



مشور رفتار و بر خورد با ارباب رجوع و همکاران

- 1- مردم و شهروندان به عنوان ذی حق برای نظام اداری هستند. تلاش نمایم با ایجاد ارتباط مناسب و ارائه خدمت بهتر، تصویری مثبت از دستگاه اجرایی و نظام اداری در ذهن آنان ایجاد کنیم.
- 2- به مراجع کنندگان به صورت عادلانه و در چارچوب قوانین، مقررات و ضوابط خدمت ارائه دهیم.
- 3- در محدوده وظایف شغلی، اطلاعات و راهنماییهای لازم و مناسب به ارباب رجوع ارائه و در زمینه خدمات، شفاف سازی صورت دهیم.
- 4- خواسته های قانونی ارباب رجوع را در چارچوب وظایف خود با صحت، دقت و سرعت و بدون تشریفات زائد اداری و تحمیل هزینه اضافی به وی ارائه دهیم.
- 5- به ارباب رجوع احترام گذاشته و در استقبال و صحبت با آنان کشاده و باشیم.
- 6- به نظرات، پیشنهادها و بازخورد های شهروندان و مراجع کنندگان به عنوان منبعی گران بها برای بهبود عملکرد نگاه کرده و باید منطقی به آنها توجه کنیم.
- 7- به نظم و آراستگی شخصی و محل کار خود توجه کنیم.
- 8- سعی کنیم تا فرهنگ تکریم ارباب رجوع، پاسخگویی و کره کشی از مشکلات مردم و مراجعان به یک ارزش حاکم در نظام اداری تبدیل شود.
- 9- روحیه کار جمعی را در خود تقویت کرده و در انجام فعالیتهای گروهی مشارکت جو و مشارکت پذیر باشیم.
- 10- روحیه قدردانی از دیگران را در خود تقویت کرده و سعی نمایم که این امر را در بین همکاران اشاعه دهیم.
- 11- دانش، تجربه و توانمندیهای خود را با سه صدر در اختیار همکاران قرار داده و در ارتقاء توانمندیهای آنان کوشا باشیم.
- 12- تا حد ممکن در حل مشکلات شغلی همکاران تلاش نمایم و از تجسس در زندگی خصوصی آنان پرهیز نمایم.