

## آیین مدیریت خدمات آرمانی

نگاه دکتر احمد روستا، استاد دانشگاه شهید بهشتی و عضو هیأت تحریریه ماهنامه «اقتصاد ایران»

نقش مردم یا متقاضیان خدمات نظام اداری کشور در کیفیت خدمات اداری را نیز نباید نادیده گرفت. به طور کلی کیفیت هر نوع محصول یا کالا و یا خدمت، تحت تأثیر ارائه‌دهندگان، دریافت‌کنندگان خدمت و شرایط حاکم بر جامعه است.

نظام اداری پویا و دلخواه، نیازمند آمیزه‌ای از شایستگی، همبستگی، دلبستگی و پیوستگی است. شایستگی کسانی که با قابلیت، صلاحیت، خلاقیت، ظرفیت و به طور کلی مدیریت حرفه‌ای بتوانند در نیازشناسی و رفع نیازهای جامعه، مفید و مؤثر باشند و با افزایش کارایی، بازدهی و بهره‌وری خدمات خود، باعث خوشنودی و رضایت مراجع کنندگان شوند.

دلبستگی و علاقه و شور و شوق در کارکنان و پاسخگویی خالصانه و صادقانه به متقاضیان که خود حاصل فضای شغلی مناسب و نظام انگیزشی است. پیوستگی و تداوم و پایداری در خدمت‌رسانی، حاصل تعهد همگانی و همیشگی برای تقویت، تحول و حفظ خدمات و نظام خدمات اداری پویا و سازنده و دوری جستن از رفتارهای غیرحرفه‌ای، نمایشی، مقطعی، کوتاه‌مدت و زودگذر است.

### نقشه روشن راه

دغدغه خدمت در ایران به ویژه نظام اداری، دغدغه‌ای با سابقه‌ای طولانی است که امیدواریم نظام اداری کشور با اجرای درست سیاست‌های ابلاغ شده و رعایت نکات و پیش‌نیازهای بیان شده، بتواند ارزش واقعی خود را با تحولی اساسی در مدیریت خدمات اداری نشان دهد تا شاهد اعتماد و آرامش در داد و ستد خدمات در همه بخش‌های اداری کشور باشیم.

تجربه نشان داده است که بهترین سیاست‌ها بدون آمادگی و شرایط مساعد و نیز عرضه‌کنندگان و متقاضیان آگاه و علاقمند، کم‌کم فراموش شده و یا گرفتار نوعی مدیریت فرسایشی و فرمایشی می‌شوند که هیچ کدام نتیجه‌بخش نیستند.

نقش رسانه‌ها، دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی، پژوهشی و مشاوره‌ای برای اجرایی و عملیاتی کردن سیاست‌های کلی نظام اداری کشور بسیار حیاتی است. نتیجه نهایی مدیریت نوین خدمات اداری در جامعه، رضایت و آرامش است که متأسفانه در شرایط فعلی به نوعی کیمیای ارزشمند تبدیل شده است. ■



جمله مشغولیت و درگیر بودن مسئولان و دولتمردان با بعضی از طرح‌ها، برنامه‌ها و سیاست‌های گذشته و جاری از جمله خصوصی‌سازی و هدفمند کردن یارانه‌ها، در زمان‌بندی و عملیاتی کردن این سیاست‌ها، زمان را از دست داده و عملی شدن آنها به تأخیر افتد و امید به این که با درک درست این سیاست‌ها و ضرورت و اهمیت هر یک از آنها به ویژه مدیریتی یکپارچه و منسجم، بتوان کیفیت و تنوع خدمات اداری کشور را بهبود داد و مردم شاهد نظام اداری ارزش آفرین و ارزش افزا و خدمات مطلوب باشند.

اجرای سیاست‌های کلی نظام اداری کشور، نیازمند بسترسازی و آمادگی و تحولی فراگیر به ویژه در نوع نگرش، بینش و اخلاق و رفتارها و اعتمادسازی است. نقش انسان‌ها و عوامل انسانی در نظام اداری بسیار مهم‌تر از عوامل مادی، ساختاری و ابزاری است. به همین دلیل آماده‌سازی انسان‌ها برای تحول در نظام اداری، اصلی‌ترین عامل برای اجرایی کردن سیاست‌ها است که خود نیازمند مدیریت منابع انسانی در بخش‌های مختلف نظام اداری کشور است.

### نظام اداری در آرزوی کیمیا

نظام اداری کشور را انسان‌ها، نهادها و سازمان‌هایی تشکیل می‌دهند که مهمترین اهداف آنها پاسخگویی درست و سریع به نیازهای خدماتی مردم و رضایتمندی آنها است.

ترویج فرهنگ خدمت، خدمت‌گزاری و خدمت‌رسانی و ارزشمند دانستن خدمات مطلوب و مناسب از طریق آموزش و پژوهش و ایجاد علاقه و انگیزش از جمله ضرورت‌ها و پیش‌نیازهای عملیاتی کردن سیاست‌های ابلاغ شده‌اند که تجربه ثابت کرده است کمتر به طور جدی و اساسی مورد توجه قرار می‌گیرند.

بندهای سیاست‌های کلی نظام اداری توسط مقام معظم رهبری پس از مشورت با مجمع تشخیص مصلحت نظام به رؤسای قوای سه‌گانه، رئیس مجمع تشخیص مصلحت نظام و رئیس ستاد کل نیروهای مسلح ابلاغ شد. با توجه به این که ساختارهای اداری کشور بیش از هر چیز نیازمند تحول و توسعه‌اند، این سیاست‌ها با نگرشی وسیع به بخش‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی، می‌توانند زمینه مناسبی را برای تحول و توسعه در بخش‌های اداری جامعه وارد نمایند. کارشناسان معتقدند حل مشکلات اقتصادی، سیاسی و فرهنگی منوط به داشتن یک نظام اداری فعال است که سایه توان بالایی فکری و انتظام امور قادر باشد مسایل مختلف جامعه را کارشناسی نموده و برای چالش‌های موجود راهکار ارائه کند. در صورت فقدان چنین سامانه‌ای، بسیاری از برنامه‌ریزی‌های اقتصادی کشور ناموفق خواهند بود. از این رو برای انعطاف‌پذیری این سیستم لازم است که با دیدگاهی جامع به ترسیم دقیق متغیرهایی پرداخت که قرار است بار سنگین تحولات را به دوش بکشند. بخش‌های اداری در هر جامعه برای به نتیجه رسیدن اهداف کلان از اهمیت خاصی برخوردار هستند و تنها در صورت داشتن نظام اداری مبتکر و مسؤول است که می‌توانیم به این اهداف برسیم.

ابلاغ سیاست‌های کلی نظام اداری کشور فرصت مناسبی است برای سخن آخر در این شماره مجله و سخن آغاز در مدیریت خدمات اداری کشور.

با مطالعه و مرور این سیاست‌ها که در ۲۶ بند اعلام شده‌اند، می‌توان انتظار داشت که در صورت اجرای درست آنها شاهد نوعی تحول اساسی در خدمات اداری کشور باشیم. سیاست‌های کلی نظام اداری را می‌توان آیین مدیریت خدمات اداری نامید، زیرا نتیجه بررسی نارسایی‌ها، کمبودها، مشکلات و نارضایتی‌ها در نظام خدمات اداری فعلی و همچنین بسیاری از نکات، ایده‌ها، راهکارها و ضرورت‌ها جهت نظام اداری آینده کشور است و می‌تواند راهنمای تصمیم و اقدام در انواع خدمات اداری باشد. امیدواریم این سیاست‌ها به دور از هر گونه "سیاست‌زدگی و سیاسی شدن و سیاسی کردن" به مرحله اجرا درآیند تا شاهد اعتماد، اعتبار و اقتدار نظام اداری کشور باشیم.

### بیم و امید

نگاهی اجمالی به سیاست‌های ابلاغ شده، نوعی "بیم و امید" به وجود می‌آورد. بیم از این که به دلایل گوناگون از