

بسمه تعالی

در مانگاه شهید مطهری و امام رضا (ع)



آشنایی با تخلفات اداری،

ایجاد نارضایتی در ارباب رجوع

(برگرفته از کتاب «مسیر سلامت»

نوشته هدایت کارگر شورکی)

یزد: انتشارات انسان امروز ۱۳۹۲

دبیر کمیته سلامت اداری

علیرضا میرزایی

مصادیق خارج از این تخلف

برخی رفتارهای اداری با آنکه در نگاه اول ممکن است مصادیقی از این تخلف اداری محسوب شود اما در عمل، این گونه نیست و نمی توان کارمندی را به خاطر چنین اعمالی متهم نمود. برخی از این موارد عبارتند از:

○ نارضایتی ارباب رجوع از عوامل دیگر سازمانی به غیر از کارمند (مانند مقررات، فضای اداری، امکانات رفاهی و...)

○ نارضایتی غیرمتعارف از شرایط معمولی کار (مثلاً به خاطر شرایط نامناسب روحی همراهان بیمار در بیمارستان)

(
○ نارضایتی ناشی از عدم اطلاع ارباب رجوع از مقررات و یا اشتباه در برداشت از نحوه رفتار کارمند

○ اعلام نارضایتی غیرمستند و غیرقابل اثبات بودن رفتار خلاف مقررات کارمند

○ نارضایتی ناشی از انتظارات غیرمعمولی و نامتعارف مراجعان

○ نارضایتی به خاطر انجام نشدن درخواست غیرقانونی

مراجعین یا تخلف از قوانین و مقررات در مورد آنان ممنوع می باشد.

مصادیق رایج این تخلف

برخی از مصادیق رایج این تخلف اداری به شرح زیر می باشد:

○ کندی و تأخیر در اجرای درخواست قانونی ارباب رجوع

○ عدم حضور کارمند در محل کار و معطل شدن بی دلیل ارباب رجوع

○ کم دقتی و سهل انگاری در انجام درخواست یا اجرای مقررات

○ تبعیض بین مراجعان مختلف در انجام مقررات

○ بد اخلاقی و برخورد ناشایست با ارباب رجوع

○ ارجاع غیرضروری کار به مکان یا زمان دیگر

○ عدم رعایت صداقت و شفافیت در انجام درخواست

○ اجرای ناقص ضوابط قانونی یا نادیده گرفتن برخی از آنها

○ خیانت در امانت از قبیل افشای اسرار مراجعه کننده یا از بین بردن سوابق و مدارک پرونده و..

معرفی مفهوم ارباب رجوع

اولین نکته لازم به توجه در تعریف این تخلف آن است که بدانیم منظور از « ارباب رجوع کیست ». در پاسخ به این سؤال پایه ای باید گفت: کلیه اشخاصی که در چارچوب وظایف شغلی کارمند، درخواست خود را به وی ارائه کنند؛ ارباب رجوع محسوب میشوند. توجه به نکات زیر در این تعریف لازم است:

○ کلیه اشخاص حقیقی (مانند بیماران / دانش آموزان و...) و اشخاص حقوقی (مانند شرکت های پیمانکاری / سازمان های دولتی / مؤسسات عام المنفعه / تشکل های حرفه ای و...) در این تعریف قرار دارند.

○ طرح درخواست ارباب رجوع به کارمند می تواند به هر صورت ممکن و مجاز (حضوری / تلفنی / مکتوب / الکترونیکی یا...) صورت پذیرد.

○ درخواست های ارائه شده باید در چارچوب وظایف شغلی کارمند باشد.

لازم به یادآوری است که اصطلاح ارباب رجوع، شامل هر دو حوزه مراجعان بیرون سازمانی و مراجعه کنندگان درون سازمانی خواهد بود؛ بنابراین همکاران سازمان هم که برای ارائه درخواست های خود به واحدهای دیگر مراجعه می کنند؛ ارباب رجوع محسوب می شوند.

معرفی مفهوم نارضایتی

منظور از نارضایتی، ابراز علنی احساس عدم رضایت موجه و معقول ارباب رجوع از رفتار کارمند هنگام پاسخ به درخواست وی می باشد. توجه به نکاتی در این زمینه لازم است:

○ حس نارضایتی باید از طرف ارباب رجوع، به صورت علنی ابراز گردد؛ به عبارت دیگر نارضایتی نسبی و خفیفی که به وجود بیاید اما به هیچ صورتی (به خود کارمند یا همکارانش یا مافوقش یا مسئول رسیدگی به شکایات سازمان یا...) اعلام نشود؛ نمی تواند منجر به اتهام تخلف اداری برای کارمند گردد.

○ نارضایتی باید موجه باشد؛ یعنی به خاطر عدم اجرای مقررات مرتبط با درخواستش باشد. برای نمونه مراجعه کننده ای که با درخواست غیر قانونی خود به اداره مراجعه کرده و به خاطر اجرای دقیق مقررات، با درخواستش مخالفت می شود؛ ممکن است ناراضی باشد اما این نارضایتی، موجه و قابل پذیرش نیست.

○ نارضایتی باید معقول باشد؛ به عبارت دیگر باید تناسب میان میزان نارضایتی و دلیل آن (مثلا برخورد کارمند) از نظر عرف جامعه، پذیرفته شده باشد. به عنوان مثال چنانچه نارضایتی ارباب رجوع از کارمند به خاطر

انتظارات نابجایی مانند تعارف کردن صندلی خود به او برای نشستن باشد؛ مورد پذیرش نخواهد بود.

○ نارضایتی باید به خاطر رفتار و اعمال کارمند، ایجاد شده باشد نه سایر عوامل سازمانی یا محیطی. مثلا ممکن است ارباب رجوع از گرمی یا سردی محل انتظارش و یا طولانی بودن فرایند رسیدگی به درخواستش ناراضی شود که در این صورت، کارمند مورد مراجعه، متهم به تخلف اداری نخواهد بود.

ماهیت تخلف

هرگونه رفتار خلاف مقررات با ارباب رجوع، تخلف اداری محسوب می شود چه اینکه نارضایتی وی را باعث شود یا خیر و صرف نظر از اینکه ارباب رجوع، نارضایتی خود را به صورت علنی ابراز کند یا نه. منظور از مقررات در این بند نیز هم مقررات عمومی (مانند نحوه برخورد با ارباب رجوع) و هم مقررات اختصاصی (ناظر بر شیوه انجام وظیفه) است. به عنوان یکی از مقررات عمومی در زمینه نحوه رفتار با ارباب رجوع، ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری مقرر می دارد که کارمندان باید وظایف خود را با دقت، سرعت، صداقت، امانت، گشاده رویی و انصاف انجام داده و در مقابل عموم مراجعین به طور یکسان پاسخ گو باشند و هرگونه بی اعتنایی به امور