

بررسی نقش و جایگاه طرح تکریم ارباب رجوع در ارتقای سلامت اداری « مطالعه موردی شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی »

اکبر بابایی ، عباس طالب نژاد

چکیده:

یکی از جهت گیریهای مدیریت نوین، توجه به اصل مشتری گرایی و جلب رضایت خدمت گیرندگان می باشد. بطوریکه در نظام اداری و اجرایی کشور رضایت مردم از خدمات ارائه شده توسط دستگاههای دولتی بعنوان یکی از شاخصهای اصلی سنجش کارآمدی، رشد و توسعه نظام تلقی می شود. مولفه هایی از قبیل: سرعت، دقت و صحت در انجام امور ارباب رجوع، کیفیت انجام کارها و.. ضمن جلب رضایت مردم، موجبات افزایش اعتماد عمومی که بزرگترین تکیه گاه برای نظام اداری می باشد را نیز فراهم می آورد. از طرفی باید گفت ساخت نظام سیاسی حاکم بر هر جامعه تحت تاثیر مشروعیت نظام اداری آن جامعه بوده و عملکرد کارگزاران در مشروعیت بخشیدن به نظام سیاسی کاملاً موثر است. با توجه به اهمیت موضوع کشورها ابزارهای متعددی را برای اصلاح و بهبود ساختارهای اداری بکار می گیرند در نظام اداری کشورمان این فعالیتها در قالب برنامه های تحول اداری تهیه و به کلیه دستگاههای اجرایی ابلاغ شده است. یکی از برنامه های تحول اداری طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع می باشد که بنظر می رسد در صورتی که بطور کامل ظرفیتهای این بستر قانونی مورد استفاده قرار گیرد ضمن جلب رضایت مردم نقشی بسزادر ارتقای سلامت اداری ایفا خواهد کرد.

اگرچه این برنامه در کلیه ادارات و دستگاههای اجرایی کارکرد موثری دارد ولی در شرکتهای خدماتی به لحاظ نوع مشتری و ارتباطات گسترده ای که با آن دارند از اهمیت ویژه ای برخوردار است. این موضوع در شرکتهای آب و فاضلاب نیز با توجه به توجه به نوع محصول و خدمات ارائه شده به لحاظ کمی و کیفی و نیز دامنه تحت پوشش خدمات که کلیه بخشهای جامعه را در بر می گیرد به مرتب دارای اولویت خاصی است. در این مقاله سعی می شود تا ضمن اشاره به روند اجرای این برنامه در شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی، چگونگی کارکرد آن در ارتقاء سلامت اداری تشریح گردد.

کلمات کلیدی: طرح تکریم ارباب رجوع، نظام اداری، سلامت اداری

۱-مقدمه

بی توجهی به خواسته های عمومی و فساد در نظام اداری، مشروعیت و کارآمدی دولتها در بلند مدت را تهدید نموده و ادامه