

صیانت از حقوق شهروندی در سازمان های دولتی و دستگاه های اجرایی

اکبر محمدزاده

بازرس طرح تکریم ارباب رجوع شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی

علیرضا ایمانلو

رئیس هیئت مدیره و مدیر عامل شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی

چکیده

طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع، یکی از طرح های هفتگانه تحول اداری است که به منظور ارتقای وضعیت صیانت از حقوق شهروندی و بالا بردن سطح رضایت ارباب رجوع و ارتقای سطح کارآمدی نظام اداری در میان سایر طرح های تحول اداری توجه بیشتری را به خود معطوف داشته و همچنین در نظام اداری و اجرایی نیز رضایت مردم از خدمات دستگاه های دولتی یکی از شاخص های اصلی کارآمدی، رشد و توسعه می باشد. در این مقاله ضمن تبیین مباحث مربوط به صیانت از حقوق شهروندی و رضایتمندی مشتریان، به بررسی مولفه های تاثیرگذار بر رضایتمندی مراجعین دستگاه های اجرایی و سازمان های خدماتی پرداخت می شود. از نتایج بدست آمده می توان به عنوان راهکارهایی در بهبود راهبرد صیانت از حقوق شهروندی و ارتقای رضایتمندی مراجعین و ارباب رجوع استفاده نمود.

کلمات کلیدی: صیانت، حقوق شهروندی، تکریم مردم، رضایتمندی، سازمان دولتی، دستگاه اجرایی