

ارباب رجوع یا رعیت رجوع!

ره نگاران/ موضوع یادداشت امروز "ارباب رجوع یا رعیت رجوع" است که به قلم فرهاد خراسانی نگارش شده است.

واژگان در خود قدرتی نهفته دارند؛ قدرتی که می‌تواند نگرش‌ها را شکل دهد و رفتارها را جهت بخشد. در نظام اداری ما، دو عبارت "ارباب رجوع" و "رعیت رجوع" تفاوت عمیقی در نحوه نگاه به شهروندان و متعاقباً در کیفیت ارائه خدمات ایجاد می‌کنند. درک این تفاوت، کلید بهبود تعاملات میان مردم و ادارات است.

ارباب رجوع به معنای واقعی کلمه، "صاحب رجوع" و این اصطلاح بیانگر آن است که مردم، صاحبان اصلی این سرزمین و دولت‌مداران، خادمان آنها هستند. در این دیدگاه شهروند، ولی‌نعمت است و بودجه‌ای که صرف اداره می‌شود، از مالیات و عوارض پرداختی مردم تأمین می‌گردد. بنابراین، دولت و نهادهای آن، موظف به ارائه خدمت به بهترین شکل ممکن به این صاحبان اصلی هستند.

مراجعه‌کننده حق دارد که خدمات را با احترام، شفافیت، سرعت و دقت دریافت کند. در مقابل، کارمند نیز حق دارد که با احترام متقابل مواجه شود و از سوی مراجعه‌کننده مورد توهین یا بی‌احترامی قرار نگیرد.

در این مدل، رابطه میان کارمند و مراجعه‌کننده یک رابطه دوطرفه و مبتنی بر احترام و همکاری است، نه یک رابطه یکطرفه از بالا به پایین.

ریشه نامگذاری «ارباب رجوع» به همین فلسفه برمی‌گردد که مردم، صاحبان حقیقی سیستم و درخواست‌کنندگان خدماتی هستند که حق دارند از نهادهای دولتی دریافت کنند. این نامگذاری تأکید بر احترام، تکریم و اولویت‌بخشی به نیازهای آنها دارد.

در نقطه مقابل، رعیت رجوع، تصویری از یک رابطه نامتوازن و از بالا به پایین را ترسیم می‌کند. واژه "رعیت" در گذشته به طبقه فرو دست و فرمانبردار اطلاق می‌شد. وقتی مراجعه‌کننده در جایگاه رعیت قرار می‌گیرد، معنای آن این است که مراجعه‌کننده، نیازمند و متقاضی است. او مجبور است برای دریافت خدمات، منت کشیده و گاهی حتی تحقیر شود. قدرت در دست کارمند است، کارمند با احساس برتری، ممکن است

رفتار نامناسبی از خود نشان دهد؛ از تأخیرهای بی‌دلیل و پاسخ‌های سربالا گرفته تا لحن آمرانه و بی‌توجهی به کرامت انسانی.

عدم پاسخگویی در این سیستم، کارمند کمتر خود را در قبال مراجعه‌کننده مسئول می‌داند و ممکن است با توجیهات غیرمنطقی، از انجام وظایف خود شانه خالی کند.

متأسفانه، در برخی ادارات و نهادهای، هنوز هم شاهد رفتارهایی هستیم که بیشتر با دیدگاه «رعیت رجوع» همخوانی دارد تا «ارباب رجوع».

برخی مدیران و کارمندان هنوز در دام تفکر بوروکراتیک خشک و ناکارآمد باقی مانده‌اند که مردم را صرفاً به عنوان پرونده یا شماره می‌بینند، نه انسان‌هایی با نیازها و احساسات متفاوت.

در نهایت، تفاوت میان «ارباب رجوع» و «رعیت رجوع» نه فقط در یک کلمه، بلکه در تمام بنیان‌های یک نظام اداری کارآمد و مردمی نهفته است. حرکت به سمت دیدگاه ارباب رجوع، یعنی بازگشت به این اصل اساسی که دولت، خادم ملت است و وظیفه اصلی آن، خدمتگزاری صادقانه و محترمانه به شهروندانی است که صاحبان واقعی این کشورند.