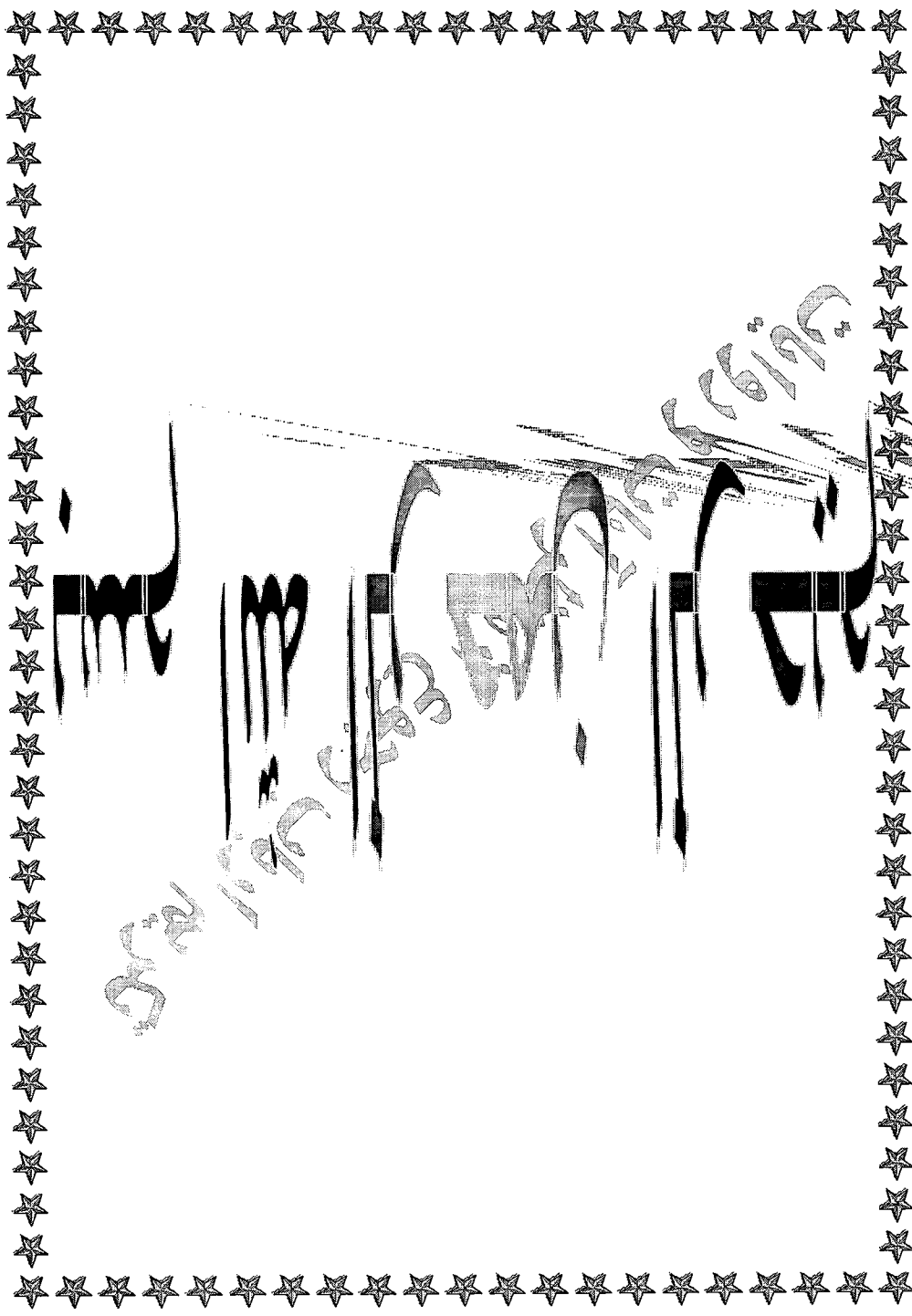


تکریم ارباب رجوع

(از منظر آیات و روایات)

گردآوری: مرتضی حاجی آقا مقدم



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الحمد لله الذي هدانا لهذا
الذي كنا لنهتدي لولا أن هدانا
الله لولم يكن الله ذو الجلال
والإكرام

☆ اشاره ☆

☆ اصولاً طرح تکریم ارباب رجوع رامی توان در امور زیر خلاصه کرد: ☆

☆ ۱- پایبندی به اخلاق اسلامی ☆

☆ الف) متصف بودن به صفت تقوا و خدا ترسی ☆

☆ ب) خلوص نیت در انجام وظیفه ☆

☆ ج) خوش رفتاری با ارباب رجوع ☆

☆ د) داشتن صبر و بردباری ☆

☆ ه) برخورد توأم با تواضع و احترام با ارباب رجوع ☆

☆ ر) مهر و محبت نسبت به ارباب رجوع ☆

☆ ۲- برخورداری از توانمندی و تخصص ☆

☆ ۳- رعایت عدل و انصاف ☆

☆ ۴- داشتن نظم و انضباط در کارها ☆

☆ الف) برنامه ریزی در کارها ☆

☆ ب) رعایت اولویتها ☆

اشاره

بحث طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع، یکی از مباحث مهمی است، که امروزه در

دستگاههای دولتی مطرح است. در واقع، طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع،

یکی از هفت برنامه تحول کشور است که به منظور ایجاد تحول در نظام اداری کشور به

تصویب شورای عالی اداری رسیده و در حال اجراست. اساساً، احترام و تکریم ارباب رجوع

و به دست آوردن رضایتمندی مردم در سیستمهای اداری نظام اسلامی ایران، هدف نهایی

طرح تکریم است و آن، نیاز نهفته‌ای میان مردم و دستگاههای اجرایی بود که سازمان

مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، این نیاز را کشف و به همه دستگاهها، ابلاغ نمود.

اصولاً طرح تکریم را می‌توان در امور زیر خلاصه کرد:

۱. پایبندی به اخلاق اسلامی: قرآن کریم از انسانهای با ایمان و نیکوکار به

«بهترین مخلوقات عالم» یاد می‌کند؛ آنجا که می‌فرماید: (إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا

الصَّالِحَاتِ أُولَئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ) (سوره بینه (۹۸) آیه ۷: بدرستی کسانی که ایمان آورده‌اند

و عمل صالح انجام داده‌اند، آنان بهترین مخلوقاتند.)



می فرماید: (وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي آتَىٰ بِهٖ ۱۱: ۵۰) آیه ۱۱: ۵۰: جلد اولی که به

مترجم کریم (الف) متصف بودن به صفت تقوا و جلد اولی: جلد اولی در قرآن کریم

جستجوی جداول را جلب و هم رضایت مندی مردم را فراهم آورد.

تا هم معتقدان (علیهم السلام) از نظر رفتار و کردار و حرکات و سکنات اعتدال کرده تا هم

به مردم با همواره و همواره با آنان در ارتباط و مراوده هستند، سزاوار است که به آن بپردازد و

خدمت آیه ۱۱: ۵۰: رسول خدا که برای شما الکوی جوی الکوی است که در راه خدمت

مقدم می نماید و می فرماید: (آیه ۱۱: ۵۰) رسول خدا که برای شما الکوی جوی الکوی است که در راه خدمت

که تو به جویی پس بر کسی آراستاری) و در جای دیگر، ایشان را الکوی تمام مؤمنان،

قرآن کریم، در باره فرموده می فرماید: (آیه ۱۱: ۵۰) رسول خدا که برای شما الکوی جوی الکوی است که در راه خدمت

در آن هنگام که از موجودات دیگر برتر و والا تر خواهد بود، و خود مبارکتر است (الله) علیه و

بود. همان طور که می دانیم، ابروف مخلوقات خداوند، وجود مقدس رسول اکرم (صلی الله

در آن هنگام که از موجودات دیگر برتر و والا تر خواهد بود، و خود مبارکتر است (الله) علیه و

مختص می گردد و اگر انسانها به کمال واقعی واقع و عجلای و رفتار انسانی رسیدند

در واقع، ارزش و خودی یا کمال هستی انسان، در سخنی و مقایسه با موجودات دیگر

اولیای آورده اید بترسید و پرهیز گار شوید) اساساً، هر پست و منصبی در اسلام، عنوان

مسئولیت، وظیفه و امانت را در بر دارد. پس کسانی که منصبی و مسئولیتی را در جامعه به

عهده دارند، باید افرادی امانتدار و صالح باشند و هیچ گاه از مسئولیت خود سوء استفاده

نمایند یا حقوق دیگران را ضایع سازند؛ همچنین، آنان باید با ناظر دانستن خداوند متعال بر

اعمال خود، از اقدام یا رفتار و گفتاری که باعث رنجش یا بی‌احترامی نسبت به دیگران

شود، پرهیز کنند و همیشه خشنودی خداوند و رضایت مردم را مدنظر داشته باشند، و این

همه حاصل نمی‌شود، جز با داشتن خصیصه «تقوا و خداترسی»، [همان طور که امیر مؤمنان

(علیه السلام) به مالک می‌فرماید: «افرادی که پاک‌ترین هستند، را برگزین. ترجمه نهج

البلاغه، نامه ۵۳] از این رو، از مهم‌ترین ویژگی اخلاقی که کارکنان ادارت و سازمانها باید

بدان متصف باشند، داشتن تقواست؛ چرا که در سایه آن، اعمال و گفتار و رفتارشان را به

گونه‌ای قرار می‌دهند، که باعث رنجش و نارضایتی ارباب رجوع نشود یا با بی‌احترامی و

تندخونی با آنها رفتار نمی‌کنند و همواره سعی در جلب رضایت الهی و خشنودی مردم

دارند.

می‌بایم به درد دل دیگران رسید
احوال من مهروس که با صد هزار درد

را تا از چشم و بند و بند به

کبریا که از بند و بند به

«و اما در این باره که می‌خواهد بداند

چرا این است که در این دنیا همه چیز به نیت و عمل او بستگی دارد» (مکمل)

و این است که در این دنیا همه چیز به نیت و عمل او بستگی دارد

و کسی که در این دنیا همه چیز به نیت و عمل او بستگی دارد

و کسی که در این دنیا همه چیز به نیت و عمل او بستگی دارد

و کسی که در این دنیا همه چیز به نیت و عمل او بستگی دارد

و کسی که در این دنیا همه چیز به نیت و عمل او بستگی دارد

و کسی که در این دنیا همه چیز به نیت و عمل او بستگی دارد

و کسی که در این دنیا همه چیز به نیت و عمل او بستگی دارد

و کسی که در این دنیا همه چیز به نیت و عمل او بستگی دارد

و کسی که در این دنیا همه چیز به نیت و عمل او بستگی دارد

و کسی که در این دنیا همه چیز به نیت و عمل او بستگی دارد

و کسی که در این دنیا همه چیز به نیت و عمل او بستگی دارد



د) داشتن صبر و بردباری: خداوند در کتاب آسمانی خویش می فرماید: (وا صَبِرُوا

إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ) «صبر» همیشه در وجود انسان، بین انگیزه دین و انگیزه هوس، آتش

جنگ بر می افروزد، جنگی در نهایت شدت، و میدان این معرکه، قلب آدمی است. طرف

وجود کارمندان ادارات و سازمانها در هیچ حالی نباید از صبر، تهی باشد؛ چرا که قشرهای

زیادی از مردم، همه روزه با انواع رفتارهای متفاوت به آنان مراجعه می کنند و اگر با

کوچک ترین برخورد نادرستی از طرف ارباب رجوع، خود نیز برخورد نامعقول و غیر

اخلاقی انجام دهند، نه تنها موجبات سخط الهی را فراهم می آورند، بلکه کسانی نیز که در

این میان بی تقصیر هستند، مورد اهانت و بی احترامی قرار می گیرند؛ در نتیجه با این اعمال

خود، مردم را به نظام اسلامی، بدبین می کنند. انسان با ایمان داشتن به وعده های الهی که

(أُولَئِكَ يُؤْتَوْنَ أَجْرَهُمْ مَرْتَبِينَ بِمَا صَبَرُوا) سوره قصص (۲۸) آیه ۵۴: این گروه را دو بار

پاداش دهند به خاطر صبوری که کردند» باید صبر را سرلوحه اعمال خویش قرار دهد.

در حدیثی حضرت محمد (صلی الله علیه و آله) می فرمایند: پروردگار مرا امر کرد که بامردم

مداوا کنم، همچنان که امر کرد که واجبات خود را بجای آورم. (کافی، جلد ۲، ص ۱۰۱، ح ۴)

گرفلک یک صبحدم بامن گران باشد سرش شام بیرون می روم چون آفتاب از کشورش