

فرستاد تکریم

با تاکید بر تکریم ارباب رجوع، کارکنان و بازنشستگان

الحمد لله امام خمینی (ره) در فرازی از وصیت خویش به مسئولان می فرمایند شما قصدتان را برای خدا خالص کنید که این عبادت است.

الحمد لله پیام تکریم مقام معظم رهبری: رقابت صحیح، مشروع و مقبول رقابت خدمت رسانی به مردم است و مسئولین اداری باید رضایت خدا و عموم مردم مسلمان را در انجام وظایف و مسئولیتها مد نظر داشته باشند نه اینکه رضایت خود را بر خشم عامه مردم کوچه و بازار ترجیح دهند.

الحمد لله مقام معظم رهبری: آن چیزی که مردم را خرسند می کند، تکریم معنوی است.

تالیف:

احمد اصل هاشمی

عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی تبریز



سرشناسه	اصل هاشمی، احمد، ۱۳۵۳
عنوان و پدیدآور	فرهنگ تکریم با تأکید بر طرح تکریم ارباب رجوع و بازنشستگان / تألیف احمد اصل هاشمی.
مشخصات نشر	تهران: نشر، ۱۳۹۱.
مشخصات ظاهری	۲۷۲ ص.
شابک	978-964-517-411-6
وضعیت فهرست‌نویسی	فیا
موضوع	کارمندان -- اخلاق حرفه‌ای
موضوع	احترام و تکریم -- جنبه‌های مذهبی - اسلام
موضوع	اخلاق اجتماعی
رده بندی کنگره	۱۳۹۰: ۳۶۱/۷۴
رده بندی دیویی	۳۶۱/۷۴
شماره کتابخانه ملی	۲۶۸۸۰۰۰



فرهنگ تکریم

با تأکید بر تکریم ارباب رجوع، کارکنان و بازنشستگان

احمد اصل هاشمی

ویرایش: اعظم مولایی

تیراژ: ۵۰۰۰ جلد/چاپ اول ۱۳۹۱/۲۷۲ صفحه/قطع وزیری

ISBN: 978-964-517-411-6

E_mil: aaslashemi@yahoo.com

E_mil: aaslashemi@tbzmed.ac.ir

تلفن تماس ۰۹۱۴۹۰۱۵۴۵۹ و ۰۳-۲۳۵۷۵۸۰۰

*** کلیه حقوق مادی و معنوی این کتاب از جمله چاپ، تکثیر و پخش برای مولف محفوظ است و هیچ بخشی از این راعنما را بدون اجازه کتبی قبلی از نویسنده نمی‌توان تکثیر، توزیع یا ترجمه کرد و یا به هر وسیله، الکترونیکی، مکانیکی از جمله فتوکپی، ضبط یا ذخیره در هر سیستم ذخیره و بازیابی تبدیل کرد و در غیر اینصورت پیگرد قانونی دارد ***

قیمت: ۱۲۸۰۰۰ ریال

بار خدایا،

در دو بفرست بر من و خاندانم و مرا از حر کار که پرداختن به آن از پرداختنم به تو بازمی دارد، بی نیاز گردان و به کاری بر کار که در روز باز پسین از من خواهی و روزهای عمر مرا در کاری که مرا برای آن آفریده ای مصروف دار و مرا بی نیاز فرمای و در روزی بر من بکشی و به گشای من به حسرت در مال و جاه کسان گرفتار ساز و عزیزم دار و به خود پسندی دچارم کن. مرا به بندگی خود گیر و عبادتم را به عجب و عجز و نیاز کن. و در دست من، در حق مردم کارهای خیر جاری کن و کارهای خیر من به ثوابت نهدن بر خلق خدای مایمن و از اخلاق و معالی بهره ورم دار و از نازش بر خویش در امان.

بار خدایا،

هر خصلتی را که خلاص نفس من در آن نیست، از من بستان و هر خصلتی را که اسباب نفس مرا سبب است برای من

بانی گذار

(در این حکام اخلاق امام صادق (ع))

- ۲۱-۱- نحوه دریافت بازخورد از ارباب رجوع..... ۴۷
- ۲۲-۱- ویژگی‌های لازم برای حفظ و تداوم روابط سالم در اجتماع..... ۴۷
- ۲۳-۱- شیوه‌هایی برای خود گشو دگی..... ۵۰
- ۲۴-۱- روابط عمومی و طرح تکریم ارباب رجوع..... ۵۱
- ۲۵-۱- ابزارهای تکریم ارباب رجوع..... ۵۲
- ۲۶-۱- نحوه تبدیل حرف به عمل در جلب رضایت ارباب رجوع..... ۵۳
- ۲۷-۱- ویژگی‌های روابط عمومی در خصوص تکریم ارباب رجوع..... ۵۳
- ۲۸-۱- عوامل مؤثر تکریم ارباب رجوع در سازمان ها، نهادها و ارگان ها..... ۵۶

فصل دوم

- ۵۸ - رضایت ارباب رجوع.....
- ۱-۲- ضرورت و اهمیت توجه به رضایت‌مندی مراجعان در سازمان ها..... ۶۰
- ۲-۲- مهمترین شاخص‌های رضایت‌مندی..... ۶۱
- ۳-۲- انواع اندازه گیری رضایت‌مندی مراجعان..... ۶۳
- ۴-۲- فرم نظرسنجی..... ۶۴
- ۵-۲- شاخص‌های رضایت‌مندی مراجعان در بخش عمومی..... ۷۶
- ۶-۲- شاخص‌های رضایت‌مندی مراجعان در بخش دولتی..... ۷۷
- ۷-۲- راه‌های جلب رضایت‌مندی مراجعان..... ۷۷
- ۸-۲- ویژگی‌هایی تاثیر خدمت در رضایت ارباب رجوع ها..... ۷۸
- ۹-۲- برنامه‌های کاربردی ارباب رجوع مداری..... ۷۹
- ۱۰-۲- موانع اجرای ارباب رجوع‌مداری در سازمان ها..... ۸۱
- ۱۱-۲- ضرورت اجرای نظام پاسخگویی در خصوص تکریم ارباب رجوع..... ۸۲
- ۱۲-۲- الزامات نظام پاسخگویی در خصوص طرح تکریم ارباب رجوع..... ۸۲
- ۱۳-۲- برنامه ریزی و اقدامات لازم در پیاده سازی نظام پاسخگویی در خصوص تکریم ارباب رجوع..... ۸۳
- ۱۴-۲- ویژگی‌های کارکنان در در نظام پاسخگو در خصوص تکریم ارباب رجوع..... ۸۳
- ۱۵-۲- علت پاسخگویی سازمان ها در خصوص تکریم کارکنان و ارباب رجوع..... ۸۴
- ۱۶-۲- ویژگی‌های یک خدمتگزار صدیق..... ۸۵
- ۱۷-۲- اثرات تربیتی ابراز محبت و تکریم به کارکنان..... ۸۶
- ۱۸-۲- راه‌های ابراز محبت و تکریم به کارکنان..... ۸۷

۸۸	۱۹-۲- مزایای نظام پاسخگویی در خصوص تکریم ارباب رجوع.....
۸۹	۲۰-۲- منافع و امتیازات تکریم ارباب رجوع.....
۹۰	۲۱-۲- پاسخگویی بر اساس ماهیت مجمع در خصوص تکریم ارباب رجوع.....
۹۰	۲۲-۲- انواع ارتباط انسانی.....
۹۳	۲۳-۲- عوامل مؤثر بر ترویج فرهنگ تکریم ارباب رجوع.....
۹۵	۲۴-۲- ویژگی‌ها و خصوصیات یک مروج حوزه تکریم ارباب رجوع.....
۹۷	۲۵-۲- ویژگی‌های یک کارمند مطلوب.....
۹۷	۲۶-۲- گزینش کارکنان.....
۹۷	۲۷-۲- معیارهای مهم برای خدمات رسانی کارکنان به ارباب رجوع.....
۹۸	۲۸-۲- عوامل تاثیرگذار در ناهنجاری‌های اداری و سازمانی.....
۹۸	۲۹-۲- عوامل زمینه ساز در شکایت ارباب رجوع‌ها در خصوص تکریم.....
۹۹	۳۰-۲- علل کاهش اعتماد ارباب رجوع‌ها به نهادهای دولتی در خصوص تکریم ارباب رجوع.....
۱۰۰	۳۱-۲- نحوه تعامل سازمان‌ها با مراجع در نگاه‌سنجی در خصوص تکریم ارباب رجوع.....
۱۰۰	۳۲-۲- نگاه جدید به مراجعین در مدیریت دولتی جدید در خصوص تکریم ارباب رجوع.....
۱۰۰	۳۳-۲- پاسخگویی نماد خدمت رسانی در خصوص تکریم ارباب رجوع.....
۱۰۱	۳۴-۲- تعریف وفاداری.....
۱۰۲	۳۵-۲- ایجاد وفاداری در ارباب رجوع‌ها.....

فصل سوم

۱۰۶	طرح‌ریزی نظام پاسخگویی سازمانی اروپا.....
۱۰۷	۱-۳- دستورالعمل جامع اجرای طرح تکریم ارباب رجوع.....
۱۱۷	۲-۳- راه‌های عملی تکریم از ارباب رجوع‌ها.....
۱۲۰	۳-۳- توصیه‌ها و راهکارها در ارتباط با اجرای هرچه بهتر فرهنگ تکریم.....
۱۲۲	۴-۳- نوزده اصل تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع.....
۱۳۲	۵-۳- دوره آموزشی مبانی تکریم ارباب رجوع.....
۱۳۵	۶-۳- دولت الکترونیک یا دهکده جهانی.....
۱۳۶	۷-۳- تکریم و گرامیداشت خیرین ارباب رجوع‌ها.....
۱۳۷	۸-۳- تکریم کارکنان و سلامت آنها.....
۱۳۹	۹-۳- شرایط لازم برای ایجاد کارمندان خوشحال.....
۱۴۱	۱۰-۳- پیش شرط‌های تکریم کارکنان.....
۱۴۲	۱۱-۳- روش‌های طلایی برای افزایش انگیزه کارمندان.....

- ۱۲-۳- موفق‌ترین روش در کاهش خطر در چارچوب سلسله مراقبت‌ها ۱۴۶
- ۱۳-۳- تدابیر و سیاست‌های ایمنی و سلامت ۱۴۷
- ۱۴-۳- صداقت و عدالت در رفتار و گفتار مدیران ارشد ۱۴۸
- ۱۵-۳- منشور اخلاقی و اداری کارمندان ۱۵۰
- ۱۶-۳- نگاه‌شناسی ۱۵۵
- ۱۷-۳- تکریم کارمندان ۱۵۵

فصل چهارم

- جایگاه تکریم در روابط اجتماعی ۱۶۰
- ۱-۴- ملاک تکریم از منظر قرآن کریم و آموزه‌های دین اسلام ۱۶۱
- ۲-۴- تکریم ارباب رجوع در دوره نوری ۱۶۹
- ۳-۴- تکریم ارباب رجوع در کلام حضرت علی علیه‌السلام ۱۸۰
- ۴-۴- تکریم ارباب رجوع در کلام امام سجاد (ع)، امام باقر (ع)، امام صادق (ع)، امام حسن مجتبی و امام حسین (ع) ۱۸۷
- ۵-۴- دعای مکارم اخلاق امام سجاد (ع) ۱۹۳
- ۶-۴- تکریم نیمه شعبان و ایمان به غیب ۱۹۷
- ۷-۴- تکریم انسان در مقام نهضت کربلا ۱۹۸
- ۸-۴- تکریم ایام در روایات اسلامی ۲۰۰
- ۹-۴- تکریم حقوق هموعان ۲۰۴
- ۱۰-۴- پیام تکریم در کلام امام خمینی (ره) ۲۰۵
- ۱۱-۴- پیام تکریم مقام معظم رهبری ۲۰۶
- ۱۲-۴- ترویج تکریم از ابزارگران ۲۰۷
- ۱۳-۴- عزت و تکریم نفس ۲۱۲

فصل پنجم

- ۱-۵- توصیه راهکارهای اجرایی در خصوص تکریم ارباب رجوع و ارتقای سلامت اداری و مبارزه با مفاسد اداری ۲۱۶
- منابع ۲۶۸

بحث تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع، یکی از مباحث مهمی است که امروزه در دستگاه‌های دولتی مطرح است. این موضوع از آموزه‌های مهم دینی ما بوده و در جای جای آیات کلام... مجید از آیه «و لقد کرّمنا بنی آدم...» در سوره اسراء تا فرمان خداوند به پیامبر عظیم‌الشان اسلام مبنی بر سخن گفتن با مردم به نیکوترین وجه بر آن دستور داده شده است. مصادیق علمی بحث تکریم همان سیره نبوی و ائمه اطهار می‌باشد که در متون اسلامی به کرات آورده شده‌اند. نظام سلامت که رسالت تأمین، حفظ و ارتقای سلامت را همراه با پاسخگویی به نیازهای مردم و برقراری نظام منصفانه مالی بر عهده دارند بیش از هر سازمان دیگر باید به تکریم ارباب رجوع به ویژه بیماران نیازمند پرداخته و کسب رضایت بیماران، خانواده‌های آنان و سایر مراجعین داخلی و خارجی را در سرلوحه امور خود قرار دهد.

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز در سال‌های اخیر و به ویژه از زمان ابلاغ برنامه تحول اداری، تکریم ارباب رجوع و ارتقای رضایت‌مندی بیماران، همراهان و خانواده‌های آنان، کارکنان، اساتید و سایر اقشار جامعه را در دستور کار قرار داده و همواره بر جلب رضایت‌مندی اقشار مختلف تأکید نموده است. مدیریت ارشد این دانشگاه امیدوار است که حاصل زحمات همکار محترم جناب آقای احمد اصل‌هاشمی عضو هیأت علمی این دانشگاه در قالب کتاب حاضر در تسریع روند پیاده‌سازی این طرح منشاء تأثیرات مهمی بوده و مجموعه دانشگاه بتواند با جلب هر چه بیشتر رضایت مخلوق به جلب رضایت خالق یگانه نزدیک‌تر شود.

ضمن تشکر از تلاش‌های ایشان مطالعه این اثر با ارزش را به تمامی کارکنان و پرسنل خدوم سازمان‌ها، ارگان‌ها، نهادها و دانشگاه‌ها به ویژه کارکنان روابط عمومی و کارشناسان طرح تکریم توصیه می‌نمایم.

دکتر علیرضا یعقوبی

قائم‌مقام وزیر در استان و رئیس دانشگاه علوم پزشکی

و خدمات بهداشتی، درمانی تبریز

تبسم یک زبان، هکائی است که مردم سرتاسر دنیا آزاراک می‌کنند

مقدمه

بحث تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع، یکی از مباحث مهمی است، که امروزه در دستگاه‌های دولتی مطرح است. خوشبختانه در سال‌های اخیر با تغییر در رویکرد از دیدگاه‌های گذشته و نگرش جدید در مولفه‌های مهم در خدمت رسانی به ارباب رجوع در دستگاه‌های اجرایی صورت گرفته است که زمینه و بستر مناسب جهت ارتقای سطح رضایت مندی، جلوگیری از اتلاف وقت، اتلاف سرمایه و... در دستگاه‌های اجرایی فراهم گردیده است.

نگارنده معتقد بر این است که باید فرهنگ جامعه را به سمت و سوی فرهنگ الهی تغییر بدهیم و در این راستا هر گونه اقتداری در نظام جمهوری اسلامی، باید از یک اقتدار فرهنگی تکریم برخوردار باشد و در این خصوص نباید به مقوله فرهنگ تکریم بمنزله یک مسئله اقتصادی و یکجانبه نگاه کرد. بی‌شک ارائه خدمات به ارباب رجوع، اصلی‌ترین وظیفه سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی و اداری کشور می‌باشد و ایجاد تشکیلات وسیع اداری و تأسیس سازمان‌ها، وزارتخانه و شرکت‌ها و... همه و همه در راستای خدمت رسانی به ارباب رجوع صورت پذیرفته است. بنابراین در راستای تکریم و التزام به بیشترین تلاش، همت، انعطاف و ابتکار در تأمین خواسته‌های ارباب رجوع‌ها، بتوانیم با ارائه راه حل‌هایی و طی نمودن همه مسیرهای اجرایی برای تأمین تقاضای همکار در جهت پاسخ مثبت در شرایط و وضعیت مطلوب، مشکلاتی از مشکلات احتمالی را در آرایه خدمات به پیشکسوتان و پاسخگویی به آنان کاهش دهیم. لذا در این راستای با حفظ فرهنگ سازی و نهادینه سازی نهضت خدمت رسانی به مردم و ایجاد انگیزه، رقابت برای بهتر و مردمی بودن و ایجاد فرصتی جهت ارتقاء سطح دانش پرسنل و کارکنان سازمان‌ها و ارگان‌ها و نهادهای دولتی و غیر دولتی مبادرت به تالیف کتاب در این زمینه نمودم. این کتاب در پی ارائه الگویی کاربردی در چارچوب مدیریت فرهنگ تکریم در پنج فصل تدوین شده است. امید آنکه با تالیف این کتاب بتوان بخشی از اهداف قلبی مان را در استای پاسخگویی به نیازها و انتظارات منطقی ارباب رجوع، بر طرف ساخت. از آنجائیکه نقص لازمه خلقت انسان و آثار انسانی است توقع آن داریم که کلیه اساتید محقق در تکمیل و رفع نواقص این نوشته ما را مساعدت نموده و از ارشادات خود بی‌بهره نگذارند. بدیهی است این رهنمودها می‌تواند در چاپ‌های بعدی اصلاح و تکمیل گردد.

در خاتمه این کتاب را به روح پاک مرحوم آقای روح الله مولایی تقدیم می‌نمایم و همچنین از زحمات ریاست و معاونت محترم پژوهشی و واحد تکریم دانشگاه علوم پزشکی تبریز و نیز از ریاست و معاونین محترم صندوق‌های بازنشستگی پس‌اندار و رفاه کارکنان صنعت نفت و از اساتید محترم آقایان محمد اصولی، جواد سلیمی و سایر همکاران ارجمندم که در راهنمایی و انتشار این اثر نهایت مساعدت را ابراز فرموده‌اند صمیمانه تشکر و قدردانی نمایم.

احمد اصل هاشمی

عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی تبریز