

پیام رییس دستگاه در رابطه با تکریم ارباب رجوع پیام رئیس دستگاه

ارزش وجودی یا کمال هستی انسان در سنجش و مقایسه با دیگران مشخص می شود و اگر انسانها در سایه اخلاق و رفتار به کمال واقعی خود رسیدند در آن هنگام است که ارزشمند شده و از موجودات دیگر برتر و والاتر خواهند بود، لذا کسانی که در راه خدمت به مردم بوده و همواره با آنان در ارتباط و مراوده هستند شایسته است که به رفتار و کردار و سکنات ائمه معصومین(علیه) اقتدا کرده تا هم خشنودی خداوند و هم رضایت مردم را فراهم آورند.

لزوم طرح تکریم در جامعه

یکی از هدف های تحول اداری، ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری می باشد. سازو کار های لازم در ارائه خدمات مطلوب و مناسب و موثر به مردم تحت عنوان طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری، دارای اهمیت ویژه ای است که اطلاع رسانی مناسب به مراجعان در باره نحوه خدمت رسانی از طریق بروشور، کتاب راهنما، تابلو اعلانات، سایت اینترنتی، تلفن گویا و پست صوتی کاهش دهنده فاصله زمانی بین پرسش و پاسخ است که در اطلاع رسانی امری ضروری و مهم به شمار می رود. در بحث تحول اداری، طرح تکریم ارباب رجوع از اهمیت ویژه ای برخوردار است. در حقیقت هدف اصلی از تحول اداری، تکریم ارباب رجوع و تکریم انسان است. موضوع رعایت کرامت انسانی از موضوعاتی است که چه در ابتدای اسلام و چه در حال حاضر مسئولین نظام و مخصوصاً مقام معظم رهبری به آن تاکید دارند که ایشان در این خصوص می فرمایند: " باید ترتیبی اتخاذ شود و ساز و کاری به وجود بیاید که کارگزاران حکومتی، خودشان را به معنای حقیقی کلمه خدمتگزاران مردم بدانند " آنچه مسلم است مسائل و مشکلات مربوط به ادارات از جمله نا کارآمدی، فساد اداری و عدم توجه به خواسته مردم از رژیم فاسد پهلوی به این نظام تحمیل شده است، و از همان ابتدای پیروزی انقلاب اسلامی ایجاد تحول در نظام اداری کشور و نیل به نظام مطلوب، صحیح و کارآمد در جهت تسریع در حل مسائل، تسهیل در اجرای برنامه های توسعه و ارائه خدمات مورد نیاز به مردم با کیفیت مطلوب، همواره مورد تاکید مقامات و مسئولین کشور بوده است. در سالهای اخیر تلاشهای گوناگون در جهت تحول در نظام اداری صورت گرفته است، تمام تلاشها و کوششها منجر به تصویب مصوبه ای در شورای عالی اداری در سال تحت عنوان طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری کشور گردید. که این طرح موجب تغییرات مثبت در دستگاه های دولتی و تغییر نگرش آنها در نحوه برخورد با ارباب رجوع گردید. از مهمترین دستاوردهای این طرح عبارتند از: -

سازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع - اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم - بهبود و اصلاح روشهای ارائه خدمت - نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاه های اجرایی با مردم - مشارکت مردم با ارائه پیشنهادهای آنچه مسلم است طرح تکریم و خدمت رسانی به مردم مورد توجه مسئولین نظام بوده است و اجرای این طرح موجب پویایی و رشد دستگاه های دولتی می شود. آنچه مشخص است همه دستگاه های دولتی خدمتگزار مردم هستند و همه ادارات دولتی در جهت خدمت رسانی به مردم به وجود آمدند. اهداف: امروزه در جهان پر از تحولات سریع مشتریان از جایگاه بسیار ویژه ای در نزد مراکز تولید و سازمانها و شرکتهای ارائه دهنده کالا و خدمات برخوردارند. بطوریکه شرکتها و سازمانها تلاش دارند تا نظرات و خواسته های متقاضیان خدمات را با شیوه های مختلف اخذ و در جهت بر آورده نمودن طرح تکریم ارباب رجوع تلاش دارند بنحوی پاسخگوی خواسته های بر حق مردم باشند. بی شک ارائه خدمات به مردم اصلی ترین وظیفه سازمانها و دستگاههای اجرایی و اداری کشور می باشد. ایجاد تشکیلات وسیع اداری و تاسیس سازمانها، وزارتخانه و شرکتها و... همه و همه در راستای خدمت رسانی به مردم صورت پذیرفته است. گستردگی و تنوع امور قابل ارائه به مردم به همراه عدم توسعه نیروهای کارآمد در مجموعه سیستم ها و روشها و عدم وجود امکانات مناسب، فرآیند ارائه خدمات و اطلاع رسانی نا مطلوب موجب عدم رضایت مندی در ارباب رجوع میشود. خوشبختانه در سالهای اخیر با تغییر در رویکرد و دیدگاههای گذشته و نگرش جدید در مولفه های مهم در خدمت رسانی به مردم در دستگاههای اجرایی بالاخص توجه به رفع نقض ضعف اطلاع رسانی و فرهنگ سازی زمینه و بستر مناسب جهت ارتقای رضایت مندی، جلوگیری از اتلاف وقت و تردد اضافی، اتلاف سرمایه و غیره در دستگاههای اجرایی فراهم گردیده است. لذا به طور خلاصه می توان گفت دولت با اجرا در آوردن این طرح به دنبال مقاصد زیر می باشد: - افزایش اثر بخشی و کارایی در نهادها - شنایی مردم با قوانین و مقررات مربوط به امور جاری - آشنایی مردم با وظایف و مسئولیتهای دستگاهها و سازمانهای دولتی - آگاهی مردم از نحوه و فرایند انجام کارها - محیا شدن شرایط جهت بیان نظرات و پیشنهادات و شکایات مردم - بهره گیری از نقطه نظرات مردم و کارشناسان جهت اصلاح روشهای فرایند انجام کار جلب رضایت و تکریم ارباب رجوع، بحث جدیدی نیست که طی سالهای اخیر مورد توجه سازمانها و موسسه های خدماتی واقع شده باشد، بلکه خدمت به ارباب رجوع مقوله ای است که ریشه در تاریخ بشر دارد. سازمانها و موسسه های خدماتی در سطح جهان، در فضایی به رقابت می پردازند که توجه به خواست و انتظارات مشتریان را عاملی برای ادامه حیات حرفه ای خود معرفی می کنند، آنان به کمک ابزارها و وسایل جدید ارتباطی به تفکر جدیدی دست یافته اند و ان چگونگی ورود به اذهان

طره مراجعین خود با ارایه کار و خدمات با کیفیت است. تکریم انسان از دیدگاه قرآنی قبل از اینکه انسان از سوی هم نوع خود مورد تکریم قرار گیرد، از سوی خداوند مورد تکریم قرار گرفته است. در بین مخلوقات خداوند متعال، انسان از ویژگیهای بسیار ممتازی برخوردار می‌باشد. هنگامی که انسان را خلق کرد خود را تحسین گفت: "فتبارک الله احسن الخالقینسوره مومنون آیه" " به فرشتگان امر به سجده . خداوند کرامت و جایگاه انسان را تا آنجا رفیع قرار داد که مورد سجده فرشتگان قرار گرفت و فرشته ای که انسان را سجده نکرد . در جای دیگری از قرآن کریم آمده است: " لقد خلقنا الانسان فی احسن تقویم" ما انسان را در مقام احسن نیکوترین مراتب صورت وجود آفریدیم (سوره تین آیه). در جای دیگر، مقام خلیفه الله به دانسان عطاء شده است: "انی جاعل فی الارض خلیفه (بقره، آیه). علاوه بر مقام خلافت الهی، خداوند به انسان عظمت و شرافت دیگری بخشیده و آن، دمیدن روح : " و نفخت فیه من روحی" اینک خداوند از روح خود در انسان میدمد، نشانگر شرافت و قداست این مخلوق الهی است و همین ویژگی است که انسان را سزوار تقدیس و تکریم فرشتگان قرار داده است. در آیه اسراء، تکریم خداوند متعال نسبت به بنی آدم و بسیاری از مخلوقات مطرح شده است: " ولقد کرما و جعلنا هم فی البحر" فرزندان آدم را حقیقتاً گرامی داشتیم و آنان را درختی و دریا برنشانیدیم و از چیزهای پاک به ایشان روزی دادیم و بر بسیاری از آفریده های خود آنان را به گونه های برجسته برتری دادیم. گفتار و عمل ائمه اطهار خداوند متعال، با وجود اینکه به انسان عقل و اختیار عطاء فرمود، پیامبرانی را هم برای هدایت انسان به سمت زندگی شرافتمندانه و سعادت‌مندانه و نهایتاً برای رسیدن به کمال و قرب الهی مبعوث فرمودند. نتیجه های که از تاکیدهای مستمر قرآن کریم و همچنین جملات قصار پیامبر گرامی () و ائمه اطها () در خصوص احترام به مقام انسان یا با عبارت دیگر، تکریم انسان میگیریم، این است که در جامعه امروز به ویژه در نظام مقدس جمهوری اسلامی باید با تکریم ارباب رجوع در دستگاه های دولتی و غیر دولتی، یکی از نشانه های برجسته دین اسلام را در تجلیل از مقام شامخ انسان به نمایش بگذاریم. تحقق این هدف می تواند یکی از پایه های اساسی تعالی جامعه را بنیان نهد. پیامبر گرامی اسلام () سلام کردن را مستحب واجب دانسته اند (حتی در نماز) این امر نشانه بارز و نماد عالی تکریم انسانی است که در امت اسلامی به عنوان یک تکلیف دینی، اخلاقی و اجتماعی رعایت می شود. دستورات حکومتی حضرت علی () به والیان خود، بعد از توصیه به تقوای الهی، رسیدگی به امور مردم و تکریم آنان مورد سفارش و تاکید قرار گرفته است.

اخلاق حرفه ای و برخورد با ارباب رجوع

چگونه باید اخلاق حرفه ای در محیط اجتماعی در برخورد با مردمان و ارباب رجوع داشته باشیم و همچنین ائمه یا بزرگان

اسلام چگونه با اخلاق حرفه ای مردم زمانشان را به مسیر حق و درستی می کشانند؟

اخلاق اجتماعی، و یا آداب اجتماعی؛ دستورها و روشهایی است که فرد در قبال جامعه پیرامونش اعمال میکند و شاید مهمترین

و بیشترین تاکید دین مبین اسلام بر رعایت این آداب است (البته تازمانی که با دستورات دین ناسازگاری نداشته باشد) بسیاری

از اوقات، حتی تاکیدهای مکرر بر احکام فردی، بر این است که بعضی از تبعات عمل کردن آن حکم و یا مراعا

نکردن آن منجر به يك اختلال و فساد در جامعه می شود مانند نماز خواندن، راست گویی، غیبت نکردن، حیا داشتن و... همه

اینها، بعضی از حکمتهای و جوبشان، این است که این اعمال موجب سلامت فرد و جامعه می شود.

قرآن به پیغمبر می فرماید» خُلُقٌ عَظِيمٌ» همانا تو بر خُلُقِ عَظِيمِ هستی. در اینجا خُلُقِ پیغمبر اکرم به عظمت یاد

. همین طور که بعضی از مفسرین فرموده اند، این آیه بیشتر ناظر به اخلاق پیغمبر است، یعنی تو از نظر

العاده اخلاق عظیمی داری، «اخلاق عظیم» آن اخلاقی را که ناشی گویند؛

«اخلاق عظیم»، یعنی استقامتها، «تحمل شداید» ها، صبرها، حلمها، گذشتها. خدا پیغمبر را به خلق عظیم یاد می کند، که

بیشتر آن در عکس هایی بود که پیغمبر در مقابل کفار و مشرکین از خود بروز می .

هر انسانی از آن نظر که انسان است باید دارای خُلُقها و خویهای پسندیده و بزرگوارانه باشد. رسول اکرم صلی الله علیه و

آله فرمود: عَلَيْنَكُمْ بِمَكَارِمِ الْأَخْلَاقِ فَإِنَّ رَبِّي بَعَثَنِي بِهَا بِرِشْمَا بَادٍ بِأَخْلَاقِ بزرگوارانه که خداوند مرا برای همینها مأموریت

: رَمِ الْأَخْلَاقِ أَنْ يَعْفُوَ الرَّجُلُ عَمَّنْ ظَلَمَهُ وَ يُعْطَى مِنْ حَرَمِهِ وَ يَصِلَ مَنْ قَطَعَهُ وَ يَعُودَ مَنْ لَا يَعُودُ «

».

یعنی از جمله اخلاق بزرگوارانه این است که آدمی در مقابل بدیهای مردم خوبی کند، از انتقام صرف خشاید و

به کسی که از احسان به او دریغ داشته است احسان کند، با کسی که پیوند با او را بریده است از نو پیوند برقرار کند و کسی

را که از او عیادت نکرده است عیادت کند.

: . اخلاق عمومی وظایفی است که انسان در همه جا و همه وقت باید رعایت کند.

ولی اخلاق خصوصی ناشی از وظایف و تکالیفی است که انسان در شرایط خاص و زمان خاص و یا نسبت به افراد خاص پیدا می . مثلا اخلاق خانوادگی نوع خاصی از اخلاق است، اخلاق کسبی نوعی دیگر است.

و اما اخلاق معاشرت و چگونگی مواجهه با ارباب رجوع:

به این روایت توجه کنید: یا جابر! من کثرت نعم الله علیه، کثرت حوائج الناس إلیه، فمن قام لله فیها بما یجب، عرضها للدوام

و البقاء، و من لم یقم فیها بما یجب، عرضها للزوال و الفناء. « الحیاة با ترجمه احمد آرام ج حدیث : »

! هر کس نعمت خدا بیشتر نصیبش شود، نیاز مردم به او بیشتر است. پس هر کس حق آن نعمتها را طبق رضای

(و وظایفش را در باره نعمتهای موجودش انجام دهد)، نعمتهای خویش را ماندگار و پایدار ساخته است. و هر

کس چنین نکند (و وظایف مالی و امکاناتی خود را انجام ندهد)، نعمتهای خدا داد

این روایت تصریح می کند بر اینکه شرط بقای نعمتی را که خدا به توداده است این است که به واسطه این نعمت به مردم

خدمت کنی و با ایشان به طور صحیح رفتار کنی.

اکنون سؤال این است که چگونه « اخلاق حرفه ای»

تکریم ارباب رجوع که همان اخلاق حرفه ای است ، را می توان در امور زیر خلاصه کرد:

- پایبندی به اخلاق اسلامی

قرآن کریم از انسانهایی با ایمان و نیکوکار به «بهترین مخلوقات عالم» یاد می کند؛ آنجا که می فرماید: (إِنَّ الْأَذِينَ آمَنُوا و

عَمَلُوا الصَّالِحَاتِ أَوْلَىٰ أُولَٰئِكَ هُم خَيْرُ الْبَرِيَّةِ)

در واقع، ارزش وجودی یا کمال هستی انسان، در سنجش و مقایسه با موجودات دیگر مشخص می گردد 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.

- لگو قرار دادن پیامبر اکرم و اهل بیت علیهم السلام

(لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ)

لذا، برای کسانی که در راه خدمت به مردم بوده و همواره با آنان در ارتباط و مرادده هستند، سزاوار است که به آن

بزرگوار و نیز معصومان (علیهم السلام) تار و کردار و حرکات و سکنات اقتداء کرده، تا هم خشنودی خداوند را جلب و هم رضایت مندی مردم را فراهم آورند.

- مٲصف بودن به صفت تقوا و خداترسی

خداوند در قرآن کریم می فرماید: (وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي أَنْتُمْ بِهِ مُؤْمِنُونَ)

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 «
« همان طور که امیر مؤمنان (علیه السلام) به مالک می فرماید: «افرادی که پاک ترین هستند، را برگزین.»

از این رو، از مهم ترین ویژگی اخلاقی که کارکنان ادارت و سازمانها باید بدان مٲصف باشند، داشتن تقواست؛ چرا که در سایه آن، اعمال و گفتار 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.

- خلوص نیت در انجام وظیفه 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 فَأَعْبُدِ اللَّهَ مُخْلِصًا لَهُ الدِّينَ) 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 «
یت خویش به مسئولان می فرمایند: «شما قصدتان را برای خدا خالص کنید که این

».

:

امیر مؤمنان (علیه السلام) در نامه خویش به مالک می نویسد: «پس نیکوترین اندوخته خود را کردار شایسته)

(«. يکي از اصول مردم داري که ائمه اطهار (عليهم السلام) تأکید خاصی بر آن داشتند » .

خداوند نیز اخلاق نیکوي رسولش را باعث استحکام حکومت و جذب مردم دانسته و مي فرماید:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْكَ . «. به مرحمت خدا بود که با خلق

...

مهربان گشتی و اگر تندخو و سخت

از آنجايي که ارباب رجوعان یکسان نبوده و از قشر خاصی نیز نیستند، بلکه از نظر خصایص انساني و اخلاقي با یکدیگر

متفاوتند، به همین لحاظ، کارکنان ادارات نیز نه تنها باید از سعه صدر، حلم و بردباري، عطف و مهرباني و ...

باشند، تا بتوانند با ارباب رجوع برخورد توأم با احترام و عطف و در خور شأن و مقام آنان نمایند، بلکه همواره باید به

- انوني و شرعي شان، نیز توجه بنمایند.

خداوند در کتاب آسماني خویش مي فرماید: (وَاصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ)

ظرف وجود اسان در هیچ حالي نباید از صبر، تهی باشد؛ چرا که قشرهاي زيادي از مردم، همه روزه با انواع رفتارهاي

متفاوت به او مراجعه مي کنند و اگر با کوچک ترین برخورد نادرستي از طرف ارباب رجوع، خود او نیز برخورد نامعقول

و غير اخلاقي داشته باشد، نه تنها موجبات سخط الهي را فراهم مي آورد، بلکه کساني نیز که در اين میان بي تقصير هستند،

مورد اهانت و بي احترامی قرار مي گیرند؛ در نتیجه با اين اعمال خود، مردم را به دين و نظام اسلامي، بدبين مي .

آنان با ايمان داشتن به وعده هاي الهي که (أُولَئِكَ يُؤْتَوْنَ أَجْرَهُمْ مَرْتَبِينَ بِمَا صَبَرُوا) باید صبر را سرلوحه اعمال خویش قرار

دهند.

-

(عليه السلام) : «تواضع، آن است که با مردم چنان رفتار کنی که دوست داری با تو رفتار

».

تواضع و فروتنی به زیردستان، یکی از اوصاف پسندیده اي است که کساني که در راه خدمت به مردم هستند، باید به آن

مزین باشند. کارکنان نظام اداری نیز که دائماً با مردم در ارتباطند، باید به آن توجه لازم را مبذول دارند و هیچ گاه با

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 بی اعتنایی به او را ندارد. همه باید

نسبت به یکدیگر با احترام برخورد کنند و هرگز نباید پست و مقام، باعث تکبر و خودپسندی یا بی احترامی نسبت به دیگران

. خداوند خطاب به پیامبرش می فرماید: (وَ اخْفِضْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ) «بالهای رحمتت را نسبت به مؤمنینی

که از تو تبعیت میکنند ، بگستران»

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

- بدون چشم داشت به مادیات ، کار کردن

(صلي الله عليه و آله) : «

».

انسان به عنوان يك موجود ذاتا اجتماعي، در روابط اجتماعي خویش ناگزیر است به دیگران محبت بورزد، تا در پرتو این

محبت و ارتباط، زندگی خوشی را با هم سپری نمایند. (علیه السلام) نیز به مالك، فرمان می دهد که:

«احساس مهر و محبت به مردم و ملاطفت با آنها را در دلت بیدار کن... و از عفو و گذشت به آنان بهره ای بده.»

یکی از صفات برجسته و پسندیده ای که مسئولان در ادارات و ارگانها باید مزین بدان باشند، این است که بی چشم داشت به

مال مردم ، کارکنند تا مردم نیز آنها را دوست بدانند و به این وسیله، رضایت قلبی آنان حاصل شود؛ چرا که کارکنان در

ادارات، بیشترین مرادده را با مردم دارند و هر روز افراد زیادی برای برطرف کردن مشکلات خود به آنها رجوع می کنند

و از آنان برای رفع نیازهایشان، استمداد می طلبند.

-

اساسا، حکومتها زمانی از استحکام بیشتری برخوردار خواهند بود که در بخش قانون گذاری و اجرا، 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) نیز ارزش هر کس به توانایی انجام اموری است که به او

:

«ارزش هر کس همسنگ کاری است که انجام آن را به نیکویی بتواند.»

بر همین اساس، آن حضرت (علیه السلام) به مالك، سفارش می کند تا در انتخاب کارگزاران خود، از متخصصان و افراد با

تجربه استفاده کند: «در کارهای کارگزارانت، اندیشه کن... و افراد با تجربه و با حیاء را از میان آنان برگزین.»

بنابراین، کسانی که در ادارات خدمت می کنند، باید نسبت به کار خود، آگاهی و تخصص داشته باشند و زمانی که ارباب

رجوع، براي امور خود به آنها مراجعه مي کند، بدانند چه کنند و چه وظیفه اي بر عهده شان است تا بدین سان، رضایت ارباب رجوع را فراهم کنند.

- رعایت عدل و انصاف

عدالت، امر نیکو و پسندیده اي است که دین، آن را محترم و ارزشمند داشته و هدف ارسال رسل را تحقق عدالت و قسط در جامعه مي داند. خداوند در قرآن، یکی از اهداف والای پیامبران الهی را برقراری قسط و عدل در جامعه، معرفی فرموده

:

(لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنْزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيَقُومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ) همانا ما پیامبران خود را با ادله و معجزات فرستادیم و با ایشان کتاب و میزان عدل نازل کردیم تا مردم به راستی و عدالت گرایند،...

امیر مؤمنان (علیه السلام) به مالک می فرماید:

«انصاف را در رابطه با خدا و مردم و در مورد خود و نزدیکان، رعایت کن که اگر چنین نباشی، ستم کرده ای.»

خدمت کنندگان در سازمانها و مؤسسات، باید با کمال عدل و انصاف با ارباب رجوع، برخورد کنند و هیچ گاه نباید -

- 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 پیشگاه خداوند، شرمند خواهند بود.

از دیگر سو، مسئولان با رعایت عدل و انصاف در محیطهای کاری، نه تنها سبب گسترش عدالت در کل جامعه می شوند،

بلکه به وظیفه بزرگ و الهی خویش به درستی عمل کرده و هدف خداوند و انبیاء الهی را - که برقراری قسط در میان توده

- داشتن نظم و انضباط در کارها

امیر مؤمنان (علیه) می فرماید: اوصیکم بتقوی الله ونظم امرکم «به شما سفارش می کنم که تقوا پیشه سازید و به

کارهای خود نظم دهید.»

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. « » ، 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 کند، مشغول کارهای شخصی خود یا کارهایی که مربوط به آنها نیست باشند. چنین وضعیتی بی گمان 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.