



جزوه آموزشی

آشنایی با حقوق ارباب رجوع

۱۳۹۷

فهرست مطالب

- ۳.....تصویب نامه طرح تکریم مردم.....
- ۳.....شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع.....
- ۴.....اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم.....
- ۵.....تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم.....
- ۶.....بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم.....
- ۷.....نظرسنجی از مردم.....
- ۷.....نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاه های اجرایی با مردم.....
- ۱۰.....سایر موارد اجرایی.....

تصویب نامه طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری :

کلیه وزارتخانه ها موسسات ، شرکتهای دولتی و شرکتهای که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است.

بانک ها ، شهرداریها ، نهادهای انقلاب اسلامی وسایر دستگاههایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند

شورای عالی اداری در نودمین جلسه مورخ ۱۳۸۱/۱/۲۵ بنابه پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به منظور تکریم و جلب رضایت مردم و ارباب رجوع نسبت به عملکرد واحدهای اجرائی کشور تصویب نمود ، کلیه وزارتخانه ها ، سازمانها ، موسسات و شرکت های دولتی ، شرکت ها و موسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام هستند از جمله نیروی انتظامی ، شهرداری تهران وسایر شهرداری ها بانک ها و شرکت های بیمه ، همچنین موسسات و نهادهای عمومی غیر دولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند نسبت به انجام امور زیر اقدام نمایند.

شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع:

ماده ۱- کلیه مدیران ، روسا و مسئولین واحدهای ستادی و اجرائی دستگاههای موضوع این مصوبه (واحدهای دارای ارباب رجوع مستقر در مرکز ، استان ، شهرستان و بخش و...) مکلفند ، جهت شفاف سازی نحوه ارائه خدمت به مردم حداکثر تا تاریخ ۱۳۸۱/۷/۱ اطلاعات لازم در خصوص خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع را به نحوی که حاوی موارد زیر باشد ، مستند کرد و در اختیار مراجعین قرار دهند.

- نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع.

- مقررات مورد عمل و مراحل انجام کار.

- مدت زمان انجام کار.

- مدارک مورد نیاز و فرم های مورد عمل.

- عنوان واحد ، محل استقرار ، نام متصدی انجام کار و تعیین اوقات مراجعه.

- نوع فن آوری مورد استفاده.

تبصره: روسای واحدهای اجرائی در مرکز استان موظفند یک نسخه از اطلاعات و مکتوبات ارائه شده به مردم را حسب مورد به دبیرخانه شورای تحول اداری دستگاه متبوع در مرکز یا کمیسیون های تحول اداری مربوط در استان ارسال نمایند.

اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمت به مردم:

ماده ۲- کلیه اطلاعات مذکور در ماده یک باید به ترتیب اولویت واز طرف ذیل به اطلاع عموم مردم و مخاطبین برسد:

- نصب در تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین .

- تهیه بروشور و توزیع بین ارباب رجوع و مخاطبین.

- نصب نام و نام خانوادگی ، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی و رؤس وظایف اصلی کارگر در محل استقرار آنان.

- راه اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم حداکثر ظرف (۷) ماه از تاریخ ابلاغ مصوبه.

ماده ۳- دستگاههای مشمول این مصوبه مکلفند نسبت به تهیه کتاب راهنمای مراجعین و ایجاد سایت اینترنتی جهت اطلاع رسانی در خصوص خدمات قابل ارائه دستگاههای اجرائی به مردم و ارباب رجوع بر اساس بخشنامه های سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور اقدام نمایند.

تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم :

ماده ۴- دستگاههای مشمول این مصوبه موظفند نسبت به تهیه و تدوین منشور اخلاقی سازمان متبوع مشتمل بر موارد ذیل با توجه به مبانی اعتقادی و اخلاقی برای تثبیت رفتارهای مناسب شغلی مورد انتظار جهت ارج نهادن و احترام به مردم اقدام نمایند:

الف- نظم و آمادگی برای ارائه خدمات به مردم ، وقت شناسی ، نظم و آراستگی لباس.

ب- رعایت ادب و نزاکت ، عدالت و انصاف در ارائه خدمات خوب به مردم همکاری و خوش برخوردی.

ج- آمادگی برای ارائه اطلاعات و توضیحات کافی در هنگام مورد نیاز به خدمت گیرندگان.

ه- برای احترام به ارباب رجوع کلیه واحدهای اجرائی موظفند فضای مناسب اداری برای حضور ارباب رجوع اختصاص دهند و امکانات و تسهیلات لازم را برای آسایش و استقرار آنان فراهم نمایند.

و- تمامی واحدها مکلفند نام و نام خانوادگی عوامل متصدی انجام کار ، پست سازمانی و فهرست اصلی وظایف کارکنان خود را در محل استقرار آنان به نحو مناسب و قابل رویت برای مراجعان نصب نمایند.

ز- واحدهای اجرائی موظفند به منظور کاهش ارتباط کارکنان و ارباب رجوع و نیز رعایت شان مردن نسبت به ایجاد گیشه های خدماتی بر اساس مصوبه شماره ۵۰۵۱/دش /۱ مورخ ۱۳۷۵/۵/۲۰ شورایعالی اداری اقدام نمایند.

بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم :

ماده ۵- روسای هر یک از واحدهای اجرائی موظفند حداکثر تا تاریخ ۱۳۸۱/۷/۱ روش های مورد عمل خود را با رعایت قوانین ومقررات مربوط و با کسب نظر از متصدیان ارائه خدمات و خدمت گیرندگان ،اصلاح وضمن اجرا یک نسخه از روش اصلاح شده را برای کمیسیون تحول اداری ، دستگاه مربوط در استان ارسال دارند .

تبصره : کمیسیون تحول اداری دستگاه دراستان حداکثر ظرف (۲) ماه از زمان وصول پیشنهادها از بین روش های اصلاح شده بهترین روش را حسب مورد برای شورا یا کمیسیون تحول اداری دستگاه متبوع ارسال خواهد نمود.

ماده ۶- شورای کمیسیون تحول اداری دستگاه موظف است ، روش های اصلاح شده پیشنهادی را مجدداً بررسی و ممیزی نموده وبهترین روش قابل تسری را انتخاب نموده و پس از تطبیق با قوانین و مقررات و بهسازی آنها جهت اجرا به کلیه واحدهای استانی و شهرستانی و ... تابعه ابلاغ نماید

تبصره : دستگاههایی که فاقد شورا یا کمیسیون تحول اداری میباشند بررسی های فوق الذکر توسط واحدهای تخصصی مربوط انجام خواهد شد.

ماده ۷- سازمان مدیریت وبرنامه ریزی کشور موظف است برای آشنائی مدیران ، روسا ، عوامل و متصدیان واحدهای اجرائی ، دستورالعمل نحوه مستند سازی و اصلاح روشهای انجام کار و شیوه های اطلاع رسانی ارائه خدمات را به روش ساده ظرف مدت ۴۵ روز تهیه و تنظیم ودراختیار دستگاهها قرار دهد .

تبصره: مرکز آموزش مدیریت دولتی و واحدهای آموزشی دستگاههای اجرایی موظفند آموزشهای لازم را بر اساس دستورالعملهای مربوط حداکثر در ۱۲ ساعت به مدیران، روسا، عوامل و متصدیان واحدهای مشمول که متقاضی آموزش هستند، ارائه نمایند.

نظر سنجی از مردم:

ماده ۸: واحدهای اجرایی موظفند هنگام ورود ارباب رجوع، برگ نظرسنجی در اختیار وی قرار دهند و نظر ارباب رجوع را درخصوص نحوه گردش کار، همچنین تطبیق یا عدم تطبیق آن با اطلاعات اعلام شده قبلی و رفتار متصدیان انجام کار جویا شوند. برگ نظر سنجی می تواند ظهر برگ ملاقات و یا بهر طریق دیگر با رعایت صرفه جوئی و اختصار طراحی شود.

تبصره ۱: واحدهای اجرایی موظفند نسبت به راه اندازی و استقرار پست صوتی و صندوق پیشنهادات به منظور اخذ مشاوره و راهنمایی از مردم اقدام نمایند.

تبصره ۲: در پایان هر ماه برگهای نظر سنجی توسط رئیس واحد مربوطه، بررسی و کسانی که براساس دستورالعمل سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و بر مبنای نظرسنجی مردم از حد انتظار بالاتر ارزیابی شوند مورد تشویق قرار گیرند و با کارکنانی که موجبات عدم رضایت ارباب رجوع را فراهم کرده اند، برخورد قانونی شود.

ماده ۹: مرکز آمار ایران در مرکز و استانها موظف است جهت سنجش میزان رضایت مردم از دستگاههای اجرایی ملی و استانی مشمول این مصوبه سالیانه طرح افکار سنجی میزان رضایت مردم را اجراء و نتایج بدست آمده را به تفکیک دستگاهها در بهمن ماه هر سال به دولت ارائه نماید.

نظارت بر حسن رفتاری کارکنان دستگاههای اجرایی با مردم:

ماده ۱۰: کلیه دستگاههای مشمول این مصوبه موظفند جهت تحقق اهداف مصوبه و نظارت بر اجرای آن همچنین پیگیری راهنمایی و رفع موانع و ارزیابی عملکرد واحدهای سازمانی تحت مدیریت خود اقدامات ذیل را انجام دهند.

الف- تجهیز واحدهای بازرسی و رسیدگی به شکایات جهت بازرسی و تهیه گزارشهای لازم.

ب- انتخاب بازرس ویژه از طرف وزیر یا بالاترین مقام مسئول دستگاه برای بازرسی، راهنمایی و ارائه گزارش مستمر از پیشرفت و اجرای مصوبه.

تبصره: برای هر وزارتخانه یا سازمان مستقل، و استانداریها انتخاب حداقل ۵ بازرسی به طریق مذکور در بند ب ضروری می باشند.

ماده ۱۱: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و استانداران استانها موظف هستند بر حسن اجرای این مصوبه نظارت نمایند و موارد عدم اجرای مصوبه را به وزیر یا بالاترین مقام مسئول دستگاه گزارش کنند. مقام مسئول پس از بررسی موضوع و در صورت موجه بودن علت عدم اجرای مصوبه، ضمن ارائه راهنمایی های لازم برای واحد ذیربط، مدت یکماه را جهت رفع مشکل تعیین و اجرای آن را پیگیری کند. در صورتیکه در مدت تعیین شده نسبت به اجرای مصوبه در واحد مربوطه اقدام نگردد مرتب از طریق سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به رئیس جمهوری گزارش می شود.

تبصره ۱- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و استانداران برای اجرای این مصوبه به تعداد مورد نیاز به کارشناسان متعهد، متخصص و ذیصلاح خود در مرکز و استانها، حکم بازرسی صادر خواهند نمود. این کارشناسان ضمن مراجعه به واحدهای اجرائی دستگاههای مشمول مصوبه، نحوه انجام امور را بررسی و نسبت به تهیه گزارش اقدام می نمایند. دستگاههای مشمول این مصوبه موظف به همکاری در جهت حسن اجرای ماموریتهای محوله یا کارشناسان اعزامی سازمان یا بازرسان استانداری می باشند.

تبصره ۲: کارشناسان و بازرسان منتخب پس از طی آموزشهای لازم با استفاده از چک لیستهای هماهنگ و استاندارد نسبت به انجام ماموریت محوله اقدام می نمایند.

تبصره ۳: استانداران می توانند از بین افراد صاحب صلاحیت و واجد شرایط متعهد و متخصص دانشگاهی یا بازنشسته که داوطلب نظارت بر اجراء این مصوبه می باشند. پس از تأیید ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان، ناظر یا بازرسی افتخاری، انتخاب و حکم صادر نمایند

تبصره ۴: شورای اسلامی شهر، شهرستان و استان در صورت نیاز به نظرات مردمی، بازرسان واجد شرایط خود را به استاندار استان مربوط پیشنهاد می نمایند، تا به عنوان ناظر یا بازرسی افتخاری با رعایت تبصره ۳ این ماده انتخاب و حکم صادر شود.

تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق و برخوردار قانونی با مدیران و کارکنانی که موجب نارضایتی مردم میگردند:

ماده ۱۲: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است جهت اعمال و تاثیر نظرات مردم و ارباب رجوع در وضعیت استخدامی کارکنان دستگاههای مشمول این مصوبه، نسبت به تهیه و تنظیم لوایح و مصوبات مربوط در زمینه تشویق و تنبیه کارکنان و رسیدگی به شکایات ارباب رجوع، حداکثر ظرف مدت سه ماه از تاریخ

تصویب این مصوبه اقدام نماید. این مقررات باید به نحوی وضع شود که رعایت حقوق مردم و کسب رضایت ارباب رجوع در چارچوب مقررات موضوعه، در دستگاهها اجرائی را تامین نماید.

تبصره: تا تصویب لوایح و مصوبات پیش بینی شده در ماده ۱۲، دستگاههای مشمول این مصوبه می توانند از محل اعتبارات بودجه جاری مازاد درآمد موضوع تبصره ذیل ماده ۷۶ قانون برنامه سوم اعتبارات خارج از شمول و سایر منابع با استفاده از اختیارات مربوط نسبت به تشویق و پرداخت پاداش به مدیران و کارکنانی که در اجرای این مصوبه موجب جلب رضایت مردم می گردند اقدام نمایند.

برای تسریع در انجام این تبصره اختیارات لازم جهت پرداخت پاداش به مدیران و کارکنانی که در اجرای این مصوبه موجب جلب رضایت مردم می گردند اقدام نمایند.

ماده ۱۳: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است نسبت به تهیه و تدوین دستورالعمل تشویق و تنبیه حاوی اعطای لوح، تحت عنوان جایزه تکریم، اعطای جوایز نقدی و همچنین برخوردهای قانونی به همراه چگونگی معرفی کارکنان و مدیران واحدهای اجرائی و سازمانها و موسسات در فضای محلی، منطقه ای و ملی که بیشترین و بهترین اقدامات را جهت کسب رضایت مردم و بهبود کیفیت خدمات خود انجام داده اند اقدام نماید.

تبصره: ارباب رجوع و مراجعینی که پیشنهاد سازنده آنان در اصلاح روشهای انجام کار و رضایت مردم موثر واقع شده است نیز مشمول تشویق این هستند.

ماده ۱۴: وزراء و روسای دستگاههای مستقل موظفند بر اساس گزارشهای واصله از نمایندگان خود و استانداران و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ضمن انجام تشویق ها و تقدیرها ی لازم در مورد مدیران بی تفاوت و غیر موثر که موجبات رفع مشکلات مردم را فراهم نمی کنند، در صورت عدم توجه به تذکرات مربوط نسبت به عزل آنها وانعکاس موضوع بر حسب اهمیت در محیط سازمانی و خارج از آن و سایر برخوردهای قانونی، اقدام نمایند.

سایر موارد اجرایی :

ماده ۱۵: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است برای پیشگیری و مبارزه با ارتشاء و ریشه کنی آن در دستگاههای اجرایی، لایحه قانون تشدید مبارزه با این پدیده مذموم را حداکثر ظرف سه ماه تهیه و به هیات دولت تقدیم نماید.

ماده ۱۶: وزراء و روسای دستگاههای مشمول این مصوبه موظفند با فعال نمودن شوراها و کمیسیون های تحول اداری و معاونت ها و مدیریت های ذیربط نسبت به آموزش و توجیه مدیران، روسا و کارشناسان واحدهای مربوط اقدام نموده پیگیری و اجرای این مصوبه را در اولویت اول دستگاه خود قرار دهند.

ماده ۱۷: در اجرای ماده ۱۶۷ قانون برنامه سوم توسعه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران با هماهنگی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور نسبت به اطلاع رسانی و فراگیر سازی مفاد این طرح اقدام می نماید.

ماده ۱۸: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور مسئول نظارت بر اجراء دقیق این مصوبه است که از طریق مختلف (منجمله تشکیل جلسات مستمر با نمایندگان تام الاختیار دستگاههای اجرایی) گزارشهای پیشرفت مصوبه را اخذ و به رئیس جمهور گزارش نموده و در شورایی عالی اداری مطرح می نماید و مورد عدم پیشرفت فعالیتها را از وزیر مربوطه در شورای مذکور پیگیری می نماید.

تبصره: استانداران مسئول پیگیری و نظارت بر اجراء موضوع این مصوبه در استان مربوطه هستند و ضمن اولویت قراردادن موضوع، مساعدتهای لازم را اعمال و با تذکر مواردی که سستی یا بی تفاوتی نسبت به اجراء این مصوبه مشاهده می کنند گزارش پیشرفت را به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و رئیس جمهور یا معاون اول ایشان ارائه می نمایند.

ماده ۱۹: دستگاههای اجرایی مشمول این مصوبه در صورت نیاز می توانند هزینه های اجرای این مصوبه را تا سقف اعتبارات مصوب در موافقتنامه های بودجه هزینه ای و سرمایه ای پیش بینی نمایند و در صورتیکه برای توسعه فن آوری اطلاعات و ارتباطات نیاز گسترده ای به امکانات سخت افزاری و نرم افزاری باشد، چنانچه در بودجه مصوبه پیش بین نشده باشد با ارائه طرح و پروژه های مربوطه می توانند از اعتبارات پیش بینی شده در بند الف تبصره ۱۳ بودجه سال ۱۳۸۱ استفاده نمایند.

تبصره: دستگاههای اجرایی استانی می توانند برای اجرای این مصوبه به تأیید سازمان مدیریت برنامه ریزی استان از اعتبارات مزاد در آمد موضوع تبصره ذیل ماده ۷۶ قانون برنامه سوم توسعه استفاده نمایند.

ماده ۲۰: دستگاہهای اجرائی مشمول موظفند گزارش عملکرد خود را در خصوص این مصوبه هر سه ماه یکبار به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ارسال و سازمان مذکور نیز موظف است هر ۶ ماه یکبار اطلاعات واصله را جمعبندی و نتایج آن را بر حسب مورد به شورای عالی گزارش نماید.

بخشنامه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰

معاون رئیس جمهور و دبیر شورای عالی اداری

اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در ادارات بعهدہ کیست؟

امروز اهمیت جایگاه روابط عمومی در توسعه هدفها و فعالیت‌های هر سازمان یا نهاد اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی در سطوح گوناگون (محلی، منطقه‌ای و بین‌المللی) بر کسی پوشیده نیست. اکنون شرایط و ساختار جوامع به دنبال تحولات گوناگون آنچنان پیچیده شده است که تحقق این اهداف و توسعه فعالیت‌های هر سازمان به آسانی میسر نخواهد شد.

در این راستا بررسی بسیاری از تجارب و شواهد نشان می‌دهد که با وجود تلاش‌ها و فعالیت‌های انجام شده به دلیل عدم حضور روابط عمومی مؤثر، سازمان‌ها نتوانسته‌اند به موفقیت چشمگیری برسند. حتی فعالیت‌های بسیاری از آنها نیز با شکست مواجه شده است. این در حالی است که وجود روابط عمومی مؤثر در سازمان‌ها و شرکت‌های گوناگون موجب گسترش فعالیت‌های سازمان از یک سو و جلب افکار عمومی از سوی دیگر می‌شود.

در عصر حاضر، با توجه به گسترش فعالیت‌ها و پیچیدگی خدمات اقتصادی، رقابت شدید در عرصه تولید و خدمات، گسترش روزافزون سازمان‌های عرضه‌کننده کالا و خدمات، ارتباطات بسیار فزاینده و پیچیده و بسیاری از عوامل دیگر، برقراری ارتباط سازمان‌ها با مردم و توجه به دیدگاه و خواسته افراد جامعه، ضروری به نظر می‌رسد. تا آنجا که می‌توان گفت شرط بقا و دوام هر سازمان، داشتن روابط پویا، عمیق و مؤثر با مراجعه‌کنندگان است. با این وصف نقش روابط عمومی در گسترش اهداف و فعالیت‌های سازمان و برقراری ارتباط با توده‌های مردم بر کسی پوشیده نیست. البته موفقیت در این امر بستگی به آگاه ساختن مردم از اهداف، برنامه‌ها، فعالیت‌ها و نتایج عملکردها از طریق ایجاد، تقویت و حمایت از عنصر روابط عمومی دارد.

برای روابط عمومی وظایف متعدد و متنوعی از سوی صاحب‌نظران و دست‌اندرکاران مطرح شده است، ولی نکته جالب توجه در اکثر وظایف و تعاریف ارایه شده، همان بحث ارتباط و پیوند با مردم و جامعه است. تا آنجا که اسکات ام کاتلیپ در این زمینه می‌گوید: «روابط عمومی، شناسایی وظایف، ایجاد، حفظ و نگهداری روابط مطلوب و حسنه با جامعه است، جامعه‌ای که شکست و موفقیت سازمان به آن وابسته است». یا آلفرد

سووی می‌گوید: «افکار عمومی ضمیر باطنی یک ملت است.» با این اوصاف می‌توان گفت مردم نقشی حائز اهمیت و ارزنده در فعالیتهای واحدهای روابطعمومی سازمان‌ها ایفا می‌کنند و لازم است از طریق فعالیتهای روابطعمومی و سامان‌دهی مناسب این فعالیتهای، زمینه‌های برقراری ارتباطات مؤثر با ارباب رجوع مهیا شود. مسأله‌ای که امروزه تحت‌عنوان "تکریم ارباب رجوع" در اکثر سازمان‌ها مطرح شده و در دستور کار دولت نیز قرار گرفته است.

مدیران واحدهای روابطعمومی به منظور اجرای درست و مؤثر این وظیفه و رسالت خطیر، لازم است دارای خصوصیات و ویژگی‌های ذیل باشند تا طرح مذکور که همان ارتباط با مخاطبان و ارباب رجوع است، در قالب طرح و شعار و بخشنامه باقی نماند. این ویژگی‌ها عبارتند از:

۱. وقوف به محتوای طرح

۲. قدرت یاد دادن طرح به دیگران

۳. داشتن دید وسیع

۴. شهامت

۵. توجه به ملاحظات اخلاقی

۶. داشتن تدبیر و قدرت تجزیه و تحلیل درست مسایل

۷. حس کنجکاوی و توانمندی ذهنی

۸. کنترل احساسات و هدایت آن در مسیری عاقلانه

۹. انصاف و عدالت

۱۰. داشتن شرایط مناسب برای تصدی این شغل و وظیفه ۵

اکنون اکثر سازمان‌ها و مؤسسات در شرایطی به سر می‌برند که باید به تقاضاهای روزافزون شهروندان آگاه، تشکلهای علمی، گروه‌های ذینفع، نهضت‌های اجتماعی، مطبوعات، وسایل ارتباط جمعی و غیره پاسخگو باشند. پاسخگویی و تکریم ارباب رجوع در همه سازمان‌ها نقش محوری و اساسی دارد و بسیاری از مدیران و مسوولان خواستار آنند که کارکنان در این زمینه از قدرت نامحدود و تهدیدکننده‌شان در برابر ارباب رجوع سوءاستفاده نکنند.

در دهه‌های گذشته در کسب و کار و تجارت یک شعار حاکم بود و آن این بود که سر مشتری و ارباب رجوع را باید کلاه گذاشت. مشتری و ارباب رجوع نیز در معامله و تجارت برای مصون ماندن از فریب فروشنده، می‌کوشید تا با زیرکی خود، او را فریب دهد. در دهه‌های بعد شعار اصلی تجارت این شد: «حق با مشتری است». مشتری به سازمان هویت می‌دهد و سازمان تلاش و فعالیت خود را برای تأمین خواسته‌های مشتری متمرکز می‌کند. امروز، شعار اصلی حاکم بر تجارت و بازرگانی این شده است که «مشتری پادشاه است»، مشتری اختیارات فراوانی دارد. او تعیین‌کننده اصلی و داور نهایی است.

پیش از این دوران، اطلاعات و اخبار توسط سازمان‌ها تهیه و کانالیزه می‌شد و در اختیار مردم و جامعه قرار می‌گرفت. مردم حق انتخاب اطلاعات را نداشتند و تقریباً می‌توان گفت نوعی سانسور اطلاعاتی در روابط سازمان و مردم و جامعه حاکم بود. با توجه به رشد فزاینده وسایل و تجهیزات اطلاعاتی و اطلاع‌رسانی، مردم حق انتخاب دارند. به عبارت دیگر نمی‌توان اطلاعات را در اختیار مردم قرار داد، بلکه خود مردم هستند که اطلاعات را انتخاب و به سادگی به آن دسترسی پیدا می‌کنند. دیگر قدرت سازمان‌ها در اداره افکار عمومی و تأثیرگذاری بر دیدگاه‌های جامعه کم شده است و مردم خود حق انتخاب دارند.

دیدگاهی که در حال حاضر کم‌کم جای خود را در مسایل روابط عمومی باز می‌کند، این است که ارباب رجوع پادشاه است (مردم اصلی‌ترین نقطه و کانون توجه هستند)، باید مردم تصمیم بگیرند و سازمان‌ها و مؤسسات نیز باید در این زمینه فعالیت‌هایی را ارایه دهند که مردم خواستار آن هستند. از سوی دیگر با ابزار و وسایل نسبتاً ابتدایی متداول در روابط عمومی نمی‌توان بر جامعه و مردم تأثیر گذاشت، بلکه این مردم هستند که حتی آن وسایل را در اختیار سازمان‌ها قرار می‌دهند. حال باید دید ورشکستگی شرکت‌های عظیم دنیا همانند پان‌امریکن، دلتا ایرلند و شرکت‌هایی که در آستانه ورشکستگی‌اند تا چه حد به این دیدگاه مربوط است؟ می‌توان گفت تمام واحدهای روابط عمومی دولتی، خصوصی، تولیدی، صنعتی، خدماتی و غیره موظفند فرآیندها و سازوکارهایی برای نظارت بر عملکرد کارکنان سازمان طراحی و اجرا کنند.