



کتابچه

کدهای ظاهری ، گفتاری و رفتاری

شرکت آب منطقه ای گیلان



تهیه شده در مدیریت تحول اداری و فناوری اطلاعات و فضای مجازی

سال ۱۴۰۴



به نام خدا



کتابچه

کدهای ظاهری ، گفتاری و رفتاری

شرکت آب منطقه ای گیلان

کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

به سفارش: شرکت آب منطقه ای گیلان – معاونت برنامه ریزی

مدیر اجرایی: مهدی شفقی

تدوین و صفحه آرایی: داریوش البرزی

تابستان سال ۱۴۰۴

صفحه	فهرست مطالب
۱	مقدمه
۲	کدهای ظاهری
۲	پوشش و آراستگی
۳	فضای عمومی
۴	کدهای گفتاری
۴	گفتگو و تعامل با همکاران
۶	رعایت حریم شخصی
۷	ارباب رجوع
۹	کدهای رفتاری عمومی
۹	مکاتبات اداری
۱۰	روحیه حفظ بیت المال و دارایی‌های سازمان
۱۰	فرهنگ دیجیتال و نحوه مدیریت اطلاعات
۱۳	رعایت اخلاق اداری و آداب گفت‌وگوی رسمی و مشارکت در جلسات
۱۵	شایسته سالاری و سلسله مراتب سازمانی
۱۶	برنامه محوری و آگاهی از وظایف شغلی
۱۷	مسئولیت اجتماعی و حفاظت از محیط زیست
۱۷	اجتناب از برخوردهای سلیقه ای و فردی
۱۷	نواوری
۱۸	هدایا و مبادله‌ها
۱۹	قراردادها، پروژه ها و توجه به حقوق مردم
۲۱	تعارض منافع و اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی
۲۱	مدیریت روابط با مراجع برون سازمانی؛ و امور سیاسی
۲۲	کدهای رفتاری اختصاصی
۲۳	کدهای رفتاری اختصاصی معاونان، مدیران و روسای شرکت
۲۷	کدهای رفتاری اختصاصی کارشناسان
۲۹	کدهای رفتاری اختصاصی تکنسین ها
۳۱	کدهای رفتاری اختصاصی مسئولین دفاتر و متصدیان دبیرخانه
۳۵	کدهای رفتاری اختصاصی متصدیان خدمات عمومی و آبدارچیان
۳۸	کدهای رفتاری اختصاصی نگهبان
۴۰	کدهای رفتاری اختصاصی رانندگان

مقدمه

کد رفتاری را می‌توان راهنما و الگوی رفتار دانست؛ راهنما یا الگویی که به طور کلی با اخلاق عمومی و حرفه‌ای همسو است و به‌طور خاص در چارچوب اهداف می‌توان استنباط نمود، جنبه اجباری و دستوری دارد؛ یعنی رفتار را به‌طور دقیق تعیین می‌کند.

آشکار است که کد رفتاری قاعده‌ای است که مدیران سازمان، با مکلف کردن اعضای سازمان -از جمله خودشان- به رعایت آن، از شکاف میان هویت فردی و هویت سازمانی می‌کاهند و اهداف فردی را با اهداف سازمانی همسو می‌کنند. این امر به انسجام درون‌بخشی و بین‌بخشی حوزه‌های گوناگون سازمان‌ها کمک شایانی خواهد کرد و با شفاف کردن رفتارها و محدوده انتظارات نقش‌های گوناگون سازمانی از یکدیگر به رفع تضادها و تعارض‌ها خواهد انجامید. به بیان دیگر، هر عضو سازمان با تمسک به کدهای رفتاری خواهد دانست که در تعاملات روزمره اش با سایر اعضا و مراجعان چگونه رفتار کند.

سازمانها در تمامی کشورهای در حال توسعه با این معضل روبه‌رو هستند که رفتار اعضا بیش از قواعد و مناسبات رسمی بر قواعد و مناسبات غیررسمی مبتنی است، به تعبیر دیگر رفتارها بیش از اینکه چارچوب قوانین و مقررات را رعایت کنند، چارچوب فرهنگ عمومی و سنتی را رعایت میکنند. به همین سبب در این سازمانها رفتارها دارای جهت گیریهایی مانند آشنابازی، خویشاوند سالاری، قومیت گرایی، همشهری گرایی و ... است. در این زمینه، وضع قوانین و مقررات بازدارنده، بدون وضع کدهای رفتاری ای که خط قرمزها را به طور جزئی و دقیق و همه فهم تعریف کند، به هدف مطلوب نخواهد رسید. اجرایی شدن کدهای رفتاری به کاهش این معضل در سازمانها کمک خواهد کرد. کدهای رفتاری از این لحاظ میتوانند به نهادینه شدن پیشگفتار مؤسسه بیطرفی و ممانعت از قائم به شخص شدن تصمیم‌ها و رفتارها کمک کنند.

در شرکت آب منطقه ای گیلان به منظور تعیین کدهای سه گانه رفتاری، گفتاری و ظاهری پس از بررسی فرهنگ غالب مجموعه و الزامات مورد انتظار از فرهنگ موجود، با بررسی چارت سازمانی به دسته بندی مشاغل از بُعد رده سازمانی و میزان ارتباط با مشتریان پرداخته شده و در نهایت کدهای رفتاری؛ گفتاری و ظاهری در ادامه تدوین گردید.

تمامی کارکنان شرکت آب منطقه ای گیلان با هر نوع قراردادی، می‌بایست با کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری آشنا و متعهد بوده و از آنها پیروی نمایند.

تأکید می‌شود، احترام به حقوق و کرامت انسانی سنگ بنای فعالیت‌های ما بوده و کارکنان کلیدیترین رمز موفقیت شرکت آب منطقه ای گیلان می‌باشند. مادامیکه ما به ارزشهای یکدیگر احترام می‌گذاریم، موفقیت را برای کل شرکت و همچنین برای شخص خودمان تضمین مینماییم. هر کدام از ما در نگرهبانی از ارزشها و فرهنگ سازمانی خود بر پایه احترام و رفتار برابر مسئول هستیم.

۱) کدهای ظاهری

با توجه به وضعیت موجود شرکت آب منطقه ای گیلان و با توجه به آنکه رعایت کدهای ظاهری برای کلیه کارکنان این شرکت به دلیل به نقش و جایگاه مطلوب این شرکت در استان گیلان از اهمیت زیادی برخوردار است، رعایت کلیه کدهای ظاهری زیر برای کلیه مشاغل موجود ضرورت دارد.

۱،۱) پوشش و آراستگی

- کد ۱) رعایت نظافت و بهداشت شخصی در محیط کار را وظیفه خود می‌دانیم.
- کد ۲) فقط از لباس و کفش رسمی و ساده و یا مطابق با الگو و رنگی که شرکت آب منطقه ای گیلان برای هر محیط کاری اعم از دفاتر اداری و یا واحدهای صف و اجرایی تعیین می کند، استفاده می‌کنیم.
- کد ۳) کت یا پالتوی خود را روی دوش خود نمی‌اندازیم و کفش غیررسمی مانند دمپایی نمی‌پوشیم؛ همچنین در محیط کار بجز در مکان وضوگرفتن جوراب های خود را در نمی آوریم .
- کد ۴) در محیط کار در حد امکان تلاش می کنیم از کفشهایی که صدای زیادی در هنگام راه رفتن ایجاد نماید، استفاده نمی کنیم و تلاش می کنیم در هنگام انتخاب به این موضوع توجه داشته باشیم.
- کد ۵) از عطر و ادکلن زننده و بیش ازحد استفاده نمی کنیم اما به اصول بهداشتی و آراستگی نیز عمل می کنیم.
- کد ۶) به هیچ وجه روی دسته صندلی یا مبل یا روی میز نمی نشینیم؛ زیرا اینکار بی احترامی به ارباب رجوع یا همکار است.
- کد ۷) در پیشخوان یا روی میز، همیشه مانیتور، تابلوها و کاغذها و دیگر اشیاء را به گونه ای قرار می دهیم که باعث به هم ریختگی و بی نظمی میز نباشد و تنها وسایل ضروری بر روی میز قرار گیرد.
- کد ۸) در هنگام ورود به شرکت در ابتدای شروع کار وسایل شخصی مانند کیف؛ پالتو، شال و سایر اقلام همراه را به نحو احسن جابجا کرده و در مکان مناسب قرار می دهیم تا ظاهر میز و دفتر کاری ما و همکارانمان همیشه مرتب و آراسته باشد.
- کد ۹) در صورت استفاده از کازيو یا هر وسیله دیگری برای نگهداری کاغذ بر روی میز کار، در انتهای هر هفته و پیش از خروج از شرکت به وضعیت کاغذهای موجود در آن رسیدگی کرده و کاغذهای اضافی و غیر ضروری را در صورت امکان استفاده مجدد در جایگاه مخصوص چک پرینت، و کاغذهای غیر قابل استفاده را در سبد بازیافت کاغذ و اسناد مهم را در زونکن های مربوطه قرار می دهیم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۱۰) می دانیم که رعایت کدهای ظاهری به عنوان یک شاخص ارزیابی عملکرد خواهد بود و رعایت مستمر آن ضرورت خواهد داشت.

۱.۲) فضای عمومی

کد ۱۱) در محیط کار از آزار ناخواسته همکاران به دلیل سروصدا، پرحرفی، خیره شدن و... می پرهیزیم. برای نمونه با صدای بلند مکالمه نمی کنیم، هنگام شماره گیری و مکالمه تلفن را روی بلندگو نمی گذاریم، محکم تایپ نمی کنیم و وقتی به چیزی فکر می کنیم انگشت خود را روی میز نمی زنیم.

کد ۱۲) هنگام استفاده از تجهیزات صوتی و تصویری هدفون می زنیم.

کد ۱۳) اتاق کار یک فضای عمومی مشترک است. می دانیم که در ساعت کار، زمان مکالمه با تلفن همراه بایستی کم سروصدا کوتاه و مختصر حداکثر تا ده دقیقه باشد.

کد ۱۴) همیشه تلفن همراه خود را در محل کار و اماکن عمومی مانند جلسات، اتاق کار، وسیله نقلیه و... در حالت ویبره و یا سایلنت قرار می دهیم و در صورت استفاده از زنگها از صدای کم برای زنگ تلفن همراهمان استفاده می کنیم.

کد ۱۵) اگر مجبور شدیم یا اجازه داشتیم که در محل کار، تلفن همراه خود را بی صدا نکنیم، برای زنگ تلفن از آهنگ های غیرمتداول، آزاردهنده و پرسروصدا استفاده نمی کنیم.

کد ۱۶) در هنگام مکالمه با تلفن همراه تا حد امکان ۳ تا ۶ متر از افراد حاضر فاصله می گیریم. برخی مکالمات خاص را که لحن احساسی، تند و یا مقتدرانه را می طلبند، در جمع انجام نمی دهیم.

کد ۱۷) در جمع همیشه با زبان رسمی صحبت می کنیم و نه از زبان ها و گویش های محلی، مگر اینکه حاضرین همه هم زبان باشند.

کد ۱۸) برای موارد غیرکاری و غیرضروری به صورت مکرر به محل کار سایر همکاران مراجعه نمی کنیم و تمرکز آن ها را دچار مشکل نمی کنیم.

کد ۱۹) در محیطی که دیگران در آن مشغول کارند، و همچنین داخل راهروها با تلفن همراه مکالمه نمی کنیم.

کد ۲۰) در راه پله ها از سمت راست خود بالا و از سمت راست خود پایین می رویم .

کد ۲۱) همیشه هنگام ابتلا به بیماری های مسری از سرماخوردگی گرفته تا انواع پرخطرتر؛ از ماسک استفاده می کنیم و دستورالعمل های پزشکی رایج درباره عدم سرایت بیماری خود را رعایت می کنیم.

۲) کدهای گفتاری

همانطور که پیش از این نیز اشاره شده است با توجه به وضعیت موجود شرکت آب منطقه ای گیلان و با توجه به نقش و جایگاه مطلوب این شرکت در استان گیلان؛ رعایت کدهای ظاهری و گفتاری در تمام کارکنان این شرکت، موجب تقویت تصویر برند شرکت آب منطقه ای گیلان خواهد شد و می تواند در بلند مدت اثرات بسیار مطلوبی را در کاهش مشکلات رفتار سازمانی ایفا نماید. لذا رعایت کلیه کدهای گفتاری ای که در ادامه ذکر می گردد برای کلیه مشاغل موجود و در هر رده سازمانی ضرورت دارد و در رده های بالاتر سازمانی باید امتیاز بیشتری از ارزیابی عملکرد این عزیزان نیز به این مهم اختصاص یابد.

۲,۱) گفتگو و تعامل با همکاران

کد ۲۲) در حضور ارباب رجوع، همکار را با نام خانوادگی و پیشوند آقای/خانم... صدا می زنیم و صدا زدن به اسم کوچک را تنها در جمع های دوستانه و غیررسمی مجاز می دانیم.

کد ۲۳) در صورتی که با ایده یا عملکرد همکارمان مخالف بودیم و در آن اشتباهی دیدیم، محترمانه و در خلوت با او مطرح می کنیم، اگر حق با او بود، می پذیریم و از او خواهش می کنیم همین طور رفتار کند و خطای احتمالی را به ما گوشزد کند. اگر حق با ما بود، سعی می کنیم در جمع به روی او نیاوریم .

کد ۲۴) در صورتی که شرایطی در محیط کار برای ما آزاردهنده باشد؛ حق اعتراض به شرایط کار نزد مقام مافوق، و پیشنهاد رفع مشکل موجود برای ما محفوظ است. به جای مقاومت ها و واکنش های غیرمنطقی و احساسی مانند فرار از کار، تخریب، غیبت، شایعه سازی و ... به طور مستقیم و شفاف اعتراض خود را بیان می کنیم و می دانیم که بر اساس کدهای رفتاری مقام مافوق یا همکاری که از عملکرد او شکایت داریم، اجازه تلافی کردن ندارد.

کد ۲۵) با همکار خود رودربایستی نداریم و به او دروغ نمی گوئیم. اگر احساس کردیم که عیب، ضعف یا اشتباه ما به دغدغه ذهنی همکار یا آزرده خاوری او منجر شده است و یا به هر دلیل دیگری انتظاری برآورده نشده از ما دارد، به طور شفاف و خارج از جمع همکاران یا میهمانان و ارباب رجوع ها با او گفت و گو می کنیم.

کد ۲۶) ما معایب، ضعف ها و اشتباهات تعمدی و غیرتعمدی همکار را چه مطمئن باشیم چه خیر، در غیاب او بیان نمی کنیم، اما حتماً موضوع را تنها با خود آن همکار و خارج از جمع همکاران یا میهمانان و ارباب رجوعان، در میان می گذاریم. به دیگران هم همین را توصیه می کنیم.

کد ۲۷) می دانیم که خبرچینی اشتباه است، حتی اگر موجب رضایت مقام مافوق شود. خود از این رفتار می پرهیزیم و از دیگران نیز نمی پذیریم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

- کد ۲۸) رفتارهای غیرمحترمانه، تهدیدکننده و خشونت آمیز در محیط کار را تحمل نمی کنیم.
- کد ۲۹) از صحبت کردن اغراق آمیز درباره مشکلات که موجب اشاعه بدبینی و ناامیدی در سازمان می شود، می پرهیزیم.
- کد ۳۰) اگر کسی بر اساس کدهای رفتاری و مقررات موجود، اشتباه ما را به خودمان یادآوری کرد، یا تخلف ما را به مراجع مربوطه گزارش داد، حق دلخوری و انتقام گیری از او را نداریم.
- کد ۳۱) در برخورد با همکاران عصبانی، خونسردی خود را حفظ می کنیم و برای برقراری آرامش می کوشیم.
- کد ۳۲) از رقابت مخرب با همکاران می پرهیزیم: نقد مغرضانه نمی کنیم، دانش سازمانی را از یکدیگر پنهان و دریغ نمی کنیم. به یکدیگر کمک می کنیم و از یکدیگر می آموزیم.
- کد ۳۳) ایمیل ها یا پیامک های دریافتی از همکاران را با احترام اعلام وصول می کنیم و می کوشیم به سرعت پاسخ دهیم.
- کد ۳۴) همیشه در ابتدای تماس های کاری خود را معرفی می کنیم (نام، سمت و علت تماس)
- کد ۳۵) می کوشیم تلفن همکاران را حداکثر پس از ۳ بار زنگ خوردن، پاسخ بدهیم. همکاران نیز این قاعده را رعایت می کنند، پس اگر پاسخگو نبودند، تماس بعدی را در موارد عادی به یک ساعت بعد و در موارد ضروری به بیست تا سی دقیقه بعد موکول می کنیم.
- کد ۳۶) در صورتی که موفق به پاسخگویی به برخی از تماس های تلفنی نشدیم در اولین فرصت خودمان تماس می گیریم.
- کد ۳۷) زمانی که همکارمان حضور نداشت و مهمان او آمد، از او پذیرایی کرده و او را به محلی که باید برود، راهنمایی می کنیم و به همکارمان نیز اطلاع رسانی می کنیم.
- کد ۳۸) اگر قرار بود مهمانی برای ما بیاید ولی به هر علت نتوانستیم در ساعت مقرر در محل کار حضور یابیم، به او اطلاع رسانی می کنیم و از سایر همکارانمان درخواست می کنیم تا زمان رسیدن ما از او پذیرایی کنند.
- کد ۳۹) تردد مهمان های شخصی ما — مانند فرزندان، یا دوستان — نباید زیاد باشد و موجب اختلال در کار سایر همکاران شود.
- کد ۴۰) در صورت راه رفتن با مهمان و ارباب رجوع، همراه او حرکت می کنیم و تنها در مواردی که راهنمایی بیشتر لازم باشد جلوتر از او حرکت می کنیم.
- کد ۴۱) ما همکارانمان را برای مشارکت در فعالیتهای غیررسمی و گروهی داوطلبانه مثل جشن تولد و .. در تنگنا و معذوریت قرار نمی دهیم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد (۴۲) می‌کوشیم مشوق و حامی همکاران تازه کار باشیم و دانش تخصصی خود را در اختیارشان می‌گذاریم.

کد (۴۳) در هنگام گفت و گو با همکاران زیرمجموعه به آن‌ها کاملاً توجه می‌کنیم و از اقداماتی مانند در دست گرفتن تلفن همراه و یا تلفن ثابت، کار با سیستم و ... اجتناب می‌ورزیم تا در آن‌ها حس منفی ایجاد نکنیم.

کد (۴۴) در هنگام گفت و گو با همکاران زیر مجموعه به آن‌ها اجازه و فرصت اظهارنظر و انتقاد می‌دهیم و می‌دانیم که یکی از راه‌های بهبود فرایندهای خدمات دهی سازمان و کسب تجربه مدیریتی برای خود ما، به کارگیری انتقادات درست آن‌ها است.

کد (۴۵) هرگز به خود اجازه ورود به حریم خصوصی همکاران را نمی‌دهیم و همواره تابع کدهای رفتاری محرمانگی و حریم شخصی در شرکت آب منطقه‌ای گیلان هستیم.

۲,۲) رعایت حریم شخصی

کد (۴۶) از پرس و جو، گفتن یا شنیدن و صرف زمان برای چیزهایی که ارتباطی به کار و وظایف شغلی ندارد، مانند زندگی شخصی همکاران و ارباب رجوع، در جلسات، نشست‌ها، اتاق کار و تمامی فضاهای رسمی سازمان می‌پرهیزیم. مباحث غیرکاری را تنها در وقت استراحت با همکاران مطرح می‌کنیم و در آنجا نیز اخلاق عمومی و حرفه‌ای را رعایت می‌کنیم.

کد (۴۷) اگر کسی ما یل نبود از زندگی شخصی اش چیزی بگوید از او نمی‌پرسیم و اگر گفت، بی‌اجازه او برای هیچ‌کس حتی مافوق، همکار، مراجع برون سازمانی یا ارباب رجوع و خانواده خود تعریف نمی‌کنیم.

کد (۴۸) شماره تلفن دیگران را تنها با کسب اجازه از آن‌ها در اختیار فرد دیگری قرار می‌دهیم.

کد (۴۹) به صفحه موبایل، لپ‌تاپ، تبلت و رایانه همکار یا ارباب رجوع سرک نمی‌کشیم، از وسایل شخصی آن‌ها از جمله تجهیزات اداری و مستندات روی میز یا کمد همکار استفاده نمی‌کنیم و به مکالمات شخصی‌شان گوش نمی‌دهیم.

کد (۵۰) اطلاعات شخصی یا محرمانه ارباب رجوعان را مانند نژاد، ملیت، سن، وضعیت تأهل، تحصیلات، سابقه کیفری، مبادلات مالی و دارایی‌ها، اطلاعات کارت اعتباری، آدرس ایمیل، گواهینامه رانندگی، آدرس و شماره، امضاء، اثر انگشت و یا دست خط و ... به هیچ شخص حقیقی یا حقوقی فاش نمی‌کنیم، مگر بر اساس درخواست رسمی و در قالب مقررات و اجازه مقام بالادستی.

کد (۵۱) اطلاعات محرمانه و شخصی همکاران شامل موارد ذکر شده در بند قبل را بدون هماهنگی قبلی با او به هیچ‌کس نمی‌دهیم.

۲,۳) ارباب رجوع

کد ۵۲) می دانیم که کلمه ارباب رجوع به معنای دقیق آن شامل کلیه کسانی میشوند که از طرق مختلف با شرکت آب منطقه‌ای گیلان در ارتباطند و هیچ تفاوتی از منظر نحوه رعایت کدهای اخلاقی برای انواع ارباب رجوع حقیقی مانند کشاورزان، سایرمشترکین و همچنین ارباب رجوعان حقوقی مانند ارباب رجوعان سایر شرکتهای و بخش دولتی و همچنین ارباب رجوعان درون سازمانی مانند همکاری که از واحد دیگری برای دریافت خدمات به واحد سازمانی ما مراجعه می کند؛ وجود ندارد.

کد ۵۳) ما در تعامل با ارباب رجوعان برون سازمانی حقیقی مانند کشاورزان، مشترکین و همچنین ارباب رجوعان حقوقی و بخش دولتی و همچنین همکاران و میهمانان سازمان، محترمانه، بی طرفانه و رسمی، بدون شوخی آزاردهنده، خشونت کلامی یا فیزیکی و تهدید برخورد می کنیم.

کد ۵۴) همیشه در سلام کردن از ارباب رجوع یا همکار پیشی می گیریم و در صورت امکان با ورود او برمی خیزیم یا نیم خیز می شویم؛ حتماً به چهره او نگریسته و در اولین جمله می گوییم: سلام وقت بخیر.

کد ۵۵) در صورتی که به اقتضای شغل خویش با ارباب رجوع در ارتباطیم، می دانیم که دلیل حضور ما خدمت به اوست و باید حرفش را بشنویم، نیازهای او را صبورانه بشناسیم، و در چارچوب قانون برآورده کنیم.

کد ۵۶) اگر درحین گفت وگو با ارباب رجوع یا همکار ناچار به پاسخگویی به تلفن همراه شدیم، بابت قطع مکالمه عذرخواهی می کنیم. خدمت دهی به ارباب رجوع را مقدم بر مکالمات تلفنی خود می دانیم.

کد ۵۷) ما همیشه در صورت نارضایتی ارباب رجوع و کارفرمایان از ایشان عذرخواهی کرده و علت را جویا می شویم و با او همدردی می کنیم.

کد ۵۸) با صبر و حوصله سخنان ارباب رجوع را می شنویم و پس از انجام کار با گشاده رویی او را بدرقه خواهیم کرد.

کد ۵۹) واژه ها، عبارات و جملات تخصصی و حرفه ای را که در جامعه متداول نیست و برای ارباب رجوع نامأنوس است، به کار نمی بریم. و می کوشیم توضیح ساده فهم بدهیم.

کد ۶۰) در پیشخوان یا روی میز، همیشه مانیتور، تابلوها و کاغذها و دیگر اشیاء را به گونه ای قرار می دهیم که مانع ارتباطات چهره به چهره ما با ارباب رجوع نشود.

کد ۶۱) هیچ گاه با پنهان کاری و افشا نکردن حقوق ارباب رجوع برای وی، از کمیت و کیفیت خدمت دهی به او نمی کاهیم. چراکه گاهی از حقوق قانونی، حق ارباب رجوع است.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۶۲) ما با ارباب رجوع مؤدبانه سخن می‌گوییم، به او دروغ نمی‌گوییم، اطلاعات ناقص نمی‌دهیم و او را دست به سر نمی‌کنیم یا به جای دیگر پاس نمی‌دهیم. اگر مایل و مختار به پاسخ ندادن پرسشی باشیم، یا ارائه خدمت درخواستی ناممکن باشد، به جای دروغ، دلیل پاسخ ندادن را شرح می‌دهیم.

کد ۶۳) در هنگام مراجعه ارباب رجوع، اگر قدرت و اختیار داریم مشکل او را در همان لحظه حل می‌کنیم و در غیر این صورت با کسی که می‌تواند مشکل او را حل کند، تماس می‌گیریم.

کد ۶۴) ما اجازه می‌دهیم ارباب رجوع آزادانه نظرش را بگوید و انتقاد صحیح او را صادقانه می‌پذیریم.

کد ۶۵) چارچوب اختیارات و امکانات خود و سازمان، به خدمات گیرندگان و ارباب رجوع قول و تعهد می‌دهیم. برای مثال ابتدا مطمئن می‌شویم که کار ارباب رجوع چقدر طول می‌کشد و سپس زمان تقریبی واقعی را به او اعلام می‌کنیم. در صورت خلف وعده ناگزیر، عذرخواهی کرده و دلایل را شرح می‌دهیم.

کد ۶۶) در صورتی که مسئولیتی راجع به رسیدگی به شکایات ارباب رجوع داشته باشیم، در چارچوب مقررات و با معیار قراردادن مستندات به شکایات رسیدگی می‌کنیم.

کد ۶۷) در صورت عصبانیت ارباب رجوع، بدون تنش و با احترام و آرامش برخورد کرده، می‌کوشیم در چارچوب مقررات و با شرح محترمانه مقررات برای او فرایند خدمت دهی را پیش ببریم.

کد ۶۸) در صورتی که ارباب رجوع دارای ناتوانی جسمی، حرکتی یا کلامی باشند، بدون اینکه به روی آن‌ها بیاوریم، به سرعت کار آن‌ها را راه می‌اندازیم.

کد ۶۹) ما هرگز نزد ارباب رجوع از وضعیت شرکت گلایه نمی‌کنیم، انتقادهایمان را بر اساس کدهای رفتاری مربوطه انجام می‌دهیم.

کد ۷۰) همیشه در طراحی خدمات جدید، رضایت ارباب رجوع و شهروندان در اولویت قرار دارد. برای نمونه در طراحی و اجرای خدمات الکترونیک، کاربر پسند بودن و کارایی نرم افزارها برای خدمت گیرندگان را در اولویت قرار می‌دهیم.

کد ۷۱) در ساعات پرازدحام و پر مشغله نیز به یاد داریم که مسبب حجم زیاد کار ما، ارباب رجوع نیست؛ در این شرایط برخورد محترمانه را از یاد نمی‌بریم و می‌کوشیم از کیفیت خدمت دهی نکاهیم.

کد ۷۲) تماس تلفنی ارباب رجوع را بدون عذر موجه به هیچ وجه بی پاسخ نگذاشته و پاسخ گویی را به تأخیر نمی‌اندازیم.

کد ۷۳) وظیفه خود می‌دانیم که تماس تلفنی ارباب رجوع را صبورانه و با احترام و دقت پاسخ دهیم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد (۷۴) اولویت ما هنگام تماس ارباب رجوع این است که نهایت اطلاعات لازم رد و بدل شود و پیگیری های لازم را انجام دهیم تا او را از مراجعه حضوری بی نیاز کنیم، یا زمان معطل شدن در مراجعه حضوری او را به حداقل برسانیم.

۳) کدهای رفتاری عمومی

پس از توجه و الزام کلیه کارکنان به رعایت کدهای ظاهری و گفتاری، باید توجه داشت که نتیجه غایی مورد انتظار از طراحی کدهای اخلاقی ایجاد تغییرات پایدار و بلند مدت در رفتار کارکنان است. این تغییر در رفتار کارکنان مهمترین و بالاترین حد خروجی ممکن از کلیه طرحهای توسعه سازمانی است و با ارزیابی مستمر، پیگیری، استمرار در آموزش و همراهی نظام های منابع انسانی همانند نظام پاداش دهی؛ ارتقا و خروج و ... با آن امکان پذیر خواهد بود و موجب تقویت تصویر برند شرکت آب منطقه ای گیلان خواهد شد و می تواند در بلند مدت اثرات بسیار مطلوبی را در کاهش مشکلات رفتار سازمانی ایفا نماید. در این بخش کدهای رفتاری در دو حالت کدهای رفتاری عمومی و کدهای رفتاری اختصاصی برای هر دسته از مشاغل سازمانی ارائه می گردد. جدا کردن کدهای رفتاری مشاغل به دو دسته کدهای رفتاری عمومی و اختصاصی برای هر شغل از این جهت اهمیت دارد که بدین وسیله امکان توسعه توانمندی های رفتاری مورد نیاز در کلیه مشاغل نیز فراهم گردد و از سوی دیگر کلیه مشاغل از کدهای رفتاری عمومی مورد الزام در سازمان آگاه گردند و رعایت آن را به صورت الزام سازمانی از کلیه کارکنان توقع داشته باشند. لذا رعایت کلیه کدهای رفتاری ای که در ادامه ذکر می گردد برای کلیه مشاغل موجود و در هر رده سازمانی ضرورت دارد.

۳.۱) مکاتبات اداری

کد (۷۵) در نامه های اداری اسامی همکاران را به ترتیب دو اولویت درج می کنیم: ابتدا سمت/ درجه و سپس به ترتیب حروف الفبای نام خانوادگی.

کد (۷۶) نام خود و دیگران را در تمامی مکاتبات و اسناد و صورتجلسات، همیشه با املای شناسنامه‌ای و دقیق و کامل می نویسیم.

کد (۷۷) می کوشیم سبک نوشتاری نامه‌های اداری، روان و ساده باشد و از غامض نویسی می پرهیزیم.

کد (۷۸) اگر در هر جایگاهی، نامه ای کتبی یا الکترونیکی از ارباب رجوعان و شهروندان در یافت کردیم، در صورت امکان خود به آن پاسخ می دهیم، و در غیر این صورت به واحد مربوطه ارجاع داده و پیگیری می کنیم تا اطمینان پیدا کنیم آن‌ها پاسخ خود را گرفته باشند.

۳,۲) روحیه حفظ بیت المال و دارایی‌های سازمان

کد ۷۹) کتاب‌ها، اسناد، نرم افزارها، نامه‌ها و هر دارایی فکری دیگر سازمان را بدون اجازه رسمی در اختیار دیگران قرار نمی‌دهیم و از سازمان خارج نمی‌کنیم.

کد ۸۰) اگر وسایل، تجهیزات و یا داده‌های محل کار گم شود و یا دزدیده شود، به واحد مربوطه گزارش می‌دهیم.

کد ۸۱) همواره در استفاده از دارایی‌های سازمان صرفه‌جویی را رعایت می‌کنیم و مانع از استهلاک یا خرابی آن‌ها می‌شویم. بطورمثال، پرینت غیرضروری نمی‌گیریم، از تماس آب با وسایل چوبی و یا ابزارهای خود جلوگیری می‌کنیم، دانه‌دانه غیرضروری انجام نمی‌دهیم، مصرف انرژی آب، برق، گاز را به حداقل می‌رسانیم.

کد ۸۲) خواهان امکانات اداری تجملی و غیر ضروری نیستیم.

کد ۸۳) تنها برای خرید کالاها و خدماتی سفارش و تأییدیه صادر می‌کنیم که ضروری باشد و بدون ائتلاف منابع سازمان، موجب خدمت‌دهی بهتر به ارباب رجوع و شهروندان شود.

کد ۸۴) ما می‌دانیم، پیش از اینکه هر دارایی، تجهیزات، وجوه نقد و اطلاعات اختصاصی، از محیط کار خارج شوند، باید موافقت کتبی صورت گیرد.

کد ۸۵) از وسایل و تجهیزات محل کار مانند رایانه، تلفن، نوشت افزار، پرینتر، اسکنر و... استفاده شخصی و غیرکاری نمی‌کنیم. اگر بر اساس مقررات، استفاده از برخی وسایل منع نداشته باشد؛ مانند دیدن یک سایت خبری در رایانه می‌کشیم آن را در ساعت کار انجام ندهیم. هرگز نباید بیش از ۳۰ دقیقه در روز کاری را در شبکه‌های اجتماعی و سایت‌ها بگذرانیم.

کد ۸۶) دارایی‌های سازمانی را که در موارد خاص مانند مأموریت بیرون می‌بریم همانند وسیله نقلیه، لپ‌تاپ، تلفن همراه و به‌موقع به سازمان برمی‌گردانیم و از آن‌ها استفاده شخصی نمی‌کنیم.

کد ۸۷) در مقام تقاضا دهنده، تأییدکننده و مأمور می‌کشیم از ایجاد مأموریت‌های غیرضروری درون شهری و بین شهری جلوگیری کنیم.

۳,۳) فرهنگ دیجیتال و نحوه مدیریت اطلاعات

کد ۸۸) ما می‌دانیم هرگونه دستکاری، تغییر، پنهان کردن، حذف کردن، آسیب‌رساندن و تحریف اطلاعات ممنوع است.

کد ۸۹) به همکاران و ارباب رجوع اطلاعات غلط، ناقص و تحریف شده نمی‌رسانیم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۹۰) اطلاعات مالی و اداری سازمان را، در هر قالبی که باشد مانند اسناد و صورت های حسابداری، گزارش های مالی و اداری، مکاتبات، بیانیه‌ها و سخنرانی‌ها و ... به هر مخاطب درون یا برون سازمانی که ارائه شود، تحریف نمی‌کنیم، پنهان نمی‌کنیم، مبهم و غیرشفاف ثبت یا اظهار نمی‌کنیم.

کد ۹۱) می‌دانیم که نباید از اطلاعات سازمانی برای رسیدن به منافع شخصی خود یا نزدیکانمان استفاده کنیم.

کد ۹۲) اگر ارباب رجوع، سازمان ها یا رسانه ها از ما دربارهٔ سازمان بپرسند، تنها در صورتی پاسخ می‌دهیم که اطلاع کامل و به روز داشته باشیم و در موارد مهمتر پاسخگویی را به واحدهای مربوطه واگذار می‌نماییم. می‌دانیم که پاسخ ما باید صحیح، شفاف و منصفانه باشد.

کد ۹۳) یک ایمیل اداری می‌سازیم و اطلاعات سازمانی را با آن ارسال و دریافت می‌کنیم، نه با ایمیل یا حافظهٔ جانب فلش مموری، هارد دیسک و ... شخصی خود.

کد ۹۴) مسئولیت حفاظت از محتوا با ما است و باید با انتخاب رمز عبور قوی برای سیستم اداره و رمزگذاری فایل های انتقالی مانع افشا، سرقت و سوءاستفاده از آن شویم. در صورت گم شدن اطلاعات مهم، حراست و مدیر واحدی را که اطلاعات مربوط به آن است، باخبر می‌کنیم.

کد ۹۵) رمز عبور خود را روی رایانه، موبایل یا تبلت ذخیره نمی‌کنیم و پیش از ترک آن وسیلهٔ ارتباطی (حتی برای چند دقیقه)، به خروج "Log Out" از ایمیل یا پرتال و قفل شدن کاربری مطمئن می‌شویم و در پایان روز کاری رایانهٔ خود را خاموش می‌کنیم.

کد ۹۶) حافظهٔ جانبی را که به سیستم محل کار وصل می‌کنیم ابتدا با آنتی ویروس اسکن و ویروس کشی می‌کنیم. به سایت های ناامن وارد نمی‌شویم و نرم افزارهای ایمن و مجاز نصب می‌کنیم.

کد ۹۷) اطلاعات مربوط به ارباب رجوع و شهروندان را حتی پس از قطع موقت یا دائم ارتباط آن‌ها با سازمان، تا زمانی که منافع آن‌ها ایجاب می‌کند، حفظ می‌کنیم.

کد ۹۸) بر اساس قوانین محرمانگی شرکت، صرفاً اطلاعات سازمانی ای را که جنبه محرمانه ندارد، در اختیار ارباب رجوع یا مقامات درون و برون سازمانی می‌گذاریم و به اشتراک گذاری سایر اطلاعات را به شکل شفاهی، کتبی و الکترونیکی با اجازهٔ مقام بالادستی انجام می‌دهیم.

کد ۹۹) می‌دانیم که مسئولیت حفاظت و محرمانه نگه داشتن اطلاعات سازمان، همکاران و ارباب رجوع حتی پس از اینکه شغلمان را ترک کنیم از ما سلب نمی‌شود. اگر پس از ترک شغل، داده و اطلاعات محرمانه ای نزد ما بود، به سازمان برمی‌گردانیم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۱۰۰) می‌دانیم که حق داشتن نسخه یا کپی از اطلاعات شخصی یا محرمانهٔ ارباب رجوع را به طور شخصی و خارج از سیستم سازمانی و خارج از محیط‌کار نداریم. نسخه‌های غیرضروری از این اطلاعات را به نحو مناسب مانند دستگاه کاغذردکن، از بین می‌بریم.

کد ۱۰۱) نتایج جلسات را تا پیش از ابلاغ رسمی در قالب صورت جلسه، آیین نامه و ... و بدون اطمینان از نبود منع قانونی، با اشخاص درون سازمانی و برون‌سازمانی در میان نمی‌گذاریم و از آن استفادهٔ شخصی نمی‌کنیم.

کد ۱۰۲) اگر در یک جلسه، متن یا سخنرانی درون یا بیرون از سازمان، از ایده یا پژوهش یک همکار یا غیرهمکار استفاده کنیم، در ابتدا نام او را برده و از او یاد می‌کنیم؛ چه اثر او منتشر شده باشد و چه خیر؛ چه کارمند او باشیم و چه مدیر او، چه او را بشناسیم و چه خیر.

کد ۱۰۳) ایجاد و حفظ قدرت، از طریق انحصار اطلاعات و دانش سازمانی را دور از اخلاق حرفه‌ای می‌دانیم و از آن می‌پرهیزیم. به ویژه همکاران تازه‌وارد را تا آشنایی کامل با قوانین و راه و روش کار راهنمایی می‌کنیم و اطلاعات مورد نیاز را در اختیار آنان قرار می‌دهیم.

کد ۱۰۴) حق انحصار دانش و تجربه نزد خود را نداشته و ضمن رفع نیاز یادگیری تمامی کارکنان زیردست، همیشه برای جانشین پروری و پرورش دادن نیروهای مناسب برای زمانی که بازنشسته شویم، برنامه داریم.

کد ۱۰۵) وقتی همکاران از طریق ایمیل یا سیستم پیام، داده یا مطالبی را برای یادگیری از ما می‌خواهند، در اختیارشان می‌گذاریم.

کد ۱۰۶) در موقعیت‌های مناسب، اقدامات مثبت سازمان در خصوص مسئولیت‌های اجتماعی مانند کمک به زلزله‌زدگان، حوادث و ... را به همگان اعلام می‌کنیم.

کد ۱۰۷) از انتشار اخباری که مرجع و منبع آن مشخص نیست در فضای مجازی می‌پرهیزیم.

کد ۱۰۸) شخص سخنگوی شرکت به طور رسمی و مطابق چارت سازمانی تعیین می‌شود و ما هیچ‌گاه خودسرانه در چنین جایگاهی با رسانه‌ها گفت‌وگو یا مکاتبه نمی‌کنیم.

کد ۱۰۸) در صورتی که در فضای مجازی یا به طور مکتوب شاهد جعل هویت شرکت باشیم، یا شاهد اخبار نادرستی دربارهٔ سازمان در رسانه‌های مجازی و مکتوب باشیم، در اسرع وقت به مسئولین مربوطه اطلاع می‌دهیم تا در صورت لزوم اخبار صحیح اطلاع‌رسانی شود.

۳,۴ رعایت اخلاق اداری و آداب گفت‌وگوی رسمی و مشارکت در جلسات

۱۰۹) اجازه صحبت در مورد شخصیت افراد غایب در جلسه را نمی‌دهیم، اما گفت وگو درباره عملکرد آنان به شرطی که استدلال و نتایج گفت وگو به اطلاع خودشان نیز رسانده شود، مجاز است.

۱۱۰) می‌دانیم که در جلسات و هنگام گفت و گوی جمعی که باید نظرات مخالف مطرح شوند، نظر مخالف حتما باید شنیده شود و نظر جمع درباره آن بیان شود و می‌کشیم مشوق ایده‌های تازه باشیم.

۱۱۱) در جلسات می‌کشیم با آمادگی قبلی مطالعه و گردآوری داده درباره موضوع؛ شرکت و اظهارنظر کنیم یا اگر موضوعی مبهم بود سؤال پرسیم.

۱۱۲) بدون هماهنگی جلسه ای را برگزار نمی‌کنیم، تلاش می‌کنیم جلسات با دستور جلسه برگزار شود و موضوع جلسه را به طور دقیق به مدعین اعلام می‌کنیم.

۱۱۳) همیشه پیش از جلسه، دستور جلسه را می‌خوانیم و اطلاعات و داده‌های لازم را گردآوری می‌کنیم. از قبل درباره آنچه می‌خواهیم بگوییم یادداشت‌هایی آماده می‌کنیم.

۱۱۴) بدون قلم و کاغذ به جلسه نمی‌آییم، تلفن همراه را خاموش می‌کنیم یا درحالت بی صدا قرار می‌دهیم و در جلسات فقط در چارچوب دستور جلسه و به خلاصه ترین شکل صحبت می‌کنیم.

۱۱۵) در قرارهای کاری همیشه سر وقت حاضر می‌شویم.

۱۱۶) در صورت بروز مشکل غیر مترقبه، و احتمال غیبت در جلسه، عدم حضور خود را به مافوق خود و برگزار کنندگان اطلاع می‌دهیم.

۱۱۷) در جلسات با تلفن همراه یا تبلت خود مشغول نمی‌شویم، به حالت غوز کرده یا لم داده نمی‌نشینیم و می‌کشیم انرژی منفی خستگی خود را با رفتاری مانند خمیازه کشیدن به دیگران منتقل نکنیم.

۱۱۸) اگر مسئول برگزاری جلسه یا همکار او در برگزاری جلسه باشیم، به محض باخبر شدن از لغو جلسه، به مدعین اطلاع می‌دهیم.

۱۱۹) در مقام مدیر جلسه، قبل از شروع بحث، همکاران را معرفی می‌کنیم، دلیل حضور هر یک را شرح داده و می‌گوییم که قرار است در این نشست چه کمکی به بحث داشته باشند. اجازه می‌دهیم مدعین با زمان برابر اظهارنظر کنند.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۱۲۰) در جلسات و هر جای دیگری اگر نام شخصی را متوجه نمی شویم، عذرخواهی کرده و مجدداً سؤال می کنیم، این کار بهتر از تلفظ اشتباه نام افراد است.

کد ۱۲۱) اگر از طرف خود، نماینده ای به جلسه ای می فرستیم، باید با اختیارات کامل راهی جلسه و مسئولیت آنچه بگوید برعهده ماست.

کد ۱۲۲) در جلسات درگوشی صحبت نمی کنیم و به جای آن مطلب خود را روی کاغذ نوشته و به طرف مقابل می رسانیم.

کد ۱۲۳) در جلسات هنگامی که سؤالی می پرسیم به دقت و با برقراری ارتباط چشمی، به پاسخ گوش می دهیم. ارزیابی خود از سخنان طرف مقابل را تا پیش از منعقد شدن و کامل شدن کلام او آغاز نمی کنیم.

کد ۱۲۴) با رفت و آمد مکرر نظم جلسه را به هم نمی زنیم و بی دلیل جلسه را ترک نمی کنیم.

کد ۱۲۵) در حین جلسه، اگر شرایطی پیش آمد که مجبور به ترک جلسه شدیم، حتماً پس از پایان سخنان فرد متکلم، پوزش خواسته و جلسه را ترک می کنیم.

کد ۱۲۶) در صورت عدم امکان شرکت در جلسه، از قبل اعلام می کنیم. اگر حضور ما ضروری نباشد، در جلسه ای که برآورد می کنیم زود آن را ترک خواهیم کرد، وارد نمی شویم.

کد ۱۲۷) در هر گفتگوی سازمانی مانند جلسه، هم اندیشی، گفتگو با مدیر و همکار و ارباب رجوع بلند و رسا سخن می گوئیم و نظرات مخالف خود را با لحنی آرام و بدون تمسخر، جدل، پوزخند و عصبانیت بیان می کنیم. اگر متوجه شدیم اشتباه کرده ایم می پذیریم، زیرا می دانیم که عقب نشینی از موضع قبلی نشانه ضعف نیست، نشانه یادگیری است.

کد ۱۲۸) در هر گفتگوی سازمانی مانند جلسه، هم اندیشی، گفتگو با مدیر و همکار و ارباب رجوع به هیچ وجه به صورت هم زمان و در میان کلام یکدیگر صحبت نمی کنیم.

کد ۱۲۹) در مورد اموری که هیچ اطلاعی نداریم، اظهارنظر نمی کنیم، بلکه در زمان مناسب سؤال می پرسیم.

کد ۱۳۰) متعهدیم که جلسات در ساعت مقرر شروع شود و حتماً بعد از اتمام جلسه، صورت جلسه تنظیم شود.

کد ۱۳۱) تا حد امکان در پایان جلسه مواردی را که باید در صورت جلسه گنجانده شود، یک بار با مدعوین مرور می کنیم تا در تدوین صورت جلسه نهایی اشتباهی نداشته باشیم.

کد ۱۳۲) پس از پایان جلسه، نوشته های روی تخته را پاک می کنیم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۱۳۳) ما در جلسات، نشست‌ها، همایش‌ها، و تمامی محافل رسمی بین‌المللی مجاز به استفاده از کراوات یا دستمال گردن یا پاپیون نیستیم.

کد ۱۳۴) آداب حضور در جلسات را در همایش‌ها نیز رعایت می‌کنیم.

کد ۱۳۵) پیش از حضور در همایش، با توجه به عنوان و سرفصل‌های همایش، فهرستی از پرسش‌هایی که مسائل مربوط به سازمان یا کار ما را در برمی‌گیرد تهیه می‌کنیم و در طول همایش، در پی یافتن پاسخ خواهیم بود.

کد ۱۳۶) همیشه بعد از حضور در همایش، گزارش تهیه می‌کنیم و به مدیر خود ارائه می‌دهیم.

کد ۱۳۷) می‌دانیم که "همه چیز را همگان دانند" و هر کس ممکن است بر موضوعی اشراف نداشته باشد یا اشتباه تحلیل کند. "ندانستن عیب نیست"، بنابراین یکدیگر را بابت ندانستن تمسخر و تحقیر نمی‌کنیم و همیشه پرسشگر هستیم.

کد ۱۳۸) سابقه کاری فرد مقابل، سمت سازمانی او یا قدرتی که دارد، دلیل درستی قطعی آنچه می‌گوید نیست. به جای پذیرش کورکورانه نظرات او، می‌کوشیم ابتدا خودمان موضوع را بفهمیم و سپس محترمانه به رد یا قبول آن فکر کنیم.

کد ۱۳۹) ما به تمامی قوانین و مقررات سازمان پایبندیم، و حتی اگر قانون یا مقرراتی را ناقص و اشتباه بدانیم، آن را زیر پا نمی‌گذاریم، بلکه در چارچوب مقررات با نگارش یادداشت‌های تحلیلی و انتقادی و مشارکت در جلسات و هم‌اندیشی‌ها زمینه اصلاح آن را فراهم می‌کنیم. همواره نقض قوانین و مقررات را گزارش می‌کنیم.

۳،۵) شایسته‌سالاری و سلسله‌مراتب سازمانی

کد ۱۴۰) می‌دانیم که شایستگی مجموعه‌ای از دانش، مهارت خصوصیات، شخصیتی، علایق تجارب و توانمندیهای مرتبط با شغل است که فرد را قادر می‌سازد در سطح مطلوب به ایفای مسئولیت بپردازد. شایستگی به عنوان یک امر تکاملی و نه یک امر ثابت بوده و میتواند در طول زمان بهتر یا بدتر شود. در هر جایگاهی که باشیم اطمینان داریم که انتخاب فرد شایسته و برقراری تناسب بین شاغل و شغل یکی از عوامل موفقیت این شرکت است.

کد ۱۴۱) همیشه بر رعایت سلسله‌مراتب تأکید داریم و مسائل را با مدیر مستقیم خود در میان می‌گذاریم، نه مدیران واحدهای دیگر.

کد ۱۴۲) هنگام برخورد با افرادی که از لحاظ سلسله‌مراتب اداری در جایگاه بالاتری قرار دارند، ابتدا خود و واحد محل خدمت را معرفی می‌کنیم.

کد ۱۴۳) می‌دانیم که مقام رئیس یا مدیر، تنها در محیط کار رسمیت دارد، خارج از آن دستوردهی و دستورپذیری آشکار و ضمنی پذیرفتنی نیست.

کتابچه کدهای ظاهری، رفتاری و رفتاری

کد ۱۴۴) اگر متوجه شویم به سیستم ها و اطلاعات فراتر از رسته شغلی خود دسترسی یافته ایم، به مقام بالادستی اطلاع می دهیم.

کد ۱۴۵) می دانیم که سازمان برنامه های لازم را در جهت ارتقا نیروهای شایسته و تربیت جانشینان شایسته برای مشاغل کلیدی بکار خواهد گرفت پس به هیچ عنوان به دنبال روشهای غیر سازمانی برای ارتقا نخواهیم بود.

کد ۱۴۶) درخواستهای آموزشی خود را از طریق مشخص شده در آیین نامه های مربوطه به مدیران خود اطلاع داده و تمام تلاش خود را در جهت توسعه توانمندی های خود بکار خواهیم برد.

۳,۶ برنامه محوری و آگاهی از وظایف شغلی

کد ۱۴۷) وظایف شغلی را با زمان بندی و اولویت بندی مناسب در زمان مقرر انجام می دهیم و فقط در صورتی که انجام کارها در زمان مقرر امکان پذیر نباشد اضافه کار می مانیم.

کد ۱۴۸) غیبت از کار را به حداقل ممکن کاهش می دهیم.

کد ۱۴۹) نمی خواهیم در انجام وظایف شغلی روزمره خود، مانند یک ربات عمل کنیم، بنابراین درباره دلیل انجام این وظایف و نقش آن در تحقق اهداف سازمان می اندیشیم و تحقیق می کنیم.

کد ۱۵۰) ما برای استراحت، ناهار، نماز و به طور کلی سایر فعالیتهایی که در محل کار مجاز به شمار می آید، بیش از زمان مقرر وقت صرف نمی کنیم.

کد ۱۵۱) می کوشیم از ارتباط نوع کارمان با سایر واحدهای سازمان، و پیشینه و تجربیات مرتبط با کار خود نزد واحدهای دیگر اطلاعات کافی کسب کنیم تا از موازی کاری ها و دوباره کاری ها بپرهیزیم. همچنین می کوشیم کارهای مشترک بین واحدی را به خوبی سازماندهی و هماهنگ کنیم.

کد ۱۵۲) حتی اگر اجباری از سوی مافوق ما در کار نباشد، می کوشیم وظایف خود را دقیق، به موقع و با کیفیت انجام دهیم و دانش شغلی خود را ارتقا ببخشیم؛ در ابتدای روز کاری، فهرستی از کارهایی که باید همان روز پیگیری شوند یا به اتمام برسند تهیه می کنیم. در پایان روز عملکرد خود را ارزیابی می کنیم.

کد ۱۵۳) می دانیم که پذیرش خطای خویش و مسئولیت پذیری در قبال وظایف شغلی، به معنای هوشمندی و میل به پیشرفت است، خطای خود را می پذیریم و با مافوق یا همکار در میان می گذاریم.

۳,۷) مسئولیت اجتماعی و حفاظت از محیط زیست

کد ۱۵۴) خود را مکلف به حفاظت از محیط زیست می دانیم: به فضای سبز آسیب نمی زنیم، ته سیگار را در ظرف زباله می اندازیم، کاغذ باطله را پس از اطمینان از نبود اطلاعات محرمانه و رسمی در ظرف مخصوص بازیافت می اندازیم، و در مصرف انرژی آب، برق، گاز و... صرفه جویی می کنیم و بعنوان کارکنان شرکت آب، الگوی مصرف آب خواهیم بود.

کد ۱۵۵) ما از کاربرد تکنولوژی های دوستدار محیط زیست در شرکت آب منطقه ای گیلان حمایت میکنیم.

کد ۱۵۶) با استفاده از اتوماسیون اداری و اینترنت برای انجام کارها و برقراری ارتباطات و کاهش استفاده از پرینت به حداقل، به سمت عدم استفاده از کاغذ در شرکت حرکت می کنیم.

کد ۱۵۷) مراقبیم که حقوق هم محله‌ای ها و همسایگان ساختمانی که در آن کار می کنیم رعایت شود، برای مثال از ایجاد آلودگی صوتی به دلایلی مانند برگزاری مراسم ها و همایش ها و آلودگی تصویری به دلایلی مانند نصب تابلو ها و تراکت‌های بزرگ می پرهیزیم.

۳,۸) اجتناب از برخورد های سلیقه ای و فردی

کد ۱۵۸) اگر در جشن ها و مراسم، روزنامه‌ها و بیانیه‌ها، بلبوردها، تراکت ها و تابلوها و...مسئول تولید، انتشار و پخش محتوا باشیم، مراقبیم که بی طرفی زبانی- قومیتی، جنسیتی، سنی، مذهبی، و... رعایت شود.

کد ۱۵۹) ما همکاران به ویژه اقلیت های مذهبی را مجبور به شرکت در مراسم مذهبی خود نمی کنیم و به عقاید مذهبی دیگران احترام می گذاریم.

کد ۱۶۰) به خود اجازه نمی دهیم که موارد جنسیت طرف مقابل؛ سن او؛ فقیر یا پولدار بودن و ناشناس یا مشهور بودن او؛ ملیت، قومیت، زبان و مذهب او؛ جذابیت یا دافعه شخصیتی او؛ باورهای سیاسی او؛ سالم بودن یا مددجو بودن او؛ هرگونه آشنایی قبلی ما یا رابطه خویشاوندی ما با او؛ توصیه و سفارش شدن او از سوی آشنایان یا مراجع قدرت درون و برون سازمانی؛ رفتار محترمانه، بی طرفانه و رسمی ما با همکار یا ارباب رجوع را متأثر سازد.

کد ۱۶۱) به محض مشاهده هرگونه تبعیض، آن را صادقانه با مدیر مافوق و در مراحل بعدی در چارچوب سلسله مراتب سازمانی مطرح می کنیم.

۳,۹) نوآوری

کد ۱۶۲) در مقام مدیر یا همکار، می کوشیم سهم خود را در اجرایی کردن ایده های نوآورانه و سازنده دیگران ادا کنیم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۱۶۳) می‌دانیم که معمولا انسان در مقابل ایده‌های تازه مقاومت می‌کند، زیرا با آن ایده‌ها آشنا نیست؛ همان‌طور که در حکمت ۱۶۳ نهج البلاغه آمده است: "أَنَّ الْإِنْسَانَ عَدُوٌّ مَا يَجْهَلُهُ"، یعنی انسان دشمن چیزی است که درباره آن نمی‌داند. بر این اساس مراقب هستیم که ایده‌های تازه و نوآوری‌ها را به تمسخر نگیریم.

کد ۱۶۴) همواره می‌کوشیم مسائل و راه‌حل‌ها را در حوزه کاری خود بازنگری کنیم و از نو بیافرینیم.

کد ۱۶۵) گاه یک ابتکار کوچک مانند تغییر ترتیب باجه‌های خدمت‌دهی به ارباب رجوع، یا فهمیدن ایرادی در یکی از نرم افزارهای سازمان می‌تواند باعث بهبود فرایند خدمت‌دهی به شهروندان شود. همواره می‌کوشیم در مقام پیشنهاد دهنده یا مسئول بررسی و تصویب پیشنهادهای، نقص‌ها را کاهش و کارایی را افزایش دهیم.

کد ۱۶۶) ایده‌های نوآورانه موفق محصول ایده‌های شکست خورده پیشین اند. ایده‌های شکست خورده همکاران را فراموش کرده و آنان را به پشتکار دعوت می‌کنیم.

۳،۱۰) هدایا و مبادله‌ها

کد ۱۶۷) با ارباب رجوع، مقامات سیاسی و اداری برون سازمانی و رؤسا و مدیران خود، و حتی همکاران خود هیچ گاه هدیه گران قیمت مبادله نمی‌کنیم، یعنی نه ارائه می‌دهیم، نه می‌پذیریم و نه خواستار آن می‌شویم.

کد ۱۶۸) هدایای قابل مبادله، هدایای اسمی بدون ارزش اقتصادی چشمگیر هستند، مانند سررسیدها، کیف‌ها، لیوان‌ها و خودکارهای تبلیغاتی. مبادله هدیه نقدی، کارت اعتباری و بلیط‌های سفر یا رزرو اماکن تفریحی و سیاحتی زیارتی را به هیچ عنوان مجاز نمی‌دانیم.

کد ۱۶۹) دو اصل فوق، برای خانواده و نزدیکان ما نیز صدق می‌کند، یعنی خانواده و نزدیکان ما اجازه دریافت موارد اشاره شده را از ارباب رجوع، کارفرما، پیمانکار، و هر طرف قرارداد سازمان ندارند؛ آنان را در این خصوص آگاه می‌کنیم.

کد ۱۷۰) در مقام تصمیم گیرنده درباره پذیرایی و هدایایی که در نشست‌ها و همایش‌های استانی و منطقه‌ای توسط وزارت نیرو به اعضای خود سازمان یا سازمان‌های بیرونی ارائه می‌شود، پذیرایی را غیرتجملی و هدایا را ارزان قیمت و نمادین انتخاب می‌کنیم.

کد ۱۷۱) در صورت پیشنهاد هدیه از شخص پیشنهاد دهنده برای سخاوتمندی وی تشکر و حتی از هدیه او تعریف می‌کنیم، اما می‌گوییم که سیاست سازمان به ما اجازه پذیرفتن هدیه را نمی‌دهد.

کد ۱۷۲) تبادل هدیه با همکاران، در خارج از محل کار و در قالب روابط غیررسمی، تنها در صورتی قابل پذیرش است که در قبال آن رابطه کاری مان تغییر نکند. یعنی هدیه گرفتن موجب نشود که در رابطه کاری "اصل بی طرفی" را زیر پا گذاشته

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

و کدهای رفتاری را دربارهٔ هدیه دهنده رعایت نکنیم؛ مثلاً تخلف او را گزارش نکنیم، وظایف او را انجام دهیم، از اشتباه او انتقاد نکنیم، خدمتی غیرعادی بر او انجام دهیم و...

کد ۱۷۳) تنها درآمد مجازی که در حین رابطهٔ استخدامی با شرکت آب منطقه ای نصیب ما می شود، باید همان باشد که در فیش حقوقی ما و سایر دریافت‌های قانونی مزایای مستمر و غیرمستمر سازمانی منعکس است؛ سایر کسب درآمدها را به هر شکل مجاز نمی دانیم.

کد ۱۷۴) در مأموریت‌های نظارتی و در مقام بازرس، هیچ گونه هدیه و پذیرایی را از اعضای منطقه یا واحد مورد نظارت یا بازرسی و افراد مرتبط به آن‌ها نمی پذیریم؛ چه هدیه و پذیرایی مذکور، در هنگام بازرسی رخ دهد و چه قبل و بعد از آن، چه برای خود ما ارائه شود و چه برای خانواده و نزدیکانمان.

کد ۱۷۵) می‌دانیم و متعهدیم که منافع شخصی ما یا آشنایان و نزدیکانمان، نباید مانع اجرای قوانین و مقررات شود.

کد ۱۷۶) اگر در مقام ارزیابی، در قالب مدیر، بازرس، کارپرداز و... به تور، همایش یا نمایشگاهی در داخل یا خارج از شهر و یا کشور دعوت شویم، نباید هیچ گونه هدیه‌ای را بپذیریم، همچنین فقط پذیرایی ساده محل اقامت و غذا قابل پذیرش است و حق پذیرش هیچ گونه کالا و خدمات تفریحی، سیاحتی و... لوکس را نداریم.

کد ۱۷۷) می‌دانیم که تغییر تصمیمات و اقدامات حرفه ای ما در تعامل با اعضا، کارکنان و مدیران سازمان‌های دولتی و حاکمیتی، به دلیل رد و بدل شدن وجه نقد، اعتبار، کالا و خدمات غیرمجاز است؛ نه در مقام ارائه دهنده و نه در مقام پذیرنده قرار نمی گیریم.

۳،۱۱) قراردادهای پروژه‌ها و توجه به حقوق مردم

اگر واحد ما به عنوان کارفرما برای دریافت کالا و خدمات، به شخص حقوقی یا حقیقی پروژه ای واگذار کند و یا در موقعیت محاسبه حق و حقوقی از ارباب رجوع قرار گیرد و ما نقش پیشنهاد دهنده، ناظر، مسئول، کارشناس محاسبه، سفارش‌دهنده، یا تنظیم‌کنندهٔ قرارداد را داشته باشیم، کدهای زیر را رعایت می‌کنیم:

کد ۱۷۸) در هر حالتی اصل بی طرفی را رعایت و کار یا پروژه را به شایسته ترین متقاضی واگذار کنیم.

کد ۱۷۹) از تفاوت قائل شدن در فرایندهای محاسباتی ارباب رجوعان به هر دلیلی مانند دستور از ارگانها؛ قومیت و یا پیشنهادات ارائه شده از سوی ارباب رجوع؛ جلوگیری می نماییم و هیچ سفارش درون یا برون سازمانی را برای تسهیل سپردن پروژه به مجری خاص و یا تغییر در روند قانونی محاسبات حق و حقوق ارباب رجوع نخواهیم پذیرفت.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۱۸۰) اگر مجری با ما آشنایی یا دوستی یا حتی نسبت خویشاوندی داشت، به مافوق خود اطلاع می‌دهیم تا مسئولیت محاسبه یا نظارت را به شخص دیگری بسپارد.

کد ۱۸۱) می‌دانیم که ناظر درون سازمانی یا برون سازمانی پروژه نیز نباید با مجری، آشنایی، دوستی و نسبت خویشاوندی داشته باشد و نباید رقیب سابق او در گرفتن پروژه‌ها باشد.

کد ۱۸۲) اطلاعات شفاف را در مورد شرح خدمات درخواستی ارائه می‌دهیم و شرح خدمات پیشنهادی مجری را با آن تطبیق می‌دهیم.

کد ۱۸۳) قرارداد را شفاف و در چارچوب مقررات جاری تنظیم می‌کنیم.

کد ۱۸۴) هرگونه تغییر در مفاد قرارداد پیش‌تر امضا و رسمی شده را با اطلاع و رضایت آگاهانه مجری انجام می‌دهیم.

کد ۱۸۵) در معاملاتی که شامل کسورات قانونی می‌گردد، موارد مربوطه را قبل از عقد قرارداد، به طور شفاف بیان می‌کنیم و با مجری بر سر موارد مربوطه به توافق قانونی می‌رسیم.

کد ۱۸۶) از زیان مجری به دلیل آگاه نبودن از حقوق قانونی خود و ارزش مالی واقعی کار جلوگیری می‌کنیم.

کد ۱۸۷) مطالبات مجری را بر اساس زمان‌بندی قرارداد و مراحل پیشرفت پروژه بدون تأخیر پرداخت می‌کنیم.

کد ۱۸۸) اسناد مالی مانند چک، سفته و ... را که بابت ضمانت قرارداد از مجری می‌گیریم پس از ادای تعهدات او بی‌درنگ به او باز می‌گردانیم.

کد ۱۸۹) تا هنگامی که در رابطه استخدامی با سازمان قرار داریم، خود ما و خانواده و نزدیکان ما نباید در شرکت، مؤسسه یا بنگاه اقتصادی ای که طرف قرارداد سازمان است عضو یا سهامدار باشند.

کد ۱۹۰) می‌دانیم که هرگاه در مقام کارپرداز، مدیر و ... در انتخاب خدمات دهندگان و فروشندگان کالا به سازمان دخیل باشیم، نباید بابت تسهیل قرارداد/ سفارش هیچ گونه هدیه نقدی و غیرنقدی به خودمان یا خانواده و نزدیکانمان را بپذیریم.

کد ۱۹۱) می‌دانیم که اگر کالا و خدمات مورد تأیید ما موجب زیان شرکت آب منطقه ای گردد، مسئول جبران زیان ایجاد شده هستیم و طبق قانون تجارت، شرکت قابلیت شکایت رسمی از ما را خواهد داشت.

کد ۱۹۲) در مقام پیشنهاددهنده، ناظر یا تأییدکننده قراردادهای فی مابین شرکت آب منطقه ای گیلان و سازمان‌های دیگر اعم از خصوصی، دولتی، عمومی و ...، مسئول رعایت تمامی قوانین و مقررات درون سازمانی مانند آیین‌نامه معاملات شرکت و قوانین و مقررات برون سازمانی مانند قانون تجارت و قانون مبارزه با پولشویی هستیم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۱۹۳) اگر مسئولیتی مانند حسابداری و مالی یا مرتبط به آن داشته باشیم، بر اصول حسابداری تأکیدی استثناء ناپذیر داریم و به مقررات و استانداردهای مالی پایبند هستیم.

کد ۱۹۴) می‌دانیم که در تهیه و تأیید تمامی اسناد و صورتحساب‌های مالی باید شفافیت و صحت را رعایت کرده و احتمال سوء استفاده، ساختگی بودن اسناد یا مشکلاتی از این قبیل را به صفر برسانیم.

۳،۱۲) تعارض منافع و اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی

کد ۱۹۵) می‌دانیم که هیچ فعالیت اقتصادی شخصی در محیط کار مجاز نیست؛ مانند بازاریابی، بازاریابی شبکه‌ای و ...

کد ۱۹۶) از هر نوع کسب و کار یا استخدام برون سازمانی که موجب شود بخشی از انرژی و زمان و توجه‌مان در محیط کار تلف شود مانند داشتن شغل دوم و سوم و ... از قبیل عضویت در هیئت مدیره شرکت‌های دیگر که مانع انجام مؤثر مسئولیت‌های کاری مان می‌شود، اجتناب می‌کنیم.

کد ۱۹۷) می‌دانیم که مدیران و اعضای هیئت مدیره نمی‌توانند در سازمان‌های دیگر پست مدیریتی به عهده گیرند بغیر از شرکت‌های مورد تأکید و تأیید وزارت نیرو.

کد ۱۹۸) می‌دانیم که هدایت مبتنی بر رضایت یا اجبار ارباب رجوع برای خریداری کالا یا خدمتی برون سازمانی به شرکت، مؤسسه یا بنگاهی خصوصی که خود در آن عضو یا سهامدار هستیم، مجاز نیست و این قاعده برای تمامی رشته‌های شغلی زیرمجموعه شرکت آب منطقه‌ای گیلان الزامی است.

کد ۱۹۹) آگاهیم و باور داریم که تصمیم‌گیری و یا تأثیرگذاری بر تصمیمی که به استخدام بستگان، نزدیکان و آشنایان و سفارش شدگان مراجع درون و برون سازمانی در سازمان منجر شود، ممنوع است.

۳،۱۳) مدیریت روابط با مراجع برون سازمانی؛ و امور سیاسی

کد ۲۰۰) آگاهیم و باور داریم که هرگونه تبلیغ احزاب یا جریان‌های سیاسی در محیط کار یا در اختیارگذاشتن منابع سازمان برای احزاب و جریان‌های سیاسی، به هیچ وجه مجاز نیست.

کد ۲۰۱) آگاهیم و باور داریم که مشارکت‌های سیاسی کارکنان سازمان در انتخابات در محیط کار مجاز نیست؛ در خارج از محیط کار نیز با هویت سازمانی خود مجاز به مشارکت سیاسی یا فعالیت در ستاد انتخاباتی، انجام تبلیغات و اسپانسرینگ مالی و کالایی و ... نیستیم.

کد ۲۰۲) ما تحت هیچ شرایطی همکاران یا ارباب رجوع را برای انجام همکاری‌های سیاسی وادار نمی‌کنیم و یا تحت فشار نمی‌گذاریم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۲۰۳) آگاهیم و باور داریم که استفاده از منابع شرکت آب منطقه ای گیلان مانند زمان، اموال، پول نقد، تجهیزات، محتوای منتشرشونده توسط شرکت، یا برند سازمان برای فعالیت‌های سیاسی به هیچ وجه مجاز نیست.

کد ۲۰۴) اگر مدیر یا همکار درخواست کرد با استفاده از منابع سازمان مانند زمان، کامپیوتر، تلفن و غیره در امور سیاسی مشارکت کنیم، درخواست او را مؤدبانه رد می‌کنیم.

کد ۲۰۵) آگاهیم و باور داریم که هرگونه تغییر در فرایندهای استخدام، جابه جایی مرتبه شغلی، ارتقا، تنزل یا تغییر محل خدمت بدون تغییر درجه، و تغییر در اولویت و کیفیت خدمت دهی، نباید به دلیل فشار مراجع برون سازمانی یا مصالحه با آنان انجام شود؛ و یا وعده آن داده شود.

کد ۲۰۶) اگر توسط یک وکیل و یا هر فرد دیگر، راجع به دادخواهی‌های قطعی و یا احتمالی علیه شرکت یا علیه ما به عنوان یک کارمند، با ما تماس گرفته شد، ضمن اطلاع به مافوق، موضوع را به بخش حقوقی ارجاع می‌دهیم.

کد ۲۰۷) ما هرگز حق تغییر، تحریف، پنهان کردن و یا از بین بردن مدارکی را که از طرف دولت خواسته شده است، نداریم.

۴) کدهای رفتاری اختصاصی

همانگونه که در بخش قبل نیز ذکر شد نتیجه غایی مورد انتظار از طراحی کدهای اخلاقی ایجاد تغییرات پایدار و بلند مدت در رفتار کارکنان است. این تغییر در رفتار کارکنان مهمترین و بالاترین حد خروجی ممکن از کلیه طرحهای توسعه سازمانی است و با ارزیابی مستمر، پیگیری، استمرار در آموزش و همراهی نظام های منابع انسانی همانند نظام پاداش دهی؛ ارتقا و خروج و با آن امکان پذیر خواهد بود. موجب تقویت تصویر برند شرکت آب منطقه ای گیلان خواهد شد و می تواند در بلند مدت اثرات بسیار مطلوبی را در کاهش مشکلات رفتار سازمانی ایفا نماید. در این بخش کدهای رفتاری اختصاصی برای هر دسته از مشاغل سازمانی ارائه می گردد. جدا کردن کدهای رفتاری مشاغل به دو دسته کدهای رفتاری عمومی و اختصاصی برای هر شغل از این جهت اهمیت دارد که بدین وسیله امکان توسعه توانمندی های رفتاری مورد نیاز در کلیه مشاغل نیز فراهم گردد و از سوی دیگر کلیه مشاغل از کدهای رفتاری عمومی مورد الزام در سازمان آگاه گردند و رعایت آن را به صورت الزام سازمانی از کلیه کارکنان توقع داشته باشند. لذا علاوه بر رعایت کلیه کدهای رفتاری عمومی که در بخش قبل ذکر گردید، رعایت کدهای اختصاصی ذکر شده نیز برای هر دسته بندی ضرورت داشته و بخشی از ارزیابی عملکرد این کارکنان در دوره های ارزیابی خواهد بود.

کتابچه کدهای ظاهری، رفتاری و رفتاری

۴,۱) کدهای رفتاری اختصاصی معاونان، مدیران و روسای شرکت

- کد ۲۰۸) هرگز اتاق بزرگ و تجهیزات گران قیمت را لازمه خدمت بهتر نمی‌دانیم.
- کد ۲۰۹) ما خود را در قبال ایجاد فضایی مناسب برای اجرایی شدن کدهای رفتاری مسئول می‌دانیم.
- کد ۲۱۰) هر روز سیستم اتوماسیون مکاتبات اداری را کنترل و به مکاتبات در اولین فرصت پاسخ می‌دهیم.
- کد ۲۱۱) می‌دانیم که شایعه سازی، تخریب همکاران یا مدیران دیگر و سایر کارکنان، و غیبت پشت سر آنها شایسته و حرفه ای نیست؛ و اعتقاد داریم نباید از برخی کارکنان به عنوان خبرآور یا مخبر استفاده شود. خود از آن می‌پرهیزیم و اجازه چنین رفتاری را به همکاران زیر مجموعه خود نمی‌دهیم.
- کد ۲۱۲) می‌کوشیم اختلاف بین مدیران را در فضایی که تنها مدیران مربوطه حضور داشته باشند و با رعایت آداب گفت و گوی ذکرشده در کدهای عمومی برطرف کنیم؛ نه درحضور کارکنان و ارباب رجوع و میهمانان سازمان.
- کد ۲۱۳) کارکنان زیرمجموعه ما حق دارند از رویکرد و عملکرد ما انتقاد کنند. می‌دانیم که با جدی گرفتن و رسیدگی به انتقادات و پیشنهادهای آنان، توان مدیریتی خود را بهبود خواهیم بخشید و می‌دانیم که حق سختگیری و انتقام‌گیری از کارکنان منتقد را نخواهیم داشت.
- کد ۲۱۴) به زیردستان اختیارات متناسب برای تصمیم‌گیری می‌دهیم و تا حد امکان، مشارکتی تصمیم‌گیری می‌کنیم و از دیکته تصمیمات از بالا می‌پرهیزیم (مگر در شرایط فوریت و اضطرار).
- کد ۲۱۵) ما حدود انتظارات از کارکنان را به طور شفاف و صریح و به صورت ادواری با کارکنان در میان می‌گذاریم.
- کد ۲۱۶) می‌کوشیم با محدود کردن دستورها به برنامه‌های از پیش تعیین‌شده، از تجمیع کارها و درخواست‌های ناگهانی از کارکنان و ایجاد استرس کاری جلوگیری کنیم.
- کد ۲۱۷) نقش‌ها و وظایف زیرمجموعه را با توجه به شایستگی‌های آنها عادلانه توزیع می‌کنیم؛ به گونه‌ای که افراد حجم کاری متعادلی داشته باشند.
- کد ۲۱۸) ما هیچ موفقیت کاری را تنها به شخص خود نسبت نمی‌دهیم و با تقدیر و تمجید و ارزش قائل شدن بر ای کارکنان کوشا به ویژه در حضور دیگر مدیران و کارکنان، روحیه جمعی کار را تقویت می‌کنیم.
- کد ۲۱۹) هر هفته به درون واحدها سرکشی کرده و ضمن احوال‌پرسی با همکاران در خصوص کارها سؤال کنیم و در موارد لزوم، راهنمایی و مداخله نماییم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۲۲۰) ما به ایجاد موقعیت برابر استخدامی برای متقاضیان معتقد و پایبند هستیم و از هرگونه تبعیض و پارتی بازی در استخدام می‌پرهیزیم و در برابر فشارهای برون سازمانی یا دورن سازمانی برای استخدام افراد خاص ایستادگی می‌کنیم.

کد ۲۲۱) ما به صرف کارکردن در شرکت آب منطقه ای حقی را برای استخدام اقوام و خانواده خود در شرکت قائل نیستیم و به فرصت برابر استخدام برای همه احترام می‌گذاریم.

کد ۲۲۲) ما می‌دانیم که بازخورد به هنگام، منبع ارزشمند یادگیری و وظیفه مهم یک مدیر است و همواره به عملکرد مثبت و منفی افراد بازخورد می‌دهیم.

کد ۲۲۳) ما به عنوان مافوق در ارتقای افراد، معیارهای مشخصی مانند تحقق اهدافی که برایشان تعیین کرده ایم، شایستگی‌هایی همچون پیگیری و پشتکار، نتیجه‌گرایی و وظیفه‌مداری، همکاری درون واحدی و بین واحدی و ... را ملاک قرار می‌دهیم، نه تابعیت کورکورانه یا چاپلوسانه آن‌ها، صمیمیت و آشنایی خودمان با آن‌ها، سفارش شدن آن‌ها و هرگونه تبعیض دیگری را.

کد ۲۲۴) عملکرد زیرمجموعه خود را منصفانه ارزیابی کرده و در جلسات خصوصی به خوبی آن را برای ارزیابی شونده ارائه می‌دهیم.

کد ۲۲۵) تا حد امکان به کارکنان و مدیران زیردست خود اختیارات لازم را تفویض می‌کنیم؛ می‌دانیم که پیش از این کار، باید وظایف را برای آن‌ها روشن کرده باشیم و از قابلیت و شایستگی شان مطمئن باشیم.

کد ۲۲۶) ما می‌دانیم تفویض اختیار به معنای تفویض مسئولیت نیست و مسئولیت اقدام‌ها و تصمیم‌های نمایندگان ما و پذیرندگان اختیارات از ما، بر عهده خودمان است.

کد ۲۲۷) حق انحصار دانش و تجربه نزد خود را نداریم و ضمن رفع نیاز یادگیری تمامی کارکنان زیردست به عنوان وظیفه مدیریتی خود، همیشه برای جانشین پروری و پرورش دادن نیروهای مناسب برای زمانی که بازنشسته شویم، برنامه داریم.

کد ۲۲۸) با اقداماتی مانند موافقت با آموزش، منتورینگ (هدایتگری) و ... فرصت یادگیری و رشد را برای کارکنان زیرمجموعه خود فراهم می‌کنیم.

کد ۲۲۹) ضمن حفظ رسمیت رابطه خود با کارکنان و برخورد محترمانه، آنقدر از آنان فاصله نمی‌گیریم که جرات طرح مشکلات خود را نداشته باشند.

کد ۲۳۰) مسائل مدیریتی را که به کارکنان مربوط نیست، و مطرح‌کردنش با کارکنان ضرورت نداشته و فشار و استرس به آن‌ها وارد می‌کند، با کارکنان مطرح نمی‌کنیم.

کتابچه کدهای ظاهری، رفتاری و رفتاری

کد ۲۳۱) ما به‌عنوان مافوق برای افراد، اهداف روشن، مشخص و قابل سنجش تعیین می‌کنیم و جز موارد اضطراری از آن‌ها کار خارج از برنامه نمی‌خواهیم تا استرس کاری را کاهش داده و کیفیت فرایندها و خدمات را به‌طور مستمر افزایش دهیم.

کد ۲۳۲) می‌کوشیم دلیل و ریشه بروز تخلف کارکنان را شناسایی کرده و با رفع آن از تکرار تخلف توسط سایر کارکنان جلوگیری کنیم.

کد ۲۳۳) به‌عنوان مدیر، در جلسات دوره‌ای با کارشناسان شرکت می‌کنیم تا آن‌ها ضمن آشنایی با تعاملات درون جلسات از نیازمندی‌های کارها و وظایف محوله درک بهتری داشته باشند.

کد ۲۳۴) ما نوآوری‌ها و ابتکارات کارکنان را در ارزیابی عملکرد آن‌ها در نظر می‌گیریم و در صورتی که به شکل شفاهی، کتبی یا عملی از ایده، متن، مقاله و ... تولیدشده‌شان استفاده کنیم، حتماً از صاحب اثر یاد کرده و نام و سمت او را ذکر می‌کنیم.

کد ۲۳۵) همیشه بر اساس تجزیه و تحلیل دقیق اطلاعات و پس از اخذ نظرات کارشناسی افراد مرتبط، اقدام به اخذ تصمیم می‌کنیم.

کد ۲۳۶) به کارکنان اجازه اظهار نظر درباره رویه‌ها و دستورالعمل‌ها را می‌دهیم و از نظرات مفید آن‌ها استفاده می‌کنیم.
کد ۲۳۷) گزارش‌های دریافتی کارکنان را به دقت و به‌طور کامل مطالعه کرده، درباره نقاط قوت و ضعف آن با گزارش دهنده گفت‌وگو می‌کنیم.

کد ۲۳۸) ما در واگذاری اختیارات به کارکنان همتراز، تبعیض قائل نیستیم و اختیارات را متناسب با توانایی‌ها واگذار می‌کنیم.
کد ۲۳۹) می‌کوشیم به‌عنوان مدیر از عدم گردش اطلاعات و داده‌های مفید کاری میان کارکنان جلوگیری کنیم و آنان را به همکاری و همفکری و به اشتراک گذاشتن دانش و تجربه تشویق کنیم.

کد ۲۴۰) می‌کوشیم اجرای قوانین و مقررات سازمان تحت تأثیر مواردی همچون فشارهای برون سازمانی از مراجع دولتی و حاکمیتی - توصیه‌ها و سفارش‌های درون و برون سازمانی - روابط و منافع شخصی - انواع تبعیض جنسیتی، مذهبی، قومی-زبانی، همشهری گرایی، باندگرایی، خویشاوندسالاری و ... قرار نگیرد.

کد ۲۴۱) با مدیران دیگر همکاری می‌کنیم و می‌کوشیم از اهداف و برنامه‌های واحد آنان آگاه باشیم و اطلاعات لازم را به اشتراک بگذاریم تا از این طریق موازی کاری و مغایرت تصمیم‌ها و اقدامات را به حداقل برسانیم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

- کد ۲۴۲) می دانیم که در تدوین و صدور دستورالعمل ها، اخذ نظرات کارشناسان مجموعه خود و هماهنگی با واحدهای مرتبط به‌ویژه واحدهای اجرایی به خطای کمتر و اعتبار مدیریتی بیشتر برای ما و کارایی بهتر سازمان منجر خواهد شد.
- کد ۲۴۳) ما مدیران در صورت نیاز از بین زیر مجموعه خود، افرادی را به عنوان رابط بین واحدی منصوب می کنیم تا اطلاعات مرتبط از واحدهای دیگر را در اختیار ما قرار دهند و به این ترتیب مانع اقدامات متضاد یا تکراری شود.
- کد ۲۴۴) متعهدیم که گزارش عملکرد مورد تأیید ما باید واقع گرا، شفاف و عاری از تحریف و پنهان کاری باشد.
- کد ۲۴۵) در ارائه گزارش هایی که به امضای ما می رسد، از تک تک کارکنانی که در تهیه و تدوین آن نقش داشته اند تشکر و قدردانی می کنیم.
- کد ۲۴۶) در تنظیم گزارش ها و ارائه آن، نکات کاربردی را که برای تصمیم‌گیری‌ها مهم هستند، ذکر می کنیم و به جای کمیت گزارش به کیفیت آن توجه می کنیم.
- کد ۲۴۷) با ارسال به موقع گزارش ها به تصمیم‌گیری بهینه و دقیق کمک می کنیم.
- کد ۲۴۸) با ارائه اطلاعات دقیق درباره هزینه های واقعی، به تنظیم بودجه دقیق و مناسب کمک می کنیم.
- کد ۲۴۹) در اختصاص بودجه به واحدها، عدالت و انصاف را رعایت می کنیم.
- کد ۲۵۰) در مصرف بودجه تخصیص یافته به واحد خود صرفه جویی می کنیم.
- کد ۲۵۱) در بودجه بندی به جای رقابت بین واحدی به اهداف کلان و نقش واحد در تحقق آن توجه می کنیم.
- کد ۲۵۲) می دانیم که تا حد امکان و در موارد مشخص، باید در تصمیم‌گیری‌ها و سیاست‌گذاری های سازمان، از مشارکت نمایندگان واحدهای صنفی مرتبط مانند کشاورزان منطقه بهره بگیریم.
- کد ۲۵۳) ما همیشه علل شکایات از خدمات و فرایندها را ریشه یابی می کنیم و راهکارهایی برای رفع آن ها می یابیم.
- کد ۲۵۴) نظارت لازم را انجام می دهیم تا با نصب تابلوهای راهنمای همه‌فهم، که در آن ها فرایند ارائه خدمات برای ارباب رجوع توضیح داده شده است، خدمت‌گیری آسان ارباب رجوع تحقق یابد.
- کد ۲۵۵) به عنوان مدیر هر واحدی که با ارباب رجوع سروکار دارد، حقوق قانونی ارباب رجوع و بخشنامه‌ها و دستورالعمل ها را به بیان ساده و به طور شفافیت در قالب تابلوها، تراکت ها و بروشورها در فضای قابل رؤیتی در محل کار نصب می کنیم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۲۵۶) هرگونه گوشزدکردن اشتباهات به همکاران زیرمجموعه را در خلوت و در عدم حضور سایر همکارانشان انجام می‌دهیم؛ آن هم با رعایت شرایطی است که لحن صدای ما و شیوه ای که او را فرا می‌خوانیم، برای دیگران مشخص نباشد که به چه دلیل نزد ما می‌آید. برعکس همواره تقدیرها و تشویق‌ها را در جمع انجام می‌دهیم.

کد ۲۵۷) در صورت درخواست مرخصی همکاران زیرمجموعه هرگز نمی‌پرسیم برای چه مرخصی می‌خواهید یا اینکه کجا می‌روید؟ این کار تجاوز به حریم شخصی اوست. ملاک موافقت و مخالفت ما تنها مقررات موجود و حجم فعالیت‌های اضطراری شرکت است.

کد ۲۵۸) ما متعهدیم در همه جلسات و کمیته‌ها با رعایت کدهای رفتاری جلسات شرکت کنیم.

کد ۲۵۹) ما بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های ارسالی از سوی وزارت نیرو را به دقت مطالعه می‌کنیم و نظرات بهبود و اصلاحی خود را ارائه می‌دهیم.

کد ۲۶۰) حق نداریم همکاران زیرمجموعه اعم از کارکنان، رانندگان، خدماتی‌ها، نگهبان‌ها و ... را مأمور انجام امور شخصی زندگی مان همانند خرید و ... کنیم؛ حتی در صورت رضایت آنان.

۴,۲) کدهای رفتاری اختصاصی کارشناسان

کد ۲۶۱) در ابتدای هر هفته کاری، از مدیر و مسئول مستقیم خود درباره برنامه کاری هفته سوال کرده و برای آن‌ها زمان بندی مناسبی برنامه ریزی می‌کنیم.

کد ۲۶۲) ما هر روز گزارشی اجمالی از برنامه‌های خود را تهیه و اقدامات اولویت دار را به خود یادآوری می‌کنیم.

کد ۲۶۳) به منظور جلوگیری از انحراف برنامه‌ها از لحاظ فیزیکی و هزینه ای و اجرای پروژه‌ها در مدت زمان مقرر طبق منابع مالی تعیین شده، کنترل‌ها و نظارت‌های مستمر در حیطه وظایف خود را انجام می‌دهیم تا ضمن پیشبرد صحیح برنامه‌ها و تحقق اهداف شرکت، امکان مصرف بهینه منابع مالی و انسانی شرکت میسر گردد.

کد ۲۶۴) همیشه با رایحه مطلوب و مطابق کدهای پوشش شرکت آب منطقه ای گیلان در محل خدمت حاضر می‌شویم.

کد ۲۶۵) ما بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های ارسالی از سوی وزارت نیرو و شرکت مادر تخصصی مدیریت منابع آب ایران را به دقت مطالعه می‌کنیم و نظرات بهبود و اصلاحی خود را به مدیر بالادستی ارائه می‌دهیم.

کتابچه کدهای ظاهری، رفتاری و رفتاری

کد ۲۶۶) حق نداریم همکاران زیرمجموعه اعم از رانندگان، خدماتی ها، نگهبان‌ها و ... را مأمور انجام امور شخصی زندگی مان همانند خرید و ... کنیم؛ حتی در صورت رضایت آنان.

کد ۲۶۷) از ارباب رجوع و همکاران با چهره ای مهربان و خندان استقبال کرده و تا حد امکان از او پذیرایی می کنیم.

کد ۲۶۸) در اولین برخورد با ارباب رجوع به او لبخند می‌زنیم و می‌گوییم: در خدمت شما هستیم، چه کمکی می‌توانم بکنم.

کد ۲۶۹) ما با گوش دادن مؤثر و صبورانه تلاش می‌کنیم نیازهای ارباب رجوع چه درون سازمانی و چه برون سازمانی را شناسایی کرده و به بهترین روش ممکن، آن‌ها را برآورده کنیم.

کد ۲۷۰) هنگام صحبت با ارباب رجوع به چهره‌وی نگاه می‌کنیم، هرگز حرف او را قطع نمی‌کنیم و هنگامی که توضیح می‌دهد با تلفن سازمانی، تلفن همراه، تبلت، کامپیوتر و ... کار نمی‌کنیم؛ تا احساس نکند حوصله ما از سخنان او سر رفته یا مزاحم ما شده است.

کد ۲۷۱) همیشه خواسته‌های هر ارباب رجوع یا همکاری را فارغ از آشنایی یا غریبی خود با او، سفارش شدگی یا سفارش نشدگی اش، مذهب و زبان و قومیتش، ثروتمندبودن یا فقیر بودنش، زن یا مرد بودنش و... به طور مؤدبانه پاسخ می‌دهیم و در چارچوب مقررات به او اطمینان می‌دهیم که کارش را انجام خواهیم داد.

کد ۲۷۲) هیچ‌گاه در حضور ارباب رجوع، رفتار خود با همکاران را از حالت رسمی و محترمانه خارج نمی‌کنیم؛ با آن‌ها مشاجره نکرده، آنان را سرزنش نمی‌کنیم و شوخی و صمیمیت غیررسمی بروز نمی‌دهیم؛ حل اختلافات را به زمان و مکان مناسب و شوخی و صمیمیت را به زمان استراحت یا خارج از اداره موکول می‌کنیم.

کد ۲۷۳) ارائه هیچ‌کدام از خدمات خود به مراجعان درون و برون سازمانی را به تأمین منافع شخصی خود و خانواده و آشنایانمان مشروط و مرتبط نمی‌کنیم. برای نمونه از پذیرش هرگونه هدیه نقدی مانند پول، کارت اعتباری، رمزارز، کالا، یا هدیه خدمتی مانند راه انداختن کار ما در درون یا بیرون از سازمان از دیگران، بابت تنظیم ملاقات، رساندن پیغام، یا وساطت نزد مدیر، اکیداً می‌پرهیزیم و به‌هیچ‌عنوان حق تحمیل دریافت این موارد به خدمت گیرنده را نداریم.

کد ۲۷۴) در شکایت ارباب رجوع و تا زمانی که شرکت فرایند خاصی را برای نحوه پاسخگویی به شکایات، ابلاغ نکرده باشد، با هماهنگی مدیر بالادستی ورود کرده و تا حل مشکل، موضوع را پیگیری می‌کنیم.

کد ۲۷۵) اعتماد ارباب رجوع را با رفتار صادقانه و درست به شیوه ای حرفه ای و مؤدبانه کسب و حفظ می‌کنیم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۲۷۶) هرگز شرایطی را ایجاد یا زمینه‌سازی نمی‌کنیم که به موجب آن، ارباب رجوع به شرط فراهم آوردن خدمات، وجوه نقد، کالا، پذیرایی و... از ما خدماتی را دریافت نمایند. اگر چنین پیشنهادی به ما داده شود، بر اساس کدهای عمومی مربوطه رفتار می‌کنیم.

کد ۲۷۷) ما تلاش می‌کنیم که ارباب رجوع با دریافت حس احترام از جانب ما و اطمینان از تلاش ما برای راه افتادن کارش ما را ترک کند.

کد ۲۷۸) هنگامی که همکاران در دفتر کار حاضر می‌شوند، دوستانه از آن‌ها استقبال می‌کنیم و موقع رفتن محترمانه آن‌ها را مشایعت می‌کنیم.

کد ۲۷۹) با همکاران زیر مجموعه خود در عین قطعیت، به طور محترمانه و بدون پرخاشگری، خشونت کلامی و تهدید رفتار می‌کنیم.

کد ۲۸۰) در هنگام گفت و گو با همکاران زیرمجموعه به آن‌ها کاملاً توجه می‌کنیم و از اقداماتی مانند در دست گرفتن تلفن همراه و یا تلفن ثابت، کار با سیستم و ... اجتناب می‌ورزیم تا در آن‌ها حس منفی ایجاد نکنیم.

کد ۲۸۱) در هنگام گفت و گو با همکاران زیر مجموعه به آن‌ها اجازه و فرصت اظهارنظر و انتقاد می‌دهیم و می‌دانیم که یکی از راه‌های بهبود فرایندهای خدمات دهی سازمان و کسب تجربه مدیریتی برای خود ما، به کارگیری انتقادات درست آن‌ها است.

کد ۲۸۲) هرگز به خود اجازه ورود به حریم خصوصی همکاران را نمی‌دهیم و همواره تابع کدهای رفتاری محرمانگی و حریم شخصی در شرکت آب منطقه‌ای گیلان هستیم.

۴,۳) کدهای رفتاری اختصاصی تکنسین‌ها

کد ۲۸۳) همواره از پوشش رسمی تعیین شده توسط شرکت آب منطقه‌ای گیلان استفاده و آراستگی و نظافت شخصی را رعایت می‌کنیم. همچنین، از عطر خوشبو و ملایم استفاده می‌کنیم.

کد ۲۸۴) کلیه ابزارآلات در اختیار خود را همواره پاکیزه و منظم نگه می‌داریم. بدین منظور جز تمیز کردن و ساماندهی ابزارها در انتهای هر بار استفاده، به طور هفتگی تمامی آن‌ها را بازرسی و مرتب می‌کنیم.

کد ۲۸۵) در صورت تعیین پروژه‌های تعمیر یا اجرایی، پیش از سایر همکاران و یا کارگران در محل کار حاضر شده و فعالیت‌های مورد نیاز را به همراه کلیه الزامات ایمنی تعیین و برای کارگران تشریح می‌نماییم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

- کد ۲۸۶) از سالم، ایمن و آماده به کار بودن تمامی تجهیزات مورد استفاده، اطمینان حاصل می کنیم.
- کد ۲۸۷) برنامه کاری کارگران را مشخص نموده و به طور دقیق به نحوه فعالیت ایشان نظارت داریم.
- کد ۲۸۸) همیشه با لبخند، گشاده رویی و احترام با همکاران چه همکاران دائمی و چه کارگران روزمزد رفتاری کنیم و در همه زمان تابع کدهای عمومی رفتاری خواهیم بود.
- کد ۲۸۹) با ارباب رجوع وارد گفت و گوی شخصی و دوستانه نمی شویم.
- کد ۲۹۰) می دانیم که در قبال ایمنی کارگران زیر مجموعه خود و تمامی افراد حاضر در محل پروژه یا فعالیت اجرایی ای که در حال انجام آن هستیم مسئولیت داریم لذا از حضور افراد آموزش ندیده در محل خودداری نموده و از استفاده کلیه کارگران از تجهیزات ایمنی مورد نیاز در محل اجرا مانند کفش ایمنی، کلاه ایمنی، لباس کار مناسب و... اطمینان می یابیم.
- کد ۲۹۱) می دانیم که در محل اجرای هر پروژه تعمیر و یا اجرا و نیز اگر از ساختمان های شرکت خارج شدیم، همچنان مستخدم سازمان و در حال کاریم و باید رفتاری شایسته با شهروندان داشته باشیم.
- کد ۲۹۲) از تجسس درباره امور شخصی ارباب رجوع مانند سن، سال تولد، شماره تلفن همراه، ایمیل، محل سکونت، و... می پرهیزیم.
- کد ۲۹۳) هیچ پذیرایی و هدیه نقدی یا غیرنقدی را از ارباب رجوع نمی پذیریم و تابع کدهای رفتاری مربوطه خواهیم بود.
- کد ۲۹۴) ما همواره موجودی اقلام مصرفی مورد نیاز در کارگاهها را بررسی و یک هفته پیش از اتمام موجودی، درخواست خرید را به واحد مربوطه اعلام می کنیم.
- کد ۲۹۵) همیشه آمادگی مواقع اضطراری را خواهیم داشت و لیستی از شماره تلفن های اضطراری مورد نیاز را در اختیار کارگران زیرمجموعه نیز قرار می دهیم.
- کد ۲۹۶) هرگز در محل کار با صدای بلند با تلفن صحبت نمی کنیم و تمام کدهای عمومی در خصوص استفاده از تلفن همراه را رعایت می کنیم.
- کد ۲۹۷) از مشاجره با همکاران می پرهیزیم و اختلاف های پیش آمده را بر اساس کدهای عمومی حل می کنیم.
- کد ۲۹۸) می دانیم که حق استفاده شخصی از امکانات و اقلام محل کار را نداریم؛ برای نمونه نمی توانیم تجهیزات کاری و ابزارآلات را از سازمان خارج کنیم یا فراتر از مقررات، در اختیار دیگران بگذاریم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۲۹۹) کارهایی که در چارچوب شرح وظایف شغلی به ما محول می شود را با خوش رویی انجام می دهیم و اگر کاری در حوزه تخصصی ما نبود و یا تجهیزات مورد نیاز آن در اختیار ما نبود و یا از منظر ایمنی احتمال آسیب، انفجار و یا خرابی بیشتر وجود داشت را با ذکر دلایل به صورت مکتوب به مدیر بالادستی ارائه و جویای راهکار میشویم.

کد ۳۰۰) می دانیم که برخورد ما با دیگران و دیگران با ما، باید محترمانه باشد؛ اگر با رفتار غیرمحترمانه از سوی کارگر و یا همکار و یا ارباب رجوع روبه رو شویم، در آن لحظه با خویشتنداری از مشاجره می پرهیزیم و بعداً اعتراض خود را در چارچوب ضوابط به مدیران اعلام می کنیم.

کد ۳۰۱) اگر حادثه غیرمترقبه ای رخ دهد ابتدا به واحدها و ارگانهای مربوطه اطلاع می دهیم؛ و می دانیم مهمترین اولویت در هر پروژه کاری، حفظ ایمنی و جان کلیه نفرات حاضر در آن موقعیت است.

کد ۳۰۲) در پایان وقت کاری، از جداکردن وسایل برقی غیرضرور از پریز برق و جمع آوری و مرتب سازی کلیه ابزارها اطمینان می یابیم و بیاد داریم که حوادث و مشکلات ناگهانی رخ می دهند.

۴،۴) کدهای رفتاری اختصاصی مسئولین دفاتر و متصدیان دبیرخانه

کد ۳۰۳) متعهدیم که با روی گشاده و با خوش اخلاقی پاسخگوی مراجعان درون سازمانی و برون سازمانی باشیم و آن ها را صورانه راهنمایی کنیم.

کد ۳۰۴) همواره اطلاعات کامل و دقیق از سایر واحدهای سازمان، نام و نشانی و وظایف مسئولان واحدهای مختلف، برنامه های روزانه مدیر مستقیم خود و ... داریم تا در صورت نیاز بتوانیم مراجعان و مخاطبان را به درستی هدایت کنیم.

کد ۳۰۵) ما طبق برنامه زمان بندی قرار ملاقات ها را انجام می دهیم و مراجعان را بدون معطل نگه داشتن و در زمان تنظیم شده هدایت می کنیم.

کد ۳۰۶) در سلام کردن، از همکاران و ارباب رجوع پیشی می گیریم و با گشاده رویی و احترام برخورد می کنیم.

کد ۳۰۷) همواره با احترام به همه تماس های تلفنی پاسخ می دهیم و نهایت جدیت را در از دست ندادن تماس ها داریم و همه تماس ها را تا رسیدن به نتیجه پیگیری می کنیم.

کد ۳۰۸) در صورتی که قادر به پاسخگویی تلفن نبودیم، حتماً در اسرع وقت با فرد تماس می گیریم و مسئله را پیگیر می شویم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

- کد ۳۰۹) هنگام پاسخگویی به مخاطبان تلفنی هرگز هم زمان با افراد دیگر صحبت نمی‌کنیم.
- کد ۳۱۰) در صورتی که نام شخصی را متوجه نمی‌شویم، عذرخواهی کرده و مجدداً سؤال می‌کنیم، این کار از تلفظ اشتباه نام افراد مناسب تر است.
- کد ۳۱۱) همواره متعهد به گوش دادن مؤثر و برخورد مؤدبانه و محترمانه با مراجعان هستیم و هرگز کلام آن‌ها را قطع نمی‌کنیم.
- کد ۳۱۲) درخواست‌ها، شکایات و مکاتبات مراجعان به دفتر را بدون معطلی و با روی خوش پیگیری می‌کنیم.
- کد ۳۱۳) اگر مراجعه کننده عصبانی باشد، با خویشتن داری و صبوری و با لحن آرام و رسمی و جملاتی مانند " من اینجا هستم که به شما کمک کنم و حتماً این کار را خواهم کرد"، او را دعوت به آرامش می‌کنیم.
- کد ۳۱۴) در حضور مراجعان با تلویزیون، تلفن همراه، تبلت و مکالمه های تلفنی غیرضروری مشغول نمی‌شویم و وظیفه خود را رسیدگی به مشکلات او می‌دانیم.
- کد ۳۱۵) در حضور مراجعان با همکاران مشاجره نمی‌کنیم و حل اختلاف را بر اساس کدهای عمومی مربوطه به زمان و مکان مناسب موکول می‌کنیم.
- کد ۳۱۶) در حضور مراجعان از مسائل و مشکلات کاری و سازمانی صحبت نمی‌کنیم.
- کد ۳۱۷) هرگز با ارباب رجوع و یا همکار وارد بحث های غیرکاری و موضوعاتی که به ما ربطی ندارد، نمی‌شویم.
- کد ۳۱۸) هنگام وارد شدن به اتاق تمامی همکاران در می‌زنیم.
- کد ۳۱۹) هنگام خروج همکار نیم خیز شده و از او خداحافظی می‌کنیم.
- کد ۳۲۰) حتماً هنگام خروج میهمانان بیرونی از جای خود بلند می‌شویم و تا خروج کامل آن‌ها نمی‌نشینیم.
- کد ۳۲۱) همواره میز کار خود را کاملاً مرتب حفظ می‌کنیم، زیرا می‌دانیم که میز کار نامرتب تصویر نامطلوبی را در ذهن مراجعان ایجاد می‌کند.
- کد ۳۲۲) مدرک، نامه و سایر موارد دریافت شده از مراجعان را در جای مناسب و امن نگهداری می‌کنیم و به وی اطمینان می‌دهیم که بسته مربوطه به موقع و سالم به مدیر یا همکار مربوطه میرسد و بهتر است رسید کتبی مدارک دریافت شده را به وی ارائه نماییم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۳۲۳) اگر مسئول رساندن پیغامی به صورت اینترنتی، تلفنی، شفاهی یا فیزیکی به صورت نامه و مستندات باشیم، تا زمان حصول اطمینان از دریافت کامل توسط گیرنده، فرایند را پیگیری می‌کنیم.

کد ۳۲۴) حتماً نام، محل خدمت، موضوع و در صورت نیاز شماره تلفن مراجعان را در صورت عدم حضور مدیر یا همکاران دریافت می‌کنیم و در اولین فرصت با وی تماس می‌گیریم و نتیجه کار را به وی اطلاع می‌دهیم.

کد ۳۲۵) ضمن چک کردن روزانه و مستمر اتوماسیون اداری، دستورات مدیران را در همان روز به متقاضیان مورد نظر ارسال می‌کنیم و از به تعویق انداختن آن خودداری می‌کنیم.

کد ۳۲۶) در ارسال نامبر حتماً تاییدیه آن را اخذ و در مدارک بایگانی می‌کنیم.

کد ۳۲۷) در صورتیکه مسئول مربوطه در دفتر کار خود حاضر نبود یا به هر دلیلی قادر به پاسخگویی نبود محترمانه از ارباب رجوع یا همکار مراجعه کننده می‌خواهیم که در محل مخصوص منتظر بماند و در این حین در حد امکان از وی پذیرایی می‌کنیم.

کد ۳۲۸) در صورت دریافت نامبر یا هر نامه و بسته کاری، فوراً آن را به فرد مربوطه ارجاع می‌دهیم و از به تعویق انداختن آن می‌پرهیزیم.

کد ۳۲۹) نسبت به اسرار اداری مدیران و کارشناسان امانتدار هستیم و در همه موارد کدهای مرتبط با محرمانگی و امانتداری شرکت آب منطقه ای گیلان را رعایت می‌کنیم.

کد ۳۳۰) متعهد هستیم با دیگر واحدهای شرکت در انجام امور سازمانی همکاری مؤثری داشته باشیم.

کد ۳۳۱) در صورت نیاز به هماهنگی برای ورود میهمانان یا خودروی آن‌ها به داخل شرکت یا محدوده های اجرایی آن، از انجام هماهنگی لازم با واحد حراست و نگهبانی اطمینان حاصل می‌کنیم.

کد ۳۳۲) همواره با ظاهری آراسته و مطابق با کدهای پوششی شرکت آب منطقه ای گیلان در محل کار حاضر می‌شویم.

کد ۳۳۳) همواره متعهد به هماهنگی کردن جلسات مدیران و تنظیم وقت جلسات در نرم افزار های مربوطه هستیم و اطمینان حاصل می‌کنیم برنامه‌ها بدون موازی کاری تنظیم شده اند.

کد ۳۳۴) در تنظیم جلسات، اطمینان حاصل می‌کنیم همه اعضا دعوتنامه و مستندات مورد نیاز را در یافت کرده اند.

کد ۳۳۵) حتماً درباره جلسات به مدعوین اطلاع رسانی مناسب انجام داده و صرفاً به ارسال دعوتنامه اکتفا نمی‌کنیم؛ همچنین در ابتدای روز، و نیم ساعت قبل از جلسه، آن را یادآوری می‌کنیم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۳۳۶) در مواردی که جلسات در خارج از سازمان برگزار می شود و یا مهمانان شرکت نیاز به هماهنگی وسایل ایاب و ذهاب مانند آژانس و تاکسی و ... دارند، همواره اطمینان حاصل می کنیم در کوتاه ترین زمان این هماهنگی انجام شود.

کد ۳۳۷) در صورت لغو شدن جلسات در اسرع وقت به یکایک مدعوین اطلاع رسانی می کنیم و اطمینان حاصل می کنیم که همه افراد در جریان قرار گرفته اند.

کد ۳۳۸) متعهد هستیم امور مربوط به نامه‌ها مانند خلاصه مشخصات، موضوع، شماره و جریان نامه‌های وارده را از طریق اتوماسیون اداری در زمان ورود نامه به سیستم اتوماسیون با دقت بالا انجام داده و در همان روز به واحد مربوطه ارجاع دهیم.

کد ۳۳۹) متعهد به سازماندهی مشخص و مناسب پرونده ها و فایل های الکترونیکی در رایانه و فایل های فیزیکی در کمد ها و قفسه ها هستیم؛ به گونه ای که در زمان نیاز با صرف کمترین زمان امکان دستیابی به آن ها وجود داشته باشد.

کد ۳۴۰) اگر نامه یا هر نوع مدرکی مفقود شود، فوراً آن را پیگیری می کنیم و نتیجه را به فرد مربوطه اعلام می کنیم.

کد ۳۴۱) می دانیم که ارتباط ما با مدیر و نزدیکی ما با او به هیچ وجه اجازه انجام دستکاری اطلاعات و خبرهای رسمی و غیررسمی سازمانی به شکل تحریف، پنهان سازی، مبالغه و ... را به ما نمی دهد. وظیفه ما گزارش دهی بی طرفانه و بدون تفسیر شخصی است.

کد ۳۴۲) در تنظیم و اولویت بندی ملاقات ها و وقت دهی به مراجعان درون و برون سازمانی و اطلاع رسانی برنامه کاری مدیر هیچ گاه بر اساس تصمیم شخصی عمل نمی کنیم؛ تمامی تصمیم ها را شخص مدیر خواهد گرفت.

کد ۳۴۳) ارائه هیچ کدام از خدمات خود به مراجعان درون و برون سازمانی را به تأمین منافع شخصی خود و خانواده و آشنایانمان مشروط و مرتبط نمی کنیم. برای نمونه از پذیرش هرگونه هدیه نقدی مانند پول، کارت اعتباری، رمزارز، کالا، یا هدیه خدمتی مانند راه انداختن کار ما در درون یا بیرون از سازمان از دیگران، بابت تنظیم ملاقات، رساندن پیغام، یا وساطت نزد مدیر، اکیداً می پرهیزیم و به هیچ عنوان حق تحمیل دریافت این موارد به خدمت گیرنده را نداریم.

کد ۳۴۴) به هیچ عنوان حق نداریم به دلایل شخصی یا بنا بر خواسته دیگران، دسترسی تلفنی، ایمیلی، حضوری، مکاتبه ای مراجعان به مدیر را به تعویق بیندازیم، مانع تراشی کنیم، یا پیغام ها را تحریف کنیم. تنها معیار محدود کننده دسترسی به مدیر خواسته مستقیم و قانونی خود مدیر است.

۴.۵) کدهای رفتاری اختصاصی متصدیان خدمات عمومی و آبدارچیان

کد ۳۴۵) همواره از پوشش رسمی تعیین شده توسط شرکت آب منطقه ای گیلان استفاده و آراستگی و نظافت شخصی را رعایت می‌کنیم. همچنین، از عطر خوشبو و ملایم استفاده می‌کنیم.

کد ۳۴۶) آبدارخانه را همواره پاکیزه و منظم نگه می‌داریم. بدین منظور جز مراقبت روزانه، به طور هفتگی تمامی آن را نظافت و مرتب می‌کنیم.

کد ۳۴۷) ما، کارکنان خدمات، متعهد هستیم همواره کارت سلامت و بهداشت ایمنی را در آبدارخانه و در معرض دید عموم قرار دهیم و الزامات و استانداردهای مرتبط با بهداشت و ایمنی محیط زیست را در همه امور روزانه رعایت کنیم.

کد ۳۴۸) پیش از سایر همکاران در محل کار حاضر شده و فعالیت های ذکر شده در کدهای بعد را رعایت می‌کنیم.

کد ۳۴۹) چای و ملزومات صبحانه را در صورت نیاز آماده می‌نماییم.

کد ۳۵۰) دمای اتاق های واحد خود را تنظیم می‌کنیم و به گردگیری و نظافت صبحگاهی اتاق ها می‌پردازیم.

کد ۳۵۱) از تمیز و آماده به کار بودن اتاق‌ها، سالن اجتماعات و جلسات و سرویس های بهداشتی، اطمینان حاصل می‌کنیم.

کد ۳۵۲) برنامه کاری روز بعدی را از مدیر مربوطه جویا می‌شویم تا در صورت برگزاری جلسات و ... آمادگی لازم را داشته باشیم.

کد ۳۵۳) همیشه با لبخند، گشاده رویی و احترام با همکاران، میهمانان و ارباب رجوع رفتاری می‌کنیم.

کد ۳۵۴) با ارباب رجوع و مهمانان وارد گفت‌وگوی شخصی و دوستانه نمی‌شویم.

کد ۳۵۵) هیچ گاه به ارباب رجوع درباره کار و مشکلی که دارد راهنمایی و مشاوره تخصصی نمی‌دهیم و بدین منظور آنان را به کارشناسان مربوطه هدایت می‌کنیم. تنها راهنمایی ما می‌تواند دادن نشانی اتاق ها، بخش ها، ساختمان ها و مانند آن باشد.

کد ۳۵۶) می‌دانیم که نمی‌توانیم از ارباب رجوع، مهمانان و مدعوین جلسات، درخواست شخصی داشته باشیم.

کد ۳۵۷) مرسولات بین واحدی را به موقع به مقصد می‌رسانیم؛ می‌دانیم که در مسیر راه نیز اگر از ساختمان‌های شرکت خارج شدیم، همچنان مستخدم سازمان و در حال کاریم و باید رفتاری شایسته با شهروندان داشته باشیم.

کد ۳۵۸) می‌دانیم که نباید هیچ کدام از سخنان بیان شده کارکنان در اتاق کار یا جلسات را نزد هیچ کس بازگویی کنیم؛ حتی نزد مقامات بالارده سازمانی یا خانواده و دوستان صمیمی خود که به رازداری یا حسن نیت آنان مطمئنیم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۳۵۹) همواره از کنجکاوی در مستندات روی میز همکاران خودداری می‌کنیم: هیچ متن یا سندی را نمی‌خوانیم، عکس و کپی نمی‌گیریم و از محل خود خارج نمی‌کنیم و تنها به مرتب نمودن میز پرداخته و درباره دور انداختن و یا باطله بودن هیچ برگه کاغذی، تصمیم نمی‌گیریم.

کد ۳۶۰) می‌دانیم که حق ورود به کامپیوتر یا لپ تاپ همکاران را نداریم و حتی اگر بر حسب تصادف رمز ورود را می‌دانستیم به همکار اطلاع می‌دهیم تا تغییرش دهد.

کد ۳۶۱) اگر متوجه روشن ماندن کامپیوتر همکارمان شدیم به وی اطلاع داده و کامپیوتر را با استفاده از دکمه پنجره و حرف L انگلیسی در حالت قفل قرار می‌دهیم.

کد ۳۶۲) از تجسس دربارهٔ امور شخصی همکاران مانند سن، سال تولد، شمارهٔ تلفن همراه، ایمیل، محل سکونت، و... می‌پرهیزیم.

کد ۳۶۳) هیچ پذیرایی و هدیه نقدی یا غیرنقدی را از ارباب رجوع و میهمانان نمی‌پذیریم و محترمانه رد می‌کنیم.

کد ۳۶۴) به منظور حفظ سلامت همهٔ کارکنان در شرکت آب منطقه ای گیلان، خود را به ضدعفونی کردن هفتگی همهٔ ظروف پذیرایی متعهد می‌دانیم.

کد ۳۶۵) ما همواره موجودی اقلام مصرفی آبدارخانه مانند خوراکی‌ها، شوینده ها و ... را بررسی و یک هفته پیش از اتمام موجودی، درخواست خرید را به واحد مربوطه اعلام می‌کنیم.

کد ۳۶۶) همیشه هنگام ورود به اتاق‌ها ابتدا در می‌زنیم و اگر نیاز باشد منتظر پاسخ و اجازهٔ ورود می‌مانیم، حتی اگر در باز یا نیمه‌باز باشد.

کد ۳۶۷) می‌دانیم که باید مکالمهٔ شخصی با تلفن همراه فقط در زمان استراحت انجام شود و در مواقع ضروری تماس را در مکانی که تمرکز همکاران را به هم نزند، انجام می‌دهیم.

کد ۳۶۸) هرگز در محل کار با صدای بلند با تلفن صحبت نمی‌کنیم و تمام کدهای عمومی در خصوص استفاده از تلفن همراه را رعایت می‌کنیم.

کد ۳۶۹) از مشاجره با همکاران می‌پرهیزیم و اختلاف‌های پیش آمده را بر اساس کدهای عمومی حل می‌کنیم.

کد ۳۷۰) می‌دانیم که حق استفادهٔ شخصی از امکانات و اقلام محل کار را نداریم؛ برای نمونه نمی‌توانیم اقلام مصرفی آبدارخانه را از سازمان خارج کنیم یا فراتر از مقررات مصرف، در اختیار دیگران بگذاریم.

کد ۳۷۱) کارهایی که در چارچوب شرح وظایف شغلی به ما محول می‌شود را بدون استثنا و با خوش رویی انجام می‌دهیم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۳۷۲) می‌دانیم که برخورد ما با دیگران و دیگران با ما، باید محترمانه باشد؛ اگر با رفتار غیرمحترمانه کارکنان، میهمانان و ارباب رجوع روبه رو شویم، در آن لحظه با خویشتنداری از مشاجره می‌پرهیزیم و بعداً اعتراض خود را در چارچوب ضوابط به مدیران اعلام می‌کنیم.

کد ۳۷۳) اگر حادثه غیرمترقبه‌ای رخ دهد مانند خرابی تأسیسات، ابتدا به واحدهای مربوطه اطلاع می‌دهیم؛ تنها در صورتی که اجازه و تخصص مداخله داشته باشیم، خود بر ای تعمیر و رفع مشکل اقدام می‌کنیم.

کد ۳۷۴) در پایان وقت اداری، بستن فلکه وسایل گازسوز آشپزخانه، جداکردن وسایل برقی غیرضرور از پریز مانند چای ساز و خاموش کردن لامپ‌ها و وسایل گرمایشی / سرما یخی و... را فراموش نمی‌کنیم.

کد ۳۷۵) در پایان وقت اداری از قفل‌بودن پنجره‌ها و درهای اتاق‌ها مطمئن می‌شویم.

کد ۳۷۶) ضمن همکاری با همکاران تدارکات، برای پذیرایی از خوراکی‌هایی استفاده می‌کنیم که مصرف آن به سر و صدا منجر نشود؛ برای نمونه از کیک‌هایی که پوشش نایلونی دارند استفاده نمی‌کنیم.

کد ۳۷۷) تا حد امکان، از سطل‌های تفکیک زباله استفاده می‌کنیم.

کد ۳۷۸) از پخش شدن یا تلنبار شدن زباله‌های شرکت در کوچه و یا خیابان ساختمان محل خدمت خود جلوگیری می‌کنیم و در صورت لزوم بر ای تسریع جمع‌آوری زباله‌ها، در این باره با مدیران شرکت هماهنگی لازم را انجام می‌دهیم.

کد ۳۷۹) پیش از ورود مدعوین به محل جلسه، از تعداد مدعوین اطمینان حاصل می‌کنیم و مطمئن می‌شویم که برای تمامی آن‌ها صندلی و ظروف پذیرایی تمیز و یک شکل آماده باشد.

کد ۳۸۰) هرگز با لباسی که برای نظافت استفاده می‌کنیم، برای پذیرایی وارد اتاق نمی‌شویم.

کد ۳۸۱) زمانی که برای پذیرایی وارد می‌شویم به میهمانان سلام کرده و با آرامش و خوش رویی به پذیرایی می‌پردازیم.

کد ۳۸۲) در محل پذیرایی و خدمت دهی، تلفن همراه نخواهیم آورد، در صورت همراه بودن حتماً آن را در حالت بی صدا قرار می‌دهیم.

کد ۳۸۳) در صورت امکان، پیش از حضور مدعوینی که بر ای صرف غذا می‌آیند، تمامی اقلام پذیرایی را می‌چینیم و از رفت و آمد بی مورد خودداری می‌کنیم.

کد ۳۸۴) در میانه و آخر صرف غذای مدعوین، به محل پذیرایی مراجعه و کم و کاستی احتمالی را رفع می‌کنیم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۳۸۵) در حین پذیرایی ها مراقبیم که ظروف و اشیاء را بدون سروصدا جابه جا کنیم و به جهت قرار دادن ظروف و نوشیدنی ها برای پذیرایی دقت می کنیم.

کد ۳۸۶) هنگام خروج، در را به آرامی می بندیم و از محکم بستن یا به هم زدن در می پرهیزیم؛ تنها در صورتی که از ما خواسته باشند در را باز می گذاریم.

کد ۳۸۷) جز در مواردی که در حال خدمت دهی مانند نظافت، پذیرایی و ... هستیم، در اتاق کارکنان نمی مانیم.

کد ۳۸۸) به نحوه چیدمان ظروف برای پذیرایی توجه کافی داریم و لیوان ها و نوشیدنی ها را در سمت راست بشقاب مهمانان می گذاریم. نی نوشیدنی نیز کنار لیوان، بطری یا قوطی گذاشته می شود. نان را در سمت چپ بشقاب می گذاریم و بشقاب غذا را دقیقاً روبه روی صندلی مهمان روی میز می گذاریم. قاشق و چاقو را در سمت راست بشقاب و چنگال را در سمت چپ بشقاب می گذاریم.

کد ۳۸۹) دستمال کاغذی را به گونه ای روی میز قرار می دهیم که تمامی مدعوین بدون زحمت به آن دسترسی داشته باشند.

۴،۶ کدهای رفتاری اختصاصی نگهبان

کد ۳۹۰) همیشه کمی قبل از شروع شیفت خود به محل کار می رسیم و وسایل و ملزومات نگهبانی را از همکاران شیفت قبل تحویل می گیریم.

کد ۳۹۱) همواره از لباس فرم مخصوص استفاده کرده و کدهای عمومی مربوط به پوشش، نظافت و آراستگی را رعایت می کنیم.

کد ۳۹۲) در سلام کردن، از همکاران و ارباب رجوع پیشی می گیریم و با گشاده رویی و احترام برخورد می کنیم.

کد ۳۹۳) می دانیم که مسئولیت ورود و خروج افراد و وسایل بر عهده ماست پس از ورود هماهنگ نشده و غیرمجاز به سازمان جلوگیری می کنیم.

کد ۳۹۴) بدون رؤیت برگه خروج دارای امضای مسئولان ذی ربط، اجازه خروج هر گونه کالا، اموال و اشیاء مربوط به شرکت را به منظور جابه جایی، تعمیر، استفاده در مکان دیگر و ... نخواهیم داد.

کد ۳۹۵) موارد مشکوک را گزارش می کنیم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۳۹۶) می‌کوشیم با پرس وجو و کسب تجربه، از پرسش‌های رایج مراجعان و پاسخ آن آگاه باشیم و اگر به دلیل گستردگی واحد محل خدمت، حافظه مان یاری نکند، همیشه نشانی و شماره تماس واحدهایی که مجازیم ارباب رجوع را به آنجا هدایت کنیم در دسترس نگه می‌داریم.

کد ۳۹۷) اگر ارباب رجوع کهنسال یا توان جو باشد و نتواند نشانی واحد مربوطه را بیابد، در صورت امکان او را همراهی می‌کنیم.

کد ۳۹۸) در صورت نیاز به همراهی مراجعان، می‌کوشیم جلوتر از آنان حرکت نکنیم و با آن‌ها وارد هیچ گونه گفت و گوی شخصی یا غیرضروری نشویم.

کد ۳۹۹) هماهنگی‌های لازم برای ورود مهمانان یا مراجعان را در کمترین زمان ممکن انجام می‌دهیم.

کد ۴۰۰) اخذ کارت شناسایی و صدور برگه ملاقات را با سرعت و دقت انجام می‌دهیم و به گونه‌ای عمل نمی‌کنیم که این خدمت بی اهمیت به نظر آید.

کد ۴۰۱) با بی تفاوتی کار نمی‌کنیم، به پرسش‌ها، با نگاه به چهره مراجع، محترمانه پاسخ می‌گوییم، در حین خدمت دهی، با دیگران، تلفن همراه و... گفت‌وگو نمی‌کنیم، مدارک مراجع را روی میز خود یا داخل کشو یا روی پیشخوان پرتاب و رها نمی‌کنیم.

کد ۴۰۲) هنگام مراجعه ارباب رجوع، در صورتی که مشغول صحبت با تلفن باشیم از وی عذرخواهی کرده و مکالمه ضروری را کوتاه و مکالمه غیرضروری را قطع می‌کنیم.

کد ۴۰۳) می‌دانیم که در ساعات کار نباید به امور شخصی خود مانند تماشای تلویزیون، کار با تلفن، کار با موبایل و تبلت و پیردازیم، مگر اینکه هیچ ارباب رجوع یا کاری نداشته باشیم؛ در آن صورت نیز حق استفاده از منابع سازمان خط تلفن و اینترنت را برای امور شخصی خود نداریم.

کد ۴۰۴) در صورتی که فرد مورد نظر ارباب رجوع در محل کار خود حضور ندارد، با احترام از وی می‌خواهیم که در مکان مخصوص مراجعان منتظر بماند و یا با هماهنگی واحد مربوطه او را به کارشناس یا فرد مرتبط دیگری در آن حوزه که در سازمان حضور دارد، معرفی می‌کنیم.

کد ۴۰۵) در تحویل بسته‌های مراجعان حتماً عنوان و مشخصات مرتبط را ثبت می‌کنیم.

کد ۴۰۶) در صورتی که از ما درخواست شد بسته‌ای را به واحد/ فردی ارسال کنیم، حتماً قبل از قبول آن با مافوق هماهنگ می‌کنیم و به واحد یا فرد مورد نظر اطلاع می‌دهیم.

کتابچه کدهای ظاهری، رفتاری و رفتاری

کد ۴۰۷) در حضور مراجعان، هرگز درباره مسائل سازمانی با همکاران صحبت نمی کنیم و حل اختلافات شخصی و کاری با همکاران را بر اساس کدهای عمومی مربوطه انجام می دهیم.

کد ۴۰۸) در حضور مراجعان از گفت وگویی صمیمی و شوخی با همکاران می پرهیزیم.

کد ۴۰۹) در حضور مراجعان غذا نمی خوریم و سعی می کنیم با هماهنگی همکاران در جای دیگری غذای خود را صرف کنیم.

کد ۴۱۰) اشیاء و اقلام گم شده و به جامانده را که می یابیم یا به ما تحویل داده می شود، به مافوق تحویل می دهیم و حق استفاده شخصی از آن را هر قدر هم کم ارزش به نظر برسد؛ نداریم.

کد ۴۱۱) همواره از آماده به کار بودن تجهیزات اطفای حریق و موجودی کیف کمک های اولیه اطمینان حاصل می کنیم و در صورت وجود نقص، به مافوق اطلاع می دهیم.

کد ۴۱۲) از ساعت دوازده نیمه شب به بعد به نوبت و مطابق شیفت کاری از پیش برنامه ریزی شده استراحت می کنیم، به گونه ای که در هر لحظه حداقل یک نفر هشیار حضور داشته باشد.

کد ۴۱۳) در پایان روزکاری از خروج تمامی همکاران به استثنای موارد خاص و هماهنگ شده به صورت مکتوب و قفل شدن درهای ورودی طبقات اطمینان حاصل می کنیم و لیست اسامی حاضر در ساختمان را در فرمی بر روی میز کاری خود ثبت و در معرض دید همکار جایگزین قرار می دهیم.

کد ۴۱۴) در پایان شیفت کاری تمامی وسایل و ملزومات در اختیار را صحیح و سالم تحویل شیفت بعدی می دهیم.

۴.۷) کدهای رفتاری اختصاصی رانندگان

کد ۴۱۵) هر روز و به صورت دوره ای خودروی در اختیار را از نظر مواد و قطعات مصرفی مانند آب، روغن، روغن موتور و ترمز، استیک، بنزین، روغن موتور و فیلترهای مربوطه، آب شیشه شور و ... بررسی می کنیم، به محض تمام شدن آن ها به تعویض یا پر کردنشان اقدام و از سلامت خودرو اطمینان حاصل می کنیم.

کد ۴۱۶) خودروی در اختیار را تمیز و پاکیزه نگه می داریم و به موقع به کارواش برده و یا به موقع دستمال می کشیم.

کد ۴۱۷) از خودرو به نحو احسن حفظ و نگهداری می کنیم و از آن استفاده شخصی نمی کنیم.

کتابچه کدهای ظاهری، رفتاری و رفتاری

کد ۴۱۸) هنگام رانندگی و استفاده از خودرو کمال دقت را خواهیم داشت تا خودرو آسیبی نبیند و اصول رانندگی کم استهلاک را رعایت می کنیم.

کد ۴۱۹) حتماً قبل از سوار شدن مسافر از میزان سوخت اطمینان حاصل می کنیم تا در میان مسیر مجبور به رفتن به پمپ بنزین نشویم.

کد ۴۲۰) حتماً حداقل پانزده دقیقه قبل از سوار شدن مسافر، سیستم تهویه مانند بخاری یا کولر را روشن می کنیم و از دمای مناسب اتومبیل اطمینان حاصل می کنیم.

کد ۴۲۱) هرگز هنگام رانندگی سیگار نمی کشیم و خوراکی مصرف نمی کنیم. به همه نکات ایمنی رانندگی اشراف داشته و آن ها را رعایت می کنیم مانند استفاده از کمربند، تلفن همراه، سرعت مجاز و...

کد ۴۲۲) حضور مسئولان در خودروی ما مجوزی برای عدم رعایت قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی و بی احتیاطی به ما نمی دهد.

کد ۴۲۳) در صورت شنیدن صدای آژیر خودروهای اورژانس یا آتش نشانی تمام تلاش خود را برای باز کردن مسیر آن ها خواهیم کرد.

کد ۴۲۴) پس از پایان روز کاری خودروی در اختیار را تمیز و بی نقص تحویل سازمان می دهیم.

کد ۴۲۵) هرگز نباید تحت تأثیر الکل، مواد مخدر، داروی غیرمجاز یا هر ماده دیگری که توانایی ما برای انجام کار را مختل کند و یا امنیت دیگران را به خطر می اندازد، به محل کار برویم؛ حتی اگر آن را خارج از زمان کار و بیرون از محیط کار مصرف کرده باشیم.

کد ۴۲۶) ما از کدهای پوششی شرکت آب منطقه ای گیلان آگاهی کامل داریم و همواره پوشش مناسب و در شأن سازمان و مطابق با کدهای پوششی را رعایت می کنیم.

کد ۴۲۷) برای انجام بهینه وظایفمان به تمام مسیرها آشنایی کامل داریم و می توانیم از نرم افزارهای مسیریابی به درستی استفاده کنیم.

کد ۴۲۸) به عنوان عضوی از خانواده شرکت آب منطقه ای گیلان، هنگام رانندگی و خیابان به گونه ای رفتار می کنیم که نحوه رانندگی ما الگویی برای دیگران باشد.

کد ۴۲۹) همواره از برنامه به روز و دقیق ایاب و ذهاب همکارانی که مسئول انتقال ایشان هستیم، آگاهی داریم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۴۳۰) همواره در رسیدن به مبدأ وقت شناس هستیم و حتماً پنج دقیقه قبل از زمان مقرر و ترجیحاً پیش از مسافر در آنجا حضور داریم.

کد ۴۳۱) پس از رسیدن به مبدأ، تا حد امکان از ماشین پیاده می شویم و منتظر مسافرمان می مانیم.

کد ۴۳۲) به محض دیدن مسافر به او می گوییم: "سلام، وقت بخیر" و در صورتی که اولین برخوردمان بود، خود را معرفی می کنیم.

کد ۴۳۳) در صورتی که مسافر چمدان یا هر نوع بسته ای داشت با احترام آن را از او گرفته و در جای مناسب در خودرو قرار می دهیم.

کد ۴۳۴) در هنگام سوار/ پیاده شدن مسافر، در را برای او باز می کنیم و پس از سوار/ پیاده شدن، در را می بندیم.

کد ۴۳۵) هرگز برای دادن به مسافر پیش قدم نمی شویم و در صورتی که مسافر پیش قدم شد، هنگام دست دادن، دست طرف مقابل را بیشتر و یا کمتر از حد متعارف فشار نمی دهیم، اگر دست ما خیس است، به هیچ وجه با دست خیس و یا مچ دست، دست نمی دهیم، کافی است عذرخواهی کنیم و احترام بگذاریم.

کد ۴۳۶) هرگز با مسافر وارد گفت و گو نمی شویم و در صورتی که از ما سؤال شد محترمانه و در حد پاسخ به همان سؤال، صحبت می کنیم.

کد ۴۳۷) هرگز درباره سایر همکاران و مسائل و مشکلات شخصی با مسافران صحبت نمی کنیم.

کد ۴۳۸) هرگز بدون اجازه مسافر، رادیو یا ضبط صوت روشن نمی کنیم.

کد ۴۳۹) در صورت اجازه مسافر، هنگام استفاده از ضبط ماشین، صدای آن را به میزان مناسب تنظیم می کنیم، به طوری که نه باعث حواس پرتی ما و نه باعث ایجاد مزاحمت برای مسافران گردد.

کد ۴۴۰) هرگز در حضور مسافر تلفن غیرکاری را پاسخ نمی دهیم و در شرایط خاص و ضروری، جواب تلفن را خیلی کوتاه در کمتر از یک دقیقه می دهیم.

کد ۴۴۱) ما همیشه محرم اسرار همکاران هستیم و از گفت و شنودهای خبری، مطلبی را به بیرون نشر نمی دهیم.

کد ۴۴۲) از مکان هایی که به آن ها رفت و آمد می شود تا حد امکان به افراد غیرمسئول اطلاع نمی دهیم.

کد ۴۴۳) در صورتی که وسایل مسافرمان در اتومبیل جا ماند، در اولین فرصت به مسئول ذیربط اطلاع می دهیم و هرگز به صورت شخصی با او تماس نمی گیریم.

کتابچه کدهای ظاهری، گفتاری و رفتاری

کد ۴۴۴) در پارکینگ و محل پارک، به حقوق همکاران احترام می‌گذاریم و در محل مشخص خودروی آن‌ها پارک نمی‌کنیم.

کد ۴۴۵) در پارکینگ بی‌جهت یا برای صداکردن یا خداحافظی کردن از بوق استفاده نمی‌کنیم.

کد ۴۴۶) هنگام خروج از پارکینگ در مواقعی که آب گرفتگی وجود دارد به آرامی حرکت می‌کنیم، چراکه ممکن است آب روی عابران یا همکاران پیاده پاشیده شود.

کد ۴۴۷) اگر در پارکینگ اتومبیل‌مان با اتومبیلی در حال توقف برخورد کرد و به خراش منجر شد به مسئول پارکینگ اطلاع می‌دهیم تا صاحب اتومبیل را به ما معرفی کند و شخصاً از او عذرخواهی و خسارت را جبران می‌کنیم.

کد ۴۴۸) در پارکینگ و خیابان از زدن بوق‌های پشت سرهم برای جلب نظر دیگران خودداری می‌کنیم.

کد ۴۴۹) در پارکینگ صدای موسیقی و یا رادیو را، به گونه‌ای که برای افراد خارج اتومبیل آزاردهنده باشد، بلند نمی‌کنیم.

کد ۴۵۰) در پارکینگ خودرو را رو به خروجی پارک می‌کنیم تا هنگام حادثه بتوانیم سریع خارج شویم.