

((تکریم ارباب رجوع با استناد به آیات قرآنی))

مقدمه :

گرامی داشتن مردم در تمامی ادیان و فرهنگ‌ها جایگاه والایی دارد و تمامی بزرگان دین و صاحبان اندیشه بر آن تأکید نموده‌اند. رعایت حرمت انسان‌ها بنیادی‌ترین ارزش نظام اسلامی است. بین رضایت مردم و رضایت خداوند و بین تکریم انسان‌ها و تکریم خداوند، ارتباط مستقیم وجود دارد. در جهان بینی اسلامی راه خدا از میان خلق می‌گذرد یعنی بدون تکریم انسان‌ها و جلب رضایت آنها، رضایت و بندگی خداوند امکان پذیر نیست.

بحث تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع یکی از مباحث مهمی است که در دستگاه‌های دولتی بویژه شهرداری تهران و بالاخص سازمان‌های تابعه حوزه خدمات شهری 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 بدست آوردن رضایتمندی مردم در سیستم اداری نظام اسلامی ایران، هدف نهایی طرح تکریم است و آن، نیاز نهفته‌ای میان دستگاه‌های اجرایی بود که سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور این نیاز را به همه دستگاه‌ها ابلاغ نمود.

برای یک کارمند و کارشناس و مدیر مسلمان مشتری مداری و تکریم ارباب رجوع نه بخاطر دستورالعمل و بخشنامه، بلکه یک وظیفه انسانی و دینی است، نه یک وظیفه اضافی در کنار سایر وظایف و باید در دل امور قرار گیرد.

هرگونه خدمت و تلاش در جهت جلب رضایت ارباب رجوع، رضایت و خشنودی خداوند را فراهم می‌کند. برای یک فرد مسلمان تکریم مردم، عبادت به شمار می‌رود و بهترین روش برای نزدیکی به خداوند است. بخصوص اگر ارباب رجوع از محرومان جامعه باشد. در مقاله زیر به بررسی اهمیت تکریم ارباب رجوع و نیازمندان از منظر قرآن، احادیث و روایات و همچنین به نوع و جایگاه سازمان و صدای مشتری ونحوه جلب رضایت انواع مشتری پرداخته می

شود تا متوجه باشیم در سازمانی که خدمت می‌نمائیم ارباب رجوع کیست و چه حق و حقوقی برایشان مترتب و قائل خواهیم بود.

صدای مشتری:

در سازمان ما چه صدایی شنیده می‌شود؟ در سازمان ما صدای چه کسی بلند است؟ صدای چه کسی سریعتر از سایر صداها به گوش می‌رسد؟

سازمان‌های مدیر محور:

برخی از سازمان‌ها که سازمان‌های مدیر محور هستند بالاترین و بلندترین صدایی که در همه جای سازمان به گوش می‌رسد صدای مدیر است. در این سازمان‌ها خواست مدیران محور تلاش‌ها بوده و کانون همه فعالیت‌ها مدیر می‌باشد. همه چشم و گوششان به مدیر است. نیاز او مهمترین نیازی است که مورد توجه قرار می‌گیرد، خواسته او بر همه خواسته‌ها ارجح بوده و برتری دارد. معمولاً در سازمان‌های بوروکراتیک و غیرتخصصی این شیوه کاربرد بیشتری دارد. روزی که مدیر در سازمان نباشد، پرچم سازمان نیمه برافراشته است. همه تصمیمات در رده مدیریت متمرکز می‌باشد. در این نوع سازمان‌ها تفویض اختیارات کمتر صورت گرفته و توانمندی و خلاقیت کارکنان پایین می‌باشد.

سازمان‌های کارشناس محور:

در اینگونه سازمان‌ها صدایی که از همه بیشتر و سریعتر به گوش می‌رسد صدای کارشناسان و کارکنان می‌باشد. در این نوع سازمان‌ها آنچه مهم و با اهمیت است خواست و نیاز کارشناسان می‌باشد. در کانون تصمیم‌گیری‌ها کارشناسان قرار گرفته‌اند و این نوع سازمان‌ها، بیشتر سازمان‌های ارگانیک و تخصصی هستند. مدیریت سازمان فعالیت‌های حمایتی و پشتیبانی می‌کند و کارشناسان دارای اختیارات بیشتر بوده و در تصمیم‌گیری‌های سازمان نقش فعالتری دارند.

سازمان‌های مشتری محور :

در این نوع سازمان‌ها که فلسفه وجودشان وابستگی بیشتری به مشتری دارد بلندترین صدایی که به گوش می‌رسد و سایر صداها را تحت شعاع خود قرار می‌دهد صدای مشتری است . صدایی که در جای جای سازمان طنین انداز بوده و از هر صدای دیگری سریعتر به گوش مدیران و کارشناسان می‌رسد .

در این نوع سازمان مشتری کانون و محور است که سایر عوامل سازمان بر حول آن محور می‌چرخند ، اگر سیستمی در سازمان‌ها باشد که صدای مشتری را به صورت مستمر بشنود و میزان رضایت آنها را اندازه‌گیری کند مانند این است که همواره فشار خون ، ضربان قلب و علائم حیاتی سازمان را در برابر دیدگان خود مشاهده می‌کنید ، برای شنیدن صدای مشتری در سازمان‌ها از روش‌های مختلفی استفاده می‌شود که به برخی از آنها اشاره می‌شود :

۱- استفاده از پرسشنامه.

۲- مصاحبه حضوری بامشتریان و کارکنانی که بصورت مستقیم با مشتریان در تماس هستند.

۳- استفاده از شکایات مشتریان.

رضایت انواع مشتری از نظر میزان:

۱- مشتری راضی :

مشتری راضی کسی است که در حال حاضر، راضی بوده ولی هنوز جزء مشتریان ارزشی و وفادار و دائمی ما نیست. این مشتری در سطح خوبی قرار داشته ولی دمدمی مزاج بوده و رقیب ما می‌تواند نظر او را تغییر دهد و نسبت به سازمان ما بی‌تفاوت است .

۲- مشتری شاد:

این مشتری میزان وفاداریش به شما بیشتر است زیرا شما را باور دارد و از شما نزد دوستانش تعریف می‌کند و مشتریان جدیدی را می‌آورد. ولی این مشتری توقعاتی نیز دارد که باید در ابتدا خود را آماده برآورده ساختن توقعات بعضاً

نابجای او نمایید وگرنه نداشتن برنامه منطقی و مدون برای برآورده ساختن او می‌تواند او را به مشتری ناراضی مبدل کند.

۳- مشتری ناراضی:

او به جای راضی بودن، متأسفانه در گروه مخالفان و ناراضیان شما قرار دارد. زیرا شما نیازش را برآورده نکرده‌اید و رقبای شما بهتر از شما به او سرویس داده‌اند، بنابراین تلاش کنید تا با ارائه خدمات بنیانی از ابتدا مانع ناراضی مشتری شوید. زیرا این قبیل مشتریان اقدامات زیر را انجام می‌دهند:

- الف - مشتری ناراضی مشکلش را حداقل با ۸ نفر در میان می‌گذارد و آنها را به سوی رقیب می‌برد.
- ب - مشتری ناراضی اطلاعاتش را به ۲۰ نفر دیگر انتقال می‌دهد.
- ج - ۹۸ درصد مشتریان ناراضی بدون شکایت و بدون اطلاع قبلی ما را ترک کرده و به سوی رقیب می‌روند.

۴- مشتریان شیفته:

اینها مشتریان متعصب و پروپا قرص سازمان شما هستند و با اصرار دیگران را به سوی سازمان شما می‌کشاند. حتی از خودشان هزینه می‌کنند تا سازمان شما را به شهرت برسانند.

اینها ارزشمندترین مشتریان شما هستند و باید با استفاده از شیوه‌های نافذ رهبری و از طریق جلب قلوب و نفوذ در دلها، اینها را جذب سازمان کرده، زیرا اینها بعداً جزء مشتریان وفادار خواهند شد.

۵- مشتریان خشمگین:

عملکرد شما و سازمان نه تنها موجب رضایت آنها نشده بلکه آنها را ناراحت و حتی خشمگین کرده است. این نوع مشتریان در پی انتقام‌گیری بوده و برای نابودی شما تلاش می‌کنند و کمترین خواسته آنها محو شما و سازمانتان از صحنه است. برای نابودی شما، وجود مقدار بسیار کمی از این نوع مشتری فوق‌العاده خطرناک است به طوری که برای نابودی و از بین بردن شما چند نفر از اینها کافی است. لذا نباید بگذارید مشتری به این حد خشمگین شود.

نحوه برخورد با هر یک از این مشتریان به دلیل ذهنیتی مثبت و منفی که آنها از ما دارند بسیار متفاوت است.

ارباب رجوع به چه شخصی اطلاق می‌گردد و چه حقوقی دارد؟

علت وجودی هر سازمان و دستگاهی، به خدماتی است که به افراد مختلف ارائه می‌دهد. از این افراد به عنوان ارباب رجوع یاد می‌شود ارباب رجوع اصولاً کسی است که خدمت یا کالایی را اعم از داخل سازمان یا بیرون از سازمان دریافت می‌کند.

انواع ارباب رجوع :

در یک سازمان یا موسسه ارباب رجوع را می‌توان بر حسب نیازهایشان به دو قسمت تقسیم نمود:

۱- درون سازمانی: که عبارت است از کارکنان و کارشناسان و مدیران یک سازمان یا موسسه

۲- برون سازمانی: شامل مشتریان از هر نوعی چه خصوصی و چه دولتی می‌باشد.

انواع نیازها و انتظارات ارباب رجوع را می‌توان به چهار دسته تقسیم‌بندی کرد:

۱- کاربردی: یعنی آنچه از کالا یا خدمات که نتیجه عملیات و فعالیت سازمانی است انتظار می‌رود.

۲- کیفیت: مانند عمر طولانی، سالم بودن محصولات و در شرکت‌های خدماتی صحیح، سریع و کامل بودن خدمات.

۳- ظاهری: در ارائه خدمات این نیاز به محیط آن سازمان مرتبط می‌شود.

۴- پنهان: ارتباطات، احترام، اطمینان و اعتماد.

پیش شرط‌های مشتری مداری (تکریم ارباب رجوع):

افراد سازمان نمی‌توانند مشتری مدار باشند مگر اینکه خود سازمان از درون خود نوعی مشتری مداری را رعایت کرده باشد. به عبارت دیگر سازمان قبل از اینکه نظارت داشته باشد کارکنانش احترام مشتری را نگهدارند، باید خود نوعی تکریم را نسبت به کارکنانش داشته باشد.

پیش شرط‌هایی که باید یک کارمند سازمان داشته باشد تا بتواند سیاست تکریم ارباب رجوع را بخوبی اعمال کند به قرار زیر است :

۱- حل مشکلات معیشتی ، ارضای مالی، رفع فقر و محرومیت و بالاخره ایجاد روحیه مناسب برای تغییر و تحول در رفتار کارمندان سازمان .

۲- رفع تبعیضات استخدامی ، رفاهی ، آموزشی و سازمانی بین پرسنل سازمان .

۳- احترام و قدردانی از پیشکسوت ها ، فرهیختگان ، پژوهشگران و الگوسازی از این افراد در سطح سازمان .

۵- آموزش عمومی در زمینه‌های مبانی جامعه شناسی اداری ، روابط عمومی، مردم داری و رضایت مشتری برای کارمندان و کارکنان سازمان .

۶- اعتماد به مردم و ارباب رجوع از جانب سازمان و ایجاد حس اعتماد در مردم نسبت به سازمان .

۷- وضع قوانین و مقررات چه به صورت عمومی و در سطح کلان جامعه و چه به صورت خصوصی در سازمان به صورت بخشنامه.

۸- توجه به پیشنهادات و انتقادات مشتریان و ارائه پاسخ روشن و مکتوب به صورتی که مشتری به طور مستقیم اثر آن را در سازمان درک نماید.

۹- اجرای طرح تکریم به صورت مناسب و کامل از طرح مدیران سازمان به عنوان الگویی برای کارکنان.

۱۰- در نظر گرفتن پاداش‌هایی به عنوان بازخورد برای کارکنان بر حسب نظرسنجی از مشتریان.

۱۱- آموزش مداوم کارکنان به عنوان یک سرمایه‌گذاری مهم در جهت افزایش توانایی‌های ارتباطی آنان با مشتریان و همچنین بالا بردن دانش حرفه‌ای ایشان جهت ارائه خدمات با کیفیت برتر.

۱۲- نشر فرهنگ مشتری‌مداری و بازگویی قوانین حاکم بر آن در کل جامعه توسط موسسات و سازمان‌های اطلاع‌رسانی عمومی.

لزوم طرح تکریم ارباب رجوع در جامعه چیست؟

یکی از هدف‌های تحول‌آفرینی، ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری می‌باشد. ساز و کارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب و مناسب و موثر به مردم تحت عنوان طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری، دارای اهمیت ویژه‌ای است که اطلاع‌رسانی مناسب به مراجعان در باره نحوه خدمت‌رسانی از طریق بروشور، کتاب راهنما، تابلو اعلانات، سایت اینترنتی، تلفن گویا و پست صوتی کاهش‌دهنده فاصله زمانی بین پرسش و پاسخ است که در اطلاع‌رسانی امری ضروری و مهم به شمار می‌رود. در بحث تحول‌آفرینی، طرح تکریم ارباب رجوع از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در حقیقت هدف اصلی از تحول‌آفرینی، تکریم ارباب رجوع و تکریم انسان است. موضوع رعایت کرامت انسانی از موضوعاتی است که چه در ابتدای اسلام و چه در حال حاضر مسئولین نظام و مخصوصاً مقام معظم رهبری به آن تاکید دارند که ایشان در این خصوص می‌فرمایند: "باید ترتیبی اتخاذ شود و ساز و کاری بوجود بیاید که کارگزاران حکومتی، خودشان را به معنای حقیقی کلمه خدمتگزاران مردم بدانند" آنچه مسلم است مسائل و مشکلات مربوط به ادارات از جمله نا کارآمدی، فساد اداری و عدم توجه به خواسته مردم از رژیم فاسد پهلوی به این نظام تحمیل شده است، و از همان ابتدای پیروزی انقلاب اسلامی ایجاد تحول در نظام اداری کشور و نیل به نظام مطلوب، صحیح و کارآمد در جهت تسریع در حل مسائل، تسهیل در اجرای برنامه‌های توسعه و ارائه خدمات مورد نیاز به مردم با کیفیت مطلوب، همواره مورد تاکید مقامات و مسئولین کشور بوده است. در سال‌های اخیر تلاش‌های گوناگون در جهت تحول در نظام اداری بویژه در شهرداری تهران و حوزه معاونت خدمات شهری و سازمان‌های مربوط صورت گرفته است، تمام تلاش‌ها و کوشش‌ها منجر به تصویب مصوبه‌ای در شورای عالی اداری در سال ۱۳۸۱ تحت

عنوان طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری کشور گردید. که این طرح موجب تغییرات مثبت در دستگاه‌های دولتی و تغییر نگرش آنها در نحوه برخورد با ارباب رجوع گردید. از مهمترین دستاوردهای این طرح عبارتند از:

۱- شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع.

۲- اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم.

۳- بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات.

۴- نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاه‌های اجرایی با مردم.

۵- مشارکت مردم با ارائه پیشنهادها.

آنچه مسلم است طرح تکریم و خدمت رسانی به مردم مورد توجه مسئولین نظام بوده است و اجرای این طرح موجب پویایی و رشد دستگاه‌های دولتی می شود.

آنچه مشخص است همه دستگاه‌های دولتی خدمتگزار مردم هستند و همه ادارات دولتی در جهت خدمت‌رسانی به مردم بوجود آمدند.

اهداف: امروزه در جهان پر از تحولات سریع، مشتریان از جایگاه بسیار ویژه‌ای در نزد مراکز تولید و سازمان‌ها و شرکت‌های ارائه دهنده کالا و خدمات برخوردارند. بطوریکه شرکت‌ها و سازمان‌ها تلاش دارند تا نظرات و خواسته‌های متقاضیان خدمات را با شیوه‌های مختلف اخذ و در جهت بر آورده نمودن طرح تکریم ارباب رجوع اقدام نمایند و بنحوی پاسخگوی خواسته‌های برحق مردم باشند. بی شک ارائه خدمات به مردم اصلی‌ترین وظیفه سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی و اداری کشور می باشد. ایجاد تشکیلات وسیع اداری و تاسیس سازمان‌ها، وزارتخانه و شرکت‌ها و... همه و همه در راستای خدمت رسانی به مردم صورت پذیرفته است. گستردگی و تنوع امور قابل ارائه به مردم به همراه عدم توسعه نیروهای کارآمد در مجموعه سیستم‌ها و روش‌ها و عدم وجود امکانات مناسب، فرآیند ارائه خدمات و اطلاع رسانی نامطلوب موجب عدم رضایت‌مندی در ارباب رجوع می شود. خوشبختانه در سال‌های اخیر با تغییر در رویکرد و دیدگاه‌های گذشته و نگرش جدید در مولفه‌های مهم در خدمت‌رسانی به مردم در دستگاه‌های اجرایی بالاخص توجه به رفع نقض ضعف اطلاع رسانی و فرهنگ سازی زمینه و بستر مناسب جهت ارتقای رضایت‌مندی، جلوگیری از اتلاف وقت و تردد اضافی، اتلاف سرمایه و غیره در دستگاه‌های اجرایی بویژه شهرداری تهران و سازمان

های حوزه معاونت خدمات شهری فراهم گردیده است. لذا به طور خلاصه می توان گفت دولت بابه اجرا درآوردن این طرح به دنبال مقاصد زیر می باشد:

۱- افزایش اثر بخشی و کارائی در نهادها.

۲- آشنایی مردم با قوانین و مقررات مربوط به امور جاری.

۳- آشنایی مردم با وظایف و مسئولیت های دستگاه ها و سازمان های دولتی.

۴- آگاهی مردم از نحوه و فرآیند انجام کار ها.

۵- محیا شدن شرایط جهت بیان نظرات و پیشنهادات و شکایات مردم.

۶- بهره گیری از نقطه نظرات مردم و کارشناسان جهت اصلاح روش های فرآیند انجام کار.

جلب رضایت و تکریم ارباب رجوع ، بحث جدیدی نیست که طی سال های اخیر مورد توجه سازمان ها و موسسه های خدماتی واقع شده باشد، بلکه خدمت به ارباب رجوع مقوله ای است که ریشه در تاریخ بشر دارد. امروزه سازمان ها و موسسه های خدماتی در سطح جهان، در فضایی به رقابت می پردازند که توجه به خواست و انتظارات مشتریان را عاملی برای ادامه حیات حرفه ای خود معرفی می کنند، آنان به کمک ابزارها و وسایل جدید ارتباطی به تفکر جدیدی دست یافته اند و آن چگونگی ورود به اذهان و خاطره مراجعین خود با ارایه کار و خدمات با کیفیت است.

تکریم انسان از دیدگاه قرآنی قبل از اینکه انسان از سوی هم نوع خود مورد تکریم قرار گیرد، از سوی خداوند مورد تکریم قرار گرفته است. در بین مخلوقات خداوند متعال، انسان از ویژگی های بسیار ممتازی برخوردار می باشد.

هنگامی که خداوند انسان را خلق کرد خود را تحسین گفت: "فتبارک الله احسن الخالقین" (سوره مومنون، آیه ۴). سپس به فرشتگان امر به سجده انسان داد. خداوند کرامت و جایگاه انسان را تا آنجا رفیع قرار داد که مورد سجده فرشتگان قرار گرفت و فرشته ای که انسان را سجده نکرد از درگاه خداوند ترد شد.

در جای دیگری از قرآن کریم آمده است: "لقد خلقنا الانسان فی احسن تقویم" ما انسان را در مقام احسن نیکوترین مراتب صورت وجود آفریدیم (سوره تین، آیه ۴).

در جای دیگر، مقام خلیفه الله به انسان عطاء شده است: "انی جاعل فی الارض خلیفه" (سوره بقره، آیه ۳۰). علاوه بر مقام خلافت الهی، خداوند به انسان عظمت و شرافت دیگری بخشیده و آن، دمیدن روح خود در او بوده است: "و نفخت فیه من روحی" اینکه خداوند از روح خود در انسان میدمد، نشانگر شرافت و قداست این مخلوق الهی است و همین ویژگی است که انسان را سزوار تقدیس و تکریم فرشتگان قرار داده است.

در آیه ۷۰ سوره اسراء، تکریم خداوند متعال نسبت به بنی آدم و بسیاری از مخلوقات مطرح شده است: "ولقد کرما و جعلنا هم فی البحر" فرزندان آدم را حقیقتاً گرامی داشتیم و آنان را در خشکی و دریا برنشانیدیم و از چیزهای پاک به ایشان روزی دادیم و بر بسیاری از آفریده‌های خود آنان را به گونه‌های برجسته برتری دادیم.

گفتار و عمل ائمه اطهار خداوند متعال، با وجود اینکه به انسان عقل و اختیار عطاء فرمود، پیامبرانی را هم برای هدایت انسان به سمت زندگی شرافتمندانه و سعادت‌مندانه و نهایتاً برای رسیدن به کمال و قرب الهی مبعوث فرمودند. نتیجه‌هایی که از تاکیدهای مستمر قرآن کریم و همچنین جملات قصار پیامبر گرامی (ص) و ائمه اطهار (ع) در خصوص احترام به مقام انسان یا به عبارت دیگر، تکریم انسان می‌گیریم، این است که در جامعه امروز به ویژه در نظام مقدس جمهوری اسلامی باید با تکریم ارباب رجوع در دستگاه‌های دولتی و غیر دولتی، یکی از نشانه‌های برجسته دین اسلام را در تجلیل از مقام شامخ انسان به نمایش بگذاریم. تحقق این هدف می‌تواند یکی از پایه‌های اساسی تعالی جامعه را بنیان نهد.

پیامبر گرامی اسلام (ص) سلام کردن را مستحب، اما پاسخ سلام دادن را واجب دانسته‌اند (حتی در نماز) این امر نشانه بارز و نماد عالی تکریم انسانی است که در امت اسلامی به عنوان یک تکلیف دینی، اخلاقی و اجتماعی رعایت می‌شود.

دستورات حکومتی حضرت علی (ع) به والیان خود، بعد از توصیه به تقوای الهی، رسیدگی به امور مردم و تکریم آنان مورد سفارش و تاکید قرار گرفته است.

چه وظایف و مسئولیت‌هایی در مقابل ارباب رجوع داریم؟

اصولاً طرح تکریم ارباب رجوع 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 و می‌فرماید: (إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَ

عَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ)

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

همانطور که می دانیم اشرف مخلوقات خداوند، وجود مقدس رسول اکرم (ص) است. وجود مبارکش از نظر «حسن خلق» در چنان درجه اعلائی قرار دارد که قرآن کریم درباره اش می فرماید: (إِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ) و در جای دیگر وی را به عنوان الگوی تمام مومنان معرفی می نماید و می فرماید: (لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ).

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

الف) - متصف بودن به صفت تقوا و خداترسی:

خداوند در قرآن کریم می فرماید (وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي أَنْتُمْ بِهِ مُؤْمِنُونَ)

اساساً هر پست و منصبی در اسلام، عنوان مسئولیت، وظیفه و امانت را در بردارد. کسانی که منصبی و مسئولیتی را در جامعه به عهده دارند باید افرادی امانتدار باشند و هیچ گاه از مسئولیت خود سوء استفاده ننمایند و حقوق دیگران را ضایع نکنند. همچنین آنان باید با ناظر دانستن خداوند متعال بر اعمال خود از اقدام یا رفتار و عملی که باعث رنجش یا بی احترامی نسبت به دیگران شود پرهیز کنند و همیشه خداوند و رضایت مردم را مد نظر داشته باشند. و این همه حاصل نمی شود جز با خصیصه «تقوا و خداترسی». همانطور که امیرمومنان (علیه السلام) به مالک اشتر می فرماید: «افرادی را که پاک‌ترین هستند برگزین».

از این رو از مهمترین ویژگی‌های اخلاقی که کارکنان ادارات و سازمان‌ها باید بدان آراسته باشند، داشتن تقواست. چراکه در سایه آن، اعمال و گفتار و رفتارشان را تحت تأثیر قرار می دهند که باعث رنجش و نارضایتی ارباب رجوع نشوند یا با بی احترامی، تندخویی با آنها رفتار نمی کنند و همواره سعی در جلب رضایت الهی و خشنود کردن آنها دارند.

ب)- خلوص نیت در انجام وظیفه:

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

﴿إِنَّا أَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ فَأَعْبُدِ اللَّهَ مُخْلِصًا لَهُ الدِّينَ﴾

بنابراین مخلصین هدف از خدمت به مردم و جامعه اسلامی را خشنودی خداوند می‌دانند. در نتیجه کار و وظیفه شان، ارزش معنوی به خود می‌گیرد چراکه زیبایی ارزش معنوی آن است و ارزش معنوی نیز در گرو اطاعت خدا و کار را به خاطر خدا انجام دادن.

امام خمینی (ره) در فرازی از وصیت‌نامه خویش به مسئولان می‌فرماید: «شما قصد خود را برای خدا خالص کنید که این عبادت است».

ج)- خوش رفتاری با ارباب رجوع:

امیرمومنان(علیه السلام) در نامه خویش به مالک اشتر می‌نویسد: «پس نیکوترین صفت خود را کردار شایسته(خوش رفتاری) بدان».

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

﴿فِي مَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ﴾.

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

د)- داشتن صبر و بردباری:

خداوند در کتاب آسمانی خویش می‌فرماید: (وَاصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ)

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

ظرف وجود کارمندان ادارات و سازمان‌ها در هیچ حالی نباید از صبر تهی باشد. قشرهای زیادی از مردم همه روزه با انواع رفتارهای متفاوت به آنان مراجعه می‌کنند، اگر با کوچکترین برخورد نادرستی از طرف ارباب رجوع، خود نیز برخورد نامعقول اخلاقی کنند، نه تنها موجبات سخط الهی رافراهم می‌آورند بلکه کسانی نیز که در این میان بی‌تقصیر هستند مورد اهانت و بی‌احترامی قرار می‌گیرند. در نتیجه با این کار خود، مردم را به نظام اسلامی بدبین می‌کنند.

آنان با ایمان داشتن به وعده‌های الهی که (أُولَئِكَ يُؤْتُونَ أَجْرَهُمْ مَرَّتَيْنِ بِمَا صَبَرُوا) صبر را سرلوحه اعمال خویش قرار دهند.

س)- برخورد توأم با تواضع و احترام با ارباب رجوع:

امام موسی بن جعفر فرمود: «تواضع، آن است که با مردم چنان رفتار کنی که دوست داری با تو رفتار کنند».

تواضع و فروتنی به زیردستان، یکی از اوصاف پسندیده‌ای است که کسانی که در راه خدمت به مردم هستند، باید به آن مزین باشند. کارکنان سازمان نیز که دائماً با مردم در ارتباطند باید به آن توجه لازم را مبذول دارند و هیچ‌گاه با ارباب رجوع برخورد توأم با غرور نداشته باشند.

اساساً در شریعت اسلام، هر فرد مسلمان دارای احترام بوده و هیچ‌کس، حق توهین یا بی‌اعتنایی به او را ندارد. همه باید نسبت به یکدیگر با احترام برخورد کنند و هرگز نباید پست و مقام، باعث خودپسندی یا بی‌احترامی

نسبت به دیگران شود. خداوند خطاب به پیامبرش می‌فرماید: (وَاحْفَظْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ)

از این رو کارکنان و مسئولان سازمان باید همواره با کمال تواضع و احترام با زیردستان و ارباب رجوع برخورد کنند، خصوصاً اگر ارباب رجوع از محرومان جامعه باشند.

ص) - مهر و محبت نسبت به ارباب رجوع:

رسول خدا (صلی الله علی وآله) فرمود: «با مردم دوستی کن تا مردم تو را دوست بدانند»

انسان به عنوان یک موجود ذاتاً اجتماعی، در روابط اجتماعی خویش ناگزیر است که به دیگران محبت بورزد تا در پرتو این محبت و ارتباط، زندگی خوشی را با هم سپری کنند. مولا علی (علیه السلام) نیز به مالک فرمان می‌دهد که: «احساس مهر و محبت به مردم و ملاحظت با آنها را در دلت بیدار کن... و از گذشت به آنان بهره ای بده».

یکی از صفات برجسته و پسندیده‌ای که مسئولان و مدیران سازمان باید مزین به آن باشند، مهر و محبت داشتن به ارباب رجوع است تا مردم نیز آنها را دوست داشته و بدین وسیله، رضایت قلبی آنان حاصل شود. چراکه کارکنان سازمان بیشترین ارتباط را با مردم دارند و هر روز افراد زیادی برای برطرف کردن مشکلات خود به آنها رجوع می‌کنند و از آنان برای رفع نیازهایشان استمداد می‌طلبند.

۲- برخورداری از توانمندی و تخصص:

اساساً حکومت‌ها زمانی از استحکام بیشتری برخوردار خواهند بود که در بخش سیاست‌گذاری و اجراء، افراد متخصص و مجرب حضور داشته باشند. در واگذاری کارها از روی تعهد و ایمان، داشتن دانش و تخصص نیز شرط است، چرا که اگر کسی بدون داشتن تخصص اقدام به انجام کاری کند نه تنها عملش سبب بازدهی نخواهد شد، بلکه موجب کاستی و آسیب رسانی نیز می‌شود. از دیدگاه امیرمومنان (علیه السلام) ارزش هرکس به توانایی انجام اموری است که به او محول می‌شود:

«ارزش هرکس همسنگ کاری است که انجام آن را به نیکویی تواند».

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

بنابراین، کسانی که در سازمان خدمت می کنند باید نسبت به کار خود آگاهی و تبحر داشته باشند و زمانی که ارباب رجوع، برای امور خود به آنها مراجعه می کند، بدرفتاری نکنند و بدانند چه وظیفه‌ای برعهده شان است تا بدین سان رضایت ارباب رجوع را فراهم نمایند.

۳- رعایت عدل و انصاف:

عدالت امر نیکو و پسندیده‌ای است که دین آن را محترم و ارزشمند داشته است و ارسال رسالت را تحقق عدالت و قسط در جامعه می داند. خداوند در قرآن، یکی از صفات والای پیامبران الهی را برقراری قسط و عدل در جامعه معرفی فرموده است:

(لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنْزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيَقُومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ)

امیرمومنان (علیه السلام) به مالک می فرماید:

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

خدمت کنندگان در سازمان باید با کمال عدل و انصاف با ارباب رجوع برخورد کنند و هیچ‌گاه نباید-خدای ناکرده- با گرفتن رشوه یا به صرف آشنایی طرف مقابل، از مقام خطیر خود سوء استفاده کرده و حق دیگران را زیر پا بگذارند، چه 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 مسلمان و مملکت اسلامی است، تحقق می بخشند.

۴- داشتن نظم و انضباط در کارها:

امیرمومنان (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 بخشیدن در رسیدن به هدف خویش تشویق کرده است. به طور کلی، دینداری با بی‌نظمی تضاد دارد. «نظم»، جامعه را به صورت یک سیستم با اجزای به هم مرتبط، سازمان می‌دهد و وظایف هر عنصر را معین می‌کند. اگر نظم و انضباط در هر اجتماعی بر تمام افراد و 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 سازمان به این مقوله توجه لازم را مبذول دارند و چنان نباشد زمانی که ارباب رجوع به آنها رجوع می‌کند، مشغول کارهای شخصی خود یا کارهایی که مربوط به آنها نیست باشند. در چنین وضعیتی بی‌گمان ارباب رجوع را خسته و سرگردان کرده و موجبات نارضایتی فراهم می‌آورد. بلکه آنان باید در کارهای خویش نظم را رعایت کنند و زمان فعالیت در محل خدمتی را فقط به مردم و ارباب رجوع اختصاص دهند. چرا که برقراری نظم و انضباط در جامعه، باید از سازمان‌ها، ادارات و ارگان‌ها شروع کرد و برقراری نظم در همین وادی کوچک مملکتی، باعث آرامش روانی کل جامعه شده و عدم رعایت آن، امنیت و آرامش را مختل می‌سازد.

الف) - برنامه‌ریزی در کارها:

برنامه‌ریزی در سازمان باید با نیازهای مردم هماهنگ باشد و دارای برنامه زمانی بوده و مرحله به مرحله پیش برود تا نتیجه مطلوب حاصل شود، چرا که برنامه خوب بر مبنای واقعیت‌ها و امکانات موجود، سبب می‌شود که کارکنان سازمان به خواسته‌های واقعی ارباب رجوع‌ها پی برده و نیازهای آنان را سریع‌تر و با دقت بیشتری برطرف کرده و در نهایت، موجبات خشنودی و رضایت آنان را حاصل نمایند.

امیرمومنان (علیه السلام) می‌فرماید: «دقت در برنامه‌ریزی از وسیله و امکانات، مهم‌تر است».

ب) - رعایت اولویت‌ها:

حضرت امیرمومنان (علیه السلام) می‌فرماید: «آنکه به چیز غیرمهم مشغول دارد، کار مهم‌تر را از دست می‌دهد».

هنگام تراکم کارها باید آنها را اولویت بندی نمود و ابتدا کارهای مهم‌تر را انجام داد و کارهای کم اهمیت‌تر را به فرصت‌های بعد موکول کرد. اولویت بندی کارها باعث متحیر ماندن در هنگام تراکم کارها شده و باعث از دست رفتن فرصت‌ها در انجام کارهای با اهمیت می‌شود.

تکریم مردم (جلب رضایت ارباب رجوع) در آئینه وحی و گفتار:

جامعه ما جامعه‌ای سازمانی است که فعالیت‌هایی از قبیل تولید، تحصیلات، کار، تفریح، رشد معنوی، رعایت حرمت انسان، بنیادی‌ترین ارزش نظام تکریم ارباب رجوع است. حکومت اسلامی در تعیین نظام ارزشی خود، به تصویری خاص از انسان متکی است. بر طبق این تصویر، هر فرد حرمت انسانی دارد. حاکمیت اسلامی با به رسمیت شناختن حرمت انسان به مشابه پایه‌ای‌ترین ارزش، این هدف را دنبال کند که برای هر شهروند خود، به شیوه‌ای یکسان آزادی و شکوفایی شخصیتی را برای تحقق مسئولانه زندگی میسر و پیش شرط‌های اجتماعی آن را فراهم کند.

بنابراین، دستگاه ایران سالاری در نظام اسلامی وظیفه‌ای بس خطیر دارد و آن حفظ حرمت شهروندان در تمامی ابعاد آن است. یکی از مصادیق این مهم، تکریم انسان در مقام ارباب رجوع است.

در کلام وحی، رسول اکرم، ائمه اطهار، امام خمینی و رهبر معظم می توان جملات بسیار زیادی در بحث تکریم مردم، خدمت به مردم و ... جهت افزایش رضایتمندی آنان پیدا نمود.

تکریم در کلام وحی:

* تو خود حقوق خویشاوندان و ارحام خود را ادا کن و نیز فقیران و رهگذران بیچاره را به حق خودشان برسان و هرگز اسراف رومدار-نه هرگز دست خود محکم بسته دار و نه بسیار باز و گشاده که هرکدام به نکوهش و خزان خواهد نشست. (سوره اسراء، آیه ۲۶ و ۲۹)

* و ما فرزندان آدم را بسیار گرامی داشتیم (سوره اسراء، آیه ۷۰)

* ما انسان را به بهترین شکل آفریدیم (سوره تین، آیه ۴)

هنگامی که آن را نظام بخشیدم و از روح خود در آن دمیدم، برای او سجده کنان در افتادند (سوره ص، آیه ۷۲)

* من در زمین جانشینی خواهم آفرید. (سوره بقره، آیه ۳۰)

* پس بزرگ است خدایی که نیکوترین آفرینندگان است. (سوره مومنون، آیه ۱۴)

* واگر عفو کنید و چشم ببوشید و ببخشید، همانا خداوند بخشنده و مهربان است. (سوره تغابن، آیه ۱۴)

* و با مردم به زبان خوش سخن بگویید. (سوره بقره، آیه ۸۳)

* و زمین را برای مردم نهاد. (سوره رحمن، آیه ۱۰)

* مومنان برادر یکدیگرند پس میان برادرانتان را سازش دهید و تقوای الهی پیشه کنید، باشد که مشمول رحمت او شوید. (سوره حجرات، آیه ۱۰)

تکریم در کلام رسول اکرم (ص):

* هر کسی برادر مسلمان خود را با کلمه‌ای لطف آمیز تکریم کند و غم او را بزدايد همواره در سلسله جاودان لطف الهی خواهد بود.

* بهترین مردم کسی است که برای مردم سودمندتر است.

* بهترین کارها پس از ایمان به خدا، دولتی با مردم است.

* مدارا کردن با مردم نیمی از ایمان است.

پیام تکریم در کلام حضرت علی (ع):

* با مردم فروتن باش، با همه مهربان باش، گشاده رو و خندان باش.

* کمال سعادت، تلاش برای اصلاح امور مردم است.

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

*"با خشونت نسبت به مردم، خود را در موضع جنگ با خدا قرار مده که تورا نیروی مقاومت در برابر نعمت و قهر او نیست. از بخشایش و مهربانی او(خالق یکتا) بی نیاز نیستی. هرگز از گذشت و بخشایش نسبت به رعیت پشیمان مباش و از کیفر دادن، احساس شادی به خود راه مده و به هیچ وجه در هنگام غضب (که باعث رفتار خشن و غیرمنطقی می شود) شتاب مکن"

یا در جای دیگر مالک را به انصاف با مردم دعوت می کند. انصاف در رابطه با مردم یعنی اینکه حق هرکسی را به درستی ادا نمایی و حقوق انسانها به طور کامل و به گونه ای مساوی رعایت شود.

از نظر حضرت علی، جامعه به دو گروه اکثریت و اقلیت تقسیم می شود. اکثریت جامعه را مردم عادی اجتماع و به اصطلاح همان توده مردم تشکیل می دهند 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 می پندارند و برای خود امتیازی بیش از عامه مردم قائلند.

پیام تکریم در کلام امام حسین (ع):

* به درستی که نیازهای مردم بر شما، از جمله نعمت های خداست بر شما. از نعمت های خدا ملول نشوید.

پیام تکریم مقام معظم رهبری:

* رقابت صحیح، مشروع و مقبول، رقابت خدمات رسانی به مردم است.

* مسئولین اداری باید رضایت خدا و عموم مردم مسلمان را در وظایف و مسئولیت ها مد نظر داشته باشند نه اینکه رضایت خود را بر خشم عامه مردم کوچه و بازار ترجیح دهند.

پیام تکریم در کلام امام خمینی (ره):

* ما می‌خواهیم ادارات را متحول کنیم. مردم محقاند و مسئولین مکلف.

* امام خمینی در اهمیت قدردانی و خدمت به مردم (ولی نعمت) می‌فرماید: شما باید توجه به این معنا کنید که ما را اینجا آورده‌اند و وکیل کرده‌اند و وزیر کرده‌اند، رئیس جمهور کرده‌اند. اینها ولی نعمت ما هستند و ما باید از ولی نعمت خودمان قدردانی کنیم.

* ایشان در باب حسن رفتار با مردم می‌فرمایند: باید اخلاق اسلامی، آداب اسلامی درست مراعات بشود.

همانطوری که شیوه ائمه ما و اولیای خدا و انبیاء خدا بوده است که خودشان را خدمت گذار مردم می‌دیدند و با چنین معاشرت و با رفتار انسانی، با رفتار الهی رفتار می‌کرده‌اند و کارهایی را که باید انجام بدهند با همین حسن رفتار انجام می‌دهند و شما هم بندگان همان خدا و امت همان پیامبر و شیعه همان امیرالمومنین هستید و شیوه‌های شما باید به همان طور باشد.

ایشان در جاهای دیگر (خدمت به مردم را خدمت به اسلام) (هدف را، خدمت نه پست و مقام) (خدمت از مرحله شعار به مرحله عمل باید برسد) می‌دانند.

رفتار امام رضا (علیه السلام) با مردم:

امامان با مردم نشست و برخاست داشتند و در تعاملات اجتماعی به نیکوترین صورت با آنان برخورد می‌نمودند. این سیره چنان نیکو بود که با الگو قرار دادن آنان، ما می‌توانیم روش صحیح برخورد اسلامی با افراد گوناگون را بیاموزیم.

با بررسی آیات درمی‌یابیم برخورد با انسان‌های مختلف باید هماهنگ و متناسب با روحیه آنها باشد. خداوند عزوجل در قرآن فرموده است:

* (محمد رسول الله و الذین معه اشداء علی الکفار رحماء بینهم) - محمد فرستاده خداست و کسانی که با او هستند در برابر کفار سخت و شدید و در میان خود مهربانند.

در آیه دیگری چنین فرموده است : (یا ایها النبی جاهد الکفار و المنافقین و اغلظ علیهم) - ای پیامبر با کافران و مجاهدان جهاد کن و بر آنها سخت بگیر.

از این آیات چنین نتیجه‌گیری می‌شود که برخورد قرآن و اسلام با انسان‌های مختلف فرق می‌کند. در بعضی موارد دستور به برخورد نیک و پر محبت می‌دهد، «با مردم سخن نیک بگویند» و در جای دیگر دستور به برخورد میانه می‌دهد «محمد فرستاده خداست و کسانی که با او هستند در برابر کفار سرسخت و شدید و در میان خود مهربانند»

امام رضا (علیه السلام) به عنوان اسوه کانون مهر و عاطفه نسبت به بندگان خدا بود. در زیارت آمده است : (السلام علی الامام رئوف) - سلام بر امام و پیشوای با رأفت و مهربان. این لقبی است که از طرف خداوند به ایشان داده شده است. ایشان بیشترین محبت و مهربانی را نسبت به مردم و اهل خانه و خدمت گزارانشان داشتند. در روزی که ایشان مسموم شدند و در آن روز به شهادت رسیدند، بعد از آنکه نماز ظهر را خواندند به فردی که نزدیکشان بود فرمودند: مردم (منظور اهل خانه و کارکنان و خدمتگزارانشان بودند) غذا خورده اند؟ آن فرد جواب داد: آقای من در چنین وضعیتی کسی می‌تواند غذا بخورد؟ در این لحظه که امام (علیه السلام) متوجه می‌شوند کسی غذا نخورده، می‌نشینند و دستور آوردن سفره را می‌دهند. همه را سر سفره دعوت می‌کنند و آنها را یکی یکی مورد محبت قرار می‌دهند.

ایشان در جایی که مربوط به شخص خودشان بود بزرگترین گذشت‌ها، عالی‌ترین ایثارها و بیشترین محبت را نسبت به دیگران داشتند. رفتار عملی امام رضا (علیه السلام) نشانه شخصیت انسانی کامل و نمونه است که هیچ علاقه‌ای به دنیا و ظواهر آن ندارد.

اگر فردی حتی کوچکترین خدمتی برای امام رضا (علیه السلام) انجام می‌داد، ایشان نهایت تشکر و قدردانی را به جا می‌آوردند و حتماً خدمت آن فرد را جبران می‌نمودند. آن حضرت به مستضعفان و گرفتاران توجه خاصی می‌کردند. اگر آنها گرفتاری و ناراحتی داشتند، سعی می‌کردند مشکل آنان را حل کنند. زیاد بودند افرادی که در سایه یاری رسانی‌های امام (علیه السلام) به خیری دست یافتند.

توصیه‌های لازم به کلیه کارکنان زحمتکش جهت تکریم ارباب رجوع:

ما کارکنان چه به عنوان یک فرد مسلمان و چه به عنوان یک کارمند وظیفه داریم در انجام وظایف و تکالیف خود از هیچ اقدامی جهت حل مشکل مردم دریغ نورزیم.

توصیه‌های ذیل جهت تکریم ارباب رجوع به کلیه کارکنان زحمتکش اعلام می‌گردد. امید است 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 نشوید.

✓ امور را بر اساس ضوابط نه بر اساس روابط انجام دهید.

✓ تا حد امکان فرایند انجام کارها را راحتتر، کوتاهتر و شفافتر کنید.

✓ لطفاً خود را به جای ارباب رجوع بگذارید.

✓ جهت ارائه خدمات موثر به ارباب رجوع اطلاع‌رسانی مناسب انجام دهید.

✓ اسناد 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 ماموریت 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 می‌کنند.

- ✓ کار ارباب رجوع را به تاخیر نیندازید.
- ✓ اگر کاری نمی‌توانید برایش انجام دهید یا در حیطه وظایف شما نیست با متانت و خوشرویی راهنمای‌اش کنید تا تکلیف خود را بداند.
- ✓ هر سازمان موفق‌تری به ارباب رجوع می‌اندیشد.
- ✓ مشکل خود را به دوش دیگران نیندازید.
- ✓ به جای اینکه انرژی خود را صرف شناسایی عاملین مشکل کنید ، مشکل را حل کنید.
- ✓ کار ارباب رجوع را به امروز و فردا نیندازید.
- ✓ ارباب رجوع را مثل توپ به همدیگر پاس ندهید.
- ✓ همیشه باید باور داشته باشیم که ما فقط و فقط به خاطر ارباب رجوع حقوق می‌گیریم.
- ✓ 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 می‌گوید ، به راستی اعجاز می‌کند.
- ✓ ارتباط ارباب رجوع را با سازمان آسانتر کنید.
- ✓ محلی جهت انتظار ارباب رجوع در نظر بگیرید.
- ✓ به خاطر داشته باشید اکثر انتظارات بیجای ارباب رجوع از عدم اطلاع رسانی صحیح است . سعی کنیم با صبر قانع کنیم.

✓ هنر ما در آن است که اگر کار ارباب رجوع طبق ضوابط 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 بدهکار 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 ساختمانها ، اطاقها و اسامی کارکنان جهت مشاهده ارباب رجوع درج گردد.

✓ جهت ارائه خدمات بهتر میزان رضایت ارباب رجوع در قالب فرمهایی ارزشیابی گردد.

✓ همیشه در دسترس ارباب رجوع باشید.

✓ خوشرو و متبسم 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 کنیم که عیب ما را گوشزد 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 ارزش های ارباب رجوع توجه کنیم.

✓ خدمت بهتر به نظم و نظافت ما بستگی دارد.

ارباب رجوع رئیس 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 پسندیم.

خلاصه آنکه:

زندگی کمی پول می خواهد و بسیار شرف و آبرو، بهشت آنجایی نیست که مامی رویم بلکه آنجایی است که مامی سازیم، تکریم آدم تئوری خلقت است (مبحث: اخلاق و نقش آن در سازمان، دکتر سید اسماعیل مهاجرانی)

((تکریم انسان = تکریم خدا))

منابع مورد استفاده:

۱. ترنس آر، میچل (۱۳۷۷) مردم در سازمان‌ها زمینه رفتار سازمانی، حسین شکر کن، چاپ دوم، تهران
۲. رهنمود، فرج‌ا... (۱۳۸۴)، معماری سازمان دولت گامی بنیادین در تکریم ارباب رجوع و تحول اداری شماره ۴۹
۳. معاونت پژوهشی موسسه تنظیم و نشر آثار امام خمینی (۱۳۷۹)، جایگاه مردم در نظام اسلامی از دیدگاه امام خمینی، چاپ اول
۴. فقیهی، ابوالحسن (۱۳۸۱)، نظام‌های پاسخگویی در بخش دولتی، فصلنامه مطالعات مدیریت
۵. باقریان، مهدی (۱۳۸۱)، فلسفه روابط عمومی کاربردی در روابط عمومی، تهران، نشریه کارگزار روابط عمومی
۶. شریف، باقر (۱۳۸۲)، پژوهشی دقیق در زندگانی امام رضا (ع)، اخبارالرضا
۷. طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری کشور، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، معاونت امور مدیریت و منابع انسانی مصوبه ۱۳/۱۸۵۴۰/ط مورخ ۸۱/۲/۱۰
۸. مهاجرانی، سیداسماعیل، مبحث: اخلاق و نقش آن در سازمان میادین، مورخ ۹۱/۱۱/۱