

آشنایی با قوانین و مقررات اداری

بازنگری: زمستان ۱۴۰۱
امور اداری مرکز بهداشت استان قم

۱. قانون مدیریت خدمات کشوری مصوب سال ۱۳۸۶
۲. قانون کار، رفاه و تأمین اجتماعی
۳. آیین نامه اعضای غیرهیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی مصوب سال ۱۳۹۱
۴. دستورالعمل واگذاری خدمات سلامت ابلاغ ۱۳۹۲ وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی کشور

نکات مباحث قانونی که در خصوص پرسنل صدق می کند در دو حوزه می توان بررسی کرد:

* قوانین مربوط به رابطه پرسنل با پیمانکار و صاحبان شرکت

* قوانین مربوط به نحوه ارائه خدمات در محیط ها و مراکز سلامت جامعه

ماده ۲۲- موسسه مجاز است امور تصدی های خود را با رعایت اصول بیست و نهم و سی ام قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران در قالب دستورالعمل مصوب به بخش تعاونی، خصوصی (حقیقی و حقوقی) نهادها و موسسات عمومی غیردولتی تعیین صلاحیت شده از سوی مراجع قانونی و ذیربط بر اساس دستورالعمل پیشنهادی کارگروه کاهش تصدی ستاد وزارت متبوع و تصویب هیأت امانت واگذاری نماید. (آیین نامه)

ماده ۲۳: اعضای غیرهیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی آیین نامه نیروی انسانی بخش های غیردولتی که بر اساس مفاد این آیین نامه، تمام یا قسمتی از وظایف و تصدی امور محوله را عهده دار می گردند، تحت پوشش کارفرمای غیردولتی هستند و موسسه هیچ گونه تعهد و یا مسئولیتی در قبال این افراد ندارد. کارفرمایان این افراد موظفند با آنان مطابق قانون کار و تأمین اجتماعی و سایر قوانین و مقررات اداری مربوطه رفتار نمایند و پاسخگوی مقامات و مراجع ذی صلاح در این رابطه خواهند بود.

* تعاریف کلی

۱. کارگر: کسی است که به هر عنوان در مقابل دریافت حق السعی اعم از مزد، حقوق، سهم سود و سایر مزایا به درخواست کارفرما کار می کند.
۲. کارفرما: شخصی است حقیقی یا حقوقی که کارگر به درخواست و به حساب او در مقابل دریافت حق السعی کار می کند.
۳. کارگاه: محلی است که کارگر به درخواست کارفرما یا نماینده او در آنجا کار می کند از قبیل موسسات صنعتی، خدماتی و تجاری و ...
۴. قرارداد: عبارت است از قرارداد کتبی یا شفاهی که به موجب آن کارگر در قبال حق السعی کاری را برای مدت موقت یا غیرموقت برای کارفرما انجام می دهد.
۵. حق السعی: کلیه دریافت های قانونی که کارگر اعتبار قرارداد کار اعم از مزد یا حقوق، کمک هزینه عائله مندی، هزینه مسکن، خواربار، ایاب و ذهاب برای مزایای نقدی، پاداش افزایش تولید و ... دریافت می نماید را حق السعی می نامند.

برای صحت قراردادکار در زمان بستن عقد قرارداد رعایت شرایط ذیل الزامی است.

۱. مشروعیت مورد قرارداد

۲. معین بودن موضوع قرارداد

۳. عدم ممنوعیت قانونی و شرعی طرفین قرارداد

قراردادکار علاوه بر مشخصات طرفین باید حاوی مواد ذیل باشد:

* الف- نوع کار یا حرفه یا وظیفه ای که کارگر باید به آن اشتغال یابد.

* ب- حقوق یا مزد مبنا و ؟ آن

* ج- ساعات کار، تعطیلات و مرخصی ها

* د- محل انجام کار

* ه- تاریخ انعقاد قرارداد

* و- مدت قرارداد چنانچه برای مدت معین باشد.

ماده ۲۶- (دستورالعمل واگذار) طرف قرارداد موظف به تأمین و بکارگیری نیروی انسانی با هماهنگی موسسه دولتی و با رعایت ضوابط و دستورالعمل های وزارت متبوع و وزارت کار و امور اجتماعی می باشد.

* افراد به کارگرفته شده در واحدها و فعالیت های واگذار شده باید دارای صلاحیت عمومی، فنی، حرفه ای، اجتماعی و توانمندی های لازم باشند و این موضوع با توجه به تخصص ها و نوع فعالیت ها بایستی در قرارداد واگذاری منظور گردد. مسئولیت هر گونه خسارت وارده به موسسه دولتی که ناشی از عدم آشنایی کارشناس در واحدهای واگذار شده باشد به عهده طرف قرارداد است.

* صلاحیت های تخصصی و اجتماعی لازم جهت انجام فعالیت در موسسات واگذار شده:

۱. اعتقاد به دین مبین اسلام یا یکی از ادیان شناخته شده در قانون اساسی
۲. التزام به قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران
۳. عدم سوء پیشینه کیفری از مراجع ذیصلاح
۴. سلامت جسمی و روانی و توانایی برای انجام کار (انجام آزمایشات بدو خدمت)
۵. ارائه گواهی عدم اعتیاد به دخانیات و مواد مخدر از مراجع ذیصلاح
۶. انجام خدمت دوره ضرورت یا معافیت قانونی برای مردان
۷. دارا بودن مدرک تحصیلی دانشگاهی از دانشگاه و موسسات آموزشی عالی معتبر (شرایط احراز شغل)
۸. دارا بودن گواهی تعهد خدمات قانونی (پزشکان و پیراپزشکان) یا معافیت آن
۹. داشتن حداقل سن ۲۰ سال تمام و حداکثر ۴۰ سال و برای دارندگان مدرک تحصیلی دکتری و بالاتر ۴۵ سال
۱۰. داشتن تابعیت ایرانی (در غیر این صورت مشمول قوانین به کارگیری اتباع خارجی می گردد)

* ساعت کار کارمندان موسسه ۴۴ ساعت در هفته می باشد تنظیم ساعت کاری یا شیفت های موظف کارمندان به عهده موسسه می باشد.

* تمامی کارمندان موسسه موظفند در ساعت تعیین شده به انجام وظایف مربوطه بپردازند و در صورتی که در مواقع ضروری، خارج از وقت اداری مقرر و یا ایام تعطیل به خدمات آنان نیاز باشد، بر اساس اعلام نیاز موسسه، مکلف به انجام وظایف محوله در محل کار یا خارج از محل کار حسب مورد در قبال اضافه کار یا حق الزحمه برابر مقررات مربوطه خواهد بود

ماده ۶۴- مرخصی استحقاقی سالانه کارگران با استفاده از مزد و احتساب ۴ روز جمعه به مدت یک ماه است. سایر روزهای تعطیل جزء ایام مرخصی محسوب نخواهد شد. برای کار کمتر از یک سال مرخصی مزبور به نسبت مدت انجام کار محاسبه می شود.

ماده ۶۶- کارگر نمی تواند بیش از ۹ روز از مرخصی استحقاقی سالانه خود را ذخیره کند.

ماده ۶۹- تاریخ استفاده از مرخصی استحقاقی با توافق کارگر و کارفرما تعیین می شود و در صورت اختلاف بین کارگر و کارفرما نظر اداره کار و امور اجتماعی محل لازم الاجرا می باشد.

ماده ۷۰- مرخصی کمتر از یک روز کار جزء مرخصی استحقاقی منظور می شود

ماده ۷۳- کلیه کارگران در موارد ذیل حق برخورداری از سه روز مرخصی با استفاده از مزد را دارند. ۱. ازدواج دائم ۲. فوت همسر، پدر، مادر و فرزندان

* نحوه استفاده از مرخصی بدون حقوق کارگر و مدت آن و شرایط برگشت آنها به کار پس از استفاده مرخصی با توافق کتبی کارگر یا نماینده قانونی او کارفرما تعیین می شود.

* مرخصی زایمان برای خانم ها در حال حاضر ۶ ماه و برای هر فرزند تا دو سالگی روزانه یک ساعت ازپاس شیر می توانند استفاده نمایند.

* ماده ۷۴ مدت مرخصی استعلاجی با تأیید سازمان تأمین اجتماعی جزء سوابق کار و بازنشستگی کارگران محسوب خواهد شد.

* مأموریت: به طرحی اطلاق می شود که کارگر برای انجام کار حداقل ۵۰ کیلومتر از محل کارگاه اصلی دور شود و یا ناگزیر باشد حداقل یک شب در محل مأموریت توقف نماید.

* علاوه بر تعطیلات رسمی کشور روز کارگر (۱۱) اردیبهشت جزء تعطیلات رسمی کارگران به حساب می آید.

کمک هزینه عائله مندی: منحصرأً تا دو فرزند بیمه شده پرداخت می شود مشروط به آنکه :

۱. بیمه شده حداقل سابقه پرداخت حق بیمه هفتصد و بیست روز کار را داشته باشد.

۲. سن فرزندان از هجده سال کمتر باشد و یا منحصرأً به تحصیل اشتغال داشته باشد.

کمک هزینه ازدواج : به بیمه شده زن یا مردی که برای اولین بار ازدواج می کند مبلغی معادل یک ماه متوسط مزد یا حقوق با رعایت شرایط زیر به عنوان کمک هزینه پرداخت می شود.

۱. در تاریخ ازدواج رابطه استخدامی وی با کارفرما قطع نشده باشد.

۲. ظرف پنج سال قبل از ازدواج حداقل معادل دو سال حق بیمه پرداخت نموده باشد.

۳. عقد ازدواج دائم باشد

ماده ۳۸- رعایت قانون منع مداخله کارمندان دولت در کلیه واگذاری ها الزامی است

ماده ۱۴۸ : کارفرمایان موظفند براساس قانون تامین اجتماعی نسبت به بیمه نمودن کارگران واحد خود اقدام نمایند.

ماده ۱۵۷ : هرگونه اختلاف فردی بین کارفرما و کارگر که ناشی از اجرای این قانون و سایر مقررات کار باشد در مرحله اول از طریق سازش مستقیم بین کارفرما و کارگر و در صورتی که شورای اسلامی کار در واحدی نباشد از طریق انجمن صنفی کارگران و کارفرما حل و فصل خواهد شد و در صورت عدم سازش از طریق هیات تشخیص و حل اختلاف به ترتیب رسیدگی و حل و فصل خواهد شد.

ماده ۱۸۷ : کارفرمایان مکلفند پس از پایان قرارداد کار بنا به درخواست کارگر گواهی انجام کار با قید مدت ، زمان شروع و پایان کار و نوع کار انجام شده را به وی تسلیم نمایند.

* مدت خدمت نظام وظیفه شاغلین مشمول قانون کار یا شرکت داوطلبانه آنها در جبهه قبل از اشتغال جزء سوابق پرداخت حق بیمه نزد سازمان تامین اجتماعی محسوب می شود .

ماده ۱۷۱: متخلفان از تکالیف مقرر و قانون کار حسب مورد مطابق باموارد آتی با توجه به شرایط و امکانات خاص و مراتب جرم و به مجازات حبس یا جریمه نقدی یا هر دو محکوم خواهند شد در صورتی که تخلف از انجام تکالیف قانونی سبب وقوع حادثه گردد که منجر به عوارضی مانند نقص عضو یا فوت کارگر شود دادگاه مکلف است علاوه بر مجازات های مندرج در قانون نسبت به دین موارد طبق قانون تعیین تکلیف نماید.

* مواد تخلفات اداری عبارتند از:

۱. اعمال و رفتار خلاف شئون شغلی یا اداری
۲. نقض قوانین و مقررات مربوطه
۳. ایجاد نارضایتی در ارباب رجوع
۴. ایراد تهمت و افتراء، هتک حیثیت
۵. غیبت از محل خدمت
۶. ترک محل خدمت در خلال ساعات موظف

۷. تکرار در تاخیر ورود به محل خدمت یا تکرار خروج بدون کسب اجازه

۸. افشا اسرار و اسناد محرمانه

۹. سرپیچی از اجرای دستورهای مقام مافوق

۱۰. استعمال یا اعتیاد به مواد مخدر و دخانیات

۱۱. سوء استفاده از مقام و سمت اداری

۱۲. عدم رعایت حجاب اسلامی

۱۳. اخذ رشوه و اخاذی

۱۴. اختلاس

۱۵. کم کاری یا سهل انگاری در انجام وظایف محوله

۱۶. تسامح در حفظ اموال ، اسناد ، وجوه دولتی

* قوانین و مقررات اداری و استخدامی

* کارمند: فردی است که بر اساس ضوابط و مقررات مربوط ، به موجب حکم و یا قرارداد مقام صلاحیت دار در مؤسسه به خدمت پذیرفته شود.

* استخدام: بکارگیری شخص حقیقی به صورت رسمی یا پیمانی یا قراردادی طبق ضوابط و مقررات به منظور خدمت در مؤسسه

* حکم سازمانی: دستور کتبی مقامات صلاحیت دار مؤسسه به منظور استخدام اشخاص حقیقی

*** ماده ۳۵: رابطه استخدامی در مؤسسه به سه شکل می باشد:**

*** استخدام رسمی**

*** استخدام پیمانی برای مدت معین**

*** استخدام قراردادی برای مدت معین**

*** تبصره ۲: مستخدمین پیمانی حداقل سه سال و حداکثر پس از شش سال خدمت پیمانی در صورت شرایط، برابر دستورالعمل مصوب هیأت امنا به مستخدم رسمی آزمایشی تبدیل وضع می شوند.**

*** ماده ۳۶: طول دوره رسمی آزمایشی حداقل یک سال و حداکثر دو سال است و کارمند با رعایت شرایط ذیل به مستخدم رسمی تبدیل خواهد شد:**

*** حصول اطمینان از لیاقت علمی، کاردانی، علاقه به کار، خلاقیت، نوآوری، روحیه خدمت به مردم، تکریم ارباب رجوع و ارتقاء سطح رضایتمندی آنان و رعایت نظم و انضباط اداری از طریق کسب امتیاز لازم با پیشنهاد مدیر بلافصل و تأیید معاون توسعه و منابع مؤسسه**

*** طی دوره های آموزشی و کسب امتیاز لازم**

*** تأیید گزینش**

*** در صورتی که در ضمن یا پایان دوره آزمایشی، کارمند شرایط ادامه خدمت و یا تبدیل به استخدام رسمی را کسب ننماید با وی به یکی از روش های ذیل رفتار خواهد شد:**

*** ۱- اعطاء مهلت یک سال دیگر برای احراز شرایط**

*** ۲- قطع رابطه استخدامی**

*** کمک هزینه عائله مندی و اولاد:**

*** به کارمندان مرد شاغل ، بازنشسته و از کار افتاده مشمول این قانون که دارای همسر می باشد ، کمک هزینه عائله مندی و به ازای هر فرزند کمک هزینه اولاد پرداخت می گردد .**

*** تبصره ۱: حداکثر سن برای اولاد ذکور ۲۰ سال به شرط ادامه تحصیل و غیر شاغل بودن تا ۲۵ سال تمام**

*** تبصره ۲: اولاد اناث مادام که شوهر یا شغل نداشته باشد بدون رعایت سقف سنی**

*** تبصره ۳: کارمندان زن شاغل ، بازنشسته، از کار افتاده و وظیفه بگیر که دارای همسر نبوده (فوت یا مطلقه) یا همسر آنان معلول و یا از کار افتاده کلی باشد، از مزایای کمک هزینه عائله مندی بهره مند می شوند. در صورتیکه این کارمندان بر اساس رأی مراجع ذیصلاح به تنهایی متکفل مخارج فرزندان خود باشند از مزایای کمک هزینه اولاد نیز بهره مند می شوند. این افراد در صورت ازدواج مجدد و تحت تکفل بودن فرزندان ، بر اساس رأی مراجع ذیصلاح از مزایای کمک هزینه اولاد بهره مند می شوند .**

*** تبصره ۴: فرزندان معلول و از کار افتاده کلی به تشخیص مراجع پزشکی مشمول محدودیت سقف سنی مزبور نمی باشد.**

*** ماده ۷۱: کارمندان رسمی و پیمانی و قرارداد معین مؤسسه سالی سی روز حق مرخصی استحقاقی با استفاده از حقوق و مزایای مربوط را دارند. حداکثر نیمی از مرخصی کارمندان در هر سال قابل ذخیره شدن می باشد.**

*** ماده ۷۴: به منظور تحکیم و تکریم نهاد خانواده ، کارمندان مؤسسه در موارد ذیل حق برخورداری از هفت روز مرخصی اضطراری را دارند. مرخصی مذکور قابل ذخیره یا باز خرید نمی باشد.**

*** ۱- ازدواج دائم کارمند**

*** ۲- ازدواج فرزند کارمند**

*** ۳- فوت بستگان درجه یک شامل همسر ، فرزند، پدر، مادر ، خواهر و برادر**

*** ماده ۷۵: کارمندان اعم از قراردادی و پیمانی رسمی که به حج تمتع مشرف می شوند مجاز خواهند بود فقط یک بار از یک ماه مرخصی تشویقی استفاده نمایند و جزء مرخصی استحقاقی منظور نخواهد شد.**

*** ماده ۷۶:** کارمندان مؤسسه میتوانند از مرخصی کمتر از یک روز که جزء مرخصی استحقاقی می باشد ، استفاده نمایند . حداکثر مرخصی ساعتی به میزان نصف ساعت کاری روزانه است. در صورت استفاده بیش از مدت ذکر شده ، یک روز مرخصی استحقاقی محاسبه می شود.

*** ماده ۷۷:** تعطیلات رسمی بین مرخصی های استحقاقی جزئی مرخصی محسوب نمی شود.

*** ماده ۷۹:** کارمندان مؤسسه در صورت ابتلاء به بیماری که مانع از انجام خدمت شود تا سه روز با گواهی پزشکی معالج و تأیید پزشک معتمد مؤسسه و مازاد بر سه روز تا سقف چهار ماه با تأیید شورای پزشکی می توانند از مرخصی استعلاجی استفاده نمایند.

*** تبصره:** در صورت نیاز به استفاده بیش از چهار ماه تأیید مجدد شورای پزشکی الزامی است.

* به کارمندانی که همسر ایشان وضع حمل می نمایند ، مدت پانزده روز مرخصی اضطراری و مراقبت از همسر تعلق می گیرد. این مرخصی قابل ذخیره و باز خرید نمی باشد.

* به کارمندان زن پس از اتمام مرخصی زایمان تا سن ۲۴ ماهگی فرزند، روزانه یک ساعت مرخصی شیردهی تعلق می گیرد.

* ماده ۸۷: ساعات کار کارمندان مؤسسه ۴۴ ساعت در هفته می باشد. تنظیم ساعت کار یا شیفت های موظف کارمندان به عهده مؤسسه می باشد.

* مؤسسه مکلف است کارمندان خود را که سی سال سابقه خدمت دارند بازشسته نماید.

*** نحوه ارتقاء طبقه:**

*** مدرک پایان دوره ابتدایی : طبقه ورودی ۲ و هر ۶ سال یک طبقه**

*** مدرک پایان دوره راهنمایی : طبقه ورودی ۲ و هر ۵ سال یک طبقه**

*** مدرک دیپلم: طبقه ورودی ۳ و هر ۵ سال یک طبقه**

*** مدرک کاردانی : طبقه ورودی ۴ و هر ۵ سال یک طبقه**

*** مدرک کارشناسی : طبقه ورودی ۵ و هر ۴ سال یک طبقه**

*** مدرک کارشناسی ارشد : طبقه ورودی ۶ و هر ۴ سال یک طبقه**

*** مدرک دکتری حرفه ای : طبقه ورودی ۷ و هر ۴ سال یک طبقه**

*** مدرک دکتری تخصصی : طبقه ورودی ۸ و هر ۴ سال یک طبقه**

*** حداکثر سقف طبقات ۱۶ می باشد.**

*** حداکثر سنوات تجربی جهت ارتقاء طبقه ۲۸ سال می باشد.**

*** نحوه ارتقاء رتبه:**

*** مشاغل کارشناسی و بالاتر : مقدماتی - پایه - ارشد - خبره - عالی (هر ۶ سال به شرط دارا بودن سایر شرایط)**

*** مشاغل کاردانی : مقدماتی - پایه - ارشد - خبره (هر ۸ سال به شرط دارا بودن سایر شرایط)**

*** سایر مشاغل: مقدماتی - پایه - ارشد (۸ سال و ۲۰ سال به شرط دارا بودن سایر شرایط)**

*** شرایط ارتقاء رتبه پایه :**

*** کسب حداقل ۶۰ درصد امتیاز از میانگین مجموع امتیاز ارزیابی سالیانه
کارمند در طول ارتقاء رتبه شغلی (برای مثال مشاغل کارشناسی ۶ سال)**

*** گذراندن ۳۰۰ ساعت دوره آموزشی ، مصوب کمیته آموزش**

*** جهت مشاغل متصدی خدمات عمومی گذراندن ۷۰ ساعت دوره آموزشی ،
مصوب کمیته آموزش**

*** شرایط ارتقاء رتبه ارشد:**

*** کسب حداقل ۷۰ درصد امتیاز از میانگین مجموع امتیاز ارزیابی سالیانه
کارمند در طول ارتقاء رتبه شغلی (برای مثال مشاغل کارشناسی ۶ سال)**

*** گذراندن ۲۵۰ ساعت دوره آموزشی ، مصوب کمیته آموزش**

*** جهت مشاغل متصدی خدمات عمومی گذراندن ۵۰ ساعت دوره آموزشی ،
مصوب کمیته آموزش**

*** شرایط ارتقاء رتبه خبره :**

*** کسب حداقل ۸۰ درصد امتیاز از میانگین مجموع امتیاز ارزیابی سالیانه
کارمند در طول ارتقاء رتبه شغلی (برای مثال مشاغل کارشناسی ۶ سال)
* گذراندن ۲۰۰ ساعت دوره آموزشی ، مصوب کمیته آموزش**

*** شرایط ارتقاء رتبه عالی:**

*** کسب حداقل ۸۵ درصد امتیاز از میانگین مجموع امتیاز ارزیابی سالیانه
کارمند در طول ارتقاء رتبه شغلی (برای مثال مشاغل کارشناسی ۶ سال)
* گذراندن ۱۵۰ ساعت دوره آموزشی ، مصوب کمیته آموزش
* کسب حداقل ۳۶۰ امتیاز از ۴۸۰ امتیاز جدول عوامل امتیاز آور**

به نام خدا

تقویم پیش رو، مربوط به دوره‌های آموزشی غیر حضوری ضمن خدمت کارکنان دانشگاه علوم پزشکی قم می باشد، که صرفاً به صورت آزمون الکترونیک در سامانه training.muq.ac.ir برگزار می شود. این دوره‌ها شامل: دوره‌های شغلی، عمومی و بهبود مدیریت می‌باشد.

منابع آموزشی *ستاره دار، در سایت آموزش ضمن خدمت به آدرس amuzesh.muq.ac.ir قابل مشاهده و دانلود می‌باشد. جهت اطلاع از سایر منابع، با رابط آموزشی واحد مربوطه تماس حاصل فرمائید.

قبل از شرکت در دوره‌های آموزشی، **سقف امتیاز** خود را بررسی نمایید، بدیهی است امتیاز دوره‌های **مازاد بر سقف**، محاسبه نشده و قابل ذخیره برای سال بعد نیست. بدین منظور وارد سامانه آموزش به آدرس training.muq.ac.ir شده و مسیر زیر را طی نمایید:



۱- پورتال آموزش

۲- از منوی بالای صفحه، گزینه آموزش ۳- گزینه سوابق آموزشی ۴- درج تاریخ از ابتدای سال تا کنون

۵- گزارش: شناسنامه آموزشی ۶- جستجو ۷- چاپ/نمایش ۸- در انتهای صفحه ظاهر شده، گزینه صفحه بعد

امتیاز مشاهده شده، شامل دوره‌های قبول، مردود و غیبت شده است. (در مرحله ۵ با تغییر گزارش به سوابق آموزشی، دوره‌های مردود و غیبت شده قابل مشاهده است. دوره‌های **مازاد بر سقف** که با عنوان عدم رعایت سقف درج شده، دوره‌هایی است که به جهت تکمیل **سقف امتیاز** محاسبه نشده‌اند).

در صورتیکه امتیاز به **سقف امتیاز** ذیل رسیده، دوره‌های بعدی محاسبه نخواهد شد و صرفاً می توانید جهت ارتقای مهارت در دوره شرکت نمایید.

کارشناسی ارشد و بالاتر ۱۲۰ ساعت = ۹۰ ساعت شغلی + ۳۰ ساعت عمومی (شامل قبول شده، مردود شده و غیبت شده)

کارشناسی ۱۳۰ ساعت = ۹۷ ساعت شغلی + ۳۳ ساعت عمومی (شامل قبول شده، مردود شده و غیبت شده)

گاردانی ۱۵۰ ساعت = ۱۱۲ ساعت شغلی + ۳۸ ساعت عمومی (شامل قبول شده، مردود شده و غیبت شده)

دیپلم ۱۵۰ ساعت = ۱۰۰ ساعت شغلی + ۵۰ ساعت عمومی (شامل قبول شده، مردود شده و غیبت شده)

مثال: شخصی با مدرک تحصیلی کارشناسی ۶۰ امتیاز شغلی و ۳۳ امتیاز عمومی (۲۵ امتیاز قبول، ۴ امتیاز مردود و ۴ امتیاز غیبت) کسب نموده. از این پس امتیاز عمومی برای ایشان محاسبه نمی شود و تنها می‌تواند ۳۷ امتیاز شغلی کسب نماید.

تكریم ارباب رجوع

مقدمه

□ تکریم از ارباب رجوع طرحی است که طی سالهای اخیر در جهت کاهش بوروکراسی اداری و تامین خواسته ها و رضایتمندی شهروندان از مراجعه به سازمان ها و ادارات دولتی اجرا می شود. از آنجا که یکی از مقوله های سنجش کار آمدی نظام اداری میزان رضایت مندی مردم از خدمات ارائه شده توسط دستگاههای دولتی می باشد به منظور ایجاد ساز و کارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب و موثر به مردم و برخورد مناسب کارکنان با مراجعین و نهادینه شدن این موضوع ، ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری بعنوان یکی از طرح های های هفتگانه تحول اداری منظور گردیده است.

ارباب رجوع کیست؟

❖ ارباب رجوع مانند مشتری حالت تعاملی و طرفینی ندارد، بلکه خدمات يك جنبه را شامل می شود که در آنها فروشنده ها، اطلاعات مشتری نسبت به مورد معامله را دارند ولی خریدار نمی تواند به سادگی آن اطلاعات را به دست بیاورد در حالی که سخت به آنها نیازمند است،

❖ مثل

خدمات درمانی، خدمات علمی، خدمات آموزشی و پرورشی و ...



اصول اخلاق کارمندی

۱. اصل **امانتداری** : (امام علی (ع):مسئولیت امانت است ، طعمه نیست)

۲. اصل **خدمت گذاری**: (شتاب کردن در انجام آن)

زرتشت: خدمت به مردم وظیفه نیست نوعی لذت است

۳. اصل **مسئولیت پذیری**: (کمال آدمی به مسئولیت پذیری اوست)

۴. اصل **انضباط اداری**: (سستی نباشد - کارها به موقع انجام شود)

۵. اصل **پیگیری**: (تلاش اساسی - پاسخ گویی)

۶. اصل **مهرورزی**: (دوست داشتن)

ضرورت تکریم ارباب رجوع

ضرورت دینی :

امیر مؤمنان (علیه السلام) در نامه خویش به مالک می نویسد:

«پس نیکوترین اندوخته خود را کردار شایسته (خوش رفتاری) بدان».

امیر مؤمنان (علیه السلام) به مالک می فرماید:

«انصاف را در رابطه با خدا و مردم و در مورد خود و نزدیکان، رعایت کن که اگر چنین نباشی، ستم کرده‌ای».

ضرورت تکریم ارباب رجوع

ضرورت معنوي :

کرامت انسان و احترام به موجودیت انسان اولین عامل الزام آور مشتری مداری است .

ضرورت بين المللي :

مشتری مداری سازمان را مجبور می کند برای جلب رضایت مشتری هزینه را کاهش دهد .

ضرورت قانوني :

از جمله اعتقادات عمومی و ارزشمند هر کشوری کرامت ملت است که در جای جای دنیا به اشکال مختلف دیده می شود .

اصل ۱۳ قانون اساسی ژاپن : همه مردم به عنوان افراد جامعه مورد احترام هستند.

اصل ۹۸ قانون اساسی ایتالیا : کارمندان دولت منحصرأ در خدمت ملت هستند .

اصل ۱۱ قانون اساسی اسپانیا : اساس نظم سیاسی و اجتماعی احترام به قانون و حقوق دیگران است .

* ماده یک : شفاف و مستند سازي نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع

کلیه پرسنل دارای ارباب رجوع موظفند موارد ذیل را به اطلاع مراجعین برسانند :

❖ نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع

❖ مقررات مورد عمل و مراحل انجام کار

❖ مدت زمان انجام کار

❖ مدارک مورد نیاز و فرم های مورد عمل

❖ تعیین اوقات مراجعه ، عنوان واحد

❖ محل استقرار و نام متصدی

❖ نوع فن آوری مورد استفاده



* ماده دو: اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم

نحوه اطلاع رسانی به مراجعین بترتیب اولویت و از طرق ذیل می باشد:

- ❖ نصب تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین
- ❖ تهیه بروشور و توزیع بین ارباب رجوع
- ❖ نصب نام و نام خانوادگی ،، پست سازمانی و رؤوس وظائف اصلی کارکنان در محل استقرار

ماده سه : تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم *

جهت تثبیت رفتارهای مناسب شغلی کلیه پرسنل موظف به رعایت اصول ذیل
می گردند :

❖ رعایت ادب و نزاکت ، عدالت و انصاف ، همکاری و خوش برخوردی

❖ نظم و آمادگی برای ارائه خدمات ، وقت شناسی و آراستگی لباس و

....

❖ آمادگی برای ارائه اطلاعات و توضیحات کافی

❖ اختصاص امکانات و فضای مناسب جهت آسایش و استقرار مراجعین

چند توصیه برای مقابله موثر با ارباب رجوع

۱- خشم مراجعین را با عصبانیت جواب ندهید

۲- بیشتر از آنکه حرف بزنید گوش بدهید

۳- نشان دهید به ارباب رجوع توجه می کنید

۴- فشارهای روانی را از خود دور کنید

۵- نگاهی مثبت به راهکارها داشته باشیم ←

۶- اجازه ندهید هیچکس روزتان را خراب کند



آشنای با مباحث حوزه حراست

آشنای با مباحث حوزه حراست

۱. ارائه هرگونه آمار و اطلاعات از مرکز بهداشت و مراکز تابعه به افراد حقیقی و حقوقی یا هرگونه همکاری غیر از امور محوله و روتین (تحت هر عنوان اعم از : مصاحبه، طرح تحقیقاتی، تکمیل پرسشنامه یا امضا مکاتبات، تبلیغ کالاهای دارویی و بهداشتی، عکس و فیلمبرداری و غیره) توسط همکاران بدون مکاتبه با مرکز بهداشت و هماهنگی با واحد حراست ممنوع است.
۲. تخلیه تلفنی ساده ترین و کم هزینه ترین شیوه برای جمع آوری اطلاعات، توسط دشمن است. لذا در صورت هر نوع تماس مشکوک از هرگونه اطلاعات حتی مسائل به ظاهر ساده اداری و ... به افراد تماس گیرنده خودداری و سریعا واحد حراست از موضوع مطلع نمایید.
۳. در حفظ و نگه داری مهر های اداری تحویلی و کارت شناسایی و بالاخص کارت بازرسی اهتمام بیشتری مبذول گردد. چرا که به راحتی امکان سوء استفاده برای افراد سود جو وجود دارد و در صورت مفقود یا سرقت شدن اقلام و لوازم تحویلی در اسرع وقت واحد حراست را در جریان موضوع قرار دهید.

آشنای با مباحث حوزه حراست

۱. هرگز به تماس های تلفنی از طریق اینترنت اعتماد نکنید: امروز اغلب تلفن های خارج از کشور از طریق تماس های تلفنی اینترنتی انجام شود که کارت های خدماتی آن ها در همه جا قابل دسترس است. از آن جا که شرکت های خدمات اینترنت و کشورهای سرویس دهنده توانایی استراق سمع تمام مکالمات تلفنی را دارند، استفاده از این ارتباطات نیز ناامن و غیرمطمئن است
۲. مسئولیت حفظ و حراست از نامه های محرمانه بعهدده شخص تحویل گیرنده می باشد.
۳. وجود بایگانی برای نامه های محرمانه در غیر از واحد حراست ممنوع است لذا نامه های تحویلی مذکور اعم از اصل نامه یا رونوشت پس از اقدامات لازم می باید مجدداً واحد حراست عودت گردد.
۴. در مراکز نامه های خصوصی و محرمانه افراد بدون باز کردن پاکت با اخذ امضا تحویل خودشان داده شود.
۵. هرگز اطلاعات محرمانه خود را در فایل های آشکار و سهل الوصول قرار ندهید: فایل های محرمانه خود را می توانید به صورت پنهان و در زیر مجموعه فایل های سیستمی یا زیرمجموعه دیگر برنامه های نصبی سیستم قرار دهید تا به راحتی در اختیار افراد بیگانه قرار نگیرد.
۶. هرگز از رایانه ای که دارای اطلاعات محرمانه و یا اطلاعات خصوصی است برای اتصال به اینترنت استفاده نکنید. همیشه در هنگام اتصال به اینترنت خطر سرقت، یا تخریب اطلاعات به صورت جدی وجود دارد.
۷. هر گونه اقدام تبلیغاتی توسط طرف قرارداد بایستی با هماهنگی موسسه دولتی باشد

رعایت عفاف و حجاب

در راستای رعایت شئون اداری و اسلامی در ادارات و محیط های ارائه خدمات بهداشتی درمانی و همچنین جهت ارتقاء فرهنگ دینی و مقابله با تهاجم فرهنگی در محیط کار رعایت موارد ذیل توسط هریک از همکاران ضروری می باشد.

۱. رعایت پوشش مناسب مطابق با موازین شرعی
۲. استفاده از لباس سازمانی تعیین شده برای هریک از گروههای شغلی
۳. عدم آرایش و استفاده از زیورات غیر متعارف
۴. عدم استفاده و بکارگیری نمادهای فرق ضاله
۵. استفاده از چادر برای خانم ها در محیط های عمومی
۶.