

تاملی در حقوق شهروندی و توسعه آن با تکیه بر تکریم ارباب رجوع

(مطالعه موردی بررسی میزان پایبندی ارباب رجوع از نظام اداری - دستگاههای اجرایی آذربایجان
غربی در سال ۱۳۹۳)

تهیه و تنظیم:

امین رستم زاده، ولی عاقلی، کاظم جوان دوست

بزرهشگران گروه پژوهشی جهاد دانشگاهی آذربایجان غربی

سرشناسه	رستمزاده، امین، ۱۳۶۰ -
عنوان و نام پدیدآور	تاملی در حقوق شهروندی و توسعه آن با تکیه بر تکریم ارباب رجوع (مطالعه موردی بررسی میزان رضایتمندی ارباب رجوع از نظام اداری- دستگاههای اجرایی آذربایجان غربی در سال ۱۳۹۳)
مشخصات نشر	ارومیه: جهاد دانشگاهی، دانشگاه ارومیه، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	۲۵۶ص
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۵۹۳۶-۴۳-۸ ریال ۲۵۰۰۰۰
وضعیت فهرست نویسی	فیبای مختصر
یادداشت	فهرست نویسی کامل این اثر در نشانی http://opac.nlai.ir قابل دسترسی است
شناسه افزوده	عاقلی، ولی، ۱۳۴۹ -
شناسه افزوده	جوان دوست، کاظم، ۱۳۴۹ -
شناسه افزوده	جهاد دانشگاهی، دانشگاه ارومیه
شماره کتابشناسی	۳۸۵۰۲۲۴

عنوان کتاب: تاملی در حقوق شهروندی و توسعه آن با تکیه بر تکریم ارباب رجوع

پدید آورنده کتاب: امین رستمزاده، ولی عاقلی، کاظم جوان دوست (پژوهشگران گروه پژوهشی جهاد دانشگاهی آذربایجان غربی)

ویراستار علمی: دکتر حبیب ولیزاده، امین رستمزاده

سال چاپ: ۱۳۹۴

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

نوبت چاپ: اول

ناشر: انتشارات جهاد دانشگاهی واحد آذربایجان غربی

کارفرما و ناظر عالی اسانی طرح: بادر سفرزاده

مسئول طرح و نماینده کارفرما در آذربایجان غربی: علیرضا حائمی زاده

محرران طرح: ولی عاقلی، امین رستمزاده (گروه پژوهشی جهاد دانشگاهی آذربایجان غربی)

مدیر علمی و اجرایی طرح در آذربایجان غربی: امین رستمزاده

ناظر دانشگاهی طرح: دکتر مرتضی پیری (عضو هیات علمی دانشگاه ارومیه)

ناظر علمی طرح: کاظم جوان دوست

ناظر پژوهشی طرح: علی بدلی زاده

تجزیه و تحلیل و استخراج نتایج داده های طرح: بهروز بیلا امیربهنی

مسئول روابط عمومی و تأمین نیروی انسانی: مرتضی نبی زاده

مسئول ندادگاهت و پشتیبانی طرح: رامین نظری

ویراستار علمی طرح: دکتر حبیب ولی زاده

کارشناسان همکار طرح: دکتر حبیب ولی زاده، ولی عاقلی، امین رستمزاده، سید حقیر ابرقی، مرتضی نبی زاده، علیرضا حائمی، بادر سفرزاده، مختار خدایی، رامین بوجوان،

کاوه لطفی کیا، فرهاد هوشمندفر، سعید رستمزاده، سید امین میرغابدی

کارشناسان یازمین عملیات میدانی در مرکز استان: راحله ساعی، ولی نصیری

مسئول گروه داده آمایی طرح: کیادوخت محمد خاخراده

قیمت: ۲۵۰۰۰۰ ریال

تمامی حقوق و استفاده از مطالب این کتاب بدون اخذ نامه کتبی و رسمی و مجوز قانونی از ناشر ممنوع می باشد

فصل اول: کلیات

۲	مقدمه
---	-------

فصل دوم: حقوق شهروندی و تکریم ارباب رجوع

۱۰	مقدمه
۱۲	تاریخچه حقوق شهروندی
۱۹	شهروندی
۲۱	انواع شهروند
۲۲	حقوق شهروندی
۳۴	حقوق شهروندی از منظر مستندات رسمی حقوقی
۳۶	حقوق شهروندی و تکریم ارباب رجوع
۵۰	کامهای اساسی کسب رضایت مراجعان
۵۲	ضرورت و اهمیت رضایت ارباب رجوع
۵۳	رضایت ارباب رجوع
۵۳	مدیریت رضایت ارباب رجوع
۵۵	پیامدهای رضایت ارباب رجوع
۵۶	مدل های ارزش از دید ارباب رجوع
۵۷	مدل های شاخص رضایت مشتری در سطح جهانی
۵۷	مدل شاخص رضایت مشتری در کشور سوئد
۵۹	مدل شاخص رضایت مشتری در کشور آمریکا

۶۱	مدل شاخص رضایت مشتری در اروپا.....
۶۳	مدل شاخص رضایت مشتری در کشور سوئیس.....
۶۴	مدل شاخص رضایت مشتری در کشور مالزی.....
۶۵	مدل شاخص رضایت مشتری در کشور هنگ کنگ.....
۶۵	اهداف سنجش رضایت مشتری.....
۶۶	اندازه گیری رضایت مشتری در حوزه خدمات.....
۶۷	شاخص های ارزیابی خدمات از دیدگاه مشتریان.....
۶۹	فرایند ارزیابی کیفیت خدمات توسط مشتری.....
۷۱	ویژگیهای سازمانهای ارباب رجوع گرا.....
۷۲	مدل ارائه خدمات مطابق با مراجعان.....
۷۳	نگاه به مشتری و ارباب رجوع کنونی در دورههای مدیریت.....
۷۶	اصول اخلاق اداری.....
۷۹	شاخصه های کار اسلامی.....
۸۴	حقوق کارکنان و مراجعین در سازمانها.....

فصل سوم: بررسی تکریم ارباب رجوع، نظام داری آذربایجان غربی

۸۶	اهداف.....
۸۸	جامع آماری.....
۸۹	روش نمونه گیری و حجم نمونه.....
۸۹	روایی و پایایی پرسشنامه.....
۸۹	روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.....
۹۳	تجزیه و تحلیل اطلاعات.....
۹۵	میزان رضایتمندی مراجعین به دستگاههای اجرایی بر اساس شاخص CSM.....
۹۹	ترکیب جنسیتی پاسخگویان.....
۹۹	وضعیت شغلی پاسخگویان.....
۹۹	میزان تحصیلات پاسخگویان.....

۱۰۳	بررسی طرق اخذ اطلاعات مربوط به گردش کار در دستگاههای اجرایی
۱۱۰	نحوه اطلاع رسانی به مراجعین در خصوص موارد ذکر شده
۱۱۴	اطلاع رسانی در مورد متصدی انجام کار
۱۱۸	اطلاع رسانی در مورد زمان مراجعه
۱۲۲	اطلاع رسانی در مورد مدارک لازم و فرمهای مورد عمل
۱۲۶	اطلاع رسانی در مورد مدت زمان انجام کار
۱۳۰	اطلاع رسانی در مورد مراحل انجام کار
۱۳۴	سنجش اعتماد و تبعیت
۱۳۴	مهارت و تخصص کارکنان دستگاه مورد مراجعه
۱۳۷	مسئولیت پذیری کارکنان دستگاه مورد مراجعه
۱۴۱	رعایت قوانین و عدالت
۱۴۵	نظم و انضباط کاری
۱۴۹	صحت پاسخ ها و اطلاعات داده شده توسط کارکنان
۱۵۲	اعتماد به نفس متکفل یا رسیدگی به شکایت
۱۵۷	نحوه رفتار با ارباب رجوع
۱۵۷	رعایت ادب و احترام در برخورد با ارباب رجوع
۱۶۱	سرعت در انجام کار
۱۶۵	دقت در انجام کار
۱۶۹	تمایل مثبت کارکنان در ارائه خدمت به ارباب رجوع
۱۷۳	فضا و تجهیزات فیزیکی
۱۷۳	پاکیزگی و نظافت فضای اداری
۱۷۷	کیفیت محل استقرار ارباب رجوع
۱۸۱	استقرار مناسب واحدهای اداری مرتبط با هم
۱۸۵	وجود امکانات لازم از قبیل دستگاه کپی، ایسردکن و غیره
۱۸۹	سایر موارد

۱۹۲	دریافت خدمات به صورت غیر حضوری
۱۹۵	طرح سوال بسترهای لازم در دستگاه های اجرایی
۱۹۹	استفاده از سفارش و توصیه جهت دریافت خدمات
۲۰۳	پرداخت وجه بیش از تعرفه های مقرر (رشوه) در دستگاه های اجرایی
۲۰۸	تعداد دفعات مراجعه برای دریافت خدمت
۲۱۲	علل مراجعات مکرر به دستگاه های اجرایی
۲۱۶	دستگاه های اجرایی تا چه حد به بهبود وضعیت خدمات دهی در آینده خوشبین هستند
۲۱۷	بررسی شاخص رضایت مراجعان از اطلاع رسانی دستگاه های اجرایی
۲۱۹	بررسی شاخص رضایت مراجعان از نظر اعتماد به دستگاه های اجرایی
۲۲۲	بررسی شاخص رضایت مراجعان از دیدگاه نحوه رفتار با ارباب رجوع
۲۲۵	بررسی شاخص رضایت مراجعان از خدمات و مزایای فیزیکی دستگاه ها اجرایی استان
۲۳۰	فرضیه های تحقیق
۲۴۲	پیشنهادهای اجرایی
۲۴۳	منابع

پیشگفتار

سیاس و ستایش بیکران از آن او که هستی بخش جهان است، تکریم و حفظ حقوق مردم که امری مقدس و زیباست در تمامی ادیان و فرهنگ ها بویژه در دین مقدس اسلام از جایگاه والایی برخوردار بوده بطوریکه تمامی بزرگان دین و صاحبان اندیشه بر آن تاکید نموده اند.

تمامی مسئولین، دیران و کارکنان که به نوعی در سازمان های مختلف به امر مقدس ارائه خدمت به مراجعان می پردازند باید بدانند که کار آنها یک کار الهی است، پروردگار در همه حال با آنهاست و این بدین مفهوم است که او نور است و محبت و راستی و الهامی است که روح و روان آدمی را بر می گیرد ما خودمان را به او می سپاریم زیرا قدرت خدا حامی انسانها است چنانچه ارتباط کاری افراد با قانون الهی هماهنگی داشته باشد همه احاد جامعه در راحتی و آسایش بسر خواهند برد. همچنان اگر نحوه رفتار یا مراجعان توأم با رفتار دوستانه و احترام آمیز همراه با احساس مقبولیت در برابر آنان و برقراری مناسبات اداری بر اساس راستی، اطمینان و صداقت استوار گردد، در اینجاست که می توان ادعا نمود هیچکس با چنین ویژگی هایی از ارائه دهندگان خدمت از در اعتراض در نمی آیند و هیچ قدرتی در آسمان و زمین پیدا نمی شود که قادر باشد سازمان هایی را با چنین ویژگی ها از موفقیت در جلب رضایت مراجعان بازدارد.

در نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران مردم که اصلی ترین و مطمئن ترین پشتوانه لنگرگاه حکومت هستند. زمانی از حکومت حمایت و پشتیبانی می نمایند که حکومت را در خدمت خویش ببینند و کارگزاران حکومت را خادم به مردم تشخیص دهند. بنابراین معیار و میزان مشروعیت و مقبولیت و سلامت یک نظام اداری متعالی با میزان خدمت رسانی مطلوب آن به مردم و تکریم مراجعان ارتباط مستقیم دارد و بقاء و نداوم هر نظام به جلب اعتماد و حمایت مردمی نیازمند است که رسیدن به این هدف والا جز با اجرای صادقانه و خالصانه وظایف، توسط مسئولان و کارگزاران نظام به مردم و تبیین درست حقوق آنان و اطلاع

رسانی به موقع و حفظ حرمت آنان میسر نمی شود. اینک که شعار صیانت از حقوق شهروندی، حفظ و ارتقاء جایگاه مردم در نظام اداری بعنوان یکی از اصلی ترین برنامه های راهبردی رئیس جمهور محترم جناب آقای دکتر روحانی تعیین و اعلام شده، امید است تمامی مسئولین و کارکنان نظام اداری استان ضمن سرلوحه قرار دادن این برنامه ارزشمند در تحقق آن بیش از پیش کوشا و اثرگذار باشند.

نادر صفرزاده

معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی

www.ketab.ir