

۱۴۰۳



استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی در شهرداری یزد

نام: شهرداری یزد

آدرس: یزد، میدان آزادی، ابتدای خیابان شهید مطهری، شهرداری یزد

مدیریت نوسازی و تحول اداری

پست الکترونیکی: info@yazd.ir

تلفکس: ۰۳۵-۳۷۲۶۰۶۴۴



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۲

فهرست

۶	مقدمه
۸	بخش اول - استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی (عمومی)
۸	آگاهی از قوانین و احترام به آن
۸	رعایت سلسله مراتب شهرداری
۸	بهبود مستمر فعالیت ها
۹	مسئولیت پذیری
۹	رعایت مقررات پوشش شهرداری
۹	تکریم ارباب رجوع
۱۰	رعایت قواعد مکاتبات اداری و پیگیری نامه
۱۰	رعایت قواعد تماسهای کاری و پاسخگویی تلفنی
۱۱	رعایت قواعد حضور در محل کار
۱۱	انجام صحیح و دقیق فعالیت
۱۲	پرهیز از اظهار نظر غیر کارشناسی
۱۲	پرهیز از تعارض منافع
۱۳	پرهیز از فساد
۱۳	رعایت امانتداری
۱۴	رعایت اصول محرمانگی
۱۴	رعایت قواعد استفاده از رایانه
۱۵	رعایت اصول استفاده از اینترنت و فضای مجازی
۱۵	توجه به یادگیری و رعایت قوانین آموزش
۱۵	همکاری، همدلی و احترام به همکاران
۱۶	حمایت از همکاران تازه وارد
۱۶	کنترل و مدیریت احساسات



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۳

۱۷. مشارکت در فعالیتهای اجتماعی.....
۱۷. رعایت اصول مدیریت بحران.....
۱۷. رعایت قواعد صحبت کردن.....
۱۸. شنونده فعال بودن.....
۱۸. پرهیز از ترویج بدبینی و ناامیدی.....
۱۹. رعایت آموزه های اخلاقی مذهبی.....
۱۹. رعایت مصرف انرژی.....
۱۹. رعایت بهداشت و آراستگی محیط کار.....
۲۰. رعایت اصول رفتاری در فضاهای مشترک.....
۲۰. حفاظت از منابع تحت اختیار.....
۲۱. بخش دوم استانداردهای رفتاری، گفتاری و ظاهری تخصصی (مشاغل).....
۲۱. مقدمه - استاندارد های های مشاغل اختصاصی.....
۲۱. الف - مهارت حل مسئله.....
۲۲. ب - ارتباطات موثر.....
۲۲. ج - مشارکت با دیگر واحدها.....
۲۲. د - تعامل با ذینفعان.....
۲۲. ه - برنامه ریزی.....
۲۳. و - انضباط رفتاری.....
۲۳. ز - مسئولیت پذیری.....
۲۳. ح - خلاقیت و نوآوری.....
۲۴. ط - مدیریت همکاری و کار تیمی.....
۲۴. ی - مدیریت زمان.....
۲۵. بخش سوم - استاندارد های رفتاری و گفتاری مشاغل عمومی.....
۲۵. روابط عمومی.....



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۱۴

۳۰	مشاغل اداری
۳۳	مالی و بودجه
۳۷	امور حقوقی
۳۸	مسئول امور قراردادها
۴۲	استانداردهای رفتاری مشاغل عمومی- حراست
۴۷	استانداردهای مشاغل عمومی- آمار
۵۱	بخش چهارم- استانداردهای اداری و پشتیبانی (تخصصی)
۵۱	مسئول دفتر
۵۵	راننده
۵۹	نامه رسان
۶۲	تأسیسات
۶۴	خدماتی
۶۶	نگهبان

کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱
شماره صفحه: ۷۰ از ۷۵		تعداد پیوست: —



بسم الله الرحمن الرحيم



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۷۰

مقدمه

استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی یکی از موضوعات ضروری توسعه فرهنگ شهرداری شاخص عمومی ارتقای فرهنگ شهرداری و اخلاق حرفه‌ای می‌باشد.

بر اساس نظامنامه مدیریت توسعه فرهنگ شهرداری در دستگاه‌های اجرایی کشور (مصوبه شماره ۳۰۲۵۵۰ مورخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۲ شورای عالی اداری) عوامل ظاهری و نمادها یکی از عوامل مهمی است که دستگاه‌های اجرایی موظفند آنها را عملیاتی نمایند. عوامل ظاهری و نمادها دربرگیرنده تمامی اقدامات فرآیندی، اجرائی، ساختاری و نیروی انسانی است که اجرای صحیح و دقیق آنها تضمین‌کننده نهادینه‌سازی نمادهای ظاهری فرهنگ شهرداری مطلوب در نظام اداری و مدیریت بخش دولتی و دستگاه‌های اجرایی می‌باشد.

سنجش استانداردهای رفتاری، به معنای اندازه‌گیری و ارزیابی رفتارها در مقایسه با معیارهای مشخص شده است. این فرایند شامل استفاده از روش‌های مختلفی مثل مصاحبه رفتاری، مشاهده رفتاری، سنجش رفتاری شناختی و پرسشنامه‌های خودسنجی می‌شود.

روش‌های سنجش استانداردهای رفتاری

۱- مصاحبه رفتاری:

در این روش، فرد از طریق سؤالات خاص، در مورد رفتارها و تجربیات گذشته خود اطلاعات ارائه می‌دهد. این اطلاعات سپس با استانداردهای رفتاری مقایسه می‌شوند.

۲- مشاهده رفتاری:

در این روش، رفتار فرد در یک موقعیت خاص مشاهده و ثبت می‌شود. سپس این رفتار با معیارهای رفتاری مقایسه و ارزیابی می‌شود.

۳- سنجش رفتار شناختی:

این روش بر روی تفکرات و باورهای فرد تمرکز دارد که می‌توانند بر رفتارها تأثیر بگذارند. از طریق ابزارهای مختلف، سطح شناخت فرد و تطابق آن با استانداردهای رفتاری ارزیابی می‌شود.

۴- پرسشنامه‌های خودسنجی:

در این روش، فرد با پاسخ دادن به سؤالات مربوط به رفتارها و نگرش‌های خود، میزان تطابق خود با استانداردهای رفتاری را نشان می‌دهد.



کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱
شماره صفحه: ۷۰ از ۷۲		تعداد پیوست: -

۵- آزمون‌های فردی:

در این روش، آزمون‌گیر، واکنش‌های فرد را در موقعیت آزمون ثبت و رفتارها را در آن موقعیت یادداشت می‌کند.

۶- آزمون‌های گروهی:

در این روش، آزمون در مورد گروهی از افراد انجام می‌شود و واکنش‌ها و رفتارها در گروه مورد بررسی قرار می‌گیرد.

۷- مدل: DISC

این مدل به عنوان یک زبان مشترک برای شناخت و پیش‌بینی رفتارها استفاده می‌شود. این مدل بر اساس چهار سبک رفتاری D، I، S و C افراد را طبقه‌بندی می‌کند.

استفاده از روش‌های سنجش استانداردهای رفتاری

ارزیابی عملکرد:

در ارزیابی عملکرد کارکنان، این روش‌ها برای تعیین میزان تطابق رفتار فرد با استانداردهای رفتاری مورد نیاز برای شغل استفاده می‌شوند.

بررسی صلاحیت:

در فرایندهای استخدام، این روش‌ها برای ارزیابی صلاحیت‌های رفتاری متقاضیان شغل و تعیین میزان تطابق آن‌ها با نقش شغلی مورد نظر استفاده می‌شوند.

تحقیق رفتار:

در مطالعات روانشناسی و رفتاری، این روش‌ها برای جمع‌آوری داده‌ها در مورد رفتارها و شناسایی الگوهای رفتاری مورد استفاده قرار می‌گیرند.

تشخیص مشکلات رفتاری:

در مشاوره و درمان، این روش‌ها برای شناسایی و تشخیص مشکلات رفتاری و تعیین رویکرد مناسب برای درمان استفاده می‌شوند.

لازم به توضیح است که هر استاندارد شامل بند یا بندهایی است که به شرح آن می‌پردازد. همچنین در پایان برخی از استانداردها برای ارائه‌ی شمای کلی از آن، عبارت معرف آورده شده است.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۸

بخش اول – استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی (عمومی)

آگاهی از قوانین و احترام به آن

قوانین شهرداری مهم است و رعایت آن موجب برتری در داخل و خارج شهرداری می‌شود و بقای شهرداری مستلزم احترام به قوانین آن است. لذا ما در شهرداری یزد با مطالعه و تسلط بر مأموریت شهرداری یزد، اسناد راهبردی، چارت شهرداری، شرح وظایف، قوانین و مقررات شغلی و دقت در راهنماها و دستورالعمل‌ها و پیروی از آنها می‌کوشیم تا به قوانین حاکم بر شهرداری یزد آگاه شویم و به منظور پیشرفت فردی و جمعی، آن را به درستی اجرا کنیم.

عبارت معرف: ما از اهمیت قوانین شهرداری یزد مطلعیم و خود را موظف می‌دانیم نسبت به قوانین آگاهی پیدا کنیم و به آن احترام بگذاریم.

رعایت سلسله مراتب شهرداری

ما در شهرداری یزد از اهمیت وجودی سلسله مراتب و نظم شهرداری آگاهیم و تلاش می‌کنیم که در تعاملات خود با مدیران و همکاران، در هر سطحی که هستیم مسئولیتها و وظایف خود را بر اساس سلسله مراتب و دستورات سطح بالاتری انجام دهیم و به این ترتیب نظم و هماهنگی را در شهرداری حفظ کنیم و باعث بهبود کارایی و همکاری در تمامی سطوح شهرداری شویم. بر این اساس:

- چارت سلسله مراتب اداری و سطوح مختلف مدیریتی را می‌شناسیم.
- مدیر مستقیم خود را می‌شناسیم و برای انجام هرگونه اقدامات و تعاملات و مکاتبات از طریق مدیر مستقیم اقدام می‌کنیم.
- به هیچ وجه مدیر یا مسئول مستقیم خود را حذف نمی‌کنیم.

عبارت معرف: ما از اهمیت وجودی سلسله مراتب شهرداری آگاهیم و در تعاملات خود آن را رعایت می‌کنیم.

بهبود مستمر فعالیت ها

- ما در شهرداری یزد، فارغ از هر جایگاهی خود را نسبت به عملکرد شهرداری مسئول می‌دانیم و تلاش می‌کنیم:
- در حیطه ی وظایف و مسئولیتهای خود، تهدیدها، فرصت‌ها، ریسک‌ها و نقاط ضعف را شناسایی نماییم.
- برای انجام فعالیتهای شغلی به فرایندهای مصوب پایدار باشیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۹۷

- در صورتیکه برای فعالیتهای ما فرآیندی تعریف نشده باشد در این خصوص پیشقدم بوده و به تعریف آن
- بپردازیم.
- فعالیتها و اقدامات را بطور مستمر پایش نموده و با تعریف اقدامات بهبود، بهترین خدمات را ارائه دهیم.

عبارت معرف: ما با بهبود مستمر ارائه خدمات، تلاش می‌کنیم بهترین خدمات را ارائه دهیم.

مسئولیت پذیری

ما در شهرداری یزد ضمن آگاهی از جنبه های مختلف مسئولیت پذیری تلاش می‌کنیم تا:

- وظایف خود را به بهترین نحو ممکن و به طور مؤثر انجام دهیم.
- با اتخاذ تصمیمات آگاهانه و خلاقانه، همسو با اهداف و ارزش‌های شهرداری باشیم.
- فعال بوده و تهدیدها را پیش‌بینی نموده و راهکارهای مقابله با آن را از قبل ارائه نماییم.
- در قبال تصمیمات، اقدامات، دستاوردها، شکست‌ها و محدودیتهای کارهای خود در شهرداری پاسخگو باشیم.
- تأثیر تصمیمات خود را بر همکاران، ارباب رجوع، همه ذینفعان شهرداری رادر نظر گرفته و در صورت هرگونه خطا، مسئولیت آنها را پذیرفته و توضیح قابل قبولی داشته باشیم.
- با یادگیری مستمر مسئولیت رشد و توسعه حرفه‌ای نقش شغلی خود را بر عهده گرفته و به طور مداوم و مستمر به دنبال فرصتهای آموزشی ارتقای مهارتها، دانش و توانایی خود باشیم.

رعایت مقررات پوشش شهرداری

ما در شهرداری یزد برای حضور در محل کار، جلسات خارج از شهرداری و... لباس‌های خود را مطابق با الگوی پوشش مورد تأیید شهرداری انتخاب می‌کنیم و خود را متعهد به رعایت آراستگی پوشش می‌دانیم و همواره از لباس‌های تمیز و خوشبو استفاده می‌کنیم. در تمامی جلسات با ظاهری آراسته و موقر حاضر شویم.

عبارت معرف: ما برای حضور در محل کار لباسهای خود را مطابق با الگوی پوشش شهرداری انتخاب می‌کنیم.

تکریم ارباب رجوع

ما در شهرداری یزد ارباب رجوع را ولی نعمت خود دانسته و بر این اساس:

- برای ارایه خدمات به ارباب رجوع آمادگی کامل داریم.
- با رعایت مناسب و به موقع در محل کار خدمات موثر به ارباب رجوع ارائه می‌دهیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۱۰

- ما با رعایت ادب و نزاکت و عدالت و انصاف به ارائه خدمات مناسب به مردم می‌پردازیم.
- ما با همه شهروندان با حس همکاری و خوش رفتاری عمل می‌نماییم.
- ما اهمیت زیادی به ارائه اطلاعات و توضیحات کافی به خدمت گیرندگان در راستای تسهیل در ادامه فرایندهای کاریشان می‌دهیم.
- ما به تقویت حس تعلق به سازمان و ارتقاء مثبت اندیشی متناسب با نوع کار و فعالیت اعتقاد داریم.

رعایت قواعد مکاتبات اداری و پیگیری نامه

ما در شهرداری یزد قواعد مکاتبات اداری ابلاغ شده را رعایت نموده و براین اساس:

- خود را ملزم به شرکت در دوره آیین نگارش و مکاتبات اداری می‌دانیم.
 - در مکاتبات خود از ادبیات مناسب استفاده می‌کنیم.
 - تلاش می‌کنیم با پرهیز از غامض نویسی، مطالب را تا حد امکان ساده، روان و شفاف بیان کنیم.
 - در صورتی که اقدام‌کننده نامه هستیم، نام و شماره تماس خود را در قسمت اقدام‌کننده ثبت نموده و پیش نویس نامه‌ها را تا ثبت و صدور نهایی پیگیری می‌نماییم.
 - پس از ثبت و صدور نهایی نامه، مجدداً نامه را رویت می‌نماییم تا اصلاحات مافوق را در مکاتبات بعدی لحاظ نماییم.
 - نامه‌ها و پیام‌های دریافتی را در سریع‌ترین زمان ممکن پاسخ داده و یا به مسئول مربوطه ارجاع می‌دهیم.
 - بطور خودکار و بدون نیاز به تذکر از سوی مقام مافوق به پیگیری موضوعات و نامه‌ها می‌پردازیم.
- عبارت معرف:** ما به منظور تسهیل فرایندهای تصمیم‌گیری و اجرایی شهرداری، قواعد مکاتبات اداری و پیگیری نامه‌ها را رعایت می‌کنیم.

رعایت قواعد تماسهای کاری و پاسخگویی تلفنی

ما در شهرداری یزد هنگام پاسخگویی تلفنی ضمن رعایت ادب و متانت تلاش می‌کنیم تا:

- با انرژی با طرف مقابل صحبت و توضیحات و راهنمایی لازم را به وی ارائه کنیم.
- برای رفاه حال سایرین از مکالمه‌های طولانی و غیرضروری خودداری کنیم.
- به تماسهای کاری در اسرع وقت پاسخ دهیم.
- در صورت عدم حضور در اطاق بلافاصله تماسهای دریافتی را کنترل و با تماس گیرنده ارتباط برقرار کنیم.
- در صورتیکه مدیر، سرپرست و مسئولی مشغول پاسخگویی تلفنی می‌باشد، وارد اتاق وی نشویم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۱۱۱

عبارت معرف: ما در مکالمات تلفنی ضمن رعایت ادب با انرژی صحبت کرده و از صحبت‌های طولانی خودداری می‌کنیم.

رعایت قواعد حضور در محل کار

ما در شهرداری یزد می‌دانیم که حضور ما به عنوان عضوی از زنجیره ی منابع انسانی در پیشبرد اهداف شهرداری ضروری است، لذا تلاش می‌کنیم تا:

- طبق ساعت مقرر (ورود و خروج) در شهرداری یزد حضور داشته باشیم.
- از غیبت در ساعات کاری و تأخیر و تعجیلهای بیمورد بپرهیزیم.
- در صورت نیاز به حضور بیشتر در محل کار (اضافه کار) بهانه تراشی نکنیم.
- در صورت نیاز به مأموریت از انجام آن سرپیچی نکنیم.
- محل کار خود را بدون هماهنگی با مسئول خود، برای مدت طولانی ترک نکنیم.
- حداقل سه روز قبل از مرخصی مسئول خود را در جریان قراردهیم.
- مرخصی‌های روزانه و ساعتی را به موقع در سیستم ثبت نماییم.
- در هنگام بیماری، در صورت تشخیص پزشک برای استراحت بلافاصله مسئول خود را تلفنی مطلع نماییم.
- در زمانهای پیک کاری از مرخصیهای غیر ضروری پرهیز نمائیم.
- در زمان مرخصی کلیه سوابق و مستندات مربوط به حوزه فعالیت خود را در اختیار فرد جایگزین قرار داده تا انجام امور متوقف نشود.
- استفاده از مرخصی را فقط حق خود ندانسته و به شکل منصفانه حقوق سایر همکاران خود را در این خصوص در نظر بگیریم.

عبارت معرف: ما از قوانین حضور در محل کار آگاهیم و به آن عمل می‌کنیم.

انجام صحیح و دقیق فعالیت

ما در شهرداری یزد در تلاشیم تا به منظور بهبود عملکرد، وظایف خود را بدون اتلاف وقت و با نهایت دقت انجام دهیم. بر این اساس:

- نسبت به وظایف روزمره (و حتی جزئی) خود، حساس و دقیق بوده و تلاش می‌کنیم از بروز خطا جلوگیری کنیم.
- وظایف خود را پیش از اتمام مجدداً بررسی کرده و ضمن توجه به جزئیات، خطاهای احتمالی را بررسی و اصلاح می‌کنیم.



کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱
شماره صفحه: ۷۰ از ۱۱۲		تعداد پیوست: -

- در انجام امور و فعالیتهای اداری دقت می‌کنیم تا یک اشتباه مجدداً تکرار نشود.
- اصول مدیریت زمان را فراگرفته و قواعد آن را در انجام فعالیتهای خود به کار می‌بریم.
- با آگاهی از فعالیت واحدهایی که دارای ارتباطات کاری با ما هستند، به بهبود عملکرد خود می‌پردازیم.
- از مداخله در اموری که در حیطه وظایف ما نیست، خودداری می‌کنیم.

عبارت معرف: ما وظایف خود را دقیق، صحیح و به بهترین شکل ممکن بدون اتلاف وقت انجام می‌دهیم.

پرهیز از اظهارنظر غیرکارشناسی

ما در شهرداری یزد معتقدیم که هر اظهارنظری در جایگاه شهرداری، تبعات مختلفی به دنبال دارد، لذا همواره تلاش می‌کنیم تا از اظهارنظر غیرکارشناسی پرهیز کنیم؛ بنابراین اگر به عنوان نماینده در جلسه، رویداد، نمایشگاه، سمینار و... معرفی شده و در آن حاضر شدیم:

- قبل از حضور در آن جلسه، رویداد و... موضوعات مورد بحث را مطالعه نموده و نسبت به آن تسلط کافی پیدا می‌کنیم.
- چنانچه لازم باشد قبل از حضور در جلسات مهم بخصوص جلسات خارج از واحد خود، با تشکیل پیش جلسات از اهداف و نظرات مدیران بخش خود مطلع می‌شویم.
- پس از تسلط به ابعاد فنی و همچنین محرمانگی موضوع در خصوص آن اظهارنظر می‌کنیم.

عبارت معرف: ما در جایگاه شهرداری خود از اظهارنظر غیرکارشناسی پرهیز می‌کنیم.

پرهیز از تعارض منافع

ما در شهرداری یزد همواره تلاش می‌کنیم تا منافع شهرداری یزد را بر منافع خود ارجحیت دهیم؛ بنابراین:

- هنگام تعارض بین منافع شخصی با وظایف و مسئولیتهای شغلی، به مسئولیت شغلی بها می‌دهیم.
- در صورت قرار گرفتن در یک موقعیت خاص، درحین انجام وظایف خود به منافع ناشی از آن جهت استفاده شخصی در آینده فکر نمی‌کنیم.
- در صورت قرار گرفتن در موقعیتهای شغلی خاص به منافع خانوادگی نمی‌اندیشیم.
- در مواجهه با منافع گروههای اجتماعی، سیاسی، قومی و مذهبی به منافع شهرداری بها می‌دهیم.
- از اطلاعات شهرداری جهت منافع شخصی استفاده نمی‌کنیم.
- از انجام فعالیتهایی نظیر تبلیغات کسب و کار شخصی، پرداختن به شغل دوم و... در محیط کار اجتناب می‌کنیم.



کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱
شماره صفحه: ۷۰ از ۱۱۳		تعداد پیوست: -

عبارت معرف: ما از انجام فعالیتهایی که باعث می شود تصمیمات و اقدامات حرفه ای، تحت تأثیر یک منفعت ثانویه قرار گیرد خودداری می کنیم.

پرهیز از فساد

- ما در شهرداری یزد به مفهوم فساد طبق ماده ۹۱ قانون خدمات کشوری آگاهییم. می دانیم در صورتی که از قدرت، اطلاعات، منابع مالی و... به درستی استفاده نشود، زمینه ی بروز فساد در شهرداری مهیا می شود؛ بنابراین:
- ضمن نكوهش در خصوص سوء استفاده از اختیارات، از انجام فعالیتهایی که منجر به فساد می گردد، خودداری می نماییم.
 - از اخذ رشوه و دریافت هرگونه امتیاز از جمله حق مشاوره، هدیه، دریافت تسهیلات و موارد مشابه در مقابل انجام وظایف اداری از افراد حقیقی یا حقوقی خودداری می کنیم.
 - از پارتی بازی، تبعیض، به تعویق انداختن امور مراجعین و ایجاد شرایط نابرابر در رقابت پرهیز می کنیم.
- عبارت معرف:** ما در مقابل انجام وظایف اداری، هیچگونه انتظاری از مراجعه کننده حقیقی و یا حقوقی نداریم.

رعایت امانتداری

- ما در شهرداری یزد خود را به حفظ اسرار و اطلاعات شهرداری، همکاران و سایرین مقید دانسته و می کوشیم تا با امانتداری، اعتماد درون شهرداری و برون شهرداری را جلب نماییم. بر این اساس:
- گزارش ها و اطلاعات در اختیار خود را به صورت دقیق، کامل، و بدون تحریف یا پنهان کردن به مسئولین ذیربط ارائه می دهیم.
 - منابع شهرداری در اختیار ما نظیر ابزارها، تجهیزات، منابع مالی و غیره را امانت دانسته و به صورت بهینه و منصفانه از آنها استفاده می کنیم.
 - در صورت اجازه ارائه اطلاعات به همکاران و یا ارباب رجوع، از ارائه اطلاعات غلط، ناقص و تحریف شده خودداری می کنیم.
 - برای انکار وجود مسائل یا مشکلات در شهرداری، هیچگاه اطلاعات را به صورت غیرواقعی ارائه نمی کنیم.
- عبارت معرف:** می دانیم اسرار و اطلاعات شهرداری، همکاران، ارباب رجوع و سایرین و نیز منابع موجود در شهرداری یزد نزد ما امانت است و همه جوانب امانتداری را رعایت می کنیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۱۱۴

رعایت اصول محرمانگی

ما در شهرداری یزد بر اهمیت رعایت اصول محرمانگی تأکید داشته و انتشار اطلاعات را تنها براساس دستورالعمل‌ها و پروتکل‌های مربوطه انجام می‌دهیم. بر این اساس:

اطلاعات محرمانه شهرداری نظیر راهبردها، تکنولوژی‌های خاص، اسناد مالی حساس و اطلاعات مربوط به ارباب رجوع و کارکنان و ... را در هر قالبی (نظیر شفاهی، کتبی، الکترونیکی و...) در اختیار اشخاص و یا نهادهایی که مجوز دسترسی ندارند قرار نمی‌دهیم و برای انتشار آنها از دستورالعمل‌های ابلاغی و اجازه مقام بالادستی پیروی می‌کنیم.

- در صورت درخواست ارباب رجوع، مقامات درون شهرداری و یا برون‌شهرداری، اطلاعاتی که جنبه محرمانه ندارد را مطابق با دستورالعمل‌های مربوطه به اشتراک می‌گذاریم.
- می‌دانیم که مسئولیت حفاظت و محرمانه نگهداشتن اطلاعات شهرداری، همکاران و ارباب رجوع همواره بر عهده ما بوده و در صورت ترک شغل نیز این مسئولیت از ما سلب نمی‌شود، لذا در صورت ترک شغل و یا جابه‌جایی شهرداری، اطلاعات محرمانه در اختیار خود را به شهرداری برمی‌گردانیم.
- می‌دانیم حق داشتن نسخه یا کپی از اطلاعات شهرداری و بکارگیری آن در خارج از شهرداری را نداشته و نسخه‌های غیرضروری را مطابق با دستورالعمل‌های موجود از بین می‌بریم.

عبارت معرف: ما انتشار اطلاعات را بر اساس دستورالعمل‌ها و پروتکل‌های مربوطه انجام می‌دهیم.

رعایت قواعد استفاده از رایانه

ما در شهرداری یزد همواره قواعد استفاده از رایانه را رعایت می‌کنیم. بر این اساس:

- از رایانه‌های شهرداری یزد، استفاده شخصی نمی‌کنیم.
- از حافظه رایانه شهرداری یزد برای ذخیره اطلاعات شخصی استفاده نمی‌کنیم.
- پس از اتمام ساعات اداری از خاموش بودن سیستم رایانه و سایر تجهیزات اطمینان حاصل می‌کنیم.
- به نکات اعلام شده از سوی تیم امنیت نظیر قفل خودکار سیستم و یا تغییر پسورد در بازه‌های زمانی و توجه داریم.
- حافظه جانبی را بلافاصله پس از اتصال به سیستم توسط آنتی ویروس اسکن و در صورت مشاهده هرگونه بدافزار اقدام مناسب برای رفع آن انجام می‌دهیم.



کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱
شماره صفحه: ۷۰ از ۱۱۵		تعداد پیوست: -

رعایت اصول استفاده از اینترنت و فضای مجازی

ما در شهرداری یزد به اصول استفاده از اینترنت و فضای مجازی پایبند بوده و از آن فقط در جهت جستجوی مطالب مرتبط با شرح وظایف کاری استفاده می‌کنیم. بر این اساس:

- از ورود به سایتهای ناایمن و غیر اخلاقی خودداری نموده و به اعلام هشدارهای امنیتی از سوی سیستم توجه می‌کنیم.
- از فیلترشکن برای دسترسی به سایتهای غیرمجاز استفاده نمی‌کنیم.
- از جستجوی موضوعات شخصی در اینترنت در ساعات اداری پرهیز می‌نماییم (وبگردی).
- از انجام بازیها و سرگرمیهای اینترنتی در ساعات اداری پرهیز می‌کنیم.
- از دانلود و یا تماشای فیلم، گوش کردن موزیک، مشاهده عکس و... در راستای استفاده شخصی خودداری می‌کنیم.
- با ورود منظم به پرتال شهرداری، در جریان اخبار و اطلاعات مهم شهرداری یزد قرار می‌گیریم.

عبارت معرف: ما به اصول استفاده از اینترنت و فضای مجازی در شهرداری یزد پایبند بوده و از وبگردی و یا استفاده شخصی از این فضا، پرهیز می‌کنیم.

توجه به یادگیری و رعایت قوانین آموزش

ما در شهرداری یزد به اهمیت یادگیری واقفیم و همواره در تلاشیم تا دانش خود را در زمینه ی عمومی و تخصصی بروز نگهداریم. بر این اساس:

- از دوره‌های آموزشی برنامه‌ریزی شده، استقبال نموده و از فرصتهای توسعه فردی به نحو احسن استفاده می‌کنیم.
- نیازهای آموزشی خود را در راستای بهبود وظایف شغلی پیش‌بینی نموده و در بازه زمانی تعیین شده از سوی آموزش، آن را اعلام می‌کنیم.
- می‌دانیم شهرداری برای دوره‌های آموزشی هزینه زیادی متقبل شده لذا در این دوره‌ها با هدف ارتقاء و مفید بودن در انجام وظایف شغلی، شرکت می‌کنیم.

همکاری، همدلی و احترام به همکاران

ما در شهرداری یزد به خوبی می‌دانیم که دستیابی به اهداف شهرداری یزد منوط به رعایت احترام متقابل، همدلی و همکاری است، بنابراین در تعامل خود با همکاران محترمانه و صمیمی برخورد می‌کنیم. بر این اساس:



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۱۱۶

- در حضور میهمان و ارباب رجوع، همکار را با نام خانوادگی (آقای/خانم...) صدا می‌زنیم و صدا زدن به اسم کوچک را تنها در جمع‌های دوستانه و غیررسمی مجاز می‌دانیم.
 - اگر به هر دلیلی همکاران در انجام وظایف به ما کمک نمودند و یا در شرایطی وظایف ما را به عهده گرفتند، از آنان تشکر و قدردانی می‌کنیم.
 - برای وقت همکاران ارزش قائل بوده و این موضوع را با رعایت اصول مدیریت زمان عملی می‌سازیم.
 - به همکاران خود بازخورد مثبت داده و از نقاط قوت آنان تعریف می‌کنیم.
- عبارت معرف:** ما در راستای دستیابی به همکاری متقابل با همکاران، محترمانه و صمیمی برخورد می‌کنیم.

حمایت از همکاران تازه وارد

- ما در شهرداری یزد معتقدیم که همکاران جدید، با انگیزه و پرانرژی هستند، لذا تلاش می‌کنیم که:
- محیط کار را برای آنان دوستانه کنیم.
 - آنان را از قوانین و وظایف شغلی آگاه کنیم.
 - فرصت ارائه دیدگاه‌های جدید را در اختیار آنان قرار دهیم.
 - در جلسات آنان را تنها نگذاریم و در مواقع لزوم از آنان حمایت کنیم.
- عبارت معرف:** ما با حمایت از همکاران تازه وارد، فرصت ارائه دیدگاه‌های جدید و استفاده از تجربیاتمان را در اختیار آنها قرار می‌دهیم.

کنترل و مدیریت احساسات

- ما در شهرداری یزد بر این باوریم که کنترل و مدیریت احساسات در محیط کار به طور مستقیم بر کارایی و بهره‌وری اثر می‌گذارد، بنابراین با پرهیز از بروز واکنش‌های احساسی در تصمیم‌گیری‌های خود بر رعایت قوانین تأکید می‌کنیم. بر این اساس:
- راهکارهای مدیریت تنش و استرس را فرا گرفته و در مواجهه با فشارهای کاری، احساسات خود را مدیریت کنیم.
 - با آگاهی کامل از قوانین درون شهرداری و برون شهرداری، در تمامی تعاملات خود بر رعایت قوانین تأکید کرده و احساسات خود را در تصمیم‌گیری دخیل نمی‌کنیم.
 - در مواجهه با حوادث غیر منتظره و یا تغییرات در شهرداری یزد از برخورد احساسی، هیجانی و دور از منطق خودداری می‌کنیم.
 - تلاش می‌کنیم با تواضع، انعطاف‌پذیری و گذشت آرامش محیط کار را حفظ کنیم.



کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱
شماره صفحه: ۷۰ از ۱۱۷		تعداد پیوست: -

- با همکاران، مدیران و یا ارباب رجوع برخورد منطقی داشته و با هیجانات و احساسات آنها را قضاوت نمی‌کنیم.

عبارت معرف: ما با پرهیز از بروز واکنشهای احساسی در تصمیم‌گیری‌های خود بر رعایت قوانین تأکید می‌کنیم

مشارکت در فعالیتهای اجتماعی

ما در شهرداری یزد فعالیتهای اجتماعی را لازمی بقای هویت انسانی خود می‌دانیم و تلاش می‌کنیم تا با رعایت اصول اجتماعی در فعالیتهای شهرداری یزد حضور داشته باشیم. بر این اساس:

- در مراسم فرهنگی و اجتماعی شرکت می‌کنیم.
- با ایجاد جاذبه همکاران خود را تشویق به شرکت در مراسم و مناسبت‌ها می‌کنیم.
- در نظرسنجی‌ها فعالانه شرکت می‌کنیم.
- در صورت آمادگی حضور در مسابقات ورزشی، هنری، مذهبی و...، از آن استقبال می‌کنیم.

عبارت معرف: تلاش می‌کنیم تا با رعایت اصول اجتماعی در فعالیتهای شهرداری یزد حضور داشته باشیم.

رعایت اصول مدیریت بحران

ما در شهرداری یزد ضمن آگاهی از وظایف خود در مواقع اضطراری و یا وقوع حوادث ناخوشایند و غیر منتظره، تلاش می‌کنیم واکنش مناسبی نسبت به آن داشته باشیم. بر این اساس:

- در دوره‌های مدیریت بحران، شرکت نموده و با کسب آگاهی لازم، روش‌ها و مراحل مواجهه با آن را فرا می‌گیریم.
- تهدیدهای موجود در حوزه کاری خود را قبل از وقوع حوادث و بحرانها شناسایی می‌کنیم.
- در شرایط بحرانی ضمن حفظ آرامش خود، به توصیه‌های افراد مسئول در این حوزه عمل می‌کنیم.
- در صورت وقوع بحران، اطلاعات دقیق واقعه را به‌صورت کامل و مستمر در اختیار مسئول مافوق قرار می‌دهیم.

عبارت معرف: ما ضمن آگاهی از وظایف خود، در مواقع اضطراری و بحران واکنشهای مناسبی از خود نشان می‌دهیم.

رعایت قواعد صحبت کردن

ما در شهرداری یزد به شیوه‌ی محترمانه و منطقی با دیگران صحبت می‌کنیم. بر این اساس:



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۱۱۸

- هنگام صحبت کردن با دیگران از زبان و گویش رسمی استفاده می‌کنیم.
- از تند صحبت کردن، بالا بردن بیش از حد صدا، استفاده از الفاظ نامناسب و محاوره‌ای خودداری می‌کنیم.
- صحبت‌های خود را به شکل واضح و بدون ابهام مطرح کرده، انتقادات و پیشنهادات خود را با رعایت ادب و به روشنی بیان می‌کنیم تا از صحبت هایمان دقیقاً همان برداشتی شود که مدنظر ما است.
- به طور ناگهانی گفتگو طرف مقابل را قطع نمی‌کنیم.
- از پراکندگی و بی‌نظمی در گفتگو پرهیز کرده و تلاش می‌کنیم نکات مدنظر خود را به صورت شیوا و قابل فهم بیان کنیم.

عبارت معرف: ما در برخورد و تعامل با دیگران ضمن رعایت ادب به شیوه‌ی محترمانه و منطقی با دیگران صحبت می‌کنیم.

شنونده فعال بودن

ما در شهرداری یزد می‌دانیم که اولین قدم برای درک صحیح از موضوعات و حل مسئله، شنیدن است، بنابراین می‌کوشیم تا:

- با فعالانه گوش دادن، پذیرای دیدگاه و نظرات دیگران باشیم.
- در حین صحبت طرف مقابل متمرکز باشیم و در فکر پاسخ لحظه‌ای نباشیم.
- پس از شنیدن صحبت‌های طرف مقابل با تفکر و کمی مکث نظرات خود را ارائه دهیم.

عبارت معرف: ما با گوش دادن فعالانه، پذیرای دیدگاه و نظرات دیگران هستیم.

پرهیز از ترویج بدبینی و ناامیدی

ما در شهرداری یزد می‌دانیم بدبینی یک مانع قوی و تاثیرگذار بر تصمیم‌گیری‌های حوزه کاری است که منجر به از دست رفتن فرصت‌ها، اتخاذ تصمیم‌های نادرست و کاهش بازدهی و بهره‌وری می‌شود. از این رو تلاش می‌کنیم:

- از اظهار نظرهای غیرواقع و اغراق‌آمیز که موجب ترویج بدبینی در شهرداری می‌شود خودداری نماییم.
- در خصوص اتفاقات مثبت در شهرداری صحبت کرده و از آن استقبال نماییم.
- با نگرش مثبت و امیدوارانه، فضای خوب و پرنشاط در محیط کارمان ایجاد کنیم.
- تغییرات شهرداری را بدبینانه قضاوت نکنیم.

عبارت معرف: ما از تأثیر بدبینی در بازدهی شهرداری یزد آگاهیم و می‌دانیم این امر تأثیر مستقیم بر جسم و روح خودمان نیز دارد بنابراین از ترویج آن خودداری می‌کنیم.



کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱
شماره صفحه: ۷۰ از ۱۱۹		تعداد پیوست: -

رعایت آموزه های اخلاقی مذهبی

ما شهرداری یزد می دانیم رعایت اصول اخلاقی مذهبی در همه جنبه های کاری تاثیرگذار بوده و براین اساس:

- صداقت و راستگویی را از ارزشها و اصول شهرداری یزد خود دانسته، و همواره در تعاملات شخصی و اداری خود از این اصل پیروی می کنیم.
- با صبر، آرامش و متانت در تعامل با دیگران، کیفیت ارتباطات و روابط کاری را بهبود می بخشیم.
- از اهمیت نجابت در جامعه های انسانی آگاهیم و با تقویت روحیه ی عفت و حیا به عنوان نمودهای نجابت، در حفظ سلامت روان شهرداری یزد کوشا می باشیم.
- خوش قولی و وفای به عهد را از وظایف مهم خود دانسته و نسبت به انجام تعهداتمان در هر سطحی، کوتاهی نمی کنیم.
- از تبعیض و هرگونه رفتار و یا اقدامی که نشان دهنده تبعیض در تعامل با دیگران است خودداری می کنیم.
- نسبت به دیگران حسادت نمی ورزیم و از پیشرفت آنان حمایت می کنیم.

عبارت معرف: ما نسبت به رعایت آموزه های اخلاقی که در مذهب به آن تأکید شده پابندیم و می دانیم که عمل به آن موجب ایجاد فضای امن و پر از آرامش می شود.

رعایت مصرف انرژی

ما در شهرداری یزد می دانیم که منابع انرژی (آب، برق، گاز و...) در اختیار ما متعلق به آیندگان نیز بوده و صرفه جویی در مصرف آن، علاوه بر کاهش هزینه های شهرداری به حفظ محیط زیست نیز کمک می کند، بنابراین:

- پیش از خروج از محل کار، از خاموش بودن کامل وسایل الکترونیکی (شامل رایانه، پرینتر، اسکنر و...) و الکتریکی (وسایل سرمایشی، گرمایشی، چراغ ها، تهویه ها و...) اطمینان حاصل می کنیم.
- میزان سرمایش یا گرمایش محیط کار خود را تنظیم و در صورت عدم نیاز به سیستم گرمایش و سرمایش آن را خاموش می کنیم.

رعایت بهداشت و آراستگی محیط کار

ما در شهرداری یزد می دانیم که رعایت بهداشت شخصی و آراستگی در محیط کار با تأثیر مستقیم بر فعالیتهای کاری، منجر به بهبود تمرکز و ارائه ی سیمای فردی و شهرداری مناسب در بین سایرین خواهد شد. بنابراین:

- (شامل پاکسازی، پیکربندی، تمیز کردن و چک کردن، مطابقت و پایداری) و رعایت S^۵ با مطالعه استاندارد فوق به پاکیزگی و آراستگی محیط کار کمک می کنیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۷۰

- رعایت نظافت و بهداشت شخصی را از وظایف خود دانسته و همواره تلاش می‌کنیم کلیه ی قواعد مربوط به آن را رعایت کنیم.
- هنگام ابتلا به بیماریهای مسری، دستورالعمل‌های بهداشتی را جهت جلوگیری از سرایت بیماری رعایت مینمائیم.

رعایت اصول رفتاری در فضاهای مشترک

ما در شهرداری یزد در فضاهایی که به‌طور مشترک مانند اطاق، راه پله، آسانسور، پارکینگ و..... مورد استفاده قرار می‌گیرد اصول و قواعد رفتاری و حقوقی دیگران را رعایت کرده بر این اساس:

- در هنگام ورود به آسانسور گشاده رو بوده و با سلام کردن وارد می‌شویم و آسانسور را به نشانه احترام یا صمیمیت برای طولانی مدت برای هیچ شخصی نگه نمی‌داریم.
- در راه پله و راهروها، اطاق و سایر فضاهای مشترک، سر و صدا ایجاد نکرده و با صدای بلند صحبت نمی‌کنیم.
- در محل کار حتی المقدور، تلفن همراه خود را در حالت بیصدا قرار داده و یا برای زنگ تلفن، سیستم اعلان و از آهنگهای غیرمتداول و پرسروصدا استفاده نمی‌کنیم.
- مدت زمان مکالمه با تلفن (همراه یا ثابت) را کوتاه و مختصر تنظیم می‌کنیم.
- از قراردادن تلفن رومیزی در حالت شماره‌گیری خودکار که موجب ایجاد صدای زیاد می‌گردد، خودداری می‌کنیم.

عبارت معرف: ما با مراعات حال دیگران اصول و قواعد رفتاری و حقوقی را در فضاهای مشترک رعایت می‌کنیم.

حفاظت از منابع تحت اختیار

ما در شهرداری یزد خود را موظف می‌دانیم تا:

- از کلیه امکانات و وسایل سپرده شده به ما از جمله اطاق، میز، صندلی، رایانه و... محافظت نماییم.
- نکات ایمنی را رعایت و هنگام خروج از محل کار از ایمن بودن و بسته بودن درب‌ها و پنجره‌ها اطمینان حاصل نماییم.
- در زمان ترک کار به هر علتی، از جمله بازنشستگی و یا هر دلیل دیگر وسایل امانت گرفته شده را سالم به مسئول آن بازگردانیم.

عبارت معرف: ما تمام منابع در اختیار را امانت دانسته و در حفظ و نگهداری آن کوشا هستیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۲۱

بخش دوم استانداردهای رفتاری، گفتاری و ظاهری تخصصی (مشاغل)

مقدمه – استانداردهای مشاغل اختصاصی

مشاغل اختصاصی در شهرداری یزد شامل کارشناس جلوگیری از سد معبر، کارشناس فضای سبز، کارشناس امور پارک ها، کارشناس زیباسازی، کارشناس حمل و نقل و ترافیک، کارشناس شهرسازی، کارشناس برنامه ریزی شهری، کارشناس طرح های تفضیلی، کارشناس امور حفاری ها، کارشناس عمران و کارشناس املاک و کارشناس خدمات شهری می باشد. این مشاغل به دلیل نقش حیاتی خود در حفظ توسعه و پایداری شبکه های ارتباطی کشور، نیازمند رعایت استانداردهای رفتاری ویژه ای هستند. این استانداردهای رفتاری شامل تعهد به دقت و کیفیت انجام وظایف، حفظ محرمانگی اطلاعات، رعایت اصول ایمنی و استانداردهای فنی، پاسخگویی و همکاری مؤثر با سایر بخشها و... است. همچنین مسئولیت پذیری در مواجهه با بحرانهای ارتباطی، تلاش برای به روز نگه داشتن دانش فنی و رعایت اخلاق حرفه ای در تصمیم گیری ها از دیگر الزامات مهم در این حوزه محسوب می شود. رعایت این اصول موجب افزایش کارایی، امنیت و اعتماد در زیرساختهای ارتباطی کشور خواهد شد. در این قسمت استانداردهای رفتاری مربوط به مشاغل فنی ارائه می گردد.

الف – مهارت حل مسئله

در شهرداری یزد، مهارت حل مسئله از اهمیت بالایی برخوردار است زیرا تاثیر مستقیم بر تعاملات حرفه ای دارد کارشناسان با استفاده از تجرب خود به سرعت مشکلات را شناسایی و تحلیل میکنند و در مواجهه با مسائل راه حل



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۲۲

های خلاقانه و کاربردی ارائه می دهند و با بررسی دقیق و ارزیابی گزینه های مختلف ، بهترین روش های حل مسئله را انتخاب میکنند.

ب-ارتباطات موثر

در شهرداری یزد ، ارتباطات موثر نقش کلیدی را ایفا میکند .رعایت شفافیت، گوش دادن فعال به دغدغه های ذینفعان و ارائه بازخوردهای سازنده موجب بهبود درک مشترک و افزایش هماهنگی میان هیئت های ورزشی میشود.

ج-مشارکت با دیگر واحدها

در شهرداری یزد ، مشارکت با واحدهای مختلف امری حیاتی برای حفظ انسجام شهرداری و ارتقاء محیط کاری است. همکاری مستمر با واحدهای مختلف موجب می شود که فعالیتها و پروژه ها به طور مؤثر اجرا شوند، چنین مشارکتی به تقویت روحیه تیمی، احترام متقابل و افزایش بهره وری شهرداری یزد کمک می کند.

د-تعامل با ذینفعان

در شهرداری یزد ، تعامل با ذینفعان اهمیت ویژه ای دارد. این تعامل به معنای برقراری ارتباطات مستمر و سازنده است، با رعایت این اصول، شهرداری یزد قادر است اعتبار شهرداری خود را ارتقا دهد و در عین حال بر کیفیت و کارایی تعاملات تاثیرگذار باشد. در نتیجه، این تعاملات به تقویت روابط بلندمدت، کاهش سوء تفاهم ها و ارتقاء اثربخشی خدمات شهرداری یزد کمک می کند، براین اساس به طور فعال با ذینفعان در تماس هستیم تا نیازها و انتظارات آنها را درک کنیم .

ه-برنامه ریزی

در شهرداری یزد ، برنامه ریزی نقش اساسی در ایجاد یک محیط کاری منظم، حرفه ای و اخلاقی دارد. این برنامه ریزی باید شامل توانایی تعیین اولویتها، تنظیم جدول زمانی برای تکمیل وظایف و تدوین دستورالعملهای روشن و دقیق برای هر یک از حوزه ها باشد تا تمامی کارکنان درک درستی از انتظارات شهرداری یزد داشته باشند، براین اساس:

- با تحلیل دقیق نیازها و منابع، برنامه های کاری را تدوین می کنیم .
- با استفاده از ابزارهای برنامه ریزی، به تنظیم جداول زمانی و مدیریت پروژه ها می پردازیم .



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۲۳

- با ارزیابی مداوم پیشرفت کار، به تعدیل برنامه ها بر اساس تغییرات می پردازیم. با همکاری نزدیک با سایر واحدها، به هماهنگی فعالیتها و تحقق اهداف می پردازیم .

و- انضباط رفتاری

در شهرداری یزد ، انضباط رفتاری نقشی حیاتی در حفظ نظم و ارتقاء کیفیت محیط کاری ایفا می کند. این انضباط به کارکنان کمک می کند تا با رعایت استانداردهای مشخص در زمینه رفتار، گفتار و ظاهر، از بروز مشکلات ارتباطی و اخلاقی جلوگیری کنند و تعاملات حرفه ای و مؤثری با یکدیگر و با ذینفعان خارجی برقرار سازند. پایبندی به این استانداردها نه تنها موجب افزایش کارایی تیمها و پروژه ها می شود، بلکه به تقویت روحیه همکاری و احترام متقابل در شهرداری یزد می انجامد، براین اساس:

- با رعایت قوانین و مقررات شهرداری ، به تقویت فرهنگ انضباط در محیط کار می پردازیم .
- با نگهداری رفتار حرفه ای، به ایجاد احترام متقابل بین همکاران می پردازیم .
- با پایبندی به اصول اخلاقی، به حفظ شهرت و اعتبار شهرداری کمک می کنیم .
- با مدیریت زمان و منابع به شکل مؤثر، به افزایش بهره وری و کاهش هدررفت منابع می پردازیم .

ز- مسئولیت پذیری

در حوزه شهرداری یزد ، مسئولیت پذیری جزء اصول اساسی و بنیادین برای ایجاد فضایی منظم، کارآمد و مبتنی بر استانداردهای بالا است. هر فردی که مسئولیت رفتار خود را بپذیرد، نه تنها از نظر شخصی در ارتقاء کیفیت عملکرد خود موفق تر خواهد بود، بلکه به تیم و شهرداری یزد کمک می کند تا به اهداف خود برسد، براین اساس:

- به تعهدات خود عمل می کنیم و برای تحقق اهداف شهرداری تلاش می کنیم .
- با پذیرش مسئولیت نتایج کارهای خود، به افزایش اعتماد و اعتبار شهرداری یزد کمک می کنیم .
- با مدیریت مؤثر منابع و زمان، به انجام وظایف با کیفیت و به موقع می پردازیم .
- با پیگیری مستمر وظایف و مسئولیتها، به حل مسائل و بهبود مستمر کمک می کنیم .

ح- خلاقیت و نوآوری

در شهرداری یزد ، خلاقیت و نوآوری به معنای ایجاد یک محیط کاری پویا و توسعه محور است. به کارگیری خلاقیت و نوآوری که متناسب با تغییرات محیط کار و تکنولوژی های نوین است، می تواند به افزایش تعاملات مؤثر و سازنده در بین تیمها کمک کند. در نتیجه، خلاقیت در این زمینه ها نه تنها به بهبود فرآیندهای داخلی کمک



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۲۴ از ۷۰

می‌کند بلکه به شهرداری یزد این امکان را می‌دهد که در یک محیط رقابتی، عملکرد بهتری از خود نشان دهد و فرهنگ نوآورانه را در سطح شهرداری یزد نهادینه کند، براین اساس:

- به طور مداوم به دنبال روشهای جدید و بهتر برای حل مسائل هستیم
- در فرآیند طراحی، از ایده‌های نوآورانه استفاده می‌کنیم تا محصولات و خدماتی متمایز ارائه دهیم .
- با تشویق به تفکر خلاق در میان همکاران، محیطی پویا و توسعه‌ای ایجاد می‌کنیم
- با استفاده از آخرین دستاوردهای تکنولوژیکی، به بهبود مستمر فرآیندها و محصولات می‌پردازیم. با ارزیابی و پذیرش ریسکهای محاسبه شده، به دنبال فرصتهای جدید برای نوآوری هستیم

ط – مدیریت همکاری و کار تیمی

در شهرداری یزد، همکاری و کار تیمی نقشی کلیدی در ایجاد یک محیط کاری هماهنگ و مؤثر ایفا می‌کند. رعایت آن در تعاملات تیمی موجب می‌شود که اعضای تیم به شیوهای محترمانه، شفاف و کارآمد با یکدیگر ارتباط برقرار کنند و در حل مسائل فنی به صورت مشترک و سازنده عمل نمایند. همچنین، این تعهد به معنای کار مشترک و هم‌افزایی تلاش‌ها برای رسیدن به اهداف مشترک است و منجر به بهبود کیفیت پروژه‌ها و سرعت انجام کارها می‌شود، براین اساس:

- به طور فعال در جلسات تیمی شرکت می‌کنیم و به تبادل نظر و ایده‌ها می‌پردازیم
- مسئولیت‌ها و وظایف را به صورت عادلانه بین اعضا تقسیم می‌کنیم تا هر فرد بتواند به بهترین شکل ممکن به تیم کمک کند.
- با احترام متقابل و ارتباطات سازنده، فضای کاری مثبت و حمایتی ایجاد می‌کنیم.
- در مواجهه با چالش‌ها و مشکلات، به صورت جمعی به دنبال راه‌حلهای خلاقانه و مؤثر هستیم.
- موفقیت‌ها و دستاوردهای تیمی را جشن می‌گیریم و به اشتراک می‌گذاریم .

ی – مدیریت زمان

در شهرداری یزد، مدیریت زمان به عنوان عاملی کلیدی در بهبود عملکرد فردی و گروهی مطرح است. رعایت آن به کارکنان کمک می‌کند تا در تعاملات خود با دیگران به صورت مختصر، مؤثر و محترمانه عمل کنند و زمانهای مورد نیاز برای ارتباطات غیرضروری را کاهش دهند، براین اساس:

- برای هر پروژه و وظیفه، برنامه‌ریزی دقیق و منظمی انجام می‌دهیم .
- وظایف را بر اساس اولویت و ضرورت آنها مرتب می‌کنیم .
- از ابزارهای مدیریت زمان برای افزایش کارایی و جلوگیری از تداخل در وظایف استفاده می‌کنیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۲۵

- با ارزیابی مداوم پیشرفت کار، از رعایت زمانبندی های تعیین شده اطمینان حاصل می کنیم.
- زمانهای مورد نیاز برای آموزش و بهبود مهارتها را نیز در برنامه ریزی های خود لحاظ می کنیم.

بخش سوم – استانداردهای رفتاری و گفتاری مشاغل عمومی

روابط عمومی

مشاغل روابط عمومی در شهرداری یزد نقشی حیاتی در ارتباط مؤثر با مخاطبان داخلی و خارجی ایفا می کنند. این مشاغل مسئول انتقال صحیح اطلاعات، ترویج سیاستها و اقدامات شهرداری، و تقویت تصویر عمومی شهرداری یزد هستند. با استفاده از ابزارهای مختلف ارتباطی، از جمله مطبوعات، رسانه های دیجیتال و برگزاری رویدادها، روابط عمومی به ایجاد تعاملات مثبت با ارباب رجوع، شرکا و جامعه کمک می کند. همچنین، این حوزه با مدیریت بحرانهای ارتباطی همکاری نموده و ملزم به پاسخگویی درخواستهای رسانه ها، جهت حفظ اعتبار و اعتماد عمومی نسبت به شهرداری یزد می باشد.

در این قسمت استانداردهای رفتاری مربوط به مشاغل روابط عمومی ارائه می گردد.

❖ تعامل و ارتباط مؤثر با رسانه ها

در شهرداری یزد، تعامل و ارتباط مؤثر با رسانه ها نقش اساسی در انتقال دقیق و شفاف اطلاعات دارند و می بایست پیام های فنی به طور صحیح و قابل فهم به مخاطبان رسانه ای منتقل شود. استفاده از زبان ساده و دقیق در پاسخ به سؤالات رسانه ها، همراه با نشان دادن احترام و شفافیت در برخورد با خبرنگاران، موجب اعتمادسازی و ایجاد روابط بلندمدت می شود، براین اساس:

- استراتژی های ارتباطی قوی و متقاعدکنندهای را برای تعامل با رسانه ها توسعه می دهیم .
- به تولید محتوای جذاب و دقیق برای انتشار در رسانه ها می پردازیم .
- با رسانه ها برای اطمینان از دقت و صحت انتشار اخبار همکاری می کنیم .



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۲۶

- به روابط مستمر و سازنده با خبرنگاران و رسانه ها اهمیت می دهیم.
- به فعالانه گوش دادن به مخاطبان و ذینفعان اهمیت می دهیم .
- با توجه و دقت به جزئیات، نیازها و دغدغه های مخاطبان را شناسایی می کنیم .
- در جلسات و مصاحبه ها، به نحو احسن از مهارت شنونده بودن استفاده می کنیم .
- بازخوردها را به عنوان فرصتی برای بهبود و توسعه می بینیم
- از طریق شنونده بودن فعال، به تقویت ارتباطات و ایجاد اعتماد کمک می کنیم .

❖ اعتمادسازی

در شهرداری یزد، اعتمادسازی اهمیت زیادی دارد، زیرا این اصول به ایجاد و تقویت روابط مثبت و مؤثر با همکاران، ارباب رجوع و سایر ذینفعان کمک می کنند. رعایت آن مانند احترام به نظرات دیگران، صداقت در بیان اطلاعات و رعایت اخلاق حرفه ای باعث می شود که افراد احساس اطمینان و اعتماد بیشتری نسبت به همدیگر داشته باشند، براین اساس:

- به ارائه اطلاعات دقیق و شفاف به مخاطبان خود متعهد هستیم
- با پاسخگویی سریع و مناسب به سؤالات و نگرانیهای مخاطبان، اعتماد آنها را جلب می کنیم.
- از طریق رفتار حرفه ای و اخلاقی، اعتبار و شهرت شهرداری یزد را تقویت می کنیم.
- به تعهدات خود عمل کرده و وعده های خود را به موقع اجرا می کنیم.
- با ایجاد فضای گفتگو و مشارکت، به تقویت روابط میان شهرداری یزد و مخاطبان می پردازیم.

❖ صداقت و شفافیت

در شهرداری یزد، صداقت و شفافیت از ارکان اصلی برقراری ارتباطات مؤثر و اعتمادسازی در شهرداری یزد است .رعایت اصول صداقت موجب می شود که اطلاعات به طور دقیق و بدون ابهام منتقل شوند، به ویژه در شرایط فنی که ممکن است پیچیدگیهای خاصی داشته باشد. استفاده از زبان ساده، صریح و شفاف در بیان مسائل فنی به مخاطبان کمک می کند تا به درستی موضوعات را درک کرده و از هرگونه سوء تفاهم جلوگیری شود، براین اساس:

- در ارائه اطلاعات به جامعه، صداقت را سرلوحه کار خود قرار می دهیم.
- اطلاعات را به شکلی شفاف و قابل درک برای مخاطبان ارائه می دهیم.
- در تمامی ارتباطات، به دور از پیچیدگیهای غیرضروری، به سادگی و روشنی بیان می کنیم.
- به سؤالات و ابهامات با دقت و صراحت پاسخ می دهیم.
- با حفظ این دو اصل، به تقویت اعتبار و شهرت شهرداری یزد می پردازیم.

❖ خلاقیت و نوآوری



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۲۷ از ۷۰

در شهرداری یزد، خلاقیت و نوآوری می‌تواند به عنوان ابزاری مؤثر برای ارتقاء کیفیت و کارایی در تعاملات شهرداری و ارائه خدمات فنی شناخته شود. در این راستا، استفاده از فناوری‌های نوین و ایده‌های تازه در کمپین‌ها و پروژه‌های روابط عمومی، موجب تقویت برند شهرداری یزد و جذب مخاطبان جدید می‌شود. براین اساس:

- به طراحی و اجرای کمپین‌های خلاقانه که مخاطبان را درگیر می‌کند، می‌پردازیم.
- با استفاده از تکنیک‌های نوآورانه، به ارتقاء برند و تصویر شهرداری یزد می‌پردازیم.
- به دنبال راه‌های جدید برای ارتباط با مخاطبان از طریق پلتفرم‌های مختلف هستیم.
- به تحلیل و بکارگیری روندهای جدید در صنعت روابط عمومی می‌پردازیم.
- با تشویق فکر کردن خارج از چارچوب‌های معمول، به تقویت فرهنگ نوآوری در تیم می‌پردازیم.

❖ به‌روزرسانی دانش رسانه‌ای

در شهرداری یزد، به‌روزرسانی دانش رسانه‌ای به عنوان بخشی از استراتژی‌های روابط عمومی، اهمیت بالایی دارد. در این راستا، کارکنان روابط عمومی باید همواره از آخرین تحولات و دستاوردهای فنی شهرداری یزد و همچنین تغییرات در فضای رسانه‌های مطلع باشند تا بتوانند به طور دقیق و مؤثر اطلاعات را به رسانه‌ها و ذینفعان انتقال دهند، براین اساس:

- به آموزش مداوم و به‌روزرسانی مهارت‌های رسانه‌ای خود متعهد هستیم.
- با مطالعه و تحلیل روندهای جاری در صنعت رسانه، دانش خود را گسترش می‌دهیم.
- از ابزارهای دیجیتال و رسانه‌های اجتماعی برای افزایش دسترسی و تأثیرگذاری استفاده می‌کنیم.
- با استفاده از دانش رسانه‌ای به‌روز، به تقویت پیام‌های شهرداری و ایجاد کمپین‌های نوآورانه می‌پردازیم.

❖ اخلاق مداری

در شهرداری یزد، اخلاق مداری نقشی اساسی در ایجاد یک محیط کاری سالم، حرفه‌ای و با اعتماد متقابل ایفا می‌کند. رعایت اصول اخلاقی به این معناست که کارکنان با احترام و صداقت با یکدیگر و با ارباب رجوع تعامل کنند و در تصمیم‌گیری‌ها و حل مسائل همیشه منافع شهرداری یزد و ذینفعان را در نظر بگیرند.

- به رعایت اصول اخلاقی در تمامی فعالیت‌ها و ارتباطات خود پایبند هستیم.
- با احترام به حقوق و نظرات دیگران، فضایی از اعتماد و صداقت را فراهم می‌کنیم.
- در برابر چالش‌ها و مسائل اخلاقی، موضعی مسئولانه و شفاف اتخاذ می‌کنیم.
- به حفظ اعتبار و شهرت شهرداری یزد از طریق عملکرد اخلاقی متعهد هستیم.
- با آموزش و ترویج اصول اخلاقی در میان کارکنان، به تقویت فرهنگ شهرداری می‌پردازیم.

❖ استفاده بهینه از رسانه‌های مدرن



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۲۸

در شهرداری یزد، استفاده بهینه از رسانه‌های مدرن به‌عنوان یک ابزار مؤثر در ارتقاء ارتباطات و تعاملات با مخاطبان داخلی و خارجی اهمیت زیادی دارند. رعایت اصول مناسب در استفاده از این رسانه‌ها، موجب تسهیل ارتباطات، بهبود تصویر حرفه‌ای و تقویت موقعیت برند شهرداری یزد می‌شود. براین اساس:

- با بهره‌گیری از رسانه‌های دیجیتال، اخبار و اطلاعیه‌ها را به‌طور سریع و گسترده به مخاطبان هدف منتقل می‌کنیم.
- از شبکه‌های اجتماعی برای تعامل مستقیم با ارباب رجوع و ارتقاء برند شهرداری یزد به‌طور مؤثر استفاده می‌کنیم.
- با تحلیل داده‌های رسانه‌های آنلاین، به‌شناسایی روندهای جدید در ارتباطات عمومی پرداخته و استراتژیهای خود را به‌روز می‌کنیم.
- رسانه‌های مدرن را برای ایجاد کمپینهای تبلیغاتی هدفمند و افزایش آگاهی عمومی از خدمات ارتباطی شهرداری یزد به کار می‌گیریم.

❖ رعایت اصول افکارسنجی

در شهرداری یزد، رعایت اصول افکارسنجی به عنوان یک رویکرد کلیدی در بهبود ارتباطات و تصمیم‌گیری‌های استراتژیک محسوب می‌شود و جمع‌آوری بازخوردها و تبادل نظرات به صورت شفاف و بدون ابهام از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. این رویکرد به‌طور کلی به ارتقاء فرآیند تصمیم‌گیری و بهبود کیفیت خدمات فنی شهرداری یزد کمک کرده و موجب می‌شود تا نظرات مختلف به‌طور جامع و مؤثر در نظر گرفته شوند.

- قبل از انجام افکارسنجی از متخصصان این حوزه مشورت می‌گیریم.
- پرسشنامه‌ها را قبل از اجرای رسمی، آزمایش کرده تا از عدم وجود نقص در آن مطمئن شویم.
- اطلاعات جمع‌آوری شده را محرمانه تلقی کرده و از افشای آن به افراد خاص خودداری می‌کنیم.
- از نمونه‌گیری تصادفی برای انتخاب افراد مورد پرسش استفاده می‌کنیم تا نمونه معرف جامعه باشد.
- سؤالات پرسشنامه را به‌گونه‌ای طراحی می‌کنیم که روشن و بدون ابهام باشد.
- بیطرفی را در طرح سؤالات و تحلیل پاسخها رعایت می‌کنیم.
- از ابزارهای آماری معتبر برای تحلیل داده‌ها استفاده می‌کنیم.
- نتایج را به شکل واضح و قابل فهم برای مخاطبان تهیه و ارائه می‌کنیم.

❖ تقویم کاری

در شهرداری یزد، تقویم کاری به عنوان ابزاری برای نظم‌دهی به زمان‌بندی‌ها و افزایش کارایی تیمها و شهرداری یزد اهمیت دارد. تهیه برنامه زمان‌بندی دقیق باعث احترام به زمان دیگران، حضور به‌موقع در جلسات و تکمیل به‌موقع وظایف محوله است که نشان‌دهنده انضباط و مسئولیت‌پذیری در محیط کاری است، براین اساس:



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۱۲۹

- برای اطمینان از هماهنگی در فعالیتهای، تقویم کاری دقیقی برای برنامه‌ریزی رویدادها و ملاقاتهای روابط عمومی تنظیم می‌کنیم.
- از تقویم کاری برای برنامه‌ریزی دقیق جلسات مطبوعاتی و انتشار اخبار مهم به موقع استفاده می‌کنیم.
- با پیروی از تقویم کاری، اولویت‌ها را مشخص کرده و زمان‌بندی مناسب برای انجام امور ارتباطی و رسانه‌ای را رعایت می‌کنیم.
- تقویم کاری به ما کمک می‌کند تا به‌طور مؤثر و هماهنگ با دیگر بخشها، پروژه‌های روابط عمومی را پیگیری و مدیریت کنیم.

❖ اطلاع‌رسانی و تهیه خبر

در شهرداری یزد، اطلاع‌رسانی و تهیه خبر به عنوان بخشی از فرایندهای ارتباطی و روابط عمومی، نقشی حیاتی در انتقال اطلاعات صحیح و به‌موقع به مخاطبان داخلی و خارجی دارد. دقت در انتخاب منابع اطلاعاتی، صداقت در ارائه اخبار و به‌موقع بودن در انتشار اخبار فنی و تخصصی از اهمیت زیادی برخوردار است، براین اساس:

- با توجه به ویژگی‌ها و ترجیحات مخاطبان، از کانالها و ابزارهای ارتباطی مناسب برای انتقال پیام‌ها استفاده می‌کنیم.
- در اطلاع‌رسانی و تهیه خبر، انعکاس واقعیت‌ها و اطلاعات دقیق را سرلوحه کار خود قرار داده و از هرگونه سوگیری و تحریف پرهیز می‌کنیم.
- پیش از انتشار اخبار و اطلاعات حساس و کلیدی، هماهنگی‌های لازم را با مقامات ذیصلاح انجام می‌دهیم.
- در زمان بروز بحران‌ها یا رویدادهای ناگوار، سریعاً اقدام به اطلاع‌رسانی شفاف و مدیریت صحیح بحران می‌نماییم.
- پیام‌های اطلاع‌رسانی را با زبانی ساده، روان و قابل درک برای هر یک از گروه‌های هدف تنظیم می‌کنیم.
- برای افزایش تاثیرگذاری و ماندگاری پیام‌ها، از ظرفیت‌های رسانه‌های نوین مانند شبکه‌های اجتماعی بهره می‌گیریم.
- کلنل‌های دوسویه ارتباطی را فعال نگه می‌داریم تا بازخوردها و واکنش‌های مخاطبان را دریافت و بررسی نماییم.
- عملکرد واحد اطلاع‌رسانی را به صورت مستمر ارزیابی کرده و روندها و شیوه‌های جدید در این حوزه را دنبال می‌نماییم.
- با واحدهای دیگر شهرداری یزد در تعامل و هماهنگی کامل هستیم تا فرآیند اطلاع‌رسانی به صورت یکپارچه و هدفمند اجرا شود.

❖ تولید محتوا



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۱۳۰

در شهرداری یزد، تولید محتوا نقش مهمی در ارتباط مؤثر با مخاطبان داخلی و خارجی ایفا می‌کند. تولید محتوا شامل دقت و توجه به کیفیت اطلاعات است که موجب می‌شود محتوا به طور دقیق و معتبر ارائه شود. استفاده از زبان ساده، شفاف و قابل فهم برای بیان مفاهیم پیچیده باعث می‌شود تا محتوای تولید شده برای مخاطبان مختلف، اعم از فنی و غیر فنی، قابل درک باشد، براین اساس:

- تلاش می‌کنیم تا محتواهای تولید شده باعث آگاهی مخاطب شود.
- تلاش می‌کنیم تا محتواهای تولید شده پاسخگوی سؤالات مخاطبان باشد.
- تلاش می‌کنیم تا محتواهای تولید شده قابلیت‌ها و توانائی‌های شهرداری یزد را برای مخاطبان آشکار نماید.
- تلاش می‌کنیم تا محتواهای تولید شده، نقش شهرداری یزد را در راستای ترویج عدالت ارتباطی به تصویر بکشد.
- محتواهای تولیدی برای معرفی شهرداری یزد را از نظر کیفیت، جذابیت و تاثیرگذاری به روز و استلندارد می‌سازیم.
- گزارشات عملکرد شهرداری یزد را به طور دقیق تهیه و ارائه می‌دهیم.
- در ارائه محتوا از طریق امکانات مختلف، انسجام و یکپارچگی لازم را رعایت می‌نماییم.

مشاغل اداری

مشاغل اداری شهرداری یزد، نقش اساسی در پشتیبانی و هماهنگی بخشهای مختلف شهرداری یزد ایفا می‌کنند. این مشاغل شامل مدیریت منابع انسانی و سایر حوزه‌های مرتبط اداری است که به بهبود فرآیندهای داخلی و افزایش بهره‌وری شهرداری یزد کمک می‌کنند. دقت، سرعت عمل و رعایت اصول اداری و مقررات شهرداری از جمله ویژگیهای مهم کارکنان این حوزه است که موجب ارتقای کارایی و کیفیت خدمات شهرداری یزد می‌شود. در این قسمت استانداردهای رفتاری مربوط به مشاغل اداری ارائه می‌گردد.

✓ تعامل حرفه‌ای و محترمانه با دیگران

در شهرداری یزد، تعامل حرفه‌ای و محترمانه با دیگران به عنوان یکی از ارکان اساسی موفقیت شهرداری، نقش تعیین‌کننده‌ای دارد. این تعامل به معنای احترام به نظرات و ایده‌های دیگران، شنیدن فعال و پاسخگویی مناسب به درخواستها و نگرانیها است. این اصل به معنای برقراری ارتباطات مؤثر و سازنده است که به ایجاد محیط کاری مثبت و پویا کمک می‌کند. بر این اساس:

- با احترام و درک متقابل، به نظرات و پیشنهادات دیگران گوش می‌دهیم.
- در تمامی موقعیتهای ارتباطی، رفتاری حرفه‌ای و مناسب از خود نشان می‌دهیم.
- به حفظ حریم شخصی و محرمانه بودن اطلاعات توجه ویژه داریم.
- در حل تعارضات و مشکلات احتمالی، به دنبال راه‌حل‌های سازنده و مثبت هستیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۳۱

- از زبان بدن و لحن صدای مناسب برای انتقال پیامهای خود استفاده می‌کنیم.

✓ پایبندی به همکاری و کار تیمی

در شهرداری یزد، پایبندی به همکاری و کار تیمی یکی از عوامل کلیدی در دستیابی به اهداف مشترک و افزایش بهره‌وری شهرداری یزد است. همکاری با دیگران، به اشتراک‌گذاری دانش و تجربیات، و مشارکت فعال در حل مشکلات تیمی، نقش مهمی در تقویت روحیه جمعی دارد. این رویکرد باعث تقویت همکاری مؤثر بین اعضای تیم، افزایش انسجام گروهی و در نهایت ارتقای کیفیت خدمات و پروژه‌ها در شهرداری یزد خواهد شد، براین اساس:

- به فعالیتهای گروهی و تیمی اهمیت می‌دهیم و در آنها مشارکت فعال داریم.
- دانش و تجربیات خود را با دیگر همکاران به اشتراک می‌گذاریم.
- در تصمیم‌گیری‌های گروهی، نظرات همه اعضا را مد نظر قرار می‌دهیم.
- در حل مسائل و چالشهای کاری، به صورت تیمی عمل می‌کنیم و به دنبال راه‌حلهای مشترک هستیم.
- به تقویت روابط و اعتماد متقابل در تیم کاری خود کوشش می‌کنیم.

✓ آگاهی از شرح وظایف

در شهرداری یزد، آگاهی از شرح وظایف پایه‌گذار عملکرد مؤثر و هماهنگ در شهرداری یزد است. داشتن شناخت دقیق از مسئولیتها و وظایف فردی، موجب انجام وظایف به موقع و به درستی می‌شود و همچنین به شفافیت در فرآیندها و تصمیم‌گیری‌ها کمک می‌کند. براین اساس:

- به دقت با شرح وظایف خود آشنا هستیم و آنها را به طور کامل درک می‌کنیم.
- مسئولیت‌های خود را با جدیت پذیرفته و به انجام آنها متعهد هستیم.
- در صورت نیاز به راهنمایی یا توضیحات بیشتر، از مدیران یا همکاران مجرب کمک می‌گیریم.
- به روزرسانی مستمر دانش و مهارتهای خود را برای انجام وظایف با کیفیت بالاتر انجام می‌دهیم.
- با انجام وظایف خود به نحو احسن، به افزایش کارایی کلی شهرداری یزد کمک می‌کنیم.

✓ پایبندی به نظام آراستگی

در شهرداری یزد، پایبندی به نظام آراستگی نه تنها به ایجاد محیط کاری منظم و حرفه‌ای کمک می‌کند، بلکه موجب افزایش بهره‌وری، نظم شهرداری و بهبود تصویر شهرداری یزد می‌شود. رعایت اصول آراستگی در فضای کاری، از جمله نظم در اسناد و تجهیزات، رعایت استانداردهای پوشش و پاکیزگی محیط، به ایجاد فضایی مطلوب برای کارکنان و مراجعه‌کنندگان منجر می‌شود. این امر همچنین نشان‌دهنده تعهد کارکنان به اصول حرفه‌ای و احترام به همکاران و ذینفعان شهرداری یزد است. براین اساس:

- به پوشش مناسب و متناسب با محیط کاری خود اهمیت می‌دهیم.
- نظافت شخصی و محیط کار را به طور مستمر حفظ می‌کنیم.
- به استفاده از لوازم و وسایل شخصی به شکل منظم و مرتب توجه داریم و می‌کوشیم محل کار خود را آراسته نگه‌داریم.



کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱	تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد
شماره صفحه: ۷۰ از ۳۲	تعداد پیوست: -	

- در تمامی تعاملات حرفه‌ای، ظاهری آراسته و محترمانه از خود نشان می‌دهیم.

✓ پایبندی به اصول مکاتبات اداری

در شهرداری یزد، پایبندی به اصول مکاتبات اداری نقش مهمی در حفظ نظم و شفافیت در فرآیندهای شهرداری یزد دارد. رعایت اصول دقیق و مستندسازی در تهیه و ارسال مکاتبات، به ویژه در مواجهه با همکاران و مراجعین، از اهمیت زیادی برخوردار است و موجب تسهیل تبادل اطلاعات و جلوگیری از سوءتفاهمات می‌شود، براین اساس:

- به استفاده از زبان رسمی و محترمانه در نگارش مکاتبات اهمیت می‌دهیم.
- در مکاتبات خود از قالبهای (فرمت) اداری و استاندارد استفاده می‌کنیم.
- لحن مکاتبات خود را با توجه به گیرنده آن هماهنگ می‌کنیم.
- از امضاهای الکترونیکی و مهرهای رسمی برای تأیید اسناد استفاده می‌کنیم.
- مکاتبات را برای دسترسی آسان در آینده به طور منظم آرشیو و نگهداری می‌کنیم.

✓ به‌روز بودن دانش کارکنان شهرداری

در شهرداری یزد به‌روز بودن دانش شهرداری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و به افزایش کارایی و بهبود فرآیندهای شهرداری یزد کمک می‌کند. ارتقای مستمر دانش فنی و تخصصی، به ویژه از طریق آموزش های دوره‌ای و مشارکت در پروژه های جدید، باعث ارتقای توانمندی های فردی و تیمی می‌شود. بر این اساس:

- به آموزش مداوم و ارتقاء دانش فنی و تخصصی خود اهمیت می‌دهیم.
- از منابع معتبر و به‌روز برای اطلاع از آخرین دستاوردهای حوزه کاری خود استفاده می‌کنیم.
- در سمینارها، کارگاه‌ها و دوره های آموزشی معرفی شده شرکت می‌کنیم تا دانش خود را به‌روز نگه داریم.
- با همکاران و متخصصان حوزه خود در ارتباط هستیم تا از تجربیات و دانش آنها بهره مند شویم.
- دانش و یافته های جدید را با سایر اعضای شهرداری یزد به اشتراک می‌گذاریم تا دانش شهرداری را ارتقا دهیم.

✓ امانتداری و حفظ اطلاعات شهرداری

در شهرداری یزد، امانتداری و حفظ اطلاعات از اصول بنیادین در حفظ اعتبار و امنیت شهرداری یزد محسوب می‌شود. امانتداری به معنای رعایت اصول اخلاقی در نگهداری و انتقال اطلاعات حساس است و هر فرد موظف است از افشای غیرمجاز یا سوءاستفاده از داده ها جلوگیری کند. استفاده از زبان محتاطانه و حرفه‌ای در مکالمات و تعاملات، به ویژه هنگام بحث و تبادل اطلاعات حساس، اهمیت زیادی دارد تا از نشت اطلاعات به طور ناخواسته جلوگیری شود، براین اساس:

- به رمزگذاری و امنیت داده‌های شهرداری یزد اهمیت می‌دهیم و از روشهای مدرن برای حفاظت از آنها استفاده می‌کنیم.
- به آموزش مستمر در زمینه امنیت اطلاعات و حفظ حریم خصوصی می‌پردازیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۳۳

- در صورت مشاهده هرگونه تهدید یا نقض امنیتی، فوراً اقدامات لازم را برای رفع آن انجام می‌دهیم و مراتب را گزارش می‌کنیم.
- به نگهداری دقیق و منظم اسناد و مدارک شهرداری یزد می‌پردازیم تا از گم شدن یا آسیب دیدن آنها جلوگیری شود .
- اطلاعات را فقط با افراد مجاز و در چارچوب قوانین شهرداری یزد به اشتراک می‌گذاریم.

مالی و بودجه

این مشاغل شامل حسابدار، حسابرس، کارشناس بودجه و سایر مشاغل مرتبط می‌باشد. استانداردهای رفتاری مشاغل مالی و بودجه در شهرداری یزد به رعایت اصول دقیق و شفافیت در انجام وظایف مالی و بودجه‌بندی اختصاص دارد. در این استانداردها، مسئولیت‌پذیری در تخصیص منابع، حفظ صداقت در گزارش‌دهی مالی و نظارت مستمر بر رعایت قوانین و مقررات مالی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. همچنین، تعاملات حرفه‌ای با همکاران و مراجعین، استفاده از زبان دقیق و شفاف در ارائه اطلاعات مالی و گزارش‌ها، و رعایت اصول محرمانگی اطلاعات مالی، از اصول اساسی این مشاغل محسوب می‌شود. این رویکردها باعث ارتقای شفافیت، اعتماد و کارایی در فرآیندهای مالی و بودجه‌ای و تقویت اعتبار شهرداری یزد خواهد شد. در این قسمت استانداردهای رفتاری مربوط به مشاغل مالی و بودجه ارائه می‌گردد.

○ مدیریت تعارض منافع

در شهرداری یزد، مدیریت تعارض به عنوان یکی از اصول کلیدی در حفظ انسجام و عملکرد بهینه شهرداری، اهمیت زیادی دارد. این به معنای توانایی شناسایی و مدیریت اختلافات مالی و بودجه‌ای به‌طور مؤثر و با رعایت اصول اخلاقی است تا از بروز تنش‌ها و مشکلات مالی جلوگیری شود. این رویکردها موجب حفظ یک محیط کاری منظم در زمینه مالی و بودجه‌ای می‌شود و شهرداری یزد را قادر می‌سازد که تعارضات را به شیوه‌های سازنده و در راستای اهداف مشترک حل کند، براین اساس:

- هرگونه تعارض منافع احتمالی را شناسایی و به صورت شفاف گزارش می‌کنیم.
- از مشارکت در تصمیم‌گیری‌هایی که ممکن است منافع شخصی ما را درگیر کند، خودداری می‌کنیم.
- به طور فعال راه‌حل‌هایی برای مدیریت و حل تعارض منافع ایجاد می‌کنیم.
- به اصول اخلاقی و قوانین شهرداری یزد پایبند هستیم و همواره منافع شهرداری یزد را بر منافع شخصی خود ترجیح می‌دهیم.
- با آموزش مداوم در مورد اهمیت شناسایی و مدیریت تعارض منافع، به حفظ استانداردهای بالای اخلاقی می‌پردازیم.

○ رعایت اصول حرفه‌ای حسابداری، حسابرسی و مالی



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۳۴ از ۷۰

در شهرداری یزد، رعایت اصول حرفه‌ای حسابداری، حسابرسی و مالی، نقش بسیار مهمی در تضمین شفافیت و صحت عملیات مالی دارد. افراد باید به دقت و با رعایت اصول حرفه‌ای به ثبت و گزارش‌دهی دقیق اطلاعات مالی پرداخته و دقت لازم را برای جلوگیری از بروز خطا در اسناد مالی را به کار گیرند. این رویکرد به تضمین استفاده بهینه از منابع مالی و بودجه شهرداری، ایجاد محیطی منظم و حرفه‌ای در حوزه مالی و همچنین رعایت اصول اخلاقی در تمامی تعاملات مالی کمک می‌کند، براین اساس:

- به طور دقیق و بیطرفانه، اطلاعات مالی را ثبت، تحلیل و گزارش می‌کنیم.
- از استانداردهای حسابداری معتبر و به روز پیروی می‌کنیم.
- در تمامی معاملات و ارزیابیهای مالی، شفافیت را حفظ می‌کنیم.
- به حقوق و منافع تمامی ذینفعان احترام می‌گذاریم و از آنها محافظت می‌کنیم.
- به طور مستمر دانش حرفه‌ای خود را از طریق آموزش و یادگیری به روز می‌کنیم.

○ مستندسازی دقیق اسناد مالی و پیوستهای آنها

در شهرداری یزد، مستندسازی دقیق اسناد مالی و پیوستهای آنها از اهمیت زیادی برای اطمینان از شفافیت و صحت در فرآیندهای مالی برخوردار است. تمامی کارکنان باید موظف به نگهداری و ثبت دقیق اسناد مالی و پیوستهای مرتبط با آنها باشند تا امکان پیگیری و بررسی هرگونه تغییرات یا اصلاحات در آینده فراهم باشد، براین اساس:

- تمامی اسناد مالی را با جزئیات کامل و بدون خطا ثبت می‌کنیم.
- به همراه اسناد، پیوستها و مدارک مرتبط را نیز به دقت ضمیمه می‌کنیم.
- از سیستمهای مدیریت اسناد برای نگهداری و دسترسی آسان به اسناد استفاده می‌کنیم.
- به روزرسانیها و تغییرات در اسناد را به طور مستمر و دقیق پیگیری و ثبت می‌کنیم.
- اطمینان حاصل می‌کنیم که تمامی اسناد و پیوستها مطابق با قوانین و مقررات مالی و بودجه‌ای هستند.

۴-۴-۲- ارائه اطلاعات درست، شفاف و قابل اتکاء

در شهرداری یزد، ارائه اطلاعات درست، شفاف و قابل اتکا یکی از اصول بنیادین است. کارکنان موظف هستند که به دقت و صداقت در جمع‌آوری، ثبت و ارائه اطلاعات مالی عمل کرده و از هرگونه اشتباه ناخواسته در ثبت و ارائه اطلاعات پیشگیری کنند. براین اساس:

- اطلاعات مالی را با دقت و صداقت کامل ارائه می‌دهیم.
- به طور شفاف در مورد منابع و فرضیات مورد استفاده در گزارشهای مالی توضیح می‌دهیم.
- از ارائه اطلاعات نادرست یا گمراه‌کننده خودداری می‌کنیم.
- به طور مداوم برای افزایش قابلیت اتکاء و دقت اطلاعات مالی تلاش می‌کنیم.
- با استفاده از سیستمهای مالی پیشرفته، اطمینان حاصل می‌کنیم که اطلاعات به روز و قابل بررسی هستند.



کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱
شماره صفحه: ۳۵ از ۷۰		تعداد پیوست: -

○ داشتن استقلال حرفه ای

در شهرداری یزد، استقلال حرفه‌ای به عنوان یکی از اصول بنیادین اخلاقی و حرفه‌ای و عامل اساسی در حفظ شفافیت، دقت و انضباط مالی است. این استقلال موجب تصمیم‌گیری‌های مبتنی بر اصول تخصصی، رعایت استانداردها و جلوگیری از هرگونه تأثیرپذیری غیرحرفه‌ای می‌شود. بر این اساس:

- در تمامی تصمیم‌گیری‌ها و ارزیابی‌های مالی، به طور مستقل عمل می‌کنیم.
- از هرگونه فشار یا تأثیر نامناسب که ممکن است بر استقلال ما تأثیر بگذارد، اجتناب می‌کنیم.
- به اصول و استانداردهای حرفه‌ای پایبندیم و از آنها به عنوان راهنمایی برای حفظ استقلال استفاده می‌کنیم.
- به طور فعال در مقابل هرگونه تعارض منافع که می‌تواند استقلال ما را به خطر بیندازد، مقاومت می‌کنیم.
- با حفظ استقلال حرفه‌ای، به اعتماد و احترام ذینفعان می‌افزاییم و به این ترتیب، به حفظ اعتبار حرفه‌ای خود کمک می‌کنیم.

○ کلان نگرى در تدوین برنامه ها

در شهرداری یزد، کلاننگری در تدوین برنامه‌ها به معنای دیدگاه جامع و بلندمدت به تمامی جوانب مالی و بودجه‌ای است. کارکنان باید به‌طور دقیق و متوازن، تمامی جنبه‌های مالی شهرداری یزد از جمله منابع، هزینه‌ها، ریسک‌ها و فرصت‌ها را در نظر گرفته و تصمیمات مالی خود را بر اساس تحلیلهای کلان‌نگرانه اتخاذ کنند. براین اساس:

- برنامه‌های مالی و بودجه‌ای را با در نظر گرفتن اهداف بلندمدت شهرداری تدوین می‌کنیم.
- تأثیرات و پیامدهای مالی تصمیمات را در یک چشم‌انداز وسیع و بلندمدت ارزیابی می‌کنیم.
- به تحلیل روندهای بازار و پیش‌بینی‌های اقتصادی می‌پردازیم تا برنامه‌های ما پایدار و قابل اتکاء باشند.
- با همکاری با سایر بخش‌ها، اطمینان حاصل می‌کنیم که برنامه‌های مالی ما با اهداف کلی شهرداری یزد هماهنگ هستند.
- به طور مداوم برنامه‌های موجود را بازبینی و به‌روزرسانی می‌کنیم تا از انعطاف‌پذیری و واکنش‌پذیری آنها در برابر تغییرات محیطی اطمینان حاصل شود.

○ برنامه محور بودن

در شهرداری یزد، برنامه‌محور بودن به معنای تمرکز بر اجرای دقیق و بهینه برنامه‌ها و اهداف مالی است. برنامه‌های مالی و بودجه‌ای باید به‌صورت شفاف و مستند ارائه شده و از طریق گزارش‌دهی دقیق، نظارت و پیگیری مداوم بر پیشرفت اهداف مالی انجام گیرد. این رویکرد کمک می‌کند تا تمامی فعالیتهای مالی تحت چارچوب مشخص و برنامه‌ریزی شده قرار گیرد و از هرگونه انحراف یا تصمیم‌گیری غیرموجه در فرآیندهای مالی جلوگیری شود، براین اساس:

- برنامه‌های مالی را با توجه به اولویت‌ها و اهداف استراتژیک شهرداری یزد تدوین می‌کنیم.
- فرآیندهای برنامه‌ریزی را با استفاده از ابزارهای مدیریتی پیشرفته و تکنیکهای تحلیلی بهینه می‌سازیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۳۶ از ۷۰

- به ارزیابی دوره‌های برنامه‌ها و پروژه‌های مالی می‌پردازیم تا اطمینان حاصل کنیم که اهداف به درستی دنبال می‌شوند.
- با تمرکز بر نتایج و بازدهی، به دنبال راه‌هایی برای افزایش کارایی و کاهش هزینه‌ها هستیم.
- از اصول مدیریت پروژه برای تضمین اجرای موفقیت‌آمیز برنامه‌ها و پروژه‌های مالی استفاده می‌کنیم.

○ رازداری و حفظ اطلاعات مدیریتی

در شهرداری یزد، رازداری و حفظ اطلاعات مدیریتی یکی از اصول حیاتی است. کارکنان موظف به رعایت محرمانگی و حفاظت از اطلاعات مالی و بودجه‌ای هستند و باید از افشای هرگونه اطلاعات حساس که می‌تواند به منافع شهرداری یزد آسیب بزند، خودداری کنند. تمامی اسناد و مستندات مالی باید به‌صورت ایمن و محرمانه نگهداری شوند و به‌طور مرتب دسترسی‌های مرتبط با آنها کنترل و نظارت شود. این رویکردها کمک می‌کنند تا اطلاعات مالی و مدیریتی در چارچوب‌های قانونی و حرفه‌ای حفظ شده و از هرگونه سوءاستفاده یا تهدیدات احتمالی جلوگیری گردد، براین اساس:

- به حفظ اطلاعات مدیریتی و محرمانه با بالاترین سطح امنیت می‌پردازیم.
- از افشای اطلاعات حساس بدون مجوز مربوطه جلوگیری می‌کنیم.
- به کارگیری روش‌های امنیتی مدرن را برای حفاظت از اطلاعات مدیریتی اجرا می‌کنیم.
- در صورت نیاز به اشتراک‌گذاری، فقط با افراد مجاز و در چارچوب‌های تعیین‌شده این کار را انجام می‌دهیم.
- به آموزش مستمر و ارتقاء دانش امنیتی خود و همکاران برای حفظ بهتر اطلاعات می‌پردازیم.

○ شناسایی و مدیریت ریسک

در شهرداری یزد، شناسایی و مدیریت ریسک یکی از جنبه‌های کلیدی است. کارکنان باید توانایی شناسایی ریسک‌های مالی و بودجه‌ای را داشته باشند و برای مدیریت آنها اقدامات پیشگیرانه و اصلاحی انجام دهند. این شامل ارزیابی دقیق ریسک‌های مرتبط با هزینه‌ها، منابع، بازار و قوانین است. کارکنان باید قادر باشند تا به‌طور شفاف و مستند، ریسک‌های مالی را با ذینفعان مختلف در میان بگذارند و آنها را نسبت به چالش‌ها و تهدیدات احتمالی آگاه کنند، براین اساس:

- با استفاده از ابزارهای تحلیلی پیشرفته، ریسک‌های مالی را شناسایی می‌کنیم.
- استراتژی‌های مدیریت ریسک را برای کاهش و کنترل ریسک‌ها طراحی و پیاده‌سازی می‌کنیم.
- به‌طور مداوم بازارهای مالی را تحت نظر داریم تا از تغییرات و تحولات آگاه باشیم.
- گزارش‌های دوره‌های ریسک را تهیه و برای تصمیم‌گیری‌های آگاهانه به مدیریت ارائه می‌دهیم.
- دوره‌های آموزشی ریسک را برای کارکنان برگزار می‌کنیم تا آنها نیز در شناسایی و مدیریت ریسک‌ها مشارکت داشته باشند.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۳۷ از ۷۰

امور حقوقی

▪ تلاش برای احقاق حقوق شرکت

شهرداری یزد، با تمرکز بر احقاق حقوق شهرداری، به طور مستمر مسائل حقوقی را رصد و پیگیری می کند. از طریق اقدامات قانونی و تعامل با نهادهای ذیصلاح، از منافع شهرداری در برابر چالشها و تهدیدات حقوقی دفاع می شود. بر این اساس:

- به صورت فعال و مستمر، وضعیت حقوقی شهرداری را رصد کرده و از حقوق آن دفاع می کنیم.
- در مواجهه با مسائل حقوقی، با استفاده از تخصص و دانش کارشناسان حقوقی، راهکارهای مناسب را اتخاذ میکنیم
- از طریق مذاکره، میانجیگری و در صورت نیاز، اقدامات قضایی، به حل و فصل اختلافات و مطالبات حقوقی میپردازیم.
- در فرایند عقد قراردادهای به صورت مؤثر بر رعایت جنبه های حقوقی شهرداری نظارت می کنیم.

▪ اصول مذاکره و متقاعدسازی

در شهرداری یزد، اصول مذاکره و متقاعدسازی بر مبنای آگاهی از قوانین، استدلال حقوقی قوی و حفظ منافع شهرداری شکل می گیرد. با بهره گیری از رویکردی منطقی و تعامل سازنده، تلاش می شود توافقات مؤثر حاصل شده و دعاوی حقوقی به بهترین شکل مدیریت شوند. براین اساس:

- به کارکنان آموزشهای لازم در زمینه مهارتهای مذاکره و فنون متقاعدسازی را ارائه می دهیم.
- در مذاکرات، به دنبال راه حل هایی هستیم که منافع شهرداری یزد را تأمین کند و به نتایج مثبت برسد.
- با درک و تحلیل نیازها و انتظارات طرفهای مقابل، استراتژی های مذاکره را براساس اصول اخلاقی و منطقی پیش می بریم.
- با استفاده از تکنیک های ارتباطی مانند گوش دادن فعال، پرسش های باز و ابراز همدلی، به تقویت روابط و اعتماد بین طرفین کمک می کنیم.

▪ مستندسازی اسناد حقوقی

در شهرداری یزد، مستندسازی اسناد حقوقی به طور دقیق و منظم انجام می شود تا از صحت و شفافیت تمامی توافقات، قراردادهای و پرونده های حقوقی اطمینان حاصل گردد. این فرآیند برای پیگیری مسائل حقوقی، حفظ سوابق قانونی و تسهیل در حل اختلافات ضروری است. براین اساس:

- سیستم های مستندسازی پیشرفته و استاندارد را برای ثبت و نگهداری اسناد حقوقی به کار می گیریم.
- به طور منظم و دقیق، تمامی مکاتبات و تصمیمات حقوقی را ثبت و بایگانی می کنیم.
- از ابزارهای مدیریت دانش برای به روزرسانی و دسترسی آسان به اطلاعات استفاده می کنیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۳۸ از ۷۰

- با آموزش کارکنان در زمینه اهمیت و روشهای مستندسازی، به تقویت فرهنگ ثبت اطلاعات در شهرداری کمک می‌کنیم.

▪ استقلال حرفه‌ای

در شهرداری یزد، استقلال حرفه‌ای به معنای ارائه مشاوره حقوقی بیطرفانه و تصمیمگیری بر اساس اصول قانونی و اخلاقی است. این استقلال موجب می‌شود تا منافع شهرداری یزد بدون تأثیر از فشارهای خارجی یا تعارضات منافع حفظ گردد. براین اساس:

- از موقعیت حرفه‌ای خود برای تأمین منافع شخصی یا طرفهای خاص استفاده نمی‌کنیم.
- در تمامی فعالیتهای و تصمیم‌گیری‌های حقوقی، بی‌طرفی و عدالت را رعایت می‌کنیم.
- به منظور حفظ استقلال حرفه‌ای، از پذیرش هرگونه هدیه یا مزایای نامتعارف که می‌تواند بر تصمیم‌گیری‌ها تأثیر بگذارد، خودداری می‌کنیم.
- با آموزش مداوم و تقویت دانش حقوقی، به حفظ استانداردهای حرفه‌ای و اخلاقی می‌پردازیم.

▪ دانش حقوقی

در شهرداری یزد، داشتن دانش عمیق از قوانین و مقررات مرتبط با فناوری اطلاعات، برای ارائه مشاوره‌های دقیق و مؤثر ضروری است. این دانش به کارشناسان حقوقی کمک می‌کند تا در مواجهه با چالشهای حقوقی پیچیده، تصمیم‌گیری‌های قانونی و استراتژیک دقیقی اتخاذ کنند. براین اساس:

- از آخرین تغییرات قوانین و مقررات آگاهی کسب کرده و دانش خود را مطابق با این تغییرات به‌روز می‌کنیم.
- با تکیه بر دانش حقوق خود، فرایند عقد تفاهمنامه‌ها، موافقتنامه‌ها و قراردادهای را به دقت بررسی کرده و نظرات کارشناسی خود را اعلام می‌کنیم.

مسئول امور قراردادهای

▪ صداقت و شفافیت

ما به عنوان مسئول امور قراردادهای، صداقت و شفافیت را به عنوان ستون‌های اصلی اعتماد و اخلاق حرفه‌ای می‌دانیم. این اصول به معنای برقراری ارتباطات صادقانه و شفاف با همکاران، مشتریان و ذینفعان است. بر این اساس:

- متعهد به ارائه اطلاعات دقیق و بدون تحریف به طرفهای مقابل هستیم تا تصمیم‌گیری‌ها بر پایه داده‌های صحیح و قابل اعتماد صورت گیرد.
- تضمین می‌کنیم که تمامی فرآیندهای مرتبط با قراردادهای، از جمله تنظیم، بررسی و تایید، به گونه‌ای شفاف و قابل رصد انجام شود.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۳۹

- به صورت واضح زمان‌بندی‌ها و انتظارات مرتبط با انعقاد و اجرای قراردادهای را مدیریت می‌کنیم تا از هرگونه سوءتفاهم جلوگیری شود.
- با حفظ سطح بالایی از صداقت، اطمینان حاصل می‌کنیم که اعتماد ذینفعان به ما حفظ شود و هیچ موردی از اطلاعات یا شرایط قراردادی بدون اطلاع طرف‌های مربوطه تغییر نکند.

▪ حفظ محرمانگی و اعتبار

- ما به عنوان مسئول امور قراردادهای، حفظ محرمانگی و اعتبار را به عنوان ستون‌های اصلی اعتماد و اخلاق حرفه‌ای می‌دانیم. این اصول به معنای محافظت از اطلاعات محرمانه و حفظ شهرت حرفه‌ای در برابر همکاران، مشتریان و ذینفعان است. بر این اساس:
- اطمینان حاصل می‌کنیم که اطلاعات حساس فقط در دسترس افراد مجاز قرار می‌گیرد و از هرگونه افشای اطلاعات بدون مجوز صریح پرهیز می‌کنیم.
 - تلاش می‌کنیم تا اعتبار و شهرت حرفه‌ای با رعایت بالاترین استانداردهای اخلاقی و حرفه‌ای در تمامی تعاملات و معاملات حفظ شود.
 - به صورت واضح زمان‌بندی‌ها و انتظارات مرتبط با حفظ محرمانگی و اعتبار را مدیریت می‌کنیم تا از هرگونه سوءتفاهم جلوگیری شود.
 - با حفظ سطح بالایی از محرمانگی، اطمینان حاصل می‌کنیم که اعتماد ذینفعان به ما حفظ شود و هیچ موردی از اطلاعات محرمانه بدون اطلاع طرف‌های مربوطه افشا نشود.

▪ قانون‌مندی و عدالت در مذاکره

- ما به عنوان مسئول امور قراردادهای، قانون‌مندی و عدالت در مذاکره را به عنوان اصول اساسی در ایجاد و حفظ روابط کاری موثر و پایدار می‌دانیم. این اصول به معنای اطمینان از این است که تمامی مذاکرات و توافقات در چارچوب قوانین مربوطه و با رعایت انصاف انجام می‌شود. بر این اساس:
- اطمینان حاصل می‌کنیم که تمامی فعالیت‌ها و تصمیمات در مذاکره مطابق با قوانین و مقررات جاری انجام می‌شود.
 - تلاش می‌کنیم برای دستیابی به توافقاتی که منافع هر دو طرف را به طور عادلانه در نظر می‌گیرد و از هرگونه بهره‌کشی یا تبعیض جلوگیری می‌کند.
 - با حفظ اعتماد و احترام متقابل، اطمینان حاصل می‌کنیم که تمامی طرف‌های درگیر در مذاکره از حقوق و مسئولیت‌های خود آگاه هستند و به آن‌ها پایبند می‌مانند.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۱۴۰

▪ ارتباطات موثر و توجه به جزئیات

- ما به عنوان مسئول امور قراردادهای، ارتباطات موثر و توجه به جزئیات را به عنوان عناصر کلیدی در ارائه خدمات دقیق و حرفه‌ای می‌دانیم. این اصول به معنای تضمین این است که تمامی اطلاعات به صورت کامل و دقیق منتقل می‌شود و هیچ جزئیات مهمی نادیده گرفته نمی‌شود. بر این اساس:
- اطمینان حاصل می‌کنیم که تمامی ارتباطات، چه شفاهی و چه کتبی، واضح، دقیق و به موقع هستند تا از سوء تفاهم‌ها جلوگیری شود.
 - توجه دقیق به جزئیات در تمامی مستندات و مذاکرات را تضمین می‌کنیم تا اطمینان حاصل شود که تمامی نکات مهم و ضروری در نظر گرفته شده‌اند.
 - با توجه و دقت به جزئیات، اطمینان حاصل می‌کنیم که تمامی اطلاعات مرتبط با قراردادها به درستی ثبت و پیگیری می‌شوند.

▪ ارزیابی منصفانه و پیگیری مستمر

- ما به عنوان مسئول امور قراردادهای، ارزیابی منصفانه و پیگیری مستمر را به عنوان بخشی از تعهدات اساسی خود برای حفظ استانداردهای بالای کاری می‌دانیم. این اصول به معنای اطمینان از این است که همه فعالیت‌ها و تصمیمات بر اساس داده‌ها و شواهد موجود به صورت عادلانه ارزیابی می‌شوند و پیگیری‌ها به طور مستمر و با دقت انجام می‌گیرد. بر این اساس:
- ارزیابی‌ها را بر اساس شواهد و داده‌های موجود به صورت منصفانه و بی‌طرفانه انجام می‌دهیم تا اطمینان حاصل شود که تصمیم‌گیری‌ها عادلانه و مبتنی بر حقایق هستند.
 - پیگیری‌های مستمر را برای تمامی قراردادهای و تعهدات انجام می‌دهیم تا از اجرای صحیح و به موقع آن‌ها اطمینان حاصل شود.

▪ توسعه دانش تخصصی و فنی

- ما به عنوان مسئول امور قراردادهای، توسعه دانش تخصصی و فنی را به عنوان بخشی از تعهدات خود برای ارتقاء کیفیت خدمات و پاسخگویی به نیازهای پیچیده می‌دانیم. این اصول به معنای تلاش مستمر برای بهبود مهارت‌ها و دانش مرتبط با حوزه کاری است. بر این اساس:
- به طور مداوم در جستجوی دانش جدید هستیم و خود را با آخرین تحولات فنی و تخصصی در زمینه قراردادهای به روز می‌کنیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۴۱

- مشارکت در دوره‌های آموزشی و کارگاه‌های تخصصی را برای افزایش دانش و مهارت‌های خود انجام می‌دهیم.

- با توسعه دانش تخصصی و فنی، اطمینان حاصل می‌کنیم که خدمات ارائه شده همواره در بالاترین سطح کیفیت قرار دارند و نیازهای مشتریان به بهترین شکل ممکن برآورده می‌شوند.

▪ مدیریت تعارض منافع و ریسک‌ها

ما به عنوان مسئول امور قراردادها، مدیریت تعارض منافع و ریسک‌ها را به عنوان بخشی از تعهدات خود برای حفظ انصاف و شفافیت در تمامی فعالیت‌های حرفه‌ای می‌دانیم. این اصول به معنای اطمینان از این است که تمامی تصمیمات و اقدامات بدون تأثیرپذیری از منافع شخصی و با در نظر گرفتن تمامی ریسک‌های مرتبط انجام می‌شود. بر این اساس:

- تعارض منافع را به صورت فعال شناسایی و مدیریت می‌کنیم تا اطمینان حاصل شود که تصمیم‌گیری‌ها بر اساس بهترین منافع سازمان و ذینفعان صورت می‌گیرد.
- ریسک‌های مرتبط با قراردادها و تعهدات را به دقت ارزیابی و مدیریت می‌کنیم تا از پیامدهای منفی جلوگیری شود.

▪ پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری

ما به عنوان مسئول امور قراردادها، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری را به عنوان بخشی از تعهدات اصلی خود برای ارائه خدمات مطمئن و مسئولانه می‌دانیم. این اصول به معنای پذیرش مسئولیت کامل برای تمامی اقدامات و تصمیمات مرتبط با قراردادها است. بر این اساس:

- پاسخگویی سریع و دقیق به همه سؤالات و درخواست‌های مرتبط با قراردادها را تضمین می‌کنیم.
- مسئولیت‌پذیری در قبال تمامی تصمیمات و نتایج حاصل از آن‌ها را پذیرفته و به آن‌ها پایبند هستیم.
- با پذیرش مسئولیت کامل برای اقدامات خود، اطمینان حاصل می‌کنیم که اعتماد ذینفعان به ما حفظ شود و استانداردهای بالای حرفه‌ای رعایت گردند.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۴۲

استانداردهای رفتاری مشاغل عمومی - حراست

حراست در شرکت ارتباطات زیرساخت نقش حیاتی در حفظ امنیت فیزیکی و اطلاعاتی شرکت دارد. این بخش مسئول نظارت بر فعالیتهای روزانه، شناسایی تهدیدات احتمالی و جلوگیری از هرگونه خطر امنیتی است که ممکن است بر زیرساختهای حیاتی ارتباطات کشور تأثیر بگذارد. حراست همچنین در زمینه حفاظت از منابع انسانی، مستندات حساس و اطلاعات محرمانه شرکت فعالیت می کند و با همکاری با دیگر واحدهای امنیتی، از انطباق با استانداردهای امنیتی داخلی و بین المللی اطمینان حاصل می کند. با توجه به حساسیت بالای داده ها و شبکه های ارتباطی، حراست به عنوان یک واحد کلیدی، از تهدیدات امنیتی سایبری و فیزیکی پیشگیری کرده و در صورت بروز مشکلات، اقدام به شناسایی و رفع آنها می نماید. در این قسمت کدهای رفتاری مربوط به مشاغل حراست ارائه می گردد.

■ فساد ستیزی

در شرکت ارتباطات زیرساخت، فساد ستیزی به عنوان یک اولویت اساسی مطرح است و با نظارت دقیق بر فرآیندها و شفاف سازی اقدامات، از بروز هرگونه تخلف و فساد جلوگیری می شود. حراست با پیگیری اصول قانونی و اخلاقی، تلاش می کند تا محیطی سالم و بی تعارض برای توسعه و حفظ امنیت شرکت فراهم آورد.

- سیستم های نظارتی و کنترلی را به منظور جلوگیری از فساد اداری طراحی و پیاده سازی می کنیم.
- به گزارش های مربوط به تخلفات و فساد با دقت رسیدگی کرده و اقدامات لازم را برای برخورد با متخلفین انجام می دهیم.
- از ابزارهای قانونی برای پیگیری و مجازات فساد استفاده می کنیم و به حقوق شهروندان و ذی نفعان احترام می گذاریم.
- با ایجاد ساز و کارهای حمایتی برای گزارش دهندگان، کارکنان را به گزارش دهی شفاف و بدون ترس از تبعات منفی تشویق می کنیم.

■ آگاهی به موقع از عوامل خرابکاری

در شرکت ارتباطات زیرساخت، آگاهی به موقع از عوامل خرابکاری از طریق نظارت مستمر و استفاده از سیستم های هوشمند شناسایی تهدیدات حاصل می شود. این رویکرد به حراست این امکان را می دهد که به سرعت تهدیدات امنیتی را شناسایی و اقدامات پیشگیرانه لازم را انجام دهد. براین اساس:

- سیستم های نظارتی و اطلاعاتی را برای شناسایی به موقع تهدیدات و فعالیتهای مشکوک به کار می گیریم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۴۳

- با همکاری با سایر بخش‌های سازمانی، یکپارچگی و هماهنگی لازم برای پیشگیری از خرابکاری را ایجاد می‌کنیم.

- در صورت مشاهده هرگونه فعالیت مشکوک یا خرابکارانه، به سرعت و با قاطعیت اقدامات لازم را برای مقابله و رفع تهدید انجام می‌دهیم.

- روش‌ها و سیاست‌های امنیتی و نظارتی را برای اطمینان از به‌روز بودن و کارآمدی آن‌ها در شرایط متغیر، به‌طور مستمر پایش می‌کنیم.

▪ حفاظت از کارکنان

در شرکت ارتباطات زیرساخت، حفاظت از کارکنان با تأمین محیط کاری امن و نظارت بر تهدیدات احتمالی فیزیکی و سایبری صورت می‌گیرد. این بخش با اجرای تدابیر امنیتی مناسب، سلامت و رفاه کارکنان را در برابر خطرات داخلی و خارجی تضمین می‌کند. براین اساس:

- با ارزیابی دوره‌های مخاطرات و تهدیدات محیط کار، تدابیر امنیتی لازم را اتخاذ می‌کنیم.
- سیستم‌های پاسخگویی سریع در شرایط اضطراری را توسعه می‌دهیم تا در صورت بروز حادثه، به سرعت واکنش نشان دهیم.
- از ابزارهای فیزیکی و فناوری‌های نوین برای حفاظت از کارکنان در برابر تهدیدات احتمالی استفاده می‌کنیم.

▪ بررسی و تعیین صلاحیت

در شرکت ارتباطات زیرساخت، بررسی و تعیین صلاحیت به‌منظور ارزیابی دقیق افراد و نهادهای دخیل در فرآیندهای امنیتی انجام می‌شود. این ارزیابی‌ها با هدف اطمینان از انتخاب افراد قابل اعتماد و حفظ استانداردهای امنیتی در تمامی سطوح سازمانی صورت می‌گیرد. براین اساس:

- فرآیندهای استخدام، انتصاب و ارتقاء را با انجام مصاحبه‌ها و بررسی‌های دقیق، به‌منظور تعیین صلاحیت‌های فردی و حرفه‌ای انجام می‌دهیم.
- به‌منظور تضمین انطباق با استانداردهای سازمانی و اخلاقی، پیشینه‌ی کاری ایشان را به دقت بررسی می‌کنیم.
- با شرکت در دوره‌های آموزشی، دانش و مهارت‌های حرفه‌ای خود را به‌روز نگه می‌داریم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۴۴

- با ایجاد سیستم‌های بازخورد و ارزیابی منظم، عملکرد و رفتار کارکنان و پیمانکاران را مورد سنجش قرار می‌دهیم و در صورت نیاز به اصلاح، اقدامات لازم را انجام می‌دهیم.

■ تعامل با دیگر واحدها

- در شرکت ارتباطات زیرساخت، تعامل با دیگر واحدها به منظور هماهنگی در حفظ امنیت فیزیکی و اطلاعاتی شرکت صورت می‌گیرد. این همکاری‌ها شامل اشتراک گذاری اطلاعات امنیتی، ارائه مشاوره‌های پیشگیرانه و هماهنگی در پاسخ به تهدیدات و بحران‌ها است. برای این اساس:
- به منظور تسهیل ارتباطات و جریان اطلاعات، ساختارهای هماهنگی مؤثری را ایجاد و حفظ می‌کنیم.
- با واحدهای درونی و بیرونی برای شناسایی و حل چالش‌های مشترک همکاری می‌کنیم و راهکارهای بهبود را مشترکاً توسعه می‌دهیم.
- در پروژه‌ها و فعالیت‌های میان‌بخشی، نقش فعالی ایفا می‌کنیم و منابع و تخصص‌های لازم را به اشتراک می‌گذاریم.
- با احترام به حوزه‌های مسئولیت و اختیارات دیگر واحدها، به تقویت روابط کاری و اعتماد متقابل می‌پردازیم.

■ ضابطه‌مند بودن

- در شرکت ارتباطات زیرساخت، فعالیت‌ها بر اساس ضوابط و استانداردهای مشخص و قانونی انجام می‌شود تا از امنیت سازمانی و حفاظت از اطلاعات به طور مؤثر و شفاف اطمینان حاصل شود. این ضابطه‌مندی شامل رعایت فرآیندهای امنیتی، ارزیابی ریسک و پیروی از دستورالعمل‌های داخلی و ملی است. برای این اساس:
- تمامی فعالیت‌ها و رویه‌های کاری را در چارچوب قوانین و مقررات سازمانی انجام می‌دهیم.
- با ایجاد سیستم‌های بازرسی و نظارت، اطمینان حاصل می‌کنیم که ضوابط به طور مؤثر اجرا می‌شوند.
- در صورت مشاهده هرگونه تخلف از ضوابط، به سرعت و با دقت به بررسی و اتخاذ تدابیر لازم می‌پردازیم.
- گزارش‌های دوره‌ای در ارتباط با وضعیت اجرای ضوابط و مقررات را تهیه و ارائه می‌کنیم.

■ نظارت و پیگیری

- در شرکت ارتباطات زیرساخت، نظارت و پیگیری به منظور شناسایی تهدیدات و اطمینان از رعایت استانداردهای امنیتی به طور مستمر انجام می‌شود. این فرآیند شامل نظارت بر فعالیت‌های روزانه، ارزیابی



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰۰۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۴۵

ریسک‌ها و پیگیری اقدامات امنیتی برای جلوگیری از هرگونه تخلف یا خطر است. براین اساس:

- با استفاده از سیستم‌های نظارتی پیشرفته، به طور مداوم بر فعالیت‌های سازمانی نظارت داریم.
- با انجام ارزیابی‌های منظم، عملکرد واحدهای مختلف را مورد بررسی قرار می‌دهیم و نتایج را برای بهبود مستمر ارائه می‌کنیم.
- در صورت مشاهده هرگونه انحراف از برنامه‌ها یا استانداردها، به سرعت پیگیری کرده و اقدامات اصلاحی را انجام می‌دهیم.
- با تشویق به بازخورد سازنده از کارکنان، به شناسایی فرصت‌های بهبود و ارتقاء کیفیت کار می‌پردازیم.

▪ حفظ حریم خصوصی افراد

- در شرکت ارتباطات زیرساخت، حفظ حریم خصوصی افراد از طریق رعایت اصول امنیتی و محرمانگی اطلاعات صورت می‌گیرد. این بخش با نظارت دقیق و محافظت از داده‌های حساس، از هرگونه دسترسی غیرمجاز به اطلاعات شخصی کارکنان و مشتریان جلوگیری می‌کند. بر این اساس:
- با اتخاذ تدابیر امنیتی مناسب، از داده‌های شخصی کارکنان و ذی‌نفعان در برابر دسترسی‌های غیرمجاز محافظت می‌کنیم.
 - سیاست‌ها و رویه‌های واضحی را برای جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، استفاده و افشای اطلاعات شخصی تدوین می‌کنیم.
 - به طور منظم فرآیندها و سیستم‌های مرتبط با داده‌های شخصی را مورد بازبینی قرار داده و در صورت نیاز به‌روزرسانی می‌کنیم.

- با ایجاد کانال‌های محرمانه‌ی گزارشدهی، حفاظت از حریم خصوصی گزارش‌دهندگان را تضمین می‌کنیم.

▪ پابندی به اصول پدافند غیرعامل

- در شرکت ارتباطات زیرساخت، پابندی به اصول پدافند غیرعامل از طریق اتخاذ تدابیر پیشگیرانه و ایجاد زیرساخت‌های مقاوم در برابر تهدیدات امنیتی صورت می‌گیرد. این اقدامات شامل حفاظت از تأسیسات حیاتی و حفظ آمادگی سازمان برای مقابله با بحران‌ها بدون وابستگی به منابع خارجی است. بر این اساس:
- با بررسی و بهبود مستمر زیرساخت‌های فیزیکی و فناوری اطلاعات، مقاومت سازمان در برابر حوادث و تهدیدات را افزایش می‌دهیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۴۶

- طرح‌های پدافند غیرعامل را به صورت دوره‌های مورد بازنگری قرار داده و با توجه به تغییرات تهدیدات به‌روزرسانی می‌کنیم.
- با اجرای تمرینات و مانورهای امنیتی، آمادگی سازمان برای واکنش سریع و مؤثر در شرایط اضطراری را تقویت می‌کنیم.
- با انجام ارزیابی‌های دوره‌ای به شناسایی نقاط ضعف و قوت شرکت می‌پردازیم تا به‌طور مؤثرتری واکنش نشان دهیم.

■ تعامل با کارکنان

- در شرکت ارتباطات زیرساخت، تعامل با کارکنان به‌منظور ارتقاء آگاهی امنیتی و ایجاد محیط کاری امن انجام می‌شود. این تعامل شامل آموزش‌های مستمر، اطلاع‌رسانی در مورد تهدیدات امنیتی و همکاری برای حفظ نظم و امنیت در محل کار است. بر این اساس:
- به سؤالات و درخواست‌های اطلاعاتی کارکنان به صورت شفاف و دقیق پاسخ می‌دهیم.
 - اطلاعات مرتبط با تصمیمات و فعالیت‌های سازمانی را به صورت منظم و قابل دسترس منتشر می‌کنیم.
 - ساختارهای حمایتی را برای کمک به کارکنان در زمان‌های دشوار تدارک می‌بینیم.
 - با توجه به تجربیات گذشته و بازخوردهای دریافتی، رویه‌ها و برنامه‌های مقابله با بحران‌ها را بهبود می‌بخشیم.
 - با ایجاد سیستم‌های بازخورد، از نظرات و پیشنهادات کارکنان استقبال کرده و در جهت بهبود مستمر تلاش می‌کنیم.
 - با استفاده از تکنیک‌های ارتباطی مانند گوش دادن فعال، پرسش‌های باز و ابراز همدلی، به تقویت روابط و اعتماد بین طرفین کمک می‌کنیم.

■ مدیریت تعارض کارکنان

- در شرکت ارتباطات زیرساخت، مدیریت تعارض کارکنان از طریق شناسایی سریع مشکلات و استفاده از روش‌های منطقی و منصفانه برای حل اختلافات انجام می‌شود. این فرآیند با هدف حفظ انسجام سازمانی، تقویت روحیه همکاری و تضمین امنیت و سلامت محیط کاری صورت می‌گیرد. بر این اساس:
- فرآیندهای شناسایی و ارزیابی تعارضات را به صورت منظم انجام می‌دهیم تا بتوانیم به‌طور مؤثر به آن‌ها رسیدگی کنیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۴۷

- در جستجوی راه‌حل‌هایی هستیم که منافع همه طرف‌های درگیر را در نظر بگیرد و به حفظ روابط کاری کمک کند.
- با استفاده از رویکردهای میانجی‌گری و مذاکره، به حل و فصل تعارضات به شیوه‌های سازنده و مثبت می‌پردازیم.
- از ابزارهای تحلیلی پیشرفته برای بررسی و تفسیر داده‌ها استفاده می‌کنیم تا به درک عمیق‌تری از مسائل برسیم.
- در تصمیم‌گیری‌ها، به جای تکیه بر حدس و گمان، بر اساس داده‌های موجود و تحلیل‌های معتبر عمل می‌کنیم.

▪ بینش آگاهانه

- در شرکت ارتباطات زیرساخت، بینش آگاهانه بر پایه پیش‌بینی تهدیدات آینده و اتخاذ تدابیر پیشگیرانه برای حفاظت از زیرساخت‌های حیاتی شرکت استوار است. این رویکرد به منظور تأمین امنیت فیزیکی و سایبری و ایجاد محیطی امن برای کارکنان و داده‌های حساس در طول زمان طراحی می‌شود. بر این اساس:
- توانایی تحلیل و شناسایی تهدیدات امنیتی مختلف که ممکن است بر شرکت تأثیر بگذارد را فراگرفته و ارزیابی احتمال وقوع و خطر آن‌ها را به دقت ارزیابی می‌کنیم.
 - برای حفاظت از منابع، اطلاعات و فعالیت‌های شرکت در برابر تهدیدات، تدوین و اجرای استراتژی‌ها و سیاست‌های امنیتی را در نظر می‌گیریم.
 - با ایجاد و اجرای سیاست‌ها و رویه‌های مربوط به حفاظت از اطلاعات محرمانه و مهم شرکت در برابر دسترسی غیرمجاز اهتمام می‌ورزیم.
 - اسناد را به صورت طبقه‌بندی شده و مطابق با دستورالعمل‌های مختص به آن نگهداری می‌کنیم.
 - برای مقابله با حوادث امنیتی مانند حملات سایبری یا نفوذهای فیزیکی تهیه طرح‌ها و راهکارهای بحرانی را مد نظر قرار می‌دهیم.

استانداردهای مشاغل عمومی - آمار

مشاغل آمار در شرکت ارتباطات زیرساخت نقش کلیدی در تجزیه و تحلیل داده‌ها و سیستم‌های ارتباطی



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۴۸

ایفا می‌کنند. کارشناسان آمار با جمع‌آوری، پردازش و تحلیل داده‌ها به شناسایی الگوها، روندها و مشکلات پرداخته و اطلاعات لازم را برای تصمیم‌گیری‌های استراتژیک فراهم می‌کنند. این افراد با استفاده از مدل‌های آماری و ابزارهای پیشرفته، عملکرد شبکه‌های ارتباطی و ... را ارزیابی کرده و به بهبود کارایی، کاهش هزینه‌ها و پیش‌بینی تقاضاهای آینده کمک می‌کنند.

علاوه بر این، تحلیل‌های آماری به بهبود مدیریت منابع و برنامه‌ریزی برای توسعه زیرساخت‌های ارتباطی کشور کمک می‌کند.

▪ رعایت دقت و صحت در تجزیه و تحلیل داده‌ها

در شرکت ارتباطات زیرساخت، رعایت دقت و صحت در تجزیه و تحلیل داده‌ها برای استخراج نتایج معتبر و قابل اتکا

ضروری است. این دقت باعث می‌شود تا تصمیمات استراتژیک بر پایه اطلاعات صحیح و جامع اتخاذ شده و از بروز اشتباهات در تحلیل‌ها جلوگیری گردد. بر این اساس:

- در تجزیه و تحلیل داده‌های شبکه، دقت بالا را مدنظر قرار می‌دهیم تا اطلاعات قابل اعتماد برای تصمیم‌گیری‌های کلان فراهم شود.
- با بررسی دقیق و صحت‌سنجی داده‌های آماری، از بروز اشتباهاتی که می‌تواند عملکرد زیرساخت ارتباطی را مختل کند، جلوگیری می‌کنیم.
- پردازش داده‌ها را با روش‌های استاندارد و معتبر انجام می‌دهیم تا نتایج تحلیلی دقیق و کاربردی ارائه شود.
- صحت و دقت در تحلیل‌های آماری را اولویت قرار می‌دهیم تا برنامه‌ریزی‌های توسعه شبکه بر مبنای اطلاعات درست انجام شود.

▪ پایبندی به اصول اخلاقی و بی‌طرفی در ارائه نتایج

در شرکت ارتباطات زیرساخت، پایبندی به اصول اخلاقی و بی‌طرفی در ارائه نتایج باعث می‌شود که تحلیل‌ها و گزارش‌ها به‌طور شفاف و منصفانه ارائه شوند. این رویکرد اطمینان می‌دهد که نتایج بدون تأثیر از دیدگاه‌های شخصی یا جانبداری به تصمیم‌گیرندگان منتقل می‌شود. بر این اساس:

- در تهیه و ارائه گزارش‌های آماری، به اصول صداقت و شفافیت پایبند هستیم تا تصمیم‌گیری‌ها بر اساس داده‌های واقعی انجام شود.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۱۴۹

- بدون جهت گیری و با رعایت بی طرفی، تحلیل های آماری را ارائه می دهیم تا تمامی واحدهای مرتبط به اطلاعات دقیق و منصفانه دسترسی داشته باشند.
- داده ها و نتایج تحلیلی را بدون تحریف یا اعمال نظر شخصی گزارش می کنیم تا اعتماد و اعتبار تحلیل های آماری حفظ شود.
- رعایت اصول اخلاقی در پردازش و انتشار داده های آماری را الزامی می دانیم تا از هرگونه سوءاستفاده یا تفسیر نادرست جلوگیری شود.

▪ رعایت زمان بندی و مسئولیت پذیری در تحویل گزارش ها و پروژه ها

- در شرکت ارتباطات زیرساخت، رعایت زمان بندی و مسئولیت پذیری در تحویل گزارش ها و پروژه ها موجب می شود که تحلیل ها و نتایج در زمان مناسب به تصمیم گیرندگان ارائه گردد. این امر به بهبود کارایی و تسریع در فرآیندهای برنامه ریزی و تصمیم سازی کمک می کند. بر این اساس:
- گزارش های آماری را مطابق با برنامه زمان بندی شده تهیه و بدون تأخیر در اختیار واحدهای مرتبط قرار می دهیم.
- با مسئولیت پذیری در اجرای پروژه های تحلیلی، داده ها را به موقع پردازش کرده و نتایج قابل اعتماد ارائه می کنیم.
- پایبندی به زمان بندی در ارائه گزارش ها، باعث بهینه سازی تصمیم گیری ها و افزایش کارایی زیرساخت های ارتباطی می شود.
- تعهد به تحویل دقیق و به موقع پروژه های آماری، از اختلال در فرآیندهای برنامه ریزی و مدیریت شبکه جلوگیری می کند.

▪ همکاری سازنده با تیم های دیگر برای بهبود فرآیندها

- در شرکت ارتباطات زیرساخت، همکاری سازنده با تیم های دیگر به ارتقاء دقت و کارایی فرآیندهای تحلیلی کمک می کند.
- این تعاملات باعث می شود که اطلاعات به دست آمده به طور جامع تر تجزیه و تحلیل شده و به تصمیمات بهینه تر و راهکارهای کارآمدتر منتهی گردد. بر این اساس:



کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱
شماره صفحه: ۷۰ از ۱۵۰		تعداد پیوست: -

- با همکاری نزدیک با تیم‌های فنی، داده‌های آماری را به‌طور دقیق تحلیل کرده و به بهبود عملکرد شبکه کمک می‌کنیم.
- در تعامل با واحدهای مختلف، نیازهای اطلاعاتی آن‌ها را شناسایی و گزارش‌های تحلیلی منطبق با نیاز هر تیم ارائه می‌دهیم.
- با اشتراک‌گذاری نتایج تحلیل‌ها با تیم‌های دیگر، فرآیندهای موجود را بهبود داده و به تصمیم‌گیری‌های کارآمدتر کمک می‌کنیم.
- همکاری مؤثر با بخش‌های مختلف، موجب تسریع در شناسایی مشکلات و بهبود راهکارهای آماری برای بهینه‌سازی زیرساخت‌ها می‌شود.

▪ استفاده از زبان فنی مناسب در گزارش‌ها و جلسات تخصصی

- در شرکت ارتباطات زیرساخت، استفاده از زبان فنی مناسب در گزارش‌ها و جلسات تخصصی به وضوح و دقت در انتقال اطلاعات کمک می‌کند. این زبان به کارشناسان این امکان را می‌دهد که تحلیل‌های پیچیده را به‌طور شفاف و قابل‌فهم برای سایر افراد مرتبط بیان کنند. بر این اساس:
- در تهیه گزارش‌های آماری، از زبان فنی دقیق و استاندارد استفاده می‌کنیم تا اطلاعات به‌درستی منتقل شود.
- در جلسات تخصصی، مفاهیم آماری و تحلیلی را با ادبیات فنی مناسب بیان کرده و از تفسیر نادرست داده‌ها جلوگیری می‌کنیم.
- برای ارتباط مؤثر با تیم‌های فنی و مدیریتی، داده‌ها و تحلیل‌ها را به زبان تخصصی و قابل‌فهم برای هر بخش ارائه می‌دهیم.
- رعایت دقت در به کارگیری اصطلاحات فنی، موجب شفافیت گزارش‌ها و بهبود تصمیم‌گیری‌های مرتبط با زیرساخت‌های ارتباطی می‌شود.

کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱
شماره صفحه: ۷۰ از ۱۵۱		تعداد پیوست: -



بخش چهارم – استانداردهای اداری و پشتیبانی (تخصصی)

مسئول دفتر

▪ مدیریت زمان

ما به عنوان مسئول دفتر، مدیریت زمان را به عنوان یکی از اصول کلیدی برای افزایش بهره‌وری و کارایی می‌دانیم. این اصل به معنای استفاده بهینه از زمان و منابع موجود برای انجام وظایف است. بر این اساس:



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۱۵۲

برنامه‌ریزی دقیق و منظمی برای تمامی فعالیت‌ها و وظایف روزانه داریم.

- اولویت‌بندی کارها را بر اساس اهمیت و فوریت آن‌ها انجام می‌دهیم.
- از ابزارها و روش‌های مدیریت زمان برای نظم‌دهی به کارها استفاده می‌کنیم.
- با ارزیابی مداوم کارها و زمان‌بندی‌ها، اطمینان حاصل می‌کنیم که به بهترین شکل از زمان استفاده می‌شود.

- برنامه کاری روز بعد را دانسته و در صورت برگزاری جلسات و ... همکاران را مطلع می‌کنیم.
- عبارت معرف: ما با استفاده بهینه از زمان، به دنبال دستیابی به نهایت کارایی هستیم.

▪ مدیریت فضای کاری

ما به عنوان مسئول دفتر، مدیریت فضای کاری را به عنوان یکی از وظایف اصلی خود می‌دانیم. این وظیفه شامل سازماندهی و بهینه‌سازی محیط کار برای افزایش کارایی شخصی است. بر این اساس:

- چیدمان محیط کار را به گونه‌ای انجام می‌دهیم که بهره‌وری شخصی را به حداکثر برساند.
 - تجهیزات مورد نیاز را برای انجام وظایف روزانه به شکل کارآمد تدارک می‌بینیم.
 - نظم و ترتیب در محیط کار را به منظور دسترسی آسان‌تر و سریع‌تر به منابع و اسناد حفظ می‌کنیم.
 - راحتی و ایمنی خود را با استفاده از اصول ارگونومیک در محیط کار تضمین می‌کنیم.
 - حفظ ظاهری آراسته و حرفه‌ای در تمامی موقعیت‌های کاری را اولویت می‌دهیم.
- عبارت معرف: ما با سازماندهی و چیدمان محیط کار خود، فضای مناسبی را برای مراجعین فراهم می‌کنیم.

▪ تسلط بر ابزارهای دفتری

ما به عنوان مسئول دفتر، تسلط بر ابزارهای دفتری را به عنوان یکی از مهارت‌های اساسی برای انجام وظایف روزمره می‌دانیم. این مهارت شامل دانش کافی و استفاده مؤثر از ابزارهای مورد نیاز است. بر این اساس:

- آشنایی کامل با نرم‌افزارهای دفتری و ابزارهای مدیریت اطلاعات داریم.
- به‌روزرسانی مستمر دانش خود را در مورد ابزارهای جدید و بهبود یافته انجام می‌دهیم.
- کاربرد مؤثر ابزارهای دفتری را برای افزایش سرعت و دقت در کارها اجرا می‌کنیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰۰۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۱۵۳

- نگهداری و تعمیرات ابزارهای دفتری را به منظور حفظ کارایی آن‌ها انجام می‌دهیم.
- با نرم افزار آفیس آشنا بوده و مهارت استفاده از آن را داریم.
- عبارت معرف: ما با تسلط بر ابزارهای دفتری به بهبود جریان کار و کارایی کمک می‌کنیم.

▪ رعایت اصول ارتباطی

- ما به عنوان مسئول دفتر، رعایت اصول ارتباطی را برای ایجاد ارتباطات مؤثر و کارآمد ضروری می‌دانیم. این شامل برقراری ارتباطات شفاف و مؤثر با همکاران و مشتریان است. بر این اساس:
- همکاران و افرادی که در آن مجموعه در حال فعالیت می‌باشند را می‌شناسیم و نسبت به شماره تماس اداری آنان حضور ذهن داریم.
- با ضوابط و مقررات اداری آشنایی داریم.
- برقراری ارتباطات شفاف با همکاران و مشتریان را اولویت می‌دهیم.
- گوش دادن فعال را برای درک بهتر نیازها و پیام‌های دریافتی تمرین می‌کنیم.
- توانایی کافی در حل مؤثر تعارضات و مذاکرات را کسب می‌نماییم.
- استفاده از تکنولوژی‌های ارتباطی را برای تسهیل در ارتباطات داخلی و خارجی اعمال می‌کنیم.
- رفتار مودبانه و احترام‌آمیز را در تمامی تعاملات حفظ می‌کنیم.
- با روی گشاده و مهربانی پاسخگوی مراجعان هستیم.
- با احترام به همه تماس‌ها پاسخ می‌دهیم و همه تماس‌ها را تا حصول نتیجه پیگیری می‌نماییم.
- به چگونگی ابلاغ دستورات و سفارشات مدیر به مجموعه آشنایی داریم.
- در مورد مشکلات اداری و یا مالی با مراجعه کنندگان صحبت نمی‌کنیم.
- عبارت معرف: ما در تعاملات خود اصول ارتباطی شامل صراحت و فهم متقابل را حفظ می‌کنیم.

▪ انعطاف‌پذیری

- ما به عنوان مسئول دفتر، انعطاف‌پذیری را به عنوان یکی از ویژگی‌های کلیدی برای مواجهه با شرایط متغیر و نیازهای مختلف می‌دانیم. این ویژگی به معنای توانایی سازگاری با تغییرات و اولویت‌بندی مجدد وظایف در شرایط لازم است. بر این اساس:



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۱۵۴

- تطبیق پذیری با شرایط جدید و درخواست‌های فوری را داریم.
 - اولویت‌بندی مجدد کارها را بر اساس تغییرات و نیازهای پیش‌آمده انجام می‌دهیم.
 - یادگیری مستمر برای بهبود مهارت‌ها و دانش خود را پیگیری می‌کنیم.
 - خلاقیت در حل مسائل و چالش‌ها را به کار می‌بریم تا به بهترین نتایج دست یابیم.
- عبارت معرف: ما با بهره‌مندی از توانایی سریع سازگاری با شرایط جدید، نسبت به تغییرات ناگهانی به شکل مؤثری واکنش نشان می‌دهیم.

▪ مدیریت فشار و استرس

- ما به عنوان مسئول دفتر، مدیریت فشار و استرس را به عنوان یکی از مهارت‌های حیاتی برای حفظ سلامت روانی و کارایی در محیط کار می‌دانیم. این مهارت به معنای شناسایی عوامل استرسزا و کاربرد روش‌های مؤثر برای کاهش تنش است. بر این اساس:
- شناسایی عوامل استرسزا در محیط کار و تلاش برای کاهش یا حذف آن‌ها را انجام می‌دهیم.
 - با برنامه ریزی صحیح از انباشت کار و فشارهای ناشی از آن جلوگیری کنیم.
 - مشورت با متخصصان در صورت نیاز برای یافتن راهکارهای بهتر در مدیریت استرس را در نظر داریم.
- عبارت معرف: ما به منظور حفظ تعادل و تمرکز حاکم بر فضای کاری، ثبات و آرامش خود را حفظ می‌کنیم.

▪ پاسخگویی و دسترس‌پذیری

- ما به عنوان مسئول دفتر، پاسخگویی و دسترس‌پذیری را به عنوان بخشی از مسئولیت‌های اصلی خود برای ارائه خدمات مؤثر و کارآمد می‌دانیم. این وظیفه به معنای آمادگی برای پاسخگویی به نیازها و سؤالات در هر زمان است. بر این اساس:
- آمادگی برای پاسخگویی به تماس‌ها و پیام‌ها را در اسرع وقت داریم.
 - دسترس‌پذیری در ساعات کاری را برای همکاران و مشتریان تضمین می‌کنیم.
 - مدیریت انتظارات با ارائه زمان‌بندی‌های واقع‌بینانه برای پاسخگویی و انجام کارها را انجام می‌دهیم.
 - حفظ سطح بالایی از سازماندهی را برای تضمین اینکه هیچ درخواستی بدون پاسخ نمی‌ماند، اجرا می‌کنیم.
 - دانش کافی در مورد سازمان و خدمات آن را داریم تا بتوانیم به سؤالات پاسخ دهیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۷۰

عبارت معرف: ما همواره تلاش می‌کنیم برای پاسخگویی به درخواست‌ها و نیازهای افراد درون و بیرون از سازمان، در دسترس باشیم.

▪ امانتداری

ما به عنوان مسئول دفتر، امانتداری را به عنوان یکی از وظایف اخلاقی و حرفه‌ای خود می‌دانیم. این وظیفه به معنای حفاظت و نگهداری از اطلاعات و دارایی‌های سازمان با بالاترین سطح از اعتماد و دقت است. بر این اساس:

- حفظ اسرار و اطلاعات محرمانه سازمان را با جدیت تمام انجام می‌دهیم.
 - مدیریت دقیق منابع و دارایی‌های سازمانی را بر عهده داریم.
 - پیروی از قوانین و مقررات مربوط به حفاظت از داده‌ها و اموال را به دقت اجرا می‌کنیم.
 - گزارشدهی شفاف در مورد هرگونه تغییر یا نقصان در دارایی‌ها و اطلاعات را فراهم می‌آوریم.
- عبارت معرف: ما نسبت به اطلاعات و منابعی که در اختیار داریم مسئولیت‌پذیر و قابل اعتماد هستیم.

▪ محافظت از اطلاعات و اسرار سازمان

ما به عنوان مسئول دفتر، محافظت از اطلاعات و اسرار سازمان را به عنوان یکی از وظایف اصلی خود برای حفظ امنیت و اعتبار سازمان می‌دانیم. این وظیفه به معنای جلوگیری از دسترسی غیرمجاز و افشای اطلاعات حساس است. بر این اساس:

- اجرای سیاست‌های امنیتی سازمان برای حفاظت از اطلاعات را با دقت پیگیری می‌کنیم.
 - استفاده از رمزگذاری و سایر تکنولوژی‌های امنیتی برای حفاظت از داده‌ها را به کار می‌بریم.
 - آموزش‌های امنیتی را برای آگاهی از تهدیدات و بهترین شیوه‌های محافظت از اطلاعات دنبال می‌کنیم.
 - گزارشدهی فوری هرگونه تخلف یا نقض امنیتی را برای اقدامات سریع و مؤثر انجام می‌دهیم.
- عبارت معرف: ما نسبت به حفاظت از اطلاعات محرمانه و اسرار سازمانی متعهد هستیم.

راننده

▪ رعایت قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی

ما به عنوان راننده، رعایت قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی را به عنوان یکی از مسئولیت‌های اصلی خود



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۱۵۶

برای تضمین امنیت شخصی و دیگران در جاده‌ها می‌دانیم. این مسئولیت به معنای پیروی دقیق از تمامی قوانین ترافیکی و استانداردهای ایمنی است. بر این اساس:

- پیروی از تمامی علائم و نشانه‌های راهنمایی را به دقت انجام می‌دهیم.
- سرعت مطمئنه را رعایت کرده و از رانندگی با سرعت بالا خودداری می‌کنیم.
- استفاده از کمربند ایمنی برای خود و مسافران را همیشه اجرا می‌کنیم.
- رعایت فاصله ایمنی با خودروهای دیگر را برای پیشگیری از تصادفات حفظ می‌کنیم.
- توجه کامل به جاده و پرهیز از حواس‌پرتی‌هایی مانند استفاده از تلفن همراه را داریم.
- آمادگی برای شرایط غیرمنتظره مانند شرایط آب و هوایی بد یا ترافیک سنگین را داریم.
- آموزش‌های ایمنی و کمک‌های اولیه را به طور منظم دنبال می‌کنیم تا در صورت بروز حادثه، بتوانیم به درستی عمل کنیم.
- در پارکینگ بی جهت از بوق استفاده نمی‌کنیم.
- هنگام بارندگی با رعایت حال عابر پیاده به آرامی حرکت می‌کنیم.
- اگر به یک ماشین برخورد داشتیم از نگهبان می‌خواهیم صاحب ماشین را پیدا کرده تا از او عذرخواهی کرده و یا جبران خسارت کنیم.

عبارت معرف: ما نسبت به رعایت قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی متعهد هستیم.

▪ احترام و برخورد مناسب

ما به عنوان راننده، احترام و برخورد مناسب را به عنوان بخشی از مسئولیت‌های حرفه‌ای خود برای ایجاد یک تجربه مثبت برای مسافران و دیگر شرکت‌کنندگان در ترافیک می‌دانیم. این وظیفه به معنای برخورد مودبانه و صبورانه با همه افراد است. بر این اساس:

- برخورد محترمانه با مسافران و عابران پیاده را همواره حفظ می‌کنیم.
- صبر و خویشتن‌داری را در شرایط ترافیکی دشوار و چالش‌برانگیز اعمال می‌کنیم.
- پاسخگویی مؤدبانه به درخواست‌ها و سؤالات را تضمین می‌کنیم.
- احترام به حقوق دیگران در جاده، از جمله رانندگان دیگر و عابران پیاده، را اولویت می‌دهیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۷۰

- رفتار حرفه‌ای را در تمامی تعاملات با مشتریان و همکاران حفظ می‌کنیم.
- ز موزیک های بلند و گوش خراش در پارکینگ و یا هنگامی که مسافر در ماشین است استفاده نمی‌کنیم.
- زمانی که مسافر در ماشین است سیگار نمی‌کشیم.
- از خوشبوکننده ها در ماشین استفاده می‌کنیم.
- عبارت معرف: ما نسبت به برخورد محترمانه و مناسب در تعامل با دیگران متعهد هستیم.

■ محافظت از اموال سازمانی

- ما به عنوان راننده، محافظت از اموال سازمانی را به عنوان بخشی از مسئولیت‌های اصلی خود برای حفظ دارایی‌های سازمان می‌دانیم. این وظیفه به معنای استفاده صحیح و نگهداری از وسایل نقلیه و تجهیزات به نحوی است که از آسیب و سوء استفاده جلوگیری شود. بر این اساس:
- نگهداری دقیق وسایل نقلیه و تجهیزات را برای اطمینان از عملکرد صحیح و ایمنی آن‌ها انجام می‌دهیم.
 - رعایت دستورالعمل‌های سازمانی برای استفاده و نگهداری از اموال را به دقت پیگیری می‌کنیم.
 - گزارش‌دهی هرگونه آسیب یا نقص در اموال سازمانی را برای اقدامات تعمیراتی فوری انجام می‌دهیم.
 - جلوگیری از استفاده غیرمجاز وسایل نقلیه و تجهیزات توسط افراد غیرمجاز را تضمین می‌کنیم.
 - آموزش‌های مرتبط با ایمنی و نگهداری را دنبال می‌کنیم تا از بهترین روش‌های محافظت از اموال سازمانی آگاه باشیم.
 - عبارت معرف: ما با نگهداری صحیح از اموال سازمانی در اختیار خود، حفاظت آنان را تضمین می‌کنیم.

■ رعایت اصول ایمنی

- ما به عنوان راننده، رعایت اصول ایمنی را به عنوان یکی از مسئولیت‌های اصلی خود برای تضمین امنیت شخصی و دیگران در جاده‌ها می‌دانیم. این مسئولیت به معنای پیروی از استانداردهای ایمنی و به کارگیری تمهیدات لازم برای پیشگیری از حوادث است. بر این اساس:
- استفاده از تجهیزات ایمنی مانند کمربند ایمنی را همیشه رعایت می‌کنیم.
 - رعایت حداکثر سرعت مجاز و قوانین ترافیکی را به دقت انجام می‌دهیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۱۵۸

- بررسی منظم وسایل نقلیه برای اطمینان از سلامت فنی آن‌ها را انجام می‌دهیم.
 - آموزش‌های ایمنی رانندگی را به طور مداوم دنبال می‌کنیم تا از به‌روزترین روش‌های ایمنی آگاه باشیم.
 - پرهیز از رانندگی در شرایط نامناسب جسمی مانند خستگی شدید یا بیماری را اجرا می‌کنیم.
 - توجه کامل به محیط اطراف و پرهیز از هرگونه حواس‌پرتی مانند استفاده از تلفن همراه را داریم.
 - رعایت فاصله ایمن با دیگر وسایل نقلیه برای جلوگیری از برخورد و تصادف را انجام می‌دهیم.
- عبارت معرف: ما اصول ایمنی مانند استفاده از کمربند ایمنی و سرویس‌های دوره‌ای وسایل نقلیه را به جد پیگیری می‌کنیم.

▪ وقت‌شناسی

- ما به عنوان راننده، وقت‌شناسی را به عنوان یکی از ویژگی‌های حرفه‌ای خود برای ارائه خدمات مطمئن و به موقع می‌دانیم. این ویژگی به معنای رسیدن به موقع به مقصد و اجتناب از تأخیر در انجام وظایف است. بر این اساس:
- رعایت دقیق زمان‌بندی‌ها برای حضور به موقع در محل کار و قرارهای ملاقات را داریم.
 - برنامه‌ریزی مسیرها برای جلوگیری از تأخیر ناشی از ترافیک یا موانع دیگر را انجام می‌دهیم.
 - استفاده از ابزارهای کمکی مانند نقشه‌های آنلاین برای محاسبه بهترین مسیر و زمان سفر را به کار می‌بریم.
 - اطلاع‌رسانی به موقع به مسافران یا همکاران در صورت بروز هرگونه تأخیر احتمالی را انجام می‌دهیم.
 - آمادگی پیش از زمان مقرر برای جلوگیری از عجله و استرس ناشی از تأخیر را داریم.
- عبارت معرف: ما به منظور اطمینان از اجرای دقیق برنامه‌های روزانه، وقت‌شناسی را در اولویت قرار می‌دهیم.

▪ به‌روز رسانی مدارک و اسناد مرتبط

- ما به عنوان راننده، به‌روز رسانی مدارک و اسناد مرتبط را به عنوان بخشی از مسئولیت‌های حرفه‌ای خود برای اطمینان از قانونی بودن و ایمنی رانندگی می‌دانیم. این وظیفه به معنای نگهداری از مجوزها، بیمه، و سایر اسناد مرتبط با وسیله نقلیه به روز است. بر این اساس:
- تمدید به موقع گواهینامه رانندگی و مدارک وسیله نقلیه را انجام می‌دهیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰۰۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۱۵۹

- بررسی دوره‌های بیمه وسیله نقلیه و تمدید آن قبل از انقضا را مطمئن می‌سازیم.
- حفظ نسخه‌های فیزیکی و دیجیتالی از تمامی اسناد مهم را برای دسترسی آسان در شرایط ضروری انجام می‌دهیم.
- آگاهی از تغییرات قانونی مرتبط با رانندگی و وسایل نقلیه را دنبال می‌کنیم تا از هرگونه نقض قانون جلوگیری شود.
- عبارت معرف: ما اسناد و مدارک مربوط به خود و وسیله نقلیه را به‌روز و در دسترس نگه می‌داریم.

نامه‌رسان

▪ حفظ امانت و صداقت

ما به عنوان نامه‌رسان، حفظ امانت و صداقت در انجام وظایف خود را از اصول اساسی کار می‌دانیم. این اصول شامل دقت در دریافت، ثبت، بسته‌بندی، توزیع و تحویل مکاتبات و مستندات به گیرندگان است. بر این اساس:

- تمامی مکاتبات و بسته‌های دریافتی را با دقت ثبت و پیگیری می‌کنیم.
- اطمینان حاصل می‌کنیم که هر نامه و بسته به درستی و به موقع به دست گیرنده می‌رسد.
- در صورت عدم تحویل، مستندات را با حفظ دقت و امانت به مبدأ بازمی‌گردانیم.
- پیگیری‌های لازم برای حفاظت از اموالی که از طرف شرکت در اختیارمان قرار دارد را بر عهده داریم.
- با رعایت اصول صداقت، از اطلاعات محرمانه ذی‌نفعان خود محافظت می‌کنیم.
- عبارت معرف: ما محافظت از مرسولات و تسلیم آنان به دست گیرنده‌ی صحیح را تضمین می‌کنیم.

▪ احترام به حریم شخصی دیگران

ما به عنوان نامه‌رسان، احترام به حریم شخصی دیگران را به عنوان یکی از اصول اخلاقی و حرفه‌ای خود برای حفظ اعتماد و رضایت همکاران می‌دانیم. این اصل به معنای جلوگیری از دسترسی یا افشای اطلاعات شخصی بدون رضایت است. بر این اساس:

- رعایت محرمانگی اطلاعات شخصی و محتوای مرسولات را به عنوان یک وظیفه مهم می‌بینیم.
- خودداری از بحث یا اظهارنظر درباره محتوای نامه‌ها و بسته‌ها با افراد ثالث را اجرا می‌کنیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۶۰

- حفاظت از اطلاعات در برابر دسترسی‌های غیرمجاز را تضمین می‌کنیم.
- اجتناب از هرگونه کنجکاوی در مورد اطلاعات شخصی مشتریان را رعایت می‌کنیم.
- پاسخگویی و رفتار محترمانه در هنگام تحویل مرسولات را حفظ می‌کنیم.
- عبارت معرف: ما نسبت به حفظ حریم شخصی گیرنده مرسولات متعهد هستیم.

▪ پرهیز از سوء استفاده از موقعیت

- ما به عنوان نام‌رسان، پرهیز از سوء استفاده از موقعیت را به عنوان یکی از اصول اخلاقی و حرفه‌ای خود برای حفظ اعتماد و احترام همکاران می‌دانیم. این اصل به معنای خودداری از بهره‌برداری نادرست از دسترسی به اطلاعات و اموال مشتریان است. بر این اساس:
- از اطلاعات یا اموالی که در جریان کار به آن‌ها دسترسی پیدا می‌کنیم جهت منافع شخصی استفاده نمی‌بریم.

- هرگونه پیشنهاد برای افشای اطلاعات محرمانه یا انجام اعمال غیراخلاقی را رد کرده و مراتب را به نهادهای مسئول اطلاع می‌دهیم.
- عبارت معرف: ما از موقعیت خود و دسترسی به اطلاعات و مرسولات برای منافع شخصی سوء استفاده نمی‌کنیم.

▪ عدم افشای محتوای مرسولات

- ما به عنوان نام‌رسان، به حفظ امانت و رازداری در مورد محتوای مرسولاتی که به دست ما سپرده می‌شوند، متعهد هستیم. بر این اساس:
- هرگز اطلاعات موجود در مرسولات را فاش نمی‌کنیم و از افشای اطلاعات خصوصی مشتریان جدا خودداری می‌کنیم.
 - درک می‌کنیم که هر بسته یا نامه ممکن است حاوی اطلاعات حساس باشد و با بالاترین سطح احترام با آن‌ها برخورد می‌کنیم.
 - به هیچ عنوان از اطلاعات به دست آمده برای منافع شخصی یا به نفع دیگران استفاده نمی‌کنیم.
 - تضمین می‌کنیم که تمامی مرسولات با دقت و مسئولیت کامل به مقصد می‌رسند و در این مسیر، محتوای آن‌ها محفوظ و مصون باقی می‌ماند.
- عبارت معرف: ما از افشای محتوای مرسولات به هرنحوی خودداری می‌کنیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۶۱

▪ دقت و سرعت عمل بالا

ما به عنوان نامه‌رسان، دقت و سرعت عمل بالا در انجام وظایف خود را به عنوان یکی از اصول اساسی حرفه‌ای خود می‌دانیم. این اصل به معنای تحویل به‌موقع و بدون خطای مرسولات به همکاران است. بر این اساس:

- نامه‌ها و بسته‌های صادره و وارده را به‌دقت در دفاتر مربوطه ثبت می‌کنیم.
 - تلاش می‌کنیم تا مرسولات را در کوتاه‌ترین زمان ممکن و با حفظ کیفیت بالا به گیرنده داخلی یا شرکت‌های حمل‌ونقل پستی برسانیم.
 - تلاش می‌کنیم تا مرسولات را در کوتاه‌ترین زمان ممکن و با حفظ کیفیت بالا به مقصد برسانیم.
 - با استفاده از سیستم‌های پیگیری پیشرفته، وضعیت مرسولات را در تمام مراحل ارسال به دقت رصد می‌کنیم.
 - در مواقع نیاز، مرسولات فوری را با اولویت بالاتری تحویل داده و از این طریق به نیازهای فوری همکاران پاسخ می‌دهیم.
- عبارت معرف: ما تلاش می‌کنیم تا مرسولات را به دقت و سرعت عمل بالا به دست گیرندگان برسانیم.

▪ سازگاری با فناوری

ما به عنوان نامه‌رسان، سازگاری با فناوری را به عنوان یکی از اصول اساسی کار خود می‌دانیم. این اصل به معنای انجام اقداماتی است که به طور مستقیم توسط خود نامه‌رسان انجام می‌شود تا خدمات ما با استانداردهای فناوری روز سازگار باشد. بر این اساس در صورت تشخیص شرکت:

- به طور فعال از ابزارهای دیجیتال و برنامه‌های موبایل برای ردیابی و مدیریت مرسولات استفاده می‌کنم.
 - به طور مداوم دانش فنی خود را از طریق دوره‌های آموزشی به‌روز نگه می‌داریم تا با آخرین تغییرات فناوری همگام باشیم.
 - از راه‌های ارتباطی مدرن مانند ایمیل، پیامک و برنامه‌های پیام‌رسان برای تعامل با مشتریان استفاده می‌کنیم.
- عبارت معرف: ما با انعطاف‌پذیری و سازگاری با فناوری‌های جدید، وظایف خود را به نحو مؤثرتری انجام می‌دهیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰۰۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۶۲

تأسیسات

▪ رعایت اصول ایمنی

ما به عنوان کارکنان تأسیسات، رعایت اصول ایمنی را به عنوان یکی از مهم‌ترین وظایف خود می‌دانیم. این اصل به معنای پیروی دقیق از دستورالعمل‌ها و استانداردهای ایمنی برای حفاظت از خودمان و دیگران است. بر این اساس:

- از آخرین دستورالعمل‌های تدوین شده اطلاع داریم و در صورت لزوم راهکار و پیشنهادات خود را به مافوق گزارش می‌دهیم.
 - به طور منظم در دوره‌های آموزشی ایمنی شرکت می‌کنیم تا از آخرین روش‌ها و استانداردهای ایمنی آگاه باشیم.
 - همیشه از تجهیزات حفاظتی مناسب مانند کلاه ایمنی، دستکش‌ها، و عینک‌های محافظ استفاده می‌کنیم.
 - به دقت نکات ایمنی را در محیط کار رعایت می‌کنیم و همیشه به علائم و هشدارهای ایمنی توجه داریم.
 - با رعایت اصول ایمنی و استفاده صحیح از ابزارها، به پیشگیری از وقوع حوادث کمک می‌کنیم.
 - هرگونه شرایط یا رفتار ناایمن را فوراً گزارش می‌دهیم تا اقدامات لازم جهت رفع آن‌ها انجام شود.
- عبارت معرف: ما با رعایت اصول ایمنی از بروز حوادث ناگوار جلوگیری کرده و محیطی امن را برای دیگران فراهم می‌کنیم.

▪ مصرف بهینه منابع و تجهیزات

ما به عنوان کارکنان تأسیسات، مصرف بهینه منابع و تجهیزات را به عنوان یکی از اصول اساسی کار خود می‌دانیم. این اصل به معنای استفاده مؤثر و مسئولانه از منابع و تجهیزات برای جلوگیری از اسراف و کاهش هزینه‌ها است. بر این اساس:

- به صورت مداوم در جستجوی روش‌هایی برای افزایش بازدهی منابع با کمترین مصرف هستیم.
- اطمینان حاصل می‌کنیم که تجهیزات به خوبی نگهداری شوند و در زمان نیاز کارایی لازم را دارند.
- برنامه‌ریزی دقیق برای خرید و استفاده از تجهیزات انجام می‌دهیم تا از خریدهای اضافی و غیرضروری جلوگیری کنیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۶۳

عبارت معرف: ما از منابع و تجهیزات در اختیار خود به بهترین نحو ممکن استفاده می‌کنیم.

▪ مسئولیت‌پذیری

ما به عنوان کارکنان تأسیسات، مسئولیت‌پذیری را به عنوان یکی از اصول اساسی کار خود می‌دانیم. این اصل به معنای پذیرش مسئولیت کامل برای انجام وظایف و تصمیمات است. بر این اساس:

- پیامدهای کار را می‌پذیریم و در صورت بروز خطا، به سرعت برای اصلاح آن اقدام می‌کنیم.
 - تعهد داریم که کارها را با بالاترین استانداردهای کیفیت انجام دهیم.
 - همواره آماده پاسخگویی به سؤالات و نگرانی‌های مسئولین مربوطه در مورد کار انجام شده هستیم.
 - به دنبال راه‌هایی برای بهبود مستمر در کارهای خود هستیم و از بازخوردها برای پیشرفت استفاده می‌کنیم.
 - نظارت کامل بر تعمیرات سالیانه و فصلی ساختمان، تأسیسات و محوطه داریم.
- عبارت معرف: ما مسئولیت تمامی اقدامات و تصمیمات خود را در بخش تأسیسات برعهده می‌گیریم.

▪ به‌روز رسانی دانش تخصصی

ما به عنوان کارکنان تأسیسات، به‌روز رسانی دانش تخصصی را به عنوان یکی از اصول اساسی کار خود می‌دانیم. این اصل به معنای دنبال کردن آخرین پیشرفت‌ها و دستاوردهای علمی و فنی در حوزه کاری است. بر این اساس:

- به طور مداوم مطالب علمی و فنی جدید را مطالعه می‌کنیم تا از آخرین دستاوردها در حوزه کاری خود آگاه باشیم.
 - در دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی شرکت می‌کنیم تا دانش تخصصی خود را به‌روز نگه داریم.
 - با همکاران و متخصصان دیگر در زمینه‌های مرتبط تبادل دانش می‌کنیم تا از تجربیات آن‌ها بهره‌مند شویم.
 - از فناوری‌های جدید برای بهبود فرآیندهای کاری و افزایش کارایی استفاده می‌کنیم.
- عبارت معرف: ما همواره دانش تخصصی خود را به‌روز کرده و از جدیدترین تکنولوژی‌ها و روش‌های تخصصی خود آگاهی پیدا می‌کنیم.

▪ منظم بودن



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۶۴

ما به عنوان کارمند تأسیسات معتقدیم نظم در بخش تأسیسات بسیار مهم است، زیرا فعالیت‌های مرتبط با نگهداری و اداره تجهیزات می‌تواند پیچیده باشد. منظم بودن کمک می‌کند تا وظایف به شکل کارآمد اجرا شوند و باعث می‌شود که همه فرایندها قابل پیگیری و کنترل باشند براین اساس در ثبت، نگهداری، نگهداری و ساماندهی کلیه اسناد، مدارک و نقشه‌های فنی کوشا می‌باشیم.

عبارت معرف: ما با منظم بودن تلاش می‌کنیم تا وظایف خود را به شکل کارآمد و مؤثر انجام دهیم.

خدماتی

▪ احترام و برخورد مناسب

- ما به عنوان کارکنان خدمات، احترام و برخورد مناسب را به عنوان یکی از اصول اساسی در انجام وظایف خود می‌دانیم. این اصل به معنای اطمینان از ارتباط مؤثر و محترمانه با مشتریان و همکاران است. بر این اساس:
- در تمامی تعاملات، احترام متقابل و برخورد مناسب را به عنوان یک اولویت در نظر می‌گیریم و با لبخند و محبت به مشتریان و همکاران خود خدمت می‌کنیم.
 - به تمامی افراد، صرف‌نظر از موقعیت یا نقش آن‌ها در شرکت، با ادب و احترام برخورد می‌کنیم و از زبانی مودبانه و محترمانه استفاده می‌کنیم.
 - از زبان بدن مثبت و لحن دوستانه برای ایجاد فضایی گرم و خوشایند استفاده می‌کنیم و همواره به نظافت و آراستگی خود توجه داریم تا تصویری مثبت از خدمات خود ارائه دهیم.
 - با رعایت ادب و احترام در برخورد با دیگران، به تقویت فرهنگ سازمانی مبتنی بر احترام متقابل کمک می‌کنیم و محیطی امن و دوستانه برای همه ایجاد می‌کنیم.
- عبارت معرف: ما در تعامل با دیگران با احترام برخورد می‌کنیم.

▪ رعایت اصول بهداشتی

- ما به عنوان کارکنان خدمات، رعایت اصول بهداشتی را به عنوان یکی از اصول اساسی در انجام وظایف خود می‌دانیم. این اصل به معنای تضمین سلامت و ایمنی مشتریان و همکاران است. بر این اساس:
- همواره از تجهیزات حفاظت فردی مناسب استفاده می‌کنیم و به نظافت و ضدعفونی محیط کار اهمیت می‌دهیم.
 - با استفاده از مواد شوینده و ضدعفونی‌کننده‌های استاندارد، به طور مؤثری از پخش شدن میکروب‌ها و ویروس‌ها جلوگیری می‌کنیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۶۵

- به طور منظم دست‌های خود را می‌شوئیم و از دستکش‌های یکبار مصرف برای جلوگیری از انتقال آلودگی استفاده می‌کنیم.
 - با رعایت دستورالعمل‌های بهداشتی و ایمنی، به حفظ محیطی سالم و ایمن برای همه کمک می‌کنیم.
 - کارت سلامت و بهداشت ایمنی در آبدارخانه در معرض دید عموم قرار می‌دهیم.
- عبارت معرف: ما از اقدامات و دستورالعمل‌هایی که به منظور حفظ سلامت و بهداشت افراد وضع شده است پیروی می‌کنیم.

▪ رازداری

- ما به عنوان کارکنان خدمات، رازداری را به عنوان یکی از اصول اساسی در انجام وظایف خود می‌دانیم. این اصل به معنای حفظ اطلاعات شخصی و محرمانه مشتریان و همکاران است. بر این اساس:
- از افشای اطلاعات شخصی یا حساس مشتریان و همکاران به شخص ثالث یا عموم جلوگیری می‌کنیم.
 - به اطلاعاتی که در جریان کار به دست می‌آوریم، به عنوان امانت نگاه می‌کنیم و از آن‌ها در برابر دسترسی‌های نامناسب محافظت می‌کنیم.
 - در صورت مواجهه با اطلاعات حساس یا شخصی، با مسئولین مربوطه تماس می‌گیریم تا اقدامات لازم انجام شود.
 - با رعایت قوانین و مقررات مربوط به حفاظت از داده‌ها، به حفظ حریم خصوصی و امنیت اطلاعات کمک می‌کنیم.

عبارت معرف: ما خود را نسبت به حفظ اسرار افراد و سازمان متعهد می‌دانیم.

▪ اصول پذیرایی

- ما به عنوان کارکنان خدمات، به اصول پذیرایی از مهمانان آگاه بوده و می‌دانیم:
- با ارباب رجوع و مهمانان وارد گفت و گوی شخصی و دوستانه نمی‌شویم.
 - از تمیز و آماده به کار بودن اتاق‌ها، سالن اجتماعات و جلسات و سرویس‌های بهداشتی، اطمینان حاصل می‌کنیم.
 - برای پذیرایی از خوراکی‌هایی استفاده می‌کنیم که مصرف آن به سر و صدا منجر نشود.
 - پیش از حضور مدعوینی که برای صرف غذا آمده‌اند، تمامی اقلام پذیرایی را چیده و از رفت و آمد بی مورد



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۶۶

خودداری می‌کنیم.

عبارت معرف: ما از اصول پذیرایی آگاه بوده و به بهترین نحو ممکن از آن پیروی می‌کنیم.

▪ استفاده بهینه از منابع و تجهیزات

ما به عنوان کارکنان خدمات، استفاده بهینه از منابع و تجهیزات را به عنوان یکی از اصول اساسی در انجام وظایف خود می‌دانیم. این اصل به معنای استفاده مؤثر و مسئولانه از تجهیزات و مواد شوینده است تا هم زمان و هم هزینه‌ها را کاهش دهیم. بر این اساس:

- تجهیزات و مواد شوینده را به گونه‌ای استفاده می‌کنیم که حداکثر کارایی را با کمترین هدررفت داشته باشیم.
 - به دنبال روش‌های نوآورانه و کارآمد برای انجام وظایف نظافتی هستیم تا منابع را به بهترین شکل ممکن به کار ببریم.
 - تا حد امکان به تفکیک و بازیافت زباله‌ها اهمیت می‌دهیم.
 - با برنامه‌ریزی دقیق و مدیریت منابع، به حفظ محیط کاری پایدار و مسئولانه کمک می‌کنیم.
 - در پایان وقت اداری از بستن فلکه وسایل گازسوز آشپزخانه، خاموش بودن وسایل برقی و ... اطمینان حاصل می‌کنیم.
- عبارت معرف: ما از منابع و تجهیزات در اختیار خود به بهترین نحو ممکن استفاده می‌کنیم.

نگهبان

▪ دقت نظر و هوشیاری در انجام وظایف

ما عنوان نگهبان، دقت نظر و هوشیاری در انجام وظایف را از مهم‌ترین ویژگی‌های شغلی خود می‌دانیم. این ویژگی‌ها شامل توجه مستمر به محیط اطراف و واکنش سریع به هرگونه موقعیت غیرمعمول یا تهدیدآمیز است. بر این اساس:

- به طور مداوم محیط را زیر نظر داریم و به تغییرات و رفتارهای مشکوک توجه می‌کنیم.
- آمادگی لازم برای مقابله با هرگونه وضعیت اضطراری را داریم.
- از تجهیزات امنیتی مانند دوربین‌های مداربسته و سیستم‌های هشدار به درستی استفاده می‌کنیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۷۰

- با حفظ آرامش و تمرکز، به سرعت و به طور مؤثر به حوادث واکنش نشان می‌دهیم.
 - با تکیه بر اصول گزارش‌دهی، مشاهدات حائز اهمیت و مشکوک را مکتوب و در اسرع وقت در اختیار مقام بالادستی خود قرار می‌دهیم.
 - در ساعات کاری خود به امور شخصی نمی‌پردازیم و توجه خود را به انجام دقیق وظایف محوله معطوف می‌کنیم.
- عبارت معرف: ما به عنوان نگهبان، با دقت نظر و هوشیاری بالا، امنیت و آرامش محیط را تضمین می‌کنیم و به سرعت به هرگونه موقعیت نیازمند توجه واکنش نشان می‌دهیم.

▪ حسن خلق و ادب

- ما به عنوان نگهبان، ارزش‌هایی چون حسن خلق و ادب را در برقراری ارتباط با افراد و انجام وظایف، سرلوحه کار خود قرار می‌دهیم. این ارزش‌ها، که شامل برخورد مؤدبانه و دوستانه با همکاران و مراجعین است، به ما کمک می‌کنند تا محیطی امن و مثبت ایجاد کنیم. بر این اساس:
- با همه افراد با احترام و مهربانی برخورد می‌کنیم.
 - در هر شرایطی، خویشتن‌داری و آرامش خود را حفظ کرده و ناراحتی خود را بروز نمی‌دهیم.
 - به درخواست‌ها و نیازهای مراجعین با دقت گوش می‌دهیم و به آن‌ها پاسخ مناسب می‌دهیم.
 - اگر ارباب رجوع کهنسال و یا توان‌جو باشد، در صورت امکان او را همراهی می‌کنیم.
 - در صورتی که ورود ارباب رجوع نیازمند هماهنگی باشد، با احترام او را به مکان مخصوص مراجعین هدایت می‌کنیم و در اسرع وقت نتیجه را به اطلاع او می‌رسانیم.
 - با تمامی افراد بدون تبعیض و با احترام یکسان برخورد می‌کنیم.
 - در حضور مراجعان، هرگز درباره مسائل سازمانی با همکاران صحبت نمی‌کنیم.
 - در حضور مراجعان غذا نمی‌خوریم و با هماهنگی سایر همکاران غذای خود را در مکان دیگری صرف می‌کنیم.
- عبارت معرف: ما به عنوان نگهبان، خود را به ایجاد فضایی امن و محترمانه برای همه متعهد می‌دانیم و همواره با احترام و مهربانی با افراد برخورد می‌کنیم.

▪ پایبندی به آموزش و ارتقای دانش عملی



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۶۸

ما به عنوان نگهبان، خود را نسبت به آموزش و ارتقای دانش علمی و عملی متعهد می‌دانیم. این پایبندی به معنای به‌روزرسانی مستمر مهارت‌ها و دانش امنیتی برای مقابله با چالش‌های نوین است. بر این اساس:

- به طور منظم در دوره‌های آموزشی شرکت می‌کنیم تا دانش خود را به‌روز نگه داریم.
- با آموختن روش‌های جدید و بهترین شیوه‌های امنیتی، به ارتقای توانایی‌های خود ادامه می‌دهیم.
- از دانش عملی خود برای افزایش کارایی و اثربخشی در انجام وظایف استفاده می‌کنیم.
- همواره می‌کوشیم تا در بالاترین سطح از آمادگی جسمانی قرار بگیریم.
- برای ارتقای سطح دانش جمعی، دانش و تجربیات خود را با همکاران به اشتراک می‌گذاریم.
- به طور فعال و مستمر در جستجوی فرصت‌های یادگیری هستیم تا در مواجهه با هر شرایطی آماده باشیم.

عبارت معرف: ما به عنوان نگهبان، با پایبندی به آموزش و ارتقای دانش عملی، تضمین می‌کنیم که همواره برای حفظ امنیت و رفاه شرکت در بهترین وضعیت آمادگی قرار داریم.

▪ پایبندی به ضوابط پوشش و آراستگی

ما به عنوان نگهبان، معتقدیم پایبندی به ضوابط پوشش و آراستگی، نمایانگر حرفه‌ای‌گری و تعهد ما نسبت به استانداردهای سازمانی است. این تعهد شامل رعایت دستورالعمل‌های مشخص شده برای لباس، نظافت شخصی و حفظ ظاهر مناسب براساس کدهای رفتاری عمومی است. بر این اساس:

- همواره از لباس فرم مشخص شده توسط شرکت استفاده می‌کنیم و می‌کوشیم لباس ما همواره تمیز، مرتب و اتوکشیده باشد.
- در حضور مراجعین از دمپایی استفاده نمی‌کنیم.
- به نظافت شخصی و حفظ ظاهر آراسته خود به طور مداوم توجه می‌کنیم.
- از اکسسوری‌ها مجاز و متناسب با مقررات استفاده می‌کنیم.
- در هر شرایطی، مطابق با استانداردهای سازمانی، ظاهر حرفه‌ای خود را حفظ می‌کنیم.
- با رعایت ضوابط کدهای عمومی مربوط به پوشش و آراستگی احترام و اعتبار لازم به موقعیت شغلی خود را نشان می‌دهیم.



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۶۹

عبارت معرف: ما با پایبندی به ضوابط پوشش و آراستگی، تعهد خود را به حرفه‌ای‌گری و تصویری شایسته از سازمان به نمایش می‌گذاریم.

▪ اقتدار عمل در انجام وظایف

ما به عنوان نگهبان معتقدیم اقتدار عمل، به معنای اجرای قاطع و مسئولانه وظایف است. این اصل، بیانگر توانایی ما در حفظ نظم و امنیت است. بر این اساس:

- با قاطعیت و دقت، دستورالعمل‌ها و پروتکل‌های امنیتی را اجرا می‌کنیم.
 - در مواجهه با مسائل امنیتی، با استواری و بدون تردید عمل می‌کنیم.
 - از توانایی‌های خود برای تصمیم‌گیری سریع و مؤثر در شرایط اضطراری بهره می‌بریم.
 - با حفظ خونسردی، امنیت محیط را تحت کنترل داریم و به چالش‌ها با اطمینان پاسخ می‌دهیم.
 - به عنوان الگویی از اقتدار، احترام و اعتماد را در میان همکاران و مراجعین ایجاد می‌کنیم.
- عبارت معرف: ما با اقتدار عمل در انجام وظایف، تعهد خود را به حفظ نظم و امنیت نشان می‌دهیم.

▪ خویشتنداری و کنترل احساسات

ما به نگهبان، خویشتنداری و کنترل احساسات را به عنوان بخشی حیاتی از حرفه‌مان می‌دانیم. این توانایی به ما کمک می‌کند تا در شرایط فشار و تنش، واکنش‌های متعادل و مناسبی داشته باشیم. بر این اساس:

- در موقعیت‌های چالش‌برانگیز، آرامش خود را حفظ می‌کنیم.
 - از واکنش‌های تند و غیرمنطقی که می‌تواند به امنیت محیط و سیمای شرکت آسیب بزند، پرهیز می‌کنیم.
 - به تمرین‌هایی می‌پردازیم که به ما کمک می‌کند تا در شرایط دشوار، خونسردی خود را حفظ کنیم.
 - احساسات خود را به گونه‌ای مدیریت می‌کنیم که بر تصمیم‌گیری‌های حرفه‌ای ما تأثیر منفی نگذارد.
 - با تقویت مهارت‌های ارتباطی، به حل مسائل به شیوه‌ای مؤثر و بدون تنش می‌پردازیم.
- عبارت معرف: ما با خویشتنداری و کنترل احساسات، تضمین می‌کنیم که در هر شرایطی با آرامش و اقتدار عمل می‌کنیم و به حفظ محیطی امن و بدون تنش کمک می‌کنیم.

▪ پایبندی به دستورالعمل‌های حفاظتی - امنیتی



تاریخ تدوین: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ شماره ویرایش: ۰۱	استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی شهرداری یزد	کد سند: PL-RE-LR-LE-۰۳۱۰-۰۱-۰۱
تعداد پیوست: -		شماره صفحه: ۷۰ از ۷۰

ما به عنوان نگهبان، خود را نسبت به پیروی از دستورالعمل‌های حفاظتی و امنیتی متعهد می‌دانیم. این پایبندی به معنای اجرای دقیق و مسئولانه‌ی تمامی پروتکل‌های امنیتی است که به حفظ امنیت محیط کمک می‌کند. بر این اساس:

- تمامی دستورالعمل‌های امنیتی را با دقت فراوان دنبال می‌کنیم.
 - اجازه تردید هیچ شخصی را بدون مجوز و هماهنگی‌های لازم نمی‌دهیم.
 - در صورت مشاهده هرگونه نقض، به سرعت و به شکل مناسب اقدام می‌کنیم.
 - با استفاده از آموزش‌های دوره‌ای، مهارت‌های لازم برای پیاده‌سازی دستورالعمل‌ها را تقویت می‌کنیم.
 - از تجهیزات حفاظتی به نحو احسن استفاده می‌کنیم تا از امنیت محیط اطمینان حاصل شود.
- عبارت معرف: ما با پایبندی به دستورالعمل‌های حفاظتی - امنیتی، تعهد خود را به حفظ بالاترین سطح امنیت و حفاظت از محیط و افراد نشان می‌دهیم.