



منشور حقوق شهروندی در نظام اداری

ماده ۵ - حق مصون بودن از تبعیض در نظامها ،

فرایندها و تصمیمات اداری

- ۱- دستگاههای اجرایی باید فرایندها و رویه مشخص و اعلام شده ای برای ارائه خدمات خود داشته باشند و آن را به طور یکسان نسبت به همه مراجعین رعایت کنند.
- ۲- مدیران و کارکنان دستگاههای اجرایی باید تصمیمات و اقدامات خود را مستند به قوانین و مقررات مربوط انجام دهند و از هر گونه تبعیض یا اعمال سلیقه در اجرای قوانین و مقررات اجتناب نمایند.
- ۳- کارکنان دستگاههای اجرایی در همه سطوح باید در اعمال صلاحیتها و اختیارات اداری خود نظیر احراز صلاحیتها ، جذب نیرو ، صدور مجوزها و نظایر آن بدون تبعیض عمل کنند.

ماده ۶ - حق دسترسی آسان و سریع به خدمات

اداری

- ۱- مردم حق دارند شخصاً و یا از طریق نماینده قانونی خود به خدمات دستگاههای اجرایی ، دسترسی آسان و سریع داشته باشند.
 - ۲- دستگاههای اجرایی باید نهایت تلاش خود را بکارگیرند تا دسترسی مردم به خدمات آنها به طریق غیر حضوری و یا استفاده از خدمات دولت الکترونیک و بطور کلی ابزارها و فناوری های نوین انجام گیرد. تضمین کیفیت این دسترسی از نظر سرعت ، امنیت و پایین بودن هزینه با دستگاه مربوط خواهد بود.
 - ۳- چنانچه دریافت خدمات از دستگاه اجرایی ، مستلزم مراجعه حضوری باشد باید نکات زیر رعایت شوند:
- الف- تجمیع فرایندهای اداری مربوط به هر خدمت در یک مکان.**
- ب- نصب تابلو های راهنما در اطراف ، ورودی و داخل ساختمان اداری.**
- ۴- دستگاههای اجرایی موظفند بر اساس نوع فعالیت و خدمات ، فرمهای مرتبط را تهیه و به سهولت در اختیار مراجعه کنندگان قرار دهند.

پنج قورباغه در یک برکه زندگی می کردند ، یک قورباغه تصمیم گرفت بپرد سؤال : چه تعداد قورباغه باقی می ماند؟ جواب : پنج عدد! چرا؟



چون تصمیم گرفتن، انجام دادن نیست .

نکته : تفاوت برنده با بازنده در عمل و بی عملی است هرگاه کسی طرحی را ارائه کند ، می بیند که ده نفری قبل از او به این طرح فکر کرده اند، اما فقط به آن فکر کرده اند.

زیرا اختلاف بزرگی بین تصمیم گرفتن و انجام دادن است.....



**سخت کار نکنید!
هوشمندانه کار کنید....**

شرکتی که استراتژی ندارد مایل به انجام هر گونه کار و فعالیتی است.



جمع بندی و نتیجه گیری خلاصه کتاب قورباغه را قورت بده :

- ۱- هدفها و تصمیم هایتان را مشخص کننده: دقیقاً تصمیم بگیرید که چه میخواهید. روشن بودن در این مورد یک شرط اساسی است. پیش از شروع کار ، هدفها و تصمیم هایتان را بنویسید.
- ۲- برنامه ریزی کنید: برنامه هایتان را روی کاغذ بیاورید. به ازای هر دقیقه ای که صرف برنامه ریزی میکنید، به هنگام اجرای آن پنج تا شش دقیقه در وقت خود صرفه جویی خواهید کرد.
- ۳- پیامد کارها را در نظر داشته باشید: ۸۰ درصد از دستاوردهایتان نتیجه ۲۰ درصد از فعالیت شماست. همواره تلاش خود را روی این ۲۰ درصد متمرکز کنید.
- ۴- روش الف ب پ ت ث را مدام به کار بگیرید: قبل از شروع لیستی از کارهایتان تهیه کنید و سپس آنها را از نظر ارزش و ضرورت اولویت بندی کنید تا مطمئن شوید که همیشه در حال انجام مهم ترین کارهایتان هستید.
- ۵- پیش از شروع ، مقدمات کار را کاملاً فراهم کنید:
 - آمادگی تمام و کمال قبل از شروع کار مانع عملکرد ضعیف میشود.
 - همیشه یک شاگرد باقی بمانید.
 - هر چه در ارتباط با کارهای ضروری و مهم تان دانش بیشتری به دست آورید، می توانید سریعتر شروع کنید و زودتر به اتمام برسانید.
- ۶- استعداد های منحصر به فرد خود را تقویت کنید: دقیقاً مشخص کنید چه کاری است که در حال حاضر خیلی خوب انجام میدهید یا در آینده میتوانید خیلی خوب انجام دهید. سپس تمام توان خود را در انجام آن بکار گیرید.
- ۷- محدودیتهای اصلی خود را مشخص کنید: محدودیتهای و یا عوامل بازدارنده درونی و بیرونی خود را مشخص کنید ، عواملی که سرعت شما را در دستیابی به مهم ترین هدفها یتان تعیین میکنند. سپس تمرکزتان را به از بین بردن این محدودیتهای معطوف کنید.
- ۸- کار را به قطعات کوچکتر تقسیم کنید. کارهای بزرگ و پیچیده را به قطعات کوچکتر تقسیم کنید و سپس هر بار یک قسمت از کار را شروع کنید و به اتمام برسانید.
- ۹- هر بار یک کار مهم انجام دهید: کارهای ضرورتان را دقیقاً مشخص کنید . سریعاً کار را شروع کنید و بدون توقف تا اتمام ۱۰۰ درصد کار پیش بروید . این رمز واقعی افزایش کارایی و بهره وری فردی است. اراده کنید که هر روز این اصول را تمرین کنید تا جزیی از عاداتهای شما شوند. با ایجاد این عاداتها ، مدیریت فردی و تبدیل آنها به بخشی از ویژگیهای شخصیت خود ، آینده تان را تضمین کنید.

”فقط کافی است این کار را بکنید : و قورباغه را قورت بدهید!