

منشور حقوق شهروندی در نظام اداری

ماده ۴ - حق برخورداری از اعمال بیطرفانه

قوانین و مقررات

۱- بخشنامه ها ، دستورالعملها و مکاتبات اداری در دستگاههای اجرایی ، باید به گونه ای تنظیم و ابلاغ شوند که برای مردم ساده ، شفاف و قابل دسترس بوده و از هر گونه تبعیض در ابلاغ و اجرای بخشنامه ها ، شیوه نامه ها ، تصمیمات و دستورات اداری نسبت به مردم اجتناب شود. بدیهی است رفتار متفاوت حمایتی که بر مبنای معلولیت ، سالمندی یا سایر وضعیت های نوعاً قابل توجه صورت میگیرد ، تبعیض محسوب نمیشود.

۲- دستگاههای اجرایی مجاز به مطالبه مدارک یا اطلاعاتی ، اضافه بر آنچه در قوانین و مقررات پیش بینی شده از مراجعین نیستند و نباید هزینه ای بیش از آنچه در قوانین و مقررات تصریح گردیده دریافت کنند. در مواردی که مطابق مقررات باید هزینه ای دریافت شود ، مراتب با ذکر مستند قانونی به مراجعین اعلام گردد.

۳- دستگاههای اجرایی باید وظایف خود را در مدت زمان تعیین شده در قانون یا مقررات مصوب انجام دهند و چنانچه در قانون و مقررات مربوطه زمان معین نشده باشد، زمان مناسب برای هر یک از خدمات را تعیین و از قبل به مراجعین اطلاع رسانی کنند.

۴- دستگاههای اجرایی باید دانش و مهارت تخصصی لازم و همچنین رعایت انضباط اداری و حقوق شهروندی مرتبط با وظایف و اختیارات را به همه کارکنان خود آموزش دهند.

۵- مدیران و مراجع اداری باید تصمیمات خود را بر اساس ادله معتبر اتخاذ کرده و استدلال ها و استنادهای قانونی مورد استفاده در اعلام تصمیم خود را بیان کنند.

۶- مراجع اداری و مدیران دستگاههای اجرایی باید قابل تجدید نظر بودن تصمیمات خود ، مرجع ، مهلت و نتیجه تجدید نظر را در تصمیمات خود اعلام کنند.

۷- پذیرش هر گونه درخواست حضوری خدمات اداری از سوی مردم توسط مدیران و کارکنان دستگاههای اجرایی ، صرفاً در محیط و ساعات اداری قابل پذیرش است . از پذیرش درخواستها در خارج از محیط اداری خودداری گردد.

داستان کوتاه مدیریتی (همه انسانها قدرت

انتقاد دارند ولی جرأت اصلاح نه)

فردی چندین سال شاگرد نقاش بزرگی بود و تمامی فنون و هنر نقاشی را آموخت. روزی استاد به او گفت: تو دیگر به حد کمال خود رسیده یی دیگر من چیزی ندارم که به تو بیاموزم. شاگرد فکری به سرش رسید، یک نقاشی فوق العاده کشید و آنرا در میدان شهر قرار داد مقدار رنگ و قلمی در کنار آن گذاشت. از رهگذران خواهش کرد هرجایی عیبی دیدید یک علامت x بگذارید. شام که برگشت دید تمام تابلو علامت خورده است بسیار ناراحت و افسرده به استاد خود مراجعه کرد. استاد گفت: میتوانی عین همان نقاشی را برایم بکشی؟ شاگرد نیز چنان کرد و استاد آن نقاشی را در همان میدان قرار داد ولی این بار رنگ و قلم را گذاشت و متنی که در کنار تابلو قرار داد این بود "اگر جایی از نقاشی عیبی دارد با این رنگ و قلم اصلاح بفرمائید" شام برگشتند و دیدند تابلو دست نخورده است، استاد به شاگرد گفت:

"همه انسانها قدرت انتقاد دارند ولی جرأت اصلاح نه"



سخت کار نکنید!

هوشمندانه کار کنید...

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

سازمانهای یادگیرنده چه ویژگیهایی دارند

سازمانهای یادگیرنده معمولا فرصتهایی را برای اعمال مسئولیت به وجود می‌آورند. از تجربه‌ها می‌آموزند، ریسک می‌پذیرند و از نتایج حاصله و درسهای آموخته شده احساس رضایت می‌کنند. از این رو سازمانهای یادگیرنده سازمانهای مطلوبی هستند. در سازمان یادگیرنده یادگیری، نیاز همیشگی کارکنان آن محسوب می‌شود و علاوه بر تاکید به آموختن، به چگونه آموختن و جذب و توزیع دانش نو به خلق و تولید اطلاعات و دانش جدید و مورد نیاز نیز پرداخته می‌شود. بعدها تمامی این دانشها در رفتار و عملکردهای آنها هویدا خواهد شد.

ویژگیهای ایجاد سازمان یادگیرنده

در برنامه‌ریزی برای ایجاد یک سازمان یادگیرنده حتما رسیدن به موفقیت مورد نظر مهم است. از این رو برای تبدیل یک سازمان به یادگیرنده داشتن ویژگیهای زیر مهم و ضروری است.

• شناخت هدف

برای هر اقدامی شناخت هدف نخستین گام است. برای ایجاد یک سازمان یادگیرنده نیز شناخت هدف پیش از هر چیزی مهم است. در یک سازمان هدف دقیقا آن موضوعی است که تمام افراد در هر سطحی در مورد آن اتفاق نظر دارند و مدیر موظف است از این موضوع اطمینان حاصل کند.

• **رهبر اندیشمند:** در هر گروه یا سازمانی رهبر نقش مهمی در موفقیت آن دارد. از این رو در سازمانهای یادگیرنده نبودن یک رهبر متعهد، خردمند و تحول‌آفرین آن سازمان را از آنچه مورد توافق همگان است دور می‌کند. از آنجا که سازمان یادگیرنده سازمانی است دانش آفرین و خلاق، بنابراین رهبر باید به گونه‌ای عمل کند که خلاقیت درون سازمان ایجاد شود.

• **کارکنان خلاق و یادگیرنده:** همان طور که پیشتر گفته شد سازمانهای یادگیرنده نیازمند کارمندان و مدیران یادگیرنده هستند. باید در این سازمانها همه افراد به تواناییهای واقف بوده و آنها را بهبود ببخشند.

• **دادن اختیار و آموزش به کارکنان:** در سازمانهای یادگیرنده به افراد احترام گذاشته، اختیار داده شده و اعتماد می‌شود. در این سازمانها فضایی برای پیشرفت افراد ایجاد کرده و با توجه به استعداد و تواناییها برای یادگیری به آنها آموزش داده می‌شود. سازمانهای یادگیرنده هزینه زیادی برای آموزش انجام می‌دهند. آموزش کارکنان برای درک نوع فعالیتهای و دادن اختیار به آنها برای تصمیم‌گیری باعث می‌شود افراد سازمان نوعی حس مالکیت نسبت به سازمانی که در آن کار می‌کنند داشته باشند. از این رو مسئولیت فرد در برابر سازمان افزایش یافته و از نظر عواطف و احساسات در وضعیتی قرار دارد. که برای تامین هدفها از هیچ کوششی دریغ نکرده و با هر مشکلی مواجه شوند.

• **استفاده از علم و تجربه:** سازمان یادگیرنده ترکیبی از علم و تجربه را استفاده می‌کنند تا تصمیمهای بهتری بگیرد. استفاده از دانش در تصمیم‌گیریهای سازمانی سرعت، دقت و هزینه‌های کمتری برای سازمان دارد. همچنین به کارگیری تجربه تصمیمات را واقع بینانه و هماهنگ با محیطهای مؤثر بر سازمان می‌کند. در سازمانهای یادگیرنده علم و تجربه برای یادگیری لازم است؛ از تجربه در به کارگیری یافته‌های گذشته استفاده می‌شود. در این سازمانها افراد به کمک دانش و تخصص خود گزینه‌های موفق را برای آینده برآورد کرده و با بهره‌گیری از تجربه به تصمیمی منطقی و خردمندانه دست می‌یابند.

• **استفاده از الگوی پویانده:** سازمانها برای رسیدن به هدف در مسیر موفقیت لازم است الگوهای ذهنی واقع بینانه‌ای داشته، آنها را به روز کرده و بکوشند پویایی و انعطاف آنها حفظ شود.