

باسمہ تعالیٰ

جزوه آموزشی:

طرح تکریم مردم و جلب رضایت

ارباب رجوع

مرکز آموزش مجتمع فنی مازندران

هر کس برادر مسلمان خود را با کلمه ای لطف آمیز تکریم کند وغم او را بزداید، همواره سایه جاودان لطف الهی است.

مقام معظم رهبری :

آن چیزی که مردم را خرسند می کند، تکریم معنوی است .

پیشگفتار

تحول در نظام اداری کشور و به تبع آن در استان ها ورسیدگی به نظام پاسخگو وکارآمد، در سطح دستگاه های اجرایی دولتی واژ سوبی ارائه خدمت مورد نیاز مردم در کوتاه ترین زمان با کیفیت مطلوب، همواره وبخصوص طی سالیان اخیر، یکی از اهداف بلند مدت و متعالی همه مسئولین کشوری و استانی بوده است.

چنانچه شورای عالی اداری به منظور تکریم وجلب رضایت مردم وارباب رجوع نسبت به عملکرد واحدهای اجرایی کشور، وزارت خانه ها، سازمان ها...را ملزم به اجرای تکریم مذکور نمود، که این امر سالهاست در سطح استانها کشور اجراء می شود .

لazمه افزایش رضایت مراجعان، این است که هیچ مشکلی نباید حل نشده و هیچ سوالی نباید بدون پاسخ، باقی مانده باشد براین اساس لازم بود، با انجام یک طرح نظر سنجی، از وضعیت فعلی و میزان رضایت مندی ارباب رجوع، مطلع شد. تا بتوان براساس آن، مشکلات موجود را ریشه یا بی ودر جهت حل مسئله اقدام کرد .

به منظور ایجاد ساز وکار لازم در ارائه خدمات مطلوب و برخورد مناسب کارکنان با مراجعین ونهادینه شدن این موضوع {ارتفاع و حفظ کرامت مردم در نظام اداری} به عنوان یکی از طرح های هفتگانه تحول اداری منظور گردیده است .

این طرح توسط شورای عالی اداری در نودمین جلسه مورخه ۱۳۸۱/۱۰/۲۵ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی (سابق) کشور به منظور تکریم وجلب رضایت ارباب ورجوع در نظام اداری کشور تصویب شد.

لذا کلیه وزارت خانها، سازمانها، موسسات و شرکتهای دولتی، شرکتها و موسساتی که از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند، باید به نحو مقتضی نسبت به بالا بردن رضایت ارباب رجوع اقدام نمایند .

یکی از ویژگی های جوامع توسعه یافته بهبود مستمر سیستم ها وروش ها وتبیین اهداف بلند مدت وکوتاه مدت وراه های رسیدن به آنهاست. با توجه به این که نظامهای حکومتی و به تبع آن سازمانهای اجرایی برای خدمات رسانی به مردم ایجاد می گردند، لذا مردم هم به عنوان انتخاب کنندگان دولت ها چه با واسطه یا بی واسطه، انتظاراتی از منتخبین خود دارند.

سازمانهای عمومی مخصوصا، سازمانهای دولتی همیشه در پی این موضوع هستند، که بتوانند نیازهای مردم را شناسایی ودرجهت برآوردن وارتقاء کیفی خدمات قابل ارائه تلاش نمایند. سنجش واعمال نقطه نظرات ارائه شده مردم، در رابطه با دستگاه های اجرایی برای برنامه ریزان وتصمیم گیران از شاخص های توسعه یافته در نظام اداری قلمدادمی گردد.

امروزه اهمیت جایگاه روابط عمومی در توسعه هدفها و فعالیت های هر سازمان یا نهاد اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی در سطوح گوناگون (محلی، منطقه ای و بین المللی) بر کسی پوشیده نیست. اکنون شرایط و ساختار جوامع به دنبال تحولات گوناگون آنچنان پیچیده شده است که تحقق این اهداف و توسعه فعالیت های هر سازمان به آسانی میسر نخواهد شد. در این راستا بررسی بسیاری از تجارب و شواهد نشان می دهد که با وجود تلاش ها و فعالیت های انجام شده به دلیل عدم حضور روابط عمومی موثر، سازمان ها نتوانسته اند به موفقیت چشم گیری برسند. حتی فعالیت های بسیاری از آنها نیز با شکست مواجه شده است. این در حالی است که وجود روابط عمومی اثргذار در سازمان ها و شرکت های گوناگون موجب گسترش فعالیت های سازمان از یک سو و جلب افکار عمومی از سوی دیگر می شود.

در عصر حاضر با توجه به گسترش فعالیت ها و پیچیدگی خدمات اقتصادی، رقابت شدید در عرصه تولید و خدمات، گسترش روزافزون سازمان های عرضه کننده کالا و خدمات، ارتباطات بسیار فزاینده و پیچیده و بسیاری از عوامل دیگر، برقراری ارتباط سازمان ها با مردم و توجه به دیدگاه و خواسته افراد جامعه ضروری به نظر می رسد. تا آنجا که می توان گفت شرط بقا و دوام هر سازمان، داشتن روابط پویا، عمیق و موثر با مراجعه کنندگان است. با این وصف نقش روابط عمومی در گسترش اهداف و فعالیت های سازمان و برقراری ارتباط با توده های مردم بر کسی پوشیده نیست. البته موفقیت در این امر بستگی به آگاه ساختن مردم از اهداف، برنامه ها، فعالیت ها و نتایج عملکردها از طریق ایجاد، تقویت و حمایت از عنصر روابط عمومی دارد.^۱

تکریم ارباب رجوع

برای روابط عمومی وظایف متعدد و متنوعی از سوی صاحب نظران و دست اندر کاران مطرح شده است، ولی نکته جالب توجه در اکثر وظایف و تعاریف ارایه شده، همان بحث ارتباط و پیوند با مردم و جامعه است. تا آنجا که «اسکات ام کاتلیپ» در این زمینه می گوید: روابط عمومی،^۲ شناسایی وظایف، ایجاد، حفظ و نگهداری روابط مطلوب و حسنہ با جامعه است، جامعه ای که شکست و موفقیت سازمان به آن وابسته است. ^۳ یا آلفرد سووی می گوید: «افکار عمومی ضمیر باطنی یک ملت است.»^۴ با این اوصاف می توان گفت مردم نقشی حائز اهمیت و ارزش ده در فعالیت های واحد های روابط عمومی سازمان ها ایفا می کنند و لازم است از طریق فعالیت های روابط عمومی و سامان دهی مناسب این فعالیت ها، زمینه های برقراری ارتباطات موثر با ارباب رجوع مهیا شود. مسأله ای که امروزه تحت عنوان تکریم ارباب رجوع در اکثر سازمان ها مطرح شده و در دستور کار دولت نیز قرار گرفته است.^۵

مدیران واحد های روابط عمومی به منظور اجرای درست و موثر این وظیفه و رسالت خطیر، لازم است دارای خصوصیات و ویژگی های دلیل باشند تا طرح مذکور که همان ارتباط با مخاطبان و ارباب رجوع است، در قالب طرح و شعار و بخششانه باقی نماند. این ویژگی ها عبارتند از:

مرکز آموزش مجتمع فنی مازندران

طرح تکریم ارباب رجوع

- ۱- وقوف به محتوای طرح
- ۲- قدرت یاد دادن طرح به دیگران
- ۳- داشتن دید وسیع
- ۴- شهامت
- ۵- توجه به ملاحظات اخلاقی
- ۶- داشتن تدبیر و قدرت تجزیه و تحلیل درست مسائل
- ۷- حس کنجکاوی و توانمندی ذهنی
- ۸- کنترل احساسات و هدایت آن در مسیری عاقلانه
- ۹- انصاف و عدالت
- ۱۰- داشتن شرایط مناسب برای تصدی این شغل و وظیفه^۵

اکنون اکثر سازمان‌ها و موسسات در شرایطی به سر می‌برند که باید به تقاضاهای روزافزون شهریوران آگاه، تشكل‌های علمی، گروه‌های ذینفع، نهضت‌های اجتماعی، مطبوعات، وسائل ارتباط جمیعی و غیره پاسخ‌گو باشند. پاسخ‌گویی و تکریم ارباب رجوع در همه سازمان‌ها نقش محوری و اساسی دارد و بسیاری از مدیران و مسئولان خواستار آنند که کارکنان در این زمینه از قدرت نامحدود و تهدیدکننده‌شان در برابر ارباب رجوع سوءاستفاده نکنند. در دهه‌های گذشته در کسب و کار و تجارت یک شعار حاکم بود و آن این بود که سر مشتری و ارباب رجوع را باید کلاه گذاشت. مشتری و ارباب رجوع نیز در معامله و تجارت برای مصنون ماندن از فریب فروشنده، می‌کوشید تا با زیرکی خود، او را فریب دهد. در دهه‌های بعد شعار اصلی تجارت این شد: حق با مشتری است. مشتری به سازمان هویت می‌دهد و سازمان تمام تلاش و فعالیت خود را برای تأمین خواسته‌های مشتری متتمرکز می‌کند. امروز، شعار اصلی حاکم بر تجارت و بازرگانی این شده است که «مشتری پادشاه است»، مشتری اختیارات فراوانی دارد. او تعیین کننده اصلی و داور نهایی است.

پیش از این دوران، اطلاعات و اخبار توسط سازمان‌ها تهیه و کانالیزه می‌شد و در اختیار مردم و جامعه قرار می‌گرفت. مردم حق انتخاب اطلاعات را نداشتند و تقریباً می‌توان گفت نوعی سانسور اطلاعاتی در روابط سازمان و مردم و جامعه حاکم بود. با توجه به رشد فزاینده وسائل و تجهیزات اطلاعاتی و اطلاع‌رسانی، مردم حق انتخاب دارند. به عبارت دیگر نمی‌توان اطلاعات را در اختیار مردم قرار داد، بلکه خود مردم هستند که اطلاعات را انتخاب و به سادگی به آن دسترسی پیدا می‌کنند. دیگر قدرت سازمان‌ها در اداره افکار عمومی و تاثیرگذاری بر دیدگاه‌های جامعه کم شده است و مردم خود حق انتخاب دارند.

دیدگاهی که در حال حاضر کم کم جای خود را در مسائل روابط عمومی باز می‌کند، این است که ارباب رجوع پادشاه است (مردم اصلی ترین نقطه و کانون توجه هستند) باید مردم تصمیم بگیرند و سازمان‌ها و موسسات نیز باید در این زمینه فعالیت‌هایی را ارایه دهند که مردم خواستار آن هستند. از سوی دیگر با ابراز و وسائل نسبتاً ابتدایی متدالوی در روابط عمومی نمی‌توان بر جامعه و مردم تاثیر گذاشت، بلکه این مردم هستند که حتی آن وسائل را در اختیار سازمان‌ها قرار می‌دهند. حال باید دید ورشکستگی شرکت‌های عظیم دنیا همانند پان امریکن، دلتا ایرلند و شرکت‌هایی که در آستانه ورشکستگی اند تا چه حد به این دیدگاه مربوط است؟ می‌توان گفت تمام واحدهای روابط عمومی دولتی، خصوصی، تولیدی، صنعتی، خدماتی و ۰۰۰ موظفند فرآیندها و سازوکارهایی برای ناظرت بر عملکرد کارکنان سازمان طراحی و اجرا کنند.

تکریم ارباب رجوع می‌تواند برای سازمان، منافع و امتیازات ذیل را به همراه داشته باشد:

- ۱- تضمین کننده استفاده صحیح از منابع و امکانات
- ۲- بهبود ارایه خدمات
- ۳- کاهش میزان تعارضات بین مردم و کارکنان
- ۴- کاهش میزان دوباره کاری‌ها و سردرگمی‌ها
- ۵- بهبود نظام اطلاع‌رسانی و اطلاع‌دهی
- ۶- کنترل و ارزیابی بهتر و مطلوب‌تر عملیات و فعالیت‌ها

مرکز آموزش مجتمع فنی مازندران

طرح تکریم ارباب رجوع

- ۷- افزایش میزان بهرهوری، کارآبی و اثربخشی امور
- ۸- محیط جذاب کاری برای کارکنان
- ۹- ایجاد زمینه‌های رشد و توسعه فعالیت‌ها
- ۱۰- افزایش قابلیت و سازگاری با محیط
- ۱۱- شناسایی بهتر نقاط قوت و ضعف سازمان
- ۱۲- شناسایی فرصت‌ها و بهره‌گیری از آنها در جهت پیشبرد اهداف سازمان
- ۱۳- ایجاد انگیزه در دیگران
- ۱۴- تامین رضایت جامعه، مدیران و دست‌اندرکاران
- ۱۵- ایجاد پیوند ارتباطی سازمان و جامعه
- ۱۶- تحقق اصول اخلاقی حاکم بر روابط عمومی^۶

برای تحقق این اهداف، لازم است روابط عمومی سازمان، زمینه‌های مشارکت هرچه بیشتر تمام کارکنان را مهیا سازد. نظام مشارکت کارکنان در اجرای طرح، سیستمی است فراگیر و بسیار گسترده با ابعادی که می‌تواند به اندازه دامنه تخیل و تفکر انسانی ادامه پیدا کند. روش‌های عمدۀ‌ای که تاکنون به منظور استقرار نظام مشارکت کارکنان مورد استفاده قرار گرفته است، عبارتند از:

- ۱- سیستم غیرمت مرکز
- ۲- روش مدیریت بر مبنای هدف‌گذاری
- ۳- نظام کنترل کیفیت فراگیر
- ۴- سیستم کاری بی‌نقص
- ۵- سیستم سارانف در روسیه
- ۶- سیستم دوره در لهستان
- ۷- سیستم پیشنهادها^۷

مشارکت همه افراد سازمان در اجرای طرح تکریم ارباب رجوع برای رسیدن به اهداف سازمان، ضروری است. آمادگی کارکنان برای پاسخگویی، مقدمات توسعه پایدار را فراهم می‌سازد. طی پژوهشی در آمریکا درباره یک ماده شوینده، مشخص شد تنها ۳٪ افراد جامعه بدون آنکه راجع به آن محصول تبلیغی صورت گیرد، آن را مصرف می‌کنند و اگر نتایج حاصل از مصرف آن ماده برای آنان مطلوب و رضایت‌بخش باشد، به حدود ۱۰٪ - ۱۵٪ افراد دیگر جامعه اطلاع خواهند داد. اما اگر نتایج مصرف آن ماده شوینده برای گروه اول مصرف‌کننده مطلوب و رضایت‌بخش نباشد، به بیش از ۸۰٪ افراد دیگر این نارضایتی را منتقل خواهند کرد. در یک سازمان نیز همین گونه است. اگر ارباب رجوع از عملکرد یک سازمان راضی و خرسند باشد، تمایل زیادی برای اعلام رضایت خود خواهد داشت، ولی در صورتی که از عملکرد حتی یک نفر از کارکنان سازمان راضی نباشد، سعی می‌کند به شیوه‌های مختلف ناراحتی و نارضایتی خود را ابراز کند. به عبارتی در بعضی از مواقع که میزان نارضایتی او از آستانه مجاز نیز بیشتر شود، بسیاری از مقامات بالای کشور و حتی مدیران رتبه اول جامعه را به لحاظ عملکرد بر یک کارمند مورد انتقاد قرار خواهد داد و این مسئله خود نشانگر اهمیت طرح تکریم است. به عبارتی می‌توان خاطر نشان ساخت نظام سیاسی حاکم بر هر جامعه تحت تاثیر مشروعيت نظام اداری آن جامعه خواهد بود و عملکرد کارگزاران ادارات در مشروعيت بخشیدن به نظام سیاسی کاملاً موثر است. این فرآيند تاثیرگذاری نوعی سرمایه اجتماعی^۸ است که بی‌توجهی به آن می‌تواند یک نظام سیاسی و مدیران ارشد آن را با بحران مشروعيت و حتی بحران هویت روبرو^۹ سازد.

در انگلستان در سال ۱۹۹۱ این طرح در قالب نظام پاسخگویی سازمانی و منشور شهروندی^{۱۰} طرح‌ریزی شد که هدف آن بهبود ارایه خدمات دولتی به مردم است. برای خدمات مهم دولتی، ۳۷ منشور تدوین شده است. این منشورها شهروندی شفافیت بیشتری برای خدمات ارایه شده، فراهم کرده است و در نتیجه سبب می‌شود کارکنان دولت نسبت به عملکردشان پاسخگو باشند. برای به هنگام کردن منشورها از دریافت کنندگان

مرکز آموزش مجتمع فنی مازندران

طرح تکریم ارباب رجوع

خدمات، نظرخواهی شده و نتایج آن به صورت ادواری منتشر می‌شود. منشورهای شهروندی متضمن اصولی است که رعایت آنها الزامی است از جمله:

- برای کیفیت و کمیت خدمات، استانداردهای وجود دارد. این استانداردها باید به اطلاع دریافت‌کنندگان خدمات عمومی برسد.
- همزمان با اعلام استانداردهای کیفی و کمی خدمات، نتایج عملکرد سازمانی باید منتشر شود و به اطلاع عموم برسد.
- اطلاعات صحیح از چگونگی ارایه خدمات، هزینه آنها و افرادی که باید خدمات را ارایه کنند، منتشر شود.
- احترام به ارباب رجوع و همراهی کارکنان با آنان، اصلی خدشهناپذیر است و همه مردم به این امر واقفند.
- کارکنان دولت موظفند نام و مشخصات اداری خود را روی سینه نصب کنند تا ارباب رجوع بتواند به راحتی آنان را بشناسد.
- در صورتی که به هر دلیل، رفتار اداری با استانداردهای تعیین شده مطابقت نداشته باشد، کارمند موظف به عذرخواهی است.
- روش‌هایی برای شکایت از سوء رفتار اداری پیش‌بینی شده است و خسارات واردہ به دریافت‌کنندگان خدمات باید به گونه‌ای مناسب جبران شود.

در کشور آمریکا در سال ۱۹۷۸، قانونی تحت عنوان «قانون اخلاقیات در دولت»^{۱۱} تصویب شد که مطابق آن کارکنان ارشد فدرال موظفند فرم‌هایی را هر ساله درباره وضعیت مالی، عدم استفاده از موقعیت‌های اداری و عدم دریافت هدایا تکمیل کنند. این قانون، دفتری به نام «دفتر امور اخلاقی دولت»^{۱۲} ایجاد کرد که در آغاز به دفتر مدیریت پرسنلی وابسته بود و پس از تصویب قانون اصلاح امور اخلاقی، در سال ۱۹۸۹ واحدی مستقل شناخته می‌شد. این دفتر که وابسته به قوه مجریه است، موارد خلاف‌کاری‌ها را به وزارت دادگستری آمریکا گزارش می‌دهد.

بر اساس قانون اخلاقیات، همه موسسات دولت فدرال موظفند واحدی برای نظارت بر امور اخلاقی کارکنانشان تأسیس کنند. این واحدها مسئولیت آموزش کارکنان و امور اداری اخلاقیات را بر عهده دارند. دفتر امور اخلاقی دولت فدرال سالانه کنفرانس‌های متعددی برگزار می‌کند که از آن جمله کنفرانس بین‌المللی اخلاقیات دولت در سال ۱۹۹۴ بود که در آن ۴۹ کشور شرکت داشتند. دفتر امور اخلاقی دولت، بیشتر تلاش خود را صرف بررسی روابط مالی کارکنان کرده است. وقتی مأموری منصوب می‌شود، بر اساس مقررات اخلاقی، اطلاعات مربوط به روابط مالی او بررسی می‌شود. این قانون فرصت سوءاستفاده از موقعیت‌های اداری پس از خروج از خدمات را به شدت محدود می‌کند.

در سال ۱۹۹۳ دفتر امور اخلاقی، کتاب راهنمایی تهیه کرد که در آن دستورالعمل‌هایی برای پیشگیری از انجام کارهای خلاف اداری ذکر شده است. در این راهنمایی همچون دریافت هدایا از خارج سازمان، رابطه با سازمان‌های دیگری که کارمند منافعی در آنها دارد، مسائل مالی بعد از استخدام، سوء استفاده از موقعیت شغلی و فعالیت‌های نابهنجار در خارج از سازمان توضیح داده شده است. در کشورهای دیگری همچون پاکستان (سال ۱۹۸۳ دفتر احتساب نهادی قانونی)، بنگلادش (۱۹۸۰ قانون بازرس- آمبودزین) و حتی زامبیا (دفتر بازرس) برای رسیدگی به شکایات شهروندان از دستگاه‌های اداری تاسیس شده است.^{۱۳}

با این اوصاف باید گفت، طرح تکریم ارباب رجوع در کشور ما تقریباً دیر مطرح شده است و به نظام‌های پاسخگویی چندان توجهی مبذول نشده، ولی باز جای امیدواری وجود دارد که این طرح مورد توجه مسئولان و مตولیان امور قرار گرفته و سرلوحة فعالیت دولت باشد.

روابط عمومی و طرح تکریم ارباب رجوع

یکی از عمدترين وظایف واحدهای روابط عمومی در تمامی سازمان‌ها، اطلاع‌رسانی و آموزش است. در زمینه اطلاع‌رسانی، روابط عمومی تلاش می‌کند تا در دو بعد درونی و بیرونی وظیفه خود را انجام دهد. مطمئناً ارباب رجوع فکر می‌کند هرگاه به سازمانی مراجعه کند، همه افراد باید در خدمت او باشند و کار و امور مرتبط با او را به نحو مطلوب و موثر انجام دهند. در یک دسته‌بندی کلی می‌توان خواسته‌ها و انتظارات ارباب رجوع را به دو بخش تقسیم کرد:

الف: خواسته‌های مشروع

ب: خواسته‌های نامشروع

مرکز آموزش مجتمع فنی مازندران

طرح تکریم ارباب رجوع

خواسته‌های مشروع ارباب رجوع به مجموعه‌ای از خواسته‌ها و انتظارات اطلاق می‌شود که در چارچوب قوانین و مقررات سازمان قابل تحقق باشد. ارباب رجوع می‌خواهد این بخش از خواسته‌هایش با سرعت و کیفیت مناسب برآورده شود.

خواسته‌های نامشروع ارباب رجوع مجموعه‌ای از خواسته‌ها و انتظارات را شامل می‌شود که در چارچوب قوانین و مقررات سازمان قابل تحقق نیست، ولی ارباب رجوع انتظار دارد کارکنان سازمان مقررات را نادیده انگاشته و با تطمیع و روش‌های دیگر سعی می‌کند به خواسته غیرقانونی خود برسد. قطعاً راضی کردن ارباب رجوع در این زمینه، کاری غیراخلاقی^{۱۴} و غیرقانونی قلمداد می‌شود و می‌تواند پیامدهای ناگواری را برای مسئول مربوطه به همراه داشته باشد.

وظیفه و رسالت اصلی روابط عمومی در این مقوله، مشخص کردن زمینه‌های کاری و شیوه‌های مطلوب و مناسب برخورد با ارباب رجوع در سازمان و اجرای دقیق طرح تکریم با رضایت خاطر متصدی مربوطه است و این امر انجام‌پذیر نیست، مگر با زمینه‌سازی مناسب برای اجرای طرح. به عبارتی حتی اگر بخشنامه و دستورالعمل‌های مربوطه دقیق و مناسب طراحی شده باشند، تا زمانی که بستر و زمینه استقرار طرح تکریم توسط واحدهای روابط عمومی آماده نشده باشد، نمی‌توان به اجرای موفقیت‌آمیز طرح مذکور دل بست. بنابراین در فرآیند مردم‌سالاری باید بدانیم وظیفه‌مان در برابر مردم چیست و از سوی دیگر مردم چه نقشی در برابر ما ایفا می‌کنند. به بیان ساده‌تر روابط عمومی موظف است برای مردم، ارباب رجوع و کارمندان مشخص کند جایگاه روابط عمومی و مردم در این فرآیند ارتباطی کجاست؟

متأسفانه نظام اداری دچار نوعی بیماری است که باید به موقع درمان شود. گستردگی عملکرد دولت شاید یکی از دلایل این ضعف باشد. گستردگی و پراکنده‌گی وظایف دولت راه را بر نظم و انسجام عملی می‌بندد. در نتیجه دولت نمی‌تواند پاسخگوی مناسبی برای مسائل و مشکلات باشد. از سوی دیگر پیچیدگی بسیاری از روابط موجود در جامعه هم دست به دست هم داده و باعث بی‌توجهی به مردم و ارباب رجوع شده است. اجرای طرح تکریم و تاکید مسئولان و دست‌اندرکاران بر اجرای دقیق آن، می‌تواند در این زمینه یاری رسان باشد. بررسی‌های زیادی لازم است تا اجرای این طرح در قالب شعار محدود نماند.

تکریم ارباب رجوع در کلام حضرت علی علیه السلام

در دیدگاه حضرت علی علیه السلام خشونت و بدرفتاری با مردم و ستم بر بندگان خدا، جنگ با خدا تلقی می‌شود. حضرت در این خصوص در نامه معروف خود به مالک اشتر می‌نویسد:

با خشونت نسبت به مردم، خود را در موضع جنگ با خدا قرار مده که تو را نیروی مقاومت در برابر نقمت و قهر او نیست و از بخاشایش و مهربانی او (خلق یکتا) بی‌نیاز نیستی، هرگز از گذشت و بخاشایش نسبت به رعیت پیشیمان مباش و از کیفر دادن، احساس شادی به خود راه مده و به هیچ وجه در هنگام غصب(که باعث رفتاری خشن و غیرمنطقی می‌شود) شتاب مکن یا در جای دیگر مالک را به انصاف با مردم دعوت می‌کند. انصاف در رابطه با مردم یعنی این که حق هر کسی را به درستی ادا نمایی و حقوق انسان‌ها به طور کامل و به گونه‌ای مساوی رعایت شود.

از نظر حضرت علی، جامعه به دو گروه اکثریت و اقلیت تقسیم می‌شود. اکثریت جامعه را مردم عادی اجتماع و به اصطلاح همان توده مردم تشکیل می‌دهند که از امکانات رفاهی و قدرت و منزلت کمتری برخوردارند. در مقابل، گروه کوچک دیگری هستند که از امکانات مادی فراوانی برخوردارند و به همین دلیل خود را برگزیدگان و خواص جامعه می‌پنداشند و برای خود امتیازی بیش از عame مردم قایلند.

در چنین جامعه‌ای، کارمند دچار نوعی سردرگمی خواهد شد و نمی‌تواند به گونه‌ای رفتار کند که هر دو گروه راضی باشند. بدیهی است که در مقام مقایسه، تلاش جهت تقویت پایگاه مردمی و جلب رضایت اکثریت عظیم مردم به سود حکومت و به نفع حاکم خواهد بود و نارضایی عده‌ای قلیل، کاری از پیش نخواهد برد.

از ویژگی‌های حاکمان اسلامی و کارمندان شاغل در نظام اسلامی، این است که مردم را از خود می‌دانند و خود را از مردم، بنابراین حاضر نیستند بین خود و مردم مانع و حجاب ایجاد کنند، بلکه می‌خواهند با مردم و در کنار مردم زندگی کنند. این روش علاوه بر اینکه مردم را نسبت به

مرکز آموزش مجتمع فنی مازندران

طرح تکریم ارباب رجوع

حاکمان خوشبین و دلگرم می‌کند، باعث می‌شود نیروها و عوامل فرصت طلب نتوانند ذهن مسئولان امور را نسبت به مردم بدین کنند و از این طریق، حاکمان را در مقابل مردم قرار دهند.

امام علی علیه السلام در فرازی از نامه خود به مالک می‌فرمایند: سعی کن که با آگاهی، برخوردهای تندشان را تحمل کنی و تنگ حوصلگی و خودخواهی را از خود دور کن تا خدا درهای رحمت خود را به رویت بگشاید و صواب طاعت را به تو ارزانی فرماید.

یا امام در فرازی دیگر از نامه خود به مالک می‌فرمایند: پاره‌ای از وقت خود را به نیازمندان اختصاص بده که با تو به طور مستقیم ارتباط برقرار کنند و برای آنان ملاقات ترتیب ده و برای خدایی که تو را آفریده با این نشست فروتنی و تواضع کن.

یا در فرازی دیگر می‌فرمایند: پس از این همه دستورات، مبادا خود را برای مدت طولانی از ملت و مردم بپوشانی، زیرا اختفای زمامداران و حکمرانان از رعیت و ملت، موجب نوعی فشار و کم‌اطلاعی از امور حیاتی و اجتماعی مردم می‌شود. غیاب و دوری مسئولان از مردم و ملت باعث جدا شدن مسئولان و مردم از یکدیگر می‌شود.

اما در این دو فراز از سخنان خود، ارتباط مستقیم با مردم و تکریم آنان را از دو جهت بررسی فرموده‌اند:

الف: جنبه مثبت آن و آثار خوب و مفیدی که به دنبال دارد.

ب: جنبه منفی آن و هشدارهای لازم نسبت به آثار خطرناکی که بر اثر قطع ارتباط مستقیم پیش می‌آید.

نکات عمده قابل توجه در این دو فراز را می‌توان شامل موارد ذیل دانست:

- ۱- اختصاص دادن زمانی مشخص برای ملاقات با مردم
- ۲- پرهیز از فاصله گرفتن از مردم
- ۳- بروز مفاسدی پس از فاصله گرفتن از مردم
- ۴- فاصله گرفتن مسئولان از مردم موجب فشار بر ملت و رعیت خواهد شد
- ۵- فاصله گرفتن مسئولان از مردم سبب بی‌اطلاعی از حالات و امور حیاتی جامعه می‌شود.
- ۶- این فاصله باعث می‌شود مسایل حیاتی جامعه، کوچک و بی‌اهمیت به نظر برسد
- ۷- این فاصله باعث ایجاد اختلال بین حق و باطل و زمینه بروز سوءاستفاده می‌شود
- ۸- حفظ حقوق مردم
- ۹- تأکید شدید بر مراعات حال طبقات ضعیف تکریم ارباب رجوع از منظر آیات و روایات

اشارة:

بحث طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع، یکی از مباحث مهمی است، که امروزه در دستگاههای دولتی مطرح است. در واقع، طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع، یکی از هفت برنامه تحول کشور است که به منظور ایجاد تحول در نظام اداری کشور به تصویب شورای عالی اداری رسیده و در حال اجراست.

اساساً، احترام و تکریم ارباب رجوع و به دست آوردن رضایتمندي مردم در سیستم های اداری نظام اسلامی ایران، هدف نهایی طرح تکریم است و آن، نیاز نهفته‌ای میان مردم و دستگاههای اجرایی بود که سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، این نیاز را کشف و به همه دستگاهها، ابلاغ نمود.

اصلًاً طرح تکریم را می‌توان در امور زیر خلاصه کرد:

۱. پایبندی به اخلاق اسلامی

قرآن کریم از انسانهای با ایمان و نیکوکار به «بهترین مخلوقات عالم» یاد می‌کند؛ آنجا که می‌فرماید: (إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَئِكَ هُمُ الْأَمْيَّةُ)

مرکز آموزش مجتمع فنی مازندران

طرح تکریم ارباب رجوع

در واقع، ارزش وجودی یا کمال هستی انسان، در سنجش و مقایسه با موجودات دیگر مشخص می‌گردد و اگر انسانها به کمال واقعی خود در سایه اخلاق و رفتار انسانی رسیدند در آن هنگام است که دارای ارزش شده و از موجودات دیگر برتر و والاتر خواهند بود.

همان طور که می‌دانیم، اشرف مخلوقات خداوند، وجود مقدس رسول اکرم (صلی الله علیه و آله) است. وجود مبارکش از نظر «حسن خلق» در چنان درجه اعلیٰ قرار گرفته که قرآن کریم، درباره اش می‌فرماید: (إِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ) و در جای دیگر، ایشان را الگوی تمام مؤمنان، معرفی می‌نماید و می‌فرماید:

(لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ)

لذا، برای کسانی که در راه خدمت به مردم بوده و همواره با آنان در ارتباط و مراوده هستند، سزاوار است که به آن بزرگوار و نیز معصومان (علیهم السلام)، از نظر رفتار و کردار و حرکات و سکنات اقتداء کرده، تا هم خشنودی خداوند را جلب و هم رضایت مندی مردم را فراهم آورند.

الف) متصف بودن به صفت تقوا و خداترسی
خداوند در قرآن کریم می‌فرماید: (وَأَتَقَوَا اللَّهُ الَّذِي أَنْتُمْ بِهِ مُؤْمِنُونَ)

اساساً، هر پست و منصبی در اسلام، عنوان مسئولیت، وظیفه و امانت را در بر دارد. پس کسانی که منصبی و مسئولیتی را در جامعه به عهده دارند، باید افرادی امانتدار و صالح باشند و هیچ گاه از مسئولیت خود سوء استفاده ننمایند یا حقوق دیگران را ضایع نسازند؛ همچنین، آنان باید با ناظر دانستن خداوند متعال بر اعمال خود، از اقدام یا رفتار و گفتاری که باعث رنجش یا با احترامی نسبت به دیگران شود، پرهیز کنند و همیشه خشنودی خداوند و رضایت مردم را مدنظر داشته باشند، و این همه حاصل نمی‌شود، جز با داشتن خصیصه «تقوا و خداترسی». همان طور که امیر مؤمنان (علیه السلام) به مالک می‌فرماید: «افرادی که پاک ترین هستند، را برگزین!».

از این رو، از مهم ترین ویژگی اخلاقی که کارکنان ادارت و سازمانها باید بدان متصف باشند، داشتن تقواست؛ چرا که در سایه آن، اعمال و گفتار و رفتارشان را به گونه‌ای قرار می‌دهند، که باعث رنجش و نارضایتی ارباب رجوع نشود یا با بی احترامی و تندخوبی با آنها رفتار نمی‌کنند و همواره سعی در جلب رضایت الهی و خشنودی مردم دارند.

ب) خلوص نیت در انجام وظیفه

همان طور که می‌دانیم، دین شامل هر عبادت و عمل صالحی می‌شود. بر همین اساس، خداوند در سوره زمر، پیامبرش را به اخلاص در دین فرمان می‌دهد:

(إِنَّا أَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ فَأَعْبُدِ اللَّهَ مُخْلِصًا لَهُ الدِّينَ)

اصولاً، کسی که دارای خلوص نیت است، همه اعمال و گفتار و رفتارش را فقط از روی اخلاص و برای رضای خدا انجام می‌دهد. بنابراین، مخلصین هدف از خدمت به مردم و جامعه اسلامی را خشنودی خداوند قرار می‌دهند. در نتیجه کار و وظیفه شان، ارزش معنوی به خود می‌گیرد؛ چرا که زیبایی عمل به ارزش معنوی آن است و ارزش معنوی نیز در گرو اطاعت خدا و کار را به خاطر رضای او انجام دادن. امام خمینی «ره» در فرازی از وصیت خویش به مسئولان می‌فرمایند: «شما قصدتان را برای خدا خالص کنید که این عبادت است!».

ج) خوش رفتاری با ارباب رجوع

امیر مؤمنان (علیه السلام) در نامه خویش به مالک می‌نویسد: «پس نیکوترین اندوخته خود را کردار شایسته (خوش رفتاری) بدان!».

یکی از اصول مردم داری که ائمه اطهار (علیهم السلام) تأکید خاصی بر آن داشتند «حسن خلق» است. خداوند نیز اخلاق نیکوی رسولش را باعث استحکام حکومت و جذب مردم دانسته و می‌فرماید:

(فَبِمَا رَحْمَةِ مِنَ اللَّهِ لِنَتَ لَهُمْ وَ لَوْ كُنْتَ فَطَا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضَّوا مِنْ حَوْلِكَ).

مرکز آموزش مجتمع فنی مازندران

طرح تکریم ارباب رجوع

از آنجایی که ارباب رجوعان یکسان نبوده و از قشر خاصی نیستند، بلکه از نظر خصایص انسانی و اخلاقی با یکدیگر متفاوتند، به همین لحاظ، کارکنان ادارات نیز نه تنها باید از سعه صدر، حلم و بردباری، عطفت و مهربانی و... برخوردار باشند، تا بتوانند با ارباب رجوع برخورد توأم با احترام و عطفت و در خور شان و مقام آنان نمایند، بلکه همواره باید به توقعات قانونی و شرعی شان، نیز توجه بنمایند.

د) داشتن صبر و بردباری
خداآوند در کتاب آسمانی خویش می فرماید: (وا صَبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ)

«صبر» همیشه در وجود انسان، بین انگیزه دین و انگیزه هوس، آتش جنگ بر می افروزد، جنگی در نهایت شدت، و میدان این معركه، قلب آدمی است.

ظرف وجود کارمندان ادارات و سازمانها در هیچ حالی نباید از صبر، تهی باشد؛ چرا که قشرهای زیادی از مردم، همه روزه با انواع رفتارهای متفاوت به آنان مراجعه می کنند و اگر با کوچک ترین برخورد نادرستی از طرف ارباب رجوع، خود نیز برخورد نامعقول و غیر اخلاقی کنند، نه تنها موجبات سخط الهی را فراهم می آورند، بلکه کسانی نیز که در این میان بی تقصیر هستند، مورد اهانت و بی احترامی قرار می گیرند؛ در نتیجه با این اعمال خود، مردم را به نظام اسلامی، بدین می کنند.

آنان با ایمان داشتن به وعده های الهی که (أُولَئِكَ يُؤْتُونَ أَجْرَهُمْ مَرْتَبُهُنَا صَبَرُوا) باید صبر را سرلوحه اعمال خویش قرار دهند.

ه) برخورد توأم با تواضع و احترام با ارباب رجوع
امام موسی بن جعفر (علیه السلام) است فرمود:

«تواضع، آن است که با مردم چنان رفتار کنی که دوست داری با تو رفتار کنند».

تواضع و فروتنی به زیرستان، یکی از اوصاف پسندیده ای است که کسانی که در راه خدمت به مردم هستند، باید به آن مزین باشند. کارکنان نظام اداری نیز که دائما با مردم در ارتباطند، باید به آن توجه لازم را مبذول دارند و هیچ گاه با ارباب رجوع، برخورد توأم با کبر و غرور نداشته باشند.

اساسا، در شریعت اسلام، هر فرد مسلمان دارای احترام بوده و هیچ کس، حق توهین یا بی اعتنایی به او را ندارد. همه باید نسبت به یکدیگر با احترام برخورد کنند و هرگز نباید پست و مقام، باعث تکبر و خودپسندی یا بی احترامی نسبت به دیگران شود. خداوند خطاب به پیامبرش می فرماید:

(وَالْخِفْضُ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ)

از این رو، کارمند و مسئولان ادارات باید همواره با کمال تواضع و احترام با زیرستان و نیز ارباب رجوع برخورد کنند.

ر) مهر و محبت نسبت به ارباب رجوع
رسول خدا (صلی الله علیه و آله) فرمود: «با مردم دوستی کن تا مردم تو را دوست بدارند».

انسان به عنوان یک موجود ذاتا اجتماعی، در روابط اجتماعی خویش ناگزیر است به دیگران محبت بورزد، تا در پرتو این محبت و ارتباط، زندگی خوشی را با هم سپری نمایند. مولا علی (علیه السلام) نیز به مالک، فرمان می دهد که:

«احساس مهر و محبت به مردم و ملاطفت با آنها را در دلت بیدار کن... و از عفو و گذشت به آنان بهره ای بده».

یکی از صفات برجسته و پسندیده ای که مسئولان در ادارات و ارگانها باید مزین بدان باشند، مهر و محبت داشتن نسبت به ارباب رجوع است تا مردم نیز آنها را دوست بدارند و بدین وسیله، رضایت قلبی آنان حاصل شود؛ چرا که کارکنان در ادارات، بیشترین مراوده را با مردم دارند و هر روز افراد زیادی برای برطرف کردن مشکلات خود به آنها رجوع می کنند و از آنان برای رفع نیازهایشان، استمداد می طلبند.

۲. برخورداری از توانمندی و تخصص

اساساً، حکومتها زمانی از استحکام بیشتری برخوردار خواهند بود که در بخش قانون گذاری و اجرا، افراد متخصص و مهرب، حضور داشته باشند. در واگذاری کارها، علاوه بر تعهد و ایمان، داشتن دانش و تخصص نیز شرط است؛ چرا که اگر کسی بدون آگاهی و تخصص، اقدام به انجام کاری کند، نه تنها عملش، سبب بازدهی نخواهد شد، چه بسا موجب کاستی و آسیب رسانی نیز بشود. از دیدگاه امیر مؤمنان (علیه السلام) نیز ارزش هر کس به توانایی انجام اموری است که به او محول می شود:

«ارزش هر کس همسنگ کاری است که انجام آن را به نیکوبی تواند».

بر همین اساس، آن حضرت (علیه السلام) به مالک، سفارش می کند تا در انتخاب کارگزاران خود، از متخصصان و افراد با تجربه استفاده کند: «در کارهای کارگزارانت، اندیشه کن... و افراد با تجربه و با حیاء را از میان آنان برگزین».

بنابراین، کسانی که در ادارات خدمت می کنند، باید نسبت به کار خود، آگاهی و تخصص داشته باشند و زمانی که ارباب رجوع، برای امور خود به آنها مراجعه می کند، بدانند چه کنند و چه وظیفه ای بر عهده شان است تا بدین سان، رضایت ارباب رجوع را فراهم کنند.

۳. رعایت عدل و انصاف

عدالت، امر نیکو و پسندیده ای است که دین آن را محترم و ارزشمند داشته و هدف ارسال رسول را تحقق عدالت و قسط در جامعه می دارد. خداوند در قرآن، یکی از اهداف والای پیامبران الهی را برقراری قسط و عدل در جامعه، معرفی فرموده است:

(لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلًاٍ بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنْزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيَقُولَّ النَّاسُ بِالْقِسْطِ)

امیر مؤمنان (علیه السلام) به مالک می فرماید:

«انصاف را در رابطه با خدا و مردم و در مورد خود و نزدیکان، رعایت کن که اگر چنین نباشی، ستم کرده ای».

خدمت کنندگان در سازمانها و مؤسسات، باید با کمال عدل و انصاف با ارباب رجوع، برخورد کنند و هیچ گاه نباید - با گرفتن رشوه یا به صرف آشنازی با طرف مقابل، از مقام خطیر خود، سوء استفاده کرده و حق دیگران را زیر پا بگذارند؛ چه آنکه در آخرت در پیشگاه خداوند، شرمنده خواهند بود.

از دیگر سو، مسئولان با رعایت عدل و انصاف در محیطهای کاری، نه تنها سبب گسترش عدالت در کل جامعه می شوند، بلکه به وظیفه بزرگ و الهی خویش به درستی عمل کرده و هدف خداوند و انبیاء الهی را - که برقراری قسط در میان توده مردم است - در مملکت اسلامی، تحقق می بخشند.

۴. داشتن نظم و انضباط در کارها

امیر مؤمنان (علیه السلام) می فرماید: «به شما دو تن «حسن و حسین» سفارش می کنم که تقوا پیشه سازید و به کارهای خود نظم دهید».

اسلام با تشویق به نظم در امور زندگی، مسلمانان را به سرعت بخشنیدن در رسیدن به هدف خویش تشویق کرده است. به طور کلی، دینداری با بی نظمی تضاد دارد. عنصر «نظم»، جامعه را به صورت یک سیستم با اجزای به هم مرتبط، سازمان می دهد و حیطه وظایف هر عنصر را معین می کند. اگر نظم و انضباط در هر اجتماعی بر تمام افراد و نیز مؤسسات آن حاکم باشد، آرامش و امنیت و رضایت مندی تمام مردم را به دنبال خواهد داشت. از این رو برای برقراری نظم در جامعه، باید همه کارکنان در ادارات و سازمانها به این مقوله، توجه لازم را مبذول دارند و چنان نباشد زمانی که ارباب رجوع به آنها مراجعه می کند، مشغول کارهای شخصی خود یا کارهایی که مربوط به آنها نیست باشند. چنین وضعیتی بی گمان ارباب رجوع را خسته و سرگردان کرده و موجبات نارضایتی آنان را فراهم می آورد. بلکه آنان باید در کارهای خویش نظم را رعایت کنند و زمان فعالیت خود در اداره را فقط به مردم و ارباب رجوع اختصاص دهند؛ چرا که برای برقراری نظم و آرامش در جامعه، باید از مؤسسات و ارگانها شروع کرد و برقراری نظم در همین واحدهای کوچک مملکتی، باعث آرامش روانی کل جامعه شده و عدم رعایت آن، امنیت روانی و آرامش فردی را مختل می سازد.

الف) برنامه ریزی در کارها

برنامه ریزی در ادارات و مؤسسات، باید با نیازهای مردم، هماهنگ باشد و دارای چارچوب زمانی بوده و مرحله به مرحله پیش برود تا نتیجه مطلوب حاصل شود؛ چرا که برنامه ریزی خوب بر مبنای واقعیتها و امکانات موجود، سبب می شود که کارکنان نظام اداری به خواسته های واقعی ارباب رجوها پی برد و نیازهای آنان را سریع تر و با دقت بیشتر، رفع کرده و در نهایت، موجبات خشنودی و رضایت آنان را حاصل نمایند. امیر مؤمنان (علیه السلام) می فرماید: «دقت در برنامه ریزی از وسیله و امکانات، مهم تر است».

ب) رعایت اولویتها:

حضرت امیر مؤمنان (علیه السلام) می فرماید: «آنکه به چیز غیر مهم خود را مشغول دارد، کار مهم تر را از دست می دهد».

هنگام تراکم کارها باید آنها را اولویت بندی نمود و ابتدا کارهای مهم تر را انجام داد و کارهای کم اهمیت را به فرصتهای بعد موكول کرد. اولویت بندی نکردن کارها باعث متغير ماندن در هنگام تراکم کارها شده و باعث از دست دادن فرصتها در انجام کارهای با اهمیت می شود. توصیه های ذیل جهت تکریم ارباب رجوع به کلیه کارکنان زحمتکش اعلام می گردد. امید آن داریم که در اجرای طرح فوق که یک وظیفه دینی، اخلاقی و کاری است موفق باشند :

- رضایت ارباب رجوع (مشتری) هدف اصلی سازمان ما است .
- در انجام وظایف رضایت خداوندی در نظر گرفته شود و هیچ تبعیضی بین ارباب رجوع قائل نشود .
- امور را بر اساس ضوابط نه بر اساس روابط انجام دهید .
- تا حد امکان فرایند انجام کارها راحتر ، کوتاهتر و شفاف تر کنید .
- لطفاً خود را به جای ارباب رجوع بگذارید .
- جهت ارائه خدمات موثر به ارباب رجوع اطلاع رسانی مناسب انجام دهید .
- استفاد و مدارک مورد نیاز و شرایط ارائه خدمات را در کنار درب اطاق هایتان نصب کنید .
- در اوقات اداری در محل کارتان حضور داشته باشید .
- در هنگام مرخصی و مأموریت اداری حتماً زمان برگشت خود را به همکاران اطلاع دهید تا ارباب رجوع بلا تکلیف و سرگردان نماند .
- تبسم یک زبان همگانی است که مردم سرتاسر دنیا آن را درک می کنند .
- خود را به جای ارباب رجوع بگذارید .
- کار ارباب رجوع را به تاخیر نیاندازید .
- اگر کاری نمی توانید برایش انجام دهید یا در حیطه وظایف شما نیست با متانت و خوشروی راهنمای اش کنید تا تکلیف خود را بداند .
- هر سازمان موقعي به ارباب رجوع می اندیشد .
- مشکل خود را به دوش دیگران نیاندازید .
- به جای اینکه انرژی خود را صرف شناسایی عاملین مشکل کنید ، مشکل را حل کنید .
- کار ارباب رجوع را به امروز و فردا نیاندازید .

مرکز آموزش مجتمع فنی مازندران

طرح تکریم ارباب رجوع

- ارباب رجوع را مثل توب به همدیگر پاس ندهید .
- همیشه باید باور داشته باشیم که ما فقط و فقط به خاطر ارباب رجوع حقوق می گیریم .
- باید همیشه به یاد داشته باشیم ارباب رجوع ، رئیس ما است .
- زمان مشخصی را برای رسیدگی به مشکلات ارباب رجوع در نظر بگیرید .
- باور ، شاید ارباب رجوع درست می گوید ، به راستی اعجاز می کند .
- ارتباط ارباب رجوع را با سازمان آسانتر کنید .
- محلی جهت انتظار ارباب رجوع در نظر بگیرید .
- به خاطر داشته باشید اکثر انتظارات بی ایارب رجوع از عدم اطلاع رسانی صحیح است . سعی کنیم با صبر قانع کنیم .
- هنر ما در آن است که اگر کار ارباب رجوع طبق موابط امکان پذیر نشدراضی کنیم نه اینکه کارش انجام شود ولی ناراضی باشد .
- مشکلات خانوادگی و اقتصادی خود را بر سر ارباب رجوع تلافی نکنید .
- وقتی پشت میز می نشینیم خود را طلبکار و ارباب رجوع را بدھکار در نظر نگیریم .
- همیشه به یاد داشته باشیم رضایت خدا در رضایت مردم است .
- شکایات ارباب رجوع را به حساب پیشنهادات آنها بگذارید .
- به خاطر انجام دادن وظیفه خود به ارباب رجوع منت نگذارید .
- انتظار و توقع بی جا از ارباب رجوع نداشته باشیم .
- در محل انتظار امکانات اولیه مثل چای ، آب خنک و تلفن شهری ، روزنامه ... فراهم کنیم .
- راهنمای ساختمنها ، اطاقها و اسمای کارکنان جهت مشاهده ارباب رجوع درج گردد .
- جهت ارائه خدمات بهترمیزان رضایت ارباب رجوع در قالب فرمهای ارزشیابی گردد .
- همیشه در دسترس ارباب رجوع باشید .
- خوشرو و متبعم باشید .
- در برخورد با ارباب رجوع ناراحت ، سیاست ، ((سعی ام را می کنم)) اعجاز می کند .
- از انتقاد ارباب رجوع دلخور نباشیم و باید تشکر کیم که عیب ما را گوش زد کرده است .
- در ارائه خدمات بهتر از نظرات و پیشنهادات ارباب رجوع استفاده کنیم .
- نظرات ارباب رجوع را در تصمیم سازی موثر بدانیم .
- ارباب رجوع مزاحم نیست بلکه ارباب ما است .
- در برخورد به فرهنگ و ارزش‌های ارباب رجوع توجه کنیم .
- خدمت بهتر به نظم و نظافت ما بستگی دارد .
- ارباب رجوع رئیس است .
- در هنگام خشم تصمیم نگیریم .
- خدا را ناظر و شاهد در اعمال خود بدانیم .
- به یاد داشته باشیم که خود مانیز برای سایر ادارات ارباب رجوع هستیم آنچه را به خود نمی پسندیم به دیگران نیز نپسندیم

تکریم ارباب رجوع از منظر آیات و روایات :

قرآن کریم از انسانهای با ایمان و نیکوکار به "بهترین مخلوقات عالم" یاد می کند. آنجا که می فرماید:

(الذین امنوا و عملوا الصالحات اولنک هم خیر البريه)

مرکز آموزش مجتمع فنی مازندران

طرح تکریم ارباب رجوع

در واقع ارزش وجودی یا کمال هستی انسان، در سنجش مقایسه با موجودات دیگر مشخص می‌گردد. و اگر انسانهای کمال واقعی خود در سایه اخلاق و رفتار انسانی رسیدند در آن هنگام است که دارای ارزش شده و از موجودات دیگر برتر و والاتر خواهند بود.

همان طور که می‌دانیم، اشرف مخلوقات خداوند، وجود مقدس رسول اکرم (ص) است. وجود مبارکش از نظر "حسن خلق" در چنان درجه اعلایی قرار گرفته که قرآن کریم، در باره اش می‌فرماید (انک لعلی خلق عظیم)

و در جای دیگر، ایشان را الگوی تمام مومنان، معرفی می‌نماید و می‌فرماید (لقد کان لكم فی رسول الله اسوه حسنہ)

لذا، برای کسانی که در راه خدمت به مردم بوده و همواره با آن در ارتباط و مراوده هستند، سزاوار است که به آن بزرگوار و نیز معصومین (ع)، از نظر رفتار و کردار و حرکات و سکنات اقتداء کرده، تا هم خشنودی خداوند را جلب و هم رضایت مندی مردم را فراهم آورند. دین شامل هر عبادت و عمل صالحی می‌شود. برهمین اساس خداوند، در سوره زمر، پیامبرش را به اخلاص در دین، فرمان می‌دهد. (انا انزلنا اليك يا الحق فاعبد الله مخلصا له الدين)

اصولاً، کسی که دارای خلوص نیت است، همه اعمال و گفتار و رفتارش را فقط از روی اخلاص و برای رضای خدا انجام می‌دهد. بنابراین، مخلصین هدف از خدمت به مردم و جامعه اسلامی را خشنودی خداوند قرار می‌دهند. در نتیجه کار وظیفه شان، ارزش معنوی به خود می‌گیرد. چرا که زیبایی عمل به ارزش معنوی آن است و ارزش معنوی نیز در گرو اطاعت خدا و کار را به خاطر رضای او انجام دادن.

امیر مومنان (ع) در نامه خویش به مالک می‌نویسد: پس نیکوترين اندوخته خود را کردار شایسته (خوش رفتاری) بدان.

امام خمینی (ره) در فرازی از وصیت خویش به مسئولان می‌فرماید: "شما قصدتان را برای خدا خالص کنید که این عبادت است.

"من به خدا ایمان دارم و معتقدم که با عبادت می‌توان به عشق الهی دست یافت

من به شور و شوق و شهامت ایمان دارم و معتقدم که بدون آنها، نیرومند ترین توانایی‌های انسان، خفته و نهفته باقی می‌ماند

وقتی دعایی مستجاب شد، باید شکرش را، بی‌درنگ انجام دهید، این پیام اخلاقی قرآن کریم نیز هست

(انا هديناه السبيل اما شاكرا واما كفورا)

شکر نعمت نعمت افزون کند کفر نعمت از کفت بیرون کن

رهبر معظم انقلاب اسلامی در جهت خدمت رسانی به مردم چنین می‌فرمایند.

رقابت صحیح، مشروع و مقبول، رقبابت در خدمت رسانی به مردم است. همه باید نهضت خدمت رسانی به مردم را جدی بگیرند. مردم این امر را مطالبه کنند و مسئولان به برنامه ریزی آن بپردازند. مجریان برنامه‌ها را به اجرا در آورند و کارآمدی نظام را که دشمن با بیشترین تلاش در صدد انکار آن است، عیناً بطور ملموس به مردم ثابت کنند.

۲- اهمیت و ضرورت موضوع :

رضایت ارباب رجوع مقدم بر هر کار سازمانی است. باید بدانیم پیشرفت هر سازمان در گروه رضایت مندی ارباب رجوع می‌باشد. رضایت مندی ارباب رجوع و اهمیت آن در سازمانی اعم از دولتی، یا غیر دولتی، انحصاری یا رقبابتی، حقیقتی است که از نظر هیچ کس پوشیده نیست.

قطعاً تحقیق در مورد رضایتمندی مشترکین و نقشی که این مسئله در بهبود کیفیت خدمات دارد، مهم است. هر چند ادارات و سازمانها ی مورد بررسی، دولتی هستند که با هر گونه خدمات مردم ناگزیر به آنها مراجعه می‌کند، چرا که واحدهای مشابه برای این کار وجود ندارد، اما برای آنها رضایت مردم بسیار مورد توجه بوده و خود را ملزم به رعایت آن می‌دانند.

این موضوع در دستور کار دولت قرار گرفته و به آن اهمیت فراوانی داده شده است.

جوران یکی از پیشگامان استقرار مدیریت کیفیت فرآگیر در ژاپن، عقیده دارد که بدون ارباب رجوع، هیچ سازمانی وجود نخواهد داشت
قابل توجه :

موسسات و نهادهای عمومی غیر دولتی و نهادهای اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند نسبت به انجام موارد ذیل باید اقدام نمایند ..

مرکز آموزش مجتمع فنی مازندران

طرح تکریم ارباب رجوع

- ۱=شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع
- ۲=اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم .
- ۳=تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم .
- ۴=بهبود اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم .
- ۵=نظر سنجی از مردم .

۶=نظارت بر حسن رفتار کار کنان دستگاه های اجرایی با مردم .

- ۷=تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق، برخورد قانونی با مدیران و کارکنانی که موجب نارضایتی مردم می گردد.
- ۸=اهمیت ارباب رجوع :

برای نشان دادن اهمیت ارباب رجوع و ضرورت حفظ و نگهداری او، باید به نکات ذیل توجه کرد :

=هزینه جذب یک ارباب رجوع جدید، بین ۵تا ۱۱ برابر نگهداری یک ارباب رجوع است.

=برای افزایش ۲درصد ارباب رجوع، باید ۱۰درصد هزینه کرد.

=ضرر وزیان از دست دادن یک ارباب رجوع، در حکم فرار ۱۰۰ ارباب رجوع دیگر است.

=رضایت ارباب رجوع، پیش شرط تمام موقفيت های بعدی شرکت ها است.

=رضایت ارباب رجوع مهمترین اولویت مدیریتی، در مقابل اهداف دیگر چون سود آوری، سهم بازار، توسعه می باشد.

=ارزشمند ترین دارایی هر سازمان اعتماد و اطمینان ارباب رجوع است .

=انتخاب ارباب رجوع دائمی و وفادار، تنها شرط بقای دائمی واستمرار فعالیتهای کارآمد هر شرکتی است.

=گوش دادن به شکایت ارباب رجوع، ۹۰درصد کار است، و حل آن ۷درصد، و پیگیری برای اطلاع از راضی شدن ارباب رجوع باز خورد ۳درصد است.

=از راه های جلب اعتماد متقابل ارباب رجوع، کمتر از توان خود قول دادن و بیشتر از قول داده شده، عمل کردن است.

=اگر روزی احساس کردیم که به عالیترین کیفیت دست یافته ایم، باید بدانیم آن روز، روز پایان رشد ما است .

۴-مدل ارزشی ارباب رجوع :

برای تحقق یک مدل ارزشی ارباب رجوع برمبنای دید بلند مدت می باشد چند گام اساسی بشرح ذیل مورد اجرا قرار گیرد .

۱-عميقاً به آينده نگاه كنيد، روندهای جهانی را مد نظر داشته و نگاه ارزشی به آينده داشته باشيد .

۲-ماموریتها را با بینش استراتژیک و دورنمای بلند مدت، تعریف کنید، تا از مضرات روز مرگی در امان باشيد.

۳-ارزشهاي کليدي سازمان را با دقت و شفافيت بيان کنيد.

۴-اهداف و خط مشی ها در خدمت ارزشها باشند و ابزارهای پیاده سازی عملی ارزشها را هم ابداع کنید تا در حد شعار باقی نماند.

۵-نقشهای مالکانه بیافرینید، یعنی مدیران و کارکنان خود را سهامداران واقعی بدانند، پس باید طرح خود ارزیابی و تربیت خود ارزیابان را اجرا کنیم .

۶-شناسایی و معرفی بهترین افراد سازمان به عنوان ستاره های مومن به ارزشها و دیداربانیان موسسه و مدیران ارشد با آنان .

۷-پیاده سازی معیارهای کیفیت و دادن ضریب ارزشی به فعالیتها، براساس انتقاد ارباب رجوع .

۸-ارزیابی مستمر طرح در مقاطع زمانی مشخص، برای مثال سه ماه به سه ماه یا سالی دوبار .

۵-أنواع ارباب رجوع :

الف: ارباب رجوع راضی :

اگر چه در حال حاضر راضی است، ولی هنوز جزو ارباب رجوع ارزشی دائمی ما نیست، وحداقل سطح خوب بودن را برای ما دارا است. گروه رقیب می تواند با کمترین امتیاز نظر او را تغییر دهد: ارباب رجوع شاد :

میزان وفاداریش به ما بیشتر شده و در طول یک دوره یکساله یا دو ساله از شما دلشاد می باشد، زیرا او باور دارد که بیشترین انتظارات اورا سرویس داده اید، او از شما نزد دوستانش تعریف می کند و برای شما ارباب رجوع با انگیزش عالی می آورد. در نتیجه توقعاتی دارد که باید خود را برای برآورد منطقی او آماده سازید و گرنم می توان به ارباب رجوع نارضایی تبدیل شود

ج: ارباب رجوع نارضایی :

مرکز آموزش مجتمع فنی مازندران

طرح تکریم ارباب رجوع

او در گروه مخالفان قرار دارد، زیرا نتوانستید نیازش را برطرف کنید. او از کیفیت و برخورد شما ناراضی نیست ولی دیگر سازمانها بهتر از شما به او سرویس داده اند. یک ارباب رجوع ناراضی حتما سازمان را ترک می کند و مشکلش را با ۸ نفر در میان می گذارد، همچنین اطلاعاتش را به ۲۰ دیگر می دهد.

چ) ارباب رجوع به وجود آمده (شیفتہ)

اینها ارزشمند ترین ارباب رجوع های شما هستند، و باید از شیوه های نافذ رهبری حذب سازمان کرد، زیرا هوادار متعصب شما هستند و با اصرار، دیگران به سوی شما می کشانند. از خود هزینه می کنند تا شمارا به شهرت بر سانند.

د) ارباب رجوع خشمگین :

عملکرد شما نه تنها موجب ناراحتی، بلکه باعث خشم آنها شده است، به همین جهت در پی انتقام از شماست. او فعالانه همه را برعلیه شما می شوراند. برای نایبودی شما تعداد کمی از این ارباب رجوع ها کافی است، لذا باید بگذارید ارباب رجوع به این درجه از خشم برسد.

۶- چگونه ارباب رجوع خشمگین را به ارباب رجوع راضی تبدیل کنیم.

باید تدبیر دقیقی بکار بیندید، از جمله فعالانه به حرفاها او گوش دهید، از فشار عصبی او بکاهید، مودب و متین رفتار کنید، باب مذاکره دوستانه را با او باز کنید. به هیچ عنوان با روش احساسی با او برخورد نکنید، و در اسرع وقت مشکلی که باعث خشم او شده را برطرف سازید. اگر درصد کوچکی احساس کرید تقصیر با شماست، مسئولیت را پذیرفته و ضمن اعتراف از او عذر خواهی کنید.

یک پژوهش ساده می تواند دورت را به یک تفاهم مشترک تبدیل کند. به ارباب رجوع بفهمانید که برای حل مسئله وی نهایت سعی خود را بکار خواهید بست، اما توجیه غیر منطقی بدترین کاری است که می توانید انجام دهید. برای مثال اگر حق با او بود، بگویید از وقتی که صرف کرده تا مشکل را گوشزد کند متشکریم و با کلمات محترمانه، راه هایی را برای کاهش فشار مسئله پیدا کنید.

استی芬 برویک می گوید :

یک تاجر تیز هوش به آرامی می گوید، سعی خواهیم کرد مشکل شما را حل کنیم.

۷- انواع ارباب رجوع از نظر رفتاری :

الف) ارباب رجوع پر حرف :

بدون شک داشتن متأثر وقت در گوش دادن حرفاها او، این گروه را به هواداران سرسخت آینده تبدیل می کند، و تنها راه نفوذ بر آنها جلوگیری از شتاب زدگی وی حوصلگی است.

ب) ارباب رجوع عصبانی :

به این ارباب رجوع در حالت عصبانیت نمی توان خدمتی را انجام داد، بنابراین با آرام کردن او و با خونسردی توقعات مورد نیازش را برآورده سازیم.

ج) ارباب رجوع عجول :

این گروه اغلب سعی دارند خود را آرام مهمن و کم وقت جلوه دهند، لذا بدون مسامحه و بدون شاخ و برگ توقعات آنها را برآورده سازید.

ج) ارباب رجوع پر حوصله :

چنین افرادی برای یک خدمت ساده، وقت فراوانی را تلف می کنند، لذا بدون خستگی و با حوصله فراوان به حرفاها آنها گوش دهید، در این صورت مطمئنا آنها را جذب می کنید، زیرا پیدا کردن ارباب رجوع ارزش تحمل را دارد.

ث) ارباب رجوع از خود راضی :

آنها تظاهر می کنند که همه چیز را می دانند به خوبی خدمت شما را، می شناسند، شما باید خود را هم سطح آنها بدون کم وزیاد نشان دهید و با استفاده از جمله "همانطور که خودتان می دانید" یا افرادی مثل جناب عالی کم هستند، او را مجدوب نماید.

ت) ارباب رجوع کم ادب :

باید بی ادبی آنها را نادیده گرفت، و با رفتار مودبانه شرمنده شان ساخت، در این صورت با رفتار مودبانه شما سعی خواهد کرد رفتار خود را تغییر و در جبران آن بگوشد.

ابراهام لینکلن می گوید :

شما می توانید همه مردم را بعضی مواقع گول بزنید. یا بعضی از مردم را همیشه گول بزنید. اما نمی توانید همه مردم را همیشه گول بزنید.

این سخن را در الگوی ذیل قرار می دهیم :

مرکز آموزش مجتمع فنی مازندران

طرح تکریم ارباب رجوع

الف = همه را همیشه نمی توان راضی نگه داشت .

ب = همه را بعضی موقع می توان راضی نگه داشت .

ج = بعضی را همیشه می توان راضی نگه داشت .

ج = بعضی ها را بعضی موقع می توان راضی نگه داشت .

۸- گرینش کارکنان :

گرینش کارکنان مناسبی که حداقل چهار ویژگی ذیل را دارا باشند.

= به ارباب رجوع فوق العاده اهمیت دهند.

= هم در زمینه ارتباطات شخصی وهم در جهت برخورد های تخصصی مطلوب ترین شیوه ها را داشته باشد .

= شکایات واصله را با دقت و اهمیت بررسی کنند .

= فرآیند ارتباطات هو شمند را شبیه سازی کرده و همواره آماده جوابگویی به مسائل مطرح شده از سوی ارباب رجوع باشند.

تبديل حرف به عمل در جلب رضایت ارباب رجوع

۱- آنچه که می خواهید در قدم های ساده و دقیق بیان نمایید .

۲- آنچه را قول داده اید عمل کنید .

۳- افراد با نفوذ را قانع کنید تا قهرمان باشند .

۴- آنچه را که دانستن آن ، برای کارکنان مهم است ، با نقل داستان وبا زبان خودشان بیان کنید .

۵- کلیه نظراتی که به بھبود نظر ارباب رجوع مربوط است را به آزمایش بگذارید .

۶- فقط بازخورد هایی را بخواهید که قصد دارید از آنها در عمل استفاده کنید .

۷- اول محدوده ها را مشخص کنید ، آنوقت کار را به دیگران بسپارید .

۸- در چارچوب محدوده کاربرد ، کار کنید و به پیرامون نزدیک شوید .

۹- کسانی را که کار را در حد مرزهای عالی ، انجام می دهند ، بشناسید و پاداش دهید .

۱۰- اشتباهاتی را که برای دلایل درست اتفاق می افتد ، بپذیرید .

۱۱- افراد شکاک و منفعل را قسمتی از راه حل تلقی کنید .

۱۲- گذشته را به خاطر بیاورید و از آن درس بگیرید .

نحوه دریافت بازخورد از ارباب رجوع :

۱- گرفتن بازخورد از طریق برقراری ارتباط مستقیم و چهره به چهره ، کارکنان با ارباب رجوع .

۲- گرفتن بازخورد از افرادی که دارای اطلاعات وسیع و مبسوطی هستند .

۳- بازخورد گرفتن از طریق گزارش دهی واستفاده از تکنولوژی اطلاعات I.T

معیارهای مهم برای خدمات رسانی کارکنان به ارباب رجوع

۱- دانش ، تخصص و مهارت لازم .

۲- کیفیت و درجه دقت کار .

۳- کیفیت در سوابق فعلی .

۴- حس همکاری ، وجودان کاری و وظیفه شناسی .

۵- اعتماد به نفس .

۶- سرعت انتقال .

۷- میزان بازدهی و بهره وری .

۸- رعایت انضباط اداری .

۹- قدرت ابتکار و خلاقیت .

۱۰- سازگاری با محیط .

۱۱- استفاده از مهارت و تخصص .

سازماندهی گروه های کاری :

مرکز آموزش مجتمع فنی مازندران

طرح تکریم ارباب رجوع

= منظور تحقق اصلاح وارتقاء فرآیند های ارائه خدمات به ارباب رجوع، تیم های کاری و شرح وظایف هر کدام از آنها به شرح ذیل سازماندهی می گردد.

۱- تشکیل کمیته راهبردی :

= کمیته راهبردی طرح تکریم ارباب رجوع در سازمان، متشکل از ریاست و معاونین و روسای واحد های اجرایی، بهمراه دبیر ستاد طرح تکریم ارباب رجوع، سازماندهی شده و شرح وظایف آن موارد ذیل می باشد.

A= بررسی گزارش کاری تیم های مستند سازی، سنجش مستمر، اطلاع رسانی، اصلاح و بهبود روشها و تضمیم گیری در ارتباط با موضوعات مطروحه (گزارش گیری و پیگیری معوقه ها).

B= الویت و انتخاب راهکار های تامین وارتقاء رضایت مندی مردم.

C= نهایی سازی برنامه های اجرایی و زمان بندی.

D= طرح سیستم مدیریت بر مراحل اجرایی طرح تکریم.

E= بازنگری مستمر در جریان ارتقاء خدمات به ارباب رجوع.

F= توزیع مسئولیت ها و اختیارات.

G= بررسی بازخوراند های ارباب رجوع و کارکنان.

H= نهایی سازی شیوه تشویق و تنبیه کارکنان، متناسب با خدمات رسانی به مردم.

T= پیگیری منابع مورد نیاز برای استمرار ارتقاء خدمت رسانی به مردم.

V= بررسی و تضمیم گیری برمولفه های موثر بر، انگیزش های کارکنان.

Z= سازماندهی گروه های کاری.

X= ارائه گزارش دوره ای به اداره کل یا سازمان.

۲- تشکیل گروه مستند سازی : (خلاصه شرح وظایف)

A= احصاء فرآیند ها و تهییه شناسنامه فرآیندی.

B= تعیین معیارهای ورودی پروسه و برونداد در جریان فرآیند.

C= کنترل و تسهیل دسترسی به سوابق.

D= به روز رسانی مشخصات و اطلاعات فرآیندی.

E= عامل تغییرات مورد نظر کمیته.

۳- تشکیل گروه اصلاح و بهبود روشها : (خلاصه شرح وظایف)

A= شناسایی مشکلات و علل ایجاد کننده در صنعت موجود.

B= شناسایی وضعیت مطلوب.

C= شناسایی راهکارهای منطقی و قابل قبول اجرا.

D= الویت بندی و انتخاب.

E= تدوین و نظارت بر برنامه جامع عملیاتی اصلاح وارتقاء.

F= ارائه گزارش به کمیته راهبردی.

۴- تشکیل گروه اطلاع رسانی : (خلاصه شرح وظایف)

A= طراحی و تدوین نظام اطلاع رسانی.

B= الویت بندی و انتخاب راهکارهای منطقی اطلاع رسانی.

C= تهییه محتوای اطلاعات.

D= شناسایی و انتخاب شیوه والگوهای اطلاع رسانی.

E= ارزیابی کار اطلاع رسانی.

F= ارائه گزارش دوره ای به کمیته راهبردی.

۵- تشکیل گروه سنجش مستمر : (خلاصه شرح وظایف)

= طراحی، اجرا، نظارت و گزارش دهی نظام سنجش و ارزیابی مستمر فرآیند های ارائه خدمات.

مرکز آموزش مجتمع فنی مازندران

طرح تکریم ارباب رجوع

=شناسایی نقص های عملکردی .

=ارائه مستندات به تیم های بهبود اطلاع رسانی .

=پیشنهاد راهکار ها به تیم اصلاح و بهبود .

تهیه و نصب تجهیزات وایجاد امکانات جهت تکریم به ارباب رجوع :

الف = صندوق پیشنهادات :

-برای ایجاد مستمر با ارباب رجوع با استفاده از صندوقهایی به تعداد دو عدد در هر طبقه ،امکان بر خوداری از نکات مورد نظر ارباب رجوع فراهم گردد .

-در کنار هر صندوق تابلویی برای اطلاع رسانی نصب گردد.

ب=تلفن ارتباط با مدیریت :

-باستفاده از دو دستگاه تلفن در هر طبقه تماس مستقیم ارباب رجوع با مسئولین سازمان امکان پذیر باشد .

-سازماندهی گروه های کاری .

پ=اطلاع رسانی :

در قالب طرح تکریم و مراحل اجرایی در دستورالعمل اجرایی آن موارد ذیل در سازمان صورت پذیرد .

=تهیه برو شور :

بروشور هایی مشتمل بر اطلاعات مورد نیاز ارباب رجوع بصورت عمومی و نیز به تفکیک فرایند های عمدۀ ارائه خدمات در سازمان ،تهیه گردد .

=تابلوی راهنمایی طبقات :

تابلوهای راهنمایی طبقات مشتمل بر عنوانین واحد های موجود در هر طبقه در طبقات زیر زمین ،همکف و طبقه اول نصب گردد .

-تابلو ها ضمن ارائه اطلاعات مربوطه به واحد های مستقر در هر طبقه ،با استفاده از نوارهای رنگی خطوط راهنمایی هر واحد را مشخص نماید .
خطوط راهنمایی :

بر روی تابلوهای راهنمایی هر یک از واحد های اجراء دبیر خانه و ماشین نویسی ،حسابداری کارشناسان ،بایگانیبا نوارهای رنگی مشخص گردد

و در مسیر تا رسیدن به واحد مربوطه خط کشی با همان رنگ و با استفاده از نوار های مشخص ،ارباب رجوع را برای مراجعه به واحد ها اشاره شده راهنمایی نماید .

=تابلوهای الکترونیک اطلاع رسانی :

با استفاده از این تابلو به ارباب رجوع اطلاعات مورد نیاز بصورت مستمر ارائه می گردد . این تابلو ها از لحاظ تعداد فرقی نمی کنند .

ت=نصب شرح وظایف و مشخصات متصدیان انجام کار در محل فعالیت :

با استفاده از اتیکت ها رومیزی مشخصات کارکنان بهمراه عکس و نیز تابلوهای شرح وظایف افراد امکان اطلاع ارباب رجوع را فراهم نماید .

ث=تهیه یک دستگاه سامانه اطلاع رسانی :

بمنظور راهنمایی ارباب رجوع ،در ورودی اداره دستگاه فوق شامل اطلاعات جانمایی پرسنل ،نام و پست سازمانی ،ومحل خدمت و شرح وظایف پرسنل ،محدوده حوزه ،اطلاعات راهنمایی فرایند کاری ،محل استقرار هر واحد و سایر اطلاعات مورد نیاز ارباب رجوع را می توان در آن برنامه ریزی نمود .

ج=امکانات مناسب جهت استقرار ارباب رجوع :

در هر طبقه مبلمان بصورت لابی و چند ردیف صندلی در سالن انتظار و نیز در واحد های مختلف برای استقرار ارباب رجوع فراهم گردد .

ج=نصب آب سرد کن و گرم کن :

در هر طبقه یک دستگاه آبسرد کن و گرو کن برای ایجاد رفاه در هنگام استقرار ارباب رجوع فراهم گردد .

ح=نصب تلویزیون :

خ=چیدمان مناسب برای تحقیق مطلوب ارائه خدمات :

بمنظور استفاده بهینه از فضای فیزیکی و فراهم کردن امکان ارائه بهتر خدمات با تجهیزات اداری مناسب ،چیدمان با بهره گیری از نظرات کارشناسان صورت پذیرد .

نتیجه گیری :

مرکز آموزش مجتمع فنی مازندران

طرح تکریم ارباب رجوع

با توجه به فرمایشات پیامبر اسلام (ص) و مقام معظم رهبری، که در ابتداء و همچنین در متن جزوی مذبور بیان گردید. در جهت ایجاد بستر های مطلوب و شایسته و خداپسندانه، که در شان مردم عزیز ایران اسلامی بوده باشد. بالاخص ایجاد فرهنگ تکریم ارباب رجوع از لحاظ بعد معنوی در سازمانهای مختلف کشور، موارد ذیل می باشد بنحو شایسته ای مد نظر قرار بگیرد.

= نهادینه سازی فرهنگ کیفیت و انتخاب استراتژی تحول.

= حل مسئله با روش‌های علمی و دیدگاه های سازمانی.

= کلیات طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع.

= مراحل اجرایی طرح تکریم مردم و ارزیابی طرح تکریم.

= سنجش مستمر و تجزیه و تحلیل داده ها.

= گزارش دهی و گزارش گیری.

= مقایسه طرح تکریم مردم با سیستم های مدیریت کیفیت.

لذا، با توجه به اینکه حق مردم شریف و شهید پرور ایران اسلامی است. تا نسبت به آنچه که به دولت خدمت گذار جهت پیشبرد اهداف سازمانی، به آن رای داده و اعتماد نموده اند، مورد احترام و عزت و تکریم قرار بگیرند. و خدمت گذاران به نظام اسلامی، تکریم ارباب رجوع رادر سرلوוה الویت های کاری و سازمانی خود قرارداده و اجرا نمایند. انشا...

پی نوشت ها:

۱. سوره بینه (۹۸) آیه ۷: بدرستی کسانی که ایمان آورده اند و عمل صالح انجام داده اند، آنان بهترین مخلوقاتند.

۲. سید جعفر رفیعی، تزکیه روح، ص ۳۴.

۳. سوره قلم (۶۸) آیه ۴. به درستی که تو به خوبی بس بزرگ آراسته ای.

۴. سوره احزاب (۳۳) آیه ۱۲۱: البته رسول خدا، برای شما الگوی خوبی است.

۵. سوره ممتحنه (۶۰) آیه ۱۱. و از شر خدایی که به او ایمان دارید پروا کنید.

۶. محمد دشتی، ترجمه نهج البلاغه، نامه ۵۳.

۷. سوره زمر (۳۹) آیه ۲. [آی پیامبر!] بدرستی که ما نازل کردیم این کتاب را به سوی تو. پس خدا را پرستش کن در حالی که دین را برای خدا خالص کننده هستی.

۸. حسین نمازی، امام خمینی «ره» و کارگزاران حکومت، ص ۲۵.

۹. محمد دشتی، ترجمه نهج البلاغه، نامه ۵۳، فَلَيَكُنْ أَحَبُّ الدَّخَائِرِ إِلَيْكَ ذَخِيرَةُ الْعَمَلِ الصَّالِحِ.

۱۰. سوره آل عمران (۳) آیه ۱۵۹: از پرتو رحمت الهی، در برابر آنان نرمخو و مهریان شدی و اگر خشن و تنده و سنگدل بودی، از اطراف تو پراکنده می شدند.

۱۱. علی باقر نصر آبادی، نگرشی بر آسیب شناسی شورای اسلامی شهر، ص ۱۲۰.

۱۲. سید عبدالله شیر، ترجمه محمد رضا جباران، اخلاق، ص ۶۶.

۱۳. سوره قصص (۲۸) آیه ۵۴. این گروه را دو بار پاداش دهند به خاطر صبری که کردند.

۱۴. علی اکبر ذاکری، سیمایی کارگزاران در نهج البلاغه، ص ۲۱، به نقل از بخار الانوار، ج ۱۳، ص ۵۵.

۱۵. سوره شعراء (۲۶) آیه ۲۱۵: و برای مؤمنانی که پیرویت کرده اند، فروتنی کن.

۱۶. هیئت تحریریه مؤسسه در راه حق، انسان و محبت، ص ۱۱، به نقل از اصول کافی، ج ۲، ص ۶۴۲. تَحَبُّ إِلَى النَّاسِ يَحْبُوكَ.

۱۷. محمد دشتی، ترجمه نهج البلاغه، نامه ۵۳. و اشْعِرْ قَلْبَكَ الرَّحْمَةً لِرَعْيَتِهِ وَالْمُحِيَّةِ لَهُمْ وَاللَّطْفَ بِهِمْ... فَاغْطِهِمْ مِنْ غُفُوكَ وَصَفْحِكَ.

۱۸. معاونت فرهنگی سپاه پاسداران انقلاب اسلامی، چه کسی را انتخاب کنیم؟، ص ۱۲. قَيِّمَةً كُلَّ امْرٍ إِعْلَمْ مَا يَحْسِنُهُ.

۱۹. محمد دشتی، ترجمه نهج البلاغه، نامه ۵۳. أَنْظُرْ فِي أُمُورِ عَمَالِكَ... وَنَوْحُ مِنْهُمَا أَهْلُ التَّجْرِبَةِ وَالْحَيَاةِ.

۲۰. سوره حديد (۵۷) آیه ۲۴. ما پیامبران خویش را با دلایلی روشن فرستادیم و با آنان کتاب و ترازو و فرود آوردیم که مردم به عدالت قیام کنند. ومن...ال توفیق