

دوفصلنامه حقوق عمومی عدالت  
سال اول - شماره یک، پاییز و زمستان ۱۳۹۵

تکریم ارباب رجوع و حقوق شهروندی

سید امیر آل محمد<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۴/۰۸

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۶/۰۱

**چکیده**

تکریم ارباب رجوع ارتباطی تنگاتنگ با حقوق شهروندی شهروندان دارد. شفاف‌سازی نحوه ارائه خدمت به مردم بدین معنی که شهروندان باید از نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع، مقررات مورد عمل و مراحل انجام کار، مدت زمان انجام کار، مدارک مورد نیاز و فرم‌های مورد عمل، عنوان واحد، محل استقرار، نام متصدی انجام کار و تعیین اوقات مراجعه و نوع فن آوری مورد استفاده اطلاعات لازم را داشته باشند. اطلاع‌رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم به روش‌هایی از قبیل نصب در تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین، تهیه بروشور و توزیع بین ارباب رجوع و مخاطبین، نصب نام و نام‌خانوادگی، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی و رئوس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنان و راه‌اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم صورت می‌گیرد. کارمندان سازمان‌ها نیز باید مواردی از قبیل نظم و آمادگی برای ارائه خدمات به مردم، وقت‌شناسی، نظم و آراستگی لباس، رعایت ادب و نزاکت، عدالت و انصاف در ارائه خدمات خوب به مردم، همکاری و خوش‌برخوردی، آمادگی برای ارائه اطلاعات و توضیحات کافی در هنگام مورد نیاز به خدمت‌گیرندگان را رعایت نمایند. موارد اشاره شده و همچنین نظرسنجی از ارباب رجوعان در خصوص نحوه گردش کار و نیز پیگیری و ریشه‌کنی در طرح تکریم ارباب رجوع مورد اشاره قرار گرفته است. لذا مساله‌ای که در این طرح مغفول مانده است ضرورت استقرار کامل دولت الکترونیک می‌باشد. گسترش دولت الکترونیک سبب شفاف‌سازی فرایندهای اداری، افزایش سرعت و کاهش هزینه و در نهایت تحقق هرچه بهتر حقوق شهروندی می‌باشد که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است.

**کلید واژه‌ها:** تکریم، شهروند، ارباب رجوع، حقوق، حقوق شهروندی

---

۱. دانشجوی دکتری حقوق عمومی دانشگاه عدالت alemohamadlaw@gmail.com

### مقدمه

حقوق شهروندی شامل سه گروه حقوق مدنی، حقوق سیاسی و حقوق اجتماعی می‌باشد. از جمله حقوق شهروندی هر شهروندی، تکریم وی در زمان مراجعه به سازمان‌ها، ادارات و ارگان‌های خصوصی و دولتی می‌باشد. برخورد با این شهروندان در این مراکز باید به صورت عادلانه و منصفانه و بدون هرگونه تبعیضی باشد. همانطور که در قانون اساسی آمده است که همه شهروندان در برابر قانون برابرند رفتار با ارباب رجوعان و ارائه خدمات به آنها باید به طور برابر و بدون هیچ تبعیضی باشد. روند ارائه خدمات باید شفاف باشد و شهروندان اطلاعات لازم را در اختیار داشته باشند.

طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع، که توسط شورای عالی اداری در نودمین جلسه خود در ۱۳۸۱/۰۱/۲۵ تصویب شد بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به منظور تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع نسبت به عملکرد واحدهای اجرایی کشور ارائه شده بود. اجرای دقیق مواد این طرح گام موثری در جهت تکریم ارباب رجوعان و تحقق حقوق شهروندی شهروندان می‌باشد.

همچنین امروزه مساله استقرار و گسترش دولت الکترونیک در همه کشورها از برنامه‌های اصلی دولت‌ها در جهت تکریم ارباب رجوع و تحقق حقوق شهروندی محسوب می‌شود. در ایران نیز چندسالی است که پیشرفت‌های خوبی در این زمینه صورت گرفته است ولی تا استقرار کامل دولت الکترونیک فراهم نمودن زیرساخت‌های آن در همه ادارات و مؤسسات راه درازی در پیش است. امروزه به دلیل نظارت‌های دقیق در سامانه‌های الکترونیکی، موثرترین شیوه جهت احقاق حقوق شهروندی شهروندان در دریافت خدمات، بسط و گسترش زیرساخت‌های دولت الکترونیک می‌باشد که در مبحث سوم این پژوهش مورد بررسی بیشتر قرار گرفته است.

## ۱. تکریم ارباب رجوع

### ۱-۱. طرح تکریم ارباب رجوع و اهمیت تکریم ارباب رجوع

«طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع»، یکی از طرح‌های هفتگانه تحول اداری است که به منظور بالا بردن سطح رضایت ارباب رجوع و ارتقای سطح کارآمدی نظام اداری در میان سایر طرح‌های تحول اداری توجه بیشتری را به خود معطوف داشته است. این طرح را شورای عالی اداری در نودمین جلسه خود در ۱۳۸۱/۰۱/۲۵ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به منظور تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع نسبت به عملکرد واحدهای اجرایی کشور به تصویب رساند و همه مؤسسات، شرکت‌های دولتی، وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و شرکت‌ها و موسساتی را که از بودجه عمومی استفاده می‌کنند، ملزم به اهتمام جدی و اجرای دقیق آن کرد.

موضوع تکریم ارباب رجوع یا مشتری‌مداری در بنگاه‌های خصوصی، خواه ناخواه مورد توجه بیشتری قرار می‌گیرد زیرا سودآوریشان به طور مستقیم منتج از رضایت ارباب رجوع است، در حالی که این امر در ادارات دولتی به دلیل آنکه کارمندان و حتی مدیران در پایان ماه حقوق ثابت خود را دریافت می‌کنند، مصداق ندارد و تکریم ارباب رجوع مستقیماً سودی را متوجه آنان نمی‌سازد. چنانچه احدی از کارکنان دستگاه دولتی نیز به این مهم توجه ویژه‌ای کند، به عنوان یک مساله کاملاً شخصی به آن نگاه خواهد شد. اگر فرد دارای وجدان کاری و صاحب حسن خلق باشد، با ارباب رجوع رفتاری شایسته و صحیح خواهد داشت. در غیر این صورت، تکلیفی از این بابت متوجه او نخواهد بود لیکن در سازمان‌های خصوصی اینگونه نیست حتی اگر رفتار ناشایستی با ارباب رجوع صورت پذیرد، ارباب رجوع کاملاً خود را محق به ارائه شکایت، حداقل به مسئول مربوطه و کاملاً امیدوار به رسیدگی می‌داند. البته تکریم ارباب رجوع در این بخش‌ها نیز با استانداردهای تکریم ارباب رجوع در کشورهای پیشرفته تفاوت و فاصله بسیار چشمگیر دارد. اگرچه در بخش‌های خصوصی هم به این مهم، از نظر سودآوری و در واقع جلب مشتری توجه می‌شود، ولی در این بخش‌ها نیز مسائل و مشکلاتی وجود دارد که در واقع به نوعی شامل

بخش‌های دولتی نیز می‌شود. مثلاً انحصاری بودن خدمت موردنظر، ناآگاهی ارباب رجوع از حقوق خود (چه در مورد خدمت موردنظر و چه در مورد نحوه برخورد متصدیان امر)، فقدان نهادی مسئول و پیگیر رسیدگی به امور تکریم ارباب رجوع، وجود نقص در ساز و کار کنترل رفتار کارمندان، اهمیت ندادن و کم‌توجهی به موضوع از سوی مسئولان به‌ویژه مسئولان دولتی و صرفاً دولتی بودن خدمات مهم کشوری. (خزلی، محمد، طرح تکریم ارباب رجوع و حقوق شهروندی، روزنامه اطلاعات، ۱۳۹۲/۷/۲۸)

## ۱-۲. انواع ارباب رجوع، نیازها و انتظارات

### ۱-۲-۱ تعریف ارباب رجوع

ارباب رجوع اصولاً کسی است که خدمت یا کالایی را اعم از داخل سازمان یا بیرون سازمان دریافت می‌کند. و یا به عبارتی دیگر ارباب رجوع‌ها محصول یا نتایج یک عملکرد را مصرف می‌کنند یا به آنها نیاز دارند و از آنها بهره می‌برند. (مهاجرانی، سیداسماعیل، ۱۳۹۱). در گذشته، مدیریت دولتی توجه اصلی خود را به رخدادهای درون بوروکراسی معطوف می‌داشت و به طور عمده مشکلات درونی بوروکراسی را مسئله اصلی می‌پنداشت. امروزه مدیریت دولتی باید ابعاد اجتماعی و عمومی حرفه خود را بشناسد و از آثار سازمان خود بر محیط اجتماعی آن آگاه باشد و مسائل شهروندان و شهروندی را دغدغه ذهنی خود قرار دهد در عصر حاضر، رویکرد سازمان‌های دولتی به مقولات کارایی و اثر بخشی دچار یک دگرگونی بنیادی و اساسی شده است. رویکردهای جدید برخلاف رویکردهای سنتی، شاخص‌های مختلفی را که به طور عمده غیر مالی هستند مورد توجه قرار داده اند (شفیعی، روابط عمومی و تکریم ارباب رجوع) در نظام اداری و اجرایی کشورها، سلامت اداری و رضایت ارباب رجوع از دستگاه‌های دولتی، به‌صورت یکی از معیارها و شاخص‌های اصلی تحول نظام اداری بوده است و ارزیابی و بهبود عملکرد سازمان‌های دولتی تلقی می‌شود. به اعتقاد اندیشمندان علوم سیاسی و اداری، اگر دولت‌ها و حکومت‌ها نتوانند خواسته‌ها و نیازهای مادی و معنوی و

رضایت شهروندان را برآورده سازند، بحران‌های مختلفی از قبیل بحران اعتماد عمومی، بحران مشروعیت نظام، بحران مشارکت عمومی و بحران همگرایی در جامعه ایجاد می‌شود و این بحران‌ها ضمن تقلیل کارآیی و اثر بخشی نظام سیاسی و اداری، موجب بروز بحران و گسست در فرایند توسعه خواهد شد. بنابراین مدیریت عملکرد سازمان‌های دولتی در جهت بهبود کیفیت خدمات ارائه شده به منظور ایجاد رضایت‌مندی در شهروندان و مراجعان می‌تواند از اهمیت بسزایی برخوردار شده، و در تحول و توسعه جوامع نقش استراتژیک داشته باشد، زیرا بهبود عملکرد سازمان‌های دولتی، توانمندی رقابتی، بهره‌وری و قدرت پاسخگویی این سازمان‌ها را افزایش می‌دهد. اگرچه این دو گروه در نوع نیازهایشان از سازمان تفاوت‌های عمده‌ای دارند ولی دارای انتظارات و نیازهای مشترکی هستند

## ۲-۲-۱. انواع ارباب رجوع

در یک جمع‌بندی می‌توان ارباب رجوع‌ها را به دو دسته تقسیم کرد. (همان).

الف) ارباب رجوع خارجی: در بیرون از سازمان بوده، محصولات و یا خدمات آن را می‌خرند. به طور کلی نیازها و توقعات ارباب رجوع بیشتر حول محورهای تحویل به موقع محصول یا خدمت، قیمت مناسب در مقابل محصولات یا خدمات مشابه (رقابتی، کیفیت قابل قبول و مورد اطمینان، تحویل یا دریافت محصول و خدمات مطابق با نیاز (نه مشابه آن)، خدمات مناسب و قابل قبول بعد از خدمات می‌باشد.

ب) ارباب رجوع داخلی: در برابر ارباب رجوع خارجی، هر سازمانی تعدادی ارباب رجوع داخلی نیز دارد که به اندازه ارباب رجوع خارجی مهم هستند در تمام مراحل عملیات و فرایندهای سازمان همواره یک ارباب رجوع داخلی وجود دارد که محصول یا خدمتی را دریافت می‌کند و در عوض محصول یا خدمتی را ارائه می‌دهد به طور کلی نیازها و توقعات ارباب رجوع بیشتر حول محورهای ارائه به موقع کار، دریافت کار با کیفیت قابل قبول، انجام کار گروهی، وجود ساختار و تشکیلات سازمانی مناسب می‌باشد

برای برآوردن نیازهای ارباب رجوع ضرورت دارد که این نیازها را به مشخصات محصول یا خدمت تبدیل و تفسیر کنید (همان).

### ۳-۲-۱. تکریم ارباب رجوع یا مشتری

خدمت به ارباب رجوع مقوله‌ای است که ریشه در تاریخ بشر دارد. امروزه سازمان‌ها و موسسه‌های خدماتی در سطح جهان، در فضایی به رقابت می‌پردازند که توجه به خواست و انتظارات مشتریان را عاملی برای ادامه حیات حرفه‌ای خود معرفی می‌کنند یکی از رویکردهای نوین مدیریت، توجه به تکریم ارباب رجوع یعنی در اصل ارباب رجوع مدارای و جلب رضایت خدمت گیرندگان و یا همان بحث ارتباط و پیوند با ارباب رجوع و جامعه است یا به عبارت دیگر ارباب رجوع گرایی یعنی درک اندازه گیری و برآورد کردن نیازهای ارباب رجوع در جهت جلب رضایت او و آمادگی برای نیازهای متغیر و تلاش برای کار بی عیب و نقص می‌باشد (رهنمود، ۱۳۸۴: ۴۳).

امروزه توسعه کشورها به توسعه سازمان‌ها بستگی دارد. هرگونه تلاش برای بهبود عملکرد سازمان‌ها، تلاشی در جهت ارتقای کیفیت زندگی است و بنابراین می‌توان گفت که کیفیت زندگی ارباب رجوع‌ها و بازنشستگان با کیفیت سازمان‌ها گره خورده است که نوع سازمان‌ها نیز به نوع مدیریت‌شان بستگی می‌یابد (همان).

### ۴-۲-۱. اصول طرح تکریم

رضایت ارباب رجوع هدف اصلی بوده و مراجع کننده برای کارمند به‌عنوان صاحب حق تلقی می‌شود و باید رعایت ادب و احترام در برخورد با او صورت گیرد. مدیران خود را مقید کنند تا بر اساس برنامه‌ریزی مناسب و در زمان‌های معین شده که از قبل نیز می‌توانند آن را اعلام کنند در خصوص ارائه توضیحات یا بهره‌گیری از مضرات و راهنمایی‌های پرسنل، کارشناسان و در بعضی مواقع شنیدن درد دل مراجعه کنندگان، ملاقات داشته باشند (فقیهی، ۱۳۸۱: ۵۴). این روش با توجه به اینکه تعداد محدودی از مدیران در محیط کار خود اعمال می‌کنند، بسیار کار آمد بوده و باعث موفقیت و محبوبیت آنان در جمع پرسنل و بر جا گذاشتن یک خاطره خوب از یک مدیر دلسوز و مردمی برای فرد مراجعه

کننده و کارمندان یک مجموعه خواهد بود در این راستا اصولاً تکریم را می‌توان در امور زیر خلاصه کرد (همان).

۱- برخورداری از توانمندی و تخصص

۲- رعایت عدل و انصاف

۳- داشتن نظم و انضباط

توجه به اهمیت و تأثیر انجام سریع امور مراجعان و نظم و انضباط در ارائه خدمات بهتر و استفاده از امکانات نرم‌افزاری و سخت‌افزاری می‌تواند به عنوان یک هدف تلقی و انجام وظیفه در بهترین شکل ممکن را در راستای عمل به این مهم در بر داشته باشد. سعی شود انجام امور در موعد مقرر صورت گیرد تا نتیجه آن رضایت وجدان اخلاقی کارمند و جلب نظر ارباب رجوع باشد. حتی المقدور تلاش شود وظایف محوله از جمله حضور در جلسات و پیگیری امور، دقیقاً در زمان پیش‌بینی شده انجام پذیرد. نظم و آراستگی لباس را به عنوان انضباط اداری تلقی کرده و ضمن مراعات این اصل، تلاش شود زمینه احیای فرهنگ اسلامی در محیط کار فراهم شود. اطلاعات مجاز و مناسب و مورد نیاز باید به متقاضیان ارائه و در توسعه و تکمیل شبکه‌های اطلاع‌رسانی موجود، تلاش بیشتر انجام شده و در چارچوب قوانین جاری اداری صورت گیرد. (همان، ۵۹).

### ۳-۱. تکریم در نظام اداری

منظور از تکریم در نظام اداری این است که مکانیسم و فرایند انجام کار و نحوه برخورد با ارباب‌رجوع به گونه‌ای باشد که ارباب رجوع احساس رضایتمندی کند. مهم‌ترین شاخص رضایتمندی عبارت از سرعت در خدمات و کیفیت خدمات است.

الف) سرعت ارائه خدمات در یک واحد و خدماتی: اطلاع حضور ارباب‌رجوع را به حداقل می‌رساند و تحقق این شاخص بستگی به مهارت کارکنان دارد. بین مهارت کارکنان و سرعت خدمات رابطه مستقیم برقرار است. پیش‌بینی اجرای برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت برای کارکنان و الکترونیکی کردن بعضی خدمات و نیز اتوماسیون اداری در همین راستا می‌باشد (اکبری، ۱۳۹۰: ۵۸).

ب) کیفیت خدمات (ارائه خدمات مطلوب و استانداردسازی خدمات ارائه شده): از آنجایی که مأموریت سازمان‌ها و ارگان‌های مختلف دولتی و غیردولتی به صورت مطمئن، پایدار و تامین و عرضه خدمات با رویکرد اجتماعی و اقتصادی در چارچوب قوانین، ضوابط و مقررات سازمان‌ها می‌باشد، از این رو فلسفه ارائه خدمات مطلوب و استاندارد در راستای دستیابی به راهبردهای سازمان‌ها و سیاست‌ها و برنامه‌های شرکت‌ها، سر لوحه قرار دادن سه اصل ارتقا رضایت مشترکین، ارتقای بهره‌وری، ارتقای پایداری فنی، در زمینه ساختار و نگاه مدیریتی می‌باشد که در استقرار نظام مدیریت استراتژیک در سطح سازمان‌ها و اشراف آن در تمام برنامه‌ریزی‌ها و تصمیمات مدیریتی ضروری محسوب می‌گردد (همان، ۵۹).

رضایتمندی یا عدم رضایت ارباب رجوع، عمدتاً و اصولاً مرتبط با کیفیت در خدمات است. کیفیت در خدمات ابعاد متعدد و وسیعی دارد و دامنه آن از مناسب‌سازی فضای اداری و وجود امکانات رفاهی، فرایند راهنمایی و اطلاع‌رسانی تا برخورد انسانی رئیس و مرئوس و مکانیسم نظارت و ارزیابی دارد. در بحث کیفیت خدمات مهمترین عنصر، رفتار و برخورد خوب با ارباب رجوع است این عنصر آن قدر مهم و مورد انتظار ارباب رجوع است که اگر با مراجعه به سازمان یا مؤسسه‌ای نیازش مرتفع نشود و به خواسته‌اش نائل نشود اما مورد احترام قرار گیرد، احساس رضایتمندی حاصل می‌شود. اگر اداره و سازمان بسیار با شکوه و مجلل و واجد همه نوع امکانات هم باشد اما ارائه خدمات توأم با تکریم و احترام نباشد احساس رضایتمندی حاصل نمی‌شود. مطمئناً ارباب رجوع فکر می‌کند هرگاه به سازمانی مراجعه کند، همه افراد باید در خدمت او باشند و کار و امور مرتبط با او را به نحو مطلوب و مؤثر انجام دهند (همان، ۶۲).

در یک دسته‌بندی کلی می‌توان خواسته‌ها و انتظارات ارباب رجوع را به دو بخش تقسیم کرد:

الف: خواسته‌های مشروع

ب: خواسته‌های نامشروع



خواسته‌های مشروع ارباب رجوع به مجموعه‌ای از خواسته‌ها و انتظارات اطلاق می‌شود که در چارچوب قوانین و مقررات سازمان قابل تحقق باشد. ارباب رجوع می‌خواهد این بخش از خواسته‌هایش با سرعت و کیفیت مناسبی برآورده شود. (فقیهی، ۱۳۸۱: ۶۱).

خواسته‌های نامشروع ارباب رجوع مجموعه‌ای از خواسته‌ها و انتظارات را شامل می‌شود که در چارچوب قوانین و مقررات سازمان قابل تحقق نیست، ولی ارباب رجوع انتظار دارد کارکنان سازمان مقررات را نادیده انگاشته و با تطمیع و روش‌های دیگر سعی می‌کند به خواسته غیرقانونی خود برسد. قطعاً راضی کردن ارباب رجوع در این زمینه، کاری غیراخلاقی و غیرقانونی قلمداد می‌شود و می‌تواند پیامدهای ناگواری را برای مسوول مربوطه به همراه داشته باشد. (همان).

در بحث تحول اداری، تکریم ارباب رجوع از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در حقیقت هدف از تحول اداری، تکریم ارباب رجوع است.

## ۲. حقوق شهروندی

### ۲-۱. پیشینه حقوق شهروندی

در انگلستان در سال ۱۹۹۱ طرح تکریم ارباب رجوع در قالب نظام پاسخگویی سازمانی و «منشور شهروندی» طرح‌ریزی شد که هدف آن بهبود ارائه خدمات دولتی به مردم است. برای خدمات مهم دولتی، ۳۷ منشور تدوین شده است. این منشورها هر سال مورد بازنگری قرار می‌گیرند و به‌روز می‌شوند. منشور شهروندی شفافیت بیشتری برای خدمات ارائه شده، فراهم کرده است و در نتیجه سبب می‌شود کارکنان دولت نسبت به عملکردشان پاسخگو باشند. برای به‌هنگام کردن منشورها از دریافت کنندگان خدمات، نظرخواهی شده و نتایج آن به صورت ادواری منتشر می‌شود (آقاداود، ۱۳۸۰: ۱۰).

منشورهای شهروندی متضمن اصولی است که رعایت آنها الزامی است، از جمله: (آقاداود، ۱۳۷۲: ۱۰).

– برای کیفیت و کمیت خدمات، استانداردهایی وجود دارد. این استانداردها باید به اطلاع دریافت کنندگان خدمات عمومی برسد.

- همزمان با اعلام استانداردهای کیفی و کمی خدمات، نتایج عملکرد سازمانی باید منتشر شود و به اطلاع عموم برسد.
- اطلاعات صحیح از چگونگی ارائه خدمات، هزینه آنها و افرادی که باید خدمات را ارائه کنند، منتشر شود.
- احترام به ارباب رجوع و همراهی کارکنان با آنان، اصلی خدشه‌ناپذیر است و همه مردم به این امر واقفند.
- کارکنان دولت موظفند نام و مشخصات اداری خود را روی سینه نصب کنند تا ارباب رجوع بتواند به راحتی آنان را بشناسد.
- در صورتی که به هر دلیل، رفتار اداری با استانداردهای تعیین شده مطابقت نداشته باشد، کارمند موظف به عذرخواهی است.
- روش‌هایی برای شکایت از سوء رفتار اداری پیش‌بینی شده است و خسارات وارده به دریافت‌کنندگان خدمات باید به گونه‌ای مناسب جبران شود.

## ۲-۲. تعریف و تقسیم‌بندی حقوق شهروندی

### ۲-۲-۱. تعریف حقوق شهروندی

حقوق شهروندی در واقع مجموعه حقوقی که افراد به اعتبار موقعیت شهروندی خود دارا می‌باشند و نیز مجموعه قواعدی که بر موقعیت آنان در جامعه حکومت می‌کند گفته می‌شود. بنابراین تعریف «حقوق شهروندی» یک مفهوم نسبتاً وسیعی است که شامل حقوق مدنی و سیاسی، اقتصادی و اجتماعی و فردی می‌باشد که چگونگی روابط مردم و دولت و مؤسسات شهری، و حقوق و تکالیف آنان در برابر یکدیگر را تنظیم می‌نماید که منشعب از حقوق اساسی در چارچوب قانون اساسی کشور است و به منظور رعایت و حفظ حقوق افراد و انسان‌ها در بخش کلان جامعه است. (قاضی‌پور، درآمدی بر حقوق شهروندی).

حقوق شهروندی در واقع مجموعه حقوقی است که افراد به اعتبار موقعیت شهروندی خود دارا می‌شوند، به سخن دیگر حقوق شهروندی به مجموعه امتیازات مربوط به شهروندان

گفته می‌شود که افراد جامعه به اساس این قواعد و مقرره‌ها همزیستی می‌نمایند و زمینه‌های مدنی شدن را در جامعه قوام می‌بخشند. شهروند به تک تک افرادی که در یک جامعه با حقوق مساوی زندگی می‌کنند اطلاق می‌شود.

در واقع حقوق شهروندی اطلاق عام است بر مجموعه امتیازات مربوط به شهروندان و نیز مجموعه قواعدی که بر موقعیت آنان در جامعه حکومت می‌کند. دارنده این حقوق یعنی شهروند، به تک تک افرادی که در جامعه زندگی می‌کنند، اطلاق می‌شود، فراتر از مفهومی تحت عنوان تابعیت، بدون اعتنای به سلسله مراتب، موقعیت‌هایی متمایز برای افراد، وجود شرایطی برای به رسمیت شناخته شدن، حاکمانی خاص و حکومت شوندگان خاص و در مقابل مبتنی بر رابطه‌ای چندسویه بین دولت، جامعه و شهروندان و وجود یک اخلاق مشارکت و موقعیتی فعالانه. به عبارتی دیگر مجموعه حقوق و امتیازاتی که به شهروندان یک کشور با لحاظ کردن دو اصل کرامت انسانی و منع تبعیض، برای فراهم‌سازی زمینه رشد شخصیت فردی و اجتماعی شهروندان در نظام حقوقی هر کشور تعلق می‌گیرد، حقوق شهروندی نام دارد. (همان)

#### ۲-۲-۲. تقسیم‌بندی حقوق شهروندی

براساس یک تقسیم‌بندی کلی، حقوق شهروندی به سه گونه حقوق مدنی، حقوق سیاسی و حقوق اجتماعی تقسیم بندی می‌گردد.

الف) حقوق مدنی، شامل حقوق مربوط به آزادی، حقوق مربوط به مساوات و حقوق مربوط به مصونیت افراد می‌شود. حقوق مربوط به آزادی شامل این موارد است: (معمدنژاد، ۱۳۹۰: ۳۱).

۱- آزادی عملکرد فردی مانند آزادی انتخاب مسکن و محل سکونت، آزادی مکاتبات و آزادی رفت و آمد.

۲- آزادی اندیشه مانند آزادی عقیده، آزادی مذهب، آزادی بیان، آزادی مطبوعات، آزادی آموزش و پرورش

۳- آزادی گردهمایی مانند آزادی تجمعات موقتی و آزادی سازمان پیوندی

۴- آزادی‌های اقتصادی و اجتماعی مانند آزادی مالکیت، آزادی بازرگانی و صنعتی، آزادی کار و آزادی سندیکایی.

حقوق مربوط به مساوات شامل مساوات در مقابل قانون، مساوات در مقابل دادگاه‌ها، مساوات در پرداخت مالیات، مساوات از لحاظ اشتغال به مشاغل دولتی و مساوات در خدمت نظام‌وظیفه است.

ب) حقوق سیاسی: حقوقی است که به موجب آن، شخص دارنده حق می‌تواند در حاکمیت ملی خود شرکت کند. مهم‌ترین حقوق سیاسی عبارتند از: حق شرکت در انتخابات، حق انتخاب شدن در مشاغل سیاسی، حق دارا بودن تابعیت. (همان)

ج) حقوق اجتماعی: این حقوق به حق طبیعی هر فرد برای بهره‌مند شدن از یک حداقل استاندارد رفاه اقتصادی و امنیت مربوط می‌شود. به عبارت دیگر، حقوق اجتماعی به خدمات رفاهی مربوط می‌شود. (همان)

### ۳. استقرار دولت الکترونیک، نماد تکریم ارباب رجوع و تحقق حقوق شهروندی

استقرار دولت الکترونیک موثرترین امر در راه تحقق حقوق شهروندی و تکریم ارباب رجوع می‌باشد. با اینکه اقدامات قابل توجهی از جمله پیشخوان خدمات دولت در این زمینه صورت گرفته است، لیکن لازم است برای تسریع و تکمیل استقرار کامل دولت الکترونیک گام‌های نهایی برداشته شود. تحقق این امر می‌تواند تحولی شگرف در جامعه ایجاد کند. (خزلی، ۱۳۹۲) از جمله مواردی که می‌توانند نقش بسزایی در رضایتمندی ارباب رجوع ایفا کنند می‌توان به این نکات اشاره کرد (همان)

۱- جلوگیری از سوءاستفاده کارمندان سودجو و کنترل بیشتر بر رفتار کارمندان: در این سیستم، سطح توانایی کنترل مسئولان رده بالا بر کارمندان به صورت چشمگیری افزایش می‌یابد و ارباب رجوع می‌تواند بدون محدودیت، نظر خود را درباره مسئول مربوطه ارائه کند. علاوه بر این، مسئول بالادستی می‌تواند بر کیفیت و کمیت کار نظارت بهتری داشته باشد.

۲- افزایش کیفیت و کمیت خدمات دولتی: تسریع در دریافت خدمات (با کاهش بروکراسی و رفت و آمدها)، کاهش هزینه‌های دریافت خدمات، پاسخگویی و ارائه خدمات به صورت شبانه‌روزی و ....

### ۳-۱-۳. تعریف دولت الکترونیک و پیشینه آن در ایران و جهان

#### ۳-۱-۱-۳. تعریف دولت الکترونیک

دولت الکترونیک گونه‌ای از سازماندهی مدیریت دولتی به منظور افزایش کارایی، شفاف‌سازی، دسترس‌پذیری و پاسخگویی به شهروندان از طریق استفاده فراگیر و استراتژیک فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات در مدیریت داخلی دولت و هم‌چنین در برقراری ارتباط با شهروندان و کاربران خدمات عمومی است که در دنیای امروز و باتوجه به دسترسی مردم به فناوری‌های روز دنیا و پیشرفت تکنولوژی دست یافتن کشورها به دولت الکترونیکی از اهمیتی خاص و ویژه در پیشبرد اهدافشان برخوردار است. (نقشینه، ۱۳۸۶: ۱۶)

#### ۳-۱-۲-۳. پیشینه شکل‌گیری دولت الکترونیکی

روند شکل‌گیری دولت الکترونیکی بدین‌گونه آغاز شد که در طول نیمه دوم دهه ۱۹۹۰ بخش خصوصی کشور آمریکا مسئول ایجاد دولت الکترونیکی شد. وجود شبکه جهانی گسترده اینترنت، به شکل‌گیری برخی اقدام‌های تجاری در شرکت‌ها منجر شد و نتایج خوب و قابل‌سنجشی نیز از این اقدام‌ها حاصل آمد. یکی از مهمترین این نتایج افزایش اثربخشی کارکنان در سازمان‌ها بود، به گونه‌ای که در بازده کاری آنها افزایش قابل ملاحظه‌ای به وجود آمد (همان)

هنگامی هم که فناوری وب جهانی در اکثر بخش‌های خصوصی به کار گرفته شد، دولت از این حرکت عقب ماند، لذا توجه دولت به این مسأله معطوف شد که ارائه خدمات به شهروندان به صورت الکترونیک بسیار آسان‌تر خواهد بود.

در ایران شروع دولت الکترونیکی تقریباً به هفت الی هشت سال پیش برمی‌گردد ولی علی‌رغم کارهای خوبی که در حوزه دولت الکترونیکی انجام شده ولی هنوز تا رسیدن به

جایگاه ایده آل دولت الکترونیکی فاصله بسیاری وجود دارد. در حوزه دولت الکترونیکی نه تنها از برنامه چهارم توسعه بسیار عقب مانده بلکه به دلیل عقب ماندگی‌های گذشته آنچه که در برنامه پنجم توسعه مشخص شده است نیز تحقق نیافته است. تحقق این اهداف مستلزم این است که سرعت پیشرفت کشور شتاب بیشتری یافته و بسیاری از موانع بر سر راه توسعه دولت الکترونیکی برداشته شود که از آن جمله می‌توان به بحث پهنای باند اینترنت اشاره کرد. (نقشینه، ۱۳۸۶: ۱۶)

بر اساس آنچه که تاکنون نمایندگان در برنامه پنجم توسعه تصویب کرده‌اند باید میزان پهنای باند اینترنت بین‌الملل و شاخص آمادگی الکترونیک و شاخص توسعه دولت الکترونیک که مهمترین بخش برای داشتن دولت الکترونیکی موفق است، به گونه‌ای طراحی شود که سرانه پهنای باند و سایر شاخص‌های ارتباطات و فناوری اطلاعات در پایان برنامه پنجم در رتبه دوم منطقه قرار گیرد.

### ۲-۳. تحقق حقوق شهروندی در دولت الکترونیک

حقوق شهروندی همه حق و حقوقی است که یک شهروند بر اساس عرف، اخلاق، منطق و قوانین و مقررات موضوعه هر کشور داراست و حاکمیت مکلف است حقوق حقه مذکور را تماماً ادا و موانع اعمال آن را مرتفع نماید. (فیروزآبادی، ۱۳۹۴).

در سال ۱۹۴۸ میلادی بعد از جنگ جهانی دوم برای اولین بار در سطح بین‌الملل با تصویب اعلامیه جهانی حقوق بشر به مبحث حقوق شهروندی بشریت پرداخته شده و در سطح ملی نیز قانونگذار در تاریخ ۱۳۸۳/۲/۱۵ قانون احترام به آزادی‌های مشروع و حفظ حقوق شهروندی را به تصویب رساند. (همان)

بر این اساس حاکمیت باید شرایطی را به وجود آورد تا در آن حقوق همه جانبه افراد تأمین شود. به همین منظور باید از همه ظرفیت‌های موجود در راستای حمایت از حقوق شهروندان استفاده حداکثری و مناسب به عمل آید تا اهداف و چشم‌انداز تعریف شده برای صیانت از حقوق شهروندی به معنای واقعی کلمه تحقق پیدا کند. از این رو تلاش برای نهادینه‌سازی دولت الکترونیک یکی از فعالیت‌های است که می‌تواند در راستای

صیانت از حقوق شهروندی قلمداد شود، تا اقشار مختلف مردم با استفاده از شیوه‌های نوین، امور اداری خود را انجام داده و نیازی برای مراجعه مستقیم به ادارات وجود نداشته باشند. از طرف دیگر یکی از شاخص‌های مهم توسعه یافتگی، الکترونیکی شدن امور است. توسعه شهرنشینی و داشتن زندگی با بهره‌وری بالای اقتصادی نیازمند بهره‌گیری از حوزه دولت الکترونیک است. در جهان امروز دولت‌ها موظف‌اند خدمات را به صورت ۷ در ۲۴ ساعت ارائه نمایند (هر روز هفته و به صورت ۲۴ ساعته). خدمات باید در مقطع فوق به مردم ارائه شود و از نظر مکانی هم باید شهروندان بتوانند در هر جایی که بخواهند خدمات بگیرند. (همان)

### ۱-۲-۳. ابعاد دولت الکترونیک

از یک دیدگاه می‌توان سه بعد کلی را برای دولت الکترونیک در نظر گرفت: (رضایی و داوری، دولت الکترونیک، شماره ۱۴۶)

۱- تعامل میان سازمان‌های دولتی (G2G) Government to Government

۲- تعامل میان سازمان‌های دولتی و بخش خصوصی (G2B) Government to business

۳- تعامل میان دولت و شهروندان (G2C) Government to citizen

(G2B) اولین رابطه‌ای بود که در راستای پرداخت مالیات، اخذ آمار و اطلاعات، ارائه تسهیلات و نحوه اخذ مجوزهای مختلف توسعه پیدا کرد. اما رابطه (G2C) یا تعامل میان دولت و شهروندان مهمترین و گسترده‌ترین نوع کاربرد دولت الکترونیک است. این رابطه شامل اخذ اطلاعات از سوی شهروندان از سازمان‌های دولتی و ارائه خدماتی از سوی دولت به شهروندان به شیوه الکترونیک است. در کشور ما هم اکنون دولت الکترونیک در مرحله اطلاع رسانی است. حرکت جامعه باید به سمت ارائه سرویس تعاملی و سپس ارائه خدمات به صورت غیرحضوری باشد. متأسفانه هم اکنون وضعیت کشور در حوزه دولت الکترونیک چندان مناسب نیست. در سال ۲۰۱۴ رتبه ایران در حوزه دولت الکترونیک ۱۰۵ بوده که نیازمند بسط و توسعه در راستای رسیدن به پنجره واحد و کارآمدی دولت می‌باشد. (همان)

دولت الکترونیک باعث کاهش مشکلات و موجب شفافیت می‌گردد و توسعه سیستم‌های اطلاعاتی باعث مستندسازی و دستیابی به کل جامعه (به جای نمونه‌گیری) می‌شود. گرچه مبانی دینی و اخلاقی، توصیه‌ها و تقویت عوامل معنوی در مبارزه با فساد موثراند ولی فساد با تکنولوژی نیز قابل کنترل است. دولت الکترونیک موجب شفافیت امور و مبارزه با فساد می‌گردد. در استقرار دولت الکترونیک حفظ حریم خصوصی افراد و تنظیم روابط مطرح می‌باشد و استقرار آن نیازمند توان ملی است که متأسفانه در کشور ما از نظر صنعت الکترونیک خودکفایی کامل وجود ندارد و لازمه استقرار آن سواد الکترونیکی و خواست سازمانی، اجتماعی و ادراک اجتماعی و خواست فردی و اجتماعی می‌باشد. (صدوقی، نشریه دنیای اقتصاد).

دولت الکترونیک وارداتی امکان‌پذیر نیست. دولت الکترونیک دادن رایانه به مقامات و کارمندان، اتوماتیک کردن رویه‌های عملی قدیمی یا فقط ارائه الکترونیک اطلاعات نهادها و وزارتخانه‌ها یا ایجاد وب سایت‌های وزارتخانه‌ای نیست. در حوزه دولت الکترونیک باید شاهد تحول کیفی باشیم که عبارت است از متحول کردن دولت و فرآیند کشورداری از طریق قابل دسترس‌تر، کارآمدتر و پاسخ‌گوتر کردن آن و ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات. (همان)

### ۲-۳. کاهش هزینه‌ها و افزایش خدمات در دولت الکترونیک

در دنیای امروز همه چیز به سمت الکترونیکی شدن و اتوماسیون پیش می‌رود و کشورهای مختلف، بر سر راه اندازی دولت الکترونیکی رقابت تنگاتنگ دارند.

در دولت الکترونیکی، بحث خدمت‌رسانی از ۲ دیدگاه مطرح است. برخی خدمات از نوع اطلاع‌رسانی هستند؛ یعنی مثلاً برای دسترسی به اطلاعات مورد نیاز خود در یک مورد خاص یا پیگیری یک نامه اداری به جای مراجعه حضوری، از طریق پایگاه‌هایی که در دسترس هستند، به اطلاعات مورد نیاز دست یابید. (صفری و همکاران، مدل بلوغ دولت الکترونیک وزارت بازرگانی ایران، شماره ۶۳)



بسیاری از این دستگاه‌ها این‌گونه خدمات‌رسانی می‌کنند. برای مثال، در وزارت راه و ترابری، می‌توانید در منزل و با رایانه شخصی خود، از طریق ارتباط با سایت این وزارتخانه اطلاعات مربوط به پرواز هواپیماها، برنامه حرکت قطارها، اطلاعات مربوط به ترمینال‌های مسافربری، اخبار هواشناسی و دیگر اطلاعات مربوط را به دست آورید. برخی دستگاه‌ها اخیراً برگه‌های اطلاعاتی خود را روی سایت می‌گذارند و می‌توان از طریق ارتباط با سایت، پیش از مراجعه حضوری، از برگه‌ها نمونه چاپی گرفت و با توجه به اطلاعات مورد نیاز آنها را پر کرد و سپس برای تحویل آن به سازمان مربوط مراجعه نکرد. در ارتباط با نیروی انتظامی نیز از طریق سایت پلیس از مدارک مورد نیاز برای دریافت گواهینامه، پاسپورت، تمدید گواهینامه و غیره مطلع شوید و آنها را پیش از مراجعه حضوری فراهم آورد.

با اجرای طرح تکریم ارباب رجوع، بعضی دستگاه‌ها، سرویس دبیرخانه خود را اینترنتی کرده‌اند، به این معنی که می‌توان از طریق رایانه شخصی خود متوجه شد که نامه مورد نظر کجاست و در چه وضعیتی قرار دارد. طبق بخشنامه سازمان مدیریت، اغلب دستگاه‌ها موظف شده‌اند تمام برگه‌های اطلاعاتی و... مربوط به خود را در سایت قرار دهند، تا مردم برای دریافت آنها نیاز به مراجعه حضوری نداشته باشند. (همان). دولت الکترونیکی، همان تکریم ارباب رجوع و شهروندمداری است و حالت ایده آل، زمانی است که این دولت به طور کامل به وجود آید و شهروندان مجبور نباشید برای انجام یک کار اداری وقت و هزینه زیادی صرف کنید.

خدمات الکترونیکی سبب شفافیت خدمت، دقت و سرعت می‌شود که همه این موارد از مولفه‌های حقوق شهروندی است و گامی اساسی در جهت نیل به اهداف و رضایت‌مندی ارباب رجوع می‌باشد.

### ۳-۳. طرح دولت الکترونیک در قانون برنامه پنجم توسعه

در ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه آمده است: «به منظور بسط خدمات دولت الکترونیک، صنعت فناوری اطلاعات، سواد اطلاعاتی و افزایش بهره‌وری در حوزه‌های

اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی اقدامات زیر انجام می‌شود:

الف - وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف است نسبت به ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و مراکز داده داخلی امن و پایدار با پهنای باند مناسب با رعایت موازین شرعی و امنیتی کشور مناسب اقدام نماید...

ب - کلیه دستگاه‌های اجرائی مکلفند ضمن اتصال به شبکه ملی اطلاعات و توسعه و تکمیل پایگاه‌های اطلاعاتی خود حداکثر تا پایان سال دوم برنامه بر اساس فصل پنجم قانون مدیریت خدمات کشوری اطلاعات خود را در مراکز داده داخلی با رعایت مقررات امنیتی و استانداردهای لازم نگهداری و به‌روزرسانی نمایند...

ج - کلیه دستگاه‌های اجرائی مکلفند:

۱- تا پایان سال دوم برنامه نسبت به ارسال و دریافت الکترونیکی کلیه استعلامات بین دستگاهی و واحدهای تابعه آنها با استفاده از شبکه ملی اطلاعات و رعایت امنیت اقدام نمایند.

۲- تا پایان برنامه، خدمات قابل ارائه خود را به صورت الکترونیکی از طریق شبکه ملی اطلاعات عرضه نمایند...

۳ - دولت مجاز است تا پایان سال اول برنامه نقشه جامع دولت الکترونیک را به گونه‌ای تهیه نماید که ارائه خدمات دولتی ممکن در پایان برنامه از طریق سامانه الکترونیکی انجام پذیرد.

د - وزارت کشور (سازمان ثبت احوال) مکلف است با همکاری دستگاه‌های ذی‌ربط همراه با تکمیل و اصلاح پایگاه اطلاعات هویتی به صورتی که شامل کلیه وقایع حیاتی نظیر تولد، ازدواج، طلاق، فوت و تغییرات مشخصات هویتی و صدور گواهی (امضاء الکترونیکی) و سایر کاربردها باشد، تا پایان برنامه نسبت به تأمین و صدور کارت هوشمند ملی چند منظوره برای آحاد مردم اقدام نماید.

هـ - معاونت نسبت به ایجاد زیرساخت ملی داده‌های مکانی (NSDI) در سطوح ملی تا محلی و تدوین معیارها و ضوابط تولید و انتشار آنها حداکثر تا پایان سال سوم برنامه اقدام نماید و ...»

فناوری اطلاعات در حال تغییر دادن نقش، کارکرد و قدرت دولت‌هاست، به همین جهت همراه با باز مهندسی فرآیندهای طولانی سازمان‌های بخش عمومی، کاربردهای فناوری‌های رایانه‌ای در اداره دولت‌ها روبه گسترش است. این حضور در خدمت افزایش کارآیی و اثربخشی دولت‌ها می‌تواند باشد، برخی دولت الکترونیک را به طور اختصاصی برای خدمات رسانی دولت به شهروندان به کار می‌برند.

تعاریف اولیه بر موضوعات کارآیی تمرکز دارند و غالباً به طور مستقیم به بخش فناوری‌های ارتباطات و اطلاعات توجه می‌کنند، حال آنکه تعاریف جدیدتر به اثربخشی توجه دارند و به جای عناصر فناوری، به طور کلی به ابعاد سیستم‌ها، سازمان‌ها و نظام‌های اجتماعی می‌پردازند. بر خلاف تعاریف اولیه که با هدف کاهش هزینه از واحدهای ارائه دهنده خدمات، بر پایه تحقیقات و سنجش می‌پردازد، تعاریف جدید به دنبال کاهش فساد است.

در برنامه پنجم توسعه، توجه زیادی به مقوله دولت الکترونیک و خدمات الکترونیک شده است به طوری که در چند ماده احکامی در خصوص توسعه خدمات الکترونیکی و دولت الکترونیک آمده است. در این احکام به سلامت الکترونیک، بانکداری الکترونیک، خدمات الکترونیک، زیرساخت ارتباطی، پایگاه‌های اطلاعات دولت و دورکاری پرداخته شده است. (جلالی، مصاحبه دولت الکترونیک، ۱۳۹۳)

عامل اصلی عقب ماندگی کشور در دولت الکترونیک اجرا نکردن یا اجرای ناکارآمد احکام مرتبط با دولت الکترونیکی در برنامه پنجم توسعه کشور است.

ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات، تدوین نقشه جامع دولت الکترونیک، به اشتراک گذاری رایگان اطلاعات دستگاه‌های اجرایی در شبکه ملی اطلاعات و ارائه خدمات قابل انجام خارج از محیط اداری به دفاتر پیشخوان دولت از احکام کلیدی مرتبط با دولت الکترونیک در برنامه پنجم توسعه است.

در حال حاضر ارتباط پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه‌های اجرایی در شبکه ملی اطلاعات برقرار نشده یا به صورت جزئی برقرار شده است که این موضوع نشان از نبود تعامل

دستگاه‌های اجرایی در تبادل اطلاعات دستگامی است. علت اصلی نبود تعامل دستگاه‌ها در فعالیت‌های مربوط به دولت الکترونیک، فقدان متولی مشخص و نداشتن برنامه‌ریزی منسجم است. انجام عملیات دولت الکترونیک بدون ایجاد زیرساخت و بنیان مناسب و صرفاً تجهیز اداره‌ها و سازمان‌ها به دستگاه‌های الکترونیک روزآمد و راه اندازی جایگاه‌های اینترنتی شکیل و زیبا نتیجه مناسبی را دربرنخواهد داشت. با وجود این علاوه بر اینکه در برنامه ششم توسعه باید توجه ویژه‌ای به دولت الکترونیک شود، دولت باید منتهای تلاش و اهتمام خود را روی ارائه خدمات الکترونیک کارآمد مورد نیاز شهروندان قرار دهد. (همان).

ارائه خدمات الکترونیک بدون پشتیبانی اطلاعاتی نهادهای مختلف از یکدیگر ضمن اتلاف بیت‌المال، گیرندگان خدمت را دچار سردرگمی می‌کند.

ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات، تدوین نقشه جامع دولت الکترونیک، به اشتراک‌گذاری رایگان اطلاعات دستگاه‌های اجرایی در شبکه ملی اطلاعات و ارائه خدمات قابل انجام خارج از محیط اداری به دفاتر پیشخوان دولت از احکام کلیدی مرتبط با دولت الکترونیک در برنامه پنجم توسعه است.

ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان در کشور در وضعیت مطلوبی به سر نمی‌برد، با وجود تکلیف برنامه پنجم توسعه مبنی بر ارائه خدمات الکترونیکی همه دفاتر خدمات الکترونیکی موجود به صورت یکپارچه در دفاتر پیشخوان دولت، خدمات به صورت پراکنده در دفاتر شهر الکترونیک، پلیس+۱۰، عدالت الکترونیک، خدمات ارتباطی و... ارائه می‌شود.

در ارائه خدمات الکترونیکی لازم است یک پورتال ملی با خصوصیات مناسب از جمله ناوبری مناسب، کاربرد پسندی و واسط کاربری جذاب، قابلیت فنی مناسب ایجاد شود به‌نحوی که شهروندان بدون نیاز به شناخت دستگاه‌های ارائه دهنده خدمت، با مراجعه به پورتال خدمات خود را دریافت کنند.

#### ۳-۴. سیستم رهگیری و تکریم ارباب رجوع

امروزه بزرگترین دغدغه مدیران سازمان‌ها، بکارگیری شیوه‌ها و روش‌هایی است که تسریع و دقت در انجام بهینه امور را تضمین نماید، بالطبع با افزایش ضریب این دو عامل، می‌توان رضایت‌مندی و مشتری‌مداری را نیز در سازمان ترویج نمود. طراحی و پیاده‌سازی یک سیستم که بتواند عوامل سرعت و دقت را پوشش دهد می‌تواند کمک شایانی در بهبود مدیریت سازمانی داشته باشد. از نمونه‌های مشابه این طرح می‌توان به رهگیری مرسولات پستی پیش‌تاز اشاره نمود که یک شمای کوچک و ساده از طرح ارائه شده در اینجا می‌باشد که هدف نهایی مطرح شده را دنبال نمی‌نماید و منحصراً جهت رهگیری طراحی و پیاده‌سازی شده است و البته طرح دیگری که در این زمینه مطرح می‌باشد مدیریت کنترل صف در بانکهای کشور می‌باشد و این طرح نیز منحصراً یک طرح ساده در جهت کنترل مراجعات و تقسیم کار به منظور تسریع در پاسخگویی به امور بانکی شهروندان می‌باشد. (کریم‌خانی، ۱۳۹۲: ۲۱)

سیستم رهگیری ارباب رجوع دارای فازهای مختلف ارباب رجوع می‌باشد که می‌توان در سطح یک اداره، سازمان و نهایتاً در کل کشور طراحی و پیاده‌سازی شود؛ به نحوی که مشخص می‌گردد فرد مراجعه‌کننده در حال حاضر در کدام قسمت از واحد یا سازمان قرار دارد و یا از کدامین بخش خدمات گرفته است و همچنین این سیستم توانایی کنترل صف در هر قسمت از واحدهای خدمت‌رسانی را مهیا می‌کند، به طوری که در هنگام ورود فرد مراجعه‌کننده، عمل شناسایی انجام پذیرفته و اطلاعات هویتی شخص و نوع درخواست وی در سیستم و کارت حافظه ذخیره می‌شود و نیز محل ارجاع این فرد توسط باجه‌های اطلاع‌رسانی با کارتی که به وی اعطاع می‌شود مشخص گردیده و سپس در محل ارجاع، ورود این شخص توسط دستگاه کارت خوان در سیستم نگهداری و در صف قرار می‌گیرد و بعد از اتمام دریافت خدمت مورد نظر، خروج شخص جهت پیگیری‌های بعدی در سیستم ثبت می‌شود. از این پس ارباب رجوع با رهگیری کار مرتبط با خویش،

در سایت اطلاع رسانی آن واحد یا سازمان ذیربط توسط کد یکتایی که در اختیار وی قرار گرفته است، از مراجعات مکرر بعدی بی نیاز خواهد بود. (همان).

کاربردهای این سیستم:

- کنترل صف در باجه‌های مخصوص ارباب رجوع
- مدیریت زمان کار پرسنل برای بخشهای مختلف واحد اجرایی با توجه به اطلاعات گرد آوری شده در آن مرکز
- رهگیری ارباب رجوع
- شناسایی افرادی که به دلایل مختلف در لیست سیاه قرار گرفته‌اند و نوع تصمیم اتخاذی بسته به شرایط فرد که در سیستم تعبیه گردیده است.
- گزارشات آماری و مدیریتی متنوع گوناگون در رابطه با افراد مختلف
- گرد آوری یک بانک اطلاعاتی جامع از مراجعات روزمره افراد به مرکز مربوطه و سیاست گذاری کلان مدیریتی بر روی اطلاعات جمع آوری شده
- توسعه لیست سیاه ذکر شده در سطح کل سازمان یا کشور جهت پیگیری و شناسایی آنان به طور مستقیم
- تهیه گزارشات مدیریت زمان جهت برآورد هزینه و زمان پاسخگویی به مراجعات افراد جهت بهینه سازی و تکریم ارباب رجوع
- پیگیری در خصوص تکمیل و انجام خدمات در خواستی از سازمان از طریق اطلاعات جمع آوری شده در بانک اطلاعاتی آن مرکز که می‌تواند از طریق وب سایت آن سازمان یا اداره باشد.

سرانجام در صورت گردآوری یک بانک اطلاعاتی مرکزی می‌توان ارجاع افراد مراجعه کننده به واحدهای مختلف را به دیگر ادارات یا شرکت‌های تابعه انجام داد و از نتیجه خدمات صورت گرفته مطلع گردید و همچنین به نقاط ضعف در سیستم گردش کار اداری با توجه به تعداد و زمان خدمات انجام گرفته پی برد و در جهت اصلاح امور برنامه ریزی و مدیریت نمود.

## نتیجه

از جمله بارزترین نمادهای احترام به حقوق شهروندی شهروندان، تکریم ارباب رجوع می‌باشند. حق هر شهروندی است که در مراجعه به سازمان‌ها، مؤسسات و ادارات دولتی و خصوصی مورد تکریم و احترام قرارگیرند. در این راستا اولاً باید با فرایندهای اداری شفاف و قانونمندی مواجه شوند و خدمات مورد نیاز آنها در اسرع وقت و با رعایت اصول عدالت به آنها ارائه شود. اولین گام در این راه این است که شهروندان از حقوق شهروندی خود آگاه باشند. دومین گام استفاده از افراد متخصص و کاردان در ارائه خدمات به شهروندان و همچنین تدارک سازوکارهای لازم در جهت ارائه خدمات با بیشترین سرعت و کمترین هزینه و حداقل اتلاف وقت می‌باشد. سومین گام نیز پیش‌بینی نهادهای نظارتی می‌باشد.

همانطور که اشاره شد استقرار دولت الکترونیک مهمترین راهبرد در جهت تکریم ارباب رجوع و تحقق حقوق شهروندی می‌باشد. الکترونیکی کردن فرایند ارائه خدمات علاوه بر اینکه سبب صرفه جویی در وقت و هزینه ارباب رجوعان می‌شود، سبب افزایش شفافیت در روند ارائه خدمات و رشد مولفه‌های عدالت اداری می‌باشد.

از جمله سایر مواردی که نقش بسزایی در رضایتمندی ارباب رجوع ایفا می‌کند جلوگیری از سوءاستفاده کارمندان سودجو و کنترل بیشتر بر رفتار کارمندان می‌باشد. در این سیستم، سطح توانایی کنترل مسئولان رده بالا بر کارمندان به صورت چشمگیری افزایش می‌یابد و ارباب رجوع می‌تواند بدون محدودیت، نظر خود را درباره مسئول مربوطه ارائه کند. علاوه بر این، مسئول بالادستی می‌تواند بر کیفیت و کمیت کار نظارت بهتری داشته باشد. همچنین کیفیت و کمیت خدمات دولتی افزایش می‌یابد. تسریع در دریافت خدمات (با کاهش بروکراسی و رفت و آمدها)، کاهش هزینه‌های دریافت خدمات، پاسخگویی و ارائه خدمات به صورت شبانه‌روزی و .... محقق می‌شود.

## منابع

۱. آقاداد، سیدرسول، وظایف روابط عمومی در درون سازمان، ماهنامه پیام روابط عمومی وزارت جهادسازندگی، ش ۷، سال ۱۳۷۲
۲. آقا داود، رسول، روابط عمومی و تکریم ارباب رجوع، فصلنامه تحقیقات روابط عمومی، ش ۱۱، سال ۱۳۸۰
۳. اکبری، محمد، شناخت ظرفیت‌های روابط عمومی در اجرای طرح تکریم ارباب رجوع، دانشگاه علامه طباطبایی، ۱۳۹۰
۴. خزلی، محمد، طرح تکریم ارباب رجوع و حقوق شهروندی، روزنامه اطلاعات، ۱۳۹۲/۷/۲۸
۵. رضایی، حمیدرضا و علی داوری، «دولت الکترونیک» ماهنامه تدبیر، شماره ۱۴۶
۶. رهنمود، فرج الله، معماری سازمان دولت گامی بنیادین در تکریم ارباب رجوع و تحول اداری شماره ۱۳۸۴، ۴۹
۷. شفیعی، نوذر، روابط عمومی و تکریم ارباب رجوع، -<http://drshafiee.blogfa.com/post-84.aspx>
۸. صفری، حسین و همکاران، مدل بلوغ دولت الکترونیک وزارت بازرگانی ایران، فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۱۳۹۱، ۶۳
۹. صدوقی، مرادعلی، فناوری در خدمت خوب حکومت کردن، نشریه دنیای اقتصاد، شماره ۲۱، ۱۳۹۰
۱۰. فقیهی، ابوالحسن. نظام‌های پاسخگویی در بخش دولتی: دیدگاهی تطبیقی، فصلنامه مطالعات مدیریت، سال ۱۳۸۱
۱۱. فیروزآبادی، سیدابوالحسن، دولت الکترونیک و صیانت از حقوق شهروندی، وبلاگ حقوقی، [www.khabaronline.ir](http://www.khabaronline.ir) ۱۳۹۴/۶/۲۱
۱۲. -قاضی پور، سجاد، درامدی بر حقوق شهروندی،
۱۳. [azargh.farhang.gov.ir/ershad\\_content/media/image/.../229641\\_orig.docx](http://azargh.farhang.gov.ir/ershad_content/media/image/.../229641_orig.docx)
۱۴. کریم خانی، فرهاد، نعمت زاده، فرشید، دولت الکترونیک ابر محور: مزایا و چالش‌ها، کنفرانس بین‌المللی مدیریت، چالش‌ها و راهکارها، ۱۳۹۲
۱۵. مهاجرانی، سیداسماعیل، مبحث اخلاق و نقش آن در سازمان میادین، مورخ ۱۳۹۱/۱۱/۱
۱۶. مصاحبه جلالی، کاظم، دولت الکترونیک، یک هدف ملی، روزنامه ایران، ۱۳۹۳/۱۱/۱۴
۱۷. معتمدنژاد، رؤیا، مطالعه تطبیقی جایگاه حقوق شهروندی در حقوق ایران و فرانسه، دانشگاه علامه طباطبایی، ۱۳۹۰
۱۸. نقشینه، وحید، حکومت مداری خوب با دولت الکترونیک، روزنامه ایران، شماره ۳۶۴۲، ۱۳۸۶/۲/۳۰