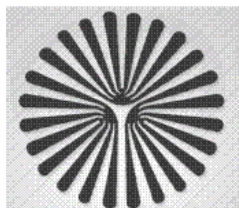


صلى الله عليه وسلم



دانشگاه پیام نور

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت دولتی

دانشکده شیراز

گروه علمی : مدیریت دولتی

عنوان پایان نامه :

ارزیابی میزان موفقیت طرح تکریم ارباب رجوع در نظام اداری

استان فارس (مطالعه موردی)

استاد راهنما :

جناب آقای دکتر جهانگیری

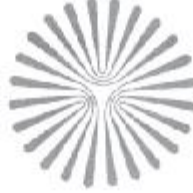
استاد مشاور:

جناب آقای دکتر جاجرمی زاده

نگارش : نصراله علی پور

بهمن ماه سال 88

پیوست ج (صفحه تصویب نامه پایان نامه)



دانشگاه پیام نور

بسمه تعالی

تصویب پایان نامه / رساله

جلسه دفاع از پایان نامه جناب آقای نصر اله علیپور دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش منابع

انسانی دانشگاه پیام نور مرکز شیراز با عنوان :

"ارزیابی میزان موفقیت طرح تکريم ارباب رجوع در نظام اداری استان فارس (مطالعه موردی)" "

در ساعت ۱۵:۰۰ روز جمعه تاریخ ۸۸/۱۱/۳۰ با حضور اعضای کمیته نامبرده در زیر برگزار گردید و با نمره

۱۸٫۵ (به حروف هجری) و درجه ارزشیابی عالی) مورد تأیید قرار گرفت.

اعضای کمیته

| نام و نام خانوادگی | مرتبۀ علمی | دانشگاه | عضو |
|---------------------------|-----------------------|----------------|------|
| ۱- استاد راهنما | دکتر جهانگیر جهانگیری | دانشگاه شیراز | رئیس |
| ۲- استاد مشاور | دکتر محسن جاجرمی زاده | پیام نور شیراز | عضو |
| ۳- داور جلسه | اصغر رضویه | دانشگاه شیراز | عضو |
| ۴- نماینده تحصیلات تکمیلی | دکتر محسن جاجرمی زاده | پیام نور شیراز | عضو |

تقدیم به :

مادرم

همسر و فرزندم

که هرچه دارم

از وجود پر فروغ آنهاست

سپاس و درود فراوان تقدیم می کنم به اساتید محترم:

جناب آقای دکتر جهانگیری بعنوان استاد راهنما و جناب آقای دکتر جاجرمی زاده بعنوان استاد مشاور که در مدت انجام این تحقیق کمال همکاری و راهنمایی و بذل عنایت ویژه نسبت به اینجانب داشته و همچنین از جناب آقای دکتر رضویه که داوری این پایان نامه را بر عهده گرفته اند، تشکر و قدردانی می نمایم.

بی شک ارائه رهنمودهای مدبرانه و پیشنهادات علمی جناب آقای دکتر رضویه بر غنای این پژوهش می افزاید.

در پایان همچنین از زحمات جناب آقای دکتر موغلی که مشوق اینجانب در راه ادامه تحصیل بوده اند، و دوستان عزیزم آقایان محسن ریسی و زین العابدین عقیلی فر که در تدوین و ویراستاری پایان نامه مرایاری رسانیدند، قدردانی می نمایم.

چکیده :

پژوهش حاضر به ارزیابی میزان موفقیت طرح تکریم ارباب رجوع در نظام اداری استان فارس پرداخته است، و در این تحقیق از نظریات هاگمن و هرزبرگ بهره گرفته شده است، تحقیق حاضر از نوع توصیفی همبستگی است. در این پژوهش تعداد نمونه 185 نفر بوده که نیمی توسط مدیران شرکت سهامی بیمه ایران استان فارس، سازمان صنایع و معادن استان فارس، اداره کل کار و امور اجتماعی استان فارس، اداره کل بازرگانی استان فارس، سازمان مسکن و شهرسازی استان فارس، اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان فارس، بانک توسعه صادرات استان فارس، اداره کل راه و ترابری استان فارس و اداره کل ثبت احوال استان فارس و نیمی دیگر توسط ارباب رجوع تکمیل شده است .

نتایج حاصل از تحقیق به صورت زیر است :

از دیدگاه کارکنان، ارباب رجوع وکل پاسخ دهندگان، بین فرایند مستندسازی، منشور اخلاقی سازمان و فرایند تشویق و تنبیه مدیران و کارکنان و موفقیت طرح تکریم ارباب رجوع رابطه معنی دار وجود دارد.

از دیدگاه کارکنان، ارباب رجوع وکل پاسخ دهندگان، بین فرایند بهبود و اصلاح روشها و فرایند نظرسنجی از مردم و موفقیت اجرای طرح تکریم رابطه معنی داری وجود ندارد.

از دیدگاه کارکنان بین فرایند سیستم اطلاع رسانی و موفقیت اجرای طرح تکریم رابطه معنی دار وجود دارد، ولی از دیدگاه ارباب رجوع رابطه معنی داری وجود ندارد، و در کل پاسخ دهندگان معتقدند که بین فرایند سیستم اطلاع رسانی و موفقیت طرح تکریم رابطه معنی دار وجود دارد.

فرضیه اصلی موفق بودن اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در نظام اداری استان فارس از دیدگاه کارکنان تایید و از دیدگاه ارباب رجوع رد می شود ولیکن از نظر کل پاسخ دهندگان فرضیه ی اصلی مورد تأیید قرار می گیرد. بنابراین می توان گفت که طرح تکریم ارباب رجوع در سازمانهای اداری استان فارس موفق بوده است.

| | |
|----|--|
| 1 | ----- فصل اول: کلیات |
| 2 | ----- 1-1- مقدمه |
| 6 | ----- 2-1- بیان مسئله |
| 9 | ----- 3-1- اهمیت و ضرورت تحقیق |
| 11 | ----- 4-1- اهداف پژوهش |
| 13 | ----- فصل دوم: ادبیات تحقیق |
| 14 | ----- 1-2- پیشینه تحقیق |
| 14 | ----- 1-1-2- تحقیقات داخلی |
| 24 | ----- 2-1-2- نقد تحقیقات داخلی |
| 24 | ----- 3-1-2- تحقیقات خارجی |
| 41 | ----- 2-2- مبانی نظری تحقیق |
| 43 | ----- 1-2-2- مروری بر نظریه هاومدل ها |
| 44 | ----- 1-1-2-2- نظریه نیاز گرونبرگ |
| 45 | ----- 2-1-2-2- نظریه ارزشی لاک |
| 45 | ----- 3-1-2-2- نظریه علل و پیامدهای مورهو – گریفین |
| 46 | ----- 4-1-2-2- نظریه ی نیازهای سه گانه مک کله لند |
| 49 | ----- 5-1-2-2- نظریه دو عاملی هرزبرگ |
| 50 | ----- 6-1-2-2- نظریه ویژگیهای شغل هاکمن |
| 51 | ----- 7-1-2-2- نظریه ی بهداشت – انگیزش فردیک هرز برگ |
| 53 | ----- 8-1-2-2- نظریه ی سلسله مراتب نیازها مزلو |
| 54 | ----- 9-1-2-2- نظریه X و نظریه ی Y |
| 56 | ----- 10-1-2-2- نظریه زی ویلیام اوچی |
| 57 | ----- 11-1-2-2- نظریه ی ای – آر – جی |
| 59 | ----- 12-1-2-2- نظریه ی ارزشیابی شناخت |
| 60 | ----- 13-1-2-2- نظریه ی تعیین هدف |
| 63 | ----- 14-1-2-2- نظریه ی تقویت رفتار |
| 64 | ----- 15-1-2-2- نظریه کامروایی نیاز ویکتور اچ |

| | |
|-----|---|
| 65 | ----- نظریه ی برابری 16-1-2-2 |
| 79 | ----- چهارچوب نظری تحقیق 2-2-2 |
| 80 | ----- مدل و فرضیه های تحقیق 3-2-2 |
| 82 | ----- تعریف مفاهیم و متغیرها 4-2-2 |
| 83 | ----- فصل سوم: روش شناسی تحقیق |
| 84 | ----- 1-3 روش تحقیق |
| 84 | ----- 1-1-3 متغیرهای تحقیق |
| 85 | ----- 2-1-3 روش تحقیق، از نظر هدف تحقیق |
| 85 | ----- 3-1-3 روش تحقیق، از نظر گردآوری داده ها |
| 85 | ----- 2-3 جامعه آماری |
| 86 | ----- 3-3 شیوه نمونه گیری و حجم نمونه |
| 86 | ----- 4-3 شیوه ها و ابزارهای گردآوری داده ها و ارتباط آنها با مدل تحقیق |
| 86 | ----- 1-4-3 پرسشنامه |
| 88 | ----- 5-3 روائی و پایائی |
| 89 | ----- 6-3 فنون تحلیل داده ها |
| 90 | ----- فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها |
| 92 | ----- 1-4 آمار توصیفی |
| 97 | ----- 2-4 بیان توصیفی از جدول آمار متغیرهای اصلی |
| 102 | ----- 3-4 آمار استنباطی |
| 112 | ----- فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری |
| 113 | ----- 1-5 نتیجه گیری |
| 116 | ----- 2-5 محدودیتهای تحقیق |
| 116 | ----- 3-5 پیشنهادات |
| 120 | ----- 4-5 پیشنهاداتی برای تحقیقات آتی |
| 121 | ----- فهرست منابع |
| 129 | ----- پیوستها |
| 132 | ----- چکیده انگلیسی (Abstract) |
| 134 | ----- صفحه عنوان انگلیسی |

فهرست جداول

صفحه :

| | |
|------|--|
| 89 | جدول 3-5-1- جدول آلفای کرونباخ |
| 92 | جدول 4-1-1- سابقه کار پاسخ دهندگان (کارکنان)..... |
| 93 | جدول شماره 4-1-2 جدول جنسیت پاسخگودهندگان |
| 94 | جدول شماره 4-1-3 جدول سن پاسخگودهندگان |
| 95 | جدول شماره 4-1-4 جدول مدرک تحصیلی پاسخگودهندگان |
| 97 | جدول 4-2-1 جدول آمار توصیفی متغیرهای اصلی میانگین |
| 99 | جدول 4-2-2- جدول آمار توصیفی متغیرهای اصلی کارکنان..... |
| 100 | جدول 4-2-3 جدول آمار توصیفی متغیرهای اصلی ارباب رجوع..... |
| 101 | جدول 4-2-4 جدول آمار توصیفی متغیرهای اصلی کل..... |
| 102 | جدول شماره 4-3-1 جدول آزمون تی یک نمونه ای مستند سازی..... |
| 103 | جدول شماره 4-3-2 جدول آزمون تی یک نمونه ای اطلاع رسانی..... |
| 104 | جدول شماره 4-3-3 جدول آزمون تی یک نمونه ای منشور اخلاقی سازمان..... |
| 105 | جدول شماره 4-3-4 جدول آزمون تی یک نمونه ای بهبود و اصلاح روشها..... |
| 106 | جدول شماره 4-3-5 جدول آزمون تی یک نمونه ای تشویق و تنبیه مدیران و کارکنان..... |
| 107 | جدول شماره 4-3-6 جدول آزمون تی یک نمونه ای نظرسنجی از مردم..... |
| 108 | جدول شماره 4-3-7 جدول آزمون تی یک نمونه ای کل..... |
| 109 | جدول 4-3-8 جدول آزمون تی یک نمونه ای کارکنان..... |
| 1110 | جدول 4-3-9 جدول آزمون تی یک نمونه ای ارباب رجوع..... |
| 111 | جدول 4-3-10 جدول آزمون تی یک نمونه ای کل..... |

فصل اول:

کلیات تحقیق

1-1- مقدمه

یکی از اهداف اصلی هر سازمان جلب رضایت مشتریان و خدمات گیرندگان از طریق ارائه خدمات با کیفیت مطلوب است. در نظریه های نوین مدیریتی توجه به اصل مشتری مداری و جلب رضایت متقاضیان خدمات به عنوان یکی از جهت گیری های اصلی تلقی می شود. در نظام اداری و اجرایی نیز رضایت مردم از خدمات دستگاههای دولتی یکی از شاخص های اصلی سنجش کارآمدی و رشد و توسعه می باشد و مولفه هایی از قبیل سرعت، صحت و دقت در انجام کار مراجعان چگونگی رفتار و برخورد با خدمت گیرندگان و اطلاع رسانی مناسب عواملی هستند که موجب رضایتمندی خدمت گیرندگان و مراجعین دستگاههای دولتی می شوند.

اغلب ادارات دولتی با پیروی از الگوهای سنتی اداره در ارائه خدمات کیفیت مطلوب را رعایت نمی کنند ارباب رجوعان چه بسیار با کارکنانی مواجه می شوند که نسبت به انجام کار آنها بی تفاوت هستند (ال گور، 1376).

مشتری یا ارباب رجوع همواره از سوی افراد سازمان مورد قدرانی قرار نمی گیرد، زیرا برخی از کارکنان به دلایل مختلف گاهی اوقات، مشتری را مزاحم یا حتی موجب دردسر می پندارند. در نظر این دسته از کارکنان مشتری منشاء بسیاری از مسایل است. اغلب این افراد به مشتری به عنوان کسی که باید تحملش کرد، می نگرند که بی گمان نگرشی این چنین منشاء رفتارهای ناخوشایندی خواهد بود که در نتیجه مشتری را ناخرسند می کند (رضاییان، 1374).

سازمانهای که نمی توانند به مسئولیت اجتماعی خود عمل کنند و به انتظارات شهروندان در این زمینه پاسخ گویند مورد بدگمانی واقع می شوند و اعتماد مردم از آنها سلب خواهد شد گاهی اعمال و فعالیت سازمانها با هدفها و وعده های آنان یکی نیست و این موضوع ایجاد بی اعتمادی می کند و گاهی نیز اعمال سازمانها با ارزش ها و باورهای ما سازگاری ندارد که موجب بی اعتمادی می شود، سازمانها غالباً شعار آزادی، برابری و عدالت می دهند اما در عمل به رفتارهای تبعیض آمیز و ناعادلانه دست می زنند و نزد مردم چهره ای از خود ترسیم می کنند که سلب کننده اطمینان از آنهاست (الوانی، 1379).

مقوله رضایت خدمت گیرندگان در نظام اداری کشور ما کمتر مورد توجه بوده است و دستگاه های اجرایی اغلب بازخوردی از خدمات ارایه شده دریافت نکرده اند و گردآوری دیدگاه های مراجعان و اعمال آن در فرایند کار، جایگاهی نداشته است؛ همین نکته موجب آن شده است که شیوه های سنتی انجام کار کمتر مورد تجدیدنظر قرارگیرد و به خصوص در زمینه اطلاع رسانی به خدمت گیرندگان و آگاه کردن آنان از چگونگی انجام خدمات و اسناد و مدارک لازم، اقدام موثری انجام نگرفته و مراجعان اغلب با رفت و آمدهای مکرر به دستگاه خدمت دهنده موفق شده اند خدمات مورد نظر خود را دریافت کنند به دلیل اینکه روش های انجام کار مستند نشده است، کارکنان دستگاه های اجرایی در برخی موارد قوانین و مقررات را به میل خود تفسیر کرده اند و دشواری هایی در زمینه خدمت دهی ایجاد شده است (الوانی، 1379).

علی رغم تاکید ارزش های مذهبی و اسلامی و بیانات بزرگان دینی و حکومتی در برخورد با مردم، چگونگی رفتار با مراجعان و برخورد با آنان بعضا به صورت رفتار نامناسب و غیرمحترمانه نمایان می شود، همچنین محیط و فضای اداری خدمت دهی به مراجعان در ایران مطلوب و مناسب نیست. لذا توجه به افزایش کیفیت خدمات در بخش دولتی ضروری به نظر می رسد (کیا، 1378).

در کلام وحی، رسول اکرم، ائمه اطهار، امام خمینی و رهبر معظم می توان جملات بسیاری در بحث تکریم مردم و خدمت به مردم جهت افزایش رضایتمندی آنان پیدا نمود.

تکریم در کلام وحی:

تو خود حقوق خویشاوندان و ارحام خود را ادا کن و نیز فقیران و رهگذران بیچاره را به حق خودشان برسان و هرگز اسراف رومدار – نه هرگز دست خود محکم بسته دار و نه بسیار باز و گشاده که هر کدام به نکوهش و خزان خواهد نشست (قران کریم، سوره اسراء).

تکریم در کلام رسول اکرم (ص):

هر کسی برادر مسلمان خود را با کلمه ای لطف آمیز تکریم کند و غم او را بزدايد همواره در سلسله جاودان لطف الهی خواهد بود.

بهترین مردم کسی است که برای مردم سودمند تر است.

بهترین کارها پس از ایمان به خدا دولتی با مردم است.

مدارا کردن با مردم نیمی از ایمان است.

پیام تکریم در کلام حضرت علی (ع):

با مردم فروتن باش، با همه مهربان باش، گشاده رو و خندان باش.

کمال سعادت تلاش برای اصلاح امور مردم است (مجلسی، محمدباقر، 1385).

پیام تکریم در کلام امام حسین (ع):

به درستی که نیازهای مردم بر شما از جمله نعمتهای خداست بر شما، از نعمتهای خدا ملول نشوید (مجلسی،

محمدباقر، 1385).

پیام تکریم مقام معظم رهبری:

رقابت صحیح، مشروع و مقبول رقابت خدمت رسانی به مردم است.

مسولین اداری باید رضایت خدا و عموم مردم مسلمان را در انجام وظایف و مسئولیتها مد نظر داشته باشند نه

اینکه رضایت خود را بر خشم عامه مردم کوچه و بازار ترجیح دهند.

پیام تکریم در کلام امام خمینی (ره):

ما می خواهیم ادارات را متحول کنیم، مردم محق اند و مسئولین مکلف.

امام خمینی در اهمیت قدردانی و خدمت به مردم (ولی نعمت) می فرمایند. شما باید توجه به این معنا کنید که ما را اینجا آورده اند و وکیل کرده اند و وزیر کرده اند رئیس جمهور کرده اند، اینها ولی نعمت ما هستند و ما باید از ولی نعمت خودمان قدر دانی کنیم. ایشان در باب حسن رفتار با مردم می فرمایند، باید اخلاق اسلامی، آداب اسلامی درست مراعات بشود، همانطوری که شیوه ائمه ما و اولیای خدا و انبیاء خدا بوده است که خودشان را خدمت گذار مردم می دیدند و با چنین معاشرت و با رفتار انسانی، با رفتار الهی رفتار می کرده اند و کارهای را که باید انجام بدهند، یا همین حسن رفتار انجام می دهند و شما هم بندگان همان خدا و امت همان پیامبر و شیعه همان امیر المومنین هستید و شیوه های شما باید به همان طور باشد.

امام خمینی در جاهای دیگر، خدمت به مردم را خدمت به اسلام، هدف را خدمت، نه پست و مقام، خدمت از مرحله شعار به مرحله عمل باید برسد، می داند (موسسه تنظیم و نشر آثار امام، 1387).

باتوجه به موارد فوق الذکر به منظور ایجاد سازوکارهای لازم در ارایه خدمات مطلوب و موثر به مردم و برخورد مناسب کارکنان با مراجعان و نهادینه شدن موضوع رضایتمندی مراجعان دستگاههای دولتی برنامه ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری به عنوان یکی از برنامه های هفتگانه تحول اداری منظور شد و جزییات آن در جلسه مورخ 81/1/25 شورای عالی اداری مورد تصویب قرار گرفت، مصوبه مربوطه تحت عنوان طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری با شماره 013/18540 ط مورخ 81/02/10 به دستگاههای دولتی و موسسه های عمومی ابلاغ شده است.

1-2- بیان مسئله

دولتها با استفاده از نظام اداری می توانند به مهمترین وظیفه خود یعنی تامین و اداره خدمات عمومی و نیاز مملکت جامه عمل بپوشانند. درهرجامعه ای خصوصا در جوامع انقلابی، نظام اداری ابزاری است برای تحقق آرمانهای ملت و وسیله ای است برای اجرای سیاست های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی (فیضی، 1381).

نظامهای خدماتی شکل رایج اغلب سازمانهای دولتی است و درهمه این سازمانهای خدماتی فرض بر این است که ارباب رجوع است که تعیین می کند چه خدمت و با چه شیوه ی مناسب تری ارایه شود به عبارت دیگر ربرای ارباب رجوع کدام شیوه ارایه خدمت مناسب تر و کاراتراست و رضایت نسبی او جلب می کند. متاسفانه برخلاف این فرض نه تنها ارباب رجوع درتعیین شیوه بهینه و مناسب خدمات رسانی دخالتی ندارد و سهین نیست، بلکه مجبوراست از شیوه ای که بروکراسی سلسه مراتبی و نیزفزهنگ اهمال کاری همراه با کارکنان بدرفتار، براوتحمیل می کند، تبعیت نماید(خسروی، 1380).

نظام اداری و مدیریت دولتی کلاسیک با معضلهایی مانند کاغذبازی، تشریفات زاید اداری، بزرگی، گستردگی، متورم بودن، خشکی و انعطاف ناپذیری، نبود خلاقیت، مخاطره ناپذیری، قوانین دست و پاگیر، انحصاری بودن، هزینه محوربودن و هدردادن منابع، تمرکز قدرت، سرخوردگی و ناراضی بودن مراجعان ودرکل ناکارایی درمعرض انتقادهای شدیدی قرارگرفته است (فقیهی فرهمند، 1380).

ساختارهای بروکراتیک دولتی درکشورما، اکثرا از الگوی سنتی پیروی می کنند و همگی این نکته را از یاد برده اندکه اصولا این سازمانها به چه خاطر پدیدآمده اند و هدف از تشکیل این سازمانها چه بوده است. در واقع هدف اصلی سازمانهای دولتی در لابلای انبوهی از قوانین و مقررات، ساختارهای سنتی بروکراتیک و از همه مهمتر

اهمال کاربهای کارکنان دولت به فراموشی سپرده است، گویی سازمانهای دولتی از یاد برده اند که قوانین و حتی کارکنان آنها صرفاً ابزاری برای هدف اصلی سازمان که برآوردن نیازهای مشتریان و یا ارباب رجوع هاست، می باشد (فقیهی فرهمند، 1380).

نظام اداری ایران علیرغم ظاهر مدرن خود به ایفای کارکردهای یک نهاد مدرن در جامعه نبوده و نیست و یک نظام اداری ناسالم و غیرکاراست و این ناسالم بودن نظام اداری یک مشکل اجتماعی یعنی مدیران، کارکنان و ارباب رجوع به خوبی وضعیت بیمارگونه را حس می کنند (صبوری، 1381).

جامعه ایرانی ما، جامعه ای سازمانی است که فعالیت های از قبیل تولید، تحصیلات، کار، تفریح، رشد معنوی، مرگ ما را احاطه کرده است که این فعالیتها اغلب یا توسط یک محیط سازمانی تنظیم می شود و یا تحت تاثیر آن قرار می گیرد. رعایت حرمت انسان، بنیادی ترین ارزش نظام تکریم ارباب رجوع است. حکومت اسلامی در تعیین نظام ارزشی خود، به تصویری خاص از انسان متکی است، بر طبق این تصویر، هر فرد حرمت انسانی دارد. حاکمیت اسلامی با به رسمیت شناختن حرمت انسان به مشابه پایه ای ترین ارزش، این هدف را دنبال کند که برای هر شهروند خود، به شیوه ای یکسان آزادی و شکوفایی شخصیتی را برای تحقیق مسولانه زندگی میسر و پیش شرطهای اجتماعی آن فراهم کند بنابراین، دستگاه ایران سالاری در نظام اسلامی و وظیفه ای بس خطیر دارد و آن حفظ حرمت شهروندان در تمامی ابعاد آن است یکی از مصادیق این مهم، تکریم انسان در مقام ارباب رجوع است (صبوری، 1381).

از آنجا که نقش نظام اداری در ساختارهای اقتصادی اجتماعی و فرهنگی هر کشور و تاثیر آن در تحقق اهداف کلان جامعه به اندازه ای تعیین کننده است که بدون انجام اصلاحات مستمر در آن و ایجاد یک نظام اداری مناسب، صحیح و کارآمد گذر از تنگناها و بحرانهای اقتصادی و اجتماعی امری دشوار و ناممکن می باشد، لذا از ابتدای پیروزی انقلاب اسلامی برنامه ایجاد تحول در نظام اداری کشور و نیل به یک نظام مطلوب و صحیح

همواره مورد تاکید مقامات و مسئولین کشور بوده است. در خصوص ایجاد تحول در نظام اداری تاکنون اقدامات متعدد و متفاوتی شده است که به نظر می رسد پس از ادغام دو سازمان برنامه و بودجه و سازمان اموراداری و استخدامی کشور در اواخر بهار 1379 و نیز اهداف و سیاست های مندرج در سند موسوم به "گام دوم" در ایام مبارزات انتخاباتی سال 1380، ریس جمهوری این حرکت شکل و محتوایی متفاوت و متمایز نسبت به ادوار گذشته پیدا کرد. پس از بررسی و مطالعه تمامی اقدامات انجام شده در سال های پس از پیروزی انقلاب اسلامی در خصوص ایجاد تحول در نظام اداری کشور و نیز بررسی علمی و دقیق اقداماتی که در سازمان اموراداری و استخدامی کشور در اولین دوره ریاست جمهوری خاتمی انجام شد، برنامه ای تحت عنوان " برنامه تحول در نظام اداری کشور" تنظیم و به تصویب شورای عالی اداری و سپس هیات وزیران رسید.

برنامه تحول در نظام اداری کشور شامل 7 برنامه است که یکی از برنامه های هفتگانه آن " برنامه ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری" است و جزییات آن در مورخ 1381/10/25 مورد تصویب شورای عالی اداری قرار گرفت و مصوبه آن تحت عنوان " طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع" در نظام اداری به دستگاههای دولتی و موسسه های عمومی ابلاغ شد.

(معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، 1381)

اهم اهداف طرح به شرح ذیل می باشد :

اطلاع رسانی مناسب به مراجعان درباره نحوه خدمت رسانی از طریق بروشور، کتاب راهنما تابلو اعلانات و....؛
بازنگری و اصلاح و مهندسی مجدد روش های انجام کار به منظور ایجاد سهولت و افزایش سرعت و دقت در خدمت رسانی به مردم؛

تدوین منشور اخلاقی سازمان، به منظور ایجاد برخورد مشفقانه و مناسب با ارباب رجوع؛

نظرخواهی از مراجعان به اداره ها، درباره کیفیت خدمت دهی و چگونگی برخورد کارکنان؛ ایجادساز و کارهای لازم به منظور تشویق کارکنانی که موجب رضایت خدمت گیرندگان می شوند و برخورد با کارکنان خطا کار.

نظرسنجی از مردم درباره رضایت آنان از کیفیت خدمت رسانی دستگاههای دولتی در این پژوهش قصد داریم میزان موفقیت طرح تکریم ارباب رجوع را نظام اداری استان فارس را با توجه به اهداف یادشده از دیدگاه کارکنان و ارباب رجوع مورد بررسی قرار دهیم.

1-3- اهمیت و ضرورت تحقیق

روش و طریقه ای که مقامات اداری در امور عمومی اتخاذ می کنند می بایست منعکس کننده روح احترام به مردم و در نظر گرفتن حقوق آنها باشد. همچنین در اداره امور عمومی روشهایی که بکاربرده می شود باید تحت قوانین و خط مشی های مصوب و در جهت خدمت به مردم باشد. مردم حق دارند اطلاعاتی را در مورد ادارات عمومی، نوع خدماتی که ارائه می دهند و وظایف سازمانها بدانند (دپارتمان امور اقتصادی و اجتماعی سازمان ملل، 1364).

مدیران نباید تنها به واژه هایی چون کنترل، نظم، رهبری و هدایت فکر کنند، بلکه باید به خدمت به مردم به صورت یک وظیفه و نه یک امر خیر توجه کنند.

تلاطم شدید محیطی یکی از مشخصه های دهه اخیر به شمار می رود. این تلاطم، تغییرات زیادی را به سازمانها تحمیل کرده است؛ دگرگونی استراتژی ها، کوچک شدن شرکت ها، نزدیک تر شدن سطوح سازمانی به یکدیگر، مهندسی مجدد، تاکید بیشتر بر کیفیت، انعطاف سازمانی، تنوع و نوآوری در کالاها و خدمات، به کار گیری تکنولوژی جدید و گسترش بازارها در سطح جهانی، از جمله تحولات روز مره و عادی سازمانها محسوب می شوند. این تحولات ضرورت مدیریت مشارکتی را، بویژه در سطح مدیریت افزونتر کرده است (حسینی، 1379).

در نظام اداری و اجرایی کشور رضایت مردم از خدمات دستگاههای دولتی به عنوان یکی از شاخص های سنجش کارآمدی و رشد و توسعه نظام تلقی می شود و مولفه هایی از قبیل سرعت دقت و صحت در انجام کارهای مراجعان و کیفیت خدمت دهی چگونگی رفتار و برخورد با خدمت گیرندگان و هزینه های انجام خدمات شفافیت و اطلاع رسانی مناسب عواملی هستند که ضمن جلب رضایت مردم در زمینه دریافت خدمات از دستگاههای دولتی افزایش اعتماد عمومی را نیز که بزرگترین سرمایه و تکیه گاه نظام اداری فراهم می نمایند. (کیا، 1378)

با پیشرفت روزافزون بشر رابطه دولتها و ملتها پیوسته در حال دگرگونی و تعریف مجدد است انسان امروز تمایل دارد در جامعه ای زندگی کند که در آن دولت حضوری نامحسوس تر کارآمدتر و پاسخگوتر داشته باشد یعنی دولتی که در مقام برگزینندگان مردم با برنامه ریزی های بلند و کوتاه مدت افقهای امیدوار کننده ای را پیش روی آنان بگستراند.

در سالیان اخیر توجه دولتها به رایه خدمات با کیفیت به مردم بیش از سرمایه اجتماعی خدماتی را رایه کنند که رضایت مردم و شهروندان و سطح مشارکت آنان را در فعالیت های اجتماعی افزایش دهد (الوانی و ریاحی، 1382).

ارایه خدمات مشتری گرا واقعیت و هدف اصلی تلاش های اصلاحی در خدمات عمومی می باشد کوشش اصلی در جهت تدارک خدمات با کیفیت است که نیازهای مشتریان را بر یک مبنای مداوم برآورده سازد، برای اطمینان از کارایی و اثربخشی رایه خدمات مشتری گرا در کشورهای گوناگون بر اجرای برنامه های ویژه ای تاکید می شود از جمله تدوین منشور خدمات در بخش دولتی یا اجرای مدیریت کیفیت جامع (رابینتز، 2000).

در کشور ما نیز به منظور افزایش رضایت مراجعه کنندگان به ادارات و همچنین افزایش کیفیت خدمات در بخش دولت " طرح تکریم مردم و کرامت ارباب رجوع در نظام اداری " در سال 1381 به تصویب شورای عالی رسید و برای اجرا به کلیه دستگاههای دولتی ابلاغ گردید. اجرای صحیح این طرح می تواند به دستگاههای اجرایی کمک

کند تا توقعات عموم را شناسایی و درجهت برآورده کردن آنها گام بردارد. لذا اگر طرح به صورت صحیح اجرا گردد در ایجاد انسجام ملی و تنظیم توقعات مردم و آگاهی آنان از توانایی دستگاههای خدمتگذار نقش مهمی ایفا خواهد کرد، از آنجا که افزایش خدمات و رضایت شهروندان از خدمات دولتی در اعتماد مردم به دولت اهمیت فراوان دارد لذا بررسی این موضوع که آیا اجرای طرح با موفقیت بوده و توانسته به اهداف مورد نظر برسد از اهمیت بسزایی برخوردار می باشد.

1-4- اهداف پژوهش

1-4-1- هدف اصلی:

ارزیابی میزان موفقیت طرح تکریم ارباب رجوع در نظام اداری استان فارس

1-4-2- اهداف فرعی :

- ارزیابی میزان موفقیت فرایند مستند سازی در طرح تکریم ارباب رجوع نظام اداری استان فارس.
- ارزیابی میزان موفقیت فرایند اطلاع رسانی در طرح تکریم ارباب رجوع نظام اداری استان فارس.
- ارزیابی میزان موفقیت فرایند تدوین منشور اخلاقی سازمان در طرح تکریم ارباب رجوع نظام اداری استان فارس.
- ارزیابی میزان موفقیت فرایند بهبود و اصلاح روشها در طرح تکریم ارباب رجوع نظام اداری استان فارس.
- ارزیابی میزان موفقیت فرایند نظرسنجی از مردم در طرح تکریم ارباب رجوع نظام اداری استان فارس.