

پاسخگویی

و

شهر و ندمداری

به نام خدا

مقدمه

یکی از مسایل مهم در مدیریت شهری توجه شهروند و حقوق شهروندی است. در این میان یکی از الزامات تحقق این مفاهیم توجه به اصل پاسخگویی به شهروندان میباشد. در ادامه ضمن تعریف مفهوم شهروندی و حقوق شهروندی به بررسی ابعاد این موضوع می پردازیم.

مفهوم شهروندی *Citizenship*: را قالب پیشرفته «شهروندی» می دانند. به باور برخی از کارشناسان، شهروندی هنگامی که به حقوق یکدیگر احترام گذارده و به مسئولیت های خویش در قبال شهر و اجتماع عمل نمایند به «شهروند» ارتقاء یافته اند..

شهروند و حقوق شهروندی

یک شهروند یک عضو رسمی یک شهر، ایالت یا کشور است. این دیدگاه، حقوق و مسئولیت‌هایی را به شهروند یادآور می‌شود که در قانون پیش بینی و تدوین شده‌است. از نظر حقوقی، جامعه نیازمند وجود مقرراتی است که روابط تجاری، اموال، مالکیت، شهرسازی، سیاسی و حتی مسائل خانوادگی را در نظر گرفته و سامان دهد. از این رو از دید شهری موضوع حقوق شهروندی، روابط مردم شهر، حقوق و تکالیف آنان در برابر یکدیگر و اصول و هدف‌ها و وظایف و روش انجام آن است. همچنین نحوه اداره امور شهر و کیفیت نظارت بر رشد هماهنگ شهر است که می‌توان بعنوان مهمترین اصولی بدانیم که منشعب از حقوق اساسی کشور است.

در واقع حقوق شهروندی آمیخته‌ای است از وظایف و مسئولیت‌های شهروندان در قبال یکدیگر، شهر و دولت یا قوای حاکم و مملکت و همچنین حقوق و امتیازاتی که وظیفه تأمین آن حقوق بر عهده مدیران شهری (شهرداری)، دولت یا به طور کلی قوای حاکم می‌باشد. به مجموعه این حقوق و مسئولیت‌ها، «حقوق شهروندی» اطلاق می‌شود.

مشتری مداری چیست؟ بر اساس تعریف مشتری مداری عبارت است از نوعی فرهنگ سازمانی که رفتارهای لازم جهت ارزش گذاشتن به مشتریان را به بهترین شکل ممکن ایجاد می‌نماید. همچنین بر اساس تعریفی دیگر مشتری مداری عبارت است از برداشت مشتریان از برآورده شدن خواسته‌ها و انتظارات آنها.

بنابراین نخستین گام در مشتری مداری این است که بدانیم «مشتری چه می‌خواهد؟» اگر بتوانیم پاسخ مناسب و کاملی برای این پرسش پیدا کنیم، آنگاه رضایت مندی و وفاداری مشتریان را خواهیم داشت.

در ادامه به معرفی خواسته‌ها و انتظارات با اهمیت از دیدگاه مشتریان خواهیم پرداخت که فراهم نمودن آنها توسط شما، کمک زیادی به ایجاد مشتری مداری خواهد نمود.

منشور اخلاقی پاسخگویی به شهروندان

منشور اخلاقی یا مرامنامه یا سندی است رسمی که اصول اخلاقی و شئون معنوی و ارزشی یک نهاد یا گروه در آن قید شده است. در این سند

انتظاراتی که نهاد یا گروه از نظر رفتارهای اخلاقی از افراد دارد نیز نوشته میشود. از دیدگاه صاحب نظران نظام اداری، یک سازمان باید علاوه بر

وظایف تشکیلاتی، فلسفه و رسالت اجتماعی نیز داشته باشد. منشور اخلاقی مجموعه راه حل‌های است که عملکرد و اقدامات صحیح کارکنان

سازمان را بصورتی واضح و شفاف معین نموده و معیارهایی برای تصمیم‌گیری و انتخاب در اختیار آنان قرار می‌دهد.

منشور اخلاقی سازمانی اجرای امور سازمان را تسهیل و تصحیح کرده و بررسی و ارزیابی آنها را از سوی نمایندگان مردم و سیاستمداران بصورتی

عینی امکان پذیر می سازد.

منشورهای اخلاقی مستنداتی هستند با اندازه های متفاوت...، که با هدف تاثیر بر رفتار کارمندان تدوین می شوند. شرکت ها تلاش می کنند تا با این پیام ها که هم برای مخاطبین داخلی و هم مخاطبین بیرون از سازمان طراحی شده اند، رفتارهای اخلاقی را در سازمان

نهادینه کنند.

منشور اخلاقی شامل مجموعه ارزش هایی است که نسبت به دیگر ارزش ها برای سازمان دارای اولویت بیش تری بوده و باید از سوی کارکنان و

مدیران پیروی شوند؛ ارزش هایی چون صداقت، درستی، عمل به وعده، وفاداری، احترام، استقلال، حفظ اسرار، متانت، ادب، مدارا، ایمان و

اعتقاد، پاسخگویی، کمال جویی، دلسوزی، ملاحظه دیگران را کردن، کمک، تقسیم منافع، مهربانی، عدالت و انصاف، بی طرفی، ثبات رأی،

پابندی به قانون، خدمت به اجتماع و... .

منشور اخلاقی بیانیه ای حاوی خط مشی ها ، اصول و مقررات است که رفتارها را هدایت مینماید .منشور اخلاقی، ضوابط یا کدهای رفتاریاند که

در آنها جزئیات مواردی که کارکنان باید یا نباید انجام دهند، مدنظر قرار گرفته است.

منشور اخلاقی سازمانی، سندی است حاوی معیارهای اخلاقی ارزشی که برای ایجاد هماهنگی و وحدت رویه و روش در بین مدیران و کارکنان

سازمان تدوین میشود و آنان را در رفتار و عملکردهایشان بهسوی آرمانهای ارزشی سازمان هدایت میکند .منشور اخلاقی سازمانی، همچون

سوگندنامهٔ پزشکان، اخلاق حرفهای و سازمانی کارکنان را شکل میدهد و راهنمای عمل آنان در مسیر خدمتشان است.

مراومه یا منشور اخلاقی سندی است رسمی که اصول اخلاقی و شئونات معنوی و ارزشی سازمان در آن قید شده است ، در این سند انتظاراتی که

سازمان از نظر رفتارهای اخلاقی از افراد دارد نوشته می شود.

فلسفه و رسالت هر سازمان موجب پرورش هوشمندی، پختگی و ژرف نگری کارکنان میشود به گونه ای که اندیشههای کارکنان و اساتید و-

دانشجویان آنان را در چارچوب انسانی و اجتماعی قرار می دهد تا بتوانند رفتارشان را در همان ساختار بروز دهند . باید برای انجام رسالت همگانی

سازمان با یکدیگر سخت تلاش کنند و این فلسفه و رسالت را منشور اخلاقی می نامند.

همه افراد جامعه قابل احترام هستند و نیازمندند که خویشتن را ارزشمند ببینند و این ارزشمندی بر پایه ای محکم استوار است و پایرجاترین و-

سالمترین عزت نفس بر پایه احترامی که مستحق آنیم استوار است نه بر اساس شهرت یا آوازه ظاهری و تملقها. منشور اخلاقی بر دو وجه استوار است:

۱ کسانی که بهعنوان مشتری و یا ارباب رجوع یک سازمان بصورت‌های مختلف با سازمان ارتباط دارند- .

۲ کسانی که ارائه خدمت به مراجعان را بر عهده دارند- .

محورهای منشور اخلاقی بر پایه:

۱ نظم و انضباط در محل کار-

۲ آراستگی ظاهری-

۳ وقتشناسی-

۴ برخورد خوب با ارباب رجوع و رعایت ادب و احترام و نزاکت-

۵ انجام امور بر اساس عدل و انصاف-

۶ انجام امور ارباب رجوع در کمترین زمان ممکن-

خدمات دهندگان و خدمات گیرندگان با رعایت منشور اخلاقی در انجام هر چه بهتر امور بر اساس ضوابط و مقررات در پویایی و رشد چشمگیر

سازمان نقش دارند.

اخلاق حرفه ای چیست؟

اخلاق حرفه‌ای یکی از مسائل اساسی همه جوامع بشری است. در حال حاضر، متأسفانه در جامعه ما در محیط کار کمتر به اخلاق حرفه‌ای توجه

میشود. در حالی که در غرب سکولار، در دانشهای مربوط به مدیریت و سازمان، شاخهای با عنوان اخلاق حرفهای وجود دارد، ولی در جامعه

دینی ما در مدیریت، به اخلاق توجه کافی نشده است. ۱۰ جامعه ما نیازمند آن است تا ویژگیهای اخلاق حرفهای مانند دلبستگی به کار، روحیه

مشارکت و اعتماد، ایجاد تعامل با یکدیگر و... تعریف، و برای تحقق آن فرهنگسازی شود. امروزه بسیاری از کشورها در جهان صنعتی به این بلوغ

رسیدهاند که بیاعتنایی به مسائل اخلاقی و فرار از مسئولیتها و تعهدات اجتماعی، به از بین رفتن بنگاه میانجامد. به همین دلیل، بسیاری از

شرکتهای موفق برای تدوین استراتژی اخلاقی احساس نیاز کرده، و به این باور رسیدهاند که باید در سازمان یک فرهنگ مبتنی بر اخلاق رسوخ

کند. از اینرو، کوشیدهاند به تحقیقات درباره اخلاق حرفهای جایگاه ویژه‌ای بدهند؛ وقتی از حوزه فردی و شخصی به حوزه کسب و کار گام

مینیم، اخلاق کار و یا اخلاق شغلی به میان می‌آید؛ مانند: اخلاق پزشکی، اخلاق معلمی، اخلاق مهندسی و نظایر آن.

اخلاق حرفهای در اسلام

الگوهای رفتاری در سطح نهادها و سازمانهای اجتماعی، وحدتبخش جامعه دینی است. تعریف کلی الگوهای اخلاقی و رفتار ارتباطی، مسئولیتپذیری در برابر حقوق افراد است. جامعه دینی از حیث تعامل سازمانها و نهادهای اجتماعی در آن و نیز از نظر رفتار

ارتباطی افراد، متضمن مسائل فراوانی است. این مسائل از تعیین دینی چنین جوامعی سر برمی‌آورند و با تعیین دینی نیز باید پاسخ یابند.

اخلاق، ساماندهنده رفتار ارتباطی در مقیاس فرد، سازمان، جامعه و روابط جهانی است. رفتار ارتباطی درونشخصی و برونشخصی فرد

در زندگی شخصی و زندگی شغلی، از طریق اخلاق سامان و انسجام مییابد. همچنین رفتار ارتباطی سازمان با محیط و نیز تعامل

نهادهای اجتماعی با یکدیگر، در دو سطح ملی و جهانی، بر مبنای اخلاق قوام مییابد. برای تعیین مؤلفههای کاربردی اخلاق

حرفهای (اسلامی)، میتوان از اصول راهبردی اخلاق حرفهای در اسلام استفاده کرد؛ اصول راهبردی اصلی (در اسلام) عبارتاند از:

احترام اصیل و نامشروط به انسانها، رعایت آزادی انسانها، برقراری عدالت در مورد انسانها، امانت‌ورزی در رفتار و بینش شخصی.

اخلاق حرفه‌ای در نظام اداری جمهوری اسلامی باید هویت اسلامی داشته باشد و مبتنی بر اخلاق اسلامی شکل بگیرد. برای داشتن

هویت اسلامی اخلاق حرفه‌ای در کشورمان، به چهار دلیل میتوان اشاره کرد: الف) از لحاظ فرهنگی به دلیل وابستگی توده مردم

کشورمان به نظام عقیدتی اسلام؛ از لحاظ دینی به دلیل جداناپذیری اخلاق از دین در متن دین اسلام؛ ج) نیاز به پویایی درون فرهنگ

اسلامی با توجه به مواجهه آن با چالش جهانی شدن؛ د) از لحاظ نظام حکومتی، الزام به حکومت دینمدار در نظام حکومت دینی و از

لحاظ قانونی، به تأکید قانون اساسی در اصل هشتم بر تصویب قوانین اسلامی در کشور. نظام اخلاق اسلامی به گونه‌ای است که با

اخلاق حرفه‌ای در هم آمیخته و تفکیکناپذیر است؛ زیرا در این نظام ملاک نهایی و نهایت سعادت بشری، الله است و انسان در مقام

خلیفه و جانشین الهی در زمین، محور توجهات اخلاقی است؛ بدین معنا که خشنودی انسان و خدمت به او موجب رضایت و تقرب به

خداوند میشود؛ از اینرو، نظام اخلاق اسلامی با توجه به ملاک نهایی، در صدد است با ارائه دستورالعملها و آییننامه‌های اخلاقی در

سطح حرفه و زندگی اجتماعی و همچنین با در نظر گرفتن پیشرفتهای مادی در جهت بهبود زندگی انسانها، زمینه سعادت و کمال

حقیقی بشر را فراهم آورد.

درباره مورد اخیر باید گفت در اخلاق حرفه‌ای اسلامی، ملاک نهایی اخلاق همانا خواست خداوند خیر مطلق است. مهمترین اصول

راهبردی که میتوانند منشأ شکلگیری مؤلفه‌های کاربردی اخلاق حرفه‌ای (اسلامی) شوند، عبارتند از: الف) کرامت انسانی؛ ب)

آزادی فردی؛ ج) عدالت اجتماعی در مفهوم عام قرار دادن هر امری در جایگاه شایسته آن؛ د) امانت‌ورزی در دو سطح امانتداری و

بینش امانت‌نگری در این بین، اصل چهارم مهمترین اصل (اصولاصول) است.

مفهوم امانتداری در کسبوکار، قابل تجزیه به سه پرسش است: ۱. چه چیزی در کسبوکار مورد امانت قرار میگیرد؟ ۲. مراد از

امانتداری در قبال آن امور چیست؟ ۳. صاحبان امانت کیستند؟ البته امانتداری در حرفه نمیتواند به معنای عدم تصرف باشد؛ زیرا

تصرف و بهکارگیری مقوم کسبوکار است؛ بلکه تصرف در حرفه دو گونه است: امانتدارانه و غیرامانتدارانه. در این زمینه تصرف

امانتدارانه استفاده بهینه و شایسته است. ضامن امانتداری در نگرش اسلامی این بینش است که عالم همه محضر خداست. با این نگاه،

فرد با بصیرت ایمانی به امانتنگری در جهان هستی میرسد و همه چیز از جمله خود را امانت خداوند میداند. پس در مواجهه با همه

چیز و در استفاده از همه امور، راه امانتداری را میبیماید و چنین حزم و احتیاطی تقوا است. اصول منشور اخلاقی در اسلام، در همه

حرفهها مشترک است؛ ولی تفاوت حرفهها در فروع است. بدین ترتیب، اصولی را که از منابع اسلامی به دست میآید، میتوان در تمامی حرفهها جاری ساخت. پس باید اخلاق اداری و سازمانی جزو برنامههای آموزش در سازمان قرار گیرد.

طرح تکریم ارباب رجوع و پاسخگویی

مدیران و کارکنان سازمانها به منظور اجرای درست و مؤثر پاسخگویی و تکریم ارباب رجوع و مخاطبان لازم است دارای خصوصیات و ویژگیهای ذیل باشند

تا طرح (تکریم ارباب رجوع) مذکور که همان ارتباط با مخاطبان و ارباب رجوع است، در قالب طرح و شعار و بخشنامه باقی نماند. این ویژگیها عبارتند از:

۱. وقوف به محتوای طرح تکریم ارباب رجوع

۲. قدرت یاد دادن طرح به دیگران

۳. داشتن دید وسیع

۴. شهامت

۵. توجه به ملاحظات اخلاقی

۶. داشتن تدبیر و قدرت تجزیه و تحلیل درست مسائل

۷. حس کنجکاوی و توانمندی ذهنی

۸. کنترل احساسات و هدایت آن در مسیری عاقلانه

۹. انصاف و عدالت

۱. 1 داشتن شرایط مناسب برای تصدی این شغل و وظیفه ۵

اکنون اکثر سازمانها و مؤسسات در شرایطی بهسر میبرند که باید به تقاضاهای روزافزون شهروندان آگاه، تشکلهای علمی، گروههای ذینفع، نهضتهای

اجتماعی، مطبوعات، وسایل ارتباط جمعی و غیره پاسخگو باشند. پاسخگویی و تکریم اربابرجوع در همه سازمانها نقش محوری و اساسی دارد و بسیاری از

مدیران و مسوولان خواستار آنند که کارکنان در این زمینه از قدرت نامحدود و تهدیدکنندهشان در برابر اربابرجوع سوءاستفاده نکنند.

تکریم اربابرجوع میتواند برای سازمان، منافع و امتیازات ذیل را به همراه داشته باشد:

۱. تضمینکننده استفاده صحیح از منابع و امکانات

۲. بهبود آرایه خدمات

۳. کاهش میزان تعارضات بین مردم و کارکنان

۴. کاهش میزان دوبارهکاریها و سردرگمیها

۵. بهبود نظام اطلاع‌رسانی و اطلاع‌دهی

۶. کنترل و ارزیابی بهتر و مطلوب‌تر عملیات و فعالیتهای

7. افزایش میزان بهره‌وری، کارآیی و اثربخشی امور

8. محیط جذاب کاری برای کارکنان

9. ایجاد زمینه‌های رشد و توسعه فعالیتهای

۱. 1 افزایش قابلیت و سازگاری با محیط

۱۱. شناسایی بهتر نقاط قوت و ضعف سازمان

۱۲. شناسایی فرصتها و بهره‌گیری از آنها در جهت پیشبرد اهداف سازمان

۱۳. ایجاد انگیزه در دیگران

۱۴. تأمین رضایت جامعه، مدیران و دست‌اندرکاران

۱۵. ایجاد پیوند ارتباطی سازمان و جامعه

برای تحقق این اهداف، لازم است مدیریت و کارکنان سازمان، زمینهای مشارکت هر چه بیشتر تمام سطوح سازمانی را مهیا سازد. نظام مشارکت کارکنان در

اجرای طرح، سیستمی است فراگیر و بسیار گسترده با ابعادی که میتواند به اندازه دامنه تخیل و تفکر انسانی ادامه پیدا کند.

مشارکت همه افراد سازمان در اجرای طرح تکریم ارباب رجوع برای رسیدن به اهداف سازمان، ضروری است. آمادگی کارکنان برای پاسخگویی، مقدمات توسعه

پایدار را فراهم میسازد.

منشور اخلاقی (منشور اخلاقی پاسخگویی) شفافیت بیشتری برای خدمات ارائه شده، فراهم می کند و در نتیجه سبب میشود کارکنان دولت نسبت به

عملکردشان پاسخگو باشند. برای بهنگام کردن منشورها از دریافتکنندگان خدمات، نظرخواهی شده و نتایج آن به صورت ادواری منتشر میشود. منشورهای

منشور اخلاقی (منشور اخلاقی پاسخگویی) متضمن اصولی است که رعایت آنها الزامی است، از جمله:

برای کیفیت و کمیت خدمات، استانداردهایی وجود دارد. این استانداردها باید به اطلاع دریافتکنندگان 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 خدشناپذیر 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.

نقش و جایگاه مرکز ارتباطات سازمانی و روابط عمومی در منشور اخلاقی پاسخگویی

یکی از عمدهترین وظایف واحدهای روابط عمومی و مراکز ارتباطات سازمانی در تمامی سازمانها، اطلاع رسانی و آموزش است. در زمینه اطلاع رسانی، روابط

عمومی تلاش میکند تا در دو بُعد درونی و بیرونی وظیفه خود را انجام دهد. 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. در یک دستهبندی کلی میتوان خواستهها و

انتظارات ارباب رجوع را به دو بخش

تقسیم کرد:

الف: خواسته‌های مشروع

ب: خواسته‌های نامشروع

خواسته‌های مشروع اربابرجوع به مجموعه‌های از خواسته‌ها و انتظارات اطلاق میشود که در چارچوب قوانین و مقررات سازمان قابل تحقق باشد. اربابرجوع

میخواهد این بخش از خواسته‌هایش با سرعت و کیفیت مناسبی برآورده شود.

خواسته‌های نامشروع اربابرجوع مجموعه‌های از خواسته‌ها و انتظارات را شامل میشود که در چارچوب قوانین و مقررات سازمان قابل تحقق نیست، ولی

اربابرجوع انتظار دارد کارکنان سازمان مقررات را نادیده انگاشته و با تطمیع و روشهای دیگر سعی میکند به خواسته غیرقانونی خود برسد. قطعاً راضی کردن

اربابرجوع در این زمینه، کاری غیراخلاقی ۱۴ و غیرقانونی قلمداد میشود و میتواند پیامدهای ناگواری را برای مسوول مربوطه به همراه داشته باشد.

وظیفه و رسالت اصلی روابطعمومی در این مقوله، مشخص کردن زمینهای کاری و شیوههای مطلوب و مناسب برخورد با اربابرجوع در سازمان و اجرای دقیق

طرح تکریم با رضایت خاطر متصدی مربوطه است و این امر انجامپذیر نیست، مگر با زمینسازی مناسب برای اجرای طرح. به عبارتی حتی اگر بخشنامه و دستورالعملهای مربوطه دقیق و مناسب طراحی شده باشند، تا زمانی که بستر و زمینه استقرار طرح تکریم توسط واحدهای

روابطعمومی آماده نشده باشد، نمیتوان به اجرای موفقیتآمیز طرح مذکور دل بست. بنابراین در فرآیند مردمسالاری باید بدانیم وظیفهمان در برابر مردم چیست

و از سوی دیگر مردم چه نقشی در برابر ما ایفا میکنند. به بیان سادهتر روابطعمومی موظف است برای مردم، اربابرجوع و کارمندان مشخص کند جایگاه

روابطعمومی و مردم در این فرآیند ارتباطی کجاست؟

متأسفانه نظام اداری دچار نوعی بیماری است که باید به موقع درمان شود. گستردگی عملکرد دولت شاید یکی از دلایل این ضعف باشد. گستردگی و پراکندگی

وظایف دولت راه را بر نظم و انسجام عملی میندود. در نتیجه دولت نمیتواند پاسخگوی مناسبی برای مسایل و مشکلات باشد. از سوی دیگر پیچیدگی بسیاری از

روابط موجود در جامعه هم دست به دست داده و باعث بیتوجهی به مردم و ارباب رجوع شده است. اجرای طرح تکریم و تأکید مسوولان و دستاندرکاران

بر اجرای دقیق آن، میتواند در این زمینه یاریرسان باشد. بررسیهای زیادی لازم است تا اجرای این طرح در قالب شعار محدود نماند.

تکریم ارباب رجوع و اصل پاسخگویی در کلام حضرت علی(ع)

در دیدگاه حضرت علی(ع) خشونت و بد رفتاری با مردم و ستم بر بندگان خدا، جنگ با خدا تلقی میشود. حضرت در این خصوص در نامه معروف خود به

مالک اشتر مینویسند:

"با خشونت نسبت به مردم، خود را در موضع جنگ با خدا قرار مده که تو را نیروی مقاومت در برابر نقت (و قهر) او نیست و از بخشایش و مهربانی او (خالق

یکتا) بیناز نیستی، هرگز از گذشت و بخشایش (نسبت به رعیت) پشیمان مباش و از کیفر دادن، احساس شادی به خود راه مده و به هیچوجه در هنگام غضب (که

باعث رفتاری خشن و غیرمنطقی میشود) شتاب مکن. "یا در جای دیگر مالک را به انصاف با مردم دعوت میکند. انصاف در رابطه با مردم یعنی این که حق هر

کسی را به درستی ادا نمایی و حقوق انسانها بهطور کامل و به گونهای مساوی رعایت شود.

از نظر حضرت علی، جامعه به دو گروه اکثریت و اقلیت تقسیم میشود. اکثریت جامعه را مردم عادی اجتماع و به اصطلاح همان توده مردم تشکیل میدهند که از

امکانات رفاهی و قدرت و منزلت کمتری برخوردارند. در مقابل، گروه کوچک دیگری هستند که از امکانات مادی فراوانی برخوردارند و به همین دلیل خود را

برگزیدگان و خوا جامعه میپندارند و برای خود امتیازی بیش از عامه مردم قایلند.

در چنین جامعههای، کارمند دچار نوعی سردرگمی خواهد شد و نمیتواند به گونهای رفتار کند که هر دو گروه راضی باشند. بدیهی است که در مقام مقایسه،

تلاش جهت تقویت پایگاه مردمی و جلب رضایت اکثریت عظیم مردم به سود حکومت و به نفع حاکم خواهد بود و نارضایی عدهای قلیل، کاری از پیش نخواهد

برد.

از ویژگیهای حاکمان اسلامی و کارمندان شاغل در نظام اسلامی، این است که مردم را از خود میدانند و خود را از مردم .
بنابراین حاضر نیستند بین خود و مردم

مانع و حجاب ایجاد کنند، بلکه میخواهند با مردم و در کنار مردم زندگی کنند. این روش علاوه بر اینکه مردم را نسبت به
حاکمان خوشبین و دلگرم میکند،

باعث میشود نیروها و عوامل فرصتطلب نتوانند ذهن مسؤلان امور را نسبت به مردم بدبین کنند و از این طریق، حاکمان را در
مقابل مردم قرار دهند.

امام علی (ع) در فرازی از نامه خود به مالک میفرماید:

"سعی کن که با آگاهی، برخوردهای تندشان را تحمل کنی و تنگ حوصلگی و خودخواهی را از خود دور کن تا خدا درهای
رحمت خود را به رویت بگشاید و

صواب طاعتت را به تو ارزانی فرماید."

یا امام در فرازی دیگر از نامه خود به مالک میفرماید:

"پارهای از وقت خود را به نیازمندان اختصاص بده که با تو بهطور مستقیم ارتباط برقرار کنند و برای آنان ملاقات ترتیب ده و برای
خدایی که تو را آفریده با این

نشست فروتنی و تواضع کن."

یا در فرازی دیگر میفرماید:

"پس از این همه دستورات، مبدا خود را برای مدت طولانی از ملت و مردم بپوشانی، زیرا اختفای زمامداران و حکمرانان از
رعیت و ملت، موجب نوعی فشار و

کماطلاعی از امور حیاتی و اجتماعی مردم میشود. غیاب و دوری مسؤلان از ملت و مردم باعث جدا شدن مسؤلان و مردم از
یکدیگر میشود."

امام در این دو فراز از سخنان خود، ارتباط مستقیم با مردم و تکریم آنان را از دو جهت بررسی فرمودهاند:

الف: جنبه مثبت آن و آثار خوب و مفیدی که به دنبال دارد.

ب: جنبه منفی آن و هشدارهای لازم نسبت به آثار خطرناکی که بر اثر قطع ارتباط مستقیم پیش میآید.

نکات عمده قابل توجه در این دو فراز را میتوان شامل موارد ذیل دانست:

۱. اختصاص دادن زمانی مشخص برای ملاقات با مردم

۲. پرهیز از فاصله گرفتن از مردم

۳. بروز مفاسدی پس از فاصله گرفتن از مردم

۴. فاصله گرفتن مسوولان از مردم موجب فشار بر ملت و رعیت خواهد شد

۵. فاصله گرفتن مسوولان از مردم سبب بیاطلاعی از حالات و امور حیاتی جامعه میشود

۶. این فاصله باعث میشود مسایل حیاتی جامعه، کوچک و بیاهمیت به نظر برسد

۷. این فاصله باعث ایجاد اختلال بین حق و باطل و زمینه بروز سوءاستفاده میشود

۸. حفظ حقوق مردم

۹. تأکید شدید بر مراعات حال طبقات ضعیف