



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

دبیرخانه دفتر بازرسی

شماره ثبت: ۱۰۳۹۴۳

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۲۳

شماره: ۱۵۲۸۱

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۲۳

ساعت: ۱۳:۲۵

پست: دارد



باسمه تعالی

مدیران بازرسی و مدیریت عملکرد یا عناوین مشابه دستگاه‌های اجرایی

موضوع: راهنمای نحوه‌ی اجرای بند ۱ ماده ۵ نظام‌نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی

بسلام و احترام؛

همانطور که مستحضر هستید؛ در بند ۱ ماده ۵ نظام‌نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی (مصوبه شماره ۳۰۲۵۵۰ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری) در خصوص تعیین استانداردهای رفتاری، گفتاری و ظاهری آمده است:

دستگاه‌های اجرایی مشمول مصوبه، موظفند به منظور نهادینه‌سازی نمادها و جنبه‌های ظاهری فرهنگ سازمانی اقدامات زیر را انجام دهند:

۱- تعیین استانداردهای رفتاری، گفتاری و ظاهری برای تمامی مشاغل، به‌ویژه مشاغلی که مستقیم با مراجعه‌کنندگان/ شهروندان در ارتباط هستند؛ از قبیل: نگهبان، متصدیان باجه‌های ارائه خدمات، مسئولین دفاتر، مسئولان روابط عمومی و مدیران در سطوح مختلف.

تبصره- استانداردهای فوق با در نظر گرفتن مفاد تصویب‌نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸، موضوع حقوق شهروندی در نظام اداری (به ویژه مواد ۳، ۷ و ۱۱)، ماده (۴) آیین‌نامه اجرایی مواد (۸۴)، (۸۶)، (۸۷)، (۹۰)، (۹۱) و (۹۲) قانون مدیریت خدمات کشوری به شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳ تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸، طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری به شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط تاریخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ و سایر قوانین و مقررات مرتبط، توسط دستگاه‌های اجرایی تنظیم و عملیاتی می‌شود. ضروری است یک نسخه از استانداردها، برای جمع‌بندی تجارب، تهیه گزارش و انتشار عمومی به سازمان [اداری و استخدامی کشور] ارسال شود.»

در راستای اجرای موثرتر این بند مجموعه استانداردهای رفتاری، گفتاری و ظاهری عمومی که لازم است تمامی کارکنان نظام اداری آنها را رعایت کنند به پیوست ضمیمه است. با ابلاغ استانداردهای پیوست، دستگاه‌های اجرایی موظفند در چارچوب نظام‌نامه فوق‌الذکر منحصرأ، استانداردهای رفتاری، گفتاری و ظاهری برای مشاغل اختصاصی دستگاه متبوع خود را تدوین و عملیاتی کنند.

فتاح آقازاده

مدیر کل دفتر عالی فرهنگ سازمانی و

سلامت اداری



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره: ۱۵۲۸۱

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۲۲

ساعت: ۱۳:۲۵

پست: دارد