رانندگی در خیابان، به گونه ای رفتار میکنیم که نحوه رانندگی ما الگویی برای دیگران باشد.



16. همواره از برنامه به روز و دقیق ایاب و ذهاب مدیران یا همکارانی که مسئول انتقال ایشان هستیم، آگاهی داریم.
17. همواره در رسیدن به مبدأ وقتشناس هستیم و حتماً پنج دقیقه قبل از زمان مقرر و ترجیحاً پیش از مسافر در آنجا حضور داریم.
18. پس از رسیدن به مبدأ، تا حد امکان از ماشین پیاده می‌شویم و منتظر مسافرمان می‌مانیم.
19. به محض دیدن مسافر به او می‌گوییم: «سلام، وقت بخیر» و در صورتیکه اولین برخوردمان بود، خود را معرفی می‌کنیم.
20. در صورتیکه مسافر چمدان یا هر نوع بسته‌ای داشت با احترام آن را از او گرفته و در جای مناسب در خودرو قرار می‌دهیم.
21. در هنگام سوار/ پیاده شدن مسافر، در را برای او باز می‌کنیم و پس از سوار/ پیاده شدن، در را می‌بندیم.
22. هرگز برای دست دادن به مسافر پیشقدم نمی‌شویم و در صورتیکه مسافر پیشقدم شد، هنگام دست دادن، دست طرف مقابل را بیشتر و یا کمتر از حد متعارف فشار نمی‌دهیم، اگر دست ما خیس است، به هیچوجه با دست خیس و یا مچ دست، دست نمی‌دهیم، کافی است عذرخواهی کنیم و احترام بگذاریم.
23. هرگز با مسافر وارد گفتوگو نمی‌شویم و در صورتیکه از ما سؤال شد محترمانه و در حد پاسخ به همان سؤال، صحبت می‌کنیم.
24. هرگز درباره سایر همکاران و مسائل و مشکلات شخصی با مسافران صحبت نمی‌کنیم.
25. هرگز بدون اجازه مسافر، رادیو یا ضبط صوت روشن نمی‌کنیم.

26. در صورت اجازه مسافر، هنگام استفاده از ضبط ماشین، صدای آن را به میزان مناسب تنظیم میکنیم، به طوری که نه باعث حواسپرتی ما و نه باعث ایجاد مزاحمت برای مسافران گردد.
27. هرگز در حضور مسافر تلفن غیرکاری را پاسخ نمیدهیم و در شرایط خاص و ضروری، جواب تلفن را خیلی کوتاه در کمتر از یک دقیقه میدهیم.
28. ما همیشه محرم اسرار همکاران هستیم و از گفت و شنودهای خبری، مطلبی را به بیرون نشر نمیدهیم.
29. از مکانهایی که به آنها رفت و آمد میشود تا حد امکان به افراد غیرمسئول اطلاع نمیدهیم.
30. در صورتیکه وسایل مسافرمان در اتومبیل جا ماند، در اولین فرصت به مسئول ذی ربط اطلاع میدهیم و هرگز به صورت شخصی با او تماس نمیگیریم.
31. در پارکینگ/محل پارک، به حقوق همکاران احترام میگذاریم و در محل مشخص خودروی آنها پارک نمیکنیم.
32. در پارکینگ بیجهت یا برای صداکردن یا خداحافظی کردن از بوق استفاده نمیکنیم.
33. هنگام خروج از پارکینگ در مواقعی که آبگرفتگی وجود دارد به آرامی حرکت میکنیم، چراکه ممکن است آب روی عابران یا همکاران پیاده پاشیده شود.
34. اگر در پارکینگ اتومبیلمان با اتومبیلی در حال توقف برخورد کرد و به خراش منجر شد به مسئول پارکینگ اطلاع میدهیم تا

صاحب اتومبیل را به ما معرفی کند و شخصاً از او عذرخواهی و خسارت را جبران میکنیم.

35. در پارکینگ و خیابان از زدن بوقهای پشتسرهم برای جلب نظر دیگران خودداری میکنیم.

36. در پارکینگ صدای موسیقی/ رادیو را، به گونه ای که برای افراد خارج اتومبیل آزاردهنده باشد، بلند نمیکنیم.

37. در پارکینگ خودرو را رو به خروجی پارک میکنیم تا هنگام حادثه بتوانیم سریع خارج شویم.