



# **استاندارد فعالیت های اداری و پشتیبانی**

## **کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان**

## اداره کل منابع انسانی و پشتیبانی

سال ۱۴۰۳

به منظور نهادینه سازی نظم و انضباط و تعیین استاندارد فعالیت های اداری و پشتیبانی در جهت ایجاد و تقویت انضباط اداری و مالی ، استانداردهای اجرایی مربوط به قوانین و مقررات مرتبط با نظم بخشی اداری و مالی به شرح ذیل اعلام می گردد.

### مسئولیت پذیری و پاسخگویی در کانون

مسئولیت پذیری و پاسخگویی از مهم ترین معیارهای فرهنگ سازمانی است که به بهبود عملکرد و ارتقاء اعتماد در کانون کمک می کند. این معیار شامل موارد زیر است:

۱. تعیین وظایف و نقش ها: هر فرد در کانون باید به طور دقیق وظایف و نقش های خود را بداند. این کار به او کمک می کند تا بداند از او چه انتظاری می رود و مسئولیت های خود را به درستی انجام دهد.
۲. آگاهی از پیامدها: کارکنان باید بدانند که هر عملی که انجام می دهند، پیامدهایی دارد. این آگاهی باعث می شود که تصمیم گیری ها و اقدامات با دقت بیشتری انجام شود.
۳. ارزیابی عملکرد: ارزیابی منظم عملکرد کارکنان به آن ها کمک می کند تا نقاط قوت و ضعف خود را بشناسند و در جهت بهبود عملکردشان تلاش کنند.
۴. تشویق و تنبیه منصفانه: تشویق برای عملکرد خوب و اعمال تنبیه های مناسب برای اشتباهات یا نقص ها، به ایجاد حس مسئولیت پذیری در کارکنان کمک می کند.
۵. پاسخگویی به مخاطبان و ذینفعان: کانون باید در قبال مخاطبان و ذینفعان خود پاسخگو باشد و نیازها و انتظارات آن ها را به بهترین شکل ممکن برآورده کند.
۶. فرهنگ شفافیت: ایجاد فرهنگ شفافیت در کانون باعث می شود که اطلاعات به درستی منتقل شود و کارکنان بتوانند به راحتی در مورد مشکلات و مسائل خود صحبت کنند.

## اقدامات لازم برای تقویت مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی

- گزارش‌دهی منظم: کارکنان باید به طور منظم گزارش‌هایی از عملکرد خود ارائه دهند.
- برگزاری جلسات بازخورد: جلسات دوره‌ای بازخورد با کارکنان به آن‌ها کمک می‌کند تا از عملکرد خود آگاه شوند و در جهت بهبود تلاش کنند.
- برنامه‌های آموزشی: ارائه برنامه‌های آموزشی برای توسعه مهارت‌های مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی در کارکنان.

## مخاطب‌مداری در کانون

- مخاطب‌مداری یکی از مهم‌ترین معیارهای فرهنگ سازمانی است که به کیفیت خدمات و رضایت مخاطبان داخلی و خارجی کانون توجه دارد. این معیار شامل موارد زیر است:
۱. درک نیازهای مخاطبان: کانون باید نیازها، انتظارات و مشکلات مخاطبان را به خوبی درک کند تا بتواند خدمات مناسب و ارزشمندی ارائه دهد.
  ۲. ارتباط موثر با مخاطبان: برقراری ارتباط موثر با مخاطبان از طریق کانال‌های مختلف ارتباطی و پاسخگویی سریع و کارآمد به سوالات و مشکلات آن‌ها.
  ۳. پایبندی به تعهدات: کانون باید به تعهدات و وعده‌های خود به مخاطبان پایبند باشد و خدمات مورد انتظار را به موقع و با کیفیت بالا ارائه دهد.
  ۴. جمع‌آوری بازخورد مخاطبان: جمع‌آوری نظرات و بازخوردهای مخاطبان و تحلیل آن‌ها برای شناسایی نقاط قوت و ضعف کانون و بهبود فرآیندها و خدمات.
  ۵. توسعه مداوم خدمات: ارائه خدمات نوآورانه و به‌روز رسانی مستمر خدمات بر اساس نیازها و تغییرات بازار و مخاطبان.
  ۶. احترام و ارزش‌گذاری به مخاطبان: برخورد محترمانه و ارزش‌گذاری به مخاطبان به عنوان مهم‌ترین سرمایه‌های کانون و ایجاد حس اعتماد و وفاداری در آن‌ها.

## اقدامات لازم برای تقویت مخاطب‌مداری

- برگزاری دوره‌های آموزشی: آموزش کارکنان در زمینه مهارت‌های ارتباطی.
- ایجاد واحدهای پشتیبانی: ایجاد واحدهای پشتیبانی و خدمات برای پاسخگویی به نیازهای مخاطبان.
- نظام‌های پاداش‌دهی: ایجاد نظام‌های پاداش‌دهی برای کارکنانی که بهترین خدمات را به مخاطبان ارائه می‌دهند.

## نوآوری و بهبود مستمر در کانون

نوآوری و بهبود مستمر از معیارهای کلیدی فرهنگ سازمانی است که به رشد و پیشرفت کانون کمک می‌کند. این معیار شامل موارد زیر است:

۱. تشویق به خلاقیت: کانون باید فضایی ایجاد کند که در آن کارکنان بتوانند ایده‌های جدید و خلاقانه خود را بیان کنند و از آن‌ها حمایت شود.
۲. فرهنگ آزمایش و یادگیری: ترغیب کارکنان به آزمایش راهکارهای جدید و یادگیری از شکست‌ها به جای ترس از اشتباه کردن.
۳. ایجاد فضای باز برای پیشنهادها: ایجاد سیستم‌های پیشنهادات که در آن کارکنان بتوانند به طور آزادانه پیشنهادات خود را برای بهبود فرآیندها و خدمات ارائه دهند.
۴. توسعه مهارت‌ها و دانش: ارائه برنامه‌های آموزشی و توسعه‌ای برای کارکنان به منظور افزایش مهارت‌ها و دانش آن‌ها و تقویت توانایی‌های نوآورانه.
۵. پشتیبانی از پروژه‌های نوآورانه: تخصیص منابع و زمان برای پروژه‌های نوآورانه و تحقیق و توسعه که می‌تواند به بهبود محصولات و خدمات منجر شود.
۶. ارزیابی و تحلیل مستمر: بررسی و تحلیل منظم عملکرد و فرآیندها برای شناسایی نقاط ضعف و فرصت‌های بهبود.

#### **اقدامات لازم برای تقویت نوآوری و بهبود مستمر**

- برگزاری کارگاه‌های ایده‌پردازی: کارگاه‌هایی برگزار کنید که در آن کارکنان به ایده‌پردازی بپردازند و راه‌حل‌های خلاقانه برای مسائل کانون بیابند.
- تشویق به مشارکت: کارکنان را تشویق کنید تا در پروژه‌های نوآورانه شرکت کنند و ایده‌های خود را به اشتراک بگذارند.
- استفاده از فناوری‌های جدید: بهره‌گیری از فناوری‌های جدید و پیشرفته برای بهبود فرآیندها و خدمات کانون.
- افزایش رقابت‌پذیری: نوآوری و بهبود مستمر به کانون کمک می‌کند تا در بازار رقابتی باقی بماند و مزیت‌های جدیدی به دست آورد.
- بهبود کیفیت خدمات و محصولات: افزایش کیفیت خدمات و محصولات از طریق بهبود فرآیندها و بهره‌گیری از ایده‌های خلاقانه.
- افزایش رضایت مخاطبان: نوآوری‌های جدید می‌توانند نیازها و انتظارات مخاطبان را بهتر برآورده کند و رضایت آن‌ها را افزایش دهند.

#### **توسعه و آموزش کارکنان در کانون**

توسعه و آموزش کارکنان یکی از کلیدی‌ترین معیارهای فرهنگ سازمانی است که به بهبود عملکرد، افزایش

- رضایت شغلی و ارتقاء توانمندی‌های کارکنان کمک می‌کند. این معیار شامل موارد زیر است:
۱. سرمایه‌گذاری در آموزش: کانون باید به طور مستمر در آموزش و توسعه کارکنان خود سرمایه‌گذاری کند. این شامل برگزاری دوره‌های آموزشی، کارگاه‌ها و برنامه‌های توسعه حرفه‌ای است.
  ۲. برنامه‌های آموزشی متنوع: ارائه برنامه‌های آموزشی متنوع که نیازهای مختلف کارکنان را پوشش دهد، از جمله مهارت‌های فنی، مدیریتی، ارتباطی و تفکری.
  ۳. آموزش‌های کاربردی و عملی: طراحی دوره‌های آموزشی که به طور عملی و کاربردی به کارکنان کمک کند تا مهارت‌های جدید را در محیط کاری به کار ببرند.
  ۴. بازخورد و ارزیابی مداوم: ارزیابی مداوم عملکرد کارکنان و ارائه بازخورد به آن‌ها به منظور شناسایی نقاط قوت و ضعف و کمک به بهبود مستمر.
  ۵. تشویق به یادگیری مستمر: تشویق کارکنان به یادگیری مستمر و بهره‌گیری از منابع آموزشی مختلف مانند کتاب‌ها، مقالات، وبینارها و دوره‌های آنلاین.
  ۶. توسعه مسیر شغلی: برنامه‌ریزی و ایجاد مسیرهای شغلی برای کارکنان به منظور ارتقاء و پیشرفت در کانون.

### **اقدامات لازم برای تقویت توسعه و آموزش کارکنان**

- برگزاری دوره‌های داخلی و خارجی: برگزاری دوره‌های آموزشی داخلی توسط متخصصان کانون یا استفاده از دوره‌های خارجی برای توسعه مهارت‌های کارکنان.
- تشویق به شرکت در کنفرانس‌ها و سمینارها: تشویق کارکنان به شرکت در کنفرانس‌ها، سمینارها و کارگاه‌های تخصصی برای افزایش دانش و شبکه‌سازی.
- نظام‌های پاداش‌دهی برای یادگیری: ایجاد نظام‌های پاداش‌دهی برای کارکنانی که به طور مستمر در برنامه‌های آموزشی شرکت می‌کنند و مهارت‌های جدیدی را کسب می‌کنند.
- بهبود عملکرد کارکنان: افزایش مهارت‌ها و دانش کارکنان باعث بهبود عملکرد و کارایی آن‌ها می‌شود.
- افزایش رضایت شغلی: کارکنانی که فرصتی برای یادگیری و پیشرفت دارند، بیشتر به کانون وفادار می‌مانند و رضایت شغلی بالاتری دارند.
- ارتقاء نوآوری: کارکنانی که به طور مستمر در حال یادگیری و بهبود هستند، به تولید ایده‌های نوآورانه و بهبود فرآیندها کمک می‌کنند.

### **احترام و عدالت در کانون**

- احترام و عدالت از مهم‌ترین معیارهای فرهنگ سازمانی هستند که به بهبود روابط بین کارکنان، ایجاد محیط کاری مثبت و ارتقاء اعتماد متقابل کمک می‌کنند. این معیار شامل موارد زیر است:
۱. رفتار محترمانه: همه کارکنان باید با یکدیگر و با مراجعان به شیوه‌ای محترمانه و با ادب رفتار کنند. احترام

به حقوق و عقاید دیگران از اهمیت بالایی برخوردار است.

۲. برابری و عدم تبعیض: در کانون باید همه افراد بدون توجه به جنسیت، نژاد، مذهب، سن، و موقعیت اجتماعی به صورت برابر مورد رفتار قرار گیرند. تبعیض و نابرابری نباید در محیط کاری جایگاهی داشته باشد.
۳. ارائه فرصت‌های برابر: همه کارکنان باید فرصت‌های برابر برای پیشرفت و توسعه حرفه‌ای داشته باشند. این شامل دسترسی به آموزش‌ها، پروژه‌ها و پاداش‌ها می‌شود.
۴. حل و فصل منازعات: کانون باید فرآیندهای موثر و منصفانه‌ای برای حل و فصل منازعات و اختلافات بین کارکنان داشته باشد. این فرآیندها باید شفاف و قابل دسترسی باشند.
۵. تشویق به همکاری و همدلی: تشویق به همکاری و همدلی بین کارکنان باعث ایجاد روابط قوی‌تر و محیط کاری مثبت‌تر می‌شود.

### **اقدامات لازم برای تقویت احترام و عدالت**

- برگزاری کارگاه‌های آموزشی: کارگاه‌های آموزشی در زمینه ارتباطات محترمانه و مدیریت تنوع در محیط کاری می‌توانند به افزایش آگاهی و مهارت‌های کارکنان کمک کنند.
- سیاست‌های ضد تبعیض: تدوین و اجرای سیاست‌های ضد تبعیض و ایجاد سیستم‌هایی برای گزارش و پیگیری موارد تبعیض آمیز.
- بررسی و ارزیابی منظم: ارزیابی منظم رفتارها و روابط در کانون به منظور شناسایی نقاط ضعف و بهبود محیط کاری.
- بهبود عملکرد: محیط کاری مثبت و عادلانه باعث افزایش انگیزه و عملکرد کارکنان می‌شود.
- ارتقاء فرهنگ سازمانی: احترام و عدالت به عنوان ارزش‌های اصلی کانون، فرهنگ سازمانی را تقویت کرده و به ایجاد محیطی بهتر برای همه کارکنان کمک می‌کند.

### **استفاده بهینه از منابع در کانون**

- استفاده بهینه از منابع یکی از مهم‌ترین معیارهای فرهنگ سازمانی است که به بهبود بهره‌وری و کارایی کانون کمک می‌کند. این معیار شامل موارد زیر است:
۱. مدیریت منابع مالی: استفاده بهینه از منابع مالی و بودجه‌بندی دقیق برای جلوگیری از اتلاف هزینه‌ها و افزایش کارایی مالی کانون.
  ۲. مدیریت منابع انسانی: تخصیص مناسب وظایف و مسئولیت‌ها به کارکنان بر اساس توانمندی‌ها و مهارت‌های آن‌ها برای افزایش بهره‌وری و رضایت شغلی.
  ۳. مدیریت منابع زمانی: برنامه‌ریزی دقیق و بهینه‌سازی زمان برای انجام وظایف و پروژه‌ها به منظور جلوگیری از اتلاف وقت و افزایش کارایی.
  ۴. استفاده از فناوری‌های نوین: بهره‌گیری از فناوری‌های جدید و نوآورانه برای بهبود فرآیندها و کاهش

هزینه‌ها.

۵. محافظت از منابع طبیعی: اجرای سیاست‌ها و برنامه‌های محیط زیستی برای محافظت از منابع طبیعی و کاهش اثرات منفی محیط زیستی.

۶. مدیریت منابع اطلاعاتی: جمع‌آوری، ذخیره‌سازی و بهره‌برداری از اطلاعات به صورت بهینه برای پشتیبانی از تصمیم‌گیری‌های موثر و افزایش کارایی کانون.

### **اقدامات لازم برای استفاده بهینه از منابع**

- برگزاری دوره‌های آموزشی در زمینه بهره‌وری: آموزش کارکنان در زمینه بهره‌وری و استفاده بهینه از منابع.

- استفاده از نرم‌افزارهای مدیریت پروژه: استفاده از نرم‌افزارهای مدیریت پروژه برای برنامه‌ریزی دقیق‌تر و بهینه‌سازی زمان و منابع.

- ارزیابی و تحلیل مصرف منابع: ارزیابی و تحلیل مستمر مصرف منابع به منظور شناسایی نقاط ضعف و بهبود عملکرد.

- افزایش بهره‌وری: استفاده بهینه از منابع باعث افزایش بهره‌وری و کارایی کانون می‌شود.

- کاهش هزینه‌ها: مدیریت دقیق منابع به کاهش هزینه‌ها و افزایش سودآوری کانون کمک می‌کند.

- پایداری محیط زیستی: محافظت از منابع طبیعی و کاهش اثرات منفی محیط زیستی باعث پایداری و حفظ محیط زیست می‌شود.

## **پایداری و مسئولیت‌پذیری اجتماعی در کانون**

پایداری و مسئولیت‌پذیری اجتماعی یکی از معیارهای حیاتی فرهنگ سازمانی است که به حفظ محیط زیست و بهبود جامعه کمک می‌کند. این معیار شامل موارد زیر است:

۱. حفظ منابع طبیعی: کانون باید به طور فعال در حفظ و مراقبت از منابع طبیعی مانند آب، هوا، و زمین مشارکت کنند و از روش‌های پایدار برای بهره‌برداری از منابع استفاده کنند.

۲. کاهش اثرات منفی محیط زیستی: تلاش برای کاهش اثرات منفی فعالیت‌های کانونی بر محیط زیست، از جمله کاهش تولید زباله، استفاده از انرژی‌های تجدیدپذیر و کاهش آلاینده‌ها.

۳. تعهد به توسعه پایدار: تعهد به اصول توسعه پایدار و اجرای برنامه‌ها و پروژه‌هایی که به پایداری محیط زیست و جوامع کمک می‌کند.

۴. تعامل با جامعه: کانون باید با جامعه محلی و ذینفعان خود در ارتباط باشند و در پروژه‌های اجتماعی مشارکت کنند که به بهبود کیفیت زندگی جامعه کمک می‌کند.

۵. ترویج فرهنگ محیط زیستی: آموزش و ترویج فرهنگ محیط زیستی بین کارکنان و تشویق آن‌ها به انجام فعالیت‌های پایدار و دوستدار محیط زیست.

### **اقدامات لازم برای تقویت پایداری و مسئولیت‌پذیری اجتماعی**

- برنامه‌های بازیافت: ایجاد و اجرای برنامه‌های بازیافت مواد در کانون برای کاهش زباله‌ها و استفاده بهینه از منابع.

- کاهش مصرف انرژی: اجرای برنامه‌های کاهش مصرف انرژی از طریق بهره‌گیری از فناوری‌های جدید و کارآمد.

- پشتیبانی از پروژه‌های اجتماعی: مشارکت در پروژه‌های اجتماعی محلی، مانند ساخت مدارس، کمک به موسسات خیریه و حمایت از برنامه‌های آموزشی.

- افزایش شهرت و اعتبار: کانون‌های پایدار و مسئولیت‌پذیر اجتماعی معمولاً از شهرت و اعتبار بالاتری برخوردارند و این می‌تواند به جذب مخاطبان و شرکای تجاری کمک کند.

- حفظ منابع برای نسل‌های آینده: اجرای برنامه‌های پایدار به حفظ منابع برای نسل‌های آینده کمک می‌کند و به پایداری محیط زیست کمک می‌کند.

## همکاری و تیم‌محوری در کانون

همکاری و تیم‌محوری یکی از معیارهای حیاتی فرهنگ سازمانی است که به بهبود بهره‌وری و ایجاد روابط قوی‌تر بین کارکنان کمک می‌کند. این معیار شامل موارد زیر است:

۱. تشویق به کار گروهی: کانون باید فضایی ایجاد کند که در آن کارکنان تشویق به همکاری و کار گروهی شوند. تیم‌های موفق معمولاً از ترکیب مهارت‌ها و تجربیات مختلف بهره می‌برند.

۲. تبادل دانش و اطلاعات: ایجاد سیستم‌هایی برای تبادل دانش و اطلاعات بین اعضای تیم‌ها و بخش‌های مختلف کانون به منظور بهبود فرآیندها و افزایش بهره‌وری.

۳. ساختارهای تیم‌محور: کانون باید ساختارهایی ایجاد کند که تیم‌ها را تشویق به کار مشترک و هماهنگی بیشتر کنند. این شامل تعیین نقش‌ها و مسئولیت‌های مشخص برای هر عضو تیم است.

۴. توسعه مهارت‌های تیمی: ارائه برنامه‌های آموزشی و توسعه‌ای برای تقویت مهارت‌های تیمی مانند ارتباط موثر، حل مسئله و تصمیم‌گیری جمعی.

۵. پاداش‌ها و تشویق‌ها: ایجاد سیستم‌های پاداش و تشویق برای تیم‌هایی که به اهداف خود دست می‌یابند و همکاری خوبی دارند. این کار به ایجاد انگیزه و ارتقاء همکاری در کانون کمک می‌کند.

### اقدامات لازم برای تقویت همکاری و تیم‌محوری

- برگزاری جلسات تیمی منظم: برگزاری جلسات منظم برای تیم‌ها به منظور بحث و تبادل نظر درباره پروژه‌ها و چالش‌ها.

- برنامه‌های تیم‌سازی: اجرای برنامه‌ها و فعالیت‌های تیم‌سازی برای تقویت روابط بین اعضای تیم و افزایش انسجام تیمی.

- ایجاد فضاهای مشترک کاری: ایجاد فضاهای مشترک کاری که اعضای تیم بتوانند به راحتی با یکدیگر

ارتباط برقرار کنند و همکاری کنند.

- بهبود روابط کاری: ایجاد روابط قوی تر و مثبت تر بین کارکنان باعث افزایش رضایت شغلی و کاهش تعارضات می شود.

- تولید ایده های نوآورانه: کار گروهی و تبادل دانش بین اعضای تیم می تواند به تولید ایده های نوآورانه و بهبود فرآیندها منجر شود.

## ارزیابی و بهبود عملکرد در کانون

ارزیابی و بهبود عملکرد یکی از معیارهای مهم فرهنگ سازمانی است که به افزایش کارایی، بهره‌وری و کیفیت خدمات و محصولات کمک می کند. این معیار شامل موارد زیر است:

1. تعریف معیارهای عملکرد: کانون باید معیارهای عملکرد مشخصی تعریف کند که بر اساس آن‌ها بتوان عملکرد کارکنان و بخش‌ها را ارزیابی کرد. این معیارها باید شفاف، قابل اندازه‌گیری و قابل تحقق باشند.
2. جمع آوری و تحلیل داده‌ها: داده‌های مربوط به عملکرد کارکنان و بخش‌ها باید به طور منظم جمع‌آوری و تحلیل شوند تا نقاط قوت و ضعف شناسایی شوند.
3. بازخورد مستمر: ارائه بازخورد مستمر و سازنده به کارکنان درباره عملکردشان، به آن‌ها کمک می کند تا نقاط ضعف خود را بشناسند و در جهت بهبود تلاش کنند.
4. برنامه‌های بهبود عملکرد: تدوین و اجرای برنامه‌های بهبود عملکرد برای کارکنانی که نیاز به توسعه و تقویت مهارت‌ها و توانمندی‌های خود دارند.
5. پاداش‌دهی و تشویق: ایجاد سیستم‌های پاداش‌دهی و تشویق برای کارکنانی که عملکرد برتری دارند و به اهداف کانونی دست می‌یابند.
6. فرهنگ یادگیری و بهبود مستمر: تشویق به فرهنگ یادگیری و بهبود مستمر در کانون، به طوری که همه کارکنان به بهبود عملکرد خود و کانون متعهد باشند.

### اقدامات لازم برای تقویت ارزیابی و بهبود عملکرد

- برگزاری جلسات بازخورد: برگزاری جلسات منظم برای ارائه بازخورد به کارکنان و بحث در مورد عملکرد آن‌ها.
- استفاده از ابزارهای ارزیابی پیشرفته: بهره‌گیری از ابزارهای ارزیابی پیشرفته و نرم‌افزارهای مدیریت عملکرد برای جمع‌آوری و تحلیل داده‌های عملکرد.
- تدوین برنامه‌های آموزشی: طراحی و اجرای برنامه‌های آموزشی و توسعه‌ای برای کارکنانی که نیاز به بهبود عملکرد دارند.

## پاسخگویی به مخاطبان و ذینفعان در کانون

پاسخگویی به مخاطبان و ذینفعان یکی از معیارهای کلیدی فرهنگ سازمانی است که به ارتقاء رضایت مخاطبان، ایجاد اعتماد و افزایش شفافیت کمک می‌کند. این معیار شامل موارد زیر است:

۱. ارتباط مستمر و موثر: برقراری ارتباط مستمر و موثر با مخاطبان و ذینفعان به منظور فهم نیازها و انتظارات آن‌ها و ارائه راه‌حل‌های مناسب.

۲. شفافیت و اطلاع‌رسانی: اطلاع‌رسانی شفاف و به‌موقع در مورد فعالیت‌ها، خدمات و تغییرات قانون به مخاطبان و ذینفعان.

۳. پاسخگویی سریع و کارآمد: پاسخگویی سریع و کارآمد به سوالات، مشکلات و بازخوردهای مخاطبان و ذینفعان به منظور حفظ رضایت و اعتماد آن‌ها.

۴. تعهد به کیفیت خدمات: تعهد به ارائه خدمات با کیفیت بالا و پایبندی به استانداردهای قانونی و بین‌المللی.

۵. پیگیری و ارزیابی مستمر: پیگیری و ارزیابی مستمر نیازها و انتظارات مخاطبان و ذینفعان و بهبود فرآیندها و خدمات بر اساس بازخوردهای دریافت شده.

### **اقدامات لازم برای تقویت پاسخگویی به مخاطبان و ذینفعان**

– ایجاد واحدهای پشتیبانی و خدمات مخاطب: ایجاد واحدهای پشتیبانی و خدمات مخاطب که به طور اختصاصی به پاسخگویی به نیازها و مشکلات مخاطبان می‌پردازند.

– استفاده از سیستم‌های مدیریت بازخورد: استفاده از سیستم‌های مدیریت بازخورد برای جمع‌آوری و تحلیل بازخوردهای مخاطبان و ذینفعان و بهبود مستمر خدمات.

– برگزاری جلسات اطلاع‌رسانی و توجیهی: برگزاری جلسات اطلاع‌رسانی و توجیهی به منظور شفاف‌سازی فعالیت‌ها و ارائه اطلاعات به مخاطبان و ذینفعان.

– ایجاد اعتماد و اعتبار: شفافیت و پاسخگویی به مخاطبان و ذینفعان به ایجاد اعتماد و اعتبار قانون کمک می‌کند.

– بهبود کیفیت خدمات: بازخوردهای مخاطبان و ذینفعان به بهبود کیفیت خدمات و فرآیندهای قانونی منجر می‌شود.

### **گزارش‌دهی منظم در قانون**

گزارش‌دهی منظم یکی از معیارهای مهم فرهنگ سازمانی است که به ارتقاء شفافیت، افزایش بهره‌وری و ایجاد اعتماد بین کارکنان و مدیران کمک می‌کند. این معیار شامل موارد زیر است:

۱. تعریف استانداردهای گزارش‌دهی: قانون باید استانداردهای مشخصی برای گزارش‌دهی تعیین کنند که شامل نوع اطلاعات مورد نیاز، قالب گزارش‌ها و زمان‌بندی تحویل آن‌ها باشد.

۲. جمع‌آوری داده‌های دقیق و قابل اعتماد: داده‌های مورد استفاده در گزارش‌ها باید دقیق و قابل اعتماد

باشند تا تصمیم‌گیری‌های مدیریتی به بهترین شکل ممکن انجام شود.

۳. ایجاد سیستم‌های گزارش‌دهی: استفاده از سیستم‌های نرم‌افزاری مدیریت گزارش‌دهی که امکان جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل و ارائه گزارش‌ها را به صورت موثر فراهم می‌کند.

۴. آموزش کارکنان در زمینه گزارش‌دهی: ارائه دوره‌های آموزشی برای کارکنان به منظور آموزش نحوه تهیه و ارائه گزارش‌های دقیق و منظم.

۵. ارزیابی و بازخورد مستمر: ارزیابی مستمر گزارش‌ها و ارائه بازخورد به کارکنان به منظور بهبود کیفیت و دقت گزارش‌ها.

### **اقدامات لازم برای تقویت گزارش‌دهی منظم**

- استفاده از نرم‌افزارهای مدیریت گزارش‌دهی: بهره‌گیری از نرم‌افزارهای مدیریت گزارش‌دهی برای تهیه و تحلیل گزارش‌ها.

- برگزاری جلسات گزارش‌دهی منظم: برگزاری جلسات منظم برای ارائه گزارش‌ها و بحث و بررسی نتایج به دست آمده.

- تهیه گزارش‌های دوره‌ای: تهیه گزارش‌های دوره‌ای شامل داده‌های عملکردی، مالی و اجرایی به منظور اطلاع‌رسانی به مدیران و ذینفعان.

- افزایش شفافیت: گزارش‌دهی منظم به افزایش شفافیت در کانون کمک می‌کند و امکان بررسی و ارزیابی دقیق عملکرد را فراهم می‌کند.

- بهبود تصمیم‌گیری‌ها: داده‌های دقیق و قابل اعتماد گزارش‌ها به مدیران کمک می‌کند تا تصمیم‌گیری‌های بهتری بر اساس اطلاعات واقعی انجام دهند.

- افزایش اعتماد و همکاری: گزارش‌دهی منظم و شفاف باعث افزایش اعتماد بین کارکنان و مدیران و تقویت همکاری در کانون می‌شود.

### **ارائه فرصت‌های برابر در کانون**

ارائه فرصت‌های برابر یکی از معیارهای اساسی فرهنگ سازمانی است که به بهبود عدالت و انصاف در محیط کار کمک می‌کند. این معیار شامل موارد زیر است:

۱. دسترسی به آموزش و توسعه حرفه‌ای: همه کارکنان باید فرصت‌های برابر برای شرکت در دوره‌های آموزشی و برنامه‌های توسعه حرفه‌ای داشته باشند. این کمک می‌کند تا همه افراد بتوانند مهارت‌ها و دانش خود را ارتقاء دهند.

۲. فرصت‌های پیشرفت شغلی: همه کارکنان باید امکان دسترسی به فرصت‌های پیشرفت شغلی و ارتقاء در کانون را داشته باشند، بدون توجه به جنسیت، نژاد، مذهب یا سایر ویژگی‌های شخصی.

۳. ارزیابی منصفانه: ارزیابی عملکرد کارکنان باید به صورت منصفانه و بر اساس معیارهای مشخص و عینی

انجام شود. هیچ‌گونه تبعیضی در این زمینه نباید وجود داشته باشد.

۴. تدوین سیاست‌های ضد تبعیض: کانون باید سیاست‌ها و مقرراتی را تدوین و اجرا کند که از تبعیض و نابرابری در محیط کار جلوگیری کند.

۵. تشویق به تنوع و شمول: کانون باید به تنوع و شمول در محیط کار تشویق کند و اطمینان حاصل کند که همه کارکنان با هر پیش‌زمینه‌ای احساس ارزشمند بودن و مشارکت دارند.

### **اقدامات لازم برای تقویت فرصت‌های برابر**

- برگزاری دوره‌های آموزشی گسترده: ارائه دوره‌های آموزشی و برنامه‌های توسعه حرفه‌ای به همه کارکنان.
- تدوین سیستم‌های ارزیابی شفاف: ایجاد سیستم‌های ارزیابی شفاف و عینی که امکان ارزیابی منصفانه را فراهم می‌کنند.
- تشویق به مشارکت و همکاری: تشویق کارکنان به مشارکت و همکاری در پروژه‌ها و تصمیم‌گیری‌های کانونی.

## **ترویج فرهنگ محیط زیستی در کانون**

ترویج فرهنگ محیط زیستی یکی از معیارهای کلیدی فرهنگ سازمانی است که به حفظ منابع طبیعی و کاهش اثرات منفی محیط زیستی کمک می‌کند. این معیار شامل موارد زیر است:

۱. آموزش و آگاهی‌بخشی: برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی برای افزایش آگاهی کارکنان درباره مسائل محیط زیستی و نحوه کاهش اثرات منفی محیط زیستی.
۲. برنامه‌های بازیافت: ایجاد و اجرای برنامه‌های بازیافت مواد در کانون برای کاهش زباله‌ها و استفاده بهینه از منابع.
۳. کاهش مصرف انرژی: تدوین و اجرای سیاست‌ها و برنامه‌هایی برای کاهش مصرف انرژی و بهره‌گیری از منابع انرژی تجدیدپذیر.
۴. مدیریت منابع آبی: استفاده بهینه از منابع آبی و کاهش مصرف آب از طریق اجرای پروژه‌های مدیریت منابع آبی.
۵. استفاده از مواد دوستدار محیط زیست: استفاده از مواد و محصولات دوستدار محیط زیست در فرآیندها و محصولات کانون.

### **اقدامات لازم برای ترویج فرهنگ محیط زیستی**

- برگزاری کمپین‌های محیط زیستی: برگزاری کمپین‌ها و برنامه‌های تبلیغاتی برای ترویج فرهنگ محیط زیستی در بین کارکنان و جامعه.
- ایجاد سیستم‌های مدیریت زیست‌محیطی: ایجاد سیستم‌های مدیریت زیست‌محیطی برای پیگیری و ارزیابی عملکرد محیط زیستی کانون.

- تشویق به رفتارهای پایدار: تشویق کارکنان به انجام رفتارهای پایدار مانند کاهش مصرف پلاستیک، استفاده از حمل و نقل عمومی و کاهش مصرف کاغذ.