



## امتیازات تکریم ارباب رجوع برای سازمان:

- ❖ تضمین کننده استفاده صحیح از منابع و ...
- ❖ بهبود ارائه خدمات
- ❖ کاهش میزان تعارضات بین مردم و کارکنان
- ❖ کاهش میزان دوباره کاری‌ها و سردرگمی‌ها
- ❖ بهبود نظام اطلاع‌رسانی و اطلاع‌دهی
- ❖ کنترل و ارزیابی بهتر عملیات و فعالیت‌ها
- ❖ افزایش میزان بهره‌وری و اثربخشی امور
- ❖ محیط جذاب کاری برای کارکنان
- ❖ ایجاد زمینه‌های رشد و توسعه فعالیت‌ها
- ❖ افزایش قابلیت و سازگاری با محیط
- ❖ شناسایی بهتر نقاط قوت و ضعف سازمان
- ❖ شناسایی فرصت‌ها و بهره‌گیری از آنها در جهت پیشبرد اهداف سازمان
- ❖ ایجاد انگیزه در دیگران
- ❖ تامین رضایت جامعه، مدیران و کارکنان
- ❖ ایجاد پیوند ارتباطی سازمان‌ها و جامعه
- ❖ تحقق اصول اخلاقی حاکم بر روابط سازمانی

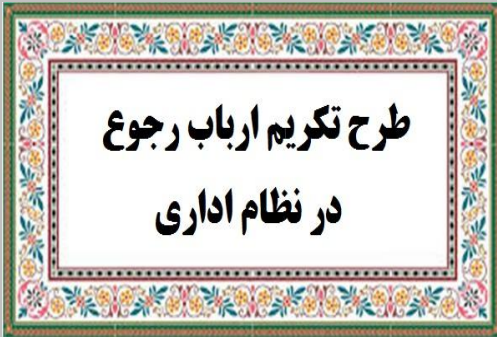
**برای تحقق اهداف فوق، لازم است مسئولین در سازمانها زمینه‌های مشارکت هرچه بیشتر تمام کارکنان را مهیا سازند.**

## خواسته‌ها و انتظارات ارباب رجوع:

**الف: خواسته های منطقی ارباب رجوع:** به مجموعه خواسته‌هایی که در چارچوب قوانین و مقررات سازمان قابل تحقق باشند و ارباب رجوع می‌خواهد با سرعت و کیفیت مناسب برآورده شود.

**ب: خواسته های غیر منطقی ارباب رجوع:** به مجموعه خواسته‌هایی که در چارچوب قوانین و مقررات سازمان قابل تحقق نباشند ولی ارباب رجوع انتظار دارد کارکنان مقررات را نادیده انگاشته و با تطمیع و روش‌های دیگر سعی می‌کند به خواسته غیرقانونی خود برسد.

قطعاً راضی کردن ارباب رجوع در این زمینه، کاری غیراخلاقی و غیرقانونی قلمداد می‌شود و می‌تواند پیامدهای ناگواری را برای مسئول مربوطه و جامعه به همراه داشته باشد. وظیفه اصلی مسئولین در این مقوله، مشخص کردن زمینه‌های کاری، شیوه‌های مناسب برخورد با ارباب رجوع و اجرای دقیق طرح تکریم با رضایت خاطر متصدی مربوطه است و این امر با زمینه‌سازی مناسب برای اجرای طرح تکریم ارباب رجوع انجام پذیر است.



مدیریت جهاد کشاورزی شهرستان اصفهان  
دفتر نمایندگی ولی فقیه - اداره ترویج و آموزش



## ماهیت تکریم ارباب رجوع :

❖ حیطة و بافت شخصیتی منحصر به فرد هر شخص در هر جایگاهی که قرار دارد باید حفظ شود. این امر معطوف به ضرورت توجه به عزت نفس افراد می باشد و لازمه حفظ و نگهداری این ویژگی، انجام رفتارها، بیان گفتارها و برخورداری از پندارهای نیک در تعامل بین افراد جامعه است.

❖ به گفته روانشناسان واژه کلیدی برای تکریم ارباب رجوع، بها دادن به حقوق همه شهروندان و رعایت شأن و عزت نفس آنان است.

## معیارهای ارزیابی کارکنان:

❖ رفتار مناسب همراه با گشاده رویی در برخورد با مراجعه کنندگان  
❖ تسلط داشتن به امور محوله  
❖ رعایت ادب و نزاکت در گفتار و ایجاد احترام متقابل

❖ سرعت عمل در انجام امور مراجعان

❖ رعایت عدالت و نوبت در ارائه خدمات

❖ آرامش و متانت در رفتار

❖ نپرداختن به امور شخصی و گفتگوهای بی مورد

## طرح تکریم ارباب رجوع در

### نظام اداری

یکی از هدف های اصلی هر سازمان، جلب رضایت ارباب رجوع از طریق ارائه خدمات با کیفیت مطلوب و موثر است. در نظام اداری و اجرایی، رضایت مردم از خدمات دستگاه های دولتی یکی از شاخص های اصلی سنجش کار آمدی، رشد و توسعه می باشد و مؤلفه هایی از قبیل سرعت، صحت و دقت در انجام کار مراجعان، چگونگی رفتار و برخورد با ارباب رجوع و اطلاع رسانی مناسب از جمله عواملی هستند که موجب رضایتمندی مراجعین می گردد. جهت نهادینه شدن موضوع رضایتمندی مراجعان دستگاه های دولتی، برنامه ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری به عنوان یکی از برنامه های مهم تحول اداری منظور شده است.



❖ راهنمایی مراجعان با ارایه توضیحات کافی

❖ نوع پوشش و رعایت شئونات اسلامی

❖ مرتب و منظم بودن محیط کار

## منشور اخلاقی سازمان ها:

❖ وفاداری به عالیترین اصول اخلاقی سازمان، قانون مداری، پاسداری از قوانین سازمان، مشتری مداری، احترام کارکنان به ارباب رجوع بعنوان کسی که وظیفه خدمتگزاری به مردم را دارد.

❖ راهنمایی ارباب رجوع در محدوده قانون جهت تسریع در امور، جلوگیری از سردرگمی آنها و بکار بستن سود بخش ترین و سریعترین راه ها برای به انجام رسانیدن امورات ارباب رجوع.

❖ ندادن وعده خصوصی که بر وظایف قانونی اثر گذارد و عدم تبعیض میان ارباب رجوع، عدم استفاده از عناوین و آگاهی های شغلی بعنوان ابزاری جهت به دست آوردن سود شخصی و انجام وظیفه در چهارچوب قانون جهت به دست آوردن اعتماد عمومی.