

باسمه تعالی

طرح تقویت و توسعه تکریم ارباب رجوع و جلب رضایت آنان در نظام اداری

نظر به نقش و تأثیر اثربخش و سازنده «طرح تکریم ارباب رجوع و جلب رضایت آنان در نظام اداری» و فقدان بخش‌های تکمیلی زیر:

الف: اهمیت و ضرورت

ب: الزامات

ج: مهارت‌های لازم

د: توانمندسازی کارکنان

از این رو با تأکید بر اجرای دقیق و همه جانبه محورهای تکامل بخش یادشده و مفاد ارزشمند خود طرح تکریم و بویژه با توجه به سیاست «برون‌سپاری» در سازمان که مورد نظر جدی است و مضافاً طرح واگذاری مراکز دولتی و توسعه آموزشگاههای آزاد، امید به بهره‌وری هرچه بیشتر در عرصه برنامه‌ها و فعالیت‌های سازمان و احترام، تکریم و تجلیل مردم و ارباب رجوع - صاحبان اصلی کشور - داریم.

اهمیت و ضرورت:

در تعاملات و رفتارهای سازمانی و اجتماعی روابطی که انسانها با یکدیگر برقرار می‌کنند تابع سه دیدگاه است یا بر مبنای احترام و تکریم شخصیت است، یا بر پایه کم‌اعتنایی و بی‌توجهی و یا بر اساس تحقیر و اهانت می‌باشد.

در یک نگاه انسان موجودی با ارزش و صاحب تکریم و در خور احترام است. اگر انسان را موجودی شریف و محترم بشماریم باید سعی کنیم این کرامت را در او تقویت کنیم، در فرهنگ اسلامی سفارش زیادی شده است که به انسانها احترام بگذاریم، خداوند متعال در آیه ۷۰ سوره اسراء می‌فرماید: «لقد کرّمنا بنی آدم» ما به راستی انسان را گرامی داشته‌ایم.

رسول گرامی اسلام حضرت محمد «ص» دارای بهترین خلق و منش بود، سیره اجتماعی آن حضرت بر تکریم انسانها استوار بود و آن چنان مردم را مورد احترام قرار می‌داد و گرامی می‌داشت که تصویرش نیز دشوار بود، آن حضرت در مواجهه با افراد چنان رفتار می‌کرد که هیچکس گمان نمی‌کرد از او گرامی‌تر کسی باشد. در نشستی که حضور داشت ناهنجاری و اغتشاش نبود، همیشه خوشخو، خوشرو و ملایم بود، وقتی نیازمندی را می‌دید به یاری او می‌شتافت، هرگز کلام کسی را

قطع نمی‌کرد، آن حضرت توصیه می‌کرد اگر کسی برادر مسلمان خود را تکریم کند خدای متعال را تکریم کرده است (من اکرم اخاه المسلم فانما یکرم ا.. عزوجل). در فراز دیگری می‌فرماید، کسی که برادر مؤمن خود را با کلمات مودت آمیز خویش احترام نماید و اندوه او را بزداید تا زمانی که این صفت در او باقی است پیوسته در سایه رحمت خداوند خواهد بود.

در عصر کنونی ما بنگاههای اقتصادی با تغییرات عظیم و گسترده نسبت به گذشته روبرو هستند، در میان این چالش‌ها، پارادایم ارباب رجوع مداری بیش از هر متغیر دیگری آثار اساسی خودش را در طراحی و معماری سازمانی و مدیریتی نشان داده است و در مرکز ثقل استراتژی مورد توجه قرار گرفته است.

در واقع این لبخند و رضایت‌مندی ارباب رجوع است که بقاء و رشد مؤسسات را به ارمغان می‌آورد. گاندی رهبر بزرگ هند می‌گوید:

- ارباب رجوع مهمترین بازدیدکننده در محدوده ماست.

- او به ما وابسته نیست.

- ما به او وابسته هستیم.

- او مزاحم کار ما نیست.

- او هدف کار ما است.

- او یک بیگانه در کار ما نیست.

- او بخشی از پیکره و روح ماست.

- ما با انجام کار او لطفی در حق او نمی‌کنیم.

- اوست که با فراهم کردن این فرصت به ما لطف می‌کند.

الزامات:

ارباب رجوع انتظار دارد که هنگام مراجعه به سازمان به منظور دریافت خدمات با اقدامات زیر که الزامات سازمان است مواجه شود:

(۱) خدمات را به سرعت، صحت، ارزانی و آسانی دریافت نماید.

(۲) با کارکنانی مؤدب خوش برخورد و آراسته روبرو شوند.

(۳) به اتاقی که می‌روند پاکیزه، تمیز و خوشبو بوده و از امکانات رفاهی مناسب برای ارباب رجوع برخوردار باشند.

(۴) هر وقت با مشکلی روبرو شد بدانند به کجا باید مراجعه کند و یا با چه شماره تلفنی تماس بگیرد.

- ۵) برای حل مشکل و انجام کارش به کدام اتاق مراجعه کند.
- ۶) اطلاعات به موقع در اختیارش قرار گیرد.
- ۷) نحوه و محل ارائه خدمات موردنظر را بداند.
- ۸) با کارکنانی تبسم بر لب، مهربان و ماهر و توانا روبرو شود.
- ۹) فرآیند پاسخگویی به راحتی و سهولت برایش طراحی شده باشد.
- ۱۰) جملات مبهم و گنگ او را به جملاتی روشن تبدیل کنید.

مهارت‌های لازم:

- برای جلب رضایت ارباب رجوع شش اصل زیر را سرلوحه کار خود قرار دهید، آنگاه می‌توانید آثار مثبت، سازنده و نشاط‌آفرین آن را مشاهده نمایید.
- ۱) اول رسیدگی به ارباب رجوع، سپس کار.
 - ۲) در هر حال و وضعیت مهربان باشید.
 - ۳) از زبان تحکم و آمرانه خودداری نمایید.
 - ۴) با لحن مناسب پاسخ حضوری و تلفنی بدهید.
 - ۵) قبل از اینکه بدانید ارباب رجوع کیست با او دوستانه رفتار کنید.
 - ۶) خوشامدگویی.

تلفن به عنوان اولین نقطه تماس با ارباب رجوع محسوب می‌شود و روش صحیح پاسخگویی تأثیر بسیار زیاد روی آنان دارد.

- ۱) قبل از زنگ سوم حتماً گوشی تلفن را بردارید.
- ۲) مؤدبانه سلام و علیک کنید.
- ۳) مکالمه را با اشتیاق آغاز کنید.
- ۴) مطمئن شوید هنگام گفتگو لبخند می‌زنید، چون وقتی لبخند می‌زنید انگار ارباب رجوع را جذب کرده‌اید.
- ۵) از بکارگیری اصطلاحات فنی و عامیانه خودداری کنید.
- ۶) از زبان آوایی (زبان آرام، لحن صمیمی و سرعت مناسب) استفاده کنید.
- ۷) کلام و هیجانهای خودتان را نظارت کنید.
- ۸) پیام‌های تلفنی را درست و کامل دریافت کنید.
- ۹) اجازه دهید تماس گیرنده مکالمه را قطع کند.

۱۰) پایان مکالمه گرم و صمیمی داشته باشید.

توانمندسازی کارکنان:

هفت گام توانمندسازی:

- ۱) اعتمادسازی زیربنای توانمندسازی کارکنان است.
- ۲) تفویض اختیار توأم با نظارت داشته باشیم.
- ۳) انگیزه لازم را بوجود آورید.
- ۴) ارتباط عمودی را گسترش دهید(کارکنان توانمند دوست دارند به تبادل اندیشه با مدیران سازمان بپردازند).
- ۵) محیط کاری خلاق و نوآفرین را تشویق کنید.
- ۶) رشد حرفه‌ای را گسترش دهید(زمینه ارتقای فنی و تخصصی کارکنان را فراهم سازید).
- ۷) پاداش بدهید و قدرشناسی کنید.