

سازمان تعزیرات حکومتی

معاونت اجتماعی و پیشگیری از وقوع تخلفات

اداره کل پیشگیری های اجتماعی



بر ترازوی

انصاف

اعتماد عمومی و

توسعه اجتماعی

آدرس: بالاتر از میدان ولیعصر (عج) جنب

سینما آفریقا سازمان تعزیرات حکومتی

تلفن: ۶۶۹۶۳۹۹۶

شمارگان ۲۱- آذر ۱۴۰۰

اعتماد عمومی و توسعه اجتماعی

در هر جامعه ای، خرده نظام اجتماع در ارتباط با سایر خرده نظام های فرهنگی، سیاسی و اقتصادی است و به عنوان اصلی ترین منبع و قلمرو روابط و تعاملات اجتماعی توأم با احساسات و عواطفی است که مولد تعهدات متقابل برای وصل کردن کنش گران به همدیگر و ایجاد اعتماد، همبستگی، انسجام و محیط گرم می باشد.

مفهوم اعتماد اولین بار در بدو تولد انسان بروز می کند. زیرا در ابتدای تولد از نظر فیزیکی و جسمی تا حد زیادی وابسته به مراقبت کنندگان خود می باشیم و به خاطر این نیاز، به طور ذاتی درصدد برقراری روابط اجتماعی هستیم؛ زیرا اعتماد، عنصری است که برای ایجاد روابط مداوم و حفظ همکاری ها و نیز برای موفقیت های فردی، سازمانی و اجتماعی ضروری است، و در هر نوع مبادله ای حتی در تعاملات معمولی و روزانه نیز، یک عامل مهم و حیاتی می باشد که باعث افزایش نظم، ثبات، حفظ یکپارچگی و وحدت روابط اجتماعی در سیستم ها می شود.

اعتماد یکی از جنبه های مهم روابط انسانی و زمینه ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. اعتماد مبادلات را در زمینه های مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی سرعت می بخشد. **اعتماد عمومی** بنیان بسیاری از تعاملات و کنش های روزمره در جوامع انسانی، چه در ارتباط میان فردی و چه در ارتباطات اجتماعی بین گروه ها است؛ به طور کلی اعتماد به عنوان بخشی از واکنش فرد در قبال دیگران و بخشی از برهم کنش بین کارگزاران اجتماعی است که بر اساس آن، یک کنشگر در رابطه با دیگر گروه ها و کارگزاران، رفتار آن ها را قبل از وقوع، پیش بینی و فعالیت خود را بر اساس آن طراحی می کند.

پنج درجه اعتماد، در ادبیات مدیریت



از آنجایی که اعتماد پیش شرط عمده و کلیدی برای موجودیت هر جامعه محسوب می شود؛ لذا تقویت این عنصر برای حل مسائل اجتماعی ضروری به نظر می رسد و باعث پیدایش آرامش و امنیت روانی می گردد و برای حرکت موفقیت آمیز افراد و افزایش مشروعیت و توسعه اجتماعی و سیاسی ضرورت دارد. اعتماد اجتماعی شکلی از "سرمایه اجتماعی" است که جامعه آن را در طی زمان، به تدریج و از طریق تعاملات افراد به صورت فرد به فرد به دست می آورد و آنگاه به نوعی خیر عامه تبدیل می شود که مبنای اعتماد سایر افراد جامعه قرار می گیرد. از آنجا که این سرمایه ظرف مدت طولانی شکل گرفته، برخلاف سرمایه های متعارف از بین نمی رود. اعتماد اجتماعی برخلاف اعتماد فردی، از شبکه های موجود در امور اجتماعی، مدنی و هنجارهای روابط متقابل ناشی می شود. انگیزه، آگاهی و علاقه مردم و حکمرانی فرهنگ همیاری در جامعه از مهمترین عوامل زمینه ساز اعتماد عمومی



می‌باشد؛ به همین جهت جایی که انگیزه های قوی وجود دارد حتی روش های فاقد کارایی هم به طور مؤثری اعتماد اجتماعی را تضمین می کنند.

اثرات اعتماد اجتماعی



اعتماد و مشارکت اجتماعی

اعتماد یکی از جنبه های مهم روابط انسانی و اجتماعی در میان افراد، گروه ها و نهادهای اجتماعی است و در جریان تعاملات اجتماعی و کنش های متقابل بین افراد و گروه های اجتماعی، نقش مهمی را در ایجاد نظم و مشارکت اجتماعی و نیز حفظ آنها بر عهده دارد. در عین حال، اعتماد اجتماعی، از عناصر مهم در پذیرش و همدلی اجتماعی محسوب می شود و بستر ساز تعاملات اجتماعی و کانون مفهوم سرمایه اجتماعی است. فرهنگ اعتماد، عمدتاً بر پایه دو معیار "پاسخگویی" و "تعهد و التزام پیشین" بنیان گذاشته می شود؛ زیرا پیش نیاز

و رکن اساسی زندگی در جامعه امروز و شرایط مدرن زندگی اجتماعی است و هرگونه خدشه ای به اعتماد اجتماعی، می تواند سایر ارکان اساسی جامعه را تحت الشعاع قرار داده و فعالیت آنها را مختل کند؛ بنابراین یکی از شرایط جامعه ایده آل و با کیفیت، لزوم اعتماد اجتماعی بالا در آن جامعه است.

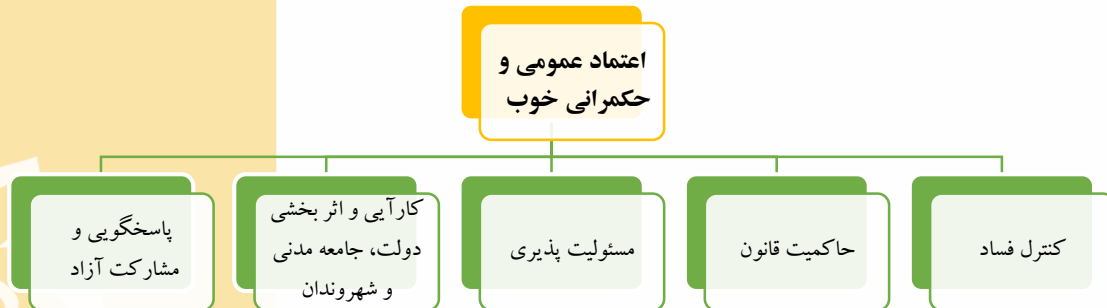
اعتماد اجتماعی عامل تقویت همبستگی ست و این عامل منجر به جلب مشارکت افراد در فعالیت ها و تصمیم گیری های اجتماعی در بلندمدت گردیده و موجب تحکیم و تعمیق روابط بین اعضای جامعه، افزایش احساس یگانگی، سعه صدر خواهد شد؛ همچنین تعصبات فردی کاهش یافته و سنت های ریشه دار به سوی عام نگرانی هدایت خواهد شد و بسیاری از امور که اکنون دولت متصدی انجام آن است و خود باعث دور شدن از وظیفه اصلی خود می گردد، من بعد در قالب فعالیت های اجتماعی توسط خود مردم اداره شده و در عمل هم حجم دولت کاهش یافته و موجب چابکی دولت می شود و هم افراد از طریق سامان دادن به این امور دین خود را به جامعه ادا می نمایند. بنابراین اعتماد و مشارکت اجتماعی پدیده ای پویاست و مزایایی که از اعتماد ناشی می شود آن را با ارزش تر می نماید.

اعتماد عمومی شهروندان از یکسو یکی از ارزشمندترین سرمایه های اجتماعی است که مخدوش شدن آن هزینه بسیار سنگینی بر نظام سیاسی - اجتماعی تحمیل خواهد کرد و از سویی دیگر، یکی از پیشایندهای اعتماد عمومی و مشارکت، حکمرانی خوب است؛ زیرا با اعمال کنترل بر جامعه و مدیریت منابع می توان برای برپا کردن یک حکومت با قواعد مشروع و قانونی در راستای پیشبرد ارزش های اجتماعی فرد و گروه ها در جهت توسعه اجتماعی و اقتصادی گام های مؤثر برداشت.

از طرفی دیگر می توان اذعان داشت؛ نسل ها، سازنده جامعه هستند؛ و رشد آنها از درون خانواده شروع شده و می تواند در قالب ساختارهای حکومتی تداوم داشته باشد. نسل ها در درون جامعه در تعامل با همدیگر از ابزارهای مختلف سود می جویند و یکی از



این ابزارها، اعتماد است و این سرمایه بی بدیل به تدریج در گذر زمان و به سختی و با تلاش صادقانه اعضای جامعه البته حمایت نهادهای دولتی به دست می آید. لذا یکی از بزرگترین وظایف نهادهای دولتی پاسداری از اعتماد عمومی به روش های مختلف است تا این سرمایه اجتماعی بتواند اثربخشی خود را بروز و ظهور دهد. در فضای مبتنی بر اعتماد عمومی بین شهروندان و دولت ابزارهایی مانند زور و اجبار برای تضمین دادوستدها کارایی خود را از دست می دهند و در عوض، قصد افراد برای باز پرداخت ها و اعتقاد به درستکاری افزایش می یابد.



رویکرد سازمان تعزیرات حکومتی در افزایش اعتماد عمومی

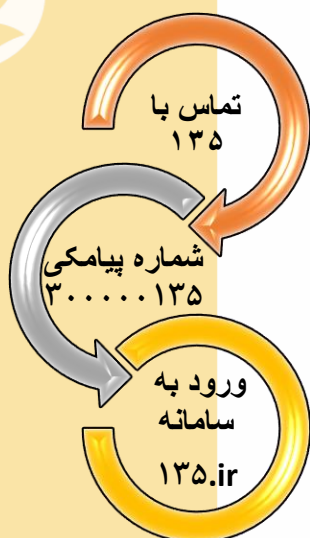
سازمان تعزیرات حکومتی به عنوان یک سازمان پاسخگو و متعهد در مقابل شهروندان و به عنوان سازمانی هوشمند، به اهمیت آثار و پیامدهای اقدامات خود در اجتماع و بازار آگاه بوده و پایبندی اش را به اصول و ارزش های فردی-اجتماعی و مداخله ی مسئولانه در حوزه مأموریت و وظایف خود اعلام می دارد. همچنین نقش و جایگاه سازمان در **احیاء و تقویت اعتماد عمومی** شهروندان به عنوان سرمایه های اجتماعی موثر در جامعه ایجاب می کند که در ارتباط با فضای کسب و کار به اصول کلی شفافیت، پاسخگویی، رفتار اخلاقی، احترام به منافع ذینفعان، حاکمیت قانون و حقوق شهروندی پایبند باشد و با اعمال قانون و رسیدگی به پرونده های تخلفاتی نظیر: **گرافروشی، کم فروشی، تقلب، احتکار، عرضه خارج از شبکه، عدم درج قیمت، اخفاء و امتناع از عرضه کالا** و... بتواند گام های مؤثر در جهت کنترل و کاهش تخلفات و نیز بهبود فضای کسب و کار و ترمیم اعتماد عمومی برداشته و از حقوق شهروندان به خوبی صیانت نماید.

سازمان تعزیرات حکومتی با بکارگیری روش های ارتباطی مؤثر و کارا در ارتباط مستمر با شهروندان بوده و قادر است تا از حقوق ایشان به عنوان «**مصرف کننده**»، «**تولید و توزیع کننده**» حمایت نماید؛ چرا که عملکرد صحیح و دقیق می تواند موجب ارتقاء سطح اعتماد شهروندان به سازمان گردد. از این رو سازمان برای ارتباط تنگاتنگ با شهروندان و افزایش اعتماد عمومی راه های ارتباطی اثربخشی را در اختیار شهروندان قرار داده است تا ایشان بتوانند با سرعت هرچه بیشتر شکایات خود را جهت ساماندهی بازار، اعلام نمایند.



این سازمان با اعتقاد و باوری راسخ، «**سرمایه اجتماعی**» را به عنوان رویکردی متعالی به کسب و کار همواره مدنظر قرار داده است و مجموعه استراتژی‌ها و سیاست‌های کلان خود را در حوزه‌های گوناگون **ذی نفعان** (شاکی و متشاکی) **همکاران و جامعه** در چارچوب این نگاه مسئولانه تنظیم نموده است. مضاف بر این به صورت پیوسته اقدامات و فعالیت‌های متنوع و گسترده‌ای را با توجه به «قواعد اخلاقی» در همه سطوح و ارکان برای حمایت از حقوق شهروندان با هدف مشارکت سازنده در توسعه اجتماعی به انجام می‌رساند؛ همچنین سازمان تعزیرات حکومتی برای افزایش و بالا بردن **اعتماد عمومی** شهروندان و نیز برای پیاده‌سازی سیاست‌های خود و سنجش آن به طور مؤثر اقدامات زیر را اجرا می‌نماید:

- رعایت اصول دادرسی در تمامی مراحل از مرحله شروع رسیدگی تا اجرای حکم قانونی
- طراحی و ایجاد سامانه ثبت شکایات مبتنی بر شفافیت اطلاعاتی با تکیه بر اصول ایجاد اعتماد عمومی
- طراحی و ایجاد پروتال سریع و شفاف ارتباطی بین شهروندان و سازمان
- ایجاد سامانه ۱۳۵ و سامانه پیامکی ۳۰۰۰۰۰۱۳۵ به منظور بهبود حکمرانی خوب و اعتماد ملی، افزایش مشارکت اثر بخش شهروندان و نیز ارتباط سریع و شفاف با اعضای جامعه
- به کارگیری فناوری‌های جدید در عرضه خدمات الکترونیکی در بخش عمومی برای تسریع ارائه خدمات به شهروندان
- افزایش صداقت و شفافیت اطلاعاتی با بکارگیری سازوکارهای دولت الکترونیکی
- تکریم ارباب رجوع و حفظ حرمت و شخصیت ایشان
- توجه به رضایتمندی شهروندان
- حذف فاصله بین مراجعه کنندگان و سازمان
- رعایت عدالت و انصاف در برخورد با مراجعین
- پاسخگویی و مسئولیت پذیری در قبال کار ارباب رجوع
- ایجاد میز خدمت برای راهنمایی مراجعه کنندگان در سازمان
- ارائه خدمات به شهروندان با نهایت احترام



راه‌های ارتباطی با سازمان تعزیرات حکومتی