چالش‌ها و راهکارهای تحول

نظام اداری را می‌توان به عنوان یک دستگاه حاکمیتیِ مرتبط با بدنه‌ مردمی کشور در نظر گرفت که از حیطۀ نفوذ و تاثیرگذاری بسیار وسیع و عمیقی برخوردار است. مهمترین کارکرد این نظام را می‌توان در تنظیم کلیه فعالیتها برای نیل به هدف‌های از پیش طراحی شده دولت‌ها خلاصه نمود در حال حاضر، جمهوری اسلامی ایران به عنوان یک کشور در حال توسعه شناخته می‌شود و برای تحقق اهدافش به یک دستگاه اداری سالم و کارآمد نیاز مبرم دارد. بدون وجود چنین نظام و دستگاهی، تحقق اهداف کشور امکان‌پذیر نمی‌باشد.

**چالش‌های نظام اداری کشور**

مهمترین گام در تحول نظام مدیریتی کشور، تشخیص و شناخت چالش ها و مشکلات است؛ چون اگر چالش ها و مشکلات به درستی شناسایی نشوند به احتمال قوی، تحول و اثربخشی مطلوبی صورت نخواهد پذیرفت. یکی از مهمترین چالش ها عبارت است از :

**فرهنگ راهبردی نادرست**

فرهنگ راهبردی را میتوان مجموعه‌ ای از باورها و ارزش‌ های همگانی و مشترک در نظر گرفت که بر اندیشه و رفتار اعضای یک سازمان یا یک کشور اثر میگذارد. با این تعریف می ‌توان گفت که فرهنگ راهبردی در نبود یک قانون یا دستورالعمل صریح، رفتارها را هدایت میکند. به عبارت دیگر کامیابی یا شکست سازمان‌ها را باید در فرهنگ آنها جستجو کرد.

وجود یک فرهنگ راهبردی مناسب در ادارات می‌تواند باعث بهبود در عملکرد و اثربخشی کارکنان شده و در نتیجه کارآیی سازمانها را نیز بالا ببرد. اشاعه فرهنگ مشارکتی و همکاری جمعی در حل مشکلات و بهبود روابط کاری از جمله الزامات فرهنگ راهبردی درست است. در ساختار مدیریت کشورهایِ توسعه یافته‌ ای مانند ژاپن و آلمان، اصولی مانند ضابطه‌گرایی و انضباط کاری به عنوان یک باور فرهنگی پذیرفته شده است. همچنین اتحاد و یکپارچگی وظایف و حوزه‌های کاری در ساختار کلان این قبیل کشورها به وضوح دیده می‌شود.

در ساختار اداری و مدیریتی ایران، فرهنگ راهبردی درست، آنچنان که بایسته است، وجود ندارد. فقدان باور و روحیه قانون مداری، عدم شفافیت در نظام اداری و پاسخگو نبودن دولت در مقابل مردم و نهادهای نظارتی، پایین بودن سطح فرهنگ کار و تلاش در نظام اداری، عدم حساسیت به وقت و زمان‌، بها ندادن به یادگیری و آموزش، فقدان اندیشه و خردورزی در نظام اداری، عدم حمایت از نوآوری و ابتکار عمل و … از جلوه‌های فرهنگ راهبردی نادرست میان ایرانیان می‌باشد.

راهکار های اصلاح و تحول نظام اداری کشور

جهت اصلاح و تحول در نظام اداری و مدیریتی کشور راهکارهای زیر پیشنهاد می‌شود.

**توجه به الگوی حکمرانی خوب**

شاید بتوان بهترین راهکار جهت بهبود نظام مدیریتی کشور را در پیاده‌سازی الگوی حکمرانی خوب خلاصه نمود. مدل حکمرانی خوب، نحوه حکمرانی و کیفیت رابطه بین شهروندان و حکومت را نشان می‌دهد. این نظریه بر دخالت منطقی دولت و نقش تسهیل‌گری و هماهنگ‌کنندگی آن تأکید دارد. در یک تعریف کلی، حکمرانی خوب را مدیریت اثربخش منابع اجتماعی و اقتصادی یک کشور میدانند، به طوری که چنین مدیریتی شفاف، پاسخگو باشد. شاخص‌های متعددی از سوی محققان مختلف برای حکمرانی خوب مطرح شده است که از مهمترین آنها می‌توان به مشارکت، حاکمیت قانون، شفافیت، مسئولیت‌پذیری، اجماع‌سازی، عدالت و انصاف، کارایی و اثربخشی و پاسخگویی اشاره کرد.

به طور کلی، حکمرانی خوب با مرتب ساختن نظام اداری و مدیریتی بر مبنای ساختارهای پویا و ضابطه مند، تبیین استراتژی دقیق در عرصه‌های مختلف، فرهنگ سازمانی مترقی و بهره گیری از نیروهای شایسته و لایق در ایجاد اعتماد عمومی نقش موثری دارد.

**توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی نظام اداری**

هدف از استقرار و توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی نظام اداری این است که مردم بتوانند به سهولت، حداکثر فعالیت‌ها و خدمات مورد نیاز را از طریق درگاه الکترونیکی انجام دهند. دولت الکترونیک با تسریع ارائه خدمات به شهروندان، پاسخگوترکردن کارگزاران دولتی، شفاف سازی اطلاعات، کاهش فاصله میان مردم و دلتمردان، مشارکت اثربخش‌ تر شهروندان در فرایند تصمیم‌گیری، گسترش عدالت اجتماعی از طریق فرصت‌های برابر افراد برای دسترسی به اطلاعات نقش موثری دارد. بنابراین هر چه خدمات دولت الکترونیک مناسب‌ تر و راضی‌کننده‌ تر باشد، شهروندان اعتماد بیشتری به دولت خواهند داشت.

**استانداردسازی خدمات اداری**

با تدوین و اجرای استانداردهای خدمات، از یک سو وظایف و تعهدات دستگاه‌های اداری با مردم و خدمت گیرندگانشان مشخص می‌شود و از سوی دیگر مردم می‌توانند از حقوق و وظایفشان در این رابطه مطلع شوند. با تدوین و اطلاع‌رسانی استانداردهای خدمات، مردم می‌توانند عملکرد واحدهای خدمت‌دهنده را براساس آن استانداردها، سنجش و ارزیابی کنند. بدیهی است این نوع سنجش و ارزیابی از صحت بیشتری برخوردار بوده و صرفاً بر اساس تصور و برداشت‌های آرمانی و غیرواقعی صورت نمی‌پذیرد. بدیهی است استانداردسازی خدمات، زمینه افزایش سلامت و کاهش فساد اداری را فراهم می‌آورند. توجه به استانداردها به منزله رعایت حداقل‌ها در فضایی شفاف بوده و فعالیت در شرایط رقابتی، امکان توسعه خدمات و در نتیجه افزایش رضایت مردم را به دنبال خواهد داشت.

**تدوین قانون پاسخگویی عمومی در نظام اداری**

یکی از ضعف‌های نظام اداری کشور، نبود قانون پاسخگویی عمومی است. اگر چنین قانونی تدوین و تصویب شود، بی تردید در افزایش پاسخگویی ادارات و سازمان‌ها به شهروندان مؤثر خواهد بود. در این قانون، باید نوع پاسخگویی، ابزار پاسخگویی و ساز و کارهای برخورد با عدم پاسخگویی تشریح شود.