



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

بسمه تعالی

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

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

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

حسن روحانی

رئیس جمهور و رئیس شورای عالی اداری

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



shenasname.ir



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پوست:

بسمه تعالی

نظام نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی در دستگاه های اجرایی کشور

فصل اول - تعاریف و اختصارات

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

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





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پوست:

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

فصل دوم- اجرا و نهادینه سازی عوامل محتوایی فرهنگ سازمانی

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

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

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

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





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۲۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پوست:

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

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

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

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

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

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

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





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پوست:

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

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

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

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

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

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

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





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پرست:

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

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

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

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





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پوست:

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

فصل چهارم- ارکان

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

۱- ترکیب اعضاء:

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





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پوست:

۲- مأموریت‌های اصلی:

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

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

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





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پوست:

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

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

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

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

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

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

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





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پوست:

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

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

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





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پوست:

پیوست شماره ۱ معیارهای عمومی رفتاری

| استناد قانونی | متغیر | موقفه | بعد | | |
|----------------------------------|---------------------------------|--------------------------|-----|------------------------------------|---------------|
| بند ۲۱ س.ک.ن.ا | روحیه خودکنترلی | اخلاق درونی ^۱ | | | |
| بند ۲۱ س.ک.ن.ا و ماده ۹۰ ق.م.خ.ک | روحیه امانت‌داری | | | | |
| بند ۱ س.ک.ن.ا و ماده ۹۰ ق.م.خ.ک | صداقت | | | برخورداری از ارزش‌های اسلامی | |
| بند ۱ س.ک.ن.ا و ماده ۹۰ ق.م.خ.ک | انصاف | | | | |
| بند ۱ س.ک.ن.ا | تقوی | | | | |
| بند ۱ س.ک.ن.ا و فصل سوم ق.م.خ.ک | اخلاق اسلامی | | | | |
| بند ۱ س.ک.ن.ا | رعایت کرامت انسانی | | | | |
| فصل سوم ق.م.خ.ک | روحیه خدمت‌گزاری به مردم | | | | |
| بند ۲۱ س.ک.ن.ا | برخورداری از وجدان کاری | | | اخلاق بیرونی ^۲ | رفتارهای فردی |
| بند ۲۱ س.ک.ن.ا | رعایت انضباط اجتماعی | | | | |
| بند ۲۱ س.ک.ن.ا | روحیه تفکر صرفه‌جویی | | | | |
| بند ۲۱ س.ک.ن.ا | روحیه تفکر ساده زیستی | | | | |
| بند ۲۱ س.ک.ن.ا | روحیه تفکر حفظ بیت‌المال | | | | |
| بند ۱ س.ک.ن.ا | توجه به سرمایه انسانی و اجتماعی | | | | |
| فصل سوم ق.م.خ.ک | رعایت اخلاق اداری | | | | |
| فصل سوم ق.م.خ.ک | رعایت منشور اخلاقی | | | | |
| ماده ۹۰ ق.م.خ.ک | روحیه گشاده‌رویی | | | | |
| - | روحیه تعلق سازمانی | | | | |



^۱ Morality

^۲ Ethics



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۰۲۵۵۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۶/۱۴

پوست:

پیوست شماره ۲ معیارهای عمومی شغلی

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

