

اخلاق اداری: بایدها (معروف‌ها) و نبایدها (منکرهای) اداری

اخلاق اداری به چگونگی کار کردن در اداره می‌پردازد. 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 می‌توان بایدها و نبایدهای اداری و چگونگی کار کردن در اداره تبیین نمود. اخلاق اداری مطلوب زمانی به وجود می‌آید 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 می‌شود. در نظام اداری آنچه در راس مناسبات 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 ارباب‌رجوع باشند، یک نظام اداری مبتنی بر اخلاق ظهور خواهد کرد. اگرچه ارائه کار خوب برای نظام‌های خدمات‌رسانی 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 آموزه‌های دینی ماست. امر به معروف در اندیشه اسلامی و دینی جایگاه ویژه‌ای دارد و مدیران می‌بایست 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 بی‌اعتنایی نسبت به تذکر و ارشاد دیگران آغاز نقطه انحرافی انسان‌هاست. گاهی اوقات عدم شناخت معروف و منکر موجب می‌شود در اذهان عمومی، معروف منکر و منکر معروف تلقی شود و در نهایت به کم رنگ شدن این فرهنگ مقدس ختم می‌شود. 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 مانوس و در گام بعدی با حقیقت مطلب آشنا شود؛ چرا که امر به معروف و نهی از منکر همان دعوت به نیکی‌ها و پرهیز از زشتی‌هاست 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 ارباب‌رجوع:

بایدها:

۱. تکریم ارباب‌رجوع و حفظ حرمت و شخصیت آنان
۲. خوش‌رویی و خوش‌برخوردی در مواجهه با ارباب‌رجوع
۳. پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری در قبال کار ارباب‌رجوع
۴. توجیه قانونی، عقلی و منطقی عدم انجام خواسته‌های نامربوط ارباب‌رجوع
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 اربابرجوع
۱۲. درست و به موقع انجام دادن کارهای مردم
۱۳. داشتن سعه صدر و تمایل مثبت در برخورد با اربابرجوع
۱۴. گوش دادن اثربخش به خواسته‌ها و ارائه اطلاعات و راهنمایی لازم و کافی اربابرجوع

نبایدها:

۱. تبعیض نژادی، قومی، خویشاوندی، مذهبی و جنسی در ارائه خدمت به اربابرجوع
۲. تجسس در امورات شخصی اربابرجوع
۳. اخاذی، رشوه‌خواری و اخذ وجه بیش از تعرفه‌های مقرر در قانون
۴. تاثیر و قبول توصیه و سفارش در ارائه خدمات اربابرجوع
۵. منت گذاشتن و چشم‌داشت از بابت انجام امورات مراجعین
۶. ترک محل کار در اوقات موظفی اداری بدون دلیل و اجازه
۷. افشای اسرار و اطلاعات محرمانه اربابرجوع
۸. داشتن کبر و غرور در برخورد با اربابرجوع
۹. کاغذ بازی‌های آزار دهنده و امروز و فردا کردن کار اربابرجوع

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 مدیر با کارمند:

بایدها:

۱. به کارگیری نیروهای متعهد، متخصص و شایسته در بخش‌های 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. برنامه‌ریزی برای گسترش روحیه ابتکار، خلاقیت و نوآوری کارکنان
۱۱. تقدیر از نیروهای مبتکر، خلاق، فعال و وظیفه‌شناس 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. پیش‌داوری و قضاوت یک‌طرفه نسبت به پرسنل
۳. استبداد، تکبر، تحقیر و استهزا تبعیض، بی احترامی و خشونت در برخورد با زیردستان
۴. انتصاب ناشایسته اقوام، نزدیکان و دوستان فاقد صلاحیت
۵. عدم نظارت مسئولین بر واحدهای تحت نظر خود
۶. وعده‌های پوچ و غیر قابل انجام به کارکنان
۷. کتمان اطلاعات مورد نیاز شغلی کارکنان
۸. نتیجه تلاش و کار زیردستان را به خود نسبت دادن
۹. به کارگیری کارکنان مجموعه تحت مدیریت جهت انجام امور شخصی و غیراداری

د. در ارتباط و رفتار کارمند با مدیر:

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 بیت‌المال و جلوگیری از ریخت و پاش و دوری از اسراف
۶. افزایش بهره‌وری، 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. شفاف‌سازی و مستندسازی 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 پذیرایی‌های پرخرج برای حفظ موقعیت شخصی
۳. برگزاری جلسات زاید و بی فایده و سفرهای پرهزینه و بی‌مورد داخلی و خارجی
۴. سهل‌انگاری در وظایف اداری و کم‌فروشی و کم‌کاری
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 به‌کارگیری اموال حتی در جهت مصارف اداره
۹. سهل‌انگاری در حفظ امکانات دولتی، بدبین کردن مردم به نظام و انقلاب اسلامی
۱۰. اسراف در برگزاری جشنواره‌ها و هزینه‌های جانبی سنگین (انواع پذیرایی‌ها)
۱۱. اختلاس، جعل، خیانت در امانت و عدم وفای به عهد
۱۲. مکالمه زیاد و طولانی و بی‌مورد با تلفن اداره
۱۳. افشای اطلاعات موجود در دستگاه
۱۴. استعمال دخانیات و داشتن اعتیاد
۱۵. بی‌انگیزگی، تنبلی، بی‌عفتی و بدپوششی