



سازمان بهزیستی کشور
اداره کل بهزیستی استان زنجان

کتابچه استانداردهای رفتاری ، گفتاری و پوشش کارکنان بهزیستی استان زنجان



آنچه کارمندان در راستای قانون گرایی باید بدانند

کارکنان باید در مقابل درخواستهای خلاف
قانون مقاومت کنند

کارکنان باید از دخالت دادن علایق و
نظرات شخصی در کارهای اداری
خودداری کنند

کارکنان باید از دریافت هرگونه هدیه به هر
شکل و تحت هر عنوان در همه سطوح و در
شئون مختلف اداری اجتناب کنند

کارکنان باید قوانین، آیین نامه ها و
دستورالعملهای مرتبط با حوزه ی کاری خود
را به طور کامل مطالعه و درک کنند

آشنایی قبلی یا رابطه خویشاوندی، نوتیه و
سفارش شدن از سوی آشنایان یا مراجع نباید
در ارائه خدمت به ارباب رجوع تاثیر داشته
باشد

کارکنان باید موارد نظم قانون توسط
همکاران یا مدیران را به مراجع دیصلاح
گزارش دهند



سازمان بهداشت و آموزش پزشکی
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

آنچه کارمندان در راستای صداقت باید بدانند

کارکنان نباید گزارش اداری خلاف
واقع ارائه دهند

01

02

کارکنان نباید مرخصی خود را در سامانه حضور
غیاب، تحت عنوان مأموریت اداری ثبت کنند

کارکنان باید از پنهانکاری یا ارائه اطلاعات
نادرست خودداری کنند

03





بهزیستی زنجان
سازمان توانمندسازی

کارکنان
باید از بَیج سازمانی
و لباسی فرم سازمان
در جلسات رسمی
استفاده کنند

**آنچه کارمندان
در راستای
تعلق سازمانی
باید بدانند**

کارکنان
نباید نزد ارباب
رجوع از سازمان (مسائل
) و مشکلات کاری
گله کنند

کارکنان
باید در صورت مشاهده
اخبار نادرست در مورد
سازمان در فضای مجازی
و رسانه ها در اسرع وقت
به مسئولین روابط
عمومی اطلاع
دهند

کارکنان باید
از تخریب چهره
سازمان، مدیران، و
همکاران نزد ارباب
رجوع خودداری
کنند





وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی

آنچه کارمندان در راستای پاسخگویی باید بدانند

کارکنان
باید در صورت بروز اشتباه
فورا نسبت به اصلاح
آن اقدام کنند

کارکنان
باید هنگام وجود مشکلات سازمانی که منجر
به اختلال در ارائه خدمات میشود، همراه با
اقدام، برای جبران از مراجعین
عذرخواهی کنند



کارکنان
نباید تماس های تلفنی ارباب رجوع
را بدون پاسخ بگذرانند



در صورت عدم حضور در محل کار، باید برای
انجام امور مراجعان جایگزین تعیین شود



در صورت نیاز ارباب رجوع، کارکنان نباید
محل کار را تا پایان ارائه خدمت
موردنظر رها کنند





سازمان بهداشت و آموزش پزشکی
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

آنچه کارمندان در راستای انجام وظایف به نحو احسن باید بدانند



کارکنان باید وظایف خود را با کاملترین اطلاعات و کمترین خطا انجام دهند



کارکنان باید نامه های اداری را مطابق برنامه تعیین شده در اتوماسیون اداری انجام دهند



کارکنان باید وظایف خود را در زمان تعیین شده یا حتی زودتر انجام دهند



کارکنان باید وظایف خود را مطابق استانداردهای زمانی تعیین شده در سازمان خود انجام دهند



zanjan.behzisti.ir

سازمان بهداشت و آموزش پزشکی استان زنجان

«جهت آگاهی و همکاری بیشتر، در تماس باشید»



سازمان بهزیستی زنجان
اداره کل بهزیستی زنجان





وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

آنچه کارمندان در راستای استانداردهای گفتاری باید بدانند





آنچه کارمندان در راستای

استانداردهای ظاهری باید بدانند

04

کارکنان باید همواره به سادگی و نداشتن آرایش های
زنده در محیط کار توجه کنند

05

کارمندان اداری باید به استانداردهای
ایمنی در پوشش (تعیین شده توسط سازمان) پایبند باشند

06

مطلوب است کارکنان با کفشهای تمیز و لباس های
اتو کشیده در محل کار حاضر شوند

07

کارکنان نباید در محیط کار (جز در مکان وضو
گرفتن) جوراب های خود را در بیاورند

08

کارمندان اداری باید در فصل های
گرم، لباسهای مناسب و خشک و در
فصل های سرد، لباسهای گرم و مناسب
پوشند

01

کارکنان باید همواره نظافت و اصول بهداشت شخصی
و آراستگی ظاهر را رعایت کنند

02

کارکنان نباید از البسهایی استفاده کنند که با
ارزشهای سازمانی و نظام اداری کشور در تضاد باشد

03

کارکنان باید از لباس های مناسب با رستمیت محل
کار استفاده کنند، به گونه ای که آقایان از پوشیدن
لباسهای غیر رسمی (مانند شلوار جین، تیشرت آستین
کوتاه و نظایر آن) و بانوان از پوشیدن مانتو غیر اداری
و روسری خودداری نمایند





سازمان بهداشتی و
آموزش پزشکی ایران

**آنچه کارمندان
در راستای تکریم
شهروندان و ارباب
رجوع
باید بدانند**

**کارکنان
باید مدارک و مراحل
لازم را به طور کامل و
واضح برای شهروندان
توضیح دهند**

**کارکنان
باید با تواضع و احترام
با ارباب رجوع
برخورد کنند**

**کارکنان
باید در ارائه
خدمات به ارباب رجوع
نوبت را رعایت کنند**

**کارکنان نباید در هنگام مراجعه ارباب
رجوع به مکالمه شخصی با تلفن
همراه بپردازند**

**کارکنان باید در ابتدای ملاقات، خود
را به مراجعین معرفی (نام و سمت
سازمانی) کنند**

**در صورت نارضایتی و عصبانیت ارباب رجوع
کارکنان باید بدون تنش و با احترام و آرامش
برخورد کنند**

**کارکنان نباید در مورد موضوعاتی که اطلاعی
ندارند، اطلاعات غیر واقعی به ارباب رجوع ارائه
کنند یا ایشان را به واحدهای غیر مرتبط ارجاع
دهند**





وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
سازمان نظام پزشکی

کارکنان باید
از انجام امور شخصی
مانند خرید، امور اداری و...
در ساعات اداری پرهیز کنند

کارکنان
نباید در محیط کار فعالیت
اقتصادی شخصی (مانند فعالیت
در بورس، بازاریابی، بازاریابی
شبکه های و...) انجام دهند

**آنچه کارمندان
در راستای
وجدان کاری
باید بدانند**

کارکنان باید از ماندن
بی مورد در ساعات غیر اداری
بدون کار، صرفاً برای دریافت
اضافه کاری اجتناب کنند

کارکنان باید
دانش و اطلاعات تخصصی
خود را با همکاران جدید
الاستخدام به اشتراک
گذارند