



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پوست:

بسمه تعالی

تمامی وزارتخانه‌ها، مؤسسات و شرکت‌های دولتی، نهادهای عمومی غیردولتی، استانداری‌ها و سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می‌کنند

شورای عالی اداری در یکصد و هشتاد و دومین جلسه مورخ ۱۳۹۷/۵/۳۰ بنا به پیشنهاد سازمان اداری و استخدامی کشور، به استناد بندهای ۸ و ۱۱ ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری و در اجرای بندهای ۱، ۲۰، ۲۱ و ۲۶ سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری، حفظ حقوق مردم مندرج در فصل سوم (مواد ۲۵، ۲۶، ۲۷ و ۲۸) و ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری و عملیاتی کردن برنامه ششم نقشه راه اصلاح نظام اداری (موضوع تصویب‌نامه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ تاریخ ۱۳۹۳/۰۱/۲۰ شورای عالی اداری)، «نظام‌نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی» در دستگاه‌های اجرایی را به شرح پیوست (ممه‌ور به مهر دبیرخانه شورای عالی اداری) تصویب نمود.

این نظام‌نامه در ۴ فصل، ۱۴ ماده و ۱۲ تبصره تصویب و از تاریخ ابلاغ لازم‌الاجرا می‌باشد.

حسن روحانی

رئیس جمهور و رئیس شورای عالی اداری

رونوشت: دفتر مقام معظم رهبری (مدظله العالی) - دفتر ریاست جمهوری - دفتر ریاست مجلس شورای اسلامی - دفتر ریاست قوه قضائیه - دفتر معاون اول رئیس جمهور - دفتر هیأت دولت - دفتر بازرسی رئیس جمهور - دفتر ریاست دیوان عدالت اداری - کمیسیون امور اجتماعی مجلس شورای اسلامی - اداره کل حقوقی ریاست جمهوری - اداره کل قوانین و مقررات کشوری ریاست جمهوری - روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران - دفتر هماهنگی ملی ویژه رئیس جمهور - فرهنگستان علوم جمهوری اسلامی ایران - دیوان محاسبات کشور - سازمان بازرسی کل کشور.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پوست:

بسمه تعالی

نظام نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی در دستگاه های اجرایی کشور

فصل اول - تعاریف و اختصارات

ماده ۱ - تعاریف و اختصارات به کار رفته در این مصوبه به شرح زیر است:

- ۱- سازمان: سازمان اداری و استخدامی کشور.
- ۲- ستاد مرکزی: ستاد مرکزی راهبری و ارتقای فرهنگ سازمانی مستقر در سازمان اداری و استخدامی کشور می باشد.
- ۳- دستگاه اجرایی: تمامی دستگاه های مشمول نظام نامه ذکر شده در ماده ۱۳.
- ۴- معیارهای عمومی: شامل معیارهای مرتبط با اخلاق حرفه ای و فرهنگ سازمانی است که در تمام دستگاه های اجرایی به صورت مشترک مصداق داشته و از قوانین و مقررات مرتبط استخراج و در پیوست های شماره ۱ و ۲ نظام نامه درج شده است.
- ۵- معیارهای اختصاصی: معیارهای ویژه عملکردی مرتبط با اخلاق حرفه ای و فرهنگ سازمانی است که در هر یک از دستگاه های اجرایی به صورت مجزا مصداق داشته و متناسب با مأموریت ها و وظایف تخصصی هر یک از دستگاه ها احصا می شود.
- ۶- عوامل محتوایی: دربرگیرنده تمامی اقدامات فرآیندی، اجرایی، ساختاری و نیروی انسانی است که اجرای صحیح و دقیق آن ها تضمین کننده نهادینه سازی فرهنگ سازمانی مطلوب عملکردی در نظام اداری و مدیریتی بخش دولتی و دستگاه های اجرایی می باشد.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پوست:

۷- عوامل ظاهری و نمادها: دربرگیرنده تمامی اقدامات فرآیندی، اجرایی، ساختاری و نیروی انسانی است که اجرای صحیح و دقیق آنها تضمین کننده نهادینه سازی نمادهای ظاهری فرهنگ سازمانی مطلوب در نظام اداری و مدیریتی بخش دولتی و دستگاه های اجرایی می باشد.

فصل دوم- اجرا و نهادینه سازی عوامل محتوایی فرهنگ سازمانی

ماده ۲ - متغیرهای ذکر شده در قالب جداول پیوست شماره ۱ و ۲ این مصوبه به عنوان رفتارهای فردی و سازمانی (معیارهای عمومی) مرتبط با فرهنگ سازمانی تلقی شده و دستگاه های مشمول موظفند ضمن اهتمام جدی به عملیاتی نمودن آنها، سازوکار لازم برای نهادینه سازی آنها در دستگاه را فراهم نمایند.

ماده ۳ - دستگاه های اجرایی موظفند به منظور اجرای صحیح عوامل محتوایی و نهادینه سازی فرهنگ سازمانی مطلوب عملکردی اقدامات زیر را انجام دهند:

۱- به منظور جذب نیروی انسانی منطبق با فرهنگ سازمانی مطلوب که در سیاست های کلی نظام اداری، فصل سوم و ماده (۹۰) قانون مدیریت خدمات کشوری مشخص شده است، معیارهای عمومی قابل سنجش در مرحله قبل از استخدام را به هنگام جذب نیروی انسانی مد نظر قرار داده و برای سنجش آنها، مراتب را در آزمون استخدامی (آزمون کتبی و مصاحبه فردی) دستگاه لحاظ کنند.

تبصره ۱- به منظور عملیاتی نمودن مفاد این بند، سازمان موظف است تغییرات لازم در مقررات استخدامی (جذب و گزینش) را اعمال و به تمام دستگاه های اجرایی ابلاغ نماید و در خصوص قوانین





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۲۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پوست:

و مقرراتی که تغییرات آن‌ها نیازمند تصویب مراجع فرادستی است، پیشنهاد اصلاحی تهیه و به مراجع ذیصلاح، برای طی مراحل تصویب ارائه نماید.

تبصره ۲- مرکز آموزش مدیریت دولتی مکلف است با همکاری سازمان نسبت به تهیه محتوای علمی و آموزشی و روش‌های فراگیرتر آموزش‌های مورد نیاز، بر اساس معیارهای عمومی که به تأیید ستاد مرکزی می‌رسد، اقدام نماید. محتوای تهیه شده باید به عنوان یکی از منابع اصلی آموزش‌های بدو و حین خدمت کارکنان (اعم از مدیران و کارمندان) مورد استفاده قرار گیرد.

۲- به منظور توجه ویژه به ارتقای رفتارهای فردی (معیارهای عمومی رفتاری پیوست شماره ۱) و رفتارهای سازمانی (معیارهای عمومی شغلی پیوست شماره ۲)، برنامه‌ریزی لازم برای طراحی و برگزاری دوره‌های آموزشی در سطوح مختلف با در نظر گرفتن متغیرهای جداول مذکور، انجام دهند.

۳- معیارهای اختصاصی فرهنگ سازمانی متناسب با وظایف و مأموریت‌های خود را تعیین و پس از تأیید شورای راهبری توسعه مدیریت در قالب دوره‌های آموزشی و توجیهی، عمومی‌سازی نمایند و نتایج آن را در ارتقاء و انتصاب به مشاغل، ملاک عمل قرار دهند.

تبصره - دستگاه‌های اجرایی موظفند یک نسخه از معیارهای تدوین شده را برای جمع‌بندی تجارب و فراهم شدن امکان نظارت به سازمان ارسال نمایند.

ماده ۴ - دستگاه‌های اجرایی موظفند به منظور نهادینه‌سازی آثار عوامل محتوایی فرهنگ سازمانی مطلوب، اقدامات زیر را انجام دهند:

۱- به منظور رعایت و نهادینه‌سازی رفتارهای عمومی و سازمانی (معیارهای عمومی) در بین کارمندان، ضمن اطلاع‌رسانی، آموزش و یادآوری قوانین و مقررات مرتبط با متغیرهای مذکور





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پوست:

سازوکار تشویق و تنبیه کارمندان را در چارچوب قوانین و مقررات مربوط تهیه و پس از تأیید در شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه عملیاتی نمایند.

تبصره- دستگاه‌های اجرایی می‌توانند، ضمن بررسی مسائل و مشکلات مربوط به معیارهای عمومی در ستاد و سازمان‌های وابسته به خود، پیشنهادهای خود را به صورت سالیانه برای در نظر گرفتن در قالب معیارهای جداول ۱ و ۲ به سازمان ارسال نمایند.

۲- بر اساس معیارهای عمومی و اختصاصی، نسبت به ارزیابی عملکرد سالیانه تمامی کارمندان (اعم از رسمی، پیمانی قراردادی و ...) اقدام نموده و نتایج آن را در تمامی مراحل استخدامی، تبدیل وضعیت، مسیر ارتقای شغلی و انتصاب به پست‌های مدیریتی و سرپرستی مبنای عمل قرار دهند. تبصره- دستورالعمل فرآیند ارزیابی عملکرد معیارهای عمومی و اختصاصی و نحوه استفاده از نتایج آن در ارزیابی سالانه، توسط سازمان ابلاغ می‌گردد.

فصل سوم- اجرا و نهادینه‌سازی عوامل ظاهری و نمادهای فرهنگ سازمانی

ماده ۵ - دستگاه‌های اجرایی مشمول مصوبه، موظفند به منظور نهادینه‌سازی نمادها و جنبه‌های ظاهری فرهنگ سازمانی اقدامات زیر را انجام دهند:

۱- تعیین استانداردهای رفتاری، گفتاری و ظاهری برای تمامی مشاغل به ویژه مشاغلی که مستقیم با مراجعه کنندگان/ شهروندان در ارتباط هستند، از قبیل؛ نگهبان، متصدیان باجه‌های ارائه خدمات، مسئولین دفاتر، مسئولان روابط عمومی و مدیران در سطوح مختلف.

تبصره- استانداردهای فوق با در نظر گرفتن مفاد تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (به ویژه مواد ۳، ۷ و ۱۱) به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸، ماده (۴) آیین‌نامه اجرایی مواد (۸۴)





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پرست:

(۸۶)، (۸۷)، (۹۰)، (۹۱) و (۹۳) قانون مدیریت خدمات کشوری به شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳ مورخ ۱۳۸۹/۴/۸، تصویب نامه طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری به شماره ۱۳۸۹/۴/۸، ۱۳۸۱/۲/۱۰ و سایر قوانین و مقررات مرتبط، توسط دستگاه های اجرایی تنظیم و عملیاتی می شود. ضروری است یک نسخه از استانداردها، برای جمع بندی تجارب، تهیه گزارش و انتشار عمومی به سازمان ارسال گردد.

۲- تعیین استانداردهای تمامی فعالیت های اداری و پشتیبانی در جهت ایجاد و تقویت انضباط اداری و مالی از قبیل: نحوه پذیرایی در جلسات در سطوح مختلف سازمانی، نگهداری فضاها و ساختمان ها، بهره برداری از تجهیزات اداری و وسایل نقلیه، خرید، نگهداری و تخصیص امکانات و وسایل انجام وظایف متناسب با سطح سازمانی، برگزاری همایش ها و نشست های علمی و اداری، مراسم فرهنگی و مناسبتی.

ماده ۶ - دستگاه های اجرایی موظفند به منظور نهادینه سازی نظم و انضباط اداری و مالی، نسبت به تهیه و تنظیم دستورالعمل های اجرایی مربوط به قوانین و مقررات مرتبط با نظم بخشی اداری و مالی نظیر: مقررات ورود و خروج، مرخصی، آموزش، پاسخگویی و رعایت حقوق شهروندی، حفظ، نگهداری و بهره برداری اصولی از ابنیه و اموال و تجهیزات سازمانی و رعایت موازین اخلاقی و استانداردهای ظاهری و پوشش مناسب به همراه سازوکارهای تشویقی و تنبیهی مستخرج از قوانین و مقررات پس از تصویب شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه، اقدام نمایند.

ماده ۷ - دستگاه های اجرایی موظفند نتایج اجرایی این فصل را در قالب چک لیست مشخص و به صورت ادواری چهار ماهه مورد ارزیابی قرار داده و نتایج آن را مبنای تشویق و تنبیه کارکنان قرار دهند.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پوست:

تبصره- چک لیست مذکور، نحوه و فرآیند تشویق و تنبیه کارکنان به تایید شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه می‌رسد.

فصل چهارم- ارکان

ماده ۸ - راهبری ارتقای فرهنگ سازمانی در نظام اداری کشور در قالب ستاد مرکزی مستقر در سازمان اداری و استخدامی کشور با ترکیب اعضاء و ماموریت به شرح زیر انجام خواهد شد:

۱- ترکیب اعضاء:

- رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور: رئیس ستاد.
- معاون نوسازی اداری سازمان اداری و استخدامی کشور: نایب رئیس.
- یک نفر از معاونان سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران به انتخاب رییس سازمان مذکور.
- رئیس مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- یک نفر از معاونان هر یک از وزارتخانه‌های؛ کشور، علوم، تحقیقات و فناوری، فرهنگ و ارشاد اسلامی، بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و آموزش و پرورش به انتخاب وزرای ذیربط برای دوره دو ساله.
- دو نفر صاحب‌نظر در مسائل مدیریت و فرهنگ سازمانی به انتخاب رئیس ستاد برای دوره دو ساله.
- رئیس امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی سازمان اداری و استخدامی کشور: عضو و دبیر ستاد.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پوست:

۲- مأموریت‌های اصلی:

- بررسی و تعیین ضرورت‌ها، اولویت‌ها، برنامه‌ها و فعالیت‌ها در خصوص فرهنگ سازمانی عمومی و اختصاصی.
- بررسی و تعیین سیاست‌های لازم در زمینه ایجاد، ارتقاء و نهادینه‌سازی فرهنگ سازمانی در نظام اداری جهت ارائه به دولت و شورای عالی اداری.
- اتخاذ تصمیم به منظور ایجاد هماهنگی و وحدت رویه در برنامه‌ها و فعالیت‌های دستگاه‌های اجرایی در زمینه بهبود فرهنگ سازمانی عمومی.
- بررسی و تعیین سیاست‌های لازم برای جلب مشارکت‌ها و نظارت سازمان یافته مردم در توسعه فرهنگ سازمانی از طریق تشکل‌های مردم نهاد.
- تصویب طرح‌های راهبردی ویژه برای بهبود وضعیت فرهنگ سازمانی در نظام اداری.
- بررسی و تایید گزارش سالانه وضعیت فرهنگ سازمانی در نظام اداری کشور، قبل از انتشار و ارائه به مراجع ذیربط.

ماده ۹ - وزارت علوم، تحقیقات و فناوری با همکاری سازمان، زمینه و مشوق‌های لازم جهت سوق دادن رساله‌های مقاطع دکتری و کارشناسی ارشد، به سمت مطالعات مرتبط با ارتقای فرهنگ سازمانی مطلوب ترسیم شده در این نظام‌نامه را فراهم می‌نمایند.

ماده ۱۰ - سازمان مکلف است با استفاده از ظرفیت‌های موجود در مرکز آموزش مدیریت دولتی و سایر مراکز آموزشی و پژوهشی مجاز نسبت به برگزاری نشست‌ها، کارگاه‌های آموزشی، سمینارها و همایش‌های ویژه فرهنگ سازمانی با در نظر گرفتن سطوح سازمانی و مدیریتی به صورت ادواری و با





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پوست:

زمان‌بندی مشخص، اقدام نموده و ضمن مستندسازی آن‌ها نسبت به انتشار دستاوردها، تألیفات و بولتن‌های علمی و ترویجی اقدام نماید.

تبصره ۱- مرکز آموزش مدیریت دولتی تمامی فعالیت‌های آموزشی و ترویجی سمعی و بصری تولید شده در قالب مفاد این ماده را تلخیص و در قالب فیلم، نماهنگ و سایر روش‌های ممکن تنظیم و برای استفاده دستگاه‌های اجرایی و پخش در رسانه‌های جمعی و اجتماعی به ویژه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران آماده می‌کند.

تبصره ۲- سازمان می‌تواند حسب مورد از ظرفیت‌های موجود در تشکل‌های حرفه‌ای و سازمان‌های عمومی غیردولتی در نهادینه‌سازی فرهنگ سازمانی در دستگاه‌های اجرایی استفاده نماید.

ماده ۱۱- وزارتخانه‌های؛ علوم، تحقیقات و فناوری، آموزش و پرورش، فرهنگ و ارشاد اسلامی، بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و سایر دستگاه‌های اجرایی مرتبط، موظفند همکاری لازم با سازمان را به منظور ترویج و نهادینه‌سازی فرهنگ سازمانی مطلوب در نظام اداری به عمل آورند.

تبصره- وظیفه ترویج، نهادینه‌سازی فرهنگ سازمانی مطلوب و نظارت بر تحقق اهداف این نظام‌نامه در دستگاه‌های اجرایی استان بر عهده شورای راهبردی توسعه مدیریت استان بوده و این شورا گزارش‌های ادواری لازم را به استاندار و سازمان اداری و استخدامی کشور ارائه می‌نماید.

ماده ۱۲- به منظور تشویق دستگاه‌های مشمول این مصوبه و نهادینه‌سازی فرهنگ سازمانی مطلوب، سازمان اقدام به طراحی و اجرای "جایزه ملی فرهنگ سازمانی" خواهد نمود.

تبصره ۱- نحوه، فرآیند و چگونگی ارزیابی عملکرد و انتخاب دستگاه‌ها در سطوح مختلف، حداکثر تا ۶ ماه پس از ابلاغ این مصوبه توسط سازمان تنظیم و پس از تأیید ستاد مرکزی ابلاغ می‌شود.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پوست:

تبصره ۲- سازمان موظف است میزان پیشرفت و ارتقای فرهنگ سازمانی در دستگاه‌های اجرایی مشمول را اندازه‌گیری و نتایج آن را به صورت سالیانه به شورای عالی اداری و هیأت وزیران گزارش نموده و به نحو مقتضی به صورت عمومی منتشر کند.

ماده ۱۳ - تمامی دستگاه‌های اجرایی موضوع بند (ب) ماده (۱) قانون برگزاری مناقصات مصوب سال ۱۳۸۳ و دستگاه‌های موضوع تبصره ذیل آن و نیز سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند، مشمول این مصوبه بوده و در این نظام‌نامه دستگاه اجرایی نامیده می‌شوند.

ماده ۱۴ - بالاترین مقام دستگاه‌های اجرایی، مسئول راهبری ارتقای فرهنگ سازمانی و حسن اجرای این مصوبه بوده و گزارش نحوه اجرای آن توسط دبیرخانه شورای عالی اداری به شورا ارائه می‌گردد.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پوست:

پیوست شماره ۱ معیارهای عمومی رفتاری

استناد قانونی	متغیر	موقفه	بعد
بند ۲۱ س.ک.ن.ا	روحیه خودکنترلی	اخلاق درونی ^۱	
بند ۲۱ س.ک.ن.ا و ماده ۹۰ ق.م.خ.ک	روحیه امانت‌داری		
بند ۱ س.ک.ن.ا و ماده ۹۰ ق.م.خ.ک	صداقت		
بند ۱ س.ک.ن.ا و ماده ۹۰ ق.م.خ.ک	انصاف		
بند ۱ س.ک.ن.ا	تقوی		
بند ۱ س.ک.ن.ا و فصل سوم ق.م.خ.ک	اخلاق اسلامی		
بند ۱ س.ک.ن.ا	رعایت کرامت انسانی		
فصل سوم ق.م.خ.ک	روحیه خدمت‌گزاری به مردم		
بند ۲۱ س.ک.ن.ا	برخورداری از وجدان کاری		
بند ۲۱ س.ک.ن.ا	رعایت انضباط اجتماعی		
بند ۲۱ س.ک.ن.ا	روحیه تفکر صرفه‌جویی		
بند ۲۱ س.ک.ن.ا	روحیه تفکر ساده زیستی		
بند ۲۱ س.ک.ن.ا	روحیه تفکر حفظ بیت‌المال		
بند ۱ س.ک.ن.ا	توجه به سرمایه انسانی و اجتماعی		
فصل سوم ق.م.خ.ک	رعایت اخلاق اداری		
فصل سوم ق.م.خ.ک	رعایت منشور اخلاقی		
ماده ۹۰ ق.م.خ.ک	روحیه گشاده‌رویی		
-	روحیه تعلق سازمانی		



^۱ Morality

^۲ Ethics



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پوست:

پیوست شماره ۲ معیارهای عمومی شغلی

استناد قانونی	متغیر	مولفه	بعد
بند ۲۶ س.ک.ن.ا	برخورداری از تفکر نوآوری	تفکر خلاق	رفتارهای سازمانی
بند ۲۶ س.ک.ن.ا	داشتن ابتکار		
بند ۲۶ س.ک.ن.ا	برخورداری از تفکر پویا		
بند ۲۶ س.ک.ن.ا	بهبود مستمر	تفکر سیستمی و توجه به کار	
فصل سوم ق.م.خ.ک	انجام وظایف به نحو احسن		
فصل سوم ق.م.خ.ک	استانداردسازی خدمات		
ماده ۹۰ ق.م.خ.ک	دقت در انجام وظایف		
ماده ۹۰ ق.م.خ.ک	سرعت در انجام وظایف	رفتار شهروندی سازمانی	
بند ۲۰ س.ک.ن.ا و ماده ۹۰ ق.م.خ.ک	قانون گرایی		
بند ۲۰ س.ک.ن.ا	مسئولیت پذیری اداری		
بند ۲۰ س.ک.ن.ا	مسئولیت پذیری اجتماعی		
بند ۲۰ س.ک.ن.ا و فصل سوم ق.م.خ.ک	پاسخگویی		
بند ۲۰ س.ک.ن.ا	تکریم شهروندان و ارباب رجوع		
بند ۲۰ س.ک.ن.ا و فصل سوم ق.م.خ.ک	اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی (برخورد یکسان با شهروندان)		
فصل سوم ق.م.خ.ک	آگاه سازی مردم از حقوق و تکالیف		
فصل سوم ق.م.خ.ک	تأمین حقوق مردم و مراجعان		
-	توجه به حقوق و منافع عمومی		
-	شفافیت در عملکرد		
-	نتیجه گرایی		

