

خدمات عمومی ۲۰۰۰

نوسازی خدمات عمومی *

نوشته: ایل تلیر

ترجمه: محمدحسین بهدادفر

این مقاله برداشتی از سخنرانی آقای کارسن (J. J. Carson) در دانشگاه اتاوا در هفتم مارس ۱۹۹۰ است نویسنده مقاله منشی شورای سلطنتی و دبیر هیئت دولت کانادا میباشد.

خلاصه: در دسامبر ۱۹۸۹ نخست وزیر کانادا پیشنهاد ایجاد اصلاح در خدمات عمومی را مطرح کرد، این اصلاح و نوسازی به " خدمات عمومی ۲۰۰۰ " معروف شد. پیشنهاد برای تجهیز خدمات عمومی کانادا بمنظور برطرف کردن چالش های تقاضاهای فزاینده محیط داخلی و بین المللی صورت گرفت. با توجه به این اصل که کلید اعمال مدیریت ایجاد انگیزه در افراد است، حرکت زیربنایی " خدمات عمومی ۲۰۰۰ " باین بستگی دارد که چگونه خدمتگزاران خدمات عمومی تحت مدیریت قرار گیرند و بطور گسترده تر چگونه کار در دولت انجام شود؟ " خدمات عمومی ۲۰۰۰ " که بر پایه خدمات عمومی حرفه ای و مدرن استوار است، به اصلاحاتی دراختیارات، ساختارها و عملیات و مهمتر از همه در فرهنگ مدیریت خدمات عمومی و کارآیی و ظرفیت آن منجر خواهد شد تا خدماتی موثر به کانادائیهها ارائه دهد.

خدمات عمومی کانادا سازمانی است که متجاوز از دویست هزار نفر کارمند دارد که فعالیتهای آنها در واقع از هر نظر با زندگی روزانه کانادائیهها مربوط است. بنابراین وجود

* این مقاله از منبع زیر ترجمه شده است The Journal of the Institute of public Administration Canada summer 1990, Volume 33 number 2

خدمات عمومی کارآ و موثر برای توسعه ملی و بهبود امور ما ضروری است پیشنهاد " خدمات عمومی ۲۰۰۰ " که توسط نخست وزیر در دسامبر ۱۹۸۹ ارائه شد طرح جامعی بود در جهت اطمینان از اینکه خدمات عمومی تعهد خود را در انجام وظایف مورد انتظار مردم و دولت کانادا ایفاء خواهد کرد . لزوم ملاحظه آنچه که در گذشته بود و بررسی امور مربوط به خدمات عملی ناشی از تغییرات ژرف در حال انجام در کانادا و اکناف جهان میباشد . این پیشنهادی ابتکاری است که با مسائل حال و آنچه که در آینده پدید میآید ارتباط کامل دارد .

از دوره تصویب قانون خدمات دولتی سال ۱۹۱۸ ، نوعی خدمات عمومی فنی که در جهت انجام وظایف در دنیا بعنوان بهترین شناخته شده در خدمت کانادائیهها بوده است . خدمات عمومی کانادا هیچگاه ایستا نبوده است . مراحل نوسازی خدمات عمومی عمیقاً " در تجارب ما بعنوان يك ملت و در تکامل خدمات عمومی بعنوان مهمترین نهاد در کانادا ریشه دارد . رهبران خدمات عمومی همیشه در جستجوی حصول اطمینان از این مسئله بوده اند که این نهاد در جهت برآوردن انتظارات و حقایق جدید تکامل یابد . ابتکار کنونی ما بر اساس ابتکار اسلاف ما یعنی سازندگان و حامیان خدمات عمومی مثل جان کارسون (John Carson) بنا نهاده شده که با چنیسن دوران دیشی و انرژی کار کردند تا اطمینان پیدا کنند که این نهاد امور دولتی را بنحو موثری انجام میدهد .

هدف اصلی " خدمات عمومی ۲۰۰۰ " اطمینان از این است که خدمتگزاران بخش عمومی ابزارها و قدرت انجام وظایف خودشان را در محیطی از وجود تقاضاهای رو به افزایش داخلی و بین المللی در اختیار داشته باشند . در جهت نیل باین هدف تغییراتی در ساختار و نحوه اداره امور خدمات عمومی و مهمتر از همه در فرهنگ مدیریت سازمان لازم میباشد . این مقاله به توصیف اینکه چگونه ما میخواستیم این تغییرات را بوجود آوریم میپردازد .

چالش ها

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

تقریباً " دو دهه پیش دبیر هیئت دولت کانادا آقای گوردون رابرتسون (G. Robertson)

خطاب به موسسه اداره امور عمومی کانادا اظهار داشت :

حکومت برکانادا چندین پیچیدگی خاص خود دارد " واقعیت دو زبانه بودن ملت ، ماهی چند فرهنگه بودن آنها ، معیارهای ویژه ، تفاوت های منطقه ای در رشد و موفقیت اقتصادی ، پیوند جغرافیائی ، اقتصادی و فرهنگی که ما را با ایالات متحده آمریکا یکی میکند در حالیکه سعی میکنیم متفاوت باشیم . تمامی این عوامل و نیروهای اجتماعی ، اقتصادی ، فیزیکی ، روانی و سیستمی ایجاد فشار میکند . وظیفه کنترل اغلب این فشارها و موانع ، تخفیف درد ، و همچنین توازن رشد بر عهده حکومت مرکزی میباشد . (۲)

در طی دو دهه گذشته پیچیدگی حکومت بر کانادا و اهمیت اقدام موثر دولت مرکزی بر مواجهه با این پیچیده گیها افزایش یافته است . از جو بین المللی با رقابت فشرده آن بیشتر آگاه شده ایم و اگر میخواهیم بعنوان يك ملت سعادت مند بمانیم بایستی ترقی کنیم . اگر قرار است ما نقش موثر و توانائی را در جهت حفظ موقعیت خود بعنوان کشوری دارای اقتصاد پیشرفته و موفقیت آمیز از نظر تکنولوژی بازی کنیم ، اقتصاد جهانی طلب می کند که بتواند خود را با سرعت و بطور کارآ با آن وفق دهیم .

همانطور که در تحولات اروپای مرکزی و شرقی آشکار شد ، تغییر و تحولاتی که انتظار میرفت در طی سالهای متمادی انجام شود با سرعت در طول تنها چند هفته بوقوع پیوست . مسائل نظیر گرم شدن جهان که تقریباً تا پنج سال پیش ناشناخته بود در حال حاضر در صدر دستور جلسه سیاسی است . بعلاوه هر مسئله ای امروزه بین المللی شده است . اغلب مسائلی که اخیراً مورد بحث واقع شده مشکلات شیلات در قسمتی از اقیانوس اطلس که مربوط به کانادا میشود ، نیروی رسیدگی به آلودگی محیط زیست و استعمال مواد مخدر و دیگر مسائل تحمیلی اجتماعات ابعاد بین المللی مهمی دارند . کانادائیهها نمیتوانند با اینگونه مسائل به تنهایی سروکار داشته باشند بلکه بایستی با دیگر کشورها برای حصول پیشرفت همکاری کنند .

همینطور باید برای پیدا کردن توازنی صحیح بین پاسخگوئی به نیازهای اجتماعی و پرداخت صورت حسابهایمان توجه مداومی داشته باشیم . در جو جاری محدودیتهای مالی و مخارج میبایست بسیار بیش از دهه های پیش کنترل شود . هنوز کانادائیهها انتظارات با لائی از دولت دارند و تکی وجود دارد که در زمینه هائی از قبیل بهداشت و سلامتی کانادائیهها ، هیچکس نباید بخاطر

کمبودها در مضيقه باشد . چالش ها باعث رعب و وحشت میشوند بنابراین بایستی راههائی بیافست تا استفاده از وجوه ملی با توجه به ارضاء تقاضاهای عموم تحت کنترل قرار گیرد .

خدمات عمومی به موانع مالی عکس العمل نشان داده است . خدمات عمومی کانادا در سال ۱۹۹۰ بهمان اندازه ای است که در سال ۱۹۷۳ بوده است . دوازده هزار شغل از سال ۱۹۸۴ حذف شده و هزینه های بالائی بطور قابل ملاحظه ای در طول پنج سال گذشته کاهش یافته است . در نتیجه خدمات عمومی در حال حاضر کار بیشتری را با تعداد کمتری و هزینه کمتری انجام میدهد . اما بایستی کاری بیش از حد کوچک سازی انجام دهیم ، یعنی بایستی اطمینان حاصل کنیم که آنقدر مجهز شده ایم که کارهایمان را تا حد ممکن بطور موثر انجام دهیم . توسعه عکس العمل موثر دولت در برابر تغییر و تحول پیش بینی نشده مستلزم در اختیار داشتن افراد بسیار مستعد و دارای انگیزه و با قدرت خلاقیت و قوه تخیل است .

اهداف خدمات عمومی ۲۰۰۰

برای سروسامان دادن موفقیت آمیز به خدمات عمومی در دهه ۱۹۹۰ و در قرن ۲۱، داشتن موسسات مناسب با ساختار صحیح با اضافه لوازمی برای استخدام افراد مناسب ، ایجاد انگیزه و تشویق آنها و مراقبت و مواظبت از آنها اساسی است . تا آنها بتوانند رهبران فردا شوند . همه اینها نتایجی هستند که " خدمات عمومی ۲۰۰۰ " بایستی ارائه دهد تا بنیانی برای دولتی کارآ و با کفایت در سالهای آینده برای کانادا فراهم شود .

با این حال تاکید بر نوسازی و اصلاح لزوماً نمیتواند شامل یک تغییر بنیادی در نقش خدمات عمومی در چرخه انجام امور در حکومت شود . " خدمات عمومی ۲۰۰۰ " دقیقاً " ماکول به نسبت مشاغل حرفه ای غیر حزبی * خدمات عمومی است که از حکومت مسئول تازه انتخاب شده روز حمایت میکند . نخست وزیر و دولت در برابر اصلاحات خدمات عمومی با کیفیت بالا و غیر حزبی و وظیفه گرا را تعهد دارند . هدف آنها ایجاد اصلاحات و نوسازی این نهاد است تا بتواند بطور موثر بکار خود ادامه دهد .

" خدمات عمومی ۲۰۰۰ " به هدف دقیقاً " مربوط بهم دارد . اولین هدف دلیل وجودی خدمات عمومی یعنی ارائه خدمت به کانادائیهما مربوط است . این يك مسئله دستوری و آمرانه است که

* non - partisan

خدمات عمومی بهتر مجهز شود تا در مقابل، نیازهای مردم و دولت را برآورده سازد و این امر از طریق دادن قدرت بیشتر بافرادی خواهد بود که به آن احتیاج دارند نظیر: قائم مقام وزراء تا بتوانند امور اداره تحت نظر خودشان را بهتر سرسامان دهند، مدیران صف تا بتوانند نتایج خود را که از آنها انتظار می‌رود بهتر ارائه دهند و مسئولین مناطق - بخاطر این که آنها در صفوف مقدم هستند و بیشتر قادرند بمردم خدمات مستقیم ارائه دهند - هدف، عدم تمرکز و تفویض اختیار است. برای انجام این کار مشاغل خدمتگزاران بخش عمومی در کانادا تقویت خواهد شد. انگیزه های فردی افزایش خواهد یافت و خدمات عمومی بعنوان يك كل خواهد توانست کار بهتری برای همه کانادائیه انجام دهد.

هدف دوم خدمات عمومی ۲۰۰۰ روشن کردن مسئولیت مدیریت کارکنان است. بر اساس ساختار فعلی، مسئولیتها در هم آمیخته شده‌اند و در نتیجه مدیران خدمات عمومی به سیستم نظارت و کنترل متوسل شده‌اند. سیستم مدیریت کارکنان آنطور که میبایست قوه ابتکار را تشویق نمیکند و همیشه روشن نیست که چه کسی برای حصول نتایج هر کار مسئول میباشد. بنابراین اصل که در "خدمات عمومی ۲۰۰۰" گنجانیده شده اطمینان از این است که افراد اختیارات لازم برای انجام کارشان را دارند و ما نیز قادر هستیم که آنها را بخاطر عملکردشان پاسخگ بدانیم. این پاسخگوئی افراد در قلب سیستم دولت نهاده شده و آنچه که ما بدنبال آن هستیم تاکید مجدد بر یکی از مهمترین اصول اساسی شکل حکومت ماست.

سومین هدف، افزایش انعطاف پذیری سیستم است: تمایل به رکود یکی از نقاط ضعف کوچک ولی حائز اهمیت سازمانهای بزرگ در دنیای در حال تغییر است. اگر قرار است خدمات عمومی کانادا در آینده همچنان موثر باشد بایستی ظرفیت خود را برای پاسخگوئی موثر برای تقاضاهای جدید و مسائل جدید با استفاده از تخصص و هوش و ذکاوت افراد در خطوط مقدم نگهدارد. صرف نظر از توان قائم مقام وزیر حمل و نقل و یا دستیار قائم مقام وزیر، مسئول حمل و نقل هوایی کنترل کنند ترافیک هوایی در فرودگاه بین المللی هر سون میتواند مهمترین مشورت های عملی را ارائه دهد. چگونه میتوانیم به نیازهای جدید در رابطه با آن کار پاسخ دهیم. بنابراین هدف مهم خدمات عمومی ۲۰۰۰ ایجاد يك سیستم انعطاف پذیر و عاری از روشهای دست و پاگیر است که حساسیت زیادی نسبت به تغییرات تقاضاهای محیط پویای ما دارد.

بنای سیستم بر پایه گذشته ها

اهداف مراحل نوسازی و اصلاح خدمات عمومی بازتاب بخشی از چالش های همگون و روند سریع تغییر در جامعه کنونی ما میباشد . اسلاف ما با چالش های گوناگونی مواجه بودند ، لکن اهمیت یافتن بهترین راه برای حل و فصل يك کار مشکل و پیچیده همانند گذشته ها با چالش همراه است . بنابراین " خدمات عمومی ۲۰۰۰ " يك سنت طولانی نوسازی است که تصویر مهمی از فرهنگ خدمات عمومی دارد .

خدمات عمومی حرفه ای و غیرحزبی در سال ۱۹۱۸ شروع شد . در آن زمان تامین تقاضاهائی که بدلیل جنگ بعهدہ دولت گذاشته شد عدم کارائی ها را که با سیستم توصیه همراه میشد آشکار ساخت و برای تصمیم گیران سیاسی اثرات منفی آن سیستم را در عملکرد کلی دولت مشخص کرد . بعلوہ وجود يك دولت ائتلافی باعث پدیدار شدن مشکلاتی هم برای اداره يك سیستم توصیه ای شد و هم فرصتهائی برای پیشنهاد يك سیستم دوحزبی بمنظور ایجاد اصلاحات در نگرشهای موجود کارگزینی خدمات عمومی را فراهم کرد .

قانون خدمات کشوری سال ۱۹۱۸ برای این طراحی شده بود که پایانی برای فساد سیستم توصیه در خدمات عمومی از طریق واگذاری وظایف کارمندان در " کمیسیون خدمات کشوری " باشد . وظیفه کمیسیون، مراقبت از وظایف کلی تمامی کارمندان بود . این مسئله همانطور که امروز می بینیم به کمیسیون قدرت میداد که به ورائ الزامات برای حفاظت از اصول شایستگی بپردازد و آنرا بداخل قلب مسئولیتهای مدیران ورائ اداره افراد و امور مالی ببرد . بنابراین کمیسیون استخدام کرد، انتماب کرد، ارتقاء داد ، پیشنهادها را شنید ، طبقه بندی کرد پرداخت ها را تنظیم کرد ، آموزش داد و در روشها و تشکیلات اداری نظارت کرد . در سالهای آتی تحت شرایط اقتصادی و سیاسی در حال تغییر ، این اختلاط وظایف نظارتی و اجرایی کمیسیون خدمات کشوری منبعی برای مسائل مشکل آفرین شد .

تا دهه ۱۹۳۰ با افزایش توجه به مدیریت مالی در سالهای رکود اقتصادی ، قدرت مدیریت مرکزی مدیریت مالی هیئت خزانه داری (Treasury Board) بطور چشمگیری افزایش

* Civil service Commission

(۳) یافت. تحت مدیریت نخست وزیر بنت (Bennet) - که وزیر مالیه هم بود - نقش هیئت خزانه داری در مدیریت مالی به فعالیتهای جدیدی در مدیریت کارکنان توسعه یافت و این در حالی بود که دولت در جستجوی اطمینان از این مسئله بود که حقوق و مزایای خدمات عمومی و دیگر عملیات با اهداف وسیعتر کنترل ، سازگار هستند . با وجود این تمام اختیارات رسم - کمیسیون خدمات کشوری در امر مدیریت پرسنلی برای مدت سی سال دیگر دست نخورده باقی ماند . در سال ۱۹۴۶ کمیسیون طبقه بندی اداری گوردون (Gordon) در خدمات عمومی پیشنهاد انتقال تمام وظایف مدیریت کارکنان به هیئت خزانه داری را ارائه کرد ، ولی این پیشنهاد عملی نشد . تنها در دهه بعد بود که حرکت بیشتری برای ایجاد رفرم در مدیریت کارکنان در خدمات عمومی صورت گرفت . در طی این دوره ، کانادائیاها آماده پذیرش نقش فعالتر دولت در جامعه شدند و برنامه های اجتماعی وسیع جدید و دیگر زمینه های نوآوری فعالیتهای بخش عمومی منجر به افزایش قابل ملاحظه در اندازه و حوزه فعالیت دولت شد . تا پایان دهه ۱۹۵۰ که خدمات عمومی نقش مهم فزاینده ای در زندگی پس از جنگ کانادائیاها بازی کرد ، مجدداً " توافقی دوحزبی مبنی بر نیی - بررسی مجدد سازمان خدمات عمومی بوجود آمد .

نتیجه اقدامات فوق یك دوره دهساله اصلاحات بود که بوسیله آرنولد هینی (Arnold Heeney) گرانت گلاسکو (Grant Glasco) و جان کارسون (John carson) هدایت شد . در سال ۱۹۶۱ قانون خدمات کشوری برای تشکیل کمیسیون خدمات کشوری با قدرت قانونی برای مشورت با انجمن های کارمندان خدمات عمومی در باره ضوابط و شرایط استخدام شد . دو سال بعد کمیته مقدماتی مذاکرات دست جمعی جهت توسعه روشی بعنوان مقدمه ای برای اتحادیه خدمات عمومی منصوب شد . در طی همین دوره کمیسیون سلطنتی تشکیلات دولت تحت ریاست گرانت گلاسکو بطور وسیعتری مباحث مربوط به ساختار و اداره امور دولت را مورد رسیدگی قرار داد . توصیه کمیسیون گلاسکو که انتقال تمام وظایف مدیریت کارکنان از کمیسیون خدمات کشوری به هیئت خزانه داری بود ، نوعی هشدار برای اهمیت مشخص شدن مسئولیتها برای ادارات خدمتگزاران بخش عمومی است. زیربنای این فعالیت ، افزایش نیاز به دنباله روی از صنایع (۵) در پذیرش تئوری و تکنیکهای مدیریت مدرن در خدمات عمومی بود .

از این حرکت خلاق، اصلاحات بزرگسال ۱۹۶۷ ناشی شد، قانون استخدامی خدمات کشوری قانون روابط کارکنان خدمات عمومی و چارچوب مدیریت کارکنان برای دگرگونی قانون اداره امور مالی بیان شد. این اصلاحات چارچوبی برای چانه زدنهای دسته جمعی را فراهم آورد و بطور گسترده تر اختیارات و روشها و تشکیلات دولت هنوز پابرجا بود. با این حال، علیرغم انجام امور بزرگ در این دوره، برخی از آنچه که تد هوجتس (Ted Hodgetts) بعنوان دو ارزش متضاد مدیریت مرکزی کارکنان مینامد هنوز وجود دارد. با وجود نتیجه کار لامبرت و کمیتسه داویگنون (Lambert, Davignon)، ابهامی که طی سی سال اجرا، تغییر عمیقتر و وسیعتر شد، امروز نیز هنوز برای ما مانده است.

بنابراین "خدمات عمومی ۲۰۰۰" مستقیماً با کوششهای بنت، گوردون، هینی، گلاسکو کارسون، لامبرت و داویگنون پیوند دارد. این افراد اهمیت خدمات عمومی موثر را در بهبود امور مالی درک کرده و نیاز به تطابق این نهاد با نیازها و شرایط متغیر را شناسایی کرده بودند. مراحل بازسازی و همینطور اصلاحات ادامه داری از تکامل تاریخی خدمات عمومی کانادا برای ساختن نهادی است که هم از گروه گرائی بدور است و هم قادر است کارش را به بهترین طریقه ممکن کارآیی انجام دهد.

یک فلسفه مدیریت

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

دولت همانند سازمانهای بخش خصوصی نیاز به یک مدیریت کارآ و با کیفیت بالا دارد. با این حال طراحی و کاربرد تکنیکهای مدیریت بایستی متناسب با محیط خاص بخش عمومی باشد. این مسئله بخوبی درک شده که دنیای مدیران بخش عمومی با همقطاران آنها در بخش خصوصی متفاوت است. در مورد مسائلی از توسعه و رقابت منعتی و سقط چنین گرفته تا نگاهش سرب بنزین مصرفی میتوان گفت که مسائل بخش عمومی تقریباً "چند بعدی هستند. تعداد بازیگران درگیر و توجهاتی که بایستی در نظر گرفته شود همواره بیشتر از آنهاست است که سازمانهای بخش خصوصی با آن مواجهند.

با شوقی که برای تحقق سازش و رسیدن به توافقات کلی وجود دارد راه حلها بندرت به طور واضح ظاهر میشوند و همواره در هاله ای از ابهام قرار میگیرند. این تصمیم گیران و

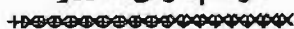
مدیران اجرایی ارشد نیستند بلکه وزراء هستند که بایستی بین هزاران عاملی که ارتباط
با بیملان سود و زیان ندارند توازن برقرار کنند. بطوریکه جمیز ویلسون James Wilson

افکار داشته است :

مدیریت تجاری بر خطوط پائین متمرکز است (که منافع میباشد) و مدیریت دولت برخ
(۷)
بالا متمرکز است (که فشار میباشد).
همینطور دنیای بخش عمومی با دنیای بخش خصوصی تفاوت دارد زیرا قائم مقام وزیر
اختیارات کمتری و مسئولیت بسیار زیادتری از مدیر ارشد بخش خصوصی دارد. میگوئیم
اختیارات کمتر، بخاطر این است که آنها با محیطی سروکار دارند که وزیر و در نهایت کابینه
بعنوان يك كل مسئولیت سیاستهای مستقل هیئت خزانه داری مسئولیت سیاست کارکنان
و کمیسیون خدمات عمومی مسئولیت امور کارکنان را دارند. و میگوئیم مسئولیت زیادتر
بخاطر حیطة وماهیت مسائلی که با آن سروکار دارند و بخاطر محیطی که در آن عمل میکنند
هیچ مدیر ارشدی در هیچیک از شرکتهای خصوصی کانادا برای رئیس خود چیزی بنس
"پاسا"خ تهیه نمیکند و تنها در موارد بسیار نادر است که عملکرد مدیر اجرایی شرک
خصوصی تحت بررسی و تحقیق و تفحص قرار میگیرد و حال آنکه مدیران بخش عمومی همه سال
توسط بازرسی کل، گروهی از کمیسیون های تحقیق و کمیسیون مجلس مورد سؤال قرار میگیرند
خدمتگزاران بخش عمومی معمولاً "سرشناس نیستند و براساس اصول اخلاقی میبایست خدم
کنند اما عملکرد مدیران خدمات عمومی در پشت شیشه و کاملاً آشکار است."
بنابراین کار بخش عمومی در برخی از زمینه های اصلی با کار بخش خصوصی تفاوت دارد
با این حال، ما با چالشهای مدیریت مشابهی روبرو هستیم. لذا در برداشت خود از نوس
وتجدید حیات خدمات عمومی بایستی درسهای تئوری مدیریت مدرن را در قالبی سازگار ب
اهداف دولت و محیطی که دولت آنرا اداره میکند بکار ببریم. این عین آنست که توجه مداوم
بایستی به بهترین استفاده از نیروی انسانی بشود تا نیازها و اولویتهای دولت و ملت را برآورده
سازد. بعلاوه مجلس و ملت بایستی از این امر راضی باشند که به اصول يك خدمات عمومی
حرفه ای، غیر حزبی و مبتنی بر شایستگی احترام گذاشته میشود.
اگر قرار است ما به حصول این نتایج در دراز مدت ادامه دهیم سرمایه گذاری زیادتر

روی افراد ضروری است و تاخیر در انجام آن و تشریفات زائد بایستی حذف گردد. رمز موفقیت این است که از فلسفه کنترل رها شویم و بطرف افزایش قدرت برویم. تمرکز اولیه " خدمات عمومی ۲۰۰۰ " روی تفسیر نحوه اداره افراد است. واقع بینی، تئوری جدید مدیریت - که کلید مدیریت است ایجاد انگیزه در افراد است - بعنوان فلسفه هدایتی " خدمات عمومی ۲۰۰۰ " میباشد.

فراهم کردن تغییر



در حال حاضر، فرهنگ مدیریت مبتنی بر مقررات است. ما به طی مسیر براساس قانون گرایش داریم، و همچنین بیشتر دلواپس مراحل انجام کار هستیم تا حصول نتایج. اما کلید حصول نتیجه، داشتن فرد مناسب در شغل مناسب و در زمان مناسب است. این امر در واقع عین جریان طبیعی کار و تنظیم مسئولیتهای مدیریت کارکنان بگونه ای است که دفاع در مقابل طرفداری سیاسی و بوروکراتیک را تضعیف نکند.

در نقطه شروع " خدمات عمومی ۲۰۰۰ " با ساختار و اختیارات فعلی دست کم در چهار زمینه کلیدی مشکلاتی داریم. کمیسیون خدمات عمومی که بعنوان نگهبان اصول شایستگی تاسیس شد مسئولیتهای را برای وظایف مدیران و کارکنان که بر احتی بعنوان نقش عاملیت پارلمان مناسب ندانست ابقاء کرده است. برعکس فعالیتهای مدیر امور عمومی خدمات عمومی هیئت خزانه داری، منجر به تمرکز زیادتر در کاربرد مقررات و کنفرانسها به بهای نقش وسیعتر مدیریت شد. وزارتخانه ها و مدیران واقعی فاقد اختیارات روشن برای کارمند گیری در پستهای خود، رشدها استعدادها و مواجهه با موارد مشکل آفرین بودند. و بالاخره، افراد خدمتگزار خدمات عمومی - که مهمترین عضو در این معادله محسوب میشوند - اغلب خودشان را بعنوان دندانه های ماشین بجای شریک در خدمت به کانادا میدانند.

ما بایستی راههایی را پیدا کنیم که در مواردیکه وجود قوانین و مقررات حاکم بر خدمات عمومی با انجام کار تضاد دارد، با مسائل و مشکلات روبرو شویم. برای این منظور تعداد نه گروه کاری تخصصی که هر یک شامل معاونین وزراء و دستیاران آنها بود تشکیل شد. این گروههای کاری تخصصی به بررسی طیف وسیعی از مسائل در جائیکه نیاز با اقدام اساسی است میپردازند که عبارتند از: طبقه بندی، سازماندهی طبقه مدیریت، حقوق و مزایا، کارمند گیری، روابط بین کارکنان،

تطابق نیروی کار با دنیای در حال تغییر، مدیریت منابع، خدمات معمول و سیاستهای اداری و ارائه خدمات به مردم (۱۰)

نتیجه این مراحل چه خواهد بود؟ برای کمیسیون خدمات عمومی، تغییرات بمعنی رهائی از کار مدیریتی و تمرکز روی نقش خود بعنوان عاملیت پارلمانی آن در حمایت از یکپارچگی سیستم کارکنان خواهد بود، برای هیئت خزانه داری بمعنی ظرفیت وسیعتر، برای مدیریت پرسنلی و برای قائم مقام وزیر و مدیران صف بمعنی کنترل کمتر، اختیارات بیشتر و مترادف با پاسخگوئی سخت تر خواهد بود. برای فرد خدمتگزار بخش عمومی، مراحل که برای حرکت آنها در نظر گرفتیم بمعنی فرصتهای بیشتر در پیشرفت و توسعه شغلی است. مهمترین عامل، نتیجه این مراحل بمعنای شناخت این امر است که افراد بزرگترین دارایی این نهاد هستند. افتخار ما این است که اکثر خدمتگزاران بخش دولتی از اجرای خشک قوانین فاصله خواهند گرفت و این فلسفه مدیریت جدید را تصدیق خواهند کرد. تا اینکه خود آنها عواملی برای تغییر گردند. نتیجه نهائی این خواهد بود که خدمات عمومی فعال و موثری خواهیم داشت که میتواند به کانادائیهها مشاغل پرچالشی ارائه دهد و تقاضاهای دشوار و روبافزایش ملت را برآورده سازد.

نتیجه

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

کانادائیهها دارای خدمات عمومی برجسته‌ای هستند. من به کیفیت افرادی که با آنها کار میکنم افتخار میکنم و مطمئن هستم که خدمات عمومی به جذب مستعدترین و تواناترین اتباع کانادائی ادامه میدهد. هرگز زمانی مناسب تر از این دوره جهت کار در خدمات عمومی وجود نداشته است، دوره‌ای که فرصتهای بزرگ و چالشهای جدید در آن وجود دارد و زمانی که هیچگاه برای کانادائیهها چنین مهم نبوده که چنین دولت خوبی داشته باشند. خدمتگزاران بخش عمومی این فرصت را دارند که در مورد مسائلی که بیشترین اولویت امروز را دارند کار کنند و روی زندگی مردم تاثیر شایسته‌ای بگذارند. برای افراد پرکار و متعهد این يك شغل استثنائی است.

خدمات عمومی بایستی نسبت به چالش های پیچیده جدید عکس العمل نشان دهد . نقش دولت ها تغییر در کانادا و اطراف واکناف جهانست . کانادائیهها میخواهند دولتی خدمتگزار و باتشکیلات کمتری ساده تر داشته باشند ، دولتی که قادر به اداره امور در سختیها و محیطی با گامهای سریع باشد . اگر خدمات عمومی کانادا قرار است با چالش های غیر منتظره دنیا ، دنیائی که بطور فراینده بهم وابسته است و سیوعانه باهم رقابت میکند ، دست و پنجه نرم کند ، باید تغییرات مهمی در ساختار و عملیات و مهمتر از همه در فرهنگ مدیریت خدمات عمومی داده شود . این هدف " خدمات عمومی ۲۰۰۰ " است - برای آنهایی که به دولت و خدمات عمومی اهمیت میدهند و برای آنهایی که خدمتگزاران خدمات عمومی در آینده هستند - ضروری است که مسائل را امروز بصورت صحیح سروصورت دهیم تا خدمات عمومی پویا و موثر در دهه ۱۹۹۰ و بعد از آن داشته باشیم .

منابع
+++++

- ۱ - " خدمات عمومی ۲۰۰۰ " صادره توسط دفتر نخست وزیر ، دوازدهم دسامبر ۱۹۸۹ .
- ۲ - گوردون رابرت سون (Gordon Robertson) " نقش در حال تغییر اداره شورای محرمانه " ، اداره امور عمومی کانادا جلد ۱۴ شماره ۴ (زمستان ۱۹۷۱) . صفحه ۵۰۲ .
- ۳ - اداره شورای سلطنتی ، " مسئولیت در قانون اساسی " ، تقدیمی به کمیسیون سلطنتی مدیریت مالی و پاسخگویی ، مارس ۱۹۷۹ ، بخش يك صفحه های ۲۸ تا ۳۲ .
- ۴ - " گزارش کمیسیون سلطنتی در مورد طبقه بندی امور اداری در خدمات عمومی " (اتاوا کینگز پرینتر ، ۱۹۴۶) ص ۲۳ .
- ۵ - کمیسیون سلطنتی سازمان دولت ، جلد اول : " مدیریت خدمات عمومی ، گزارش سوم ، " مدیریت کارکنان " (اتاوا ، کوتیزپرینیز ، ۱۹۶۲) Ottawa صفحات ۲۵۴ تا ۲۶۰ .
- ۶ - جی تی هوجتس (J.E. Hodgetts) ، " خدمات عمومی کانادا ، فیزیولوژی

- دولت " ۱۹۷۰ - ۱۹۶۷ (تورنتو ، انتشارات دانشگاه تورنتو ، ۱۹۷۳) فصل ۱۲ ، کسه
گزارش مختصری از توسعه مدیریت کارکنان در خدمات عمومی را تهیه می نماید .
- ۷ - جمیز کیو ویلسون (James Q. Wilson) ، " بوروکراسی :
آژانسهای دولتی چه میکنند و چرا آنها این وظایف را انجام میدهند (نیویورک کتابهای
اصلی ۱۹۸۹) ص ۱۱۵ .
- ۸ - جهت يك نظراجمالی از چالشهایی که قائم مقام وزیر با آن مواجه است ، به کتاب
گوردون اف اسبالدستون (Gordon F. Osbaldeston) . " پاسخگو قرار دادن قائم
مقام وزراء " لندن : مرکز ملی تحقیقات و توسعه مدیریت ۱۹۸۸ .
- ۹ - همانطور که هنری مینتز برگ (Henry Mintzberg) اشاره میکند ،
همیشه ، اجازه دهید از چند پیشه گامی مدیریت
رها شویم - اختیار روی اختیار انباشته شده و بطور فزاینده ای جدا و مستقل
و سطحی است - که فقط شیوه افراد متعهد درگیر را می کشد . " مینتز برگ " در
مورد مدیریت : در داخل دنیای عجیب سازمانهای ما (نیویورک ، انتشارات آراد ، ۱۹۸۹)
ص ۳۷۲ .
- ۱۰ - در ژوئن سال ۱۹۹۰ دهمین گروه کاری تخصصی خدمات عمومی ۲۰۰۰ ایجاد شده تا مسئله
آموزش و رشد کارکنان را مورد بررسی قرار دهد .

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی