

طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری

یوسف رونق^۱

کمال سعادت تلاش در اصلاح امور مردم است. حضرت علی (ع) تغییر نگرش اداره سازمان‌ها از "انسان ایزاری" (در قرن هفده و هیجده میلادی) یا "انسان برای همه چیز" به "همه چیز برای انسان" در اوایل قرن بیستم بیانگر تفوق رویکرد توجه به طبیعت و ذات انسان و حاکمیت او به ابزار بوده و کمک شایان به ارائه تصویر مشترک برای ایجاد افقی بلند مدت، مطمئن و خدشه ناپذیر نموده است. اگر چه این رویکرد در مراحل اولیه خود قرار دارد اما تلاش سازمان‌ها برای توسعه ظرفیت یادگیری افقی روشن را متصور می‌سازد. کما اینکه سؤال «از کجا آمده ایم و به کجا خواهیم رفت» هم اکنون برای سازمان‌های بزرگ به وجود آمده است. توفیق چشمگیر سازمان‌ها و تشکیلات با حداقل امکانات مادی و از سوی دیگر شکست نظام‌ها و سازمان‌هایی با بهترین توانایی‌های مادی و تکنولوژیکی، بیانگر تأثیر عوامل غیرمادی در کامیابی، یا شکست آنها بوده است.

امروزه تمامی تمهیدات یک سازمان به منظور ارضای نیازهای مشتریان و جلب رضایت آنها از کیفیت خدمات و محصولات دریافتی سازمان به منظور ارضای نیازهای مشتریان و جلب رضایت آنها از کیفیت خدمات و محصولات دریافتی سازماندهی می‌شود و به مشتری در زنجیره تأمین به‌عنوان مهم‌ترین عنصر نگریسته می‌شود.

سازمان‌ها در سه قرن اخیر با آزمون و خطا به اهمیت اخلاق، هنر، قانون، ادب، سنن و ارزش‌ها در کسب موفقیت پی برده‌اند و با بکارگیری شیوه‌های مختلف سعی در رعایت و حفظ آنها دارند. با توجه به اینکه رویکرد توجه به مسائل اخلاقی و ارزشی به معنی خاص خود در سازمان‌ها و محافل علمی جهان، نوپا و جدید است، مطالب چندانی درباره ساختار اجرایی و حمایتی آنها در سازمان‌ها در دسترس نیست؛ بنابراین می‌توان این اصول را همانند قانون مستند نمود و برای تداوم حیات آنها به سه طریق عمل نمود: ۱) توانمندسازی مدیران سازمان‌ها به‌ویژه مدیران ارشد، ۲) ارتقای فرهنگ حاکم بر سازمان، ۳) ایجاد ساختارهای رسمی سازمانی. با توجه به اینکه دورنمای مدیریت در قرن اخیر تلفیق مدیریت (تکنیک) با رهبری (نفوذ) است و یک مدیر توانمند و قوی خود تجلیگاه ارزش‌های معنوی است، می‌تواند بر کل سازمان تأثیر گذار باشد.

۳۳

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی



اخلاق حرفه‌ای

اخلاقیات پایه‌ریزی کنند؛ آنها این کار را با احترام گذاشتن، صادق بودن و بالا بردن اعتماد انجام می‌دهند. در شرایط موجود عدم رعایت اصول اخلاقی احتمال شکست کسب‌وکار را بیشتر می‌کند. اخلاق حرفه‌ای براساس استانداردهای ملی، منطقه‌ای، بین‌المللی و جهانی در سازمان‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد و ارتقاء اخلاقیات در سازمان‌ها به کارکنان حس ارزشمندی و اعتماد را داده و منجر به موفقیت کسب‌وکار می‌شود. این اصول را عموماً تحت عنوان کدهای اخلاقی در سازمان می‌شناسند.

که معیارها و اصول اخلاقی در طول تاریخ به‌وجود آمده و گذشتگان آنها را برای ما به ارث گذاشته‌اند. پدران، مادران، برادران و خواهران، در طول تاریخ سنگ بنای معنویت و اصول اخلاقی را بر زمین نهاده‌اند تا ما ساختمان‌های محکمی بر روی آنها ایجاد کنیم. حتی مربی افسانه‌ای فوتبال در امریکا، وینس لوم باردی خوب می‌دانست چیزهایی هستند که ارزشی بیش از بردن مسابقه دارند و همواره از بازیکنان خود می‌خواست که دارای سه نوع صداقت و وفاداری باشند: در برابر خداوند، در برابر خانواده و نسبت به تیم خود.

اخلاق حرفه‌ای اصولاً مسایل اخلاقی را مورد بحث قرار می‌دهد و دانشی است که ارائه خدمات به عموم مردم را مدیریت می‌کند. هر چه فرد دارای تخصص و تعهد بیشتر و بالاتر باشد، مسئولیت اخلاقی بیشتری را نسبت به عموم مردم دارد. زیرا این متخصصان‌اند که می‌توانند در شرایط مختلف تصمیماتی را اتخاذ نمایند که عموم مردم ممکن است قادر به انجام آن نباشند؛ زیرا آنان آموزش‌های لازم را ندیده یا در موقعیت اجتماعی خاصی قرار ندارد. برای مثال یک فرد عامی نمی‌تواند مسئولیت نجات جان فردی را که در یک حادثه رانندگی زخمی شده است را بپذیرد. اما یک متخصص اورژانس یا پزشک دانش نجات فرد زخمی را دارد و می‌تواند برای نجات جان آن فرد تصمیم درست اتخاذ نموده و با علم و دانش خود و علائم و نشانه‌هایی که در فرد حادثه دیده می‌بیند و براساس روش‌ها و رویه‌های اورژانس، وی را از مرگ نجات می‌دهد.

اخلاقیات قوانین و ارزش‌هایی هستند که در یک حرفه مورد استفاده قرار می‌گیرند. در محیط‌های کاری مدیران و سرپرستان باید مجموعه‌ای از استانداردها را برای استفاده از

درست و صحیح بگیرند. برای بسیاری از کارکنان اعتبار حرفه‌ای به اندازه‌ای ارزشمند است که تمام تلاش خود را برای حفظ آن انجام می‌دهند و این کار را با رعایت کامل اصول اخلاق حرفه‌ای و منشور سازمان خود و پایه‌گذاری استاندارد عملیاتی برای رعایت اخلاق حرفه‌ای به انجام می‌رسانند.

کد اخلاقی که توسط یک سازمان برگزیده می‌شود در حقیقت نوعی بیانیه خط‌مشی و یا منشور حرفه‌ای است. کدی که درست تدوین شده باشد، اثری همانند یک قاعده قانونی درون سازمانی دارد که کارکنان آن سازمان به آن متعهد بوده و عدم رعایت آن می‌تواند مجازات داشته باشد. اگر این مجازات وجود نداشته باشد، کد اخلاقی تنها فهرستی از اصول پرهیز کاری است و به‌صورت یک بیانیه اخلاقی تلقی می‌شود.

تفاوت قانون و اخلاق

تفاوت مهمی بین قانون و اخلاق وجود دارد. پیروی از قانون اصولاً پایین‌تر از سطح حفظ اخلاق در جامعه است. رفتار اخلاقی چیزی ماورای رفتار قانونی است. دروغ گفتن غیراخلاقی است اما دروغ گفتن تنها تحت شرایط خاصی غیرقانونی به حساب می‌آید. برای مثال قسم به دروغ غیرقانونی است. اخلاق حرفه‌ای و کدهای تعریف شده در آن همواره شامل عناصری است که فراتر از حدود قانونی می‌روند. آنها لزوم تبعیت از سطوح استاندارد بالاتری را طلب می‌کنند. شاید بهترین نمونه اخلاق حرفه‌ای را بتوان همان قسم پزشکان دانست.

اخلاق حرفه‌ای سند رسمی است و تنها یک قانون نوشته نشده محیطی یا درک شدنی نیست و نمی‌توان تنها آن را بُعدی از ابعاد فرهنگ سازمانی دانست. این سند، سندی است که چاپ و منتشر می‌شود. در بسیاری از سازمان‌ها کارکنان باید بیانیه‌ای را امضاء کنند و اقرار کنند که مجموعه اخلاق حرفه‌ای را خوانده و کاملاً درک کرده‌اند. در برخی موارد تنها کارکنان بعضی قسمت‌ها مانند قسمت‌های مالی باید این کدها را امضاء کنند و حتی ممکن است بیش از یک نوع کد اخلاقی برای بخش‌های مختلف برقرار باشد. کدهای اخلاقی معمولاً شامل بیانیه مأموریت، فهرستی از ارزش‌های سازمانی و سیاست‌های کلی مرتبط با عملیات سازمان است.

بخش‌های مختلف یک کد اخلاقی

کدهای اخلاقی معمولاً شامل بخش‌های زیر هستند:

۱. مقدمه یا دیباچه،
۲. بیانیه هدف و ارزش‌ها،
۳. قوانین خاص اجرایی که ممکن است خود به چند قسمت تقسیم شوند و
۴. نحوه پیاده‌سازی کدها که بیان‌کننده رویه اداری، گزارش‌دهی و مجازات‌ها مربوط به عدم رعایت آنهاست.

اصول اخلاقی و مدیریت استراتژیک

همانطور که گفتیم اصول اخلاقی یعنی اصول راهنما در سازمان که رهنمودی برای تصمیم‌گیری و رفتارها خواهد بود. در سازمان اصول اخلاقی خوب از پیش شرط‌های مدیریت استراتژیک خوب است؛ اصول اخلاقی خوب یعنی شرکت یا سازمان خوب. اصولاً استراتژیست‌ها این مسئولیت را می‌پذیرند که بر سازمان‌ها نظارت نمایند تا مطمئن شوند که آنها اصول عالی اخلاقی را در گفتار و عمل رعایت می‌کنند و در همه جنبه‌های



کدهای عملی

در ارتباط با محدوده اخلاقی مسئولیت متخصصان و اینکه چگونه باید از قدرت و اختیار خود برای خدمت‌دهی به مشتریان و جامعه استفاده کنند سؤالاتی وجود دارد. بسیاری از حرفه‌ها دارای کدهای عملی هستند که متخصصان آن حرفه باید از آنها پیروی کنند تا از نارضایتی مشتریان جلوگیری شود و نیز اعتبار حرفه‌ای خود را حفظ نمایند. در حالی که یک مهندس ممکن است به دلیل مسائل اخلاقی ایمنی یک پروژه را تأیید نکند، مهندس دیگری بدون توجه به اصول و ضوابط مربوط این کار را انجام می‌دهد که بعضاً ممکن است خسارات جبران‌ناپذیری را وارد کند. کدهای انضباطی به متخصصان کمک می‌کند تا استانداردی را در عمل برگزیده و اطمینان حاصل کنند که تک تک افراد این استانداردها را رعایت کرده و در صورت عدم رعایت آنها، آنان را مجازات کنند. همچنین وجود این کدها باعث می‌شود که عموم مردم به متخصصان و به‌همدیگر اعتماد بیشتری داشته باشند.

کد اخلاقی چیست؟

بحث کدهای اخلاقی در کسب‌وکار و در سازمان‌ها به‌عنوان یک بحث تخصصی در دهه ۱۹۶۰ به دنبال حرکت "مسئولیت اجتماعی" توسط برخی از شرکت‌های بزرگ مطرح شد که در طول زمان توسعه داده شده است.

کدهای اخلاقی مجموعه‌ای از اصول هستند که در یک سازمان اجرا می‌شوند و راهنمایی برای تصمیم‌گیری و رفتار هستند. هدف از تدوین این کدها فراهم کردن راهنمایی برای افراد است تا بتوانند در ارتباط با کار خود تصمیم‌های اخلاقی

استراتژیست‌ها این مسئولیت را می‌پذیرند که بر سازمان‌ها نظارت نمایند تا مطمئن شوند که آنها اصول عالی اخلاقی را در گفتار و عمل رعایت می‌کنند و در همه جنبه‌های تدوین، اجرا و ارزیابی استراتژی و به‌هنگام تصمیم‌گیری در این زمینه‌ها اصول اخلاقی را رعایت می‌نمایند

تدوین، اجرا و ارزیابی استراتژی و به هنگام تصمیم‌گیری در این زمینه‌ها اصول اخلاقی را رعایت می‌نمایند. امروزه سازمان‌ها دریافته‌اند که آسیب رساندن به محیط زیست، کاری غیرقانونی، غیراخلاقی و بسیار پر هزینه است و از این رو می‌کوشند برای کنترل آلودگی محیط زیست از هر گونه ابزار و وسیله‌ای استفاده کنند.

در رابطه با بهداشت محصولات و سلامت کارکنان و بسیاری از موارد دیگر موجی جدید از مسایل مربوط ارزش‌های اخلاقی پدید آمده است که نیاز به تدوین استراتژی‌های جدید و تهیه کدهای اخلاقی خاص دارد. به دلیل اهمیت موضوع در بسیاری از سازمان‌ها پست مدیریتی خاصی برای نظارت بر اصول اخلاقی و رعایت مفاد آن پیش‌بینی شده است.

به هر حال، تنها داشتن کد اخلاقی سازمانی کافی نیست و نمی‌توان تضمین کرد که رفتار در سازمان طبق اصول اخلاقی انجام می‌شود. برخی وجود کد اخلاقی را به‌عنوان وسیله‌ای می‌دانند که در روابط عمومی برای گول زدن افراد مورد استفاده قرار می‌گیرد، برخی آن را یک پدیده زائد و بی‌فایده می‌دانند و عده‌ای هم به‌عنوان نوعی وسیله تزئینی (که مغازه داران برای جلب نظر مشتریان به کار می‌برند) به آن نگاه می‌کنند. سازمان‌ها برای حصول اطمینان از این که کدهای اخلاقی به وسیله کارکنان سازمان خوانده و درک می‌شود و نیز اینکه آنها به این اصول اعتقاد پیدا می‌کنند و رعایت می‌نمایند باید به‌صورت مرتب کارگاه‌هایی را تشکیل دهند، این اصول را یادآور شوند و افراد را نسبت به شرایطی که موجب بروز مسائلی در زمینه اصول اخلاقی می‌شود حساس نمایند.

سند مرامنامه اخلاقی^۲ و اداری

مرامنامه اخلاقی و اداری سندی است که اصول اخلاقی و شئون معنوی و ارزشی سازمان در آن قید شده است. در این سند انتظاراتی که سازمان از نظر رفتارهای اخلاقی از افراد دارد بیان می‌شود. در قوانین و مقررات استخدامی اغلب کشورها در بدو ورود به خدمت، کارکنان الزام دارند این سند را به‌عنوان تعهدنامه‌ای امضاء کنند و مفاد آن را در مدت خدمت مورد توجه قرار دهند. این سند غالباً شامل شاخص‌های زیر است:

۱. شاخص عوامل ظاهری^۳
۲. شاخص اعتماد و اطمینان^۴
۳. شاخص پایبندی به تعهدات^۵
۴. شاخص سرعت پاسخگویی^۶
۵. شاخص همدلی^۷

در ماده ۴ طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری، تدوین منشور اخلاقی به‌منظور تثبیت رفتار شغلی و ارج نهادن و احترام به مردم پیش‌بینی شده است و تمامی دستگاه‌های دولتی مکلف شده‌اند منشور اخلاقی را تدوین و آن را عملیاتی کرده و به کارکنان آموزش دهند. بررسی‌ها نشان می‌دهد که بیش از ۸۰ درصد دستگاه‌های اجرایی نسبت به تدوین آن اقدام کرده اند.

مبانی منشور ارائه خدمت

منشور خدمت متن کوتاهی است و بیانگر انتظاراتی است که مراجعہ‌کنندگان می‌توانند از سازمان داشته باشند. در شرایط منشور می‌توان وظایف سازمان، نحوه ارتباط با سازمان، استانداردهای خدماتی سازمان، حقوق اساسی مراجعہ‌کنندگان، روش رسیدگی

به خواسته‌های مراجعہ‌کنندگان و ... را گنجانند. این منشور لزوماً دربردارنده همه فعالیت‌های سازمان نیست بلکه اصولاً بر روی موضوعات کلیدی و کلی متمرکز است و فراتر از متن یک قانون است. یک منشور خدمت یک سند عمومی است که به‌عنوان یک محرک برای ایجاد تغییر فرهنگ سازمانی استفاده می‌شود که این تغییرات می‌تواند شامل تمرکز و توجه به مراجعان، تغییر فرآیندهای سازمانی، بازدهی بیشتر فرآیندها و ارتباطات و پاسخگویی بهتر و بهبود ارتباط با مراجعہ‌کنندگان باشد. منشور خدمت را باید سازمان‌هایی که مستقیماً خدماتی را به بخش عمومی و مردم ارائه می‌کنند داشته باشند؛ البته هر سازمانی می‌تواند با توجه به تنوع فعالیت‌های مربوطه یک یا چند منشور خدمت داشته باشند.

ذینفعان منشور خدمت

۱. سازمان‌هایی که خدمات یا محصولی را به جامعه و مردم ارائه می‌نمایند.
۲. مراجعان که می‌توانند شامل مردم، کارکنان، اعضای انجمن‌ها، اتحادیه‌ها و یا افراد خاص باشند.
۳. سایرین مشاغل که از خدمات سازمان بهره می‌برند و می‌توانند شامل گروه‌های اجتماعی، دستگاه‌ها و سازمان‌های دیگر، اشخاص حقیقی و حقوقی باشند.

عناصر اصلی و کلیدی منشور خدمت

۱. معرفی سازمان به مراجعان و ذینفعان به نحو گویا و روشن
۲. مشخص نمودن نحوه ارتباطات با سازمان به‌صورت شفاف و روشن
۳. خدمات ارائه شده بر مبنای شاخص‌های استاندارد شده
۴. حقوق و مسئولیت مراجعہ‌کنندگان
۵. دریافت و بازخور و رسیدگی به شکایات و پیشنهادات یادآور می‌شود یک منشور باید براساس روش‌های استاندارد و اصول علمی به‌صورت مستمر مورد بازنگری و اصلاح و قرار گیرد تا بتواند در طول زمان پاسخگوی نیازهای ذینفعان آن باشد.

توصیه‌های انجمن بین‌المللی مدیریت پرسنلی

- انجمن بین‌المللی مدیریت پرسنلی در ارتباط با ارزش‌های اخلاقی رعایت اصول دهگانه زیر را توصیه کرده است:
۱. همیشه مقام عالی انسانی را مدنظر داشته باشید.
۲. در مورد منافع عموم براساس وجدان و بی‌نظری اقدام کنید.
۳. وظایف و مسئولیت‌های خود را بدون اینکه بخواهید برای خود کسب موقعیت کنید، به نحو شایسته انجام دهید.
۴. تلاش کنید که اصل شایستگی را تعمیم و از تبعیض دوری جویند.
۵. رابطه حساس بین شغل، کارکنان و جامعه را تشخیص دهید.
۶. روشی را انتخاب کنید که باعث تقویت و ابراز استعدادها و بالقوه کارکنان شود.
۷. برنامه‌هایی را که به مشارکت و تلاش هر چه بیشتر کارکنان منجر می‌شود، تقویت کنید.
۸. به همان میزان که نسبت به مدیران رده بالا احساس مسئولیت می‌کنید، نسبت به همه کارکنان احساس مسئولیت داشته باشید و در احقاق حق کارکنان بکوشید.

کدهای انضباطی
به متخصصان
کمک می‌کند تا
استانداردی را در
عمل برگزیده و
اطمینان حاصل
کنند که تک
تک افراد این
استانداردها را
رعایت کرده و
در صورت عدم
رعایت آنها، آنان
را مجازات کند

بدین ترتیب ملاحظه می‌شود که رضایت مردم از خدمات دستگاه‌های دولتی و ارتباط مؤثر دولت و مردم در اهداف برنامه‌های تحول در نظام اداری مورد توجه قرار گرفته است.

رضایت خدمت‌گیرندگان در قوانین و مقررات اداری و استخدامی قبل از اجرایی شدن قانون مدیریت خدمات کشوری

در قانون استخدام کشوری سال ۱۳۰۱ با ماده ۷۵ و با در قانون استخدام کشوری مصوب ۱۳۴۵/۳/۳۱ فصل ۱۱ و ماده ۱۵۱، در مقررات استخدامی شرکت‌های دولتی مصوب ۱۳۵۲/۳/۵ ماده یا مواد خاصی را به صورت مشخص در راستای الزام مربوط به حقوق مردم تخصیص داده نشده است و میزان رضایت خدمت‌گیرندگان در ارتقاء، انتصاب و تمدید قراردادهای استخدامی اثری نداشته و در امتیازات استخدامی عامل کیفیت ارائه خدمات و میزان رضایت یا عدم رضایت مردم، مورد توجه قرار نگرفته است. زیرا در آن زمان اینگونه مسائل اصولاً مطرح نبوده است.

در مورد مقررات استخدامی شرکت‌های دولتی (موضوع ماده ۲ قانون استخدام کشوری) مصوب ۱۳۵۲/۳/۵ نیز، که اغلب کارکنان شرکت‌های دولتی مشمول آن هستند، عامل کیفیت خدمات و رضایت خدمت‌گیرندگان در امتیازات استخدامی منظور نشده است.

با تصویب طرح ارتقا و حفظ کرامت مردم در نظام اداری یا "طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری" به‌عنوان یکی از برنامه‌های هفتگانه تحول در نظام اداری توسط شورای عالی اداری در تاریخ ۱۳۸۱/۱/۲۵، و ابلاغ آن طی نامه شماره ۱۳۷/۱۸۵۴۰.ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ به دستگاه‌های اجرایی، موضوع اعمال و تأثیر نظرات مردم و ارباب رجوع در وضعیت استخدامی کارکنان دستگاه‌های مشمول این مصوبه در ماده ۱۲ دیده شد. به این ترتیب از سال ۱۳۸۱ برای اولین بار در نظام اداری کشور مقوله رضایت خدمت‌گیرندگان و آثار آن در مقررات استخدامی، مورد توجه قرار گرفت و باعث شد در سال‌های اخیر حتی به‌صورت جزئی، بحث عامل رضایت‌مندی مراجعان به‌عنوان یک عامل اثر گذار در تدوین مقررات استخدامی، دیده شود. از جمله این مقررات می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- طرح ارتقای مسیر شغلی کارکنان دولت
- برخی از مقررات اداری و استخدامی موقت از جمله مقررات استخدامی کارمندان پیمانی
- طرح ارزشیابی کارکنان دولت
- در اکثر بخشنامه‌های و یا دستورالعمل‌های صادره پس از سال ۱۳۸۱
- البته بر اساس بند ۳ ماده ۸ قانون رسیدگی به تخلفات اداری مصوب ۱۳۷۲/۹/۷ مجلس شورای اسلامی^۳ ایجاد نارضایتی در ارباب رجوع یا انجام ندادن یا تأخیر در انجام امور قانونی آنها بدون دلیل^۴، به‌عنوان تخلف اداری تلقی شده و قابل طرح در هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری است.
- اصول اساسی مطرح در طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع عبارتند از:
- شفاف و مستند نمودن نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع
- اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع
- نظرسنجی از ارباب رجوع
- بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات

۹. راه‌حل‌های عادلانه و سازنده برای مسایل مربوط به مدیریت و کارکنان پیدا کنید.

۱۰. نسبت به اطلاعاتی که از زندگی خصوصی کارکنان در اختیار دارید محرم باشید و این اطلاعات را در اختیار همه قرار ندهید، مگر آنکه به صلاح کارکنان باشد.

تاریخچه مشتری مداری در نظام اداری و اجرایی ایران

در جوامع امروزی و با وجود رویکردهای نوین مدیریتی، توجه به اصل محوری مشتری‌مداری و جلب رضایت مردم یکی از جهت‌گیری‌های اساسی تلقی می‌شود. در نظام اداری و اجرایی کشورهای مختلف از جمله ایران نیز، رضایت مردم از خدمات دستگاه‌های دولتی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی و نیز سنجش میزان کارآمدی و رشد و توسعه آن نظام تلقی می‌شود. شاخص‌هایی مانند سرعت، دقت و درستی انجام کارهای مراجعان و کیفیت خدمت‌رسانی، چگونگی رفتار با مراجعان، هزینه‌های انجام خدمات، شفافیت و اطلاع‌رسانی مناسب عواملی هستند که با افزایش رضایت مردم از خدمات دستگاه‌های دولتی، موجب افزایش اعتماد عمومی خواهد شد؛ چرا که در نظام دینی مردم سالار، بزرگترین سرمایه و تکیه گاه نظام اداری اعتماد عمومی است. ساختار نظام اداری کشور بیانگر این واقعیت است که مقوله رضایت خدمت‌گیرندگان در برنامه‌ریزی‌ها کمتر مورد توجه قرار گرفته است. در دستگاه‌های اجرایی در بسیاری از موارد، بازخور تعریف شده‌ای از خدمات ارائه شده وجود نداشته و جمع‌آوری و طبقه‌بندی، تجزیه و تحلیل دیدگاه‌ها، پیشنهادها و انتقادهای مراجعان و در نهایت بکارگیری آن به‌عنوان یک ابزار نظارتی در فرآیند فعالیت‌ها، به منظور بهینه‌سازی امور، جایگاه بایسته و شایسته خود را نداشته است.

جایگاه توجه به حقوق مردم در برنامه‌های تحول در نظام اداری

آسیب‌شناسی نظام مدیریت اجرایی کشور گویای آن است که نظام دیوان سالار دچار عوارض فقدان روحیه مشارکت‌پذیری، مشارکت‌جویی، نبود روحیه پاسخگویی به مردم، انتقادناپذیری، تمرکزگرایی، عدم انعطاف‌پذیری، اولویت داشتن منافع شخصی در دستگاه‌های دولتی بر منافع عمومی، رجحان رابطه بر ضابطه، کندی انجام کار، غلبه بی‌تفاوتی نسبت به نتیجه کار، حاکمیت روحیه طلبکارانه در برخورد با ارباب رجوع است.

در این ارتباط، در سال‌های اخیر اقدامات مختلفی در زمینه تحول در نظام اداری کشور انجام شده و برای رفع نارسایی‌های یاد شده، برنامه تحول در نظام اداری با اهداف زیر تدوین شده و یا در دست اجرا است. (نمونه بارز آن فصول و موادی است که در قانون مدیریت خدمات کشوری پیش‌بینی شده است که در ادامه مورد بحث قرار خواهد گرفت.)

۱. ایجاد نظام اداری و مدیریت کارآمد، مقتدر و پاسخگو
۲. تأمین و گسترش عدالت در نظام اداری
۳. تأمین ثبات و امنیت و نهادینه کردن قانون در نظام اداری
۴. نوسازی معنوی روابط دولت و مردم
۵. ارتقای سطح رضایت‌مندی ارباب رجوع و توسعه خدمات‌رسانی مشفقانه
۶. ایجاد محیط مناسب برای رشد و کرامت انسانی و فضایل اخلاقی در نظام اداری

سازمان‌ها برای حصول اطمینان از این که کدهای اخلاقی به وسیله کارکنان سازمان خوانده و درک می‌شود و نیز اینکه آنها به این اصول اعتقاد پیدا می‌کنند و رعایت می‌نمایند باید به‌صورت مرتب کارگاه‌هایی را تشکیل دهند، این اصول را یادآور شوند و افراد را نسبت به شرایطی که موجب بروز مسائلی در زمینه اصول اخلاقی می‌شود حساس نمایند.

• تدوین منشور اخلاقی سازمان

• نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاه‌های اجرایی با مردم

لازمه تحقق اهداف این طرح همراهی و اقدام عملی کارکنان و پاسخگویی شایسته به نیازها در جلب رضایت خدمت‌گیرندگان است که آن هم مستلزم برخورد مناسب و مشفقانه کارکنان با مردم و تلقی مثبت از ارائه خدمات به مردم است.

بدین منظور موضوع توجه به مبنی اخلاقی و اعتقادی برای تثبیت رفتارهای مناسب شغلی جهت ارج نهادن و احترام به مردم در "طرح تکریم مردم" مورد تأکید قرار گرفته است تا از طریق تدوین منشور اخلاقی و آموزش آن به کارکنان موجبات توسعه رفتار مشفقانه و برخورد مناسب با مراجعین فراهم شود.

رسیدگی به شکایات به‌عنوان یکی از حقوق

مردم

ضرورت استقرار نظام بازخوردگیری از نظرات و شکایات خدمت‌گیرندگان به‌عنوان یکی از نیازهای اساسی سازمان‌های موفق تلقی می‌شود چرا که این امر:

- روشی سودمند برای اندازه‌گیری عملکرد سازمان است.
- ابزار مفیدی برای تقویت شایستگی سازمان و از روش‌های مؤثر برای نیل به بهبود ارائه خدمات است.
- وسیله مناسبی برای جلوگیری از انحرافات عملکرد سازمان، در ارائه خدمات به مردم است.

• معیار مطمئنی برای حصول اطمینان از اجرای درست برنامه‌های بهبود، تکامل و توسعه سازمان است و توانمندی سازمان را برای بهبود بخشیدن به تولید خدمات افزایش می‌دهد. متأسفانه در دستگاه‌های دولتی، موضوع رسیدگی به شکایات به‌صورت مطلوب مورد توجه قرار نگرفته و همانطور که نتایج پژوهش سال ۱۳۸۰ نشان می‌دهد ۸/۱ درصد از مراجعان دستگاه‌های دولتی از روند کار شکایت داشته‌اند، که تنها ۱۰/۵ درصد از آنان اعلام کرده‌اند که شکایت آنان مورد بررسی قرار گرفته است.

در ارتباط با رسیدگی به موضوع شکایات توسط دستگاه‌های دولتی، موارد زیر قابل ذکر است:

- کارکنان و مدیران باید توجه ویژه به شکایات مردم مبذول کنند و نیز به رفع و تحلیل شکایات اهمیت داده شود.
- مدیران باید برای اتخاذ تصمیم سریع در رسیدگی به شکایات مردم، مجهز بوده و احساس مسئولیت کنند.
- شکایات باید به‌طور سریع، مؤثر و عادلانه رسیدگی شود.
- برخورد درست با شکایات، نوعی افزایش کیفیت خدمات است.

• بهره‌گیری از شکایات موضوعی است که در یک فرآیند آموزشی و فرهنگی باید گنجانده شود چرا که کلید برآورده ساختن انتظارات مشتری است.

• فرآیند استقبال از شکایات باید در دستگاه‌های دولتی طراحی شود.

قوانین و مقررات موجود در نظام اداری در زمینه کدهای اخلاقی و طرح تکریم

- ماده ۱۴۲ قانون برنامه چهارم توسعه
- مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۳/۲/۱۰ شورای عالی اداری با موضوع طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب

رجوع

• تصویب نامه شماره ۳۴۵۸۸/ت/۳۴۳۴-ه مورخ ۱۳۸۳/۷/۲۷

هیأت وزیران با موضوع نظرسنجی و طرح تکریم از مردم

- مصوبه شماره ۱۹۰/۱/۲۲۵۵۶۶ مورخ ۱۳۸۳/۱۲/۵ شورای عالی اداری با موضوع ساده‌سازی پرداخت وجوه مربوط به دریافت خدمات از دستگاه‌های اجرایی

• فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری شامل مواد ۲۵، ۲۶، ۲۷، ۲۸ با عنوان "حقوق مردم"

• مواد دیگری از قانون مدیریت خدمات کشوری از جمله: بند ج ماده ۸، تبصره یک ماده ۲۳، فصل پنجم با عنوان "فناوری اطلاعات و خدمات اداری"، ماده ۴۶، ماده ۴۹ و ماده ۱۱۴.

برخی از کدهای اخلاقی و قانون و حفظ حقوق مردم در قانون مدیریت خدمات کشوری

با توجه به نمودار شماره (۱) و سایر مباحث مطروحه در این مقاله به نظر می‌رسد که بحث حقوق مردم در قانون مدیریت خدمات کشوری به ویژه در فصل سوم با عنوان "حقوق مردم" آورده شده است که این امر فصل جدیدی را در نظام اداری و اجرایی کشور گشوده است و به‌صورت مشخص برای هر یک از ارگان‌های ذیربط تکالیف مشخصی را جهت تأمین حقوق مردم تعیین کرده است که از جمله می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱. بند ج ماده ۸ امور حاکمیتی: خواستار ایجاد فضای سالم برای رقابت و جلوگیری از انحصار و تضییع حقوق مردم شده است.

۲. بند ز ماده ۸ امور حاکمیتی: ترویج اخلاق و فرهنگ و مبانی اسلامی و صیانت از هویت اسلامی.

۳. تبصره ۲ ماده ۱۳: تأیید صلاحیت علمی و اخلاقی کسانی که در بخش‌های آموزشی، بهداشتی و فرهنگی اشتغال دارند.

۴. ماده ۱۵: در امر واگذاری تصدی‌ها دولت مکلف است با رعایت قوانین و مقررات مربوط از ایجاد انحصار، تضییع حقوق تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان جلوگیری نماید.

۵. تبصره ۱ ماده ۲۳: اگرچه دستگاه‌های اجرایی از ایجاد و اداره هر گونه مهمانسرا، زائرسرا، مجتمع مسکونی و ... منع گردیده‌اند، اما در مورد دستگاه‌هایی که وظایف قانونی آنها در این زمینه است ارائه خدمت به مردم است و از انجام ندادن برخی امور مستثنی گردیده‌اند.

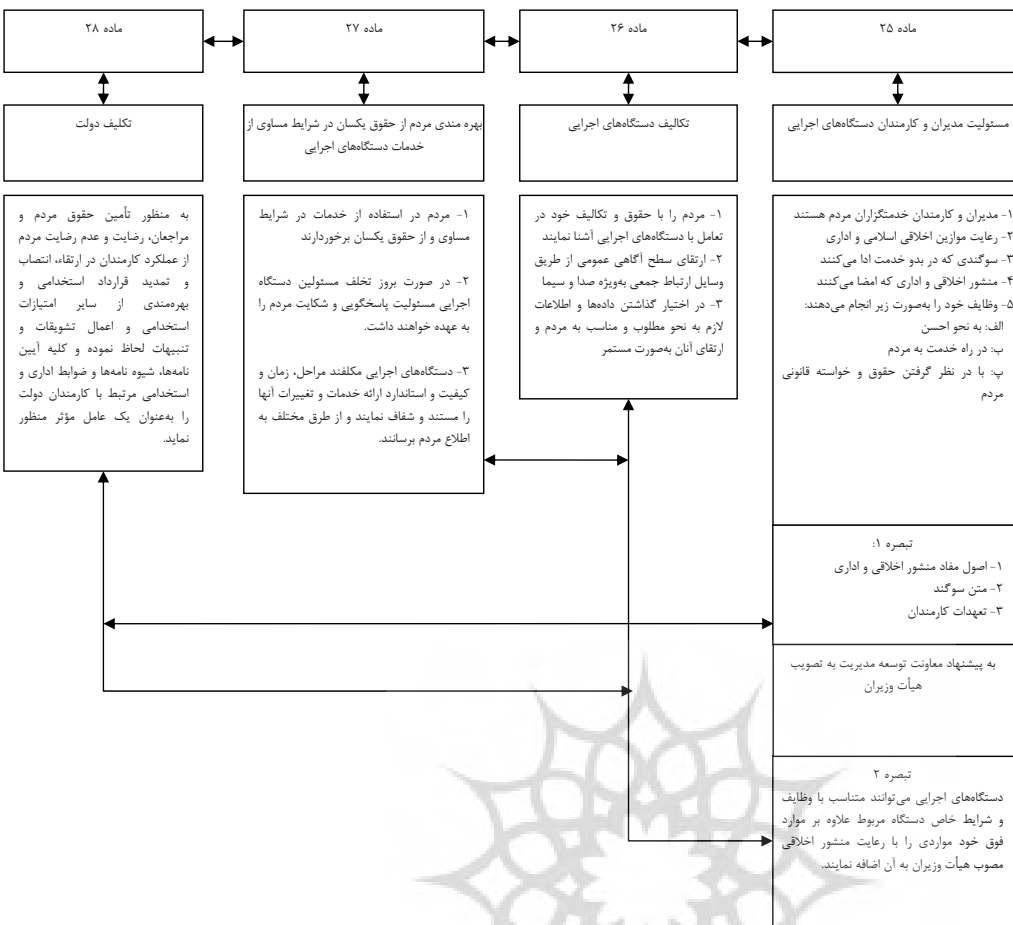
۶. امور کلی و تکالیف دولت، سازمان یا دستگاه‌های اجرایی: الف) دولت مکلف است کلیه مصوبات، دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های مربوط را در چارچوب مواد قانون با حفظ حقوق مردم به تصویب رساند.

ب) سازمان (معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور) مکلف است برای حفظ حقوق مردم دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها و سایر موارد را به نفع و در چارچوب قانون به مراجع ذیربط پیشنهاد دهد.

پ) دستگاه‌های اجرایی که در واقع بخش اصلی و تضمین‌کننده حقوق مردم هستند باید کلیه مصوبات، دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها و ... را به‌صورت کامل برای حفظ حقوق مردم اجرا نمایند که مشخص‌ترین راه برای این امر تدوین فرآیندها و روش‌های انجام کار در چارچوب دولت الکترونیک است که در فصل پنجم آمده است.

۷. فصل پنجم: ماده ۳۶: در جهت تأمین رضایت و کرامت مردم دستگاه‌های

در نظام اداری و اجرایی کشورهای مختلف از جمله ایران نیز، رضایت مردم از خدمات دستگاه‌های دولتی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی و نیز سنجش میزان کارآمدی و رشد و توسعه آن نظام تلقی می‌شود



**آسیب شناسی
نظام مدیریت
اجرایی کشور
گویای آن است که
نظام دیوان سالار
دچار عوارض
فقدان روحیه
مشارکت پذیری،
مشارکت جویی،
نبود روحیه
پاسخگویی
به مردم،
انتقادناپذیری،
تمرکزگرایی، عدم
انعطاف پذیری،
اولویت داشتن
منافع شخصی
در دستگاه های
دولتی بر منافع
عمومی، ربحان
رابطه بر ضابطه،
کندی انجام کار،
غلبه بی تفاوتی
نسبت به نتیجه
کار، حاکمیت
روحیه طلبکارانه
در برخورد با
ارباب رجوع است**

نمودار ۱- رابطه منشور اخلاقی، سوگندنامه و تعهدنامه کارمندان، دستگاه اجرایی و دولت با حقوق مردم در فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری

۸. کلیه اصول و احکامی که در مقاله شماره قبل آورده شد نیز جزو کدهای اخلاقی قانون مدیریت خدمات کشوری هستند که خواننده محترم را به آن مقاله ارجاع می دهیم.

پانویس

۱- مشاور و مولف در زمینه قانون اداری- استخدامی و جبران خدمات y_ronagh@yahoo.com

- 2- Service Charter
- 3- Tangibles
- 4- Assurance
- 5- Reliability
- 6- Responsiveness
- 7- Empathy

منابع

۱. دیوید، فرد آر، «مدیریت استراتژیک»، ترجمه دکتر علی پارسیان و دکتر سید محمد اعرابی، دفتر پژوهش های فرهنگی، ۱۳۸۱.
۲. گزارش های توجیهی قانون مدیریت خدمات کشوری.
۳. گزارشات مربوط به هفت برنامه تحول اداری، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، ۱۳۸۱.

اجرایی موظف شده اند فرآیندهای مورد عمل و روش های انجام کار خود را با هدف افزایش بهره وری نیروی انسانی و کارآمدی (نظیر سرعت، دقت، هزینه، کیفیت، سلامت و صحت امور)، براساس دستورالعمل سازمان تهیه و به مورد اجرا گذارند و هر سه سال یکبار آنها را مورد بازنگری قرار دهند.

• تبصره ماده ۳۶: تعیین شاخص ها توسط دستگاه های اجرایی جهت سنجش میزان بهره وری و کارآمدی فعالیت ها، صحت امور و رضایت مردم از خدمات دولتی و تأثیر آن در ارزیابی عملکرد دستگاه ها.

• ماده ۳۷: دستگاه های اجرایی موظف اند با هدف بهبود کیفیت و خدمات به مردم اقداماتی به شرح زیر انجام دهند:
۱. اطلاع رسانی الکترونیکی در خصوص شیوه ارائه خدمات همراه با زمان بندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارائه نماید.

۲. ارائه فرم های مورد نیاز جهت انجام خدمات از طریق ابزار و رسانه های الکترونیکی.

۳. ارائه خدمات به شهروندان به صورت الکترونیکی و حذف لزوم مراجعه حضوری مردم به دستگاه اجرایی برای دریافت خدمت.

• ماده ۳۸: ایجاد واحدهای خدمات رسانی الکترونیکی در مراکز شهرستان ها جهت تسریع و سهولت در ارائه خدمت به مردم.



آیین رفتار حرفه‌ای در حسابداری و حسابرسی

دکتر غلامرضا بیات^۱

چکیده

اخلاق ریشه در سرشت انسان (عقل و احساس) دارد. معنویت انسان واقعیتی فطری و لایتناهی، و رعایت اخلاق یکی از مظاهر این معنویت و مبنای اولیه زندگی اجتماعی است. در حرفه حسابداری و حسابرسی اخلاق حرفه‌ای شاخص اندازه‌گیری رفتار مناسب و ابزاری جهت تعیین روابط درست از نادرست است. در حقیقت اصول و احکام اخلاقی در این حرفه مسؤلیت حسابدار حرفه‌ای را در قبال جامعه، صاحب‌کار و دیگر ذی‌نفعان تبیین می‌نماید. واقعیت این است که در دنیای امروز بدون اخلاق نمی‌توان به دیگران اعتماد کرد و با آنها زیست، همچنین نمی‌توان برخورد مناسبی با محیط زیست و کل هستی داشت. به بیان دیگر می‌توان گفت چه هنگامی که ما مشغول کارهای جزئی و کوچک هستیم چه آنگاه که در یک گفت‌وگوی ساده شرکت می‌کنیم و چه زمانی که به زندگی اجتماعی و مسؤلیت‌های حرفه‌ای می‌پردازیم به اصول و اندیشه‌های اخلاقی نیاز داریم. اخلاق و آیین رفتار حرفه‌ای در حسابداری و حسابرسی تلاشی است در این راه و پاسخی مقدماتی به این نیاز است.



واژگان کلیدی

اخلاق حرفه‌ای، آیین رفتار حرفه‌ای، اخلاق در حسابداری و حسابرسی

مقدمه

۱۹۷۲ اندیشه هماهنگ‌سازی استانداردهای حسابداری در هشتمین کنگره بین‌المللی حسابداری مطرح و متعاقب آن کمیته همکاری‌های بین‌المللی حرفه حسابداری کار تدوین استانداردهای بین‌المللی حسابداری را برعهده گرفت. سپس در سال ۱۹۷۷ فدراسیون بین‌المللی حسابداران با شرکت ۶۳ انجمن از ۴۹ کشور فرآیند هماهنگی در حسابداری حرفه‌ای را در دستور کار خود قرار داد و رویه‌ها و ضوابط حسابداری، قواعدی جهانی پیدا کرد. علی‌رغم تلاش‌های صورت گرفته و پیشرفت‌های چشم‌گیر علمی و فنی، مسائل اخلاقی بنگاه‌های تجاری در دو دهه اخیر موجب شد تا اعتماد جامعه جهانی به توانایی حرفه حسابداری و حسابرسی در حفظ منافع سرمایه‌گذاران کاهش یابد. استمرار رفتارهای غیر اخلاقی نشان داد که اصول اخلاقی در حرفه حسابداری و حسابرسی فراتر از رعایت قواعد فنی است. بدین ترتیب ضرورت رعایت اخلاق بیش از پیش مورد توجه قرار گرفت و فدراسیون بین‌المللی حسابداران به کمیته‌ای مأموریت داد نسبت به تهیه آیین رفتار حرفه‌ای اقدام نماید. این کمیته در سال ۱۹۹۶ اولین آیین رفتار حسابداران حرفه‌ای را تدوین نمود تا به‌عنوان الگو و رهنمود اخلاقی مورد استفاده قرار گیرد.

تعریف اخلاق

اخلاق^۲ از دیدگاه معناشناسی جمع خلق و خلق در لغت به معنی عادت و رویه است. در لغت‌نامه دهخدا اخلاق به

انقلاب تکنولوژیک پایان هزاره دوم میلادی نظام اقتصادی جهان را به گونه‌ای بنیادین دگرگون ساخت. تجدید ساختار سرمایه‌داری، توسعه اقتصاد بازار، ظهور قطب‌های جدید در اقتصاد جهان، گسترش بازارهای مالی، افزایش رقابت، انباشت سرمایه، رشد شرکت‌های فرمانطقه‌ای از جمله این دگرگونی‌هاست. تحولات مذکور و پیشرفت‌های حاصل از توسعه تکنولوژی ارتباطات و فناوری اطلاعات شکل جدیدی از روابط تجاری در جهان امروز پدید آورده، سرمایه نقش مهم‌تری یافت و فاصله بین مالکیت و مدیریت شرکت‌ها بیشتر شد. در این میان حسابداری به‌عنوان ابزار تبیین روابط اقتصادی بنگاه‌ها و دانشی توصیفی و تحلیلی که رویدادهای مالی را سنجش، تحلیل و گزارش می‌کند نقش مهم‌تری یافت. امروز گزارشات حسابداری صرفاً نشانگر رویدادهای مالی نیست، بلکه شاخص موفقیت و ابزار تصمیم‌گیری در بنگاه‌های اقتصادی نیز محسوب می‌شود. در جهان امروز اهمیت گزارشات مالی از سنجش کارایی مدیران و ارائه عملکرد بنگاه به سرمایه‌گذاران فراتر رفته و اعتباردهندگان، دولت‌ها، بانک‌ها و ذی‌نفعان دیگر به جمع استفاده‌کنندگان از اطلاعات مالی و گزارشات آن پیوسته‌اند. ویژگی‌های جهان در پایان هزاره دوم میلادی، اهمیت نقش حسابداری در اقتصاد و بروز مسائل اخلاقی در رفتار بنگاه‌های تجاری موجب شد تا ضرورت بازنگری در استانداردهای فنی و رفتار حرفه‌ای پدید آید. در سال