

بسمه تعالی

تکریم انسان از دیدگاه قرآن به عنوان خلیفه ا...

به انضمام

مصوبات برنامه ارتقاء و حفظ کرامت
مردم در نظام اداری (۷)

تالیف: قربانعلی ریحانی

مهدی عسگری

ریحانی، قربانعلی، ۱۳۴۲ -

تکریم انسان از دیدگاه قرآن به عنوان خلیفه ا... به انضمام مصوبات برنامه ارتقاء و حفظ کرامت
مردم در نظام اداری (۷)/ تألیف قربانعلی ریحانی، مهدی عسگری. -- تهران: نیکتاب، ۱۳۸۴.
۱۱۲ ص.

ISBN: 964-7302-50-9

فهرست‌نویسی براساس اطلاعات فیا.

۱. اصلاح نظام اداری -- ایران. الف. عسگری، مهدی، ۱۳۴۴ -

۳۵۱/۵۵-۲۶۳

۶ الف ۱۷۸۵ / ۱۵۵ JQ

ب ۱۳۸۴

*۸۴-

کتابخانه ملی ایران

نام کتاب تکریم انسان از دیدگاه قرآن به عنوان خلیفه ا...
تألیف قربانعلی ریحانی - مهدی عسگری
نوبت چاپ اول / ۱۳۸۴
تیراژ ۱۰۰۰ نسخه
ناشر انتشارات نیکتاب
نظارت و اجرا شرکت فرهنگی هنری خط، نقطه، سایه
قیمت ۱۸۰۰۰ ریال
شابک ۹۶۴-۷۳۰۲-۵۰-۹

کلیه حقوق متعلق به انتشارات نیکتاب می باشد

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	مقدمه
۷	انسان سازی در قرآن
۱۹	تصویب نامه هیات وزیران در رابطه با تصویب هفت برنامه اصلاحات اداری (ضمیمه)
۲۱	طرح ها و سیاست های اجرایی برنامه ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری
۲۴	مصوبه ((طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری))
۳۵	تصویب نامه هیات وزیران در رابطه با ایجاد هماهنگی در اجرای طرح تکریم
۳۷	دستورالعمل نحوه مستند سازی - اصلاح روش های انجام کار و شیوه های اطلاع رسانی ارائه خدمات دستگاه های دولتی
۴۰	مستند سازی روش های انجام کار
۴۶	اصلاح و بهبود روش های انجام کار
۵۸	شیوه های اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات دستگاه های دولتی راهنمای انجام بازرسی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری
۷۷	بخشنامه ارسال فرم نظر سنجی از ارباب رجوع و جمع بندی ماهانه نظر سنجی
۸۲	فرم نظارت بر اجرای طرح تکریم مردم
۸۵	فرم نظر سنجی از ارباب رجوع
۹۰	فرم جمع بندی ماهانه نظر سنجی از ارباب رجوع
۹۱	فرم جمع بندی سالانه نظرات ارباب رجوع

پیوست ها

ماده ۷۶ قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی

و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران ۹۸

آیین نامه اجرایی اعمال ماده ۷۶ قانون برنامه سوم توسعه ۹۹

نحوه بهره برداری از مازاد در آمد استانی ۱۰۳

مصوبه ایجاد گیشه های خدماتی در دستگاه های اجرایی کشور ۱۰۵

مقدمه:

موضوع تکریم ارباب رجوع و پاسخگویی به آنها تا مرحله جلب رضایت از جمله موضوعاتی است که طی سالیان اخیر مطرح شده و شاهدیم هر از چند گاهی از سوی مسئولان و دولتمردان عنوان می شود. سازمان مدیریت و برنامه ریزی از سال گذشته به این طرف با تهیه کتابی در ارتباط با طرح تکریم و ارسال دستورالعمل یا شیوه نامه هایی برای دستگاه های اجرایی کوشیده سازمان ها را در قبال مردم موظف تر و با مسئولیت تر سازد و آنان را وادارد به پرسش ها و خواسته های مراجعان یا کسانی که به هر شکل با سازمان سرو کار دارند، پاسخ اقناعی بدهند و در جهت جلب رضایت آنان بکوشند. بسیاری و یا شاید تمامی سازمانها و دستگاه های اجرایی با تهیه نوشته هایی با عنوان منشور اخلاقی و نصب آنها در جایی که قابل رویت باشد، در این زمینه گام برداشته اند و سعی کرده اند علاوه بر این اقدام، اسامی و سمت کارکنانی را که مستقیماً با مردم سرو کار دارند، در معرض دید مراجعان قرار دهند تا بدین وسیله در راستای اهداف طرح تکریم گام برداشته باشند، اما این ظاهر قضیه است و اینکه کدام یک از دستگاه ها موفق شده اند به جلب رضایت واقعی مراجعان خود و دریافت رضایت آنان نائل آیند، موضوعی است که به کمی تأمل، تعمق و بررسی دقیقتر نیاز دارد.

با توجه به پیام رهبر معظم انقلاب و اعلام سال قبل به عنوان سال پاسخگویی به مردم از سوی ایشان، موضوع طرح تکریم و تحقق واقعی آن

پررنگ تر از گذشته گردیده و وظایف سازمان ها و دستگاه های دولتی را نیز سنگین تر ساخته است.

اگر کمی موشکافانه تر و با دید کارشناسی موضوع را تعقیب کنیم و به ارزیابی آن پردازیم ، به واقعیات بیشتری در زمینه چگونگی اجرا شدن یا نشدن دستورالعمل ها و راه و روشهای اجرایی رسیدن به اهداف پی خواهیم برد و با موانع و مشکلات و احیاناً ناهماهنگی های گوناگونی که در این زمینه وجود داشته و دارد، روبه روی شویم.

زمانی رضایت مردم و ارباب رجوع به دستگاه های اجرایی حاصل می آید که هر یک از آنها راه های رسیدن به مقصود را هموار ساخته باشند. اگر کمی حوصله به خرج دهیم و به عنوان کسی که قصد دارد در این ارتباط تحقیق کند، به یک یا چند سازمان و دستگاه دولتی سر بزنیم، آن وقت است که در می یابیم اوضاع چگونه است و طرح در چه مرحله ای قرار دارد؟ نگاه به علل یا موانع موجود در این مسیر به خوبی نشان می دهد ، در بسیاری از سازمانها ، برنامه ریزی و مدیریت صحیح و جامع برای تحقق بحث طرح تکریم صورت نگرفته و اغلب اقدامات و امور انجام شده، صوری و ظاهری بوده اند . وقتی شاهدیم در بسیاری از دستگاه ها و سازمانهایی که بیشتر خدماتی اند و با مردم سرو کار دارند، کارمندان یا کارکنان پاسخگوییشان منفعل و بی تفاوت اند و خیلی جدی و درست به مردم پاسخ نمی دهند و در قبال اعتراض به نحوه برخورد و پاسخگویی آنان می شنویم همه از پایین بودن حقوق و مزایای دریافتی، بی توجهی به خواسته هایشان، ناقص یا نارسا بودن مقررات و آیین نامه ها و دست و پاگیری آنها به عنوان بارزترین علل موجود بر سر راه اجرای طرح تکریم سخن می گویند . البته این نکات را نیز نباید از نظر دور داشت

که عدم آموزش به پاسخگویان، نبود انگیزه بالا و روحیه مناسب در برخورد درست با ارباب رجوع، دادن پاسخ های اقناعی و نه پاسخ های توجیه کننده و بعضاً کلیشه ای پذیرش خطا و اعلام واقعیت ها و حقایق و وجود تنگناها و نارسایی ها در تحقق تعهداتی که هر یک از سازمان ها به مردم داده اند را نیز باید به علل ذکر شده بالا اضافه کنیم. به این ترتیب اگر مجریان و متولیان طرح تکریم، این موارد را مورد عنایت قرار دهند و با دقت نظر، سنجش های درست، بازبینی و کنترل های نامحسوس و حضور بدون اطلاع در دستگاه ها و سازمان های دولتی به عمل آورند و نظرات کارکنان و ارباب رجوع را دریافت کنند، می توانند راه های اصولی تر و مثمرتری را در دستور کار خود قرار دهند و به جای پرداختن به ظواهر و دادن شعارهای دهان پر کن، ریشه های اصلی نارضایتی و شکایات و انتقاداتی را که مطرح می شوند، شناسایی کنند، بدون شک تن زنجور و نحیف بیمار دستگاه های دولتی جان تازه ای گرفته و دوباره سلامتش را به دست می آورد. اگر می بینیم ارتشاه دوایر دولتی و دستگاه های اجرایی بیداد می کند و دیگر به مرحله علنی و آشکار رسیده، باید علت و علل این اقدام مذموم را شناسایی کنیم و با مبارزه و مقابله جدی با راشی و مرتشی، کاری کنیم که ریشه آن بخشکد و دیگر هرگز شاهد رشوه خواری نباشیم. جشنواره شهید رجایی که طی سالهای اخیر هم زمان با گرامیداشت ایام هفته دولت برگزار می شود، حرکتی برای ترغیب و تشویق کارکنان خدوم، مبتکر، باتقوی دلسوز و تلاشگر است. بجا است طرح تکریم ارباب رجوع از منظر تازه تری ارزیابی شده و سازمانها و دستگاه هایی که وظایف خود را به درستی انجام داده و موفق به کسب رضایت ارباب رجوع شده اند، تشویق شوند و دستاوردها و راه و روشهای به

کار بسته شان را در دیگر سازمان ها و دستگاه ها تسری دهند. امیدواریم این حرکت درست منسجم تر و با برنامه ریزی دقیق تری به مرحله اجرا در آید و طرح، در نیمه راه خود، ناقص و نارسا رها نشود. در اینجا بد نیست چند توصیه و راه کار در ارتباط با اجرای هر چه بهتر طرح و موفقیت نهایی آن ارائه دهیم:

۱- رسیدگی به امور معیشتی کارکنان و ایجاد انگیزه هر چه بیشتر در آنها به منظور ارائه خدمات بیشتر و فراهم آوردن شرایط و محیطی که بتواند روحیه کاری مناسب و شایسته ای را در ادای وظیفه شان ایجاد کند.

۲- اصلاح مقررات، دستورالعمل ها و آیین نامه های جاری در هر یک از دستگاه های اجرایی و حذف مواد یا بندهایی که جز اتلاف وقت و ایجاد نارضایتی برای مراجعان اثر دیگری ندارند.

۳- اطلاع رسانی درست و دقیق از نوع خدماتی که هر یک از دستگاه های اجرایی ارائه می دهند، در قالب ایجاد پایگاه های ویژه حاوی اطلاعات به روز از مجموعه مباحثی که لازم است به آگاهی عمومی برسد. انتشار جزوات و بروشورها یا نشریاتی که تمامی اطلاعات مربوط را داشته باشد و دردسترس قرار دادن آنها برای عموم مردم، یا انتشارشان در روزنامه ها و جراید کثیرالانتشار بخش برنامه های آموزشی صدا و سیما.

۴- ارتقای سطح آگاهی کارکنان و کارمندان شاغل در بخشهای پاسخگویی، ارتباطات مردمی با سایر دوایر که به نحوی به طور مستقیم با مردم سر و کار دارند. برای نیل به این هدف آموزشهای حین خدمت بویژه آموزشهای نحوه صحیح برخورد با مشتری به طور مستمر و متناسب با شرایط موجود جاری در هر یک از دستگاه های دولتی امری ضروری است.

۵- داشتن روحیه انتقاد پذیری و قبول اشتباه و خطا و عذرخواهی از ارباب رجوع در صورت محرز شدن بروز اشتباه یا سهل انگاری از سوی عوامل اجرایی و کارکنان بخش های پاسخگویی.

۶- رسیدگی صحیح و سریع به شکایات و انتقاداتی که مطرح می شوند در کوتاه ترین زمان.

۷- گفتن حقایق و واقعیت های مرتبط با خدمات یا وظایفی که از سوی هر یک از دستگاه های اجرایی وجود دارد به گونه ای که این وضعیت را جایگزین وعده های غیر واقعی، اتلاف وقت به منظور فراموش شدن موضوع یا ارائه پاسخ های یکنواخت، تکراری و کلیشه ای به مردم را کرده و اغلب خالی از واقعیت بوده و بیشتر توجیهی اند تا اقناعی.

۸- به کارگیری نیروهای متخصص و مطلع دارای احساس مسئولیت و با حوصله که بتوانند پاسخ های صحیح و منطقی به ارباب رجوع ارائه دهند.

۹- ایجاد صندوق پستی و صوتی برای هر یک از دستگاه های دولتی و برای دریافت نظرات، انتقادات و مسائلی که از سوی مردم مطرح می شوند و در نهایت بازبینی، رسیدگی و بررسی هر یک از آنها که انجام این امر می تواند با در نظر گرفتن تعداد شکایات و انتقاداتی که برای هر یک از سازمانها و دستگاه ها مطرح شده اند، دستگاه های دارای شاکی بیشتر با دستگاه های دارای شاکی کمتر از یکدیگر منفک ساخته و میزان نزدیک شدن آنها به هدف تحقق طرح تکریم مورد سنجش و ارزیابی قرار گیرد.

۱۰- استفاده از اهرم تشویق و تنبیه برای کارکنان شاغل در بخشهای پاسخگویی به مردم در دواير دولتی با هدف ایجاد روحیه ترغیب و رقابت بیشتر بین آنان.

امید که به کار بستن برخی از راهکارهای پیشنهادی و دقت نظر و توجه هرچه بیشتر مسوولان و دست اندرکاران، شاهد رضایت مندی واقعی مردم از عملکرد دستگاه های اجرایی باشیم و به جایی برسیم که وظیفه شناسی، احترام به قانون و رعایت آن، پرهیز از توصیه ها و سفارشهای ناصحیح و ناسالم و قرار دادن ضابطه به جای رابطه سرلوحه خدمات رسانی به مردم و رفع مشکلات و گرفتاری های آنان قرار گیرد.

در این کتاب در ابتدا به بحث تکریم انسان و انسانیت از دیدگاه قرآن و نگاه چند بعدی که به انسان گردیده است پرداخته می شود سپس در پایان تصویب نامه هیات وزیران در خصوص طرح تکریم ارباب رجوع آورده می شود.