



به نام خدا

چالش های مدیریت دولتی در ایران

بخش یازدهم

فصل نهم: چالش های دیگر

تلخیص: سیده هدی شمس



فصل نهم: چالشهای دیگر

مقدمه

گاهی برخورد با اصطلاح «مدیریت دولتی» واژه هایی نظیر ناکارآمدی، دوندگی بی حد و حصر، اتلاف منابع، بی انگیزگی، کاغذ بازی و فساد اداری را به ذهن متبادر می کند.

هنگام مراجعه به یک بیمارستان دولتی، دبیرستان دولتی یا هر مرکز دولتی دیگر، انتظار دریافت خدمات خوب را ندارید، چون دولتی است. چنانچه از مدیر یکی از بیمارستانهای دولتی پرسند که چرا به بیماران و مراجعان به خوبی خدمت رسانی نمی کنید، پاسخ می دهد که چون بیمارستان دولتی است و بیش از این نباید از یک بیمارستان دولتی انتظار داشت.

حال، باید پرسید که آیا سازمانهای خدماتی - تولیدی دولتی باید بد باشند تا دولتی تصور شوند و آیا سازمانهای دولتی نمی توانند کارآمد باشند، مگر آنکه خصوصی شوند؟

در ایران، مدیریت دولتی اشاره به کارکرد مدیران در مؤسسه ها و سازمانهای تحت نظارت قوای مجریه، مقننه و قضائیه، و نهادهای تحت نظارت رهبری دارد. این مدیریت دولتی حلقه واسط مدیریت سیاسی و جامعه (بخش خصوصی) است. در این کتاب، چالشهای کلان (سطح یک فراروی این مدیریت) به صورت مفصل بررسی شده اند.

چالش های سطح دوم

سازمانهای دولتی، از آن مردم و مدیران دولتی امین اموال (مادی و معنوی) آنها هستند. در قاموس مدیریت دولتی اسلامی، مدیران دولتی خادمان واقعی مردم اند. بر این اساس، افرادی که به سازمانهای دولتی مراجعه می کنند

«بندگان خداوند» محسوب می شوند و مطمئناً کسب رضایت آنها رضایت خداوند را در پی دارد.

درحالی که در سایر نهضت‌های مدیریتی مراجعان عناوینی چون مشتری، مصرف کننده، ارباب رجوع یا شهروند به خود می گیرند و هدف از جلب رضایت آنها همانا بقا و ارتقای جایگاه و کسب بودجه بیشتر است. اما آنچه در سازمانهای دولتی ایران مشاهده می شود، بی توجهی به حقیقت مافوق و زبردست بودن در علم دین است که این نظام بر آن استوار است.

یکی از چالشهای عمده مدیریت دولتی ایران حرفه گرا نبودن مدیریت دولتی ایران است. کیفیت، شایستگی و بی طرفی مشخصه های اصلی حرفه گرایی مدیریت دولتی اند. کیفیت خدمات سازمانهای دولتی ایران چندان رضایت بخش نیست و شایسته سالاری، راهبرد غریب مورد ادعای سیاست مداران، کمتر در سازمانهای دولتی اجرا می شود.

یکی دیگر از چالشهای فراروی مدیران دولتی ایران تبعیت روزافزون مدیران دولتی از «نظریه عاملیت» به جای نظریه «خدمت» است. نظریه عاملیت به مدیران دولتی از منظر «انسان اقتصادی» نگاه می کند و مدعی است آنچه مدیران را برمی انگیزاند تشخص، مقام، پول و به طور کلی برانگیزاننده های اقتصادی است. بنابراین، هرچه بیشتر مدیر را از لحاظ مالی تقویت کنید، عملکرد سازمان بهتر می شود. در این نگاه، مدیران دولتی سازمان را قربانی اهداف خود می دانند؛ اما در نظریه خدمت به مدیران از منظر انسانهای خودیاب نگاه می شود که عشق به خدمت در سازمان آنها را بر می انگیزاند نه صرف منفعت طلبانه. در این نظریه، مدیران دولتی اهداف سازمان را بر اهداف شخصی مقدم می شمارند و تحقق اهداف خود را در پرتو اهداف سازمان می بینند. اما آنچه در سازمانهای دولتی ایران مشاهده می شود و در دهه اخیر بیشتر شدت گرفته است حاکمیت نگاه نخست است که با ارزشهای اسلامی

سازگاری ندارد.

ناکارآمدی نظارت بیرونی بر دیوان سالاری (مدیریت دولتی) ایران چالش دیگر مدیریت دولتی است. در ایران، مدیریت دولتی تحت نظارت بیرونی قوا قرار دارد. سازمان بازرسی کل کشور، دیوان عدالت اداری و دیوان عالی کشور سازوکارهای نظارتی قوه قضائیه بر دیوان سالاری کشورند. همچنین، دیوان محاسبات چشم ناظر قوه مقننه و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور چشم ناظر قوه مجریه بر دیوان سالاری ایران اند.

دیگر چالش عمده ای که فراروی مدیریت دولتی ایران است و هزینه های هنگفتی بر کشور تحمیل می کند، ضعف دولت افقی است.

چالش دیگر فراروی سازمانهای دولتی ایران، مدیریت پژوهشهای مدیریتی در سازمانهای دولتی است. در عصر حاضر، که سازمانهای دولتی ایران در پی نوسازی خود هستند، هر مدیر جدید، که سکان مدیریتی را به دست می گیرد، می کوشد رویکرد ظاهرا یا واقعا علمی به مدیریت در سازمان خود در پیش بگیرد، اما تجربه پژوهشگران سازمانی در بخش دولتی نشان می دهد که بسیاری از پژوهشهای سازمانی که هزینه عظیمی از بودجه کشور را به خود اختصاص می دهند، به گفته خود مدیران دولتی به جزوه زیبایی تبدیل می شوند که در قفسه کتابخانه یا دفتر مدیران جای می گیرند.