



معماری اعتماد: اخلاق حرفه‌ای و فرهنگ سازمانی در نظام اداری

مروری جامع بر فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری
(مبثنی بر حقوق مردم)

ویژه کارکنان و مدیران دانشگاه علوم پزشکی کرمان
ارائه دهنده: حسین فرهادیان
پائیز ۱۴۰۵

معماری اعتماد در نظام سلامت و آموزش



ماده ۲۵: کالبدشکافی کارمند اخلاق مدار

ذهن

شفافیت در عملکرد،
قانون‌گرایی،
پرهیز از بخشی‌نگری.

قلب

رعایت کرامت انسانی،
عدالت‌محوری، امانت‌داری
امانت‌داری منابع دولتی.

دست‌ها

نظم کاری، انعطاف‌پذیری،
ارتقای مستمر مهارت‌ها.

نمونه کاربردی:

تخصیص عادلانه تخت‌های بیمارستانی
یا خوابگاه‌های دانشجویی، صرفاً بر
اساس ضوابط صریح و بدون در نظر
گرفتن توصیه‌های خارج از چارچوب.

منشور اخلاقی در میدان عمل



تعهدات سازمانی

رازداری حرفه‌ای، پرهیز از تعارض
تعارض منافع، استفاده بهینه از
بیت‌المال.



همکاران سازمانی

کار تیمی، پرهیز از شایعه‌پراکنی و
تجسس در زندگی خصوصی، انتقال
دانش به نیروهای جوان.

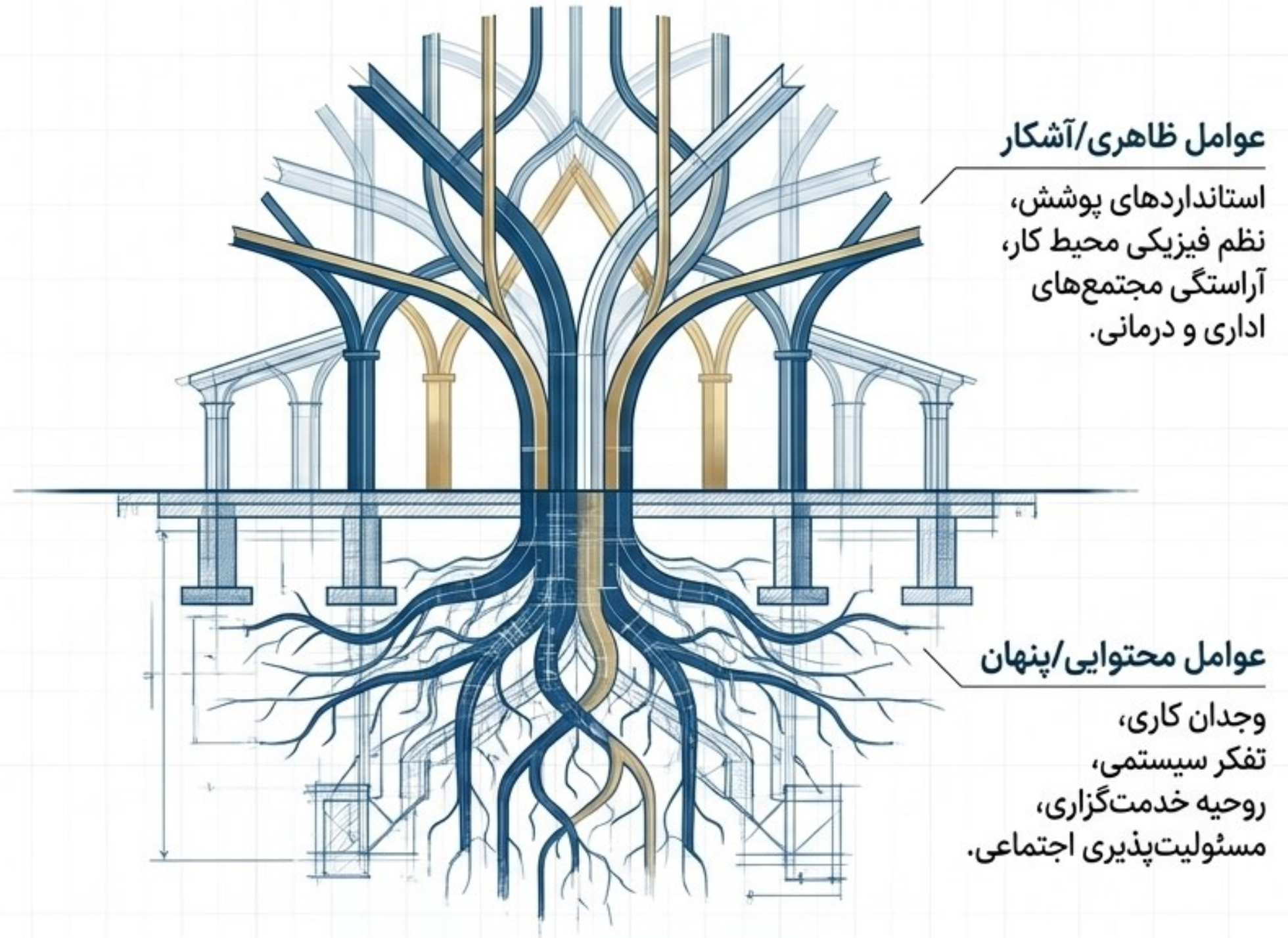


مردم و ارباب رجوع

ارائه خدمات بدون تشریفات زائد،
عذرخواهی در قبال اشتباهات،
پذیرش انتقادات سازنده.

نمونه کاربردی: کمک به دانشجوی جدیدالورود برای طی کردن فرآیند ثبت‌نام بدون پاس‌کاری اداری
بین دانشکده‌ها (نمود کار تیمی و تکریم).

نظام مدیریت فرهنگ سازمانی: ریشه‌ها و شاخه‌ها



نهادینه سازی فرهنگ: چرخ دنده های تغییر



مدیران دانشگاه نقش الگوسازی اصلی را در به حرکت درآوردن این چرخ دنده ها دارند.

حقوق مردم در تعامل با نظام اداری (مواد ۲۶ تا ۲۸)



تغییر نگاه استراتژیک: از "رئیس و مرئوس" به "خدمتگزار و ذی نفع".

- ✓ مردم حق دارند با حقوق و تکالیف خود به روشنی آشنا شوند.
- ✓ دانشگاه مکلف است فرآیندها را شفاف و زمان بندی شده اعلام کند.
- ✓ تضمین جبران خسارت مادی یا معنوی در صورت قصور کارمندان.

نمونه کاربردی: نصب تابلوی واضح "مراحل و زمان بندی صدور پروانه تأسیس داروخانه" در معرض دید مراجعین معاونت غذا و دارو.

پنج ستون حقوق شهروندی در نظام اداری



صیانت از حریم خصوصی: خط قرمز دانشگاه علوم پزشکی



جمع‌آوری اطلاعات شخصی ارباب رجوع تنها در حد
ضرورت قانونی مجاز است و افشای آن به هر نحو
اکیداً ممنوع است.

نمونه کاربردی: عدم افشای وضعیت نمرات یا
پرونده انضباطی یک دانشجو به افراد غیرمجاز، و
محافظت دقیق از پرونده پزشکی و هویتی بیماران در
سامانه HIS بیمارستان‌های تابعه (افضلی‌پور، باهنر، شفا و...).

خیابان دوطرفه: تکالیف شهروندان در قبال نظام سلامت

تکالیف پرسنل

ارائه خدمات با نهایت احترام، حفظ آرامش، و یادآوری دقیق مرزهای قانونی در قبال درخواستهای نامتعارف.



تکالیف شهروندان

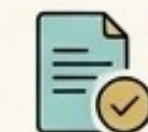
- رعایت احترام متقابل به کارکنان و کادر درمان.



- پرهیز از درخواستهای خارج از چارچوب قانون.



- ارائه مدارک و اطلاعات صادقانه در زمان دریافت خدمت.



نمونه کاربردی: همراه بیمار باید مقررات بخش ملاقات را رعایت کند؛ در صورت درخواستهای خارج از ضابطه، پرسنل حق دارند با کمال احترام، قانون را یادآوری کنند.

تحول محیطی: ممنوعیت ادبیات تهدیدآمیز در محیط کار

نصب هرگونه متنی که مراجعان را در ابراز نظرات انتقادی با ترس مواجه کند، ممنوع و تخلف اداری است.



هممشری گرمی، هدف ما
ارائه بهترین خدمت به شماست.
حفظ آرامش، ما را در این
مسیر یاری می‌رساند.
(سامانه شکایات: ۱۹۰)



(ایجاد اعتماد و مشارکت)



توهین به پرسنل برابر
ماده ۶۰۹ قانون مجازات اسلامی
حبس و شلاق دارد!



(ایجاد ترس و فاصله)

میز خدمت: پایان سرگردانی در راهروهای اداری

کاهش مراجعۀ حضوری به طبقات و
اتاق‌های مدیران.
دریافت تمامی مدارک تنها در یک مرحله.
پاسخگویی سریع، شفاف و قابل پیگیری.



فلسفه بنیادین: دستور صریح برای ارائه خدمات صرفاً از طریق "یک درگاه واحد"
(فیزیکی یا الکترونیکی) جهت جلوگیری از فساد، سرگردانی و ارتباطات غیراصولی.

فرآیند استاندارد ارائه خدمت



حذف کاغذبازی: گام بلند به سوی دولت الکترونیک



قاعده طلایی: دستگاه‌های اجرایی موظفند احراز هویت را منحصرأ از طریق ارتباط برخط با سامانه‌های الکترونیک دولت (ثبت احوال) انجام دهند.

اقدام عملی: درخواست کپی تصویر شناسنامه، کارت ملی، یا سایر مدارک قابل استعلام از مردم اکیداً ممنوع است.



نمونه کاربردی: تشکیل پرونده پرسنلی جدید برای کادر درمان یا پذیرش بیماران بستری، باید با استعلام مستقیم اطلاعات هویتی از سامانه‌های یکپارچه انجام شود.



ارتقای نظام اداری، ارتقای سلامت جامعه است

اخلاق حرفه‌ای و فرهنگ سازمانی صرفاً مجموعه‌ای از قوانین روی کاغذ نیستند؛ آن‌ها نبض تپنده دانشگاه ما هستند. وقتی ما فرآیندها را با میز خدمت شفاف می‌کنیم، به حریم خصوصی احترام می‌گذاریم و با گشاده‌رویی خدمت می‌کنیم، در حال تزریق "امید و اعتماد" به کالبد جامعه هستیم.