

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

موضوع:

ارزش خدمت صادقانه به مراجعین از دیدگاه اسلام؛ مسئولیت شرعی و اخلاقی کارمندان در خدمت‌رسانی
مقدمه و بیان موضوع

خدمت به مردم، رسیدگی به مشکلات آنان و تلاش برای تأمین نیازهای مراجعین، از ارزش‌های بزرگ و پسندیده در آموزه‌های اسلامی به شمار می‌رود. اسلام، مسئولیت‌های اجتماعی و اداری را تنها یک وظیفه عادی و دنیوی نمی‌داند؛ بلکه آن را امانتی الهی می‌داند که انسان در برابر خداوند متعال درباره چگونگی انجام آن پاسخ‌گو خواهد بود.

هر کارمند مسلمان باید آگاه باشد که مراجعه‌کنندگان، افراد نیازمند به راهنمایی، احترام، همکاری و برخورد نیکو هستند. برخورد شایسته، گفتار نرم، رعایت عدالت، سرعت در انجام امور و احساس مسئولیت در برابر مشکلات مردم، از نشانه‌های اخلاق اسلامی و از عوامل ایجاد اعتماد میان اداره و جامعه می‌باشد.

در نظام اسلامی، مقام و وظیفه اداری وسیله برتری‌جویی، خودخواهی یا کسب امتیاز شخصی نیست؛ بلکه وسیله ای برای خدمت، اصلاح، عدالت و جلب رضایت الله متعال است. کارمند مؤمن باید وظیفه خود را مانند یک عبادت بداند و در انجام آن صداقت، امانت‌داری و اخلاص را رعایت نماید.

پیامبر اکرم ﷺ همواره امت اسلامی را به آسان‌گیری، همکاری، رفع مشکلات مردم و برآوردن نیازهای آنان تشویق نموده‌اند. از دیدگاه اسلام، کسی که برای خدمت به بندگان خدا تلاش می‌کند، علاوه بر اجر دنیوی، نزد الله متعال نیز دارای پاداش بزرگ می‌باشد.

اهمیت خدمت صادقانه به مراجعین

۱. خدمت به مردم یک امانت الهی است:

مسئولیت‌های اداری، امکانات عامه و فرصت خدمت به مردم، امانت‌هایی هستند که باید با صداقت و مسئولیت از آن‌ها استفاده شود.

۲. رفتار نیکو با مراجعین از اخلاق اسلامی است:

خوش رفتاری، خوش گفتاری، احترام، صبر و تحمل در برابر مردم، نشان دهنده شخصیت ایمانی و اخلاقی یک کارمند مسلمان است.

۳. خدمت صادقانه سبب اعتماد عمومی می‌شود:

هرگاه کارمندان با اخلاص و عدالت رفتار نمایند، اعتماد مردم نسبت به اداره‌ها افزایش یافته و زمینه اصلاح جامعه فراهم می‌گردد.

۴. وظیفه اداری می‌تواند عبادت باشد:

اگر کارمند نیت خدمت به مردم و رضایت الله متعال را داشته باشد، انجام وظیفه روزمره او نیز دارای اجر و ثواب می‌گردد.

دلایل از قرآن کریم

۱- ادای امانت

الله متعال می‌فرماید: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا﴾

ترجمه: همانا الله متعال به شما فرمان می‌دهد که امانت‌ها را به صاحبانش ادا کنید. (سورة النساء: ۵۸)

این آیه نشان می‌دهد که هر مسئولیت و وظیفه‌ای که به انسان سپرده می‌شود، امانت است و باید با صداقت، عدالت و احساس مسئولیت انجام گردد. وظیفه اداری و خدمت به مردم نیز از جمله همین امانت‌ها می‌باشد.

۲- انجام نیکی و احسان

الله متعال می‌فرماید: ﴿وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾

ترجمه: نیکی کنید، زیرا الله جل جلاله نیکوکاران را دوست دارد. (سورة البقرة: ۱۹۵)

برخورد نیکو با مراجعین، همکاری با آنان و تلاش برای حل مشکلاتشان، از مصادیق احسان و نیکوکاری است.

دلایل از احادیث نبوی ﷺ

رسول الله ﷺ فرموده‌اند: خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ.

ترجمه: بهترین مردم کسی است که برای مردم سودمندتر باشد. (المعجم الأوسط، طبرانی)

این حدیث بیانگر آن است که ارزش انسان نزد الله جل جلاله و مردم، به میزان خیررسانی و خدمت او به دیگران ارتباط دارد.

همچنان پیامبر اکرم ﷺ فرموده‌اند: وَاللَّهِ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ.

ترجمه: الله جل جلاله تا زمانی بنده اش را یاری می‌کند که آن بنده در کمک برادر خود باشد. (صحیح مسلم: ۲۶۹۹)

این حدیث مسلمانان را تشویق می‌کند که در رفع مشکلات دیگران تلاش نمایند؛ زیرا خدمت به مردم سبب جلب کمک و رحمت الهی می‌شود.

دیدگاه علما درباره خدمت به مردم

امام نووی رحمه الله می‌فرماید: برآوردن نیازهای مسلمانان و تلاش برای کمک به آنان، از اعمال بزرگ و دارای اجر فراوان است.

علمای اسلام همواره تأکید نموده‌اند که مسئولان و کارمندان باید خدمت به مردم را مسئولیتی بزرگ دانسته و از هرگونه کوتاهی، بی‌توجهی، تأخیر غیرضروری و برخورد نامناسب با مردم پرهیز نمایند.

پیام‌های عملی برای کارمندان

- با هر مراجعه‌کننده با احترام و اخلاق نیک برخورد کنیم .
- مشکلات مردم را مشکل خود دانسته و در حل آن تلاش نماییم .
- از تأخیر بی‌مورد در کارها و بی‌اعتنایی به مردم جلوگیری کنیم .
- وظیفه اداری را امانت الهی بدانیم و از سوءاستفاده از مقام پرهیز نماییم .
- نیت خود را اصلاح کرده و خدمت به مردم را وسیله رضایت الله متعال قرار دهیم .

نتیجه‌گیری

در پرتو آیات قرآن کریم، احادیث مبارک رسول الله ﷺ و دیدگاه علمای امت، به‌روشنی دانسته می‌شود که خدمت صادقانه به مراجعین تنها یک مسئولیت اداری نیست؛ بلکه یک مسئولیت شرعی، اخلاقی، انسانی و امانتی الهی است که الله متعال آن را بر دوش کارمندان و مسئولان نهاده است. هر کارمند مسلمان باید بداند که جایگاه و مسئولیتی که در اختیار او قرار گرفته، وسیله ای برای خدمت به بندگان الله متعال و آبادانی جامعه است، نه ابزاری برای برتری‌جویی، سخت‌گیری، تأخیر در انجام امور یا کسب منافع شخصی.

مراجعین با امید و اعتماد به ادارات مراجعه می‌کنند تا مشکلات و نیازهای مشروع آنان در چهارچوب قانون و اصول اسلامی رسیدگی گردد. ازاین‌رو، برخورد نیکو، خوش‌رویی، خوش‌گفتاری، رعایت عدالت، امانت داری، سرعت در انجام امور، صداقت، اخلاص و احساس مسئولیت، از مهم‌ترین ویژگی‌های یک کارمند مسلمان به شمار می‌رود. هر اندازه که کارمند در انجام وظیفه خود اخلاص، عدالت و دلسوزی بیشتری داشته باشد، همان اندازه اعتماد مردم نسبت به اداره افزایش یافته، زمینه اصلاح نظام اداری فراهم می‌شود و رضایت الله متعال نیز حاصل می‌گردد.

اسلام به ما می‌آموزد که هر عمل با نیت صالح، رنگ عبادت به خود می‌گیرد. بنابراین اگر کارمند با نیت رضای الله متعال، خدمت به بندگان او و ادای امانت، مسئولیت خویش را انجام دهد، تمام ساعات کاری او در زمره اعمال صالح و عبادات محسوب می‌شود و برای آن نزد الله متعال اجر و پاداش خواهد داشت. در مقابل، هرگونه سهل‌انگاری، بی‌عدالتی، تبعیض، سوءاستفاده از صلاحیت، تأخیر غیرموجه در انجام امور مردم، بی‌احترامی به مراجعین یا ضایع ساختن حقوق آنان، علاوه بر اینکه موجب نارضایتی مردم می‌شود، مسئولیت شرعی و پاسخ‌گویی در پیشگاه الله متعال را نیز در پی خواهد داشت.

همچنین باید توجه داشت که اصلاح نظام اداری از اصلاح رفتار و اخلاق کارمندان آغاز می‌شود. هرگاه هر کارمند وظیفه خود را با امانت، تقوا، اخلاص، عدالت و مسئولیت‌پذیری انجام دهد، اداره به محیطی سالم، منظم، پاسخ‌گو و مورد اعتماد مردم تبدیل خواهد شد. چنین اداره ای نه‌تنها اهداف اداری را به خوبی تحقق می‌بخشد، بلکه ارزش‌های اسلامی را نیز در عمل به نمایش می‌گذارد و الگویی مناسب برای سایر نهادها خواهد بود.

از سوی دیگر، خدمت صادقانه به مردم موجب گسترش محبت، همدلی، اعتماد متقابل و استحکام روابط میان حکومت و ملت می‌شود. زمانی که مردم در ادارات با احترام، انصاف و سرعت در انجام امور روبه‌رو شوند، احساس امنیت، رضایت و اعتماد در جامعه تقویت می‌شود و این خود یکی از عوامل مهم استحکام وحدت ملی، کاهش نارضایتی‌ها و تأمین مصالح عمومی خواهد بود.

در پایان، شایسته است که همه کارمندان و مسئولان همواره این حقیقت را به یاد داشته باشند که مقام‌ها و مسئولیت‌ها پایدار نیستند، اما اعمال نیک و خدمت خالصانه نزد الله متعال باقی خواهد ماند. روزی فرا خواهد

رسید که هر انسان در پیشگاه پروردگار درباره مسئولیت ها، امکانات و فرصت هایی که در اختیار داشته است، مورد سؤال قرار خواهد گرفت. خوشا به حال کسانی که از مسئولیت خود به عنوان وسیله ای برای خدمت به مردم، اقامه عدالت، ادای امانت و کسب رضایت الله متعال استفاده می کنند؛ زیرا آنان علاوه بر احترام و دعای خیر مردم، به فضل و رحمت الهی نیز نایل خواهند شد.

بنابراین، سزاوار است که همه ما خدمت به مراجعین را نه صرفاً یک وظیفه اداری، بلکه یک عبادت، یک امانت الهی، یک مسئولیت شرعی و راهی برای تقرب به الله متعال بدانیم و با اخلاص، امانت داری، عدالت، خوش اخلاقی و مسئولیت پذیری، در راه خدمت به بندگان الله متعال تلاش نماییم تا هم رضایت مردم و هم رضایت پروردگار عالمیان را به دست آوریم. الله متعال همه ما را از بندگان امین، خدمت گزار و با اخلاص قرار دهد و توفیق ادای مسئولیت ها را به بهترین وجه ممکن نصیب همه ما بفرماید. آمین یا رب العالمین.

مأخذ و منابع

1. القرآن الکریم، سورة النساء، آیه ۵۸؛ سورة بقره، آیه ۱۹۵ .
2. صحیح مسلم، کتاب الذکر والدعاء، حدیث شماره ۲۶۹۹ .
3. الطبرانی، المعجم الأوسط .
4. امام نووی، شرح صحیح مسلم .
5. ابن رجب حنبلی، جامع العلوم والحکم .
6. کتب اخلاق اسلامی و آداب خدمت اجتماعی در اسلام.