

جزوه جامع (شماره ۱ و ۲ و ۳) منابع تخصصی

آزمون استخدامی

منطقه آزاد تجاری - صنعتی دوغانرون

ویژه

داوطلبان پست‌های

کارشناس امور اداری

کارشناس امور پشتیبانی

کارشناس فناوری اطلاعات

کارپرداز

کارشناس مالی

کارشناس برنامه‌ریزی و بودجه

کارشناس دبیرخانه

کارشناس آموزش

فهرست مطالب پیشنهادی

فصل اول: قانون کار، روابط کار و تأمین اجتماعی با تأکید بر مناطق آزاد

صفحات ۱ تا ۱۰

۱. جایگاه قانون کار در آزمون منطقه آزاد
۲. مفهوم رابطه کار
۳. تعریف کارگر، کارفرما و کارگاه
۴. قرارداد کار و انواع آن
۵. شرایط اساسی قرارداد کار
۶. دوره آزمایشی
۷. حق السعی، مزد، حقوق و مزایا
۸. حداقل مزد و مصوبات سالانه شورای عالی کار
۹. ساعات کار، اضافه کاری و تعطیل کاری
۱۰. مرخصی‌ها و مأموریت‌ها
۱۱. شرایط کار زنان، نوجوانان و مشاغل سخت
۱۲. ایمنی، بهداشت کار و مسئولیت کارفرما
۱۳. انضباط کار و آیین‌نامه‌های انضباطی
۱۴. تعلیق قرارداد کار
۱۵. خاتمه قرارداد کار
۱۶. استعفا، بازنشستگی، ازکارافتادگی و فوت
۱۷. اخراج و مراجع حل اختلاف
۱۸. تأمین اجتماعی، حق بیمه و سوابق بیمه
۱۹. بیمه بیکاری و حمایت‌های اجتماعی
۲۰. ویژگی‌های روابط کار در مناطق آزاد
۲۱. نکات ویژه پست‌های اداری، پشتیبانی، مالی و فناوری
۲۲. نکات تستی فصل اول
۲۳. تست‌های چهارگزینه‌ای فصل اول

فصل دوم: قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه‌های اداری و استخدامی

صفحات ۱۱ تا ۲۰

۱. هدف قانون مدیریت خدمات کشوری
۲. دستگاه اجرایی، کارمند، پست سازمانی و ساختار اداری
۳. نظام جذب و استخدام
۴. شرایط عمومی و اختصاصی استخدام

۵. طبقه‌بندی مشاغل و شرایط احراز
۶. انتصاب، ارتقا و شایسته‌سالاری
۷. حقوق، مزایا و فوق‌العاده‌ها در نظام اداری
۸. ارزیابی عملکرد کارکنان
۹. آموزش و توانمندسازی در نظام اداری
۱۰. تخلفات اداری و انضباط سازمانی
۱۱. مسئولیت اداری کارکنان
۱۲. اصول رفتار حرفه‌ای در دستگاه‌های عمومی
۱۳. تفاوت نظام استخدامی دولتی، قراردادی و شرکتی
۱۴. جایگاه آیین‌نامه‌های اداری و استخدامی مناطق آزاد
۱۵. نکات آزمونی برای کارشناس امور اداری و آموزش
۱۶. تست‌های فصل دوم

فصل سوم: قانون برگزاری مناقصات، آیین‌نامه معاملات دولتی، انبارداری و مدیریت اموال

صفحات ۲۱ تا ۳۰

۱. مفهوم معامله در دستگاه‌های عمومی
۲. فلسفه قانون برگزاری مناقصات
۳. اصول رقابت، شفافیت، صرفه و صلاح
۴. انواع مناقصه: عمومی، محدود، یک‌مرحله‌ای، دومرحله‌ای
۵. مراحل برگزاری مناقصه
۶. اسناد مناقصه
۷. ارزیابی کیفی، فنی و مالی
۸. کمیسیون مناقصه
۹. تضمین شرکت در مناقصه و تضمین انجام تعهدات
۱۰. نصاب معاملات و اهمیت به‌روزرسانی سالانه
۱۱. آیین‌نامه معاملات دولتی در حد کاربرد آزمون
۱۲. انبارداری، کنترل موجودی و ثبت کالا
۱۳. مدیریت اموال منقول و غیرمنقول
۱۴. پلاک‌کوبی، تحویل، نگهداری، جابه‌جایی و اسقاط اموال
۱۵. نکات ویژه پشتیبانی، کارپردازی و مالی
۱۶. تست‌های فصل سوم

فصل چهارم: جرایم رایانه‌ای، امنیت اطلاعات، شبکه، پایگاه داده و دولت الکترونیک

صفحات ۳۱ تا ۴۰

۱. قانون جرایم رایانه‌ای و هدف آن
۲. دسترسی غیرمجاز
۳. شنود، جعل، تخریب و اخلاف رایانه‌ای
۴. کلاهبرداری رایانه‌ای
۵. محرمانگی داده‌ها و مسئولیت کارکنان
۶. اصول امنیت اطلاعات: محرمانگی، تمامیت، دسترس پذیری
۷. کنترل دسترسی و احراز هویت
۸. رمز عبور، پشتیبان‌گیری و ثبت رویدادها
۹. مفاهیم شبکه: LAN، WAN، IP، سرور، کلاینت
۱۰. مفاهیم پایگاه داده: جدول، رکورد، فیلد، کلید اصلی
۱۱. دولت الکترونیک و خدمات هوشمند
۱۲. سامانه‌های سازمانی مناطق آزاد
۱۳. اتوماسیون اداری، سامانه مالی، سامانه منابع انسانی و انبار
۱۴. حفاظت از داده‌های اداری و مالی
۱۵. نکات ویژه کارشناس فناوری اطلاعات
۱۶. تست‌های فصل چهارم

فصل پنجم: مناقصات کاربردی، کارپردازی، تنخواه‌گردانی، انبارداری و اسناد مالی

صفحات ۴۱ تا ۵۰

۱. نقش کارپرداز در سازمان
۲. فرایند خرید از درخواست تا پرداخت
۳. استعلام قیمت
۴. پیش فاکتور، فاکتور و صورت حساب
۵. تشخیص نیاز واقعی
۶. رعایت صرفه و صلاح سازمان
۷. تنخواه‌گردان و تنخواه‌دار
۸. سقف تنخواه و تسویه تنخواه
۹. اسناد مثبت مالی
۱۰. رسید انبار و حواله انبار
۱۱. ارتباط کارپردازی با امور مالی
۱۲. کنترل داخلی در خرید
۱۳. مغایرت‌گیری اسناد
۱۴. خطاهای پرتکرار در خرید و تنخواه
۱۵. نکات آزمونی برای کارپرداز و پشتیبانی

فصل ششم: مالیات‌های مستقیم، ارزش افزوده، محاسبات عمومی، بودجه‌ریزی عملیاتی، برنامه‌ریزی استراتژیک و کنترل پروژه

صفحات ۵۱ تا ۶۰

۱. مفهوم مالیات
۲. مالیات مستقیم و غیرمستقیم
۳. مالیات بر درآمد حقوق
۴. تکالیف کارفرما در مالیات حقوق
۵. مالیات بر درآمد اشخاص حقوقی
۶. معافیت‌ها و توجه به قانون بودجه سنواتی
۷. قانون مالیات بر ارزش افزوده
۸. اعتبار مالیاتی و صورتحساب
۹. قانون پایانه‌های فروشگاهی و سامانه مودیان در حد آشنایی
۱۰. قانون محاسبات عمومی در حد آشنایی
۱۱. بودجه، اعتبار، تخصیص و تعهد
۱۲. بودجه‌ریزی عملیاتی
۱۳. شاخص عملکرد، هزینه تمام‌شده و نتیجه
۱۴. برنامه‌ریزی استراتژیک
۱۵. کنترل پروژه، زمان، هزینه و کیفیت
۱۶. نکات ویژه مالی و برنامه‌ریزی
۱۷. تست‌های فصل ششم

فصل هفتم: آیین نگارش، مکاتبات اداری، مدیریت اسناد، بایگانی و اتوماسیون اداری

صفحات ۶۱ تا ۷۰

۱. اهمیت مکاتبات اداری
۲. اصول نگارش رسمی
۳. اجزای نامه اداری
۴. انواع نامه اداری
۵. گزارش‌نویسی اداری
۶. صورت‌جلسه‌نویسی
۷. دستور جلسه و پیگیری مصوبات
۸. دبیرخانه و ثبت نامه‌ها
۹. اندیکاتور و گردش مکاتبات

۱۰. بایگانی جاری، نیمه‌جاری و راکد
۱۱. مدیریت اسناد و چرخه عمر سند
۱۲. طبقه‌بندی مکاتبات از نظر محرمانگی
۱۳. طبقه‌بندی از نظر فوریت
۱۴. اتوماسیون اداری و ارجاع الکترونیک
۱۵. خطاهای پرتکرار در مکاتبات
۱۶. نکات ویژه کارشناس دبیرخانه
۱۷. تست‌های فصل هفتم

فصل هشتم: روابط عمومی، رفتار سازمانی، تکریم ارباب‌رجوع، مهارت‌های ارتباطی و اخلاق حرفه‌ای

۱. اهمیت روابط عمومی و رفتار حرفه‌ای در سازمان‌های منطقه آزاد
۲. روابط عمومی چیست؟
۳. مخاطبان سازمان و اهمیت ارتباط با آنان
۴. تکریم ارباب‌رجوع
۵. مهارت‌های ارتباطی
۶. مهارت گوش‌دادن فعال
۷. ارتباط کلامی و غیرکلامی
۸. رفتار سازمانی
۹. فرهنگ سازمانی
۱۰. کار تیمی و تعامل بین واحدها
۱۱. تعامل بین واحدها
۱۲. اخلاق حرفه‌ای
۱۳. تعارض منافع
۱۴. پاسخ‌گویی
۱۵. اعتماد سازمانی
۱۶. جمع‌بندی نهایی
۱۷. آزمون جامع پایانی

جایگاه قانون کار در آزمون استخدامی منطقه آزاد

قانون کار یکی از مهم‌ترین منابع آزمونی برای پست‌های اداری، پشتیبانی، مالی، کارپردازی، آموزش و حتی فناوری اطلاعات است. دلیل اهمیت آن این است که بیشتر سازمان‌ها، شرکت‌ها، مؤسسات و واحدهای وابسته به مناطق آزاد با نیروی انسانی قراردادی، پیمانی، شرکتی، پروژه‌ای یا خدماتی سروکار دارند. داوطلب آزمون استخدامی منطقه آزاد باید بداند:

۱. رابطه کار چگونه شکل می‌گیرد.
 ۲. کارگر و کارفرما چه حقوق و تکالیفی دارند.
 ۳. قرارداد کار چه اجزایی دارد.
 ۴. حداقل حقوق و مزایا چگونه تعیین می‌شود.
 ۵. بیمه کارکنان چه جایگاهی دارد.
 ۶. خاتمه همکاری چه شرایطی دارد.
 ۷. مناطق آزاد چه تفاوت‌هایی با سرزمین اصلی دارند.
 ۸. آیین‌نامه‌های داخلی مناطق آزاد چگونه در کنار مقررات عمومی اجرا می‌شوند.
- در آزمون استخدامی، معمولاً سؤالات قانون کار به صورت مفهومی مطرح می‌شوند، نه صرفاً ماده‌محور. برای مثال، ممکن است سؤال بپرسد:

- اگر فردی در قبال مزد برای سازمان کار کند، چه عنوانی دارد؟
 - عدم بیمه کردن نیروی کار چه وضعیتی ایجاد می‌کند؟
 - کدام مورد از موارد خاتمه قرارداد کار است؟
 - اضافه‌کاری چه شرایطی دارد؟
 - قرارداد موقت با قرارداد کار معین چه تفاوتی دارد؟
- بنابراین هدف این فصل، حفظ کردن ماده‌های قانون نیست؛ بلکه فهم دقیق مفاهیم کاربردی قانون کار برای محیط‌های اداری و سازمانی مناطق آزاد است.

۱-۱. ماهیت حمایتی قانون کار

قانون کار در اصل قانونی حمایتی است؛ یعنی برای حمایت از نیروی کار در برابر نابرابری احتمالی میان کارگر و کارفرما وضع شده است. در رابطه کار، معمولاً کارفرما از قدرت اقتصادی، سازمانی و مدیریتی بیشتری برخوردار است؛ بنابراین قانون‌گذار برای جلوگیری از تضییع حقوق کارگر، قواعدی را الزام‌آور کرده است. این قواعد الزام‌آور شامل مواردی مانند:

- حداقل مزد
- بیمه اجباری

- محدودیت ساعات کار
- مرخصی سالانه
- ممنوعیت اخراج بدون ضابطه
- ایمنی و بهداشت کار
- پرداخت مزایای قانونی
- رعایت مقررات مربوط به زنان و نوجوانان
- مراجع حل اختلاف کار

نکته آزمونی

در قانون کار، بسیاری از مقررات جنبه آمره دارند؛ یعنی طرفین نمی‌توانند برخلاف آن توافق کنند، مگر اینکه توافق به نفع کارگر باشد.

مثلاً اگر در قراردادی نوشته شود کارگر حق بیمه ندارد یا کمتر از حداقل مزد دریافت می‌کند، چنین شرطی از نظر مقررات حمایتی قابل دفاع نیست.

۲-۱. قانون کار و مناطق آزاد

مناطق آزاد تجاری - صنعتی، به دلیل ماهیت خاص اقتصادی، تجاری، سرمایه‌گذاری و توسعه‌ای، در برخی موضوعات از مقررات و آیین‌نامه‌های خاص برخوردارند. در حوزه اشتغال نیز مقررات خاصی برای اشتغال نیروی انسانی در مناطق آزاد پیش‌بینی شده است. اما این موضوع به معنای بی‌اعتباری کامل اصول قانون کار نیست. در آزمون باید این نگاه را داشته باشید:

اصل اول: مناطق آزاد مقررات خاص دارند

در مناطق آزاد، ممکن است آیین‌نامه‌ها یا مقرراتی درباره موارد زیر وجود داشته باشد:

- نحوه جذب نیروی انسانی
- قراردادهای کار
- اشتغال اتباع خارجی
- بیمه و تأمین اجتماعی
- شرایط فسخ یا خاتمه همکاری
- مراجع رسیدگی به اختلافات کار
- ضوابط اشتغال در واحدهای اقتصادی مستقر در منطقه

اصل دوم: اصول بنیادین روابط کار همچنان مهم است

حتی در مناطق آزاد، داوطلب باید با مفاهیم اصلی زیر آشنا باشد:

- کارگر
- کارفرما
- قرارداد کار
- مزد
- بیمه
- مرخصی

- ساعات کار
- خاتمه قرارداد
- ایمنی
- رسیدگی به اختلاف

اصل سوم: برای آزمون، فهم ترکیبی لازم است

داوطلب باید بتواند بین قانون کار عمومی و مقررات خاص منطقه آزاد ارتباط برقرار کند. مثلاً بداند که سازمان منطقه آزاد ممکن است آیین‌نامه داخلی داشته باشد، اما همچنان اصولی مانند بیمه، قرارداد، پرداخت مزد، ثبت سوابق و نظم اداری اهمیت دارد.

صفحه ۲

مفاهیم پایه قانون کار

۳-۱. رابطه کار چیست؟

رابطه کار زمانی شکل می‌گیرد که یک شخص، نیروی کار یا خدمت خود را در اختیار شخص دیگری قرار دهد و در مقابل آن مزد یا حق‌السعی دریافت کند.

سه عنصر اصلی رابطه کار عبارت است از:

۱. انجام کار

۲. دریافت مزد یا حق‌السعی

۳. تبعیت از کارفرما

عنصر سوم، یعنی تبعیت، بسیار مهم است. تبعیت یعنی کارگر در انجام کار از دستورها، مقررات، زمان‌بندی، محل کار، شیوه انجام کار یا ساختار مدیریتی کارفرما پیروی می‌کند.

مثال کاربردی

اگر فردی در واحد دبیرخانه سازمان منطقه آزاد هر روز در ساعت مشخص حاضر شود، نامه‌ها را ثبت کند، از مسئول دبیرخانه دستور بگیرد و در پایان ماه حقوق دریافت کند، رابطه او از نظر ماهوی رابطه کار یا استخدامی محسوب می‌شود؛ حتی اگر عنوان قرارداد او چیز دیگری باشد.

نکته آزمونی

در تشخیص رابطه کار، عنوان قرارداد به تنهایی تعیین‌کننده نیست. ممکن است قرارداد با عنوان «همکاری»، «مشاوره»، «خدمات» یا «پیمانکاری» منعقد شده باشد، اما اگر عناصر رابطه کار وجود داشته باشد، ماهیت رابطه می‌تواند کاری تلقی شود.

۴-۱. تعریف کارگر

کارگر شخصی است که به هر عنوان در مقابل دریافت حق‌السعی، به درخواست کارفرما کار می‌کند.

این تعریف چند نکته مهم دارد:

۱. عبارت «به هر عنوان» نشان می‌دهد عنوان شغلی مهم نیست.

۲. دریافت حق‌السعی شرط اصلی است.

۳. کار باید به درخواست کارفرما انجام شود.

۴. کارگر می‌تواند در مشاغل فنی، اداری، خدماتی، مالی یا پشتیبانی فعالیت کند.

مصادیق کارگر در محیط منطقه آزاد

- نیروی خدماتی
- کارمند قراردادی
- راننده
- نیروی انبار
- اپراتور سامانه
- کارشناس اداری قراردادی
- نیروی پشتیبانی
- کارمند دبیرخانه
- نیروی نگهداری تحت قرارداد کار
- نیروی فنی تأسیسات

نکته آزمونی

کارگر بودن الزاماً به معنای کار یدی یا فیزیکی نیست. یک کارشناس اداری یا فناوری اطلاعات نیز اگر در برابر مزد و تحت تبعیت کارفرما کار کند، می‌تواند مشمول رابطه کار باشد.

۵-۱. تعریف کارفرما

کارفرما شخص حقیقی یا حقوقی است که کارگر به درخواست و به حساب او کار می‌کند. در محیط مناطق آزاد، کارفرما ممکن است یکی از موارد زیر باشد:

- سازمان منطقه آزاد
- شرکت وابسته به سازمان منطقه آزاد
- شرکت پیمانکاری طرف قرارداد
- واحد اقتصادی مستقر در منطقه
- مؤسسه خدماتی یا پشتیبانی
- شرکت بهره‌بردار یا سرمایه‌گذار

نماینده کارفرما

مدیرعامل، مدیر اداری، مدیر منابع انسانی، سرپرست کارگاه، مسئول واحد یا هر شخصی که از طرف کارفرما اداره کار را بر عهده دارد، نماینده کارفرما محسوب می‌شود.

نکته آزمونی

اقدامات نماینده کارفرما در حدود اختیارات، به حساب کارفرما محسوب می‌شود. مثلاً اگر مسئول اداری حضور و غیاب را کنترل کند یا مدیر واحد دستور انجام کار بدهد، این اقدامات در چارچوب نمایندگی از کارفرماست.

۶-۱. تعریف کارگاه

کارگاه محلی است که کارگر به درخواست کارفرما در آنجا کار می‌کند.

کارگاه صرفاً کارخانه یا محیط صنعتی نیست. در آزمون، باید مفهوم گسترده کارگاه را بشناسید.

سازمان منطقه آزاد تجاری - صنعتی دوغانرون

نمونه‌های کارگاه در منطقه آزاد

- ساختمان اداری سازمان منطقه آزاد
- انبار مرکزی
- واحد دبیرخانه
- مرکز داده یا اتاق سرور
- واحد مالی
- مرکز آموزش
- واحد خدمات شهری
- واحد پشتیبانی
- محوطه بندری یا تجاری
- واحد سرمایه‌گذاری
- کارگاه پیمانکار خدماتی

نکته مهم

همه تأسیسات و بخش‌هایی که به اقتضای کار متعلق به کارگاه هستند، ممکن است جزو کارگاه محسوب شوند؛ مانند انبار، نمازخانه، رختکن، محل استراحت، سرویس ایاب و ذهاب یا محوطه کار.

صفحه ۳

قرارداد کار

۷-۱. تعریف قرارداد کار

قرارداد کار توافقی است که به موجب آن کارگر در قبال دریافت حق‌السعی، کاری را برای مدت موقت یا غیرموقت برای کارفرما انجام می‌دهد.

قرارداد کار می‌تواند:

- کتبی باشد
- شفاهی باشد
- دائم باشد
- موقت باشد
- برای انجام کار معین باشد

در محیط‌های اداری و سازمانی، توصیه اکید بر کتبی بودن قرارداد است، زیرا قرارداد کتبی از اختلافات بعدی جلوگیری می‌کند.

۸-۱. انواع قرارداد کار

۱. قرارداد دائم

قراردادی است که برای مدت نامحدود منعقد می‌شود. در این نوع قرارداد، تاریخ پایان مشخصی وجود ندارد و رابطه کار تا زمان تحقق یکی از موارد قانونی خاتمه ادامه می‌یابد.

۲. قرارداد موقت

قراردادی است که برای مدت مشخصی منعقد می‌شود. مثلاً شش‌ماهه، یک‌ساله یا دوساله. در بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌های مناطق آزاد، به دلیل ماهیت پروژه‌ای یا قراردادی، قراردادهای موقت کاربرد زیادی دارند.

۳. قرارداد کار معین

در این نوع قرارداد، هدف انجام یک کار مشخص است، نه الزاماً گذشت مدت زمان مشخص. با پایان کار مورد توافق، قرارداد خاتمه می‌یابد.

مثال:

- راه‌اندازی سامانه دبیرخانه
- انجام پروژه انبارگردانی
- تهیه گزارش مالی خاص
- اجرای دوره آموزشی مشخص
- پیاده‌سازی شبکه داخلی

۹-۱. اجزای مهم قرارداد کار

یک قرارداد کار استاندارد باید حداقل شامل موارد زیر باشد:

۱. مشخصات کامل کارگر
۲. مشخصات کامل کارفرما
۳. نوع کار یا عنوان شغلی
۴. شرح وظایف
۵. محل انجام کار
۶. تاریخ شروع کار
۷. مدت قرارداد
۸. میزان مزد یا حقوق
۹. مزایا و فوق‌العاده‌ها
۱۰. ساعات کار
۱۱. مرخصی‌ها
۱۲. شرایط فسخ یا خاتمه
۱۳. تعهدات محرمانگی
۱۴. مقررات انضباطی
۱۵. بیمه و کسورات قانونی
۱۶. امضای طرفین

نکته ویژه مناطق آزاد

در سازمان‌ها و شرکت‌های مناطق آزاد، ممکن است در قراردادهای بندهایی درباره موارد زیر درج شود:

- رعایت آیین‌نامه داخلی سازمان
- حفظ محرمانگی اطلاعات سرمایه‌گذاران

- عدم افشای اطلاعات مالی و قراردادی
- استفاده صحیح از سامانه‌های اداری
- تحویل اموال و تجهیزات در پایان همکاری
- رعایت مقررات منطقه و واحدهای تابعه

۱۰-۱. دوره آزمایشی

دوره آزمایشی زمانی است که طرفین برای ارزیابی توانایی، انضباط، مهارت و تناسب شغلی کارگر تعیین می‌کنند. در دوره آزمایشی، هر یک از طرفین می‌توانند رابطه کار را قطع کنند، اما حقوق مدت کار انجام‌شده باید پرداخت شود.

کاربرد دوره آزمایشی در منطقه آزاد

در پست‌هایی مانند کارشناس اداری، کارپرداز، کارشناس فناوری اطلاعات یا کارشناس دبیرخانه، دوره آزمایشی می‌تواند برای سنجش موارد زیر استفاده شود:

- دقت کاری
- آشنایی با سامانه‌ها
- رعایت محرمانگی
- نظم و حضور به‌موقع
- مهارت مکاتبه اداری
- مسئولیت‌پذیری
- توانایی کار تیمی

نکته آزمونی

دوره آزمایشی به معنای کار رایگان نیست. حتی در دوره آزمایشی نیز مزد و حقوق کار انجام‌شده باید پرداخت شود.

صفحه ۴

حق‌السعی، مزد، حقوق و مزایا

۱۱-۱. مفهوم حق‌السعی

حق‌السعی مفهومی گسترده‌تر از مزد پایه است و شامل تمام دریافت‌هایی می‌شود که کارگر به اعتبار قرارداد کار دریافت می‌کند. حق‌السعی ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- مزد پایه
- حقوق ماهانه
- مزایای نقدی
- مزایای غیرنقدی
- حق مسکن
- کمک‌هزینه خواربار
- حق اولاد
- اضافه‌کاری

- فوق‌العاده مأموریت
- پاداش
- مزایای انگیزشی
- کمک‌هزینه ایاب و ذهاب در صورت پیش‌بینی
- سایر پرداخت‌های مرتبط با کار

نکته آزمونی

هر پرداختی که به مناسبت کار و در ارتباط با رابطه کار به کارگر داده شود، می‌تواند در مفهوم کلی حق‌السعی قرار گیرد، مگر آنکه قانون یا مقررات خاص ماهیت دیگری برای آن تعیین کرده باشد.

۱۲-۱. تفاوت مزد، حقوق و مزایا

مزد

پرداختی است که در مقابل کار انجام‌شده به کارگر داده می‌شود. مزد ممکن است روزانه، ساعتی، کارمزدی یا ماهانه باشد.

حقوق

در عرف اداری، وقتی مزد به صورت ماهانه پرداخت می‌شود، معمولاً از واژه حقوق استفاده می‌شود.

مزایا

پرداخت‌هایی هستند که علاوه بر مزد یا حقوق پایه به کارگر تعلق می‌گیرند، مانند حق مسکن، بن کارگری، حق اولاد، اضافه‌کاری یا مزایای رفاهی.

۱۳-۱. حداقل مزد

حداقل مزد، کمترین مبلغی است که کارفرما باید بابت کار عادی به کارگر پرداخت کند. این مبلغ معمولاً هر سال توسط شورای عالی کار تعیین می‌شود.

معیارهای تعیین حداقل مزد

معمولاً در تعیین حداقل مزد به مواردی مانند:

- نرخ تورم
- هزینه زندگی خانوار
- شرایط اقتصادی کشور
- توان بنگاه‌ها
- سیاست‌های حمایتی از نیروی کار

توجه می‌شود.

نکته بسیار مهم آزمونی

پرداخت کمتر از حداقل مزد قانونی مجاز نیست؛ حتی اگر کارگر رضایت داده باشد. زیرا حداقل مزد از قواعد حمایتی و امره قانون کار است.

۱۴-۱. کسورات قانونی از حقوق

سازمان منطقه آزاد تجاری - صنعتی دوغانرون

در پرداخت حقوق، برخی کسورات قانونی اعمال می‌شود. مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از:

۱. سهم بیمه‌شده از حق بیمه
۲. مالیات حقوق در صورت مشمول بودن
۳. اقساط وام یا مساعده با رضایت و ضوابط
۴. کسورات قانونی ناشی از احکام یا مقررات
۵. سایر موارد مجاز طبق قانون یا قرارداد

نکته ویژه مالی و اداری

کارشناس مالی و اداری باید بداند که پرداخت حقوق بدون رعایت کسورات قانونی، می‌تواند برای سازمان مسئولیت ایجاد کند. در منطقه آزاد نیز واحد مالی، منابع انسانی و بیمه باید هماهنگ باشند.

صفحه ۵

ساعات کار، اضافه‌کاری، تعطیلات و مأموریت

۱-۱۵. ساعات کار عادی

ساعات کار مدت زمانی است که کارگر وقت یا نیروی خود را برای انجام کار در اختیار کارفرما قرار می‌دهد. قاعده عمومی در قانون کار این است که ساعات کار عادی از حد مقرر قانونی بیشتر نباشد. در بسیاری از منابع آموزشی قانون کار، سقف کار عادی ۴۴ ساعت در هفته بیان می‌شود.

نکته آزمونی

در آزمون استخدامی، عدد ۴۴ ساعت در هفته از اعداد پرتکرار در قانون کار است.

۱-۱۶. اضافه‌کاری

اضافه‌کاری یعنی انجام کار بیش از ساعات کار عادی. اضافه‌کاری باید با رعایت شرایط قانونی انجام شود. شرایط مهم اضافه‌کاری:

۱. نیاز کارفرما
۲. موافقت کارگر، مگر در موارد خاص و اضطراری
۳. رعایت سقف مجاز
۴. پرداخت فوق‌العاده اضافه‌کاری
۵. ثبت دقیق ساعات اضافه‌کاری

مثال در منطقه آزاد

در زمان برگزاری نمایشگاه، نشست سرمایه‌گذاران، پایان سال مالی، انبارگردانی، راه‌اندازی سامانه یا تهیه گزارش بودجه، ممکن است کارکنان واحدهای اداری، مالی، پشتیبانی یا فناوری نیاز به اضافه‌کاری داشته باشند.

نکته آزمونی

اضافه‌کاری بدون ثبت و بدون پرداخت، یکی از موارد اختلافی شایع میان کارگر و کارفرماست.

۱-۱۷. کار در روز تعطیل

روز جمعه معمولاً روز تعطیل هفتگی کارگران است. تعطیلات رسمی نیز تابع مقررات مربوط است. اگر بنا به ضرورت، کارگر در روز تعطیل کار کند، باید شرایط قانونی و مزایای مربوط رعایت شود.

مثال کاربردی

کارشناس فناوری اطلاعات ممکن است برای پشتیبانی از سامانه‌ها در روز تعطیل فراخوانده شود. این موضوع باید از نظر اداری ثبت و از نظر مالی تعیین تکلیف شود.

۱۸-۱. مأموریت

مأموریت زمانی است که کارگر یا کارمند به دستور کارفرما برای انجام وظیفه به محلی خارج از محل معمول خدمت اعزام شود. در مأموریت معمولاً موضوعات زیر اهمیت دارد:

- دستور مأموریت
- مدت مأموریت
- مقصد
- وسیله ایاب و ذهاب
- هزینه اقامت
- فوق‌العاده مأموریت
- گزارش پایان مأموریت

کاربرد در مناطق آزاد

به دلیل پراکندگی واحدهای اجرایی، بندری، گمرکی، سرمایه‌گذاری، عمرانی و اداری در مناطق آزاد، مأموریت‌های درون‌منطقه‌ای و برون‌منطقه‌ای بسیار رایج است.

صفحه ۶

مرخصی‌ها، شرایط خاص کار و ایمنی

۱۹-۱. مرخصی استحقاقی

مرخصی استحقاقی، مرخصی با استفاده از مزد است که کارگر به موجب قانون از آن برخوردار است. کاربرد مرخصی استحقاقی در سازمان باید از طریق فرم یا سامانه مربوط ثبت شود.

نکات مهم

- مرخصی باید با درخواست کارگر و تأیید مقام مسئول باشد.
- مانده مرخصی باید در پرونده یا سامانه منابع انسانی ثبت شود.
- استفاده نکردن از مرخصی ممکن است در پایان همکاری آثار مالی داشته باشد.

۲۰-۱. مرخصی استعلاجی

مرخصی استعلاجی مربوط به بیماری کارگر است و معمولاً باید با گواهی پزشک و تأیید مراجع مربوط همراه باشد.

در عمل، واحد اداری یا منابع انسانی باید:

- گواهی پزشکی را دریافت کند.

- مدت مرخصی را ثبت کند.
- وضعیت حقوق و بیمه را طبق مقررات تعیین کند.
- سوابق را در پرونده پرسنلی نگهداری کند.

۲۱-۱. مرخصی بدون حقوق

مرخصی بدون حقوق در مواردی استفاده می‌شود که کارگر یا کارمند برای مدتی از کار منفک می‌شود، بدون اینکه در آن مدت حقوق دریافت کند. این نوع مرخصی معمولاً نیازمند موافقت کارفرما و رعایت آیین‌نامه داخلی است.

۲۲-۱. شرایط کار زنان و نوجوانان

قانون کار برای حمایت از زنان و نوجوانان، محدودیت‌ها و حمایت‌هایی پیش‌بینی کرده است. از جمله:

- محدودیت انجام کارهای سخت و زیان‌آور
- حمایت‌های مربوط به بارداری و زایمان
- ممنوعیت به‌کارگیری افراد زیر سن قانونی
- توجه به سلامت جسمی و روحی

نکته آزمونی

در قانون کار، حمایت از گروه‌های آسیب‌پذیر مانند زنان، نوجوانان و کارگران مشاغل سخت از موضوعات مهم است.

۲۳-۱. ایمنی و بهداشت کار

کارفرما مکلف است محیط کار ایمن و سالم فراهم کند. این تکلیف در مناطق آزاد، به‌ویژه در واحدهای صنعتی، بندری، انبار، خدماتی و عمرانی اهمیت بالایی دارد. مصادیق ایمنی و بهداشت کار:

- تجهیزات ایمنی فردی
- آموزش ایمنی
- تهویه مناسب
- روشنایی کافی
- سیستم اعلام و اطفای حریق
- مسیرهای خروج اضطراری
- رعایت اصول ارگونومی در محیط اداری
- حفاظت از تجهیزات برقی و شبکه‌ای
- ایمنی انبار و چیدمان کالا

نکته برای پست فناوری اطلاعات

ایمنی فقط فیزیکی نیست. حفاظت از اطلاعات، پشتیبان گیری و جلوگیری از دسترسی غیرمجاز نیز نوعی سازمانی و اطلاعاتی محسوب می شود.

صفحه ۷

انضباط کار، تعلیق و خاتمه قرارداد

۱-۲۴. انضباط کار

انضباط کار یعنی رعایت مقررات داخلی، دستورهای قانونی، نظم اداری، حضور و غیاب، محرمانگی، حسن رفتار و انجام صحیح وظایف.

در سازمان های مناطق آزاد، انضباط اداری اهمیت ویژه دارد؛ زیرا اطلاعات مربوط به سرمایه گذاری، قراردادها، مناقصات، اموال، اسناد مالی و ارباب رجوع ممکن است حساس باشد.

مصادیق بی انضباطی

- غیبت غیرموجه
- تأخیر مکرر
- ترک محل کار بدون مجوز
- افشای اطلاعات اداری
- استفاده غیرمجاز از تجهیزات سازمان
- بی دقتی در ثبت مکاتبات
- تحویل ندادن اموال
- جعل یا تغییر اسناد
- عدم رعایت محرمانگی سامانه ها
- رفتار نامناسب با ارباب رجوع

۱-۲۵. آیین نامه انضباطی

آیین نامه انضباطی سندی است که تخلفات، شیوه رسیدگی، تذکرات، تنبیهات و ترتیبات انضباطی را مشخص می کند. در یک سازمان حرفه ای، آیین نامه انضباطی باید:

- روشن باشد
- به کارکنان ابلاغ شود
- تبعیض آمیز اجرا نشود
- با مقررات بالادستی مغایرت نداشته باشد
- امکان دفاع یا توضیح برای فرد فراهم کند

۱-۲۶. تعلیق قرارداد کار

تعلیق یعنی توقف موقت اجرای قرارداد، بدون اینکه اصل رابطه کاری از بین برود. مواردی که ممکن است موجب تعلیق شود:

- خدمت نظام وظیفه
- مرخصی بدون حقوق
- بیماری طولانی با شرایط مقرر
- حوادث قهری
- توقیف منتهی نشده به محکومیت در برخی شرایط
- تعطیلی موقت کارگاه به دلایل خارج از اراده طرفین

نکته آزمونی

در تعلیق، قرارداد از بین نمی‌رود؛ بلکه اجرای آن موقتاً متوقف می‌شود.

۲۷-۱. خاتمه قرارداد کار

خاتمه قرارداد یعنی پایان یافتن رابطه کار. موارد رایج خاتمه عبارت‌اند از:

۱. فوت کارگر
۲. بازنشستگی
۳. ازکارافتادگی کلی
۴. انقضای مدت در قرارداد موقت
۵. پایان کار در قرارداد کار معین
۶. استعفای کارگر
۷. فسخ در موارد مجاز
۸. اخراج با رعایت تشریفات قانونی

استعفا، اخراج و مراجع حل اختلاف

۲۸-۱. استعفا

استعفا اعلام اراده کارگر برای پایان دادن به رابطه کار است. استعفا باید به صورت روشن، قابل اثبات و ترجیحاً کتبی باشد.

نکات اداری مهم در استعفا

واحد اداری باید:

۱. استعفای کتبی را دریافت کند.
۲. تاریخ ثبت استعفا را مشخص کند.
۳. وضعیت تحویل اموال را بررسی کند.
۴. بدهی یا تسویه مالی را مشخص کند.
۵. وضعیت بیمه و مرخصی را بررسی کند.
۶. نامه تسویه حساب را تنظیم کند.
۷. پرونده پرسنلی را تکمیل کند.

نکته آزمونی

استعفا با ترک کار متفاوت است. ترک کار معمولاً بدون تشریفات و اعلام رسمی انجام می‌شود و می‌تواند آثار متفاوتی داشته باشد.

۲۹-۱. اخراج

اخراج پایان دادن به رابطه کار از سوی کارفرماست. اخراج در قانون کار موضوع حساسی است و نمی‌تواند بدون دلیل و تشریفات انجام شود.

دلایل احتمالی اخراج:

- قصور جدی در انجام وظیفه
- نقض آیین‌نامه انضباطی
- غیبت غیرموجه طولانی
- تخلفات مالی یا اداری
- افشای اطلاعات محرمانه
- سوءاستفاده از اموال یا سامانه‌های سازمانی

اما حتی در این موارد نیز باید ضوابط قانونی، آیین‌نامه‌ای و حق دفاع رعایت شود.

نکته مهم

در حقوق کار، اخراج بدون رعایت تشریفات ممکن است موجب صدور رأی بازگشت به کار یا پرداخت حقوق و مزایا شود.

۳۰-۱. مراجع حل اختلاف کار

در اختلاف میان کارگر و کارفرما، مراجع حل اختلاف پیش‌بینی شده‌اند. این مراجع معمولاً به موضوعاتی مانند موارد زیر رسیدگی می‌کنند:

- مطالبه حقوق معوقه
- مزایای پایان کار
- اخراج
- بازگشت به کار
- بیمه
- مرخصی
- اضافه‌کاری
- عیدی و پاداش
- حق سنوات

نکته ویژه مناطق آزاد

در مناطق آزاد، ممکن است ساختار رسیدگی به اختلافات کار طبق مقررات خاص همان مناطق تنظیم شده باشد. داوطلب باید بداند که اصل رسیدگی به اختلاف، ثبت شکایت، ارائه مدارک، بررسی قرارداد و سوابق همچنان اهمیت دارد.

۳۱-۱.

جایگاه قانون کار در آزمون استخدامی منطقه آزاد

قانون کار یکی از مهم‌ترین منابع آزمونی برای پست‌های اداری، پشتیبانی، مالی، کارپردازی، آموزش و حتی فناوری اطلاعات است. دلیل اهمیت آن این است که بیشتر سازمان‌ها، شرکت‌ها، مؤسسات و واحدهای وابسته به مناطق آزاد با نیروی انسانی قراردادی، پیمانی، شرکتی، پروژه‌ای یا خدماتی سروکار دارند. داوطلب آزمون استخدامی منطقه آزاد باید بداند:

۱. رابطه کار چگونه شکل می‌گیرد.
 ۲. کارگر و کارفرما چه حقوق و تکالیفی دارند.
 ۳. قرارداد کار چه اجزایی دارد.
 ۴. حداقل حقوق و مزایا چگونه تعیین می‌شود.
 ۵. بیمه کارکنان چه جایگاهی دارد.
 ۶. خاتمه همکاری چه شرایطی دارد.
 ۷. مناطق آزاد چه تفاوت‌هایی با سرزمین اصلی دارند.
 ۸. آیین‌نامه‌های داخلی مناطق آزاد چگونه در کنار مقررات عمومی اجرا می‌شوند.
- در آزمون استخدامی، معمولاً سؤالات قانون کار به صورت مفهومی مطرح می‌شوند، نه صرفاً ماده‌محور. برای مثال، ممکن است سؤال بپرسد:

- اگر فردی در قبال مزد برای سازمان کار کند، چه عنوانی دارد؟
 - عدم بیمه کردن نیروی کار چه وضعیتی ایجاد می‌کند؟
 - کدام مورد از موارد خاتمه قرارداد کار است؟
 - اضافه‌کاری چه شرایطی دارد؟
 - قرارداد موقت با قرارداد کار معین چه تفاوتی دارد؟
- بنابراین هدف این فصل، حفظ کردن ماده‌های قانون نیست؛ بلکه فهم دقیق مفاهیم کاربردی قانون کار برای محیط‌های اداری و سازمانی مناطق آزاد است.

۱-۱. ماهیت حمایتی قانون کار

قانون کار در اصل قانونی حمایتی است؛ یعنی برای حمایت از نیروی کار در برابر نابرابری احتمالی میان کارگر و کارفرما وضع شده است. در رابطه کار، معمولاً کارفرما از قدرت اقتصادی، سازمانی و مدیریتی بیشتری برخوردار است؛ بنابراین قانون‌گذار برای جلوگیری از تضییع حقوق کارگر، قواعدی را الزام‌آور کرده است. این قواعد الزام‌آور شامل مواردی مانند:

- حداقل مزد
- بیمه اجباری
- محدودیت ساعات کار
- مرخصی سالانه
- ممنوعیت اخراج بدون ضابطه
- ایمنی و بهداشت کار
- پرداخت مزایای قانونی

- رعایت مقررات مربوط به زنان و نوجوانان
- مراجع حل اختلاف کار

نکته آزمونی

در قانون کار، بسیاری از مقررات جنبه آمره دارند؛ یعنی طرفین نمی‌توانند برخلاف آن توافق کنند، مگر اینکه توافق به نفع کارگر باشد.

مثلاً اگر در قراردادی نوشته شود کارگر حق بیمه ندارد یا کمتر از حداقل مزد دریافت می‌کند، چنین شرطی از نظر مقررات حمایتی قابل دفاع نیست.

۲-۱. قانون کار و مناطق آزاد

مناطق آزاد تجاری - صنعتی، به دلیل ماهیت خاص اقتصادی، تجاری، سرمایه‌گذاری و توسعه‌ای، در برخی موضوعات از مقررات و آیین‌نامه‌های خاص برخوردارند. در حوزه اشتغال نیز مقررات خاصی برای اشتغال نیروی انسانی در مناطق آزاد پیش‌بینی شده است. اما این موضوع به معنای بی‌اعتباری کامل اصول قانون کار نیست. در آزمون باید این نگاه را داشته باشید:

اصل اول: مناطق آزاد مقررات خاص دارند

در مناطق آزاد، ممکن است آیین‌نامه‌ها یا مقرراتی درباره موارد زیر وجود داشته باشد:

- نحوه جذب نیروی انسانی
- قراردادهای کار
- اشتغال اتباع خارجی
- بیمه و تأمین اجتماعی
- شرایط فسخ یا خاتمه همکاری
- مراجع رسیدگی به اختلافات کار
- ضوابط اشتغال در واحدهای اقتصادی مستقر در منطقه

اصل دوم: اصول بنیادین روابط کار همچنان مهم است

حتی در مناطق آزاد، داوطلب باید با مفاهیم اصلی زیر آشنا باشد:

- کارگر
- کارفرما
- قرارداد کار
- مزد
- بیمه
- مرخصی
- ساعات کار
- خاتمه قرارداد
- ایمنی
- رسیدگی به اختلاف

اصل سوم: برای آزمون، فهم ترکیبی لازم است

داوطلب باید بتواند بین قانون کار عمومی و مقررات خاص منطقه آزاد ارتباط برقرار کند. مثلاً بداند که سازمان منطقه آزاد ممکن است آیین‌نامه داخلی داشته باشد، اما همچنان اصولی مانند بیمه، قرارداد، پرداخت مزد، ثبت سوابق و نظم اداری اهمیت دارد.

مفاهیم پایه قانون کار

۳-۱. رابطه کار چیست؟

رابطه کار زمانی شکل می‌گیرد که یک شخص، نیروی کار یا خدمت خود را در اختیار شخص دیگری قرار دهد و در مقابل آن مزد یا حق‌السعی دریافت کند.

سه عنصر اصلی رابطه کار عبارت است از:

۱. انجام کار

۲. دریافت مزد یا حق‌السعی

۳. تبعیت از کارفرما

عنصر سوم، یعنی تبعیت، بسیار مهم است. تبعیت یعنی کارگر در انجام کار از دستورها، مقررات، زمان‌بندی، محل کار، شیوه انجام کار یا ساختار مدیریتی کارفرما پیروی می‌کند.

مثال کاربردی

اگر فردی در واحد دبیرخانه سازمان منطقه آزاد هر روز در ساعت مشخص حاضر شود، نامه‌ها را ثبت کند، از مسئول دبیرخانه دستور بگیرد و در پایان ماه حقوق دریافت کند، رابطه او از نظر ماهوی رابطه کار یا استخدامی محسوب می‌شود؛ حتی اگر عنوان قرارداد او چیز دیگری باشد.

نکته آزمونی

در تشخیص رابطه کار، عنوان قرارداد به تنهایی تعیین‌کننده نیست. ممکن است قرارداد با عنوان «همکاری»، «مشاوره»، «خدمات» یا «پیمانکاری» منعقد شده باشد، اما اگر عناصر رابطه کار وجود داشته باشد، ماهیت رابطه می‌تواند کاری تلقی شود.

۴-۱. تعریف کارگر

کارگر شخصی است که به هر عنوان در مقابل دریافت حق‌السعی، به درخواست کارفرما کار می‌کند. این تعریف چند نکته مهم دارد:

۱. عبارت «به هر عنوان» نشان می‌دهد عنوان شغلی مهم نیست.

۲. دریافت حق‌السعی شرط اصلی است.

۳. کار باید به درخواست کارفرما انجام شود.

۴. کارگر می‌تواند در مشاغل فنی، اداری، خدماتی، مالی یا پشتیبانی فعالیت کند.

مصادیق کارگر در محیط منطقه آزاد

- نیروی خدماتی
- کارمند قراردادی
- راننده
- نیروی انبار
- اپراتور سامانه

- کارشناس اداری قراردادی
- نیروی پشتیبانی
- کارمند دبیرخانه
- نیروی نگهبانی تحت قرارداد کار
- نیروی فنی تأسیسات

نکته آزمونی

کارگر بودن الزاماً به معنای کار یدی یا فیزیکی نیست. یک کارشناس اداری یا فناوری اطلاعات نیز اگر در برابر مزد و تحت تبعیت کارفرما کار کند، می‌تواند مشمول رابطه کار باشد.

۵-۱. تعریف کارفرما

کارفرما شخص حقیقی یا حقوقی است که کارگر به درخواست و به حساب او کار می‌کند. در محیط مناطق آزاد، کارفرما ممکن است یکی از موارد زیر باشد:

- سازمان منطقه آزاد
- شرکت وابسته به سازمان منطقه آزاد
- شرکت پیمانکاری طرف قرارداد
- واحد اقتصادی مستقر در منطقه
- مؤسسه خدماتی یا پشتیبانی
- شرکت بهره‌بردار یا سرمایه‌گذار

نماینده کارفرما

مدیرعامل، مدیر اداری، مدیر منابع انسانی، سرپرست کارگاه، مسئول واحد یا هر شخصی که از طرف کارفرما اداره کار را بر عهده دارد، نماینده کارفرما محسوب می‌شود.

نکته آزمونی

اقدامات نماینده کارفرما در حدود اختیارات، به حساب کارفرما محسوب می‌شود. مثلاً اگر مسئول اداری حضور و غیاب را کنترل کند یا مدیر واحد دستور انجام کار بدهد، این اقدامات در چارچوب نمایندگی از کارفرماست.

۶-۱. تعریف کارگاه

کارگاه محلی است که کارگر به درخواست کارفرما در آنجا کار می‌کند. کارگاه صرفاً کارخانه یا محیط صنعتی نیست. در آزمون، باید مفهوم گسترده کارگاه را بشناسید.

نمونه‌های کارگاه در منطقه آزاد

- ساختمان اداری سازمان منطقه آزاد
- انبار مرکزی
- واحد دبیرخانه
- مرکز داده یا اتاق سرور
- واحد مالی

- مرکز آموزش
- واحد خدمات شهری
- واحد پشتیبانی
- محوطه بندری یا تجاری
- واحد سرمایه‌گذاری
- کارگاه پیمانکار خدماتی

نکته مهم

همه تأسیسات و بخش‌هایی که به اقتضای کار متعلق به کارگاه هستند، ممکن است جزو کارگاه محسوب شوند؛ مانند انبار، نمازخانه، رختکن، محل استراحت، سرویس ایاب و ذهاب یا محوطه کار.

قرارداد کار

۷-۱. تعریف قرارداد کار

قرارداد کار توافقی است که به موجب آن کارگر در قبال دریافت حق‌السعی، کاری را برای مدت موقت یا غیرموقت برای کارفرما انجام می‌دهد.

قرارداد کار می‌تواند:

- کتبی باشد
- شفاهی باشد
- دائم باشد
- موقت باشد
- برای انجام کار معین باشد

در محیط‌های اداری و سازمانی، توصیه اکید بر کتبی بودن قرارداد است، زیرا قرارداد کتبی از اختلافات بعدی جلوگیری می‌کند.

۸-۱. انواع قرارداد کار

۱. قرارداد دائم

قراردادی است که برای مدت نامحدود منعقد می‌شود. در این نوع قرارداد، تاریخ پایان مشخصی وجود ندارد و رابطه کار تا زمان تحقق یکی از موارد قانونی خاتمه ادامه می‌یابد.

۲. قرارداد موقت

قراردادی است که برای مدت مشخصی منعقد می‌شود. مثلاً شش‌ماهه، یک‌ساله یا دوساله.

در بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌های مناطق آزاد، به دلیل ماهیت پروژه‌ای یا قراردادی، قراردادهای موقت کاربرد زیادی دارند.

۳. قرارداد کار معین

در این نوع قرارداد، هدف انجام یک کار مشخص است، نه الزاماً گذشت مدت زمان مشخص. با پایان کار مورد توافق، قرارداد خاتمه می‌یابد.

مثال:

- راه‌اندازی سامانه دبیرخانه

- انجام پروژه انبارگردانی
- تهیه گزارش مالی خاص
- اجرای دوره آموزشی مشخص
- پیاده‌سازی شبکه داخلی

۹-۱. اجزای مهم قرارداد کار

یک قرارداد کار استاندارد باید حداقل شامل موارد زیر باشد:

۱. مشخصات کامل کارگر
۲. مشخصات کامل کارفرما
۳. نوع کار یا عنوان شغلی
۴. شرح وظایف
۵. محل انجام کار
۶. تاریخ شروع کار
۷. مدت قرارداد
۸. میزان مزد یا حقوق
۹. مزایا و فوق‌العاده‌ها
۱۰. ساعات کار
۱۱. مرخصی‌ها
۱۲. شرایط فسخ یا خاتمه
۱۳. تعهدات محرمانگی
۱۴. مقررات انضباطی
۱۵. بیمه و کسورات قانونی
۱۶. امضای طرفین

نکته ویژه مناطق آزاد

در سازمان‌ها و شرکت‌های مناطق آزاد، ممکن است در قراردادهای بندهایی درباره موارد زیر درج شود:

- رعایت آیین‌نامه داخلی سازمان
- حفظ محرمانگی اطلاعات سرمایه‌گذاران
- عدم افشای اطلاعات مالی و قراردادی
- استفاده صحیح از سامانه‌های اداری
- تحویل اموال و تجهیزات در پایان همکاری
- رعایت مقررات منطقه و واحدهای تابعه

۱۰-۱. دوره آزمایشی

دوره آزمایشی زمانی است که طرفین برای ارزیابی توانایی، انضباط، مهارت و تناسب شغلی کارگر تعیین می‌کنند.

در دوره آزمایشی، هر یک از طرفین می‌توانند رابطه کار را قطع کنند، اما حقوق مدت کار انجام‌شده باید پرداخت شود.

کاربرد دوره آزمایشی در منطقه آزاد

در پست‌هایی مانند کارشناس اداری، کارپرداز، کارشناس فناوری اطلاعات یا کارشناس دبیرخانه، دوره آزمایشی می‌تواند برای سنجش موارد زیر استفاده شود:

- دقت کاری
- آشنایی با سامانه‌ها
- رعایت محرمانگی
- نظم و حضور به موقع
- مهارت مکاتبه اداری
- مسئولیت‌پذیری
- توانایی کار تیمی

نکته آزمونی

دوره آزمایشی به معنای کار رایگان نیست. حتی در دوره آزمایشی نیز مزد و حقوق کار انجام‌شده باید پرداخت شود.

حق‌السعی، مزد، حقوق و مزایا

۱۱-۱. مفهوم حق‌السعی

حق‌السعی مفهومی گسترده‌تر از مزد پایه است و شامل تمام دریافت‌هایی می‌شود که کارگر به اعتبار قرارداد کار دریافت می‌کند. حق‌السعی ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- مزد پایه
- حقوق ماهانه
- مزایای نقدی
- مزایای غیرنقدی
- حق مسکن
- کمک‌هزینه خواربار
- حق اولاد
- اضافه‌کاری
- فوق‌العاده مأموریت
- پاداش
- مزایای انگیزشی
- کمک‌هزینه ایاب و ذهاب در صورت پیش‌بینی
- سایر پرداخت‌های مرتبط با کار

نکته آزمونی

هر پرداختی که به مناسبت کار و در ارتباط با رابطه کار به کارگر داده شود، می‌تواند در مفهوم کلی حق‌السعی قرار گیرد، مگر آنکه قانون یا مقررات خاص ماهیت دیگری برای آن تعیین کرده باشد.

۱۲-۱. تفاوت مزد، حقوق و مزایا

مزد

پرداختی است که در مقابل کار انجام شده به کارگر داده می شود. مزد ممکن است روزانه، ساعتی، کارمزدی یا ماهانه باشد.

حقوق

در عرف اداری، وقتی مزد به صورت ماهانه پرداخت می شود، معمولاً از واژه حقوق استفاده می شود.

مزایا

پرداخت هایی هستند که علاوه بر مزد یا حقوق پایه به کارگر تعلق می گیرند، مانند حق مسکن، بن کارگری، حق اولاد، اضافه کاری یا مزایای رفاهی.

۱۳-۱. حداقل مزد

حداقل مزد، کمترین مبلغی است که کارفرما باید بابت کار عادی به کارگر پرداخت کند. این مبلغ معمولاً هر سال توسط شورای عالی کار تعیین می شود.

معیارهای تعیین حداقل مزد

معمولاً در تعیین حداقل مزد به مواردی مانند:

- نرخ تورم
- هزینه زندگی خانوار
- شرایط اقتصادی کشور
- توان بنگاهها
- سیاست های حمایتی از نیروی کار

توجه می شود.

نکته بسیار مهم آزمونی

پرداخت کمتر از حداقل مزد قانونی مجاز نیست؛ حتی اگر کارگر رضایت داده باشد. زیرا حداقل مزد از قواعد حمایتی و امره قانون کار است.

۱۴-۱. کسورات قانونی از حقوق

در پرداخت حقوق، برخی کسورات قانونی اعمال می شود. مهم ترین آن ها عبارت اند از:

۱. سهم بیمه شده از حق بیمه
۲. مالیات حقوق در صورت مشمول بودن
۳. اقساط وام یا مساعده با رضایت و ضوابط
۴. کسورات قانونی ناشی از احکام یا مقررات
۵. سایر موارد مجاز طبق قانون یا قرارداد

نکته ویژه مالی و اداری

کارشناس مالی و اداری باید بداند که پرداخت حقوق بدون رعایت کسورات قانونی، می‌تواند برای سازمان مسئولیت ایجاد کند. در منطقه آزاد نیز واحد مالی، منابع انسانی و بیمه باید هماهنگ باشند.

ساعات کار، اضافه‌کاری، تعطیلات و مأموریت

۱۵-۱. ساعات کار عادی

ساعات کار مدت زمانی است که کارگر وقت یا نیروی خود را برای انجام کار در اختیار کارفرما قرار می‌دهد. قاعده عمومی در قانون کار این است که ساعات کار عادی از حد مقرر قانونی بیشتر نباشد. در بسیاری از منابع آموزشی قانون کار، سقف کار عادی ۴۴ ساعت در هفته بیان می‌شود.

نکته آزمونی

در آزمون استخدامی، عدد ۴۴ ساعت در هفته از اعداد پرتکرار در قانون کار است.

۱۶-۱. اضافه‌کاری

اضافه‌کاری یعنی انجام کار بیش از ساعات کار عادی. اضافه‌کاری باید با رعایت شرایط قانونی انجام شود. شرایط مهم اضافه‌کاری:

۱. نیاز کارفرما
۲. موافقت کارگر، مگر در موارد خاص و اضطراری
۳. رعایت سقف مجاز
۴. پرداخت فوق‌العاده اضافه‌کاری
۵. ثبت دقیق ساعات اضافه‌کاری

مثال در منطقه آزاد

در زمان برگزاری نمایشگاه، نشست سرمایه‌گذاران، پایان سال مالی، انبارگردانی، راه‌اندازی سامانه یا تهیه گزارش بودجه، ممکن است کارکنان واحدهای اداری، مالی، پشتیبانی یا فناوری نیاز به اضافه‌کاری داشته باشند.

نکته آزمونی

اضافه‌کاری بدون ثبت و بدون پرداخت، یکی از موارد اختلافی شایع میان کارگر و کارفرماست.

۱۷-۱. کار در روز تعطیل

روز جمعه معمولاً روز تعطیل هفتگی کارگران است. تعطیلات رسمی نیز تابع مقررات مربوط است. اگر بنا به ضرورت، کارگر در روز تعطیل کار کند، باید شرایط قانونی و مزایای مربوط رعایت شود.

مثال کاربردی

کارشناس فناوری اطلاعات ممکن است برای پشتیبانی از سامانه‌ها در روز تعطیل فراخوانده شود. این موضوع باید از نظر اداری ثبت و از نظر مالی تعیین تکلیف شود.

۱۸-۱. مأموریت

مأموریت زمانی است که کارگر یا کارمند به دستور کارفرما برای انجام وظیفه به محلی خارج از محل معمول خدمت اعزام شود.

در مأموریت معمولاً موضوعات زیر اهمیت دارد:

- دستور مأموریت
- مدت مأموریت
- مقصد
- وسیله ایاب و ذهاب
- هزینه اقامت
- فوق‌العاده مأموریت
- گزارش پایان مأموریت

کاربرد در مناطق آزاد

به دلیل پراکندگی واحدهای اجرایی، بندری، گمرکی، سرمایه‌گذاری، عمرانی و اداری در مناطق آزاد، مأموریت‌های درون منطقه‌ای و برون منطقه‌ای بسیار رایج است.

مرخصی‌ها، شرایط خاص کار و ایمنی

۱-۱۹. مرخصی استحقاقی

مرخصی استحقاقی، مرخصی با استفاده از مزد است که کارگر به موجب قانون از آن برخوردار است. کاربرد مرخصی استحقاقی در سازمان باید از طریق فرم یا سامانه مربوط ثبت شود.

نکات مهم

- مرخصی باید با درخواست کارگر و تأیید مقام مسئول باشد.
- مانده مرخصی باید در پرونده یا سامانه منابع انسانی ثبت شود.
- استفاده نکردن از مرخصی ممکن است در پایان همکاری آثار مالی داشته باشد.

۱-۲۰. مرخصی استعلاجی

مرخصی استعلاجی مربوط به بیماری کارگر است و معمولاً باید با گواهی پزشک و تأیید مراجع مربوط همراه باشد. در عمل، واحد اداری یا منابع انسانی باید:

- گواهی پزشکی را دریافت کند.
- مدت مرخصی را ثبت کند.
- وضعیت حقوق و بیمه را طبق مقررات تعیین کند.
- سوابق را در پرونده پرسنلی نگهداری کند.

۱-۲۱. مرخصی بدون حقوق

مرخصی بدون حقوق در مواردی استفاده می‌شود که کارگر یا کارمند برای مدتی از کار منفعک می‌شود، بدون اینکه در آن مدت حقوق دریافت کند.

این نوع مرخصی معمولاً نیازمند موافقت کارفرما و رعایت آیین‌نامه داخلی است.

۲۲-۱. شرایط کار زنان و نوجوانان

قانون کار برای حمایت از زنان و نوجوانان، محدودیت‌ها و حمایت‌هایی پیش‌بینی کرده است. از جمله:

- محدودیت انجام کارهای سخت و زیان‌آور
- حمایت‌های مربوط به بارداری و زایمان
- ممنوعیت به‌کارگیری افراد زیر سن قانونی
- توجه به سلامت جسمی و روحی

نکته آزمونی

در قانون کار، حمایت از گروه‌های آسیب‌پذیر مانند زنان، نوجوانان و کارگران مشاغل سخت از موضوعات مهم است.

۲۳-۱. ایمنی و بهداشت کار

کارفرما مکلف است محیط کار ایمن و سالم فراهم کند. این تکلیف در مناطق آزاد، به‌ویژه در واحدهای صنعتی، بندری، انبار، خدماتی و عمرانی اهمیت بالایی دارد.

مصادیق ایمنی و بهداشت کار:

- تجهیزات ایمنی فردی
- آموزش ایمنی
- تهویه مناسب
- روشنایی کافی
- سیستم اعلام و اطفای حریق
- مسیرهای خروج اضطراری
- رعایت اصول ارگونومی در محیط اداری
- حفاظت از تجهیزات برقی و شبکه‌ای
- ایمنی انبار و چیدمان کالا

نکته برای پست فناوری اطلاعات

ایمنی فقط فیزیکی نیست. حفاظت از اطلاعات، پشتیبان‌گیری و جلوگیری از دسترسی غیرمجاز نیز نوعی ایمنی سازمانی و اطلاعاتی محسوب می‌شود.

انضباط کار، تعلیق و خاتمه قرارداد**۲۴-۱. انضباط کار**

انضباط کار یعنی رعایت مقررات داخلی، دستورهای قانونی، نظم اداری، حضور و غیاب، محرمانگی، حسن رفتار و انجام صحیح وظایف.

در سازمان‌های مناطق آزاد، انضباط اداری اهمیت ویژه دارد؛ زیرا اطلاعات مربوط به سرمایه‌گذاری، قراردادهای مناقصات، اموال، اسناد مالی و ارباب‌رجوع ممکن است حساس باشد.

مصادیق بی‌انضباطی

- غیبت غیرموجه

- تأخیر مکرر
- ترک محل کار بدون مجوز
- افشای اطلاعات اداری
- استفاده غیرمجاز از تجهیزات سازمان
- بی‌دقتی در ثبت مکاتبات
- تحویل ندادن اموال
- جعل یا تغییر اسناد
- عدم رعایت محرمانگی سامانه‌ها
- رفتار نامناسب با ارباب‌رجوع

۲۵-۱. آیین‌نامه انضباطی

آیین‌نامه انضباطی سندی است که تخلفات، شیوه رسیدگی، تذکرات، تنبیهات و ترتیبات انضباطی را مشخص می‌کند. در یک سازمان حرفه‌ای، آیین‌نامه انضباطی باید:

- روشن باشد
- به کارکنان ابلاغ شود
- تبعیض‌آمیز اجرا نشود
- با مقررات بالادستی مغایرت نداشته باشد
- امکان دفاع یا توضیح برای فرد فراهم کند

۲۶-۱. تعلیق قرارداد کار

تعلیق یعنی توقف موقت اجرای قرارداد، بدون اینکه اصل رابطه کاری از بین برود. مواردی که ممکن است موجب تعلیق شود:

- خدمت نظام وظیفه
- مرخصی بدون حقوق
- بیماری طولانی با شرایط مقرر
- حوادث قهری
- توقیف منتهی‌نشده به محکومیت در برخی شرایط
- تعطیلی موقت کارگاه به دلایل خارج از اراده طرفین

نکته آزمونی

در تعلیق، قرارداد از بین نمی‌رود؛ بلکه اجرای آن موقتاً متوقف می‌شود.

۲۷-۱. خاتمه قرارداد کار

خاتمه قرارداد یعنی پایان یافتن رابطه کار. موارد رایج خاتمه عبارت‌اند از:

۱. فوت کارگر

۲. بازنشستگی
۳. ازکارافتادگی کلی
۴. انقضای مدت در قرارداد موقت
۵. پایان کار در قرارداد کار معین
۶. استعفای کارگر
۷. فسخ در موارد مجاز
۸. اخراج با رعایت تشریفات قانونی

استعفا، اخراج و مراجع حل اختلاف

۲۸-۱. استعفا

استعفا اعلام اراده کارگر برای پایان دادن به رابطه کار است. استعفا باید به صورت روشن، قابل اثبات و ترجیحاً کتبی باشد.

نکات اداری مهم در استعفا

واحد اداری باید:

۱. استعفای کتبی را دریافت کند.
۲. تاریخ ثبت استعفا را مشخص کند.
۳. وضعیت تحویل اموال را بررسی کند.
۴. بدهی یا تسویه مالی را مشخص کند.
۵. وضعیت بیمه و مرخصی را بررسی کند.
۶. نامه تسویه حساب را تنظیم کند.
۷. پرونده پرسنلی را تکمیل کند.

نکته آزمونی

استعفا با ترک کار متفاوت است. ترک کار معمولاً بدون تشریفات و اعلام رسمی انجام می شود و می تواند آثار متفاوتی داشته باشد.

۲۹-۱. اخراج

اخراج پایان دادن به رابطه کار از سوی کارفرماست. اخراج در قانون کار موضوع حساسی است و نمی تواند بدون دلیل و تشریفات انجام شود.

دلایل احتمالی اخراج:

- قصور جدی در انجام وظیفه
- نقض آیین نامه انضباطی
- غیبت غیرموجه طولانی
- تخلفات مالی یا اداری
- افشای اطلاعات محرمانه
- سوءاستفاده از اموال یا سامانه های سازمانی

اما حتی در این موارد نیز باید ضوابط قانونی، آیین نامه ای و حق دفاع رعایت شود.

در حقوق کار، اخراج بدون رعایت تشریفات ممکن است موجب صدور رأی بازگشت به کار یا پرداخت حقوق و مزایا شود.

۳۰-۱. مراجع حل اختلاف کار

در اختلاف میان کارگر و کارفرما، مراجع حل اختلاف پیش‌بینی شده‌اند. این مراجع معمولاً به موضوعاتی مانند موارد زیر رسیدگی می‌کنند:

- مطالبه حقوق معوقه
- مزایای پایان کار
- اخراج
- بازگشت به کار
- بیمه
- مرخصی
- اضافه‌کاری
- عیدی و پاداش
- حق سنوات

نکته ویژه مناطق آزاد

در مناطق آزاد، ممکن است ساختار رسیدگی به اختلافات کار طبق مقررات خاص همان مناطق تنظیم شده باشد. داوطلب باید بداند که اصل رسیدگی به اختلاف، ثبت شکایت، ارائه مدارک، بررسی قرارداد و سوابق همچنان اهمیت دارد.

فصل دوم

قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه‌های اداری و استخدامی

کلیات قانون مدیریت خدمات کشوری

قانون مدیریت خدمات کشوری یکی از مهم‌ترین قوانین حوزه اداری و منابع انسانی در نظام عمومی کشور است. هدف اصلی این قانون، ایجاد نظام اداری کارآمد، شفاف، پاسخگو، قانون‌مند و مبتنی بر شایستگی است. هرچند در بسیاری از سازمان‌های مناطق آزاد ممکن است استخدام‌ها تابع آیین‌نامه‌های خاص، قراردادهای داخلی یا ضوابط ویژه باشند، اما آشنایی با مفاهیم این قانون برای آزمون استخدامی بسیار ضروری است.

اهداف اصلی قانون

۱. اصلاح ساختار اداری
۲. افزایش بهره‌وری دستگاه‌های اجرایی
۳. استقرار نظام شایسته‌سالاری
۴. شفافیت در وظایف و اختیارات
۵. بهبود کیفیت خدمات عمومی
۶. ساماندهی نظام استخدام، حقوق و مزایا

- ۷. استقرار ارزیابی عملکرد
- ۸. توسعه آموزش کارکنان
- ۹. تقویت سلامت اداری و مقابله با فساد
- ۱۰. رعایت عدالت اداری در جذب و ارتقا

اهمیت این قانون در آزمون منطقه آزاد

در آزمون‌های استخدامی، معمولاً از داوطلب انتظار نمی‌رود همه مواد قانون را حفظ باشد، بلکه باید بداند:

- دستگاه اجرایی چیست
- پست سازمانی یعنی چه
- شرایط استخدام چیست
- حقوق و مزایا بر چه اساسی پرداخت می‌شود
- ارزیابی عملکرد چه کاربردی دارد
- تخلفات اداری چگونه بررسی می‌شود
- آموزش کارکنان چه جایگاهی دارد

نکته آزمونی

قانون مدیریت خدمات کشوری بیشتر قانونی ساختاری و مدیریتی است، در حالی که قانون کار بیشتر قانونی حمایتی و ناظر بر رابطه کارگر و کارفرما است. تشخیص این تفاوت در آزمون مهم است.

مفاهیم پایه در نظام اداری

۱-۲. دستگاه اجرایی

دستگاه اجرایی واحدی سازمان یافته است که وظایف عمومی، حاکمیتی، خدماتی یا اجرایی را انجام می‌دهد. در فهم آزمونی، دستگاه اجرایی معمولاً دارای ویژگی‌های زیر است:

- دارای ساختار رسمی
- دارای پست‌های سازمانی
- دارای بودجه و تشکیلات
- دارای وظایف مشخص
- تابع قوانین و مقررات اداری

در فضای منطقه آزاد، ممکن است برخی واحدها ماهیتی عمومی، برخی اقتصادی و برخی شرکتی داشته باشند. بنابراین داوطلب باید بداند همه واحدهای شاغل در منطقه، الزاماً یک وضعیت استخدامی یکسان ندارند.

۲-۲. پست سازمانی

پست سازمانی جایگاهی مشخص در ساختار تشکیلاتی است که وظایف، مسئولیت‌ها، اختیارات و شرایط احراز معینی دارد.

هر پست سازمانی باید دارای این عناصر باشد:

- ۱. عنوان شغلی
- ۲. شرح وظایف

۳. جایگاه سازمانی
۴. شرایط احراز
۵. سطح مسئولیت
۶. ارتباطات درون سازمانی و برون سازمانی

مثال

پست «کارشناس امور اداری» ممکن است وظایفی مانند:

- تنظیم احکام و ابلاغها
- پیگیری حضور و غیاب
- تنظیم مکاتبات
- ثبت مرخصی
- تشکیل پرونده پرسنلی
- همکاری در ارزیابی عملکرد

را بر عهده داشته باشد.

۳-۲. شرایط احراز شغل

شرایط احراز یعنی مجموعه شرایطی که برای تصدی یک پست لازم است؛ مانند:

- مدرک تحصیلی
- رشته تحصیلی
- سابقه کار
- مهارت تخصصی
- توانایی‌های عمومی
- ویژگی‌های رفتاری و مدیریتی
- آشنایی با سامانه‌های اداری

نکته آزمونی

شرایط احراز با شرح وظایف تفاوت دارد:

- شرایط احراز = شرایط لازم برای گرفتن شغل
- شرح وظایف = کارهایی که پس از گرفتن شغل باید انجام شود

استخدام، جذب و به‌کارگیری

۴-۲. اصول جذب و استخدام

در نظام اداری حرفه‌ای، جذب نیرو باید بر اساس اصول زیر انجام شود:

۱. شایستگی
۲. عدالت
۳. رقابت سالم

۴. شفافیت
۵. نیاز واقعی سازمان
۶. تناسب تخصص با شغل
۷. رعایت شرایط عمومی استخدام

شرایط عمومی استخدام

معمولاً شامل موارد زیر است:

- تابعیت
- اعتقاد و التزام به قوانین و مقررات
- نداشتن سوء پیشینه مؤثر
- سلامت جسمی و روانی
- نداشتن منع قانونی برای استخدام
- انجام خدمت نظام وظیفه یا معافیت قانونی
- دارا بودن مدرک تحصیلی لازم

۲-۵. انواع وضعیت استخدامی در عمل

در دستگاه‌ها و سازمان‌ها، افراد ممکن است با وضعیت‌های مختلفی به کار گرفته شوند. از منظر آزمونی، مهم است بدانید که همیشه همه کارکنان «رسمی» نیستند.

وضعیت‌های رایج:

۱. رسمی
۲. پیمانی
۳. قراردادی
۴. شرکتی
۵. پروژه‌ای
۶. ساعتی
۷. مأمور از دستگاه دیگر

در مناطق آزاد، به دلیل ماهیت خاص اجرایی و اقتصادی، قراردادی، شرکتی و پروژه‌ای بودن بیشتر دیده می‌شود.

نکته آزمونی

رابطه استخدامی در دستگاه اجرایی و رابطه کار در قانون کار همیشه یکسان نیست. گاهی شخص کارمند اداری است و گاهی رابطه او بیشتر ماهیت کارگری - کارفرمایی دارد.

۲-۶. کارمند و مقام اداری

کارمند کسی است که در یک ساختار سازمانی، وظایف اداری، فنی، مالی، پشتیبانی یا مدیریتی انجام می‌دهد. مقام اداری نیز شخصی است که اختیار تصمیم‌گیری، ابلاغ، نظارت یا مدیریت دارد.

تفاوت مهم

- کارمند: اجراکننده وظایف
 - مقام اداری: تصمیم‌گیر یا ناظر بر اجرا
- مثلاً:

- کارشناس دبیرخانه = کارمند
- رئیس دبیرخانه = مقام اداری

حقوق، مزایا، ارتقا و انتصاب

۲-۷. نظام حقوق و مزایا

در نظام اداری، پرداخت‌ها معمولاً تابع ضابطه هستند و باید بر اساس:

- پست سازمانی
- طبقه شغلی
- مدرک تحصیلی
- سابقه
- امتیاز شغلی
- فوق‌العاده‌های مصوب
- حضور و عملکرد

تعیین شوند.

اجزای رایج پرداخت

۱. حقوق مبنا یا پایه
۲. فوق‌العاده شغل
۳. فوق‌العاده سختی کار در موارد مشمول
۴. مزایای رفاهی
۵. اضافه‌کاری
۶. مأموریت
۷. پاداش
۸. مزایای مرتبط با عملکرد

نکته برای آزمون

پرداخت‌ها در نظام اداری باید مستند، قانونی، قابل محاسبه و قابل کنترل باشند. هر پرداخت بدون مجوز، تخلف اداری و مالی تلقی می‌شود.

۲-۸. انتصاب

انتصاب یعنی گماردن فرد در یک پست یا سمت سازمانی. انتصاب باید بر اساس ضابطه و شایستگی انجام شود. معیارهای مناسب برای انتصاب:

- تخصص

- تجربه
- تعهد
- سلامت اداری
- مهارت ارتباطی
- توان تصمیم‌گیری
- توان مدیریت منابع

مثال

برای انتصاب مسئول دبیرخانه، صرفاً سابقه کافی نیست؛ باید فرد:

- با طبقه‌بندی مکاتبات آشنا باشد
- نظم بالا داشته باشد
- محرمانگی را رعایت کند
- کار با اتوماسیون اداری را بداند
- توان هماهنگی با واحدها را داشته باشد

۹-۲. ارتقا

ارتقا یعنی انتقال فرد به سطح بالاتر شغلی یا مدیریتی با توجه به شایستگی، عملکرد، تجربه و نیاز سازمان.

ارتقا باید مبتنی بر چه چیزهایی باشد؟

۱. ارزیابی عملکرد مناسب
۲. آموزش‌های لازم
۳. تجربه مرتبط
۴. رعایت انضباط اداری
۵. توانایی انجام مسئولیت‌های بالاتر

نکته آزمونی

ارتقا نباید صرفاً مبتنی بر سابقه باشد؛ بلکه شایستگی و عملکرد نیز باید ملاک قرار گیرد.

ارزیابی عملکرد و آموزش کارکنان

۱۰-۲. ارزیابی عملکرد

ارزیابی عملکرد فرایندی است که در آن میزان تحقق وظایف، کیفیت کار، نظم، مسئولیت‌پذیری، همکاری و نتایج کاری فرد سنجیده می‌شود.

اهداف ارزیابی عملکرد

- بهبود بهره‌وری
- شناسایی نقاط قوت و ضعف
- تصمیم‌گیری درباره ارتقا
- تشخیص نیاز آموزشی

- افزایش پاسخگویی
- بهبود نظام انگیزشی

شاخص‌های رایج ارزیابی

۱. کیفیت انجام کار
۲. سرعت و دقت
۳. رعایت مقررات
۴. حضور منظم
۵. مهارت ارتباطی
۶. توان حل مسئله
۷. رعایت محرمانگی
۸. همکاری تیمی
۹. نوآوری
۱۰. رضایت ارباب رجوع

نکته برای پست‌های مختلف

- کارشناس اداری: دقت در پرونده‌ها و مکاتبات
- کارپرداز: صحت اسناد خرید و رعایت تشریفات
- کارشناس مالی: دقت محاسبات و کنترل اسناد
- کارشناس IT: پایداری سامانه و امنیت اطلاعات
- کارشناس آموزش: کیفیت نیازسنجی و اجرای دوره‌ها

۱۱-۲. آموزش کارکنان

آموزش در نظام اداری یک امر تزئینی نیست، بلکه ابزار اصلی توانمندسازی است. هیچ سازمانی بدون آموزش مستمر نمی‌تواند کارآمد بماند.

اهداف آموزش کارکنان

۱. ارتقای دانش تخصصی
۲. بهبود مهارت شغلی
۳. آشنایی با قوانین و مقررات
۴. افزایش بهره‌وری
۵. انطباق با فناوری‌های جدید
۶. تقویت رفتار حرفه‌ای
۷. کاهش خطاهای اداری و مالی

انواع آموزش

- بدو خدمت
- ضمن خدمت

- تخصصی
- مدیریتی
- مهارتی
- آموزشی مبتنی بر سامانه
- آموزش ایمنی
- آموزش امنیت اطلاعات

تخلفات اداری و مسئولیت کارکنان

۱۲-۲. مفهوم تخلف اداری

تخلف اداری یعنی انجام دادن یا ترک انجام دادن امری که برخلاف وظایف، مقررات، نظم اداری یا شأن شغلی است.

نمونه‌های رایج تخلف اداری

۱. غیبت غیرموجه
۲. تأخیر مکرر
۳. بی‌توجهی به وظایف
۴. افشای اطلاعات محرمانه
۵. جعل یا دستکاری اسناد
۶. عدم رعایت سلسله مراتب
۷. دریافت وجه یا منفعت غیرقانونی
۸. سوءاستفاده از اموال یا تجهیزات سازمان
۹. ثبت نادرست اطلاعات
۱۰. رفتار نامناسب با ارباب رجوع

نکته مهم

همه تخلفات اداری جرم کیفری نیستند، اما بعضی تخلفات اداری ممکن است هم‌زمان وصف کیفری هم پیدا کنند؛ مثل جعل سند، اختلاس، دسترسی غیرمجاز یا افشای اطلاعات محرمانه.

۱۳-۲. مسئولیت اداری کارکنان

هر کارمند در قبال اعمال خود مسئول است. این مسئولیت می‌تواند:

- اداری
- مالی
- انضباطی
- مدنی
- کیفری

باشد.

مثال

اگر کارشناس مالی بدون مجوز قانونی پرداختی انجام دهد:

- از نظر اداری مسئول است
- از نظر مالی پاسخگو است
- ممکن است مشمول رسیدگی انضباطی شود
- در صورت سوءنیت، احتمال مسئولیت کیفری نیز دارد

آیین‌نامه‌های اداری و استخدامی مناطق آزاد

۱۴-۲. جایگاه آیین‌نامه‌ها

در مناطق آزاد، علاوه بر قوانین عمومی، ممکن است آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های خاصی وجود داشته باشد که برای اداره بهتر سازمان، جذب نیرو، پرداخت‌ها، حضور و غیاب، مرخصی، مأموریت، ارزیابی و انضباط تنظیم شده‌اند.

چرا آیین‌نامه‌ها مهم‌اند؟

چون جزئیات اجرا معمولاً در آیین‌نامه‌ها روشن می‌شود. برای مثال:

- نحوه ثبت مرخصی
- روند مأموریت
- فرم‌های استخدام
- شیوه تحویل اموال
- دسترسی به سامانه‌ها
- گردش مکاتبات
- فرآیند تنبیه و تشویق

نکته آزمونی

قانون چارچوب کلی را می‌دهد؛ آیین‌نامه، نحوه اجرای آن را مشخص می‌کند.

۱۵-۲. اصولی که در همه آیین‌نامه‌ها باید رعایت شود

۱. شفافیت
۲. قابلیت اجرا
۳. عدم مغایرت با قوانین بالادستی
۴. رعایت حقوق کارکنان
۵. عدالت و بی‌طرفی
۶. امکان نظارت و کنترل
۷. مستندسازی
۸. قابلیت پیگیری در سامانه‌ها

نکات کاربردی ویژه پست‌های اداری، آموزش و دبیرخانه

۱۶-۲. برای کارشناس امور اداری

باید به این موضوعات مسلط باشید:

- پرونده پرسنلی
- مرخصی
- مأموریت
- احکام و ابلاغها
- حضور و غیاب
- شرح وظایف
- ارزیابی عملکرد
- رعایت انضباط اداری

۱۷-۲. برای کارشناس آموزش

تمرکز بیشتر بر:

- برنامه‌ریزی آموزشی
- ثبت سوابق آموزش
- نیازسنجی
- ارزیابی اثربخشی
- ارتباط آموزش با عملکرد
- هماهنگی با واحد منابع انسانی

۱۸-۲. برای کارشناس دبیرخانه

نکات مهم:

- شناخت ساختار اداری
- رعایت سلسله مراتب مکاتبات
- آشنایی با مقامات و امضاداران مجاز
- طبقه‌بندی صحیح مکاتبات
- بایگانی دقیق
- حفظ محرمانگی
- کنترل گردش نامه‌ها

خلاصه نکات آزمون فصل دوم

۱. قانون مدیریت خدمات کشوری بر نظام اداری و استخدامی تمرکز دارد.
۲. پست سازمانی با شرح وظایف و شرایط احراز تعریف می‌شود.
۳. استخدام باید بر پایه شایستگی، عدالت و نیاز واقعی باشد.
۴. حقوق و مزایا باید ضابطه‌مند و مستند باشند.

۵. ارزیابی عملکرد ابزار بهبود و تصمیم‌گیری اداری است.
۶. آموزش کارکنان بخشی از توسعه منابع انسانی است.
۷. تخلف اداری با جرم کیفری یکی نیست، اما ممکن است هم‌پوشانی داشته باشد.
۸. آیین‌نامه‌های داخلی نقش مهمی در اجرای مقررات دارند.
۹. مناطق آزاد ممکن است ضوابط خاص اداری و استخدامی داشته باشند.
۱۰. داوطلب باید تفاوت قانون کار و قانون مدیریت خدمات کشوری را بداند.

تست‌های چهارگزینه‌ای فصل دوم

سوال ۱

کدام گزینه بهترین تعریف از «پست سازمانی» است؟

- الف) هر نوع فعالیت روزمره در سازمان
- ب) جایگاه مشخص تشکیلاتی با وظایف و شرایط احراز معین
- ج) هر سمت غیررسمی در واحد اداری
- د) عنوانی که صرفاً برای پرداخت حقوق استفاده می‌شود

پاسخ صحیح: ب

سوال ۲

ارزیابی عملکرد کارکنان عمدتاً با چه هدفی انجام می‌شود؟

- الف) حذف نیروهای قدیمی
- ب) تشخیص نیاز آموزشی و بهبود بهره‌وری
- ج) افزایش ساعات حضور
- د) جایگزینی قانون کار

پاسخ صحیح: ب

سوال ۳

کدام مورد از اصول صحیح جذب نیروی انسانی است؟

- الف) ترجیح روابط شخصی بر تخصص
- ب) استخدام صرفاً بر اساس سابقه
- ج) شایسته‌سالاری و شفافیت
- د) حذف رقابت در فرآیند جذب

پاسخ صحیح: ج

سوال ۴

آیین‌نامه‌های اداری و استخدامی چه نقشی دارند؟

- الف) جایگزین همه قوانین بالادستی هستند
- ب) نحوه اجرای مقررات را روشن می‌کنند

ج) فقط برای کارکنان رسمی کاربرد دارند

د) صرفاً جنبه تشریفاتی دارند

پاسخ صحیح: ب

قانون برگزاری مناقصات، آیین نامه معاملات دولتی، انبارداری و مدیریت اموال

کلیات مناقصه و معاملات

قانون برگزاری مناقصات از مهم ترین قوانین مورد نیاز برای پست های پشتیبانی، کارپردازی، مالی، برنامه ریزی، انبار و حتی امور اداری است. فلسفه اصلی این قانون آن است که خریدها و قراردادهای دستگاهها به صورت شفاف، رقابتی، عادلانه و به صرفه انجام شود.

چرا مناقصه مهم است؟

زیرا سازمانها برای انجام امور خود نیاز به خرید کالا، خدمات و اجرای پروژهها دارند. اگر این خریدها بدون ضابطه انجام شود، زمینه فساد، تبعیض، افزایش هزینه و کاهش کیفیت فراهم می شود.

اصول حاکم بر مناقصه

۱. شفافیت
۲. رقابت
۳. عدالت
۴. صرفه و صلاح
۵. پاسخگویی
۶. مستندسازی
۷. نظارت پذیری

نکته آزمونی

هر جا صحبت از خریدهای عمده، خدمات مهم، اجرای پروژه یا انتخاب پیمانکار باشد، احتمالاً با مفهوم مناقصه و تشریفات معاملاتی سروکار داریم.

مفاهیم پایه مناقصه

۱-۳. مناقصه چیست؟

مناقصه فرایندی رقابتی برای تأمین کالا، خدمات یا اجرای کار است که در آن دستگاه یا سازمان، پیشنهادهای متقاضیان را دریافت و بررسی می کند و در نهایت پیشنهاد مناسب تر را انتخاب می نماید.

طرف های اصلی در مناقصه

۱. مناقصه گزار: دستگاه یا سازمان برگزارکننده
۲. مناقصه گر: شرکت کننده در مناقصه
۳. کمیسیون مناقصه
۴. واحد درخواست کننده

۵. واحد مالی
۶. واحد حقوقی یا قراردادها
۷. ناظر فنی در موارد لزوم

۲-۳. انواع مناقصه

از نظر دامنه انتشار

۱. مناقصه عمومی

اطلاع‌رسانی عمومی دارد و همه واجدان شرایط می‌توانند شرکت کنند.

۲. مناقصه محدود

فقط از اشخاص یا شرکت‌های مشخص و واجد شرایط دعوت می‌شود.

از نظر مراحل بررسی

۱. یک‌مرحله‌ای

ارزیابی و انتخاب در یک فرآیند انجام می‌شود.

۲. دو مرحله‌ای

ابتدا ارزیابی فنی، سپس ارزیابی مالی صورت می‌گیرد.

نکته آزمونی

مناقصه محدود معمولاً در مواردی به کار می‌رود که تعداد تأمین‌کنندگان واجد شرایط محدود باشد یا شرایط خاصی وجود داشته باشد.

مراحل برگزاری مناقصه

فرآیند مناقصه معمولاً شامل مراحل زیر است:

۱. اعلام نیاز
۲. تأیید ضرورت خرید یا پروژه
۳. تأمین اعتبار
۴. تهیه اسناد مناقصه
۵. آگهی یا دعوت
۶. دریافت پیشنهادها
۷. بازگشایی پاکات
۸. ارزیابی فنی و مالی
۹. تعیین برنده
۱۰. انعقاد قرارداد
۱۱. نظارت بر اجرا
۱۲. تحویل و تسویه

۳-۳. اعلام نیاز

هر خرید یا پروژه باید از یک نیاز واقعی شروع شود. واحد درخواست کننده باید:

- موضوع نیاز را مشخص کند
- مشخصات فنی را بنویسد
- مقدار و زمان مورد نیاز را اعلام کند
- توجیه فنی یا اداری ارائه دهد

نکته آزمونی

خرید بدون نیازسنجی واقعی، یکی از خطاهای رایج و زمینه‌ساز اتلاف منابع است.

۳-۴. تأمین اعتبار

قبل از شروع معامله، باید روشن باشد که اعتبار لازم وجود دارد. این موضوع به‌ویژه برای واحد مالی و برنامه‌ریزی بسیار مهم است. بدون تأمین اعتبار، ورود به تعهد مالی ممکن است تخلف باشد.

اسناد مناقصه و ارزیابی پیشنهادها**۳-۵. اسناد مناقصه**

اسناد مناقصه باید روشن، کامل و غیرمبهم باشند. مهم‌ترین اجزای آن:

۱. موضوع مناقصه
۲. مشخصات فنی
۳. شرایط عمومی
۴. شرایط خصوصی
۵. زمان‌بندی
۶. نحوه تحویل
۷. مبلغ یا تضمین لازم
۸. معیارهای ارزیابی
۹. فرم پیشنهاد قیمت
۱۰. پیش‌نویس قرارداد

اهمیت اسناد دقیق

اگر اسناد مبهم باشند:

- رقابت سالم مختل می‌شود
- شکایت و اختلاف افزایش می‌یابد
- مقایسه پیشنهادها دشوار می‌شود
- زمینه تفسیر سلیقه‌ای ایجاد می‌شود

۳-۶. ارزیابی کیفی

پیش از بررسی قیمت، گاهی لازم است توان فنی و اجرایی شرکت کنندگان بررسی شود. معیارهای ارزیابی کیفی می تواند شامل:

- سابقه کار
- توان مالی
- تجهیزات
- نیروی انسانی متخصص
- حسن سابقه
- گواهینامه‌ها
- توان تحویل به موقع

باشد.

نکته آزمونی

کمترین قیمت همیشه بهترین پیشنهاد نیست؛ پیشنهاد مناسب باید هم از نظر فنی و هم از نظر مالی قابل قبول باشد.

کمیسیون مناقصه، تضمین‌ها و انتخاب برنده

۷-۳. کمیسیون مناقصه

کمیسیون مناقصه مرجع بررسی پیشنهادها و تصمیم‌گیری در چارچوب مقررات است.

وظایف کمیسیون

۱. بررسی صحت فرآیند
۲. بازگشایی پاکات
۳. تطبیق پیشنهادها با اسناد
۴. بررسی مدارک
۵. ارزیابی فنی و مالی
۶. تعیین برنده یا پیشنهاد مناسب
۷. ثبت صورت جلسه

اصل مهم

تصمیمات کمیسیون باید مستند، بی طرفانه و قابل دفاع باشد.

۸-۳. تضمین‌ها

در مناقصات معمولاً تضمین‌هایی پیش‌بینی می‌شود؛ مانند:

- تضمین شرکت در مناقصه
- تضمین انجام تعهدات
- تضمین حسن انجام کار
- تضمین پیش‌پرداخت در موارد لازم

کارکرد تضمین‌ها

- جلوگیری از انصراف غیرموجه
- تأمین اطمینان از اجرای تعهد
- حمایت از منافع سازمان
- کاهش ریسک قرارداد

۳-۹. انتخاب برنده

برنده مناقصه صرفاً پایین‌ترین قیمت نیست؛ بلکه باید:

- واجد شرایط باشد
- اسناد را کامل ارائه دهد
- از نظر فنی قابل قبول باشد
- قیمت پیشنهادی مناسب داشته باشد
- توان اجرای قرارداد را داشته باشد

صفحه ۲۶

آیین‌نامه معاملات و نصاب معاملات

۳-۱۰. نصاب معاملات

معاملات از نظر مبلغ به سطوح مختلف تقسیم می‌شوند و هر سطح ممکن است تشریفات متفاوتی داشته باشد. در آزمون، مهم‌تر از حفظ عدد نصاب، فهم اصل موضوع است:

اصل موضوع

- معاملات کوچک تشریفات ساده‌تری دارند
- معاملات متوسط ضوابط بیشتری دارند
- معاملات بزرگ نیازمند تشریفات کامل‌تر و نظارت بیشتریند

نکته مهم

اعداد نصاب معاملات ممکن است هر سال تغییر کند؛ بنابراین در آزمون باید بر اصل تقسیم‌بندی و تشریفات حاکم مسلط باشید، نه لزوماً عدد ثابت.

۳-۱۱. آیین‌نامه معاملات

آیین‌نامه معاملات جزئیات اجرایی خرید و قرارداد را روشن می‌کند؛ مثل:

- نحوه درخواست خرید
- استعلام قیمت
- ترکیب کمیسیون‌ها
- نحوه تنظیم صورت‌جلسه
- ضوابط تحویل کالا
- کنترل کیفیت

- تسویه حساب
- نحوه نگهداری اسناد

کاربرد برای پست‌های آزمون

- کارپرداز: اجرای خرید
- مالی: کنترل پرداخت و اسناد
- پشتیبانی: تشخیص نیاز و تحویل
- انبار: ثبت ورود و خروج
- حقوقی: بررسی قرارداد
- برنامه‌ریزی: انطباق با بودجه

اصول انبارداری

انبارداری فقط نگهداری کالا نیست؛ بلکه بخشی از نظام کنترل داخلی و مدیریت منابع سازمان است.

۱۲-۳. اهداف انبارداری

۱. حفظ کالا
۲. جلوگیری از ضایعات و سرقت
۳. ثبت دقیق ورود و خروج
۴. دسترسی سریع به موجودی
۵. پشتیبانی از عملیات سازمان
۶. کمک به برنامه‌ریزی خرید
۷. کنترل مصرف

اجزای مهم انبار

- فضای فیزیکی مناسب
- قفسه‌بندی
- کدگذاری کالا
- کارت انبار یا سامانه انبار
- رسید انبار
- حواله انبار
- ثبت موجودی
- انبارگردانی

۱۳-۳. رسید انبار

رسید انبار سندی است که نشان می‌دهد کالا وارد انبار شده و تحویل انباردار شده است.

اطلاعات مهم در رسید انبار

- تاریخ

- نام کالا
- مقدار
- مشخصات فنی
- واحد اندازه‌گیری
- شماره فاکتور یا قرارداد
- نام تحویل‌دهنده
- امضای انباردار
- نتیجه کنترل کیفی در صورت لزوم

حواله انبار، کنترل موجودی و انبارگردانی

۱۴-۳. حواله انبار

حواله انبار سندی است که بر اساس آن کالا از انبار خارج و به مصرف‌کننده یا واحد درخواست‌کننده تحویل می‌شود.

نکته مهم

خروج کالا از انبار بدون حواله معتبر، از نظر کنترل داخلی یک ضعف جدی محسوب می‌شود.

۱۵-۳. کنترل موجودی

کنترل موجودی یعنی نظارت بر مقدار کالاهای موجود، میزان مصرف، حد سفارش، نقطه سفارش و جلوگیری از کمبود یا مازاد غیرضروری.

اهداف کنترل موجودی

- جلوگیری از توقف کار
- جلوگیری از انباشت بیش از حد
- کاهش هزینه نگهداری
- پیشگیری از فساد و ضایعات
- تصمیم‌گیری بهتر برای خرید

۱۶-۳. انبارگردانی

انبارگردانی فرایند شمارش واقعی موجودی و تطبیق آن با سوابق ثبت‌شده است.

مراحل کلی انبارگردانی

۱. برنامه‌ریزی
۲. توقف یا کنترل ورود و خروج
۳. شمارش
۴. ثبت مقادیر
۵. مغایرت‌گیری
۶. تنظیم صورت‌جلسه

۷. تعیین تکلیف کسری یا اضافی

نکته آزمونی

انبارگردانی ابزار مهمی برای کشف خطا، کسری، اضافی، سرقت، ثبت نادرست یا مشکلات کنترل داخلی است.

مدیریت اموال

۱۷-۳. اموال سازمانی

اموال سازمانی شامل دارایی‌هایی است که در اختیار سازمان قرار دارد و برای انجام مأموریت‌های آن استفاده می‌شود.

انواع اموال:

۱. اموال مصرفی

۲. اموال غیرمصرفی

۳. اموال منقول

۴. اموال غیرمنقول

۵. تجهیزات اداری

۶. تجهیزات IT

۷. ماشین‌آلات

۸. خودرو

۹. اثاثیه

۱۰. ابزار کار

۱۸-۳. اصول مدیریت اموال

۱. ثبت دقیق

۲. شماره‌گذاری یا پلاک‌کوبی

۳. تعیین مسئول نگهداری

۴. تحویل و تحول رسمی

۵. کنترل جابه‌جایی

۶. تعمیر و نگهداری

۷. شناسایی اموال اسقاطی

۸. امحا یا واگذاری طبق ضابطه

مثال

اگر لپ‌تاپ سازمانی به کارشناس IT تحویل می‌شود، باید:

- در لیست اموال ثبت شود
- رسید تحویل اخذ شود
- مسئولیت نگهداری مشخص باشد
- در پایان خدمت تحویل گرفته شود

نکات کلیدی

۱. مناقصه برای ایجاد رقابت و تأمین صرفه و صلاح است.
۲. اسناد مناقصه باید شفاف و کامل باشند.
۳. تأمین اعتبار پیش شرط مهم انجام معامله است.
۴. پایین‌ترین قیمت همیشه بهترین گزینه نیست.
۵. تضمین‌ها برای کاهش ریسک قرارداد هستند.
۶. نصاب معاملات ممکن است سالانه تغییر کند.
۷. رسید انبار برای ورود کالا و حواله انبار برای خروج کالا است.
۸. انبارگردانی برای تطبیق موجودی واقعی با سوابق است.
۹. اموال سازمانی باید ثبت، پلاک‌گذاری و قابل رهگیری باشند.
۱۰. خرید بدون مستندات و خروج کالا بدون حواله، از ضعف‌های مهم کنترلی است.

تست نمونه

سوال ۱

هدف اصلی مناقصه چیست؟

الف) حذف رقبا

ب) خرید سلیقه‌ای

ج) ایجاد رقابت و تأمین صرفه و صلاح

د) تسریع بدون نظارت

پاسخ صحیح: ج

سوال ۲

کدام سند نشان‌دهنده ورود کالا به انبار است؟

الف) حواله انبار

ب) رسید انبار

ج) تنخواه‌برگ

د) درخواست خرید

پاسخ صحیح: ب

سوال ۳

انبارگردانی برای چه انجام می‌شود؟

الف) افزایش خودکار موجودی

ب) کاهش قیمت خرید

ج) تطبیق موجودی واقعی با ثبت‌ها

د) حذف مسئولیت انباردار

فصل چهارم

قانون جرایم رایانه‌ای، امنیت اطلاعات، شبکه، پایگاه داده و دولت الکترونیک

اهمیت فناوری اطلاعات در سازمان‌های منطقه آزاد

سازمان‌های مناطق آزاد به دلیل ماهیت چندوجهی خود با حجم زیادی از اطلاعات، مکاتبات، داده‌های مالی، اطلاعات سرمایه‌گذاران، سوابق پرسنلی، اطلاعات گمرکی، قراردادهای سامانه‌های خدماتی و زیرساخت‌های شبکه سروکار دارند. به همین دلیل، آشنایی با امنیت اطلاعات، جرایم رایانه‌ای، شبکه، پایگاه داده و دولت الکترونیک برای داوطلبان پست‌های مختلف ضروری است؛ به‌ویژه برای پست کارشناس فناوری اطلاعات.

۴-۱. قانون جرایم رایانه‌ای

قانون جرایم رایانه‌ای برای مقابله با سوءاستفاده از سامانه‌های رایانه‌ای و مخبراتی وضع شده است. این قانون از داده‌ها، سامانه‌ها، حریم خصوصی و امنیت فضای دیجیتال حمایت می‌کند.

موضوعات مهم این قانون

۱. دسترسی غیرمجاز
۲. شنود غیرمجاز
۳. جعل رایانه‌ای
۴. تخریب و اخلاف
۵. سرقت داده
۶. کلاهبرداری رایانه‌ای
۷. انتشار محتوای مجرمانه
۸. سوءاستفاده از داده‌های مجرمانه

نکته آزمونی

هر کارمند سازمان، حتی اگر کارشناس IT نباشد، باید بداند استفاده غیرمجاز از سامانه، مشاهده اطلاعات بدون مجوز، افشای رمز عبور یا تغییر داده‌ها می‌تواند تخلف و حتی جرم باشد.

دسترسی غیرمجاز و مجرمانگی

۴-۲. دسترسی غیرمجاز

دسترسی غیرمجاز یعنی ورود به سامانه، فایل، حساب کاربری، سرور، پایگاه داده یا هر محیط اطلاعاتی بدون داشتن مجوز قانونی یا سازمانی.

مصادیق دسترسی غیرمجاز

- ورود به حساب کاربری همکار
- مشاهده اطلاعات مالی بدون مجوز

- استفاده از رمز عبور دیگران
- باز کردن پرونده‌های پرسنلی خارج از وظیفه
- ورود به سرور یا پایگاه داده بدون دسترسی لازم

نکته مهم

داشتن توان فنی به معنای داشتن مجوز نیست.

ممکن است کارشناس IT از نظر فنی بتواند به اطلاعات دسترسی پیدا کند، اما اگر مجوز سازمانی نداشته باشد، دسترسی او غیرمجاز است.

۳-۴. محرمانگی اطلاعات

محرمانگی به این معناست که اطلاعات فقط در اختیار اشخاص مجاز قرار گیرد.

اطلاعات محرمانه در سازمان منطقه آزاد

- اطلاعات سرمایه‌گذاران
- اطلاعات قراردادها
- داده‌های حقوق و مزایا
- اسناد مالی
- اطلاعات مناقصات
- پرونده‌های پرسنلی
- گزارش‌های امنیتی
- اطلاعات شبکه و زیرساخت
- داده‌های ورود و خروج
- مکاتبات طبقه‌بندی شده

مسئولیت کارکنان

هر کارمند موظف است:

۱. اطلاعات را فقط در حدود وظیفه مشاهده کند.
۲. آن‌ها را در اختیار افراد غیرمجاز قرار ندهد.
۳. از ارسال بی‌ضابطه اطلاعات در پیام‌رسان‌ها خودداری کند.
۴. اسناد دیجیتال را در مسیرهای امن نگهداری کند.

امنیت اطلاعات

امنیت اطلاعات یکی از ارکان اصلی اداره حرفه‌ای سازمان‌های امروز است.

۴-۴. سه اصل اصلی امنیت اطلاعات

۱. محرمانگی

فقط افراد مجاز به اطلاعات دسترسی داشته باشند.

۲. تمامیت

اطلاعات بدون مجوز تغییر نکند و صحیح و کامل باقی بماند.

۳. دسترس پذیری

اطلاعات و سامانه‌ها در زمان لازم برای افراد مجاز قابل دسترسی باشند.

مثال ساده

اگر سامانه حقوق و دستمزد:

- برای همه قابل مشاهده باشد → محرمانگی نقض شده
- ارقام حقوق در آن تغییر کند → تمامیت نقض شده
- در روز پرداخت از دسترس خارج شود → دسترس پذیری نقض شده

۴-۵. کنترل دسترسی

کنترل دسترسی یعنی تعیین اینکه چه کسی، به چه چیزی، در چه زمانی و با چه سطحی از مجوز دسترسی داشته باشد.

اصول کنترل دسترسی

۱. حداقل دسترسی لازم
۲. تفکیک وظایف
۳. تخصیص سطح دسترسی بر اساس شغل
۴. ثبت و بازبینی دسترسی‌ها
۵. حذف دسترسی پس از جابه‌جایی یا خاتمه همکاری

نکته آزمونی

اصل «حداقل دسترسی لازم» یکی از اصول بسیار مهم امنیت اطلاعات است.

رمز عبور، پشتیبان‌گیری و ثبت رویدادها

۴-۶. مدیریت رمز عبور

رمز عبور باید:

- قوی باشد
- به‌صورت دوره‌ای تغییر کند
- در اختیار دیگران قرار نگیرد
- روی کاغذ در دسترس عمومی نوشته نشود
- قابل حدس نباشد

خطاهای رایج

- استفاده از ۱۲۳۴۵۶
- استفاده از شماره تلفن
- اشتراک‌گذاری رمز با همکار
- استفاده از یک رمز برای چند سامانه
- ذخیره رمز در فایل‌های بدون حفاظت

۴-۷. پشتیبان گیری

پشتیبان گیری یعنی تهیه نسخه‌ای از اطلاعات برای بازیابی در مواقع خرابی، حذف، حمله یا حادثه.

داده‌هایی که باید پشتیبان گیری شوند

- اطلاعات مالی
- داده‌های منابع انسانی
- مکاتبات
- پایگاه داده‌ها
- سامانه انبار
- اطلاعات قراردادها
- فایل‌های سرور
- تنظیمات شبکه

نکته مهم

پشتیبان گیری وقتی ارزش دارد که:

۱. منظم باشد
۲. قابل بازیابی باشد
۳. در محل امن نگهداری شود
۴. دوره‌ای آزمون بازیابی انجام شود

۴-۸. ثبت رویدادها

ثبت رویدادها یا لاگ‌برداری برای ردیابی فعالیت‌ها، کشف خطاها و بررسی رخدادهای امنیتی ضروری است.

مثال:

- چه کسی وارد سامانه شده؟
- چه زمانی فایل حذف شده؟
- چه کاربری اطلاعات را تغییر داده؟
- چه خطایی در سرور رخ داده؟

مفاهیم پایه شبکه

کارشناس IT و حتی مدیران اداری باید با مفاهیم پایه شبکه آشنا باشند.

۴-۹. شبکه چیست؟

شبکه مجموعه‌ای از رایانه‌ها، سرورها، تجهیزات و دستگاه‌هاست که برای تبادل اطلاعات و استفاده مشترک از منابع به هم متصل شده‌اند.

انواع شبکه

۱. LAN: شبکه محلی در یک ساختمان یا مجموعه محدود

۲. WAN: شبکه گسترده در فواصل جغرافیایی بیشتر

۳. اینترنت: شبکه جهانی

۴. اینترانت: شبکه داخلی سازمان

۴-۱۰. مفاهیم مهم شبکه

- IP: آدرس دستگاه در شبکه
- Server: ارائه‌دهنده خدمات
- Client: استفاده‌کننده از خدمات
- Router: مسیریاب
- Switch: اتصال تجهیزات در شبکه محلی
- Firewall: دیوار آتش برای کنترل ترافیک و امنیت
- Bandwidth: ظرفیت انتقال داده
- VPN: ارتباط امن از راه دور

کاربرد در منطقه آزاد

- اتصال واحد مالی به سامانه مرکزی
- ارتباط دبیرخانه با اتوماسیون اداری
- اتصال انبارها به سامانه موجودی
- دسترسی امن مدیران به داده‌ها
- ارتباط سایت‌های مختلف منطقه با مرکز داده

مفاهیم پایگاه داده

۴-۱۱. پایگاه داده چیست؟

پایگاه داده مجموعه‌ای سازمان‌یافته از اطلاعات است که برای ذخیره، بازیابی، جست‌وجو و پردازش داده‌ها استفاده می‌شود.

مثال‌های سازمانی

- بانک اطلاعات کارکنان
- بانک اطلاعات مکاتبات
- اطلاعات کالاهای انبار
- داده‌های مالی
- اطلاعات قراردادها
- اطلاعات مراجعان

۴-۱۲. مفاهیم اصلی پایگاه داده

۱. Table / جدول

محل ذخیره داده‌های مرتبط

۲. Record / رکورد

یک سطر از اطلاعات

۳. Field / فیلد

یک ستون از اطلاعات

۴. Primary Key / کلید اصلی

شناسه یکتا برای هر رکورد

۵. Query / پرس و جو

بازیابی اطلاعات بر اساس شرط

۶. Backup / پشتیبان

نسخه ذخیره شده از داده ها

مثال

در جدول کارکنان ممکن است فیلدهای زیر وجود داشته باشد:

- کد پرسنلی
- نام
- نام خانوادگی
- واحد سازمانی
- تاریخ استخدام
- وضعیت قرارداد
- شماره بیمه

دولت الکترونیک و سامانه های سازمانی**۱۳-۴. دولت الکترونیک**

دولت الکترونیک یعنی استفاده از فناوری اطلاعات برای ارائه خدمات عمومی با سرعت، دقت، شفافیت و سهولت بیشتر.

مزایای دولت الکترونیک

۱. کاهش کاغذبازی
۲. افزایش سرعت خدمات
۳. شفافیت بیشتر
۴. امکان رهگیری
۵. کاهش مراجعه حضوری
۶. کاهش خطا
۷. بهبود نظارت
۸. افزایش رضایت ذی نفعان

۱۴-۴. سامانه های سازمانی متداول

- اتوماسیون اداری
- سامانه منابع انسانی
- سامانه حقوق و دستمزد
- سامانه مالی
- سامانه انبار
- سامانه اموال
- سامانه تدارکات و خرید
- سامانه حضور و غیاب
- سامانه آموزش
- سامانه مدیریت پروژه

نکته برای آزمون

داوطلب باید بداند سامانه‌ها فقط ابزار نیستند؛ بخشی از کنترل داخلی، شفافیت و پاسخگویی سازمان هستند.

امنیت سامانه‌های سازمانی

۱۵-۴. تهدیدهای رایج

۱. بدافزار
۲. فیشینگ
۳. رمز عبور ضعیف
۴. دسترسی غیرمجاز
۵. حذف یا تخریب داده‌ها
۶. باج‌افزار
۷. خطای انسانی
۸. قطع برق یا خرابی سخت‌افزار
۹. عدم پشتیبان‌گیری مناسب
۱۰. حملات شبکه‌ای

۱۶-۴. اقدامات پیشگیرانه

- آموزش کاربران
- استفاده از آنتی‌ویروس و به‌روزرسانی
- محدودسازی دسترسی
- تهیه پشتیبان
- استفاده از دیوار آتش
- ثبت رویدادها
- تعیین سطوح دسترسی

- استفاده از احراز هویت مناسب
- قفل صفحه نمایش
- حفاظت فیزیکی از سرورها و تجهیزات

نکته آزمونی

در بسیاری از رخدادهای امنیتی، **عامل انسانی** نقش پررنگی دارد. بنابراین آموزش و انضباط کاربری بسیار مهم است.

نکات کاربردی برای کارشناس فناوری اطلاعات

۱. هر دسترسی باید مبتنی بر مجوز باشد.
۲. تفکیک دسترسی مدیر، کاربر عادی و پشتیبان ضروری است.
۳. اطلاعات مالی، پرسنلی و قراردادی حساس اند.
۴. پشتیبان‌گیری منظم و آزمون بازیابی ضروری است.
۵. نگهداری امن رمزها و حساب‌های سیستمی بسیار مهم است.
۶. لاگ‌ها باید بررسی و نگهداری شوند.
۷. تغییرات در سامانه‌ها باید مستند باشد.
۸. تحویل و تحول تجهیزات IT باید صورت جلسه شود.
۹. خروج کارمند از سازمان باید با قطع دسترسی همراه باشد.
۱۰. دولت الکترونیک بدون امنیت اطلاعات قابل اعتماد نیست.

تست‌های فصل چهارم

سوال ۱

کدام گزینه از اصول سه‌گانه امنیت اطلاعات است؟

الف) سرعت، ارزانی، تبلیغ

ب) محرمانگی، تمامیت، دسترس‌پذیری

ج) خرید، فروش، نگهداری

د) طبقه‌بندی، بایگانی، اسکن

پاسخ صحیح: ب

سوال ۲

استفاده از حساب کاربری همکار بدون مجوز، نمونه‌ای از چیست؟

الف) پشتیبان‌گیری

ب) دسترسی غیرمجاز

ج) نگهداری داده

د) ارزیابی عملکرد

پاسخ صحیح: ب

سوال ۳

هدف پشتیبان‌گیری چیست؟

الف) افزایش تعداد کاربران

ب) حذف سامانه اصلی

ج) بازیابی اطلاعات در مواقع خرابی یا حادثه

د) کاهش تعداد فایل‌ها

پاسخ صحیح: ج

سوال ۴

کدام مورد از سامانه‌های سازمانی متداول است؟

الف) سامانه اتوماسیون اداری

ب) بازی رایانه‌ای

ج) شبکه اجتماعی شخصی

د) نرم‌افزار غیرسازمانی ناشناس

پاسخ صحیح: الف

فصل پنجم

مناقصات کاربردی، کارپردازی، تنخواه‌گردانی، انبارداری و اسناد مالی

کارپردازی و نقش آن در سازمان

کارپردازی یکی از حوزه‌های بسیار مهم و عملیاتی در سازمان‌هاست و در آزمون‌های استخدامی پست کارپردازی، پشتیبانی و مالی جایگاه ویژه‌ای دارد. کارپرداز در عمل حلقه اتصال میان واحد درخواست‌کننده، بازار تأمین، انبار، امور مالی و مدیریت است.

۱-۵. تعریف کارپردازی

کارپردازی مجموعه اقداماتی است که برای تهیه کالا، خدمات یا لوازم مورد نیاز سازمان با رعایت مقررات، صرفه و صلاح، کیفیت و زمان مناسب انجام می‌شود.

ویژگی‌های یک کارپرداز حرفه‌ای

۱. قانون‌مند

۲. دقیق

۳. امانت‌دار

۴. منظم

۵. آشنا به اسناد

۶. آشنا به استعلام و خرید

۷. هماهنگ با انبار و مالی

۸. دارای قدرت پیگیری بالا

۹. آشنا به بازار و کیفیت کالا

۲-۵. وظایف اصلی کارپرداز

- دریافت درخواست خرید
- بررسی اولیه مستندات
- استعلام قیمت
- مقایسه پیشنهادهای
- انتخاب مسیر خرید طبق ضابطه
- پیگیری تأییدها
- انجام خرید
- تحویل کالا به انبار یا واحد مصرف‌کننده
- اخذ اسناد مثبته
- تحویل اسناد به امور مالی
- پیگیری تسویه
- نگهداری سوابق خرید

فرآیند خرید از درخواست تا تحویل

۳-۵. درخواست خرید

فرآیند خرید باید از نیاز واقعی آغاز شود. درخواست خرید باید مشخص، مستند و دارای تأیید مسئول مربوط باشد.

اطلاعات لازم در درخواست خرید

۱. نام کالا یا خدمت
۲. مقدار
۳. مشخصات فنی
۴. علت نیاز
۵. فوریت یا زمان نیاز
۶. محل تحویل
۷. واحد درخواست‌کننده
۸. امضای مقام مجاز

خطاهای رایج در درخواست خرید

- ابهام در مشخصات
- درخواست بیش از نیاز واقعی
- عدم ذکر فوریت
- نداشتن تأیید مقام مجاز
- نبود برآورد تقریبی

۴-۵. استعلام قیمت

در خریدهای غیرمستقیم و غیرمناقصه‌ای، استعلام قیمت یکی از ابزارهای مهم برای رعایت صرفه و صلاح است.

هدف استعلام قیمت

- مقایسه بازار
- جلوگیری از خرید گران
- انتخاب فروشنده مناسب
- مستندسازی تصمیم خرید

معیارهای مقایسه

۱. قیمت
۲. کیفیت
۳. اصالت کالا
۴. زمان تحویل
۵. خدمات پس از فروش
۶. شرایط پرداخت
۷. اعتبار فروشنده

نکته آزمونی

صرفاً پایین بودن قیمت کافی نیست؛ باید تناسب قیمت با کیفیت و نیاز سازمان نیز بررسی شود.

پیش‌فاکتور، فاکتور و اسناد خرید

۵-۵. پیش‌فاکتور

پیش‌فاکتور سندی اولیه است که فروشنده برای اعلام مشخصات کالا، قیمت، شرایط پرداخت و زمان تحویل ارائه می‌کند.

کاربرد پیش‌فاکتور

- برآورد هزینه
- اخذ تأیید خرید
- مقایسه فروشندگان
- مستندسازی درخواست پرداخت یا خرید

۶-۵. فاکتور

فاکتور سند اصلی خرید است که پس از انجام معامله صادر می‌شود و باید دقیق، خوانا و منطبق با کالا یا خدمت تحویل‌شده باشد.

اطلاعات مهم فاکتور

- نام فروشنده
- تاریخ
- شرح کالا یا خدمت

- مقدار
- مبلغ واحد
- مبلغ کل
- مالیات و عوارض در صورت لزوم
- مهر و امضا
- شناسه یا اطلاعات لازم طبق ضوابط مالیاتی و مالی

نکته مهم

فاکتور بدون تحویل واقعی کالا یا فاکتور صوری، از مهم‌ترین آسیب‌های مالی و اداری است.

تنخواه گردانی

۷-۵. تنخواه چیست؟

تنخواه مبلغی است که برای پرداخت هزینه‌های جزئی، فوری یا مستمر در اختیار شخص معین قرار می‌گیرد تا با رعایت مقررات هزینه و سپس تسویه شود.

تنخواه گردان

شخصی است که مبلغ تنخواه را تحویل می‌گیرد و مسئول هزینه‌کرد، نگهداری اسناد و تسویه آن است.

ویژگی‌های تنخواه

- محدود
- مشخص
- قابل تسویه
- مبتنی بر سند
- تحت نظارت

۸-۵. موارد استفاده از تنخواه

- خریدهای جزئی
- هزینه‌های فوری
- ایاب و ذهاب اداری
- ملزومات مصرفی محدود
- هزینه‌های جزئی خدماتی
- پرداخت‌های موردی و کم‌مبلغ

نکته آزمونی

تنخواه برای دور زدن تشریفات خریدهای عمده نیست.

اگر خریدی ماهیتاً مهم یا با مبلغ بالا باشد، نباید به‌طور مصنوعی خرد شود تا از طریق تنخواه انجام گیرد.

تسویه تنخواه و اسناد مثبت

۹-۵. اسناد مثبتة

اسناد مثبتة مدارکی هستند که نشان می‌دهند هزینه واقعاً، به‌درستی و در محل مجاز انجام شده است.

نمونه اسناد مثبتة

۱. فاکتور
۲. رسید
۳. صورت‌جلسه
۴. درخواست خرید
۵. تأیید تحویل کالا
۶. رسید انبار
۷. گزارش انجام خدمت
۸. دستور پرداخت
۹. مجوز مأموریت در هزینه‌های مأموریتی

۱۰-۵. تسویه تنخواه

تنخواه‌دار باید در مهلت مقرر، هزینه‌های انجام‌شده را با ارائه اسناد و مانده وجه تسویه کند.

مراحل تسویه

۱. ارائه صورت ریز هزینه‌ها
۲. تحویل اسناد
۳. کنترل توسط امور مالی
۴. رفع نقص در صورت وجود
۵. ثبت سند حسابداری
۶. تجدید یا بستن تنخواه

نکته آزمونی

اسناد ناقص، مخدوش، ناخوانا یا فاقد ارتباط با مأموریت سازمان، برای تسویه تنخواه قابل پذیرش نیستند مگر طبق ضوابط خاص.

ارتباط کارپردازی با انبار و امور مالی

۱۱-۵. ارتباط با انبار

اگر کالایی برای سازمان خریداری شود، باید فرایند تحویل آن روشن باشد. در حالت اصولی:

- کالا تحویل می‌شود
- انبار آن را بررسی می‌کند
- رسید انبار صادر می‌شود
- سپس فرایند مالی تکمیل می‌شود

اهمیت این ارتباط

اگر امور مالی بدون تأیید تحویل و دریافت کالا پرداخت کند، احتمال بروز اشکال و ریسک بالا می‌رود.

سازمان منطقه آزاد تجاری - صنعتی دوغانرون

۱۲-۵. ارتباط با امور مالی

امور مالی برای پرداخت باید مطمئن شود:

۱. خرید مجاز بوده
۲. اعتبار وجود داشته
۳. کالا یا خدمت تحویل شده
۴. اسناد کامل است
۵. قیمت و مبلغ صحیح است
۶. کسورات قانونی رعایت شده

نکته مهم

کارپرداز خرید را انجام می‌دهد، اما تأیید مالی و ثبت حسابداری در صلاحیت امور مالی است.

کنترل داخلی در خرید و پرداخت

کنترل داخلی یعنی مجموعه اقداماتی که برای پیشگیری از خطا، سوءاستفاده، دوباره کاری و اتلاف منابع انجام می‌شود.

۱۳-۵. نمونه کنترل‌های داخلی مهم

۱. تفکیک وظایف
۲. تأیید چندمرحله‌ای
۳. ثبت مستندات
۴. کنترل فاکتورها
۵. مطابقت کالا با سفارش
۶. کنترل قیمت
۷. جلوگیری از پرداخت تکراری
۸. تطبیق خرید با بودجه
۹. کنترل موجودی انبار
۱۰. بررسی اصالت فروشنده

تفکیک وظایف

اصل مهم کنترل داخلی این است که یک نفر نباید هم‌زمان:

- درخواست‌کننده
- خریدار
- تحویل‌گیرنده
- تأییدکننده
- پرداخت‌کننده

باشد.

خطاها و تخلفات رایج در کارپردازی و خرید

۱. خرید بدون درخواست معتبر
۲. خرید بدون استعلام لازم
۳. خرید از فروشنده نامعتبر
۴. فاکتور صوری
۵. تجزیه خرید برای فرار از تشریفات
۶. عدم تحویل واقعی کالا
۷. عدم ثبت انبار
۸. پرداخت بدون اسناد کامل
۹. پرداخت تکراری
۱۰. عدم تسویه به موقع تنخواه

نکته آزمونی

بسیاری از تخلفات مالی از ضعف در فرایند کارپردازی و کنترل اسناد آغاز می‌شود.

نکات کاربردی برای کارپرداز و پشتیبانی

۱. همیشه خرید را از نیاز واقعی شروع کنید.
۲. شرح کالای درخواستی باید دقیق باشد.
۳. استعلام قیمت را مستند نگه دارید.
۴. صرفاً ارزان‌ترین گزینه را انتخاب نکنید؛ کیفیت مهم است.
۵. تحویل کالا باید قابل اثبات باشد.
۶. ورود کالا به انبار باید ثبت شود.
۷. اسناد را کامل و مرتب به امور مالی تحویل دهید.
۸. تنخواه را در مهلت مقرر تسویه کنید.
۹. از خریدهای خارج از ضابطه یا شفاهی پرهیز کنید.
۱۰. هر خرید باید قابلیت دفاع اداری، مالی و حسابرسی داشته باشد.

تست‌های فصل پنجم

سوال ۱

تنخواه برای چه نوع هزینه‌هایی مناسب‌تر است؟

الف) پروژه‌های بسیار بزرگ

ب) هزینه‌های جزئی و فوری

ج) خریدهای بدون سند

د) معاملات فاقد مجوز

پاسخ صحیح: ب

سوال ۲

کدام مورد از اسناد مثبت محسوب می‌شود؟

الف) گفته شفاهی فروشنده

ب) فاکتور و رسید تحویل

ج) حدس کارپرداز

د) تماس تلفنی بدون ثبت

پاسخ صحیح: ب

سوال ۳

اصل تفکیک وظایف در کنترل داخلی به چه معناست؟

الف) یک نفر همه مراحل را انجام دهد

ب) مراحل اصلی بین افراد مختلف تقسیم شود

ج) کنترل اسناد حذف شود

د) مسئولیت‌ها نامشخص باشد

پاسخ صحیح: ب

فصل ششم

مالیات‌های مستقیم، مالیات بر ارزش افزوده، محاسبات عمومی، بودجه‌ریزی عملیاتی، برنامه‌ریزی استراتژیک و کنترل

پروژه

کلیات مالیات

مالیات یکی از منابع اصلی درآمد عمومی و یکی از مهم‌ترین موضوعات برای پست‌های مالی، اداری، کارپردازی و برنامه‌ریزی است. داوطلب آزمون باید مفاهیم پایه مالیات را بشناسد، به‌ویژه در حوزه:

- مالیات حقوق
- مالیات اشخاص حقوقی
- مالیات بر ارزش افزوده
- تکالیف کارفرمایی
- اسناد و پرداخت‌ها

۱-۶. مالیات چیست؟

مالیات مبلغی است که به موجب قانون، اشخاص حقیقی و حقوقی باید به دولت پرداخت کنند تا هزینه‌های عمومی تأمین شود.

ویژگی‌های مالیات

۱. قانونی است
۲. اجباری است
۳. عمومی است
۴. برای تأمین هزینه‌های عمومی است

۲-۶. مالیات مستقیم و غیرمستقیم

مالیات مستقیم

مالیاتی است که مستقیماً از درآمد یا دارایی شخص اخذ می‌شود.

مثال:

- مالیات بر درآمد حقوق
- مالیات بر درآمد شرکت‌ها

مالیات غیرمستقیم

مالیاتی است که از طریق مصرف کالا و خدمات اخذ می‌شود.

مثال:

- مالیات بر ارزش افزوده

مالیات بر درآمد حقوق

۳-۶. مالیات حقوق

درآمدی که کارکنان در قبال کار دریافت می‌کنند، در حدود و شرایط مقرر، ممکن است مشمول مالیات حقوق باشد.

نقش کارفرما

کارفرما موظف است:

۱. مالیات حقوق را محاسبه کند
۲. از حقوق کارکنان کسر کند
۳. در مهلت مقرر به حساب مربوط واریز کند
۴. لیست‌ها و اطلاعات لازم را ارائه دهد

نکته مهم

کارفرما در اینجا نقش کسرکننده و پرداخت‌کننده مالیات را دارد و عدم انجام تکالیف می‌تواند مسئولیت ایجاد کند.

۴-۶. معافیت مالیاتی حقوق

معمولاً بخشی از درآمد حقوق تا سقف تعیین شده در قوانین مربوط و قانون بودجه سنواتی، از مالیات معاف است.

نکته آزمونی

عدد و سقف معافیت ممکن است هر سال تغییر کند؛ بنابراین در آزمون بیشتر باید اصل زیر را بدانید:

- مالیات حقوق ممکن است تا سقف مشخصی معاف باشد
- مازاد آن طبق نرخ‌های مقرر مشمول مالیات می‌شود

مالیات اشخاص حقوقی و تکالیف مالی

۵-۶. مالیات اشخاص حقوقی

شرکت‌ها و اشخاص حقوقی نیز بر اساس درآمد مشمول مالیات، مکلف به پرداخت مالیات هستند.

اهمیت برای سازمان و شرکت

- نگهداری دفاتر و اسناد
- ثبت صحیح معاملات
- صدور اسناد معتبر
- رعایت تکالیف اظهار و پرداخت
- همکاری واحد مالی با حسابداری و حسابرسی

نکته آزمونی

حتی اگر داوطلب پست مالی نباشد، باید بداند ثبت درست اسناد و رعایت تشریفات خرید و پرداخت بر وضعیت مالیاتی سازمان اثر دارد.

۶-۶. اسناد و مدارک مالیاتی

مدارک مالی باید:

- دقیق
- مستند
- منظم
- قابل رسیدگی
- منطبق با واقعیت

باشند.

نمونه مدارک مهم

- فاکتور
- قرارداد
- لیست حقوق
- اسناد پرداخت
- دفاتر مالی
- گزارش خرید
- رسید انبار
- صورت وضعیت
- اسناد مالیات و بیمه

مالیات بر ارزش افزوده

۷-۶. مفهوم مالیات بر ارزش افزوده

مالیات بر ارزش افزوده نوعی مالیات غیرمستقیم است که در زنجیره تولید و توزیع و ارائه خدمات اخذ می‌شود و در نهایت بار آن غالباً بر مصرف‌کننده نهایی قرار می‌گیرد.

اهمیت برای واحد مالی و خرید

- بررسی فاکتورهای مضمول
- ثبت صحیح مالیات و عوارض
- رعایت مقررات صورتحساب
- مستندسازی اعتبار مالیاتی
- انطباق با تکالیف قانونی

۸-۶. اعتبار مالیاتی

در نظام مالیات بر ارزش افزوده، در شرایط مقرر، مالیاتی که مؤدی در خرید پرداخت کرده می‌تواند به‌عنوان اعتبار مالیاتی منظور شود.

نکته آزمونی

برای پذیرش اعتبار مالیاتی، اسناد و صورتحساب معتبر اهمیت اساسی دارند.

سامانه مودیان و صورتحساب در حد آشنایی

در فضای نوین مالیاتی، ثبت و مستندسازی الکترونیکی معاملات اهمیت زیادی پیدا کرده است. آشنایی کلی با مفاهیمی مانند:

- مودی
- صورتحساب
- ثبت اطلاعات خرید و فروش
- انضباط اسنادی
- ارتباط اطلاعات مالی و مالیاتی

برای آزمون مفید است.

نکته کاربردی

واحد مالی، کارپردازی و خرید باید در تهیه اسناد به‌گونه‌ای عمل کنند که اسناد از نظر مالیاتی نیز قابل استناد باشند.

قانون محاسبات عمومی در حد آشنایی

قانون محاسبات عمومی یکی از قوانین پایه در مدیریت مالی عمومی است. این قانون به مفاهیمی مانند:

- بودجه
- اعتبار
- تعهد
- هزینه
- درآمد
- دریافت و پرداخت

- نظارت مالی
- حسابداری دولتی

ارتباط دارد.

۹-۶. مفهوم اعتبار

اعتبار اجازه‌های قانونی برای مصرف مبلغ معین در موضوعی مشخص است.

نکته مهم

وجود اعتبار شرط اساسی برای ایجاد تعهد و هزینه در دستگاه‌های عمومی است.

۱۰-۶. مفهوم تعهد

تعهد زمانی ایجاد می‌شود که دستگاه یا سازمان به‌نحوی خود را ملزم به پرداخت یا انجام هزینه می‌کند. مثلاً:

- انعقاد قرارداد
- صدور سفارش
- پذیرش صورت‌وضعیت
- خرید کالا یا خدمت

نکته آزمونی

تعهد بدون اعتبار یا خارج از ضابطه، یکی از مسائل مهم در کنترل مالی است.

بودجه‌ریزی عملیاتی

۱۱-۶. بودجه چیست؟

بودجه برنامه مالی یک‌ساله است که نشان می‌دهد منابع از کجا تأمین می‌شود و در چه محل‌هایی هزینه خواهد شد.

بودجه‌ریزی عملیاتی

بودجه‌ریزی عملیاتی روشی است که در آن بودجه به نتایج، فعالیت‌ها و شاخص‌های عملکردی گره می‌خورد.

تفاوت با بودجه سنتی

- بودجه سنتی: تمرکز بر اقلام هزینه
- بودجه عملیاتی: تمرکز بر نتیجه، فعالیت و عملکرد

مزایای بودجه‌ریزی عملیاتی

۱. شفافیت بیشتر
۲. سنجش عملکرد
۳. مقایسه هزینه با نتیجه
۴. افزایش پاسخگویی
۵. تخصیص بهتر منابع

۱۲-۶. مفاهیم مهم در بودجه عملیاتی

- هدف
- برنامه
- فعالیت
- شاخص عملکرد
- ستانده
- پیامد
- هزینه تمام‌شده

مثال

اگر واحد آموزش منطقه آزاد دوره آموزشی برگزار می‌کند:

- هدف: ارتقای مهارت کارکنان
- فعالیت: اجرای ۱۰ دوره آموزشی
- شاخص: تعداد کارکنان آموزش‌دیده / رضایت / بهبود عملکرد
- هزینه تمام‌شده: هزینه هر نفر - ساعت آموزش

برنامه‌ریزی استراتژیک

۱۳-۶. برنامه‌ریزی استراتژیک چیست؟

برنامه‌ریزی استراتژیک فرایندی است برای تعیین جهت‌گیری بلندمدت سازمان و انتخاب راهبردهای مناسب برای رسیدن به اهداف.

عناصر اصلی

۱. چشم‌انداز
۲. مأموریت
۳. ارزش‌ها
۴. اهداف کلان
۵. راهبردها
۶. برنامه‌های اجرایی
۷. شاخص‌های ارزیابی

کاربرد در مناطق آزاد

مناطق آزاد معمولاً اهدافی مانند:

- توسعه سرمایه‌گذاری
- تسهیل تجارت
- توسعه گردشگری
- ارتقای زیرساخت
- بهبود خدمات اداری
- توسعه فناوری

را دنبال می‌کنند، بنابراین برنامه‌ریزی استراتژیک در آن‌ها بسیار مهم است.

سازمان منطقه آزاد تجاری - صنعتی دوغارون

کنترل پروژه

۱۴-۶. کنترل پروژه چیست؟

کنترل پروژه یعنی نظارت مستمر بر پیشرفت فعالیت‌ها برای اطمینان از تحقق اهداف از نظر:

- زمان
- هزینه
- کیفیت
- محدوده کار

عناصر مهم کنترل پروژه

۱. برنامه زمان‌بندی
۲. منابع
۳. هزینه
۴. پیشرفت فیزیکی
۵. ریسک
۶. گزارش‌دهی
۷. اقدامات اصلاحی

مثال کاربردی

در پروژه راه‌اندازی سامانه اداری:

- تأخیر در خرید تجهیزات → تأخیر پروژه
- افزایش هزینه لایسنس → اثر مالی
- خطای فنی → اثر کیفی
- نبود آموزش کاربر → کاهش بهره‌برداری

نکته آزمونی

کنترل پروژه فقط برای پروژه‌های عمرانی نیست؛ پروژه‌های فناوری، آموزشی، فرایندی و سازمانی نیز نیاز به کنترل دارند.

نکات آزمونی و تست‌های فصل ششم

نکات کلیدی

۱. مالیات مستقیم از درآمد یا دارایی اخذ می‌شود.
۲. مالیات بر ارزش افزوده، مالیات غیرمستقیم است.
۳. کارفرما در مالیات حقوق نقش کسر و پرداخت دارد.
۴. سقف معافیت مالیات حقوق ممکن است سالانه تغییر کند.
۵. اسناد معتبر برای امور مالیاتی ضروری‌اند.
۶. اعتبار مالی شرط اساسی هزینه‌کرد است.
۷. بودجه‌ریزی عملیاتی بر عملکرد و نتیجه تمرکز دارد.

۸. برنامه‌ریزی استراتژیک جهت بلندمدت سازمان را تعیین می‌کند.

۹. کنترل پروژه شامل زمان، هزینه و کیفیت است.

۱۰. ثبت نادرست اسناد، هم آثار مالی دارد و هم آثار مالیاتی.

تست نمونه

سوال ۱

کدام مورد مالیات غیرمستقیم محسوب می‌شود؟

الف) مالیات حقوق

ب) مالیات بر ارزش افزوده

ج) مالیات بر درآمد شرکت

د) مالیات بر دارایی

پاسخ صحیح: ب

سوال ۲

در بودجه‌ریزی عملیاتی تمرکز اصلی بر چیست؟

الف) فقط لیست هزینه‌ها

ب) نتیجه، فعالیت و شاخص عملکرد

ج) فقط افزایش بودجه

د) حذف گزارش‌دهی

پاسخ صحیح: ب

سوال ۳

اعتبار مالی به چه معناست؟

الف) هر وجه نقد موجود

ب) اجازه قانونی مصرف مبلغ مشخص در موضوع مشخص

ج) بدهی پیمانکار

د) اسناد انبار

پاسخ صحیح: ب

فصل هفتم

آیین نگارش و مکاتبات اداری، مدیریت اسناد، بایگانی و اتوماسیون اداری

اهمیت مکاتبات اداری

مکاتبات اداری زبان رسمی سازمان است. بسیاری از تصمیمات، ابلاغ‌ها، درخواست‌ها، پاسخ‌ها، گزارش‌ها و پیگیری‌ها از طریق نامه، یادداشت، صورت‌جلسه یا پیام ثبت‌شده در سامانه انجام می‌شود. به همین دلیل، کارشناس دبیرخانه، امور اداری، آموزش، مالی، پشتیبانی و مدیران میانی باید با اصول نگارش و گردش مکاتبات آشنا باشند.

ویژگی‌های مکاتبه اداری خوب

۱. روشن
۲. مختصر
۳. دقیق
۴. مودبانه
۵. رسمی
۶. مستند
۷. قابل پیگیری
۸. بدون ابهام

اصول نگارش رسمی

۱-۷. اصول اساسی

۱. سادگی
۲. صحت
۳. شفافیت
۴. اختصار
۵. انسجام
۶. رعایت ادب اداری
۷. رعایت دستور زبان
۸. پرهیز از ابهام و چندمعنایی

مثال

به جای:

«خواهشمند است در اسرع وقت اقدام لازم معمول گردد»

بهبتر است:

«خواهشمند است حداکثر تا تاریخ ... نسبت به ارسال گزارش عملکرد واحد اقدام فرمایید.»

یعنی نامه خوب باید قابل اقدام و قابل سنجش باشد.

۲-۷. اجزای نامه اداری

۱. شماره
۲. تاریخ
۳. پیوست
۴. گیرنده
۵. موضوع
۶. متن

۷. امضا

۸. رونوشت در صورت لزوم

اهمیت موضوع نامه

موضوع باید کوتاه و دقیق باشد.
مثلاً:

- درخواست اعلام نیاز آموزشی
- ارسال فهرست اموال اسقاطی
- اعلام نظر درباره پیش‌نویس قرارداد
- ابلاغ برنامه انبارگردانی

انواع مکاتبات اداری

۳-۷. نامه اداری

رایج‌ترین سند ارتباط رسمی بین واحدها یا با خارج از سازمان است.

۴-۷. یادداشت اداری

برای ارتباط کوتاه‌تر درون‌سازمانی به کار می‌رود.

۵-۷. گزارش

برای بیان وضعیت، تحلیل، نتیجه بررسی یا ارائه پیشنهاد تنظیم می‌شود.

۶-۷. صورت‌جلسه

برای ثبت مذاکرات، تصمیمات، حاضران و مصوبات جلسه است.

نکته آزمونی

صورت‌جلسه با گزارش تفاوت دارد:

- گزارش = بیان رویداد یا تحلیل
- صورت‌جلسه = ثبت مذاکرات و تصمیمات جلسه

گزارش‌نویسی و صورت‌جلسه‌نویسی

۷-۷. اصول گزارش‌نویسی

گزارش خوب باید:

۱. هدف مشخص داشته باشد
۲. مستند باشد
۳. زمان و مکان را مشخص کند
۴. یافته‌ها را روشن بیان کند
۵. نتیجه یا پیشنهاد ارائه دهد
۶. از بیان مبهم پرهیز کند

ساختار پیشنهادی گزارش

- عنوان
- مقدمه
- شرح موضوع
- یافته‌ها
- نتیجه
- پیشنهاد

۸-۷. اصول صورت جلسه نویسی

صورت جلسه باید شامل این موارد باشد:

۱. عنوان جلسه
۲. تاریخ و ساعت
۳. محل
۴. اسامی حاضران
۵. دستور جلسه
۶. خلاصه مذاکرات
۷. تصمیمات و مصوبات
۸. مسئول پیگیری
۹. مهلت اجرا
۱۰. امضای حاضران یا مسئولان

نکته مهم

صورت جلسه بدون تعیین مسئول پیگیری، کارایی اجرایی خود را تا حد زیادی از دست می‌دهد.

دبیرخانه و ثبت مکاتبات

۹-۷. دبیرخانه چیست؟

دبیرخانه واحدی است که وظیفه دریافت، ثبت، توزیع، پیگیری، بایگانی و نگهداری مکاتبات سازمان را بر عهده دارد.

وظایف اصلی دبیرخانه

۱. دریافت نامه‌ها
۲. ثبت در دفتر یا سامانه
۳. تعیین شماره و تاریخ
۴. ارجاع به واحد مربوط
۵. پیگیری گردش
۶. نگهداری سوابق
۷. کنترل پیوست‌ها

۱۰-۷. اندیکاتور

اندیکاتور دفتر یا سامانه ثبت مکاتبات است که اطلاعات اولیه نامه‌ها در آن ثبت می‌شود.

اطلاعات ثبت‌شونده

- شماره
- تاریخ
- فرستنده
- گیرنده
- موضوع
- تعداد پیوست
- طبقه‌بندی
- ارجاع
- وضعیت پیگیری

بایگانی و مدیریت اسناد

۱۱-۷. بایگانی

بایگانی یعنی نظم‌دادن، نگهداری و دسترس‌پذیر کردن اسناد به گونه‌ای که در زمان لازم بتوان آن‌ها را پیدا و استفاده کرد.

انواع بایگانی

۱. بایگانی جاری
۲. بایگانی نیمه‌جاری
۳. بایگانی راکد

ویژگی‌های بایگانی خوب

- نظم
- طبقه‌بندی روشن
- قابلیت بازیابی سریع
- حفاظت فیزیکی و اطلاعاتی
- رعایت محرمانگی

۱۲-۷. چرخه عمر سند

هر سند از زمان ایجاد تا امحا یا نگهداری دائمی، مراحل طی می‌کند:

۱. ایجاد
۲. ثبت
۳. استفاده

۴. نگهداری

۵. بایگانی

۶. امحا یا انتقال به آرشیو

نکته آزمونی

مدیریت سند فقط ثبت نامه نیست؛ بلکه شامل کل چرخه حیات سند است.

طبقه‌بندی مکاتبات

۱۳-۷. طبقه‌بندی از نظر محرمانگی

برخی مکاتبات عمومی‌اند و برخی نیاز به محدودیت دسترسی دارند.

سطوح متداول ممکن است شامل:

- عادی
- محرمانه
- خیلی محرمانه
- فوری / آنی از نظر فوریت

باشد.

نکته مهم

طبقه‌بندی محرمانگی با فوریت تفاوت دارد:

- محرمانگی = چه کسانی حق دسترسی دارند
- فوریت = با چه سرعتی باید رسیدگی شود

۱۴-۷. طبقه‌بندی از نظر فوریت

- عادی
- فوری
- خیلی فوری

کاربرد

نامه مربوط به قطع سرویس سامانه ممکن است «فوری» باشد، اما لزوماً «محرمانه» نباشد.

نامه مربوط به اطلاعات حقوق مدیران ممکن است «محرمانه» باشد، اما لزوماً «فوری» نباشد.

اتوماسیون اداری

۱۵-۷. اتوماسیون اداری چیست؟

اتوماسیون اداری سامانه‌ای است برای ثبت، گردش، ارجاع، پیگیری، بایگانی و جست‌وجوی مکاتبات و اسناد.

مزایای اتوماسیون

۱. سرعت
۲. رهگیری‌پذیری

۳. کاهش خطای انسانی
۴. کاهش کاغذ
۵. دسترسی بهتر
۶. ثبت تاریخچه اقدامات
۷. کنترل سطوح دسترسی
۸. جست‌وجوی سریع

نکته برای آزمون

اتوماسیون اداری فقط جایگزین کاغذ نیست؛ بلکه ابزار کنترل گردش کار و مستندسازی است.

خطاهای رایج در مکاتبات و دبیرخانه

۱. موضوع مبهم
۲. نبود شماره یا تاریخ
۳. ارجاع اشتباه
۴. ثبت ناقص پیوست
۵. ارسال به گیر

فصل هفتم

آیین نگارش و مکاتبات اداری، مدیریت اسناد، بایگانی و اتوماسیون اداری

خطاهای رایج در مکاتبات و دبیرخانه

۱. موضوع مبهم
۲. نبود شماره یا تاریخ
۳. ارجاع اشتباه
۴. ثبت ناقص پیوست
۵. ارسال به گیرنده نامناسب
۶. عدم رعایت طبقه‌بندی محرمانگی
۷. تأخیر در ثبت یا توزیع
۸. بایگانی نادرست
۹. استفاده از ادبیات غیررسمی
۱۰. نبود پیگیری تا حصول نتیجه

مثال‌های کاربردی از خطاهای اداری

- نامه‌ای با موضوع کلی مانند «اقدام لازم» بدون توضیح روشن
- ارجاع نامه مالی به واحدی غیرمرتبط
- ثبت نشدن ضمایم قرارداد
- ارسال اشتباه نامه محرمانه به افراد فاقد مجوز
- نگهداری نامنظم سوابق که باعث گم‌شدن سند شود

- پاسخ‌ندادن به نامه در مهلت مقرر
- استفاده از عبارات عامیانه یا غیراداری در مکاتبه رسمی

آثار این خطاها

این اشتباهات ممکن است باعث شوند:

- تصمیم‌گیری به تأخیر بیفتد
- مسئولیت‌ها مبهم شود
- اختلافات اداری ایجاد شود
- اطلاعات مهم از بین برود
- امکان پیگیری قانونی یا مالی کاهش یابد
- نظم سازمانی آسیب ببیند

۱۶-۷. اصول حرفه‌ای کار در دبیرخانه

کار در دبیرخانه صرفاً ثبت نامه نیست، بلکه نوعی مدیریت جریان اسناد و حافظه سازمانی است. یک کارشناس دبیرخانه حرفه‌ای باید این ویژگی‌ها را داشته باشد:

۱. دقت بالا
۲. سرعت مناسب
۳. رازداری
۴. شناخت ساختار سازمان
۵. تسلط بر گردش مکاتبات
۶. آشنایی با طبقه‌بندی اسناد
۷. توان کار با سامانه‌های اداری
۸. نظم در بایگانی
۹. قدرت پیگیری
۱۰. مسئولیت‌پذیری کامل

نکته آزمونی

در بسیاری از سؤالات استخدامی، دبیرخانه به‌عنوان واحدی معرفی می‌شود که نقش آن فراتر از «ورود و خروج نامه» است و شامل ثبت، گردش، پیگیری، بایگانی و حفظ محرمانگی می‌شود.

جمع‌بندی و تست‌های فصل هفتم

جمع‌بندی نکات مهم

۱. مکاتبه اداری باید روشن، رسمی، دقیق و قابل پیگیری باشد.
۲. اجزای اصلی نامه شامل شماره، تاریخ، موضوع، گیرنده، متن و امضا است.
۳. گزارش با صورت جلسه تفاوت دارد.
۴. دبیرخانه مسئول ثبت، توزیع، پیگیری و بایگانی مکاتبات است.

۵. اندیکاتور ابزار ثبت و رهگیری نامه‌هاست.
۶. بایگانی صحیح باعث دسترسی سریع و حفظ نظم اسناد می‌شود.
۷. طبقه‌بندی محرمانگی با فوریت تفاوت دارد.
۸. اتوماسیون اداری ابزار مهم شفافیت و رهگیری مکاتبات است.
۹. عدم ثبت صحیح پیوست‌ها و ارجاع اشتباه از خطاهای مهم دبیرخانه است.
۱۰. دبیرخانه بخشی از حافظه رسمی سازمان محسوب می‌شود.

تست‌های چهارگزینه‌ای فصل هفتم

سوال ۱

کدام مورد از اجزای اصلی نامه اداری است؟

الف) حدس نویسنده

ب) موضوع

ج) گفت‌وگوی شفاهی

د) نظر شخصی غیرمرتبط

پاسخ صحیح: ب

سوال ۲

تفاوت «محرمانگی» با «فوریت» در چیست؟

الف) تفاوتی ندارند

ب) محرمانگی مربوط به دسترسی و فوریت مربوط به سرعت رسیدگی است

ج) فوریت فقط در نامه‌های مالی است

د) محرمانگی فقط در بایگانی کاربرد دارد

پاسخ صحیح: ب

سوال ۳

وظیفه اصلی دبیرخانه کدام است؟

الف) فقط تنظیم حقوق کارکنان

ب) فقط خرید ملزومات

ج) ثبت، توزیع، پیگیری و بایگانی مکاتبات

د) فقط نگهداری وسایل اداری

پاسخ صحیح: ج

سوال ۴

کدام مورد نمونه‌ای از خطای اداری در مکاتبات است؟

الف) تعیین موضوع دقیق

ب) ثبت پیوست

ج) ارجاع صحیح

فصل هشتم

روابط عمومی، رفتار سازمانی، تکریم ارباب رجوع، مهارت‌های ارتباطی و اخلاق حرفه‌ای

اهمیت روابط عمومی و رفتار حرفه‌ای در سازمان‌های منطقه آزاد

روابط عمومی و مهارت ارتباطی از مهم‌ترین عناصر موفقیت سازمان‌های امروزی هستند. در سازمان‌های مناطق آزاد، به دلیل ارتباط مستمر با سرمایه‌گذاران، فعالان اقتصادی، گردشگران، شهروندان، مراجعان، کارکنان و دستگاه‌های مختلف، رفتار حرفه‌ای و ارتباط مؤثر اهمیت دوچندان دارد. این فصل برای تقریباً همه پست‌های آزمون کاربرد دارد؛ زیرا حتی در مشاغل فنی نیز فرد در محیط سازمانی با همکار، مدیر، ارباب رجوع، پیمانکار یا واحدهای دیگر در ارتباط است.

۱-۸. روابط عمومی چیست؟

روابط عمومی بخشی از سازمان است که وظیفه برقراری ارتباط آگاهانه، منظم، صادقانه و مؤثر میان سازمان و مخاطبان داخلی و بیرونی را بر عهده دارد.

وظایف اصلی روابط عمومی

۱. اطلاع‌رسانی
۲. پاسخ‌گویی
۳. ارتباط با رسانه‌ها
۴. انعکاس فعالیت‌های سازمان
۵. تقویت تصویر سازمان
۶. دریافت بازخورد مخاطبان
۷. مدیریت افکار عمومی در حوزه حرفه‌ای سازمان
۸. کمک به ارتباط درون سازمانی

نکته آزمونی

روابط عمومی فقط تبلیغات نیست؛ بلکه ترکیبی از اطلاع‌رسانی، اقناع، پاسخ‌گویی، ارتباط حرفه‌ای و مدیریت ارتباطات است.

مخاطبان سازمان و اهمیت ارتباط با آنان

هر سازمان با مخاطبان متعددی در ارتباط است. در مناطق آزاد این مخاطبان ممکن است شامل موارد زیر باشند:

- مراجعان عمومی
- متقاضیان خدمات
- سرمایه‌گذاران

- فعالان اقتصادی
- مدیران و کارکنان
- رسانه‌ها
- سازمان‌های همکار
- پیمانکاران
- ساکنان منطقه
- گردشگران

۲-۸. مخاطب‌شناسی

ارتباط مؤثر بدون شناخت مخاطب ممکن نیست. سازمان باید بداند:

- مخاطب چه نیاز دارد؟
- چه زبانی برای او مناسب‌تر است؟
- چه سطحی از اطلاعات برای او لازم است؟
- چه کانالی برای ارتباط مؤثرتر است؟
- چه انتظاری از سازمان دارد؟

مثال

نحوه پاسخ‌گویی به:

- یک سرمایه‌گذار خارجی،
- یک ارباب‌رجوع عادی،
- یک خبرنگار،
- یک مدیر داخلی

یکسان نیست؛ هر کدام لحن، دقت، قالب و محتوای خاص خود را می‌طلبند.

تکریم ارباب‌رجوع

۳-۸. مفهوم تکریم ارباب‌رجوع

تکریم ارباب‌رجوع یعنی برخورد محترمانه، منصفانه، مسئولانه و پاسخ‌گو با کسانی که برای دریافت خدمت یا پیگیری موضوعی به سازمان مراجعه می‌کنند.

عناصر تکریم ارباب‌رجوع

۱. احترام
۲. خوش‌رفتاری
۳. حوصله
۴. پاسخ‌گویی
۵. شفافیت
۶. سرعت مناسب
۷. عدالت

- ۸. راهنمایی صحیح
- ۹. پرهیز از تبعیض
- ۱۰. حفظ کرامت انسانی

رفتارهای مطلوب

- سلام و برخورد مؤدبانه
- گوش دادن فعال
- توضیح روشن
- راهنمایی دقیق
- پرهیز از سرگردان کردن مراجعه‌کننده
- ارجاع صحیح
- بیان محترمانه محدودیت‌های قانونی

۴-۸. رفتارهای نامطلوب

- بی‌توجهی به مراجعه‌کننده
- تندخویی
- پاسخ مبهم
- ارجاع‌های بی‌مورد
- تبعیض
- لحن تحقیرآمیز
- تأخیر غیرموجه
- بی‌مسئولیتی
- ایجاد سردرگمی
- افشای اطلاعات دیگران

نکته آزمونی

تکریم ارباب‌رجوع به معنای انجام هر درخواست نیست؛ بلکه به معنای رفتار محترمانه و ارائه خدمت در چارچوب قانون است.

مهارت‌های ارتباطی

۵-۸. ارتباط چیست؟

ارتباط فرایند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده است، به‌گونه‌ای که معنا به‌درستی درک شود.

اجزای ارتباط

- ۱. فرستنده
- ۲. پیام
- ۳. کانال ارتباط
- ۴. گیرنده

۵. بازخورد

۶. موانع ارتباطی

کانال‌های ارتباطی در سازمان

- حضوری
- تلفنی
- مکاتبه اداری
- ایمیل سازمانی
- سامانه اتوماسیون
- جلسه
- گزارش
- پیام داخلی ثبت‌شده

۶-۸. مهارت گوش دادن فعال

یکی از مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی، گوش دادن فعال است. بسیاری از مشکلات اداری ناشی از این است که افراد واقعاً به یکدیگر گوش نمی‌دهند.

نشانه‌های گوش دادن فعال

- توجه کامل به مخاطب
- قطع نکردن صحبت
- پرسیدن سؤال روشن کننده
- بازگویی نکات اصلی
- نشان دادن همدلی حرفه‌ای
- ثبت دقیق اطلاعات

اهمیت در محیط کار

برای مثال، اگر کارشناس پذیرش صحبت ارباب رجوع را دقیق نفهمد، ممکن است او را به واحد اشتباه ارجاع دهد و نارضایتی ایجاد شود.

ارتباط کلامی و غیر کلامی

۷-۸. ارتباط کلامی

ارتباط کلامی شامل واژه‌ها، لحن، سرعت بیان، شفافیت و نحوه پاسخ‌گویی است.

اصول ارتباط کلامی خوب

۱. واضح صحبت کردن
۲. استفاده از واژه‌های محترمانه
۳. پرهیز از اصطلاحات مبهم
۴. ارائه پاسخ دقیق

- ۵. رعایت آرامش در بیان
- ۶. تناسب لحن با موقعیت

۸-۸. ارتباط غیر کلامی

رفتار غیر کلامی نیز در ارتباط بسیار مؤثر است؛ مانند:

- حالت چهره
- تماس چشمی مناسب
- طرز نشستن
- زبان بدن
- توجه یا بی توجهی
- نظم ظاهری

نکته مهم

ممکن است کارمند از نظر لفظی محترمانه صحبت کند، اما زبان بدن او بی حوصلگی یا تحقیر را منتقل کند. در این حالت، ارتباط مؤثر شکل نمی گیرد.

رفتار سازمانی

۸-۹. مفهوم رفتار سازمانی

رفتار سازمانی به مطالعه و درک رفتار افراد و گروه‌ها در محیط سازمان می‌پردازد. آشنایی با این مفهوم کمک می‌کند تا داوطلب بفهمد چرا بعضی سازمان‌ها هماهنگ، اثربخش و حرفه‌ای‌اند و بعضی دیگر دچار تعارض، بی‌نظمی و ضعف عملکرد هستند.

موضوعات مهم رفتار سازمانی

۱. انگیزش
۲. رهبری
۳. ارتباطات
۴. فرهنگ سازمانی
۵. کار تیمی
۶. تعارض
۷. رضایت شغلی
۸. تعهد سازمانی
۹. تصمیم‌گیری
۱۰. تغییر سازمانی

۸-۱۰. فرهنگ سازمانی

فرهنگ سازمانی مجموعه ارزش‌ها، باورها، هنجارها و شیوه‌های رفتاری رایج در سازمان است.

نمونه‌های فرهنگ مثبت

- احترام متقابل
- پاسخ‌گویی
- قانون‌مداری
- همکاری
- یادگیری
- شفافیت
- مسئولیت‌پذیری

نمونه‌های فرهنگ منفی

- بی‌نظمی
- پنهان‌کاری
- مسئولیت‌گریزی
- تبعیض
- بی‌احترامی
- تعارض مستمر
- بی‌توجهی به ارباب‌رجوع

کار تیمی و تعامل بین واحدها

۸-۱۱. کار تیمی

بسیاری از امور سازمانی به‌صورت تیمی انجام می‌شود. برای مثال:

- برگزاری مناقصه
- اجرای دوره آموزشی
- راه‌اندازی سامانه
- انبارگردانی
- برگزاری جلسه هیئت یا کمیسیون
- تنظیم بودجه
- تهیه گزارش عملکرد

ویژگی‌های تیم موفق

۱. هدف مشترک
۲. تقسیم کار روشن
۳. ارتباط مؤثر
۴. اعتماد
۵. مسئولیت‌پذیری
۶. هماهنگی
۷. احترام متقابل

۱۲-۸. تعامل بین واحدها

هیچ واحدی در سازمان کاملاً مستقل از دیگران نیست.
مثلاً:

- کارپردازی با مالی، انبار و پشتیبانی در ارتباط است
- دبیرخانه با همه واحدها ارتباط دارد
- IT با همه سامانه‌ها و کاربران درگیر است
- آموزش با منابع انسانی و واحدهای تخصصی همکاری می‌کند
- امور اداری با مدیران و کارکنان همه بخش‌ها در تعامل است

نکته آزمونی

بسیاری از مشکلات اجرایی ناشی از ضعف در **هماهنگی بین واحدی** است نه ضعف تخصصی صرف.

اخلاق حرفه‌ای

۱۳-۸. اخلاق حرفه‌ای چیست؟

اخلاق حرفه‌ای مجموعه اصول و ارزش‌هایی است که رفتار شغلی فرد را هدایت می‌کند. در سازمان، داشتن تخصص بدون اخلاق حرفه‌ای کافی نیست.

مهم‌ترین اصول اخلاق حرفه‌ای

۱. صداقت
۲. امانت‌داری
۳. مسئولیت‌پذیری
۴. احترام
۵. عدالت
۶. حفظ محرمانگی
۷. پرهیز از تعارض منافع
۸. قانون‌مداری
۹. وجدان کاری
۱۰. پاسخ‌گویی

مثال‌های کاربردی

- کارشناس مالی نباید اطلاعات حقوق دیگران را افشا کند.
- کارشناس IT نباید از دسترسی فنی خود سوءاستفاده کند.
- کارپرداز نباید از خرید سازمانی منفعت شخصی ببرد.
- کارشناس دبیرخانه نباید نامه محرمانه را در اختیار فرد غیرمجاز قرار دهد.

۱۴-۸. تعارض منافع

تعارض منافع زمانی ایجاد می‌شود که منافع شخصی فرد ممکن است بر انجام بی طرفانه وظیفه اداری او اثر بگذارد.

نمونه‌ها

- خرید از شرکت متعلق به بستگان بدون اعلام موضوع
- دخالت در پرونده‌ای که نفع شخصی در آن وجود دارد
- استفاده از اطلاعات داخلی برای منفعت خصوصی
- توصیه غیرمنصفانه به نفع شخص خاص

نکته مهم

وجود تعارض منافع همیشه به معنای وقوع فساد نیست، اما اگر مدیریت نشود، می‌تواند زمینه فساد یا بی‌اعتمادی را ایجاد کند.

مدیریت تعارض، پاسخ‌گویی و اعتماد سازمانی

۸-۱۵. تعارض در محیط کار

تعارض همیشه منفی نیست، اما اگر درست مدیریت نشود، باعث کاهش بهره‌وری، تنش، نارضایتی و اختلال در خدمات می‌شود.

راه‌های مدیریت تعارض

۱. گفت‌وگوی حرفه‌ای
۲. روشن‌سازی مسئله
۳. تمرکز بر موضوع، نه شخص
۴. مراجعه به مقررات
۵. استفاده از سلسله مراتب
۶. میانجی‌گری مدیریتی در صورت لزوم

۸-۱۶. پاسخ‌گویی

پاسخ‌گویی یعنی فرد یا واحد بداند در برابر وظایف، تصمیم‌ها و عملکرد خود باید توضیح دهد و مسئولیت بپذیرد.

نشانه‌های پاسخ‌گویی

- مستندسازی اقدامات
- پذیرش خطا
- ارائه گزارش
- پیگیری امور
- اطلاع‌رسانی درست
- رعایت زمان‌بندی

۸-۱۷. اعتماد سازمانی

اعتماد سازمانی زمانی شکل می‌گیرد که کارکنان و مراجعان احساس کنند سازمان:

- صادق است
- قانون‌مند است

- تبعیض روا نمی‌دارد
- اطلاعات را درست مدیریت می‌کند
- وعده‌های خود را پیگیری می‌کند
- به مردم و کارکنان احترام می‌گذارد

نتیجه اعتماد سازمانی

- افزایش همکاری
- کاهش تنش
- بهبود عملکرد
- افزایش رضایت مراجعان
- تقویت اعتبار سازمان

جمع‌بندی نهایی و تست‌های فصل هشتم

جمع‌بندی نکات مهم

۱. روابط عمومی فقط تبلیغات نیست؛ مدیریت ارتباطات سازمانی است.
۲. تکریم ارباب‌رجوع یعنی رفتار محترمانه و خدمت‌رسانی در چارچوب قانون.
۳. مهارت گوش‌دادن فعال از مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی است.
۴. ارتباط مؤثر شامل جنبه‌های کلامی و غیرکلامی است.
۵. رفتار سازمانی به درک تعاملات افراد و گروه‌ها در سازمان کمک می‌کند.
۶. فرهنگ سازمانی می‌تواند مثبت یا منفی باشد و بر عملکرد اثر جدی دارد.
۷. کار تیمی و تعامل بین واحدها برای موفقیت سازمان ضروری است.
۸. اخلاق حرفه‌ای شامل صداقت، امانت‌داری، قانون‌مداری و حفظ محرمانگی است.
۹. تعارض منافع باید شناسایی و مدیریت شود.
۱۰. پاسخ‌گویی و اعتماد سازمانی از پایه‌های سلامت اداری هستند.

تست‌های چهارگزینه‌ای فصل هشتم

سوال ۱

- کدام گزینه بهترین تعریف از تکریم ارباب‌رجوع است؟
- الف) انجام هر خواسته مراجعه‌کننده بدون توجه به قانون
- ب) رفتار محترمانه و ارائه خدمت در چارچوب قانون
- ج) ارجاع دائم مراجعه‌کننده به دیگران
- د) محدود کردن پاسخ‌گویی به ساعات خاص بدون دلیل

پاسخ صحیح: ب

سوال ۲

- کدام مورد از اصول اخلاق حرفه‌ای است؟
- الف) افشای اطلاعات همکاران

ب) منفعت بردن شخصی از موقعیت شغلی

ج) امانت‌داری و مسئولیت‌پذیری

د) پاسخ مبهم به مراجعه‌کننده

پاسخ صحیح: ج

سوال ۳

تعارض منافع به چه معناست؟

الف) اختلاف سلیقه ساده بین همکاران

ب) وضعیتی که منافع شخصی ممکن است بر انجام وظیفه اثر بگذارد

ج) هر نوع کار تیمی

د) تغییر ساختار سازمانی

پاسخ صحیح: ب

سوال ۴

کدام مورد از نشانه‌های گوش دادن فعال است؟

الف) قطع مکرر صحبت مخاطب

ب) بی‌توجهی به پیام

ج) پرسیدن سؤال روشن‌کننده

د) پاسخ قبل از شنیدن کامل موضوع

پاسخ صحیح: ج