

تکریم ارباب رجوع از منظر آیات و روایات



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 أُولَٰئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ)^۱

در واقع، ارزش وجودی یا کمال هستی انسان، در سنجش و مقایسه با موجودات دیگر مشخص می‌گردد و اگر انسانها به کمال واقعی خود در سایه اخلاق و رفتار انسانی رسیدند در آن هنگام است که دارای ارزش شده و از موجودات دیگر برتر و والاتر خواهند بود.

همان طور که می‌دانیم، اشرف مخلوقات خداوند، وجود مقدس رسول اکرم (صلى الله عليه و آله) است، وجود مبارکش از نظر «حسن خلق» در چنان درجه‌ای اعلایی قرار گرفته که قرآن کریم، درباره‌اش می‌فرماید: (إِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ)^۲ و در جای دیگر، ایشان را الگویی تمام مؤمنان، معرفی می‌نماید و می‌فرماید:

(لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ)^۳

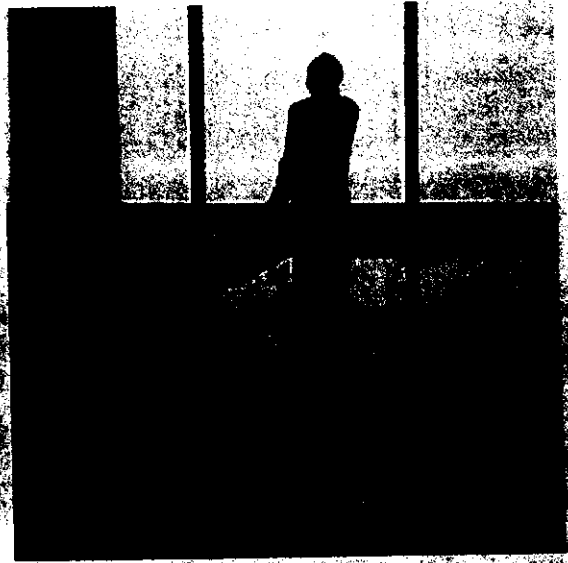
لذا، برای کسانی که در راه خدمت به مردم بوده و همواره با آنان در

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:



ج) خوش رفتاری با ارباب رجوع

امیر مؤمنان (علیه السلام) در نامه خویش به مالک می نویسد: «پس نیکوترین اندوخته خود را کردار شایسته (خوش رفتاری) بدان»^۹.

یکی از اصول مردم داری که ائمه اطهار (عینهم السلام) تأکید خاصی بر آن داشتند «حسن خلق» است. خداوند نیز اخلاق نیکوی رسولش را باعث استحکام حکومت و جذب مردم دانسته و می فرماید:

«فَمَا زَحَمَتِ مِنَ اللَّهِ لَشْت لَّهُمْ وَ لَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ»^{۱۰}.

از آنجایی که ارباب رجوعان یکسان نبوده و از قشر خاصی نیز نیستند، بلکه از طرز خصایص انسانی و اخلاقی با یکدیگر متفاوتند، به همین لحاظ، کارکنان ادارات نیز نه تنها باید از سعه صدر، حلم و بردباری، عطف و مهربانی و... برخوردار باشند، تا بتوانند با ارباب رجوع برخورد توأم با احترام و عطف و در خور شأن و مقام آنان نمایند، بلکه همواره باید به توقعات قانونی و شرعی شان، نیز توجه بنمایند.^{۱۱}

د) داشتن صبر و بردباری

خداوند در کتاب آسمانی خویش می فرماید: (وَ صَبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ)^{۱۲}

«صبر» همیشه در وجود انسان، بین انگیزه دین و انگیزه هوس، آتش جنگ بر می آفرورد، جنگی در نهایت شدت، و میدان این معرکه، قلب آدمی است.

ظرف 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 کنند، 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.

آنان با ایمان داشتن به وعده های الهی که (أُولَئِكَ يُؤْتَوْنَ أَجْرَهُمْ مَرْتَبِينَ بِمَا صَبَرُوا)^{۱۳} باید صبر را سرلوحه اعمال خویش قرار دهند.

هم برخورد توأم با تواضع و احترام با ارباب رجوع

امام موسی بن جعفر (علیه السلام) است فرمود:

«تواضع، آن است که با مردم چنان رفتار کنی که دوست داری با تو رفتار کنند»^{۱۴}.

تواضع و فروتنی به زبردستان، یکی از اوصاف پسندیده های است که کسانی که در راه خدمت به مردم هستند، باید به آن مزین باشند.

ارتباط و مراوده هستند، سزاوار است که به آن بزرگوار و نیز معصومان (علیهم السلام)، از نظر رفتار و کردار و حرکات و سکنات اقتداء کرده، تا هم خشنودی خداوند را جلب و هم رضایت مندی مردم را فراهم آورند.

الف) متّصف بودن به صفت تقوا و خداترسی

خداوند در قرآن کریم می فرماید: (وَ اتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي أَنْتُمْ بِهِ مُؤْتَمِنُونَ)^{۱۵}

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 ننمایند یا حقوق دیگران را ضایع نسازند؛ همچنین، آنان باید با ناظر دانستن خداوند متعال بر اعمال خود، از اقدام یا رفتار و گفتاری که باعث رنجش یا بی احترامی نسبت به دیگران شود، پرهیز کنند و همیشه خشنودی خداوند و رضایت مردم را مدنظر داشته باشند، و این همه حاصل نمی شود، جز با داشتن خصیصه «تقوا و خداترسی». همان طور که امیر مؤمنان (عینهم السلام) به مالک می فرماید: «افرادى که پاک ترین هستند، را برگزین»^{۱۶}.

از این رو، از مهم ترین ویژگی اخلاقی که کارکنان ادارات و سازمانها باید بدان متّصف باشند، داشتن تقواست؛ چرا که در سایه آن، اعمال و رفتار و رفتارشان را به گونه ای قرار می دهند، که باعث رنجش و نارضایتی ارباب رجوع نشود یا با بی احترامی و تندخویی با آنها رفتار نمی کنند و همواره سعی در جلب رضایت الهی و خشنودی مردم دارند.

ب) خلوص نیت در انجام وظیفه

همان طور که می دانیم، دین شامل هر عبادت و عمل صالحی می شود. بر همین اساس، خداوند در سوره زمر، پیامبرش را به اخلاص در دین، فرمان می دهد:

(إِنَّا أَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ فَأَعْيِدِ اللَّهُ مُخْلِصاً لَهُ الدِّينَ)^{۱۷}

اصولاً، کسی که دارای خلوص نیت است، همه اعمال و گفتار و رفتارش را فقط از روی اخلاص و برای رضای خدا انجام می دهد.

بنابراین، مخلصین هدف از خدمت به مردم و جامعه اسلامی را خشنودی خداوند قرار می دهند. در نتیجه کار و وظیفه شان، ارزش معنوی به خود می گیرند؛ چرا که زیبایی عمل به ارزش معنوی آن است و ارزش معنوی نیز در گرو اطاعت خدا و کار را به خاطر رضای او انجام دادن.

امام خمینی «ره» در فرآزی از وصیت خویش به مسئولان می فرماید: «شما قصدتان را برای خدا خالص کنید که این عبادت است»^{۱۸}.



کارکنان نظام اداری نیز که دائماً با مردم در ارتباطند، باید به آن توجه لازم را مبذول دارند و هیچ گاه با ارباب رجوع، برخورد توأم با کبر و غرور نداشته باشند.

اساساً، در شریعت اسلام، هر فرد مسلمان دارای احترام بوده و هیچ کس، حق توهین یا بی‌اعتنایی به او را ندارد. همه باید نسبت به یکدیگر با احترام برخورد کنند و هرگز نباید پست و مقام، باعث تکبر و خودپسندی یا بی‌احترامی نسبت به دیگران شود. خداوند خطاب به پیامبرش می‌فرماید:

(وَ اخْفِضْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ) ۱۵

از این رو، کارمند و مسئولان ادارات باید همواره با کمال تواضع و احترام با زیردستان و نیز ارباب رجوع برخورد کنند.

(و مهر و محبت نسبت به ارباب رجوع

رسول خدا (صلی الله علیه و آله) فرمود: «با مردم دوستی کن تا مردم تو را دوست بدارند» ۱۶

انسان به عنوان یک موجود ذاتاً اجتماعی، در روابط اجتماعی خویش ناگزیر است به دیگران محبت بورزد، تا در پرتو این محبت و ارتباط، زندگی خویشی را با هم سیری نمایند. مولا علی (علیه السلام) نیز به مالک فرمان می‌دهد که:

«احساس مهر و محبت به مردم و ملاحظت با آنها را در دلت بیدار کن... و از عفو و گذشت به آنان بهره‌ای بده» ۱۷

یکی از صفات برجسته و پسندیده‌ای که مسئولان در ادارات و ارگانها باید مزین بدان باشند، مهر و محبت داشتن نسبت به ارباب رجوع است تا مردم نیز آنها را دوست بدارند و بدین وسیله، رضایت قلبی آنان حاصل شود؛ چرا که کارکنان در ادارات، بیشترین مروده را با مردم دارند و هر روز افراد زیادی برای برطرف کردن مشکلات خود به آنها رجوع می‌کنند و از آنان برای رفع نیازهایشان، استمداد می‌طلبند.

۲. برخورداری از توانمندی و تخصص

اساساً، حکومتها زمانی از استحکام بیشتری برخوردار خواهند بود که در بخش قانون گذاری و اجراء، افراد متخصص و مجرب، حضور داشته باشند. در واگذاری کارها، علاوه بر تعهد و ایمان، داشتن دانش و تخصص نیز شرط است؛ چرا که اگر کسی بدون آگاهی و تخصص، اقدام به انجام کاری کند، نه تنها عملش، سبب بازدهی نخواهد شد، چه بسا موجب کاستی و آسیب رسانی نیز بشود. از دیدگاه امیر مؤمنان (علیه السلام)

اسلام) نیز ارزش هر کس به توانایی انجام اموری است که به او محول می‌شود: «ارزش هر کس همسنگ کاری است که انجام آن را به نیکویی تواند» ۱۸

بر همین اساس، آن حضرت (علیه السلام) به مالک، سفارش می‌کند تا در انتخاب کارگزاران خود، از متخصصان و افراد با تجربه استفاده کند: «در کارهای کارگزارانت، اندیشه کن... و افراد با تجربه و با حیا را از میان آنان برگزین» ۱۹

بنابراین، کسانی که در ادارات خدمت می‌کنند، باید نسبت به کار خود، آگاهی و تخصص داشته باشند و زمانی که ارباب رجوع، برای امور خود به آنها مراجعه می‌کند، بدانند چه کنند و چه وظیفه‌ای بر عهده‌شان است تا بدین سان، رضایت ارباب رجوع را فراهم کنند.

۳. رعایت عدل و انصاف

عدالت، امر نیکو و پسندیده‌ای است که دین آن را محترم و ارزشمند داشته و هدف ارسال رسل را تحقق عدالت و قسط در جامعه می‌داند. خداوند در قرآن، یکی از اهداف ولای پیامبران الهی را برقراری قسط و عدل در جامعه، معرفی فرموده است:

(لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنْزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيَقُومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ) ۲۰

امیر مؤمنان (علیه السلام) به مالک می‌فرماید: «انصاف را در رابطه با خدا و مردم در مورد خود و نزدیکان، رعایت کن که اگر چنین نباشی، ستم کرده‌ای» ۲۱

خدمت‌کنندگان در سازمانها و مؤسسات، باید با کمال عدل و انصاف با ارباب رجوع، برخورد کنند و هیچ گاه نباید - خدای ناکرده - با گرفتن رشوه یا به صرف آشنایی با طرف مقابل، از مقام خطیر خود، سوء استفاده کرده و حق دیگران را زیر پا بگذارند؛ چه آنکه در آخرت در پستی خداوند، شرمند خواهند بود.

از دیگر سوء مسئولان با رعایت عدل و انصاف در محیطها، نه تنها سبب گسترش عدالت در کل جامعه می‌شوند، بلکه بزرگ والهی خویش به درستی عمل کرده و هدف خداوند است - که برقراری قسط در میان توده مردم است - در مملکت تحقق می‌بخشند.

۴. داشتن نظم و انضباط در کارها

امیر مؤمنان (علیه السلام) می فرماید: «به شما دو تن «حسن و حسین» سفارش می کنم که تقوا پیشه سازید و به کارهای خود نظم دهید»^{۲۲}

اسلام با تشویق به نظم در امور زندگی، مسلمانان را به سرعت بخشیدن در رسیدن به هدف خویش تشویق کرده است. به طور کلی، دینداری با بی نظمی تضاد دارد. عنصر «نظم»، جامعه را به صورت یک سیستم با اجزای به هم مرتبط، سازمان می دهد و حیطة وظایف هر عنصر را معین می کند. اگر نظم و انضباط در هر اجتماعی بر تمام افراد و نیز مؤسسات آن حاکم باشد، آرامش و امنیت و رضایت مندی تمام مردم را به دنبال خواهد داشت. از این رو برای برقراری نظم در جامعه، باید همه کارکنان در ادارات و سازمانها به این مقوله، توجه لازم را مبذول دارند و چنان نباشد زمانی که ارباب رجوع به آنها مراجعه می کنند، مشغول کارهای شخصی خود یا کارهایی که مربوط به آنها نیست باشند. چنین وضعیتی بی گمان ارباب رجوع را خسته و سرگردان کرده و موجبات نارضایتی آنان را فراهم می آورد. بلکه آنان باید در کارهای خویش نظم را رعایت کنند و زمان فعالیت خود در اداره را فقط به مردم و ارباب رجوع اختصاص دهند؛ چرا که برای برقراری نظم و آرامش در جامعه، باید از مؤسسات و ارگانها شروع کرد و برقراری نظم در همین واحدهای کوچک مملکتی، باعث آرامش روانی کل جامعه شده و عدم رعایت آن، امنیت روانی و آرامش فردی را مختل می سازد.

الف) برنامه ریزی در کارها

برنامه ریزی در ادارات و مؤسسات، باید با نیازهای مردم، هماهنگ باشد و دارای چارچوب زمانی بوده و مرحله به مرحله پیش برود تا نتیجه مطلوب حاصل شود؛ چرا که برنامه ریزی خوب بر مبنای واقعیتها و امکانات موجود، سبب می شود که کارکنان نظام اداری به خواسته های واقعی ارباب رجوعا پی برده و نیازهای آنان را سریع تر و با دقت بیشتر، رفع کرده و در نهایت، موجبات خشنودی و رضایت آنان را حاصل نمایند. امیر مؤمنان (علیه السلام) می فرماید: «دقت در برنامه ریزی از وسیله و امکانات، مهم تر است»^{۲۳}

ب) رعایت اولویتها:

حضرت امیر مؤمنان (علیه السلام) می فرماید: «آنکه به چیز غیر مهم خود رامشغول دارد، کار مهم تر را از دست می دهد»^{۲۴}

هنگام تراکم کارها باید آنها را اولویت بندی نمود و ابتدا کارهای مهم تر را انجام داد و کارهای کم اهمیت را به فرصتهای بعد موکول کرد. اولویت بندی نکردن کارها باعث متحیر ماندن در هنگام تراکم کارها شده و باعث از دست دادن فرصتها در انجام کارهای با اهمیت می شود.

پی نوشتها:

۱. سوره بینه (۹۸) آیه ۷. بدرستی کسانی که ایمان آورده اند و عمل صالح انجام داده اند، آنان بهترین مخلوقاتند.
۲. سید جعفر رفیعی، تزکیه روح، ص ۳۳.
۳. سوره قلم (۶۸) آیه ۴. به درستی که تو به خوبی بس بزرگ آراستی.
۴. سوره احزاب (۳۳) آیه ۱۲۱: البته رسول خدا، برای شما الگویی خوبی است.
۵. سوره ممتحنه (۶۰) آیه ۱۱. و از شر خدایی که به او ایمان دارید پروا کنید.
۶. محمد دشتی، ترجمه نهج البلاغه، نامه ۵۳.
۷. سوره زمر (۳۹) آیه ۲. ای پیامبر! بدرستی که ما نازل کردیم این کتاب را به سوی تو. پس خدا را پرستش کن در حالی که دین را برای خدا خالص کننده هستی.
۸. حسین نمازی، امام خمینی «ره» و کارگزاران حکومت، ص ۲۵.
۹. محمد دشتی، ترجمه نهج البلاغه، نامه ۵۳: فَلْيَكْفُرْ أَحَبُّ إِلَيْكَ الذَّخِيرَةُ الْعَمَلُ الصَّالِحُ.
۱۰. سوره آل عمران (۳) آیه ۱۵۹: از پرتو رحمت الهی، در برابر آنان نرمخو و مهربان شدی و اگر خشن و تندخو و سنگدل بودی، از اطراف تو پراکنده می شدند.
۱۱. علی باقر نصر آبادی، نگرشی بر آسیب شناسی شورای اسلامی شهر، ص ۱۲.
۱۲. سید عبدالله شبر، ترجمه محمد رضا جباران، اخلاق، ص ۶۶.
۱۳. سوره قصص (۲۸) آیه ۵۴. این گروه را دو بار پاداش دهند به خاطر صبری که کردند.
۱۴. علی اکبر ذاکری، سیمای کارگزاران در نهج البلاغه، ص ۲۱. به نقل از بحار الانوار، ج ۱۳، ص ۵۵.
۱۵. سوره شعراء (۲۶) آیه ۲۱۵: و برای مؤمنانی که پیرویت کرده اند، فروتنی کن.
۱۶. هیئت تحریریه مؤسسه در راه حق، انسان و محبت، ص ۱۱. به نقل از اصول کافی، ج ۲، ص ۶۴۲. نَحْتُ إِلَى النَّاسِ يَحْتَوِكُ.
۱۷. محمد دشتی، ترجمه نهج البلاغه، نامه ۵۳. وَأَشْعِرْ قَلْبَكَ الرَّحْمَةَ لِلرَّعِيَّةِ وَ الْمَحَبَّةَ لَهُمْ وَ النُّطْفَ بِهِمْ... فَأَعْطِهِمْ مِنْ عَفْوِكَ وَ صَفْحِكَ.
۱۸. معاونت فرهنگی سپاه پاسداران انقلاب اسلامی، چه کسی را انتخاب کنیم؟، ص ۱۲. قِيَمَةُ كُلِّ أُمَّرِيٍّ مَا يَحْسِنُهُ.
۱۹. محمد دشتی، ترجمه نهج البلاغه، نامه ۵۳: أَنْظِرْ فِي أُمُورِ عَمَّا لَكَ... وَ تَوَخَّ مِنْهُمَا أَهْلَ التَّجَرُّبَةِ وَ الْخَبَاءِ.
۲۰. سوره حدید (۵۷) آیه ۲۴. ما پیامبران خویش را با دلایلی روشن فرستادیم و با آنان کتاب و ترازو فرود آوردیم که مردم به عدالت قیام کنند.
۲۱. محمد دشتی، ترجمه نهج البلاغه، نامه ۵۳: انصِبِ اللِّمَّةَ وَ انصِبِ النَّاسَ مِنْ نَفْسِكَ وَ مِنْ خَاصَّةِ أَهْلِيكَ وَ مَنْ لَكَ فِيهِ هَوًى مِنْ رَعِيَّتِكَ فَإِنَّكَ إِلا تَفْعَلَ تَظْلِمُ.
۲۲. اداره کل نظارت و بازرسی شورای نگهبان، ماهنامه ناظر امین، ش ۱۸، ص ۲۴.
۲۳. مرتضی مطهری، سیری در نهج البلاغه، ص ۲۲. الشَّلْطَفُ فِي أَنْحِلِهِ أَجْدَى مِنَ الْوَسِيلَةِ.
۲۴. علی اصغر نصرتی، نظام سیاسی اسلام، ص ۴۳.

۲۸۳