

حقوق و تکالیف شهروندان نسبت به شرکت سهامی آب منطقه ای مرکزی

حق و تکلیف شهروندان در انعکاس نظر و پیشنهادات سازنده به شرکت



حقوق شهروندی

چرا باید نظرات شهروندان را

در شرکت بپذیریم و به آن

احترام بگذاریم؟



نویسندگان: علی کارخانه، فرزانه مرادی

روابط عمومی شرکت آب منطقه ای مرکزی

۳- افزایش نظرات مردم و کاهش فساد اداری

زمانیکه مردم فرصت اظهار نظر آزاد و گزارش تخلفات را داشته باشند، قطعاً، انگیزه بیشتری برای زیرنظر داشتن مسایل پیدا کرده و با ظرافت بیشتری نحوه عملکرد کارکنان را خواهند سنجید. این موضوع می تواند کمک شایان توجهی به نهادهای نظارتی که وظیفه پیشگیری و مقابله با فساد اداری را به عهده دارند، نماید؛ چراکه گزارشات مردمی می تواند بازوی کشف فساد برای این نهادها برای مقابله با آن باشد. از طرف دیگر، کارمندی که قصد ارتکاب فساد اداری را در سر می پروراند نیز از نظرات مردم و قدرت گزارش دهی ایشان می هراساند و در موارد زیادی از قصد خود تجدید نظر می کند که کمک به پیشگیری از وقوع فساد، نتیجه چنین وضعیتی خواهد بود.

پ: راهکارهای مناسب برای دریافت نظرات شهروندان

برای دریافت نظرات شهروندان، راهکارهایی وجود دارد که می توان آنها را به دو روش مستقیم و غیرمستقیم تقسیم نمود:

۱- روش مستقیم دریافت نظرات شهروندان

در این روش، دستگاههای اجرایی می توانند از طرق گوناگونی به طور مستقیم اقدام به دریافت نظرات شهروندان نمایند. این روشها می تواند فیزیکی یا الکترونیکی باشد. برای روشهای فیزیکی می توان توزیع فرم های نظرسنجی و تحلیل منظم آنها و بهره گیری از نتایج حاصل از مندرجات آنها، ایجاد واحدهای رسیدگی به شکایات، تعبیه صندوقهای ارتباط با مدیرعامل و نهادهای نظارتی دستگاه را مثال زد و برای طرق الکترونیکی نیز می توان به فرمهای نظرسنجی الکترونیکی و پایش آنها، ارایه نظرات و دیدگاهها در سامانه دستگاه ارسال نظرات و دیدگاهها در سایر سامانه ها که برای این امر تعبیه شده اند؛ مانند سامد و ... اشاره کرد.

۲- روش غیرمستقیم دریافت نظرات شهروندان

در این روش، نظر مردم به صورت مستقیم از فرد فرد آنها اخذ نمی شود، بلکه معمولاً، نماینده ای از سوی آنها به مسایل و موضوعات مختلف دستگاه وارد می شود و دیدگاهها و نظرات خود را به نمایندگی از مردم در اختیار دستگاه می گذارد. انعقاد تفاهم نامه شرکت ما با خانه سازمانهای مردم نهاد استان، یک گام مفید در همین راستا می باشد. در این تفاهم نامه، از تمامی نظرات و دیدگاههای خانه مذکور که نمایندگی جامعه مدنی را به عهده دارد، استقبال شده است؛ ضمن آنکه، در شرکت ما تمامی شیوه های مستقیم دریافت نظرات از مردم نیز به کارگرفته شده است.

باشد که عملکرد ما کارکنان شرکت آب منطقه ای مرکزی مورد پسند خدایوند و خلق وی قرار گیرد و از فیض و برکات ماحصل این رضایت بهره مند گردیم.

ب: نتایج توجه به نظرات شهروندان:

۱- بهبود کارایی و جلب رضایت مردم

مهمترین نتیجه حاصله از بهره گیری از نظرات شهروندان، مشخص شدن نقاط ضعف و تلاش در راستای رفع آنها و در نتیجه، بهبود کارایی دستگاه است. از طرفی، وقتی کارایی یک سازمان ارتقا می یابد، طبیعتاً، کارمراجعی آن سازمان، با سهولت بیشتری انجام و در نتیجه رضایت مراجعین بیش از پیش تأمین می گردد. رضایت مردم و دیدن جلوه های این رضایت، به خودی خود می تواند علاقه مندی و انگیزه بیشتری برای کارکنان نیز ایجاد نماید و از این طریق نیز به توسعه عملکرد مطلوب سازمان کمک کند؛ چراکه کارمندان، با درک رضایت مردم، احساس می کنند که کار آنها مفید واقع شده و از روزمرگی و فرسودگی و احساسات مخرب دیگر رهایی یافته و با علاقه بیشتری به انجام کار و وظایف محوله می پردازند.

۲- جلب اعتماد و ایجاد حس همکاری در مراجعین

یکی از دلایل ایجاد عدم اعتماد به دستگاههای اجرایی در یک جامعه، احساس عدم تعلقی است که شهروندان آن جامعه نسبت به دستگاههای اجرایی آن دارند. اگر شهروندان، در هیچیک از امور دستگاههای اجرایی مشارکت نداشته باشند و تمامی تدابیر به صورت یک جانبه و بدون مشارکت حداقلی شهروندان صورت پذیرد، رفته رفته دستگاههای اجرایی برای شهروندان، نامأنوس و احساس تعلق به این دستگاهها در آنها از بین خواهد رفت. به همین دلیل است که در حال حاضر، یکی از معیارهای ارزیابی کارکنان و اتخاذ تصمیمات اداری در جهت کارمندان ایشان به سمت های مدیریتی، احراز رضایت مردم از آنهاست. اگر تارضایتی مردم هیچ تأثیری در اتخاذ این تصمیمات نداشته باشد، مشروعیت دستگاه، نزد آنها با چالش جدی مواجه می شود؛ لیکن بهره گیری از نظرات مردم و استفاده از نظرات سازنده، مردم را به سمت و سویی می برد که ناخواسته تمامی محدودیتها و مشکلات دستگاهها را درک کنند، به دستگاهها احساس تعلق نمایند و دستگاهها را نیز متعلق به خود و نه مقابل خود بدانند و در نتیجه به تصمیمات متخذه در آنها اعتماد داشته باشند و با بدبینی و احساس تضییع حقوق و کارشنکی به آنها نگاه نکنند. این روحیه، یک نوع احساس همدلی و همکاری در بین شهروندان و کارکنان دستگاههای اجرایی ایجاد میکند و به نوبه خود به ارتقای عملکرد دستگاه می انجامد. رضایت یا عدم رضایت مردم از یک مدیر، کارمند یا یک رویه را به روشهای مختلفی مثل منتهای نظرسنجی از مراجعین، ایجاد واحدهای پاسخگویی به شکایات، برگزاری جلسات بالاترین مقام اجرایی دستگاه با مردم (مانند جلسات هفتگی مدیرعامل شرکت با مردم) و ... می توان تشخیص داد.

چرا باید نظرات شهروندان را در شرکت بپذیریم و به آن احترام بگذاریم؟

مقدمه

می دانیم که لزوم پای بندی به حقوق شهروندان در نظام اداری، از جایگاه مهمی در محتوای منشور حقوق شهروندی برخوردار است و سهم مهمی در احقاق حقوق شهروندان دارد؛ یکی از دلایل اصلی این امر نیز آن است که دستگاههای اجرایی، آیینته تمام نمایی از عملکرد حکومتها را به نمایش می گذارند؛ لذا اگر در این دستگاهها، به حقوق مردم اهمیت داده شود، احساس رعایت حقوق در تمامی شئون برای مردم ایجاد می شود. بهره گیری از نظرات مردم و اهمیت دادن به طرز فکر آنها، یکی از جلوه های رعایت حقوق شهروندان در نظام اداری است؛ بنابراین، دستگاههای اجرایی و به تبع آن، شرکت ما نیز باید به این مساله، پای بند باشند و با استفاده از متدهای سنجش نظرات مراجعین و مردم، دیدگاههای آنان را دریافت و از پیشنهادات سازنده و نیز انتقادات به جا استقبال نمایند. در ادامه مهم ترین مبنای و دلایلی که برای بهره گیری از نظر شهروندان وجود دارد را مورد بررسی قرار می دهیم.

الف: مبنای بحث از دیدگاه حقوق شهروندان:

۱- اهمیت مشورت در امور و حق شهروندان برای بهره مندی از

دولت متعهد به مشورت

مشورت و اهمیت آن در متون دینی و تعلیمات شرعی ما همواره مورد تأکید بوده و در نتایج مطلوب و تأثیرات مثبتی که از مشورت کردن، عاید اشخاص می گردد، هیچ گونه تردیدی نیست؛ لذا در جوامعی که دموکراسی و روحیه جمع گرایی حاکم است، دولتها نیز متعهد به اخذ نظرات مشورتی از شهروندانشان می گردند. در کشور ما نیز حق بهره مندی شهروندان از دولتی که متعهد به مشورت با شهروندان باشد به موجب ماده ۲۴ منشور حقوق شهروندی ابلاغی ریاست محترم جمهور مورد پایش بین قرار گرفته است.

۲- ضرورت توجه دولت به افکار عمومی و استقبال از نظرات مخالفین و

منتقدین در منشور حقوق شهروندی

ماده ۲۴ منشور حقوق شهروندی، مردم را دارای حق بهره مندی از دولتی دانسته است که به افکار عمومی توجه و از نظرات مخالفین و منتقدین استقبال می کند. در همین جهت بند ۵ ماده ۵ تصویبنامه شورای عالی اداری با موضوع حقوق شهروندی در نظام اداری مقرر می دارد: «دستگاه های اجرایی موظفند هنگام ورود مراجعین بر که ...

نظرسنجی (به صورت فیزیکی یا الکترونیکی) در اختیار آنها قرار دهند و نظر ایشان را در خصوص نحوه گردش کار، تطبیق با عدم تطبیق آن با اطلاعات اعلام شده قبلی و رفتار متصدیان انجام کار جویا شوند و نتایج آن را به طور منظم در اصلاح فرآیندها و تشویق و تنبیه کارکنان خود مورد استفاده قرار دهند.» در این بند، با تکلیف کردن دستگاهها برای اخذ نظرات مردم، مدیران و کارکنان آنها به سمت استقبال از نظرات و انتقادات سوق داده شده اند؛ هم چنین در بند بعدی نیز برای سهولت کار مردم در ارایه نظرات به دستگاههای اجرایی چنین تکلیف شده است: «دستگاه های اجرایی می بایست حسب شرایط، نسبت به راه اندازی، استقرار و یا روزآمد کردن سیستم های ارتباط دوسویه نظیر صندوق پیشنهادات و استقدها، پست صوتی و درگاه (پرتال) سازمانی، به منظور ارایه سانسنامه خدمات و فعالیت ها و اخذ دیدگاه های مردم اقدام نمایند.» بدین ترتیب یکی از تکالیف مهم کارکنان دستگاههای اجرایی استقبال از نظرات مردم و برخورد صحیح با اشخاص منتقد با درک حق مردم در ارایه انتقادات و نظرات آنها می باشد که باید در جهت احقاق همه جانبه این حقوق کوشید.

۳- حق آزادی اظهار نظر و بیان انتقادات بدون وا همه و هراس

در نظام اداری، کارکنان دستگاههای اجرایی باید حق آزادی بیان مردم را به رسمیت بشناسند و این مساله را درک کنند که نباید به فرد منتسب به چشم فرد ناپهنجار، درد سر ساز، دشمن و ... بنگرند. انتقاد فرد نباید باعث شود که کارکنان دستگاه اجرایی رغبت خود برای انجام کار او را از دست بدهند. در غیر این صورت، مراجعین به دستگاههای اجرایی از ترس عدم انجام کارشان، دست از هر نوع انتقادی برداشته و در مقابل هر مشکلی، سکوت خواهند کرد. در نتیجه مشکلات همچنان باقی می ماند و هرگز نقاط ضعف اصلاح نخواهد شد؛ لذا کارکنان دستگاههای اجرایی باید فرهنگ انتقادی را در خود نهادینه سازند و دستگاههای اجرایی در صورت نیاز دوره های آموزشی لازم در این زمینه را برای کارکنان خود تدارک ببینند. در واقع دستگاههای اجرایی برای ارتقای خویش باید از انتقادهای به بهترین شکل ممکن استقبال و بهره برداری نمایند. بند ۲ از ماده ۵ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری در این خصوص اشعار می دارد:

« شهروندان حق دارند تا سیاست ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه های اجرایی را نقد نموده و نظر انتقادی خود را در چارچوب مقررات ابراز کنند.» در این بند، حق انتقاد شهروندان از دستگاههای اجرایی به رسمیت شناخته شده است و بلافاصله در بند بعدی همین ماده نیز به تکلیف دستگاههای اجرایی اشاره شده و مقرر گردیده:

« دستگاه های اجرایی به آزادی بیان نظریات شخصی، ارزیابی های انتقادی و پیشنهاداتی اصلاحی مراجعین و رسانه ها احترام گذاشته و فضای تحمل نظرات مخالف را در درون خود نهادینه کنند.» در این بند به لزوم فرهنگ سازی برای انتقاد پذیری توجه شده است تا برخورداری زنده کارکنان دستگاههای اجرایی مردم را از بیان انتقاد نهاساند. در این راستا، در بند ۴ ماده ۹ تصویبنامه در جهت تأکید بر لزوم عدم هراسیدن مردم از بیان انتقاد مقرر گردیده: « دستگاه های اجرایی باید از نصب هر گونه آگهی در محیط های اداری که مراجعین را از بیان نظر انتقادی منع کرده یا بترساند، اجتناب کنند. علاوه بر این در بند ۱۱ ماده ۸ تصویبنامه نیز آمده است:

«در جلسات پرسش و پاسخی که از سوی سخنگوی دستگاه اجرایی با روابط عمومی دستگاه برگزار می شود نباید تبعیضی از حیث دعوت، شرکت، طرح پرسش، ارائه پاسخ و سایر موارد، علیه رسانه های منتقد صورت گیرد.» یعنی رسانه های منتقد نباید به دلیل موضع انتقادی که دارند، احساس تبعیض نمایند و از موضع انتقادی خویش در آینده دچار وا همه شده و منصرف شوند.

۴- حق گزارش تخلفات

یکی از ابعاد مهم حق بر آزادی اظهار نظر و انتقاد، حق بر گزارش تخلفات است که به نوبه خود وجود یک مرجع نظلم خواهی برای مراجعه مردم را می طلبد. مرجعی که ناظر بر امور دستگاههای اجرایی باشد و تخلفات صورت گرفته را بتوان به آن گزارش کرد. در واقع اصل نظارت بر اعمال قوای حاکم بر کشور امروزه یکی از اصول بنیادین و مهم در حکومتهای مردمی است. در این میان، به دلیل گستردگی ارتباط مردم با مؤسسات و ادارات دولتی که زیرمجموعه قوه مجریه به شمار می آیند، نظارت بر اعمال و تصمیمات این قوه بسیار مهم است. ابزارهای نظارتی مختلفی برای این امر پیش بینی شده است که برخی خارج سازمانی و برخی داخل سازمانی هستند.

نهادهای نظارتی، در بسیاری از موارد، گزارش تخلفات را از شهروندان دریافت می کنند. در واقع این حق مردم است که تخلفات مورد مشاهده خود را به نهادهای نظارتی داخلی یا خارج سازمان گزارش کنند. اگر فرهنگ دریافت نظرات مردم در نهادهای نظارتی به خصوص نهادهای داخل سازمان، مثل بازرسی، حراست و ... نباشد، طبیعتاً ارایه گزارش تخلفات با مانع جدی رو به رو می شود و این حق مردم، تضییع می گردد.

الزامات کارکنان شرکت سهامی آب منطقه ای مرکزی برای اجرای حداکثری حقوق شهروندی در نظام اداری

- استفاده از ادبیات محترمانه و غیرتحکم آمیز در تمام مکاتبات اداری
 - رعایت ادب و نزاکت در گفتار و رفتار و پرهیز از به کار بردن الفاظ غیرمحترمانه در برخورد با مراجعین
 - رعایت حرمت مراجعین به هنگام ورود و خروج از شرکت
 - پرهیز از هرگونه تبعیض در ابلاغ و اجرای بخشنامه ها، دستورالعمل ها و مکاتبات اداری
 - اعلام همراه با مستند قانونی هزینه های احتمالی دریافتی از مراجعین و پرهیز از دریافت مبالغ مزاد بر تکالیف قانونی سازمانی از مردم
 - پرهیز از دریافت مدارک و اطلاعات مزاد بر تکالیف قانونی سازمانی از مردم
 - انجام وظایف در تمامی ساعات کاری مقرر (از ۷:۲۰ صبح تا ۱۴:۲۰ بعداز ظهر برای تمامی روزهای هفته به غیر از پنج شنبه و ۷:۲۰ تا ۱۳:۲۰ برای روزهای پنج شنبه) و در تمامی روزهای مقرر (تمامی روزهای هفته به غیر از روز جمعه) بدون تعطیلی کار بدون کسب مجوز
 - پرهیز جدی از پذیرش درخواست های اداری در خارج از محیط اداری و ساعات غیر اداری
 - انجام فرآیندهای اجرای خدمات برای مردم بدون اعمال تبعیض
 - پرهیز از ایجاد مزاحمت برای همسایگان، ساکنان محلی و سایر مردم
 - ارایه مناسب راهنمایی های لازم به مراجعین توسط کارکنان (حتی اگر در حیطه وظایفشان نباشد)
 - حضور مستمر مقام تصمیم گیر (امضاء کننده یا مقام تصمیم گیر از سوی ایشان) در ساعات مراجعه مردم
 - اجتناب کارکنان از انجام امور شخصی در ساعات اداری
 - اتخاذ تدابیر لازم جهت پیشگیری از مفقودی یا افشای اطلاعات شخصی مردم
 - جمع آوری اطلاعات شخصی افراد حتی الامکان از خود آنان و استفاده از اطلاعات شخصی افراد صرفاً در جهت تحقق هدف اولیه از آن
 - پرهیز از رهگیری و شتود ارتباطات حضوری و غیرحضوری افراد (در صورت ضرورت این مسأله باید در چارچوب قانون صورت گیرد)
 - داشتن تحمل برای نظرات مخالف در واحدهای اداری
 - برخورد محترمانه و سرشار از صبر و حوصله با مراجعین توانخواه
- قابل توجه مراجعین محترم: هرگونه مورد عدم پایبندی به این الزامات، در صورت احراز، از طریق مراجع ذیصلاح قابل پیگیری خواهد بود. مراجعین محترم می توانند از طریق صندوق ارتباط با هیأت تخلفات اداری، ارتباط با مدیرعامل و ... نسبت به گزارش موارد تخلف اقدام نمایند و یا به صورت تلفنی یا حضوری، با رییس گروه بازرسی و مدیریت عملکرد شرکت، مستقر در طبقه سوم ساختمان ستاد به نشانی اراک، خیابان جهاد، خیابان فاز یک و با شماره تماس ۰۸۶-۳۴۰۳۲۶۱۹ ارتباط برقرار نمایند.

منشور حقوق شهروندی

شرکت آب منطقه ای مرکزی با تأسی از حقوق شهروندی مصوبه شورای عالی اداری جهت بهره مندی از ظرفیتهای و پتانسیل های موجود به منظور تسهیل اخذ خدمات قابل ارائه به شهروندان، حقوق شهروندی خود را به شرح ذیل مندرج می نماید:

۱- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی

- استفاده از ادبیات محترمانه و غیر تحکم آمیز در تمامی فعالیت های اطلاع رسانی، دعوت نامه ها، آگهی ها، ابلاغ ها و هشدارها
- برخورداری از عدالت و بدون تبعیض برای شهروندان در دریافت خدمات
- پیش بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی برای رفاه مراجعین به ویژه افراد توانخواه
- فراهم نمودن امکانات و تسهیلات در محیط مناسب جهت ارائه خدمت

۲- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات صنعت آب

- حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز
- حق اظهارنظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری
- ساده، شفاف و قابل دسترسی بودن بخشنامه ها، دستورالعمل ها و مکاتبات اداری در شرکت
- دسترسی مردم به خدمات از طریق غیرحضور و یا استفاده از خدمات دولت الکترونیک، ابزارها و فن آوری های نوین
- تضمین کیفیت، سرعت، امنیت و پایین بودن هزینه برای دسترسی به خدمات

۳- حق رسیدگی به موقع و منصفانه به خدمات

- حق مصون بودن از تبعیض در نظام ها، فرایندها و تصمیمات اداری
- حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تکصیر شرکت و کارکنان طبق قوانین
- اطلاع رسانی به مراجعین و انجام وظایف در مدت زمان تعیین شده در قانون یا مقررات مصوب
- رعایت کردن فرآیند و رویه مشخص و اعلام شده ای برای ارائه خدمات به طور یکسان نسبت به همه مراجعین
- حضور مقام تصمیم گیر و امضا کننده یا مقامات مجاز از سوی ایشان در محل خدمت در ساعات مراجعه مردم
- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافق ها، معاملات و قراردادهای اداری
- ارائه برگه نظرسنجی (به صورت فیزیکی یا الکترونیکی) هنگام ورود مراجعین و دریافت نظرات ایشان در خصوص نحوه گردش کار، تطبیق یا عدم تطبیق آن با اطلاعات اعلام شده قبلی و رفتار متصدیان انجام کار و تاثیر آن در اصلاح فرایندها و تشویق و تنبیه کارکنان شرکت

۴- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی شهروندان

- جمع آوری اطلاعات شخصی از افراد در حد ضرورت و با استفاده از طرق و وسایل قانونی و شفاف.
- انجام رهگیری و شنود ارتباطات اینترنتی، تلفنی و کلامی - حضوری افراد در صورت ضرورت در چارچوب قوانین
- اعمال نظارت الکترونیکی و نصب دوربین با هشدار مکتوب و استفاده از علائم قابل رؤیت جهت اطلاع مردم و مراجعین.

۵- اطلاع رسانی فعالیت های صنعت آب

- مفید بودن اطلاعات قابل دسترسی یا ارائه شده جهت افزایش توان تشخیص، قضاوت و آگاهی افراد
- درست، واقعی و صحیح و عاری از خدشه بودن اطلاعات ارائه شده
- به روز بودن اطلاعات قابل دسترسی یا ارائه شده و حاوی آخرین تحولات، مصوبات، اصلاحیه ها و تفسیرها.
- به موقع بودن اطلاع رسانی و ارائه اطلاعات در زمان مورد نیاز مخاطبان، فرصت معقول برای واکنش و تصمیم گیری پس از آگاه شدن از آن
- کامل بودن اطلاع رسانی و اعلام بصورت یکجای تمام اطلاعاتی که واکنش یا اقدام یا تصمیم مخاطبان به آنها منوط است، نظیر زمان، مکان، اسناد و ادله، هزینه و مدارک هویتی لازم

کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم

شرکت سهامی آب منطقه ای مرکزی

حقوق شهروندی نه یک امر یک سویه است که فقط حق را در بر داشته باشد و نه یک امر تک بعدی است که بتوان آن را بدون در نظر گرفتن ابعاد گوناگون حقوق دیگران اجرا نمود؛ لذا همان طور که دستگاههای اجرایی به طور عام و شرکت های آب منطقه ای به طور خاص، باید حقوق مردم نسبت به خود را به رسمیت شناخته و در جهت احقاق این حقوق تلاش نمایند، انتظار آگاهی مردم از تکالیف خود و حقوق دستگاههای اجرایی نسبت به خود را نیز دارند. البته واضح و مبرهن است که با عنایت به اهداف و وظایف حساس دستگاههای اجرایی و در مصداق محدود مدنظر ما شرکت های آب منطقه ای، رعایت حقوق این شرکت ها، نهایتاً به رعایت حقوق مردم می انجامد. در ادامه به برخی از مهم ترین این تکالیف اشاره خواهد شد.

۱- پرهیز از هرگونه بی احترامی به کارکنان دستگاههای اجرایی که برای تأمین منابع عمومی جامعه زحمت می کشند

در تعالیم دینی ما، کارگزاران حکومت اسلامی؛ اگرچه همواره سفارش به رعایت مردم می شوند؛ لیکن دارای حقوقی نیز می باشند که مردم، مکلف به رعایت آن هستند. کارکنان شرکت های آب منطقه ای حامیان و حافظان مهریه حضرت فاطمه (س) هستند و هدف آنها حفظ آب برای مصارف ضروری مردم همین نسل و فرزندان آنهاست؛ لذا توهین، بی احترامی، برخورد نامناسب با آنها به دور از شان یک ایرانی مسلمان است. جدا از قبح اخلاقی این موضوع، با توجه به اینکه حقوق شهروندی - همان طور که ذکر شد- یک موضوع یک طرفه نیست و کارکنان دولت نیز در وهله اول شهروندانی هستند که می توانند از حقوق شهروندی برخوردار شوند، برخورد نامناسب با آنها در قوانین و مقررات مربوط به این امر نیز نهی شده است. علاوه بر این نهی عمومی، قانون مجازات اسلامی به طور خاص نیز کارکنان دولت را مورد حمایت قرار داده و توهین و بی احترامی به آنها را مستلزم ضمانت اجرای کیفری دانسته است؛ لذا، مردم شریف باید بدانند که بی احترامی و توهین به مأمورین دولت به طور عام و به کارکنان محترم و زحمت کش این شرکت ها به طور خاص، می تواند مشمول جرم توهین به مأمور دولت گردد و با مجازات همراه شود و اینکه در اکثر موارد، کارکنان دلسوز این شرکت ها، با دید گذشت به این موضوعات می نگرند، به دلیل شفقت و حس همدردی آنها با مردم است. در غیر این صورت امکان پیگیری قانونی برخوردهای زشت و زننده مراجعین وجود دارد. در این خصوص، ماده ۶۰۹ قانون مجازات اسلامی (تعزیرات) مقرر می دارد:

هر کس با توجه به سمت، یکی از روسای سه قوه یا معاونان رییس جمهور یا وزرا یا یکی از نمایندگان مجلس شورای اسلامی یا نمایندگان مجلس خبرگان یا اعضای شورای نگهبان یا قضات یا اعضای دیوان محاسبات یا کارکنان وزارتخانه ها و مؤسسات و شرکت های دولتی و شهرداریها در حال انجام وظیفه یا به سبب آن توهین نماید به سه تا شش ماه حبس و یا تا (۷۴) ضربه شلاق و یا پنجاه هزار تا یک میلیون ریال جزای نقدی محکوم می شود. موضوع مهمی که در اینجا لازم به تاکید است آن است که تمامی آنچه در مباحث پیشین در خصوص حق شهروندان بر انتقاد و اعتراض و لزوم به رسمیت شناخته شدن آن بیان شد، تنها در صورتی مصداق خواهد داشت که انتقاد و اعتراض به شیوه صحیح خود و فارغ از هرگونه توهین و بی احترامی ارایه گردد؛ چنانکه در بند سوم ماده ۱۲ مصوبه چنین مقرر شده: شخصی که در چارچوب قوانین و مقررات و بدون استفاده از الفاظ توهین آمیز، از تصمیمات و اقدامات دستگاه اجرایی یا فرد مسئول در سطح رسانه ها انتقاد می کند، نباید به دلیل این انتقاد، با تعقیب یا پیامد اداری یا قضایی از سوی

مسئولین دستگاه مواجه شود. پس شخصی که به دلیل انتقاد نباید با تعقیب قضایی و اداری روبه رو شود، شخصی است که انتقادش در چارچوب قوانین و مقررات و بدون استفاده از الفاظ توهین آمیز بوده است. مفهوم مخالف این عبارت آن است که انتقاد توهین آمیز نه تنها به عنوان یک حق، شناخته نمی شود؛ بلکه به عنوان جرم توهین قابل پیگیری قانونی است. پس لازم است که شهروندان، در صورتی که نسبت به تصمیمات اتخاذ شده، اعتراضی دارند، به شیوه درست و صحیح قانونی اقدام نمایند نه اینکه به توهین و درگیری با کارمندان بپردازند. در این رابطه بند ۲ ماده ۱۴ مصوبه اشعار می دارد: از شهروندان انتظار می رود، تصمیمات و اقدامات اداری مادام که نقض نشده اند، توسط آنها محترم شمرده شده و رعایت شوند و اعتراض به تصمیمات و اقدامات و درخواست تجدیدنظر در آنها با طرق پیش بینی شده در قوانین و توسل به مراجع قانون صورت گیرد.

۲-اعتماد به کارکنان شرکت های آب منطقه ای به عنوان افراد امین مردم

با توجه به اهمیت وظیفه کارکنان این شرکت ها، از مردم شریف انتظار می رود که به این کارکنان به عنوان نمایندگان عموم، اعتماد نموده و اصل را بر درستکاری و رعایت امانت ایشان بگذارند. در واقع،

کارمندان هر وزارتخانه یا سازمان دولتی در طول ۳۰ سال دوران خدمتی خود با افراد مختلفی روبرو می شوند چه آنهایی که در ارتباط با مسؤلیتهای سازمانی کارمند تحت عنوان ارباب رجوع به وی مراجعه می نمایند و چه سایر اشخاصی که به انحاء مختلف سروکار با کارمندان پیدا می کنند و از آنجایی که کارمندان دولت صرفاً براساس ضوابط تعیین شده مجاز به دخالت در امور افراد می باشند و به عبارتی دیگر، قوانین و مقررات حاکم بر مجموعه، به کارمند اجازه فعالیت در محدوده معین را داده است و او آزاد نیست که در همه امور دخالت نماید و این محدوده عملیاتی بعضاً به دلیل عدم اطلاع مراجعین موجبات بروز مشکلاتی را در محیط کار فراهم می نماید. مراجعه کننده می خواهد کار او در کمترین مدت زمانی و به بهترین نحو ممکن انجام گیرد و انتظار دارد کارمندی که مسؤلیت پاسخگویی به وی را به عهده گرفته است، بدون چون و چرا درخواستهای او را برآورده کند. و این در حالی است که برخی از محدودیتهای اداری، دست کارمند را باز نگذاشته است تا خواسته های او را برآورده نماید اگر چنین کند مورد بازخواست دستگاه اداری متبوع خود قرار می گیرد و چه بسا ممکن است کار به هیأت تخلفات اداری هم کشیده شود. به همین دلیل اکثر کارکنان یک اداره یا موسسه دولتی سعی و تلاش دارند ضمن حفظ حقوق مراجعین و انجام کارهای مربوط به آنها، اولویت را به رعایت دقیق قوانین و مقررات داده و سعی نمایند ضمن اعمال قانون، دستگاه متبوعه خود را نیز راضی نگه دارند و بدین گونه، ارباب رجوع احساس می کند، کارمند کار او را به نحو احسن انجام نمی دهد و این سوء تفاهم به وجود می آید که نهایتاً با رد درخواست وی از ناحیه کارمند مواجه شود و یا نتیجه دلخواه او را به همراه نداشته باشد، احساس کند باید از کارمند مزبور شکایت نماید و این شکایت ممکن است در داخل مجموعه اداری کارمند، مثل مراجعه به رئیس اداره یا مدیر مربوطه و یا دفتر حراست انجام پذیرد و نیز ممکن است به دلایلی از پاسخهای مجموعه داخلی قانع نشده و در مراجع قضایی علیه کارمند تحت عناوین مختلف جزایی اقامه دعوی کیفری نموده و یا دادخواست جبران ضرر و زیان علیه او به دادگاه تقدیم نماید و او را با یک پرونده کیفری و یا حقوقی مواجه نماید. البته در چنین مواردی دولت از کارمند خویش با مقرراتی چون مقررات «قانون حمایت قضایی از کارکنان دولت و نیروهای مسلح» حمایت می کند؛ لیکن، لازم است، مراجعین به شرکت ها، به عنوان شهروندان آشنا به حقوق و تکالیف خویش،

محدودیت های موجود در اجابت درخواستهایشان را درک نمایند و پاسخ های منفی را که به طور موجه و مدلل به آنها ابلاغ می گردد، با درک وسیع پذیرفته و با اعتماد به کارکنان شرکت ها، آنها را در اجرای وظایف خود یاری نمایند. بر همین اساس است که بند ۲ ماده ۱۴ مصوبه از شهروندان می خواهد که تصمیمات و اقدامات اداری را تا زمانی که نقض نشده اند، محترم دانسته و آنها را رعایت کنند و در بند پنجم همین ماده نیز برای عدم درگیر نمودن بیهوده کارمند و دستگاه متبوع وی در پروسه های طولانی رسیدگی که به نوبه خود کارمند و دستگاه اجرایی را از انجام وظایف جاری خود در ارتباط با مردم باز می دارد، مقرر داشته است که شایسته است جهت تسریع در رسیدگی، موارد مربوط به تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات، ابتدا به مراجع نظارتی درون سازمانی هر دستگاه گزارش و در صورت عدم دریافت پاسخ قانع کننده، به مراجع نظارتی برون سازمانی ارائه شود. یعنی بهتر است که شاکی برای نمونه ابتدا به دفاتر پاسخگویی به شکایات، حراست، مدیر دستگاه و یا مقامات بالاتر مراجعه و در صورت عدم دریافت پاسخ قانع کننده به مراجع برون سازمانی مراجعه نماید.

علاوه بر این در جهت درک کارمند و شرایط وی، بند سوم همین ماده نیز از کارمند می خواهد که خدمات و درخواست های اداری را تنها در محیط اداری مطالبه نماید و از درخواست خدمت توسط کارکنان در خارج از محیط اداره اجتناب شود.

۳-حمایت از اهداف، وظایف و اقدامات شرکت های آب منطقه ای

همان طور که ذکر شد، اجرای دقیق، کامل و همه جانبه وظایف این شرکت ها، تأمین کننده حقوق عموم؛ آن هم اساسی ترین حقوق مردم (حق دسترسی به آب و حق برخورداری از محیط زیست سالم که با بی آبی تهدید خواهد شد) است؛ لذا تمامی مردم باید حامی این شرکت ها برای تأمین حقوق حقه خود باشند. تمامی سازمان های مردم نهادی که برای حقوق اجتماعی مردم تلاش می کنند، باید از اقدامات و اهداف این شرکت ها حمایت کنند؛ چراکه بدون آب، هیچ رفاهی قابل تصور نیست؛ هم چنین است، سازمان های مردم نهادی که حفظ محیط زیست را مورد توجه قرار می دهند؛ چون بدون آب، زیستگاه سالمی نخواهند ماند. اهمیت آب برای حیات و به عنوان یکی از اجزا و عناصر لازم برای اکوسیستم موضوعی است که روز به روز بر بدهات آن افزوده می شود. آب منبعی است که نه تنها نیازهای اساسی انسان را تأمین می کند و کلید توسعه در امر تولید، کشاورزی، انرژی، صنعت، حمل و نقل، جهانگردی و غیره است، بلکه برای حفظ اکوسیستم ها نیز امری حیاتی است. این در حالی است که جامعه بین الملل با بحران جهانی آب مواجه است. به گفته برخی محققان، جنگ جهانی سوم در صورت وقوع، بر سر دسترسی به منابع آب شیرین خواهد بود و کشور ما نیز با توجه به بحران آبی موجود، باید برای مدیریت منابع آبی باقیمانده به بهترین شکل بکوشد. از اینجا مجدداً می توان به مسوولیت خطیر شرکت های آب منطقه ای پی برد؛ لذا علاوه بر لزوم درک مردم نسبت به این وظیفه خطیر، با عنایت به خصیصه مطالبه گری سازمان های مردم نهاد، این سازمان ها باید حامی و یاری گر این شرکت ها در دستیابی به اهداف عالیه خود باشند و برخورد با موارد معارض با اهداف این شرکت ها را از نهادها و دستگاه های اجرایی، مردم و ... مطالبه نمایند. با توجه به مردم نهاد بودن این سازمان ها، لازمه همه این موارد، درک و آگاهی اولیه و مبنایی مردم از امر خواهد بود.

۴- همکاری با کارکنان شرکت های آب منطقه ای در رعایت حقوق دیگر شهروندان

اگرچه کارکنان دستگاههای اجرایی همواره باید در احقاق حقوق شهروندان بکوشند؛ لیکن، این هدف بدون همکاری خود شهروندان میسر نمی شود. شهروندان باید به حقوق شهروندان دیگر در نظام اداری احترام بگذارند تا نهایتاً حقوق آنها نیز از سوی دیگران تامین و کارکنان دستگاههای اجرایی در این مسیر موفق عمل کنند. برای نمونه از شهروندان انتظار می رود که به منظور رعایت حقوق سایر شهروندان و مساعدت در تأمین بهتر حقوق خود، همکاری لازم را در رعایت نظم و نوبت، ارائه مدارک هویتی برای ورود و خروج، ارائه اطلاعات و مدارک صحیح، به موقع و کامل برای تسریع در ارائه خدمت داشته باشند. این موضوع در بند اول ماده ۱۴ مصوبه مورد توجه واقع شده است؛ چراکه همواره این واقعیت وجود دارد که احقاق حقوق شهروندان در نظام اداری، علاوه بر درک کارکنان، نیازمند همکاری و درک خود شهروندان نیز خواهد بود. این خود شهروندان هستند که ابتدا باید نسبت به اجرای حقوق شهروندی به هر صورت، حساس باشند و نه تنها خود، باید به حقوق دیگران احترام بگذارند، بلکه لازم است در صورت مشاهده موارد تخلف از این حقوق، حساس باشند و با موضوع به طریق مقتضی برخورد نمایند. در همین خصوص، بند ۴ ماده ۱۴ مصوبه مقرر داشته است: به منظور مساعدت برای تأمین حقوق شهروندان در نظام اداری؛ کلیه آحاد جامعه در صورت مشاهده یا اطلاع از تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات در دستگاه های اجرایی، لازم است مشاهده یا اطلاع خود را به مراجع ذیربط گزارش کنند؛ توضیح آنکه، همانطور که پیشتر اشاره شد، نقض قوانین و مقررات که به نوبه خود، تخلفات اداری و ارتکاب فساد اداری را به دنبال دارد، اگر نگوییم مهم ترین عامل، قطعاً از مهم ترین عوامل نقض حقوق شهروندی در دستگاههای اجرایی است.

معرفی کتاب: حقوق و تکالیف شهروندان نسبت به دستگاههای اجرایی با نگاهی به شرکتهای آب منطقه ای

کتاب حقوق و تکالیف شهروندان نسبت به دستگاههای اجرایی با نگاهی به شرکتهای آب منطقه ای توسط همکاران این شرکت آقای علی کارخانه و خانم فرزانه مرادی به رشته تحریر درآمده است و با زبان ساده و مختصر به بیان مهم ترین مصادیق از حقوق مردم نسبت به شرکت های آب منطقه ای و نیز تکالیف ایشان در قبال این شرکتها پرداخته است. این کتاب در سال ۱۳۹۷ به سفارش این شرکت، تالیف و در تهران توسط انتشارات جنگل منتشر شده است؛ این کتاب در حال حاضر در شرکت آب منطقه ای مرکزی در دسترس مراجعین و علاقه مندان محترم قرار دارد؛ لذا از علاقه مندان دعوت می شود که نسبت به مطالعه این کتاب اقدام فرمایند.