

خدمتی ناب و ماندگار

از کارکنان و کارکنان دولت

نمادهای خدمتگزاری و خدمت رسانی در نظام اداری

روح‌النه‌یدرام

موضوع: خدمات اجتماعی - جنبه‌های مذهبی - اسلام
موضوع: خدمات اجتماعی - جنبه‌های مذهبی - اسلام - احادیث
موضوع: نیکوکاری - جنبه‌های قرآنی
موضوع: اخلاق حرفه‌ای - جنبه‌های مذهبی - اسلام اخلاق اجتماعی - جنبه‌های مذهبی - اسلام
شناسه افزوده: سازمان اوقاف و امور خیریه، انتشارات اسوه
رده بندی کنگره: ۱۳۹۱ ع ۹۵/۱/۱ BP2۵۴۱
رده بندی دیویی: ۲۹۷/۶۵
شماره کتابشناسی ملی: ۳۰۵۷۸۲



شرکت چاپ و انتشارات اسبوه

خدمتے ناب و ماندگار
از کار گزیران و کارکنان دولت

پدید آورنده: روح اللہ بیگم

ناشر: انتشارات اسوه

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: چاپخانه بزرگ قزوین (۱۴-۶۶۴۲۲۱۱-۰۲۵۱)

نوبت چاب: اول

سال نشر: ۱۳۹۱

شمارگان: ۵۰۰ جلد

بہاء: ۴۵۰۰۰ ریال

شایک: ۹۷۸-۹۶۴-۵۴۲-۳۷۹-۵

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است.

مراكز يخش:

فروشگاه و نمایشگاه دائمی تهران: خیابان انقلاب، ابتدای پل کالج، روبروی خیابان خاخرک، پلاک ۷۸۷

تلفون: ۶۶۴۱۸۰۹۹، ۶۶۴۰۱۷۴۷ فاكس: ۶۶۴۱۸۰۲۲

فروشگاه و نمایشگاه دائمی قم: خیابان ارم، مقابل پاساژ قدس. تلفن: ۷۷۴۱۲۸۲ فاکس: ۷۷۳۷۶۶۰

www.Osvehpub.com

www.Osveh.ir

موسسه نشر معارف اهل بیت (علیهم السلام) شهرستان شاهین شهر و میمه: ۰۹۱۳۳۱۶۱۳۸۸

فهرست مطالب:

۹.....	پیشگفتار
۱۳.....	بخش اول: خدمت به مردم، از منظر اسلام
۱۷.....	۱. معیار و ملاک ارزشمندی انسان
۱۸.....	۲. شاخصه ایمان
۲۰.....	۳. محبوبات در پیشگاه خدا
۲۱.....	۴. عبادت
۲۶.....	۵. تشویق شیعیان خدمت رسانی
۲۷.....	۶. تویخ در صورت عدم خدمتگزاری
۲۹.....	۷. سرآمد اعمال عاقلانه
۳۰.....	۸. ملاک برتری
۳۱.....	۹. درخواست توفیق خدمت به مردم
۳۳.....	بخش دوم: مفهوم خدمتگزاری
۳۷.....	بخش سوم: محدوده و ابعاد خدمت رسانی
۴۵.....	بخش چهارم: انگیزه‌ها در خدمتگزاری
۴۶.....	شعار همگانی در خدمتگزار بودن
۵۰.....	۱. احساس نوع دوستی و انسان گرایی
۵۰.....	۲. نوع داد و ستد
۵۱.....	۳. عبادت و تقرب به خداوند
۵۳.....	بخش پنجم: شرایط خدمتگزار در خدمت رسانی
۵۴.....	۱. اخلاص
۵۸.....	۲. خوش رفتاری
۶۱.....	خوش رفتاری چیست؟

- ۶۲..... راهکارهای خوشرفتاری
- ۶۲..... فنون ارتباط موثر
- ۶۵..... ۳. شتاب و سرعت دادن
- ۶۷..... ۴. استقامت
- ۶۹..... ۵. تحمل نیش و نوشها
- ۶۹..... ۶. بیکارگیری تمام توان و استعداد
- ۷۰..... ۷. وفای به عهد و پیمان
- ۷۳..... بخش ششم: جلوه‌های خدمتگزاری
- ۷۴..... ۱. سودمندی و نفع‌رسانی
- ۷۶..... ۲. تحمل بار مسئولیت و زحمت دیگران
- ۷۸..... ۳. برآوردن نیاز مردم
- ۸۰..... ۴. نوع دوستی و یاری همسران
- ۸۳..... ۵. احسان به دیگران
- ۸۷..... بخش هفتم: راهکارهای عملی خدمت
- ۸۸..... ۱. عدالت و مبارزه با تبعیض
- ۹۱..... ۲. ارتباط مستقیم و بی‌واسطه با دیگران
- ۹۵..... ۳. تبسم و محبت و خوشرفتاری
- ۱۰۰..... ۴. عذرخواهی از قصور و تقصیر
- ۱۰۵..... ۵. کارگشایی و رفع حاجت
- ۱۰۷..... ۶. مسئولیت پذیری و پاسخگو بودن
- ۱۱۱..... بخش هشتم: قلمرو مسئولیت پذیری و آداب پاسخگویی
- ۱۱۲..... ۱. پاسخگویی انسان در برابر خداوند
- ۱۱۴..... ۲. پاسخگویی نسبت به اجرای قوانین، مطالبات و نیازهای جامعه
- ۱۱۷..... آداب پاسخگویی
- ۱۱۷..... ۱. صراحت و شجاعت
- ۱۱۷..... ۲. صداقت و راستی
- ۱۱۸..... ۳. فروتنی

بخش نهم: آثار و پاداش خدمت رسانی.....	۱۲۱
خشنودی و رضای خدا.....	۱۲۲
حمایت الهی.....	۱۲۳
رضایت و شفاعت پیامبر 6 و ائمه اطهار 7.....	۱۲۳
پرورش روحی و تکامل معنوی.....	۱۲۴
ایمنی در قیامت.....	۱۲۵
نعمت الهی:.....	۱۲۷
محبوبیت.....	۱۲۸
برآورده شدن حوایج خود.....	۱۲۸
شادمانی و اخلاقی.....	۱۳۰
برتر از عبادت.....	۱۳۲
افزایش درجه در آئینت.....	۱۳۳
آمرزش گناهان.....	۱۳۴
خدمتکار در بهشت.....	۱۳۵
شکوفایی اخلاق و معنویت مردم.....	۱۳۶
دمیدن روح امید.....	۱۳۷
رشد عزت اسلامی.....	۱۴۰
ریشه کنی بسیاری از مفاسد اجتماعی.....	۱۴۰
برانگیختن حسّ سپاسگزاری.....	۱۴۱
اتحاد و همبستگی و استحکام روابط اجتماعی.....	۱۴۱
پرورش روحیه شهادت طلبی.....	۱۴۳
بخش دهم: آفات خدمت رسانی.....	۱۴۹
۱. ریا و شهرت طلبی.....	۱۵۰
۲. منت گذاری.....	۱۵۲
۳. عجب و خود پرستی.....	۱۵۵
۴. زیاده روی.....	۱۵۷
۵. تحقیر کردن.....	۱۶۲

۶. رشوه گیری..... ۱۶۵
۷. غرور..... ۱۶۹
۸. ناتمام گذاردن و کوتاهی در خدمت..... ۱۷۰
۹. تأخیر فراوان..... ۱۷۲
۱۰. مردم آزاری و ایجاد مزاحمت..... ۱۷۳
۱۱. خدمت رسانی با اهداف جلب آرا و انگیزه های سیاسی..... ۱۷۴
- بخش یازدهم: عواقب کوتاهی در خدمت رسانی..... ۱۷۵**
 ۱. ضرر زدن به جامعه و مردم..... ۱۷۶
 ۲. نزول بلا..... ۱۷۷
 ۳. ذلت و عذاب اخروی..... ۱۷۷
 ۴. محروم شدن از رحمت الهی..... ۱۷۸
 ۵. خروج از جرگه مسلمانان..... ۱۷۸
 ۶. محروم شدن از رحمت خدا..... ۱۸۰
 ۷. خیانت به خدا و پیامبر..... ۱۸۱
- بخش دوازدهم: حکومت و خدمت رسانی..... ۱۸۳**
 - و عوامل مؤثر در ایجاد روحیه خدمتگزاری..... ۱۸۳
 - حکومت و خدمت رسانی..... ۱۸۴
 - عوامل مؤثر در ایجاد روحیه خدمت گذاری..... ۱۸۶
۱. تبلیغات..... ۱۸۶
۲. غلبه بر خودمحوری..... ۱۸۷
۳. ترویج فرهنگ خدمت رسانی..... ۱۸۷
۴. تقدیر و تشویق..... ۱۸۸
۵. واگذاری امور به جوانان..... ۱۹۰
۶. انتخاب کارگزاران صالح..... ۱۹۴
۷. ایجاد جو اعتماد و امنیت..... ۱۹۷
- سئوالات..... ۱۹۹
- فهرست منابع..... ۲۰۷

پیشگفتار

در جوامع پیشین و سنتی که زندگی اجتماعی، پیچیده نبود و روابط مردم چهره به چهره بود، خانواده و قبیله مفهوم و جایگاه ویژه‌ای داشت. هرگاه کسی نیازی داشت یا به مشکلی برمی‌خورد، خانواده، قبیله یا جامعه‌ی او، آن مشکل و نگرانی را اضطراب را برطرف می‌کرد. در کنار اینها، نهادهای مذهبی نیز به صورت‌های گوناگون به ارائه خدمت می‌پرداختند. نکته مهم آن است که به خاطر سادگی روابط و محدود بودن نیازها، ضرورت ایجاد مؤسسه‌ها و نهادهای سازمان یافته وجود نداشت. افراد جامعه با پیروی از فطرت انسانی خود و سفارش‌های اکید ادیان، به یاری یکدیگر می‌شتافتند. با تشکیل جوامع شهری و اجتماع‌های بزرگ، این نیاز پیدا شد تا خدمات اجتماعی دولتی شود.

با ظهور انقلاب صنعتی و پیچیده‌تر شدن روابط اجتماعی و شیوه‌های زندگی، این نیاز ضروری‌تر شده و به دنبال فراوانی انسان‌های درمانده، بیچاره، ناتوان و بی سرپرست، سازمان‌ها و مؤسسه‌های دولتی و غیردولتی بسیاری به وجود آمدند که به خدمات اجتماعی می‌پرداختند. بدین روی، دولت‌ها مجبور به طرح و اجرای برنامه‌های اجتماعی شدند، به گونه‌ای که اکنون این امر جایگاه

اجتناب ناپذیری در جوامع امروزی و حتی قوانین اساسی آنها دارد. اکنون نه تنها سازمان‌هایی در داخل کشورها تأسیس شده، بلکه برخی از این سازمان‌ها در سطح بین‌المللی به فعالیت مشغولند و این امر نشان از جایگاه ویژه خدمت‌رسانی دارد.

اسلام عزیز در بحث از اهمیت خدمت‌رسانی به مواردی نظیر سودمندی و نفع‌رسانی، تحمل بار مسئولیت و زحمت دیگران، برآوردن نیاز مؤمن، نوع دوستی و یاری هم‌نوعان و نیز کمک به خانواده‌های بی‌سرپرست تأکید می‌ورزد و خدمت‌رسانی را ملاک برتری، برترین عبادت و شرط مسلمانی دانسته است که موجب حمایت و دعای ملائک و شادمانی پیامبر ﷺ می‌گردد و در قیامت نیز خداوند سبحان جبران بی‌حساب آن را به خود واگذار کرده است.

مقام معظم رهبری در جمع کارکنان دولت فرمودند:

امروز دولت جمهوری اسلامی، یک دولت معمولی نیست؛ دولتی با هدفهای بزرگ و با کارهای برجسته است. فرق است بین آن کشوری که مسئولانش می‌خواهند امور جاری آن کشور را، «باری به هر جهت» اداره کنند، با کشوری که مسئولانش می‌خواهند یک تحول اساسی در کشور به وجود آورند و زندگی مردم را از وضع رقت‌باری که سلطه‌های استبدادی و پادشاهی در طول زمان، بخصوص سلاطین وابسته و فاسد پهلوی و اواخر

قاجار، به وجود آورده بودند، نجات دهند. واقعاً آبروی ایران و ایرانی را در دنیا برده و همه چیز این کشور را دچار انحطاط کرده بودند.

در چنین زمینه‌ای، مردانی دامن همت به کمر زده‌اند و اداره امور کشور را بر عهده گرفته‌اند و بارهای سنگین را بر دوش نهاده‌اند و می‌خواهند زندگی مردم را از آن وضعیت، به وضع یک کشور پیشرفته آبرومند برخوردار از عزت و کرامت در سطوح بین‌المللی، تبدیل کنند و این کشور و این ملت بزرگ را به آن جایگاهی که شایسته اوست، برسانند؛ چون شما، هم ایرانی و هم مسلمان هستید. هم مسلمان بودن به معنای وجود امتیازات بسیار برجسته‌ای است و هم ایرانی بودن حاکی از استعدادها و امکانات درخشانی است.^۱

در شرایطی که جمعی از خواص و حواص، لباس زیبای خدمت به مردم در نظام جمهوری اسلامی بر تن آراسته‌اند تا با نگاه خا مانه، در روند اجرایی نظام تسهیل ایجاد کنند و مردم را یاری بخشند، مناسب است اهمیت خدمتگزاری، نمودها و نمادهای آن، در نظام اداری کشور مورد بررسی قرار گیرد، امید است عزمی برای مردم‌داری جزم گردد که بدون شک، مدیریت خدمت‌مدار نشان دینداری و ضمان و قوام آن است.

در این نوشتار، که جا دارد از همراهی برادر گرامی جناب آقای محمدرضا اعتمادی در تدوین این نوشتار تشکر نمایم، مختصری در مورد نمادهای خدمتگزاری و خدمت‌رسانی در نظام اداری کشور و همچنین اهمیت خدمتگزاری را با ذکر برخی مصادیق آن از جمله: نفع‌رسانی، نوع‌دوستی، عدالت نسبت به همگان و نفی تبعیض، ارتباط مستقیم و بی‌واسطه با ارباب رجوع، روی گشاده و تبسم همراه با تقدیم محبت انسانی و عاطفه دینی نسبت به مراجعان و نیز گره‌گشایی از کار گره‌داران و رفع حاجت نیازمندان را از منظر قرآن و حمایت مورد بررسی اجمالی قرار می‌دهیم.

با این امید که مورد رضای خداوند متعال و استفاده عموم طبقات و علاقه‌مندان بخصوص کارمندان و کارگزاران محترم قرار گرفته و روحیه و فرهنگ خدمتگزاری از شعار به عمل تبدیل گردد و سترلوحه کار خدمتگزاران در نظام اداری کشور قرار گیرد تا با الهام از رهنمودهای حضرت امام خمینی علیه السلام و مقام معظم رهبری (مد ظله العالی) و چشاندن طعم شیرین خدمات‌رسانی، زمینه‌ساز تقویت پایه‌های نظام از طریق افزایش حمایت و وابستگی‌های مردمی نسبت به جمهوری اسلامی باشند.

روح الله بیدرام

بهمن ماه ۱۳۹۱