

## حقوق ارباب رجوع و کارمند



**تهیه و تنظیم:**

**مدیریت امور حقوقی دانشگاه**

**علوم پزشکی شیراز**

قوانین مدنی و کیفری در کشور ما، هم حقوق ارباب رجوع را پاس داشتند و هم حقوق کارمندان را. زمانی که متقاضی تقاضایی را در قالب قانون مطرح می کند، اجابت این درخواست با انجام تشریفات درست و بموقع از وظایف کارمند است و کارمند در صورت انجام ندادن کار، مسئولیت انتظامی و اداری دارد. یعنی اگر از ضوابط تخلف کند به گونه ای که حقوق ارباب رجوع تضییع شود بحث ارتکاب جرم مطرح می شود که می تواند مشمول پرداخت خسارت مدنی در کنار کیفرهای انتظامی و اداری شود. به طور مثال اگر یک قاضی بر خلاف حق، تصمیمی بگیرد، تشریفات اداری را رعایت نکند، پرونده ای را گم کند یا از بین ببرد مسئولیت انتظامی، کیفری و حتی مدنی دارد. حقوق ارباب رجوع در شهرداری، صنایع، نفت و سایر شرکتها و ارگانها نیز به همین ترتیب است و اگر تامین حقوق ارباب رجوع به درستی انجام نشود، شخص کارمند قابل پیگرد است. از آنجا که اساس روابط ارباب رجوع و کارمند را حقوق تامین می کند غیر از قوانین و انجام وظیفه اداری، قوانین مدنی نیز در این میان حاکم است و هرگونه غفلتی قابل پیگرد است. برای حمایت از قداست زحمات کارمندان، قانونگذار در قوانین حمایتی و کیفری پیش بینی کرده که توهین به کارمند حین انجام وظیفه دارای مجازاتی شدیدتر از توهین به افراد عادی است و به این ترتیب

از حقوق کارمندان نیز در برابر توهین ارباب رجوع حمایت می کند.

### مستند قانونی توهین

یکی از مواردی که در قوانین هر کشوری به لحاظ «جرم انگاری» مورد توجه قرار گرفته «توهین است» توهین به کارمندان دولت از جمله مواردی است که قانونگذار برای حفظ حریم کارمندان دولت و عدم توهین به آنها در این زمینه قانونگذاری کرده است. به طور مثال در قانون مجازات اسلامی در ماده ۶۰۸ و ۶۰۹ به مجازات جرم توهین و همچنین توهین به کارکنان دولت اشاره شده است.

ماده ۶۰۸ در خصوص توهین عادی است که مجازات آن جزای نقدی و شلاق است ولی ماده ۶۰۹ ماده حمایتی از کارمندان دولت است به نحوی که هرکس به کارمندان دولت توهین کند علاوه بر جزای نقدی و شلاق به مجازات حبس نیز از سه تا شش ماه محکوم می شود. در این ماده به خوبی پیداست که قانونگذار برای افرادی که به کارمندان دولتی توهین می کنند مجازات بیشتری در نظر گرفته است.

زمان توهین به کارمند دولت نیز تعیین کننده است کارمند باید در محل کارش حضور داشته باشد در غیر این صورت موارد توهین مشمول ماده ۶۰۸ قانون مجازات خواهد بود. کارمندی که پشت میز خود نشسته و مشغول کار اداری روزمره است شایسته احترام است چرا که برای ارائه کالا یا خدمات به ارباب رجوع تلاش می کند اما ارباب رجوع هم برای دریافت کالا یا خدمات نیاز به احترام متقابل دارد و نباید مورد بی مهری یا رفتار ناشایست قرار گیرد. اخلاق خوش و رفتار توأم با مهربانی و احترام، بر میزان رضایت طرف تاثیر می گذارد. رابطه کارمند با ارباب رجوع ارتباطی دو سویه و دو طرفه است و هر دو باید بدانند که در برابر یکدیگر وظایفی دارند و در صورت توهین، رفتار ناشایست و بی احترامی نه تنها کاری از پیش نمی رود بلکه آسیب های روحی و روانی برای طرفین پیش می آید.

نصب اطلاعیه های تنبیهی علاوه بر اینکه بار روانی در پی دارد باعث شکاف بیشتر و بیگانگی میان مشتری و کارمند می شود در حالی که اگر در کنار این اطلاعیه ها، موادی از طرح تکریم ارباب رجوع مورد توجه قرار

گیرد طرفین به انجام کار با رضایت و خرسندی بیشتری تشویق می شوند.

دستگاه ها، سازمان ها و اداراتی موفق هستند که نهایت تلاش خود را برای رضایت مشتریان به کار می گیرند چرا که می دانند رضایت و وفاداری مشتریان بستگی به نوع رابطه کارمندان آن ها با مشتریان دارد.

### شرایط برخورد با ارباب رجوع

اهمیت یک موسسه، سازمان و اداره دولتی یا خصوصی به بزرگ بودن و مجلل بودن ساختمان آن نیست بلکه به میزان اعتمادی است که مردم به آن دارند و این مهم تحقق نمی یابد مگر با جلب رضایت مراجعین که از طریق برخوردهای صمیمی و سازنده با ارباب رجوع ممکن می شود.

بنابراین کارمندان ادارات و دستگاه های دولتی یا خصوصی باید نهایت سعی و کوشش خود را در جهت تامین خواسته های مراجعین به کار گیرند. از جمله شرایطی که کارمندان برای رضایت ارباب رجوع باید به کار گیرند عبارتند از: خوش رفتاری با ارباب رجوع، داشتن صبر و بردباری، برخورد توأم با تواضع و احترام،

کارکردن بدون چشم داشت به مادیات، رعایت عدل و انصاف و انضباط و پایبندی به اخلاق اسلامی .

اولین قدم برای رضایتمندی ارباب رجوع برخورد محترمانه و صمیمانه با وی است تا بتوانند در محیطی سالم و صمیمانه خواسته های خود را مطرح کنند و متقابلاً خدمات شایسته ای به آن ها ارائه شود. برخوردهای نامناسب و از روی اجبار و تکلیف نه تنها باعث اخلال در کارها می شود بلکه روحیه طرفین را مخدوش می سازد و علاوه بر نارضایتی موجبات اخلال در کار را ایجاد می کند.

از آنجاکه تقریباً اکثر شهروندان خود نیز شاغل هستند و این رابطه ای دو سویه و دوطرفه است باید همیشه این مسئله را در نظر بگیرند که با مشتریان خود آن گونه رفتار کنند که می خواهند با خودشان رفتار شود. رفتار مودبانه و توأم با تواضع و احترام، کیفیت بالای خدمت یا محصول، تمیز بودن محل کار، در دسترس بودن متصدی مربوطه، پاسخ مناسب کارکنان به ارباب رجوع از جمله عوامل رضایتمندی مردم و مشتریان می باشد.