

حقوق شهروندی و تکریم ارباب رجوع

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 سیستم اداری نظام اسلامی ایران، هدف نهایی طرح تکریم است.

تکریم ارباب رجوع ارتباطی تنگاتنگ با حقوق شهروندی شهروندان دارد. شفاف‌سازی نحوه ارائه خدمات به مردم بدین معنی که شهروندان باید از نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع، مقررات مورد عمل و مراحل انجام کار، مدت زمان انجام کار، مدارک مورد نیاز و فرم‌های مورد عمل، عنوان واحد، محل استقرار، نام متصدی انجام کار و تعیین اوقات مراجعه و نوع فن‌آوری مورد استفاده اطلاعات لازم را داشته باشند. اطلاع‌رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم به روشهایی از قبیل نصب در تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین، تهیه بروشور و توزیع بین ارباب رجوع و مخاطبین، نصب نام و نام خانوادگی، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی و رئوس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنان و راه‌اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم صورت می‌گیرد کارمندان سازمانها نیز باید مواردی از قبیل نظم و آمادگی برای ارائه خدمات به مردم، وقت‌شناسی، نظم و آراستگی لباس، رعایت ادب و نزاکت، عدالت و انصاف در ارائه خدمات خوب به مردم، همکاری و خوش‌برخوردی، آمادگی برای ارائه اطلاعات و توضیحات کافی در هنگام مورد نیاز به خدمت‌گیرندگان را رعایت نمایند. موارد اشاره شده و همچنین نظرسنجی از ارباب رجوعان درخصوص نحوه گردش کار و نیز پیگیری و ریشه‌کنی در طرح تکریم ارباب رجوع مورد اشاره قرار گرفته است.