



حسرت ارباب بودن به دل ارباب رجوع ماند

مریم سادات گوشه از صدای نفسش می شد فهمید کلی دویده. پشت پیشخوان که رسید مدارکش را گذاشت جلوی کارمند باجه: «اگه مشکلی نیست برم ته صف.» زن که مشغول تایپ بود بدون اینکه به او نگاهی بیندازد گفت: «برو ته صف، بررسی می کنم.» مرد جوان کمی مکث کرد و از تایپ سریع زن فهمید که دیگر نباید حرفی بزند. نگاهش صاف رفت روی برگه ای که بالای سر زن روی دیوار رنگ و رو رفته منگنه شده: «هرگونه اهانت به کارمند هنگام انجام خدمت ۳ تا ۶ ماه حبس دارد.» بدون هیچ حرفی ته صف ایستاد، از آن صف های عریض و طویل تحویل مدارک گذرنامه. هر چند دقیقه یک بار صدای نچ نچ بعضی ها به نشانه کلافگی بلند می شد. حداقل ۱۰ نفر مانده بود تا نوبت به او برسد. زن خمیازه ای کشید و از پشت باجه بلند شد تا چای دارچینی برای خودش بریزد. چهره ها درهم شد: «رفت که بیاد.» هرکسی که جلوی باجه می رسید بی دلیل لبخند می زد و احساس پیروزی داشت. بالاخره نوبت او هم رسید. حق داشت بعد از یک ساعت و نیم به نشانه پیروزی لبخند بزند: برو کاملش کن بیار. مشکلتش چیه؟ ممکنه به زمینه عکس ایراد بگیرن. عکستو عوض کن. یک ساعت و نیمه تو صف وایسادم همون اول که آوردم چرا نگفتین؟ من سرم شلوغه مگه صف رو نمی بینی آقای م حترم! من که گفتم یه نگاهی بندازین اگه مدارکم کامله برم توی صف. ای بابا! آقای محترم! من که قصد اذیت کردن مردم را ندارم، من هم بی تقصیرم. یک نفرم با این همه متقاضی. اگر مشخصات یک نفر را هم اشتباه وارد سیستم کنم برای من دردسر می شود. گاهی حتی فرصت چای خوردن هم ندارم. از منشور اخلاقی چه خبر اگر خاطرتان باشد نصب منشور اخلاقی ادارات در دولت اصلاحات اجباری شد که معمولاً در ورودی هر اداره و پیش چشم ارباب رجوع نصب می شد. ۱۰ مورد یا کمتر و بیشتر روی یک بنر که به ارباب رجوع می گفت دارای چه حقوقی است و این اداره چه وظایفی دارد. منشور اخلاقی در دولت بعد ناپدید شد و گاه و بی گاه در بانک ها می دیدیم. هرچند بانک ها پس از سیستم اتوماسیون دیگر چندان نیازی به منشور اخلاقی نداشتند. آنهایی که ساختمان شان دست نخورده باقی ماند، منشور را هم حفظ کردند و آنهایی که خراب کردند و ساختمان شیک تری ساختند، منشور را هم برداشتند. به هر حال رقابتی شدن بانک ها و ورود بانک های خصوصی به عرصه بانکداری از یک سو و دستگاه چاپ شماره و شماره خوان از سوی دیگر بیش از نیمی از

مشکلات ارباب رجوع را در بانک‌ها مرتفع کرد. هرچند قصه تکریم ارباب رجوع در ایران سر دراز دارد. تا قبل از دهه ۷۰ که هنوز رایانه به ادارات نیامده بود، همه کارها کاغذی بود. برای پیگیری یک شماره نامه باید از این اداره بیرون می‌آمدی و به آن یکی اداره می‌رفتی و مثل کارگاه، شماره‌ها را تبدیل می‌کردی تا آخر سر دفتر بزرگی باز شود و متصدی بگوید: «بله مدرک اینجاست بفرمایید طبقه پنجم.» عبارت «امروز برو فردا بیا» یکی از جمله‌های عامیانه‌ای بود که سر از سریال‌های طنز هم درآورده بود. بعد‌ها که رایانه همه‌گیر شد، کارها به خاطر نبود اعتماد به سیستم جدید، هم دستی انجام می‌شد هم رایانه‌ای. یعنی عملاً مشکل تا سال‌ها بعد از ورود رایانه بیشتر شد که کمتر نشد. اما آرام آرام ترس کارمندا و سیستم‌های اداری از رایانه ریخت و بعد هم که شبکه ایجاد شد و زمان پیگیری نامه از این استان به آن استان و از این شعبه به آن شعبه رسید به ۵ دقیقه. رئیس بانک ملی شعبه خیابان صابونچی تهران در گفت‌وگو با «ایران» می‌گوید: «آن زمان خیلی دوره سختی بود، چه برای ما بانکدارها چه برای مردم. صندوقدارها هم باید حواس‌شان به شمردن پول و حساب و کتاب اموال مردم می‌بود و هم به رفتارشان با مشتری. گاهی ازدحام جمعیت و فشار کار روی آنها آنقدر زیاد بود که ناخواسته تنش به وجود می‌آمد. با ورود تکنولوژی و نصب دستگاه‌های خودپرداز و مجهز شدن بانک‌ها به سیستم نوبت‌دهی خود به خود تکریم ارباب رجوع در بانک‌ها اتوماتیک شد. یعنی فضا برای احترام گذاشتن باز شد. حالا هم غیر از این نمی‌شود رفتار کرد مگر اینکه کسی مشکلات شخصی داشته باشد. به هر حال همین که مردم مجبور نیستند به خاطر پرداخت قبض و گرفتن پول ساعت‌ها در صف بایستند، باعث نوعی آرامش نسبی در بانک‌ها شده و مشتری هم رضایت بیشتری دارد.» وی می‌گوید: «ابتدا با ورود تکنولوژی کمی مشکل داشتیم. اصولاً هر وقت یک تکنولوژی جدیدی وارد کشور می‌شود، زمان می‌برد تا مردم خود را با آن وفق دهند. اما بالاخره این مشکل حل شد.» سلام ارباب رجوع اوایل سال ۸۱ بود که شورای عالی اداری بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور طرح تکریم ارباب رجوع در واحدهای اداری را تصویب کرد. تمام سازمان‌ها، شرکت‌ها و وزارتخانه‌ها با تصویب این طرح ملزم به تکریم ارباب رجوع شدند. کم‌کم هر سازمان و نهادی یک منشور اخلاقی برای تکریم ارباب رجوع تهیه و آن را در ورودی خود نصب کرد. اما حالا پس از گذشت بیش از ۱۰ سال از آن طرح این منشور کمتر بر در و دیوار سازمان‌ها و مراکزی که مردم با آنها سر و کار دارند، دیده می‌شود. اکثر بانک‌ها و نهادهای دولتی و بیمارستان‌ها دیگر این منشور را ندارند. اتوماسیون اداری و سیستم ساده شماره‌دهی و اعلام نام مراجعه‌کننده پس از اتمام کار یا هنگام انجام کار، یکی از سرفصل‌های تکریم ارباب رجوع است که بعد از بانک‌ها، به عنوان رعایت‌کننده مطلوب آن، باید از شهرداری‌ها و پلیس +۱۰ به عنوان دو اداره شاخص دیگر نام برد. البته احساس رضایت هم نسبی است؛ شهروندی که برای پرداخت عوارض ساخت برای فروش ساختمان به شهرداری منطقه ۱۶ آمده، می‌گوید: «اینجا به یک معنا از بانک هم پیشرفته‌تر است چون وقتی کارت

تمام شد، صدا می زند و پرونده را به دست می دهند با دو- سه تا فیش که باید پرداخت کنی، دستگاه کارت خوان پرداخت هم چندتایی اینجا هست. از این میز به آن میز رفتن و از این طبقه به آن طبقه رفتن ندارد. از این نظرها کارشان عالی است من با یک ساعت مرخصی توانستم کارم را انجام دهم اما یک چیز را هم فراموش نکنید. وقتی پای پول گرفتن باشد از هزار راه می گیرند؛ تلفنی، اس ام اسی، اینترنتی، درحال غذا خوردن، در حال چرت زدن اما همین حالا اگر طلبی داشته باشید و بخواهید بگیرید، قضیه طور دیگری می شود.» ارباب رجوع بیمار سری می زخم به سونوگرافی و رادیولوژی بیمارستانی در شمال شرق تهران. قاعدتاً منشور اخلاقی این بیمارستان هم بعد از ۱۰-۱۲ سال باید به انبار منتقل شده باشد. اینها به کنار، نبود سیستم نوبت دهی و اتوماسیون هم مزید بر علت؛ بیماران مثل هر بیمارستان دیگری اول باید به قسمت پذیرش می رفتند تا مشخصات شان وارد رایانه شود. بعد از دریافت برگه و مشخص شدن هزینه، مسیری طولانی برای رسیدن به صندوق راهپیمایی می کردند و دوباره همان مسیر را برای بازگشت به بخش سونوگرافی. این مسیر طولانی برای بسیاری از بیماران سخت است بویژه آنهایی که همراهی ندارند. یکی از مراجعان که به ستوه آمده و درحال بگو مگو با متصدی بخش پذیرش است می گوید: «مردم همین طوری که به کارکنان بی احترامی نمی کنند بی احترامی می بینند که بی احترامی می کنند. این طرف بیمارستان پذیرش می کنند آن طرف بیمارستان باید بروی پول بریزی و دوباره برگردی. این به کنار طرف انگار با خدمتکار خانه پدرش دارد حرف می زند، اه...» اما سرپرستار بخش اورژانس که خانمی مسن است نظر متفاوتی دارد: «گاهی برخی ما را مسئول بیماری بیمارشان می دانند و با این تصور که ما باعث وضعیت بد بیمارشان هستیم با ما بدرفتاری می کنند. کم اتفاق نیفتاده که پرستار یا پرسنل بیمارستان را کتک هم زده اند.» بیمارستان دیگری در خیابان ولیعصر تهران هم حال و روز بهتری ندارد. کنار در، پلاکاردی به دیوار چسبانده اند و روزهای ملاقات را روی آن نوشته و از مردم خواسته اند که سایر روزها به بیمارستان نیایند. تمام درهای بیمارستان با حفاظ میله ای بسته است اما جمعیت زیادی پشت در جمع شده اند. به مامور حراست می گویم می خواهیم به بخش اورژانس بروم و برای ملاقات نیامده ام. می گوید: «برای چه کاری؟» می پرسم به نظر شما برای چه به اورژانس می روند؟ دلش نمی خواهد در را باز کند. مردمی که دور و برم به میله ها آویزان شده اند با خشم به او نگاه می کنند. ماموری که کنارش ایستاده کمی مهربانتر به نظر می رسد. در را باز می کند اما طوری آن را پشت سرم به هم می کوبد که نفر بعدی نتواند داخل شود و بعد تا دم بخش اورژانس همراهی ام می کند. حتماً فکر کرده که می خواهیم برای ملاقات بروم. هیچ راهی برای صحبت کردن با رئیس بیمارستان وجود ندارد. اما کاملاً تحت حفاظت به اتاق حراست می روم. در راهروی کناری، روی دیوار تابلوی بسیار بزرگی منشور اخلاقی تکریم ارباب رجوع می درخشد. چه عجب! وقتی با نظری رئیس بخش حراست بیمارستان درباره رفتار نامناسب ماموران و تصویر نامناسب

درهای بسته و مردم پشت در صحبت می‌کنم می‌گوید: «ما روی تابلو کنار در نوشته ایم که روزهای ملاقات کی است؟ مردم اشتباه می‌کنند روز غیر ملاقات می‌آیند و برای بقیه بیماران هم ایجاد مزاحمت می‌کنند. تکریب باید دوطرفه باشد.» می‌پرسم اما خیلی‌ها برای ملاقات نمی‌آیند. یا بیماران یا بیمار اورژانسی دارند، به هر حال آیا این رفتار با بیمارانی که برای ویزیت شدن می‌آیند، یا نگران مریض‌شان هستند درست است؟ همین که این در بسته است و آنها باید از لای میله‌ها خودشان را معرفی کنند تا بتوانند وارد بیمارستان شوند، بی‌احترامی نیست؟ می‌گوید: «خیلی‌ها هنوز طریقه ملاقات کردن درست را نمی‌دانند. ۲۰ نفر وارد یک اتاق ۵ نفره می‌شوند. خوراکی می‌خورند و سر و صدا می‌کنند و مراعات حال مریض‌های دیگر را نمی‌کنند. اگر وران ما گاهی مجبور می‌شوند با مردم تند برخورد کنند به خاطر این است که آنها هم رعایت نمی‌کنند. □»

دم در بد است بفرمایید داخل زن و مرد اصفهانی با قیافه‌های درهم و چروک و چشمان قرمزی که حکایت از شب زنده داری دارد روبه روی در بیمارستان به دیوار پیاده رو تکیه داده‌اند. زن به در بیمارستان زل زده. دیگر حرفی برای گفتن و پرسشی برای پرسیدن باقی نمی‌ماند. آنقدر فضا سنگین است که اگر حرفی از احترام به مردم زده شود ممکن است همه مثل بمب منفجر شوند. از آنها می‌پرسم چرا اینجا ایستاده‌اند مگر امروز روز ملاقات است؟ مرد حال حرف زدن ندارد، همسرش می‌گوید: «من از دیشب تا حالا بالای سر مادرم بودم خیلی خسته هستم می‌خواستم جایم را با خواهرم عوض کنم بالاخره نیاز به استراحت دارم خواهرم بسختی توانست به جای من برود داخل. نمی‌گذاشتند.» مرد که حرف‌های زنش را شنیده سکوتش را می‌شکند: «ما اگر پول داشتیم بیمارستان خصوصی می‌رفتیم یا برای اقامت‌مان هتل می‌گرفتیم. البته بیمارستان خوابگاه دارد ولی فقط برای یک نفر همراه. حتی برای رفتن به سرویس بهداشتی و وضو گرفتن هم راه مان‌ندادند.» در دولت پیش‌منشور اخلاقی ادارات جمع شد و جای خود را به تابلوهای هشدارآمیزی داد که پس از دو سال از عمر دولت جدید هنوز این سو و آن سو به چشم می‌خورد. تابلویی که به مردم هشدار می‌دهد با کارکنان درست رفتار کنند و از توهین و افترا بپرهیزند و اینکه مجازات شخص توهین‌کننده زندان و شلاق است؛ از سه تا شش ماه حبس و از ۱۰ تا ۷۴ ضربه شلاق و جزای نقدی هم که جای خود دارد. این اقدام از زمانی صورت گرفت که پرستار بیمارستانی مورد ضرب و شتم همراهان بیمار قرار گرفت. کاش بیمه هم بانک بود ساختمان بیمه مملو از مراجعان است. بعضی‌ها که مشکل و بیماری حادی دارند و به زور به بیمه می‌آیند در همین رفت و آمدها بسیار اذیت می‌شوند. زنی که هشت ماهه باردار است و وضعیت چندان مناسبی ندارد روی صندلی انتظار نشسته؛ از او می‌پرسم چرا این همه نگران است؟ می‌گوید: «ماه گذشته دکتر بیمه با یک ماه مرخصی استعلاجی ام موافقت کرد. اما حالا دکتر دیگر بیمه رای به استعلاجی نمی‌دهد. مگر وضعیت من فرقی کرده که بیمه حاضر نیست به من استعلاجی بدهد؟» مردی که بشدت تصادف کرده و مدام می‌لرزد می‌گوید: «هر ماه با این اوضاع و احوال باید به

اینجا بیایم تا مسئولان بیمه استعلاجی ام را تایید کنند و گرنه هیچ دستمزدی بابت مرخصی استعلاجی دریافت نمی‌کنم. گاهی ساعت‌ها مجبورم روی این صندلی‌های آهنی بنشینم و تحمل کنم. این شرایط برای سلامتی ام مثل سم است.» اینکه تکریم دو سویه است حرف درستی است اما تجربه موفق بانک‌ها در تکریم مشتری نشان داد اگر مراکز و نهادها پیشقدم شوند آنها هم از سوی مردم احترام و تکریم خواهند دید.

کد خبر: ۲۶۱۵۱۹۶۰