شیوه‌نامه آراستگی، پوشش و رفتار کارکنان

سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور

از آنجائیکه آراستگی ظاهری و شئون فرهنگی و رفتاری افراد در محیط اداری در دستور کار همه مسئولین این سازمان قرارگرفته است که این آراستگی ظاهری و رفتاری انسان‌ها در هر مقطع و هر ملتی نشان‌دهنده بالندگی فرهنگی هر جامعه است، لذا شیوه‌نامه آراستگی، پوشش و رفتار کارکنان سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌ها به شرح ذیل تدوین‌شده است .

1. **اصول اجرایی**

- **شناسایی و بکارگیری نیروها و کارکنان آگاه، توانمند و شایسته و عامل به مبانی دین برای انجام فعالیت‌های فرهنگی در این خصوص**
- **بررسی وضعیت آراستگی ظاهری و پوشش همکاران مبتنی بر ارزش‌های اسلامی، مطابق این دستورالعمل و پایش آن‌ها**

2. **اقدامات توجیهی**

- **بالا بردن سطح آگاهی و باور کارکنان از طریق تبین دیدگاه‌های اسلام با برگزاری کارگاه‌های آموزشی**
- **معرفی الگوهای مناسب با بهره‌گیری الگوهای مناسب با بهره‌گیری از سیره عملی معصومین (ع) و بزرگان علمی، ادبی و فرهنگی در مناسبت‌های مختلف و سخنرانی اساتید**
- **تبلیغ و اطلاع‌رسانی گسترده از طریق بنر، تابلو و ....**
- **برگزاری جلسات هم‌اندیشی و نشست‌های تخصصی**
- **شناسایی و تشویق کارمندان نمونه در این حوزه**
- **بسترسازی برای تولید و ارائه محصولات فرهنگی، سند کتاب و ....**

3. **پوشش و ظاهر**

- **پوشش باید ساده و آراسته و متناسب با نشان سازمان باشد.**
- **حدود پوشش کارکنان مرد شامل رعایت آراستگی و متانت ظاهری و پوشیدن لباس مناسب و مطابق با عرف و بارنگ‌های متعارف می‌باشد.**
- **آرایش و پیرایش متعارف موی سروصورت در آقایان**
- **عدم استفاده از زیورآلات نامتعارف**

۴. رفتارها و روابط مغایر شئون اخلاقی و شرعی

- **هرگونه رفتاری که با اصول رفتار سازمانی، ضوابط و مقررات اخلاقی، فرهنگی و اجتماعی سازمان در تعارض و تضاد باشد.**
- **استفاده نادرست از فضای مجازی کهِ منجر به بروز موارد ضد اخلاقی می‌شود.**

۵. روش اجرا برای کارکنان ناآگاه و یا خاطی:

- **گام اول : تذکر محترمانه و صریح به افرادی که در پوشش و شئون اخلاقی رعایت نمی‌کنند**
- **گام دوم : در صورت عدم توجه به تذکر شفاهی، مشاوره با کارشناسان فرهنگي انجام شود**
- **گام سوم : در صورت عدم توجه به موارد قبلي و تکرار موضوع، مراتب با حضور گزینش، حراست، امور اداري و رسیدگي به تخلفات بررسي و تصمیم‌گیری شود.**

۶. ملاحظات لازم الرعایه:

- **ایجاد فضای و آرام با اتخاذ تدابیر مناسب برای جداسازی محیط بین آقایان و بانوان**
- **خودداری از به‌کارگیری بانوان در پست محلهای سازمانی پرازدحام ویژه آقایان**
- **به‌کارگیری منشی و یا مسئول دفتر آقا برای مدیران آقا و خانم برای مدیران خانم**
- **ترک به افراد متخلف توسط مدیران و معرفی به تخلفات اداری در صورت تکرار**

استانداردهای پوشش ظاهری مشاغل عمومی و اختصاصی

سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور

این استانداردها به ایجاد تصویری حرفه‌ای، جلب اعتماد مخاطبان و تطبیق با شرایط کاری کمک می‌کنند. در جدول ذیل استانداردهای پوششی برای مشاغل عمومی و اختصاصی سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور در غالب ۵ مولفه و ۲۰ سنجه یا شاخص تدوین گردیده است.

ابعاد ارزیابی	مولفه‌های ارزیابی	شاخص‌های ارزیابی و سنجه‌های مصداقی	امتیاز (۰ – ۱)
استانداردهای پوششی (ظاهری)	پوشش متناسب با محیط کار	۱ – در محیط های اداری و رسمی استفاده از لباس‌های رسمی کت شلوار – پیراهن با شلوار رسمی برای آقایان	
		۲ – در بازدیدهای میدانی و مناطق روستایی استفاده از لباس های راحت، مقاوم و مناسب شرایط محیطی	
		۳ – در جلسات رسمی – سمینارها – کارگاه‌ها استفاده از لباس‌های رسمی و حرفه‌ای مانند کت و شلوار	
		۴ – پرهیز از پوشیدن لباس‌های نمیه رسمی مانند تی‌شرت	
		۵ – حفظ نظافت شخصی و آراستگی ظاهری در تمامی شرایط	

	پوشش آراسته و نظیف	۶ – استفاده از لباس های تمیز و اتو کشیده	
		۷ – رعایت دستورالعمل‌های مربوط به لباس فرم	
		۸ – پوشیدن لباس‌هایی که نشان دهنده هویت سازمان باشد.	
	پوشش متناسب با شرایط آب و هوایی	۹ – در مناطق گرم استفاده از لباس های نخی و خنک با رنگ‌های روشن	
		۱۰ – در مناطق سرد استفاده از لباس های گرم مانند ژاکت، کلاه و دستکش	
		۱۱ – در شرایط بارانیاستفاده از بارانی و چکمه‌ها	
		۱۲ – استفاده از کلاه لبه‌دار، عینک آفتابی و کرم ضد آفتاب در مناطق با تابش شدید	
	پوشش ایمنی	۱۳ – در یازدید از مناطق روستایی استفاده از لباس های ایمنی	
		۱۴ – اجتناب از پوشیدن لباس های گشاد و آویزان	
		۱۵ – رعایت پوشش مناسب برای بازدید از مناطق پر خطر	
		۱۶ – در شرایط قرنطینه یا بیماری رعایت پروتکل‌های بهداشتی	
	پوشش متناسب با فرهنگ و رسوم	۱۷ – تطبیق پوشش با فرهنگ، آداب و رسوم به ویژه مناطق روستایی	
		۱۸ – احترام به هنجارهای فرهنگی و پرهیز از پوشش‌های با جلب توجه منفی	
		۱۹ اجتناب از پوشیدن لباس های تجملاتی و پر زرق و برق	
		۲۰ – استفاده از لباس های ساده و مناسب برای ایجاد ارتبات بهتر با ارباب رجوع	
			۲۰

استانداردهای گفتاری مشاغل عمومی و اختصاصی

سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور

این استانداردها به مجموعه‌ای از اصول و قواعد ارتباط کلامی اشاره دارد که باید توسط فرد شاغل در این موقعیت رعایت شود.

استانداردهای گفتاری برای مشاغل عمومی و اختصاصی سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور در قالب ۵ مولفه و ۲۲ سنجه یا شاخص تدوین شده است.

ابعاد ارزیابی	مولفه‌های ارزیابی	شاخص‌های ارزیابی و سنجه‌های مصداقی	امتیاز (۰ – ۱)
استانداردهای گفتاری	گفتار شفاف و واضح	۱ – استفاده از جملات ساده، واضح و قابل فهم برای مخاطبان	
		۲ – اجتناب از استفاده اصطلاحات تخصصی پیچیده بدون توضیح مناسب	
		۳ – بیان دقیق و بدون ابهام اطلاعات و دستورالعمل‌ها	
		۴ تطبیق محتوا و شیوه گفتار با سطح دانش و تجربه مخاطبان	
		۵ – استفاده تمثیلی و تشبیه‌های مرتبط با زندگی روزمره برای درک بهتر مفاهیم	
		۶ – خطاب کردن ارباب رجوع با احترام و ادب	

		۷ – گوش دادن فعال به صحبت‌های مخاطبان	
	گفتار محترمانه با مخاطب	۸ – پرهیز از هرگونه توهین، تحقیر و گفتار تند و پرخاشگرانه یا بی احترامی در گفتار	
		۹ – پاسخ دادن به سوالات با صبر و حوصله	
		۱۰ – در صورت عدم اطلاع از پاسخ، قول پیگیری و ارائه پاسخ در زمان مناسب	
		۱۱ – تطبیق گفتار با باورها و ارزش‌های فرهنگی مخاطبان	
	گفتار مثبت و تشویق‌کننده	۱۲ – بکارگیری جملاتت مثبت و امیدبخش برای ایجاد انگیزه در کارکنان	
		۱۳ – تشویق کارکنان به مشارکت در برنامه‌ها	
		۱۴ – پرهیز از گفتار منفی و نا امید کننده	
		۱۵ – در محیط های غیر رسمی استفاده از زبان ساده و دوستانه برای ایجاد صمیمیت	
		۱۶ – اجتناب از هرگونه گفتار تبعیض آمیز	
	گفتار محرمانه	۱۷ – پرهیز از پرسش سوالات تخصصی با دخالت در امور خصوصی	
		۱۸ – احترام به حریم شخصی مخاطبان در تمامی تعاملات گفتاری	
	گفتار امیدبخش	۱۹ – در شرایط بحرانی استفاده از گفتار امیدوار کننده و ارائه راه‌حل های عملی	
		۲۰ – پرهیز از گفتار نا امید کننده یا ایجاد ترس در مخاطبان	
		۲۱ – در صورت نیاز به انتقاد، استفاده از زبان سازنده و غیر تحقیر آمیز	
		۲۲ – ارائه پیشنهادهای بهبود به جای تمرکز بر نقاط ضعف	
			۲۲