

کاهش شکافهای کیفیت خدمات ، انتظار مدیران استراتژیک در نظام اداری (بررسی طرح تکریم از ارباب رجوع در دستگاههای اجرایی)

شهرام اکبری ، سیدهای طالبیان، داریوش آقازاده
کارشناسان ارشد مدیریت مالی

1- چکیده:

دولت در نقش ارائه کننده خدمات اجتماعی و وضع کننده نحوه ارائه خدمات و به عنوان قانون گذار در بخش ارتباطات مردم با یکدیگر و همچنین با ادارات ، سازمان ها و نهادهای دولتی ضرورت ارزش گذاری برای آحاد افراد جامعه را دریافته است . دولت اسلامی با عنایت به کرامت انسانی به عنوان یک موضوع ارزشمند و شایان توجه اخلاقی و اجتماعی که از اعتبار و قدر و منزلتی خاص برخوردار است آن چنان که خداوند به صراحت در قرآن کریم به آن اشاره می فرمایند ، تکریم و تقدیر از انسان را به طور عام یک تکلیف انسانی قلمداد می نمایند . ادارات دولتی نیز که متشکل از افراد جامعه هستند تکریم و جلب رضایت مراجعان را به طور اعم از تکالیف الهی و به طور اخص وظیفه اجتماعی، شغلی و اداری محسوب می نمایند. به منظور ایجاد ساز و کارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب، مناسب و مؤثر به مردم، برخورد مناسب کارکنان با مراجعان و نهادینه شدن موضوع رضایتمندی مراجعان دستگاههای دولتی، برنامه ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری، منظور شده و تحت عنوان طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری به دستگاههای دولتی و مؤسسه های عمومی ابلاغ گردیده است.

واژه های کلیدی: تکریم ار ارباب رجوع، کیفیت خدمات اداری، مدیریت استراتژیک

2- مقدمه :

مراجعان به سازمان های دولتی مایلند این سازمانها توانایی اجرای خدمات وعده داده شده را بنحو درست و قابل اتکا داشته باشند. علاقمندی به فراهم ساختن خدمات مناسب و در کل کمک سازمان به مراجعان جهت دریافت بهترین خدمت از نظر مراجعان مهم است. سازمان های دولتی به عنوان خادمان مردم ایجاد شده اند و باید از انتظارات و توقعات مردم آگاه باشند، با ساز و کارهای هشدار دهنده مشکلات را سریعاً احساس کنند و در مقابل آنها واکنش مناسب و سازنده نشان دهند. سازمان های بخش عمومی دریافته اند که ارائه خدمات با کیفیت به ارباب رجوع از مقوله های راهبردی و استراتژیک بقای سازمانها در سالهای آینده است. افزایش میزان رضایت ارباب رجوع از طریق:

– شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات