

ضرورت تدوین منشور اخلاقیات سازمانی ارایه یک الگوی تطبیقی در مدیریت دولتی

نویسنده: دکتر سیدمهدی الوانی

عمومی از سوی مدیران و کارگزاران بخش دولتی باید معیارهای اخلاقی و ارزشی بصورت منضبط و منظم در اختیار همه آنان قرار گیرد و به نوعی در آنان درونی شود تا همچون سوگندنامه بقراط که اخلاق حرفه‌ای، پزشکان را شکل می‌دهد، مدیران و کارکنان بخش عمومی نیز از سرمشقها و رهنمودهای اخلاقی و ارزشی مشترکی بهره‌گیرند.

اندیشمندان مدیریت دولتی در زمینه منشور اخلاقیات سازمانی دیدگاههای متفاوتی داشته و نظرات گوناگونی ابراز داشته‌اند که از آنها دو نکته اساسی استنباط می‌شود. اول آنکه قوانین و مقررات نمی‌توانند تمامی تصمیمات و اقدامات مدیران و کارگزاران بخش عمومی را پیش‌بینی نموده و برای آن شیوه و راه و روش انجام کار ارایه دهند. بنابراین در موارد بشمارای قانون مسکوت می‌ماند که در این موارد وجود یک مجموعه رهنمودهای ارزشی اخلاقی بسیار راهگشا و مؤثر است. این منشور اخلاقیات

مدیران و کارگزاران بخش عمومی در هر جامعه‌ای علاوه بر ضوابط و معیارهای دیوانسالارانه به منشور یا مجموعه‌ای از رهنمودها و معیارهای اخلاقی، ارزشی نیاز دارند که آنان را در اقدامات و تصمیمگیریشان یاری رساند و هرگاه در موضوعی دچار تردید می‌شوند، گمان آنها را به یقین مبدل سازد. مسلماً هر فردی از اعضای سازمانهای بخش عمومی دارای ارزشهای خاص خود می‌باشد که در انجام وظایف و فعالیتهای وی اثرگذار است، اما لزوماً این ارزشها بین همه اعضای سازمان یکسان نبوده و جنبه مشترک ندارد. ممکنست مدیری براساس ارزشهای مورد قبول خود بگونه‌ای تصمیمگیری کند که کاملاً با تصمیم مدیر دیگری در همان مورد مشابه و یکسان نباشد. علت این تفاوت نیز عمدتاً در تفاوت میان ارزشها و باورهای این دو مدیر باشد.

بنابراین برای ایجاد هماهنگی و وحدت رویه در حرکت بسوی یک مطلوب جمعی و

راه مطلوب و مصلحت انجام کار و اتخاذ تصمیم را معین ساخته و تردید را از میان برمی‌دارد. ضمناً وجود این مجموعه موجب هماهنگی و وحدت در میان مدیران و کارگزاران بخش عمومی می‌گردد. دومین نکته‌ای که در نظریه‌های متفکران مدیریت دولتی بچشم می‌خورد جامعیت رهنمودها و اصولی است که در منشور اخلاقیات سازمانی درج می‌گردند. این اصول باید بگونه‌ای تدوین شوند که نسبت به مسایل و موضوعات مطرح در مدیریت دولتی کاملیت و جامعیت داشته و پوشش کاملی به اقدامات و فعالیتها بدهند و جنبه‌های مختلف و متفاوتی که فعالیت‌های مدیریت دولتی را شکل می‌دهد دربرداشته باشند.

فردریکسون^(۱) منشور اخلاقی را حول محور برابری و عدالت اجتماعی و مصلحت عامه تعریف می‌کند و روهو^(۲) اخلاقیات حاکم بر سازمانهای دولتی را تابع ارزشهای موجود در جامعه و جهان و جهان بینی حکومتی می‌داند. اما نویسندگان دیگری هستند که با

نگرشی جامع‌تر موضوع را بررسی کرده و معیارهای اخلاقی مدیریت دولتی را در جنبه‌های مختلفی دیده‌اند. دو تن از این صاحب‌نظران^(۳) منابع تشکیل‌دهنده معیارهای اخلاقی مدیریت دولتی را در دو دسته معیارهای اداری یا دیوانسالارانه، و آزادمنشانه دسته‌بندی کرده‌اند. هر مدیری بزعم آنان باید از این دو دسته نیاز تأثیر پذیرد؛ بدین ترتیب که هم مقررات و ضوابط دیوانسالارانه را مدنظر قرار دهد و هم آزادی و کرامت انسانی را در نظر داشته باشد. پوزنر و اشمیت^(۴) به دو دسته دیگر از معیارها اشاره می‌کنند که یکی بر فردگرایی سنتی تأکید دارد و دیگری بر همکاری و جمع‌گرایی عنایت و التفات دارد. به باور این دو نویسنده مدیران باید ضمن حفظ آزادی و ارزشهای فردی، منافع جمعی و مصالح اجتماعی را نیز محترم شمرند. دوبل^(۵) از سه دسته معیار اخلاقی نام می‌برد: احساس مسئولیت درمقابل حکومت، مسئولیت فردی، دوراندیشی و خیرخواهی. توجه به این سه عامل مجموعاً "فرد را در

1- FREDERICKSON, 1990

2- Rohr, 1989

3- Pugh,, 1991 - hejka - ekins, 1988

4- Posner & Schmidt, 1994

5- Dohel, 1990

مصلحت سازمانی، و مصلحت شخصی نویسندگان دیگری نیز به معیارهای اخلاقی بیستری اشاره کرده‌اند که تقریباً در برگیرنده صورت تفصیلی از معیارهای پیش‌گفته است. انجمن مدیریت دولتی آمریکا (ASPA) پنج دسته از معیارهای اخلاقی را مدنظر قرار داده است که به مصالح عمومی، قانونی، فردی، سازمانی، و حرفه‌ای می‌پردازد. البته دگرگونی این مصالح در طول زمان و اولویت داشتن یکی بر دیگری موضوعی است که هنوز برای آن پاسخ قاطعی ارایه نشده است. در دسته‌بندیهای قبلی نیز این مسئله وجود دارد و چگونگی توجه متوازن و موزون به این عوامل بگونه‌ای که هیچ‌کدام کنار نهاده نشده و به همه آنها توجه شود، دشواری اصلی بهره‌گیری از معیارهای ارزشی و اخلاقی چند بُعدی می‌برد: مصلحت عمومی، مصلحت حکومتی،

سازمان از نظر ارزشی و اخلاقی به تصمیمگیری صحیح قادر می‌سازد. نویسنده دیگری به نام دن‌هارت^(۶) از بنیادهای اخلاقی سازمان یاد کرده و برای آن سه رکن اصلی قائل شده است: عزت و آبرو، نیکخواهی و عدالت. مدیران و کارگزاران سازمانهای دولتی باید در تصمیمها و اقدامهای خود بگونه‌ای عمل کنند که عزت و آبروی هیچ فردی خدشه‌دار نشود. همواره نیکخواهانه عمل کنند و عدالت و انصاف را در رفتارها و اقدامهای خود لحظه‌ای از نظر دور ندارند. کوپر^(۷) چهار منبع را در تصمیمگیریهای اخلاقی کارگزاران و مدیران مؤثر می‌داند: صفات و خصائل شخصی، ساختار و شکل سازمان، فرهنگ سازمان، و انتظارات اجتماعی. وارویک^(۸) نیز از چهار منبع نام

می‌برد: مصلحت عمومی، مصلحت حکومتی،

مصلحت عامه

سازمانهای بخش عمومی است. محتوای این مجموعه فراتر از رعایت صرف خواستها و

مصلحت عامه مجموعه‌ای از ارزشهاست که توجه به آن راهنمای کارگزاران و مدیران

6- K.Denhardt, 1991

7- Cooper, 1990

8- Warwick, 1981

آمال سیاسی است. برای برخی مدیران مصلحت عامه در وظایف تخصصی آنان خلاصه می‌شود، اما اغلب مدیران عدالت، انصاف و برابری را در انجام وظایفشان مصلحت عامه می‌دانند. از جهت تئوری، مصلحت عامه می‌تواند شاخصی برای اقدامات مدیریت باشد. روهو معتقد است مدیری که مصلحت عامه را در نظر دارد مسلماً قابلیت حکومت بر مردم را دارا است. مدیری که مصلحت عامه را ملاک تصمیمات خود قرار می‌دهد، می‌تواند همه شهروندان را وفادار و ایسته به سازمان خود سازد و هدف مؤسسه دولتی را که خدمت به مردم است با همراهی مردم تحقق بخشد.

اما تعریف مصلحت عامه در سطح عملیاتی کاری بس دشوار است. در تعریف عملیاتی مصلحت عامه، دو مفهوم برای آن در نظر گرفته شده است. در یکی از این دو مفهوم نفع عامه در برابری و مساوات اجتماعی تبلور می‌یابد. در این معنا مصلحت عامه در آنست که همگان در برابر قانون یکسان در نظر گرفته شوند و هیچ تبعیض ناروایی رخ ندهد. به آنهایی که نیازمند هستند کمک شود و آنهایی که واجد شرایط استخدام در سازمان هستند، استخدام شوند. نابرابری در استخدامها راه نداشته باشد و حقوق افراد جامعه از سوی

سازمان به انصاف و عدالت رعایت گردد. در مفهوم دوم نفع عامه در سطح عملیاتی به بیطرفی تعبیر شده است. گروههای فشار در این مفهوم اگر بیطرفی در تصمیمات عمومی را مختل سازند، پدیده‌هایی زیانبار و نامطلوب محسوب می‌شوند. اکثریت نباید به علت اکثریت بودن حقوق اقلیت را نادیده بگیرد و قدرتمندان نباید بر افراد کم قدرت چیره شوند. براین مبنا منشور اخلاقیات مدیریت دولتی اعضاء را ترغیب می‌نماید تا خدمت به جامعه را افتخار دانسته و آن را مقدم بر منفعت شخصی خود بدانند. رهنمودهای منشور اخلاقیات سازمانی در مقوله نفع یا مصلحت عامه عبارتند از:

- ۱- در صیانت نفع و مصلحت عامه تمام توان خود را بکار برید.
- ۲- با هرگونه تبعیض ناروا مقابله کرده و نظاه استخدام و ارتقاء منصفانه را در سازمان خود مستقر سازید.
- ۳- مردم را به حقوق خود در زمینه تکالیف و وظایف سازمان آشنا سازید.
- ۴- شهروندان را در تصمیمگیریها دخالت دهید و سهم سازید.
- ۵- نیکخواهانه، منصفانه و خوشبینانه رفتار کنید.
- ۶- به مردم و مراجعان روشن، کامل، دقیق و گویا پاسخ دهید.

۷- مردم رادرار تباطشان با دولت یاری دهید.
۸- آمادگی اتخاذ تصمیمهای مفیدی را که

ممکنست چندان مورد پسند عامه نباشند در
خود ایجاد کنید.

مصالح قانونی

مصالح و منافع قانونی اعضاء جامعه در قالب موازین و اصول قانون اساسی قابل تبیین است. قوانین و مقررات مختلفی که نشأت گرفته از اصول قانون اساسی است به کشور انسجام می بخشد و احترام به آن از تکالیف شهروندان بشمار می آید. قانون اساسی نمادی از ارزشهای سیاسی و حقوقی مورد قبول عامه مردم است و همگان خود را به نوعی وابسته به آن می دانند. بدین ترتیب در منشور اخلاقیات سازمانی پایبندی به قانون و حرمت قائل شدن برای آن و الزام اخلاقی در رعایت آن، بخشی اساسی را تشکیل می دهد.

البته با وجود دید خوشبینانه ای که نسبت به قانون وجود دارد، پاره ای انتقاد نیز در این مورد مطرح است. به عنوان مثال برخی از نویسندگان رعایت دقیق و بی چون و چرای قانون را متضاد با روح خلاقیت و نوآوری و ابتکار دانسته و می گویند قانون در مقابل کسانی که بخواهند غیر از آن رفتار کنند خشن

بوده و تنبیهی عمل می نماید. بدین ترتیب روح خلاقیت نزد افراد سازمان افسرده شده و در شرایطی که قانون مورد توجه بسیار است نوآوری کاهش می یابد. بالک^(۹) و نویسنده دیگری^(۱۰) موجب بروز رفتارهای واکنشی، تقلیدی و غیرخلاق، را موجد باریک اندیشی و محدودیت فکری و انعطاف ناپذیری می دانند.

رهنمودهای منشور اخلاقیات سازمانی در مقوله مصالح قانونی عبارتند از:

۱- روح قانون را درک کنید و آنچه را که قانوناً در حیطه حرفه شماست بدرستی بکارگیرید.

۲- قانون را غیرقابل تغییر ندانید و در صورتیکه آن را با مصالح مراجعان مخالف می بینید، در اصلاح آن بنحوی مقتضی اهتمام نمائید.

۳- از تبعیض ناروا و غیرقانونی شدیداً احتراز کنید و هر جا با اینگونه اقدامات روبرو شدید، در حذف و رفع آنها بکوشید.

۴- از هر نوع سوءاستفاده از منابع مالی و

9- Balk, 1985

10- Dobel, 1990

- امکانات عمومی پرهیز نمائید و بکوشید
 ممیزی نظارت صحیحی بر منابع و امکانات
 دولتی اعمال گردد.
- ۵- در حفظ و نگهداری اطلاعات مهم و
 محرمانه مجدانه بکوشید.
- ۶- از نظرات و اقدامات ناموافق نهراسید و

- آنها را تحمل کنید و حق نظارت عمومی را
 محترم بدارید.
- ۷- اصول قانون اساسی مانند، عدالت،
 انصاف، حق بیان، و حفظ حقوق شهروندان، را
 در فعالیتها و اقدامات خود به جد رعایت
 کنید.

مصالح شخصی

انسجام و همبستگی میان افراد و اعضاء
 جامعه و پیوند آنها با دولت است که به
 حکومت نیرو و توان می بخشد. هرگاه ارزشها
 و انتظارات فردی و ارزشهای مورد قبول
 دولت یکسان باشند. جامعه از توانائی بسیار
 بالائی برخوردار خواهد شد. ارزشهایی چون
 درستی و صداقت، پایداری و مقاومت، تفاهم
 و همدلی، ارزشهایی فردی محسوب می شوند
 که رعایت آنها در سازمان، موجب تسهیل
 امور دولتی و اقدامات عمومی در جامعه
 می گردند.

حق انتقاد داشته باشند و بتوانند نظرها و
 ایده های خود را آزادانه مطرح سازند. البته
 کارگزاران سازمانهای دولتی باید بگونه ای
 رفتار کنند که چهره دولت به سبب اعمال آنان
 مخدوش نگردد. هر عضوی از سازمان دولتی
 نماینده ای از دولت محسوب می شود که مردم
 نسبت به رفتارها و کردارهای او حساس
 هستند و اگر از او کجروی و نادرستی ببینند،
 ناخود آگاه آن را به دولت تعمیم می دهند.

اصول منشور اخلاقیات سازمانی در مقوله
 مصالح و منافع شخصی در سازمان عبارتند
 از:

کارکنان سازمانها به عنوان اعضاء جامعه
 باید از آزادی عمل برخوردار باشند و در
 محدوده مجاز قانون حق تصمیمگیری به آنها
 داده شود. آنان خدمتگزاران جامعه بشمار
 می آیند اما نباید با آنان بصورت بردگان رفتار
 شود، آنها می بایست آزادی بیان، حق سؤال و

۱- درستی و صداقت را در رفتارهای خود
 پیشه نمائید و هیچگاه بخاطر پیشرفت خود این
 آرمانها را فراموش نکنید.

۲- اطمینان یابید که سایرین به ازاء خدمات و
 تلاشهای خود ما به ازاء مناسب و عادلانه

دریافت می‌کنند.

اعضاء و آحاد جامعه را حفظ کنید.

۳- مجدانه در برابر تبعیض ناروای
استخدامی، استفاده نادرست از منابع عمومی،

۵- مسئولیت اشتباهات و خطاهای خود را
بگردن بگیرید.

و دریافت هدیه از ارباب رجوع مقاومت کنید.

۶- اقدامات سازمانی را با بیطرفی و بدون
سوگیری خاصی انجام دهید.

۴- حرمت زیردستان، همکاران، سرپرستان و

مصالح سازمانی

سومین دسته از ارزشها برای تصمیمگیری مدیران و کارگزاران سازمانهای دولتی در منشور اخلاقیات سازمانی توجه به منافع و مصالح سازمانی است. همانگونه که قبلاً اشاره شد توازن و تعادل در توجه همه جانبه به ارکان ارزشی منشور اخلاقیات سازمانی، از اهمیت فراوانی برخوردار است. به مصالح عمومی، شخصی، سازمانی و حرفه‌ای باید بگونه‌ای توجه شود که هیچیک بر دیگری غلبه نداشته و توجه به یکی موجب غفلت از دیگری نگردد. در برخی از جوامع، سازمانها آنچنان حاکمیتی پیدا می‌کنند که انسانها را اسیر و برده خود ساخته و انسان سازمانی و ویژگیها و خصوصیات سازمان را بخود می‌گیرد و از خصایل انسانی عاری می‌شود. در منشور اخلاقیات سازمانی مصلحت و منفعت سازمانی بگونه‌ای تعیین و تدوین می‌شود که سایر ارزشها مخدوش و منکوب نگردند.

بهره‌وری، تخصص‌گرایی و پویایی سازمانی ارزشهای مهم سازمانی هستند، افراد سازمان باید بگونه‌ای عمل کنند که ضمن حفظ ارزشهای دیگر مقوله‌ها، ارزشهای سازمانی نیز تحقق یابند. امروزه سازمانهای بخش عمومی همانند مؤسسات خصوصی در پی ارتقاء بهره‌وری هستند و می‌کوشند تا با در نظر داشتن اصول مورد عمل بخش خصوصی به حداکثر بهره‌وری دست یابند. منشور اخلاقیات سازمانی در راه نیل به بهره‌وری رعایت موازین اخلاقی را به سازمانهای دولتی گوشزد می‌نماید. مسئله اثربخشی سازمانهای دولتی بدون توجه به کارآیی بتدریج فراموش می‌شود و کارآیی و اثربخشی به‌مراه هم مدنظر مدیران بخش عمومی قرار می‌گیرد.

دومین جنبه مصالح سازمانی توجه به تخصص و شایسته‌سالاری در سازمان است.

فعالیت‌های سازمان باید به افراد متخصص و کاردان سپرده شود و هر فردی در شغل مناسب خود قرار گیرد و رعایت این امر الزامی اخلاقی و قانونی در سازمان بشمار آید. البته توجه به متخصصان نباید نوعی فن‌سالاری افراطی را در سازمانها ایجاد کند که نظر عامه مردم و مراجعان سازمان به هیچ انگاشته شود. کار تخصصی در صورتی بقای سازمان را حفظ می‌کند که بتواند رضایت مشتریان و ارباب رجوع را نیز فراهم آورد. در سالهای اخیر توجه به تخصص و توجه به نظر مشتری در سازمانهای دولتی نیز همانند بخش خصوصی مورد توجه قرار گرفته است.

مسئله پویایی سازمانی نیز ارزشی سازمانی محسوب می‌گردد. سازمان باید بتواند خود را با محیط متغیر و نیازهای متفاوت تطبیق دهد و این امر مستلزم پویایی است. سازمان باید با استفاده از نیروی متخصص و کاردان و دارا بودن انعطاف لازم بهره‌وری خود را ارتقاء بخشد و جنبه‌های اخلاقی را نیز در سازمان ملحوظ دارد.

رهنمودهای منشور اخلاقیات سازمانی در مقوله مصالح سازمانی عبارتند از:

۱- ظرفیتهای سازمان را برای ارتباطات باز، خلاقیت و تلاش افزایش دهید.

۲- منافع عامه را به وفاداری و تعهد سازمانی مقدم دارید.

۳- موازینی وضع کنید که رفتارهای اخلاقی را در سازمان نهادی کرده و سازمان را برای اقداماتش مسئول سازد.

۴- اعضاء سازمان را بگونه‌ای با مبانی رفتاری آشنا کنید که بتوانند نظرات و اقدامات ناموافق را تحمل کرده و از اقدامات تلافی-جویانه در برابر مخالفان خودداری کنند.

۵- اصول شایسته سالاری را در سازمان ارتقاء داده و از اقدامات خودسرانه و دلخواهانه پرهیز کنید.

۶- از طریق کنترل و نظارت صحیح سازمان را مسئولیت‌پذیر و برای فعالیت‌های پاسخگو سازید.

۷- سازمان را برای پذیرش، ترویج و ارزیابی دوره‌ای منشور اخلاقیات به عنوان یک سند حیاتی و زنده، ترغیب نمایید.

مصالح حرفه‌ای

چهارگانه را تشکیل می‌دهد. مصالح حرفه‌ای است. تعریف واحدی برای حرفه وجود ندارد،

آخرین سلسله از ارزشهایی که در منشور اخلاقیات سازمانی یکی از مقوله‌های

ولی یکی از تعاریف تقریباً جامع، حرفه را واجد چند ویژگی می‌داند: حرفه دارای یک چارچوب ذهنی است، مجموعه‌ای از تئوری و دانش را دربردارد، دارای شأن و مرتبتی اجتماعی است، سازمان یا سازمانهایی آن را ترویج می‌کنند، گروهی عملاً و نظراً بدان مشغولند، در میان رشته‌های دانشگاهی جایگاهی دارد و دارای معیارهای اخلاقی و ارزشی خاص خود می‌باشد.^(۱۱)

افراد حرفه‌ای دارای ایده‌آل‌های علمی هستند و می‌کوشند تا از طریق آموزش و ارتقاء سطح علمی در سازمان، هدفها را تحقق بخشند. در بخش عمومی و سازمانهای دولتی نیز تفکر حرفه‌ای و استفاده از افراد حرفه‌ای می‌تواند به اصلاح و بهبود فعالیتهای سازمانی یاری رساند. عملی کردن نظریات علمی در سازمان، بهره‌گیری از دانش و مهارت روز برای اجرای برنامه‌ها مزیتی است که حرفه‌ایها برای سازمان بسه‌ارمغان می‌آورند. انتقادهایی نیز بر تسلط حرفه‌ایها در سازمان شده است که عمده آنها در غیرواقعی

بودن معیارهای علمی حرفه‌ای برای سازمان و عدم توجه به افراد غیرحرفه‌ای و خود شیفتگی حرفه‌ایها که می‌کوشند تا تمامی منابع سازمان را به خود اختصاص دهند، می‌باشد. در مورد اخیر افراد حرفه‌ای بصورت گروههای دارای نفوذ عمل کرده و نوعی تبعیض را در سازمان ایجاد می‌کنند.

در منشور اخلاقیات سازمانی، رهنمودهای زیر در مقوله مصالح حرفه‌ای ارایه شده است:

- ۱- آگاهی از مسایل روز و موضوعات جدید حرفه‌ای را وظیفه و تکلیف شغلی خود بدانید.
- ۲- صلاحیت حرفه‌ای را در سازمان محترم شمرده و ارتقاء دهید.
- ۳- اعضاء سازمان را در مسیر شغلی‌شان به شرکت در فعالیتهای حرفه‌ای و عضویت در انجمنهای حرفه‌ای ترغیب کنید.
- ۴- با دانشجویان و پژوهشگران رشته مدیریت دولتی مراوده برقرار کنید و بین تئوری و عمل در سازمان پلی بوجود آورید. دانش و عمل حرفه‌ای را با هم آشتی داده و تلفیق نمایید.

کلام آخر در ضرورت منشور اخلاقیات سازمانی

موارد نیاز به تعبیر و تفسیر دارند و الگوهای اخلاقی می‌توانند در این زمینه نیز به عضو سازمان کمک کرده و او را بسوی عمل مطلوب هدایت نمایند و از سوی دیگر عمل او را با سایرین نیز هماهنگ و متوازن سازند. الگوهای اخلاقی به فرد امکان می‌دهند تا تصمیمات صحیحی اتخاذ کنند و از ابهام و سردرگمی‌هایی یابند. منشور اخلاقیات سازمانی مجموعه رهنمودهایی است که عملکرد و اقدامات صحیح کارگزاران دولتی را بصورتی روشن و شفاف مشخص ساخته و معیارهایی برای تصمیمگیری و انتخاب در اختیار آنان قرار می‌دهد. منشور اخلاقیات سازمانی اجرای امور سازمان را تسهیل و تصحیح کرده و بررسی و ارزیابی آنها را از سوی نمایندگان مردم و سیاستمداران بصورتی عینی امکانپذیر می‌سازد و شاید این یکی از مهمترین مواردی باشد که ضرورت آنرا توجیه می‌نماید.

اعمال و رفتار کارگزاران و مدیران بخش عمومی در زیر ذره‌بین جامعه و عامه مردم و سیاستمداران است. آنان باید بگونه‌ای رفتار کنند که صحت و درستی اعمالشان مایه مباهات و سربلندی نظام حکومتی و موجب رضایت اهل جامعه باشد. مدیران و کارگزاران در این راه نیازمند الگوها و چارچوبهای ارزشی و اخلاقی هستند که بصورت معیارهایی به رفتارها و اعمال آنان جهت دهد. در ابهامات قانونی آنان را هدایت کند و به‌هنگام تعارض برای رسیدن به راه حل بهینه یاری‌شان دهد. عدم وجود مدلهای و اصول مدون اخلاقی و ارزشی موجب می‌شود تا هر فردی در سازمان براساس احساس وجدانی خود دست به عملی بزند که شاید از دیدگاه فردی او بهترین باشد اما از نظر جامعه و سازمان و مصالح کلی نظام چندان خوشایند و مطلوب نباشد. قوانین و مقررات در بسیاری

منابع و ماخذ

- Balk, W. Policy Studies Review , Vol.4 , 1985
 Denhardt, K.G. Ethical Frontiers in Public Management, San Francisco: JOSSY- BASS, 1991
 Dobel, J.P. P.A.R Vol.50 May/JUNE 1990
 Frederickson, H.G., P.A.R. Vol. 50 March/April 1990
 Hejka - Ekins , P.A.R. Vol. 47 sep./ Oct. 1988