



How Does the Administrative and Employment Organization Think about the Reform in Public Administration?

Hassan DanaeeFard*

Professor, Public Administration Department, Faculty of Management and Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran

20/03/2023

Abstract:

The Administrative and Recruitment Affairs Organization of Iran is responsible for reforms governance in various dimensions of the public sector, including structural, process, human resources, cultural, technological, and managerial aspects, as well as the optimal level of political presence in administration and local government. Therefore, according to these reform axes, it has designed vice-chairs in its structure. The Administrative and Employment Affairs Organization has an irreplaceable role in the transformation of the country (governance, administration, and running operations). Although these reform transformations in the structure of the public sector have been considered in different governments, it seems that several reform axes have been seriously considered by this organization, which, if realized, can lead to a huge change in the “thought, dialogue, and administrative behavior” of the Iranian public sector, which I will talk about in this article.

Keywords: The Administrative and Recruitment Affairs Organization, Administrative Transformations, Public Administration, Governance.

* Email: hdanaee@modares.ac.ir

سازمان اداری و استخدامی کشور

در مورد اصلاح اداره امور عمومی چگونه می‌اندیشد؟

حسن دانائی فرد*

استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

۱۴۰۱/۱۲/۰۱

چکیده: سازمان اداری و استخدامی کشور مسئولیت حکمرانی تحول در بخش دولتی کشور را در ابعاد ساختاری، فرایندی، نیروی انسانی، فرهنگی، فناوری، مدیریتی و میزان بهینه حضور سیاست در اداره و دولت محلی را بر عهده دارد. ازاین‌رو، متناسب با این محورهای اصلاحی معاونت‌هایی را در ساختار خود طراحی کرده است. سازمان اداری و استخدامی نقش بی‌بدیلی در تحول کشورداری (حکمرانی، اداره و عملیات جاریه اداری) دارد. اگرچه این تحولات اصلاحی در ساختار بخش دولتی در دولت‌های مختلف مدنظر بوده است ولی به نظر می‌رسد چند محور اصلاحی به صورت جدی مورد توجه این سازمان قرار گرفته است که اگر محقق شود می‌تواند تحول عظیمی در «اندیشه، گفتار و رفتار اداری» بخش دولتی ایران ایجاد کند که در این نوشتار، در مورد آن صحبت خواهیم کرد.

واژگان کلیدی: سازمان اداری و استخدامی، اصلاحات اداری، اداره امور عمومی، حکمرانی.



مقدمه

سازمان اداری و استخدامی کشور مسئولیت حکمرانی تحول در بخش دولتی کشور را در ابعاد ساختاری، فرایندی، نیروی انسانی، فرهنگی، فناوری، مدیریتی و میزان بهینه حضور سیاست در اداره و دولت را بر عهده دارد. از این رو، متناسب با این محورهای اصلاحی معاونت‌هایی تحت عنوان «معاونت سرمایه انسانی»، «معاونت نوسازی اداری»، «معاونت حکمرانی الکترونیک و هوشمندسازی نظام اداری»، «معاونت حقوقی، مجلس و استان‌ها»، «معاونت توسعه مدیریت و پشتیبانی» در نمودار سازمانی این سازمان متجلی شده است.^۱ معاونت سرمایه انسانی متولی راهبردی فرایند بهینه مدیریت منابع انسانی و معاونت نوسازی اداری متولی حکمرانی اصلاح ساختارها و فرایندهای سازمان‌های دولتی است. معاونت حکمرانی الکترونیک و هوشمندسازی نظام اداری تلاش دارد ضمن ارتقای دولت الکترونیک، تحول دیجیتال را در تاروپود دولت ساری و جاری سازد.

معاونت حقوقی، مجلس و استان‌ها با تمرکز بر روابط سازمان با مجلس شورای اسلامی، تقویت ظرفیت اداره استان‌ها و دولت‌های محلی را حکمرانی می‌کند. معاونت توسعه مدیریت و پشتیبانی نیز ضمن پشتیبانی از ستاد راهبردی خود سازمان تلاش دارد تحول مدیریت در بخش دولتی را راهبردی و حکمرانی کند. در کنار این پنج معاونت مرکز آموزش مدیریت دولتی به عنوان محمل بزرگ «آموزش و توسعه مدیریت در بخش دولتی» ظرفیت بسیار بالایی برای تزریق دانش به‌روز شده در ساختار، فرایند، مدیریت منابع انسانی، فناوری، رویکردهای مدیریتی در بخش دولتی و رابطه سیاست و اداره در فرایند دولت‌داری و کشورداری ایران اسلامی بر عهده دارد. سازمان ملی بهره‌وری نیز به عنوان یکی از سازمان‌های اصلی سازمان اداری و استخدامی تلاش دارد با نهادینه کردن روش بهره‌وری خاص سازمان‌های دولتی، عملکرد کلی را ارتقا دهد. بر این اساس، سازمان اداری و استخدامی نقش بی‌بدیلی در تحول کشورداری (حکمرانی، اداره و عملیات جاریه اداری) دارد. اگرچه این تحولات اصلاحی در ساختار بخش دولتی در دولت‌های مختلف مدنظر بوده است ولی به نظر می‌رسد چند محور اصلاحی به صورت جدی مورد توجه این سازمان قرار

^۱ نمودار را در این آدرس ببینید:

گرفته است که اگر محقق شود می‌تواند تحول عظیمی در «اندیشه، گفتار و رفتار اداری» بخش دولتی ایران ایجاد کند:

۱- ورود نیروی انسانی: تلاش برای حرفه‌ای کردن بخش دولتی از طریق نظام‌مند کردن «ورودی‌های نیروی انسانی» در بخش دولتی به مدد آزمون‌های دقیق و مقاومت شدید رئیس محترم سازمان در برابر تزریق نیروهای توصیه‌ای برخی از مقامات و مسئولان درون بخش دولتی و واداری مدیران به استفاده از نیروهای موجود برای جلوگیری از بزرگ شدن اندازه دولت. سازمان اداری تلاش می‌کند مدیران، وزرا، استانداران و مقامات سیاسی را متقاعد سازد که اگر در هر بار تغییر رئیس دولت‌ها، نیروهای جدیدی به بخش دولتی تزریق شود مدیریت اندازه دولت، ناممکن خواهد شد. از این رو برخی از مقامات مدعی‌اند سازمان اداری و استخدامی به مانع بزرگی برای تحقق وعده‌های دولت و مجلس می‌تواند تبدیل شود. ولی سازمان معتقد است نیروهای انسانی بخش دولتی باید افرادی حرفه‌ای باشند که با تغییر دولت‌ها کارراهه آنها دچار مشکل نشود و صرفاً رؤسای اصلی بوروکراسی‌ها نظیر وزرا و مدیران عالی با انتخاب رئیس‌جمهور جدید را بتوان تغییر داد و به این ترتیب میزان تزریق سیاست در اداره را کاهش دهند (مصطفی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۶؛ صادقی و همکاران، ۱۳۹۶). اما رسیدن به یک بوروکراسی حرفه‌ای، هدفی دشوار در این کشور است و تحقق آن نیاز به مجاهدت دارد و باید در برابر زیاده‌خواهی‌های موجود در فضای سیاسی ایستادگی کرد.

۲- یکپارچه‌سازی داده‌های دولت در نظام اداری: سازمان امور اداری در این مدت تلاش کرده است با طراحی سامانه‌هایی، داده‌های نظام اداری نظیر تعداد نیروی انسانی موجود در تمام سازمان‌ها و نهادهای دولت، میزان حقوق و دستمزد آنها، تعداد پست‌ها و مشاغل و ... را یکپارچه کند تا دولت بتواند تصمیم‌گیری‌های وثیقی اتخاذ کند. سامانه طراحی‌شده آماری یکپارچه کارکنان نظام اداری کشور از جمله این سامانه‌ها است. هدف غایی این سامانه‌ها تسهیل در استقرار و اجرای حکمرانی مبتنی بر داده (Ahmad et al., 2021) در ایران است.

۳- ارتقای ظرفیت حکمرانی محلی: سازمان امور اداری کشور، در دوران جدید دولت تلاش کرده سازوکارهایی برای توسعه ظرفیت حکمرانی در سطح استان‌ها و شهرستان‌ها اقامه کند. بر این اساس جلسات متعدد هم‌اندیشی در دانشکده مدیریت دانشگاه تهران در حال برگزاری است تا بتوان نقش استان‌ها را در تصمیم‌گیری‌های کلیدی حاکمیتی تقویت کرد.

۴- طراحی و استقرار مجتمع‌های اداری: سازمان اداری و استخدامی کشور در حال راه‌اندازی مجتمع اداری در شهرهای جدید با میزان جمعیتی خاص بر اساس مصوبه سیزده سال پیش دولت است که بر اساس آن کلیه امور اداری یک شهر در یک مجتمع متمرکز شده است و مردم صرفاً برای انجام امور اداری خود به یک مکان واحد و یکپارچه مراجعه می‌کنند. هدف غایی این کار ارتقای رضایت شهروندان از حیث دریافت یکپارچه خدمات اداری است، زیرا مانع مراجعات متعدد شهروندان به مکان‌های پراکنده می‌شود و از طرف دیگر در میزان تجهیزات و امکانات دولت و نیروی انسانی نظام اداری هم صرفه‌جویی خواهد شد.

۵- طراحی و استقرار میز خدمت: به منظور دسترسی آسان و سریع مردم به خدمات دستگاه‌های اجرایی و ارائه خدمات به موقع و اثربخش و همچنین تکریم ارباب‌رجوع در مدت سه ماه، میز خدمت را طراحی و در طبقه اول سازمان‌های دولتی هدف برای راهنمایی، دریافت درخواست و انجام تقاضاها استقرار یافته است.

۶- طرح سنجش عملکرد سازمان‌های دولتی بر اساس رضایت شهروندان: معمولاً مدیران سازمان‌های دولتی، از بالا بودن عملکرد خود سخن می‌گویند، در حالی که بعضاً شهروندان (چه در قالب شهروند فردی و چه به عنوان یک کسب و کار) از عملکرد آن سازمان‌ها رضایت ندارند. سازمان اداری و استخدامی کشور با استقرار طرحی به نام «عملکرد بر اساس رضایتمندی ذینفع نهایی»، تلاش کرده است ارزشیابی عملکرد مردم‌محور را جایگزین ارزشیابی عملکرد مدیرمحور یا دولت‌محور کند و بدین ترتیب «رضایتمندی شهروندان» به عنوان معیار تصمیم‌های اتخاذ شده در مورد ارتقاءها و انتصابات و پاداش‌ها و برخی پرداخت‌ها قرار گیرد. این طرح می‌تواند تجلی شعار اصلی دولت جدید که خود را دولت مردمی خطاب می‌کند باشد. در نتیجه سازمان اداری و استخدامی تلاش دارد تا حدی رضایتمندی شهروندان را در کنار عدالت اداری محقق سازد.

اگر چه مدت زیادی از استقرار دولت جدید سپری نشده است و مدیریت جدید حاکم بر سازمان اداری و استخدامی کشور تلاش کرده است در محورهای شش‌گانه به صورت عملی «تحول در بخش دولتی» را دنبال کند ولی به نظر می‌رسد سازمان اداری و استخدامی نیازمند به نوعی تحول در مشی خود در عرصه اصلاحات اداری نیز باشد تا بتواند در سال‌های پیش‌رو توفیقات

بیشتری کسب کند. محورهای این تحول در مشی حکمرانی اصلاحات اداری را می‌توان چنین ذکر کرد:

۱- ارتقای ظرفیت دانشی به روز و نافع سازمان اداری و استخدامی از طریق مدیریت عالمانه و دلسوزانه نیروی انسانی کارشناسی سازمان و برقراری تعاملات سازنده با جامعه دانشگاهی مدیریت و احتراز از جلسات تزیینی با مراکز پژوهشی و دانشگاه‌ها به صورت شعاری و رفع تکلیفی.

۲- تقویت ظرفیت شبکه پایش رضایتمندی شهروندان از خدمات سازمان‌های دولتی در بافت خدمت عمومی کل کشور.

۳- برآزش کردن «آداب اداری حکمرانی» سازمان اداری و استخدامی در تعاملات درون‌سازمانی و با وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها و نهادهای قانون‌گذار برای ارتقای تعاملات فی‌مابینی پایدار و مبتنی بر همکاری متقابل.

۴- تنوع‌بخشی به نیروی کارشناسی درون‌سازمانی و نیز به تعاملات با دانشگاه‌ها و مراکز پژوهشی و احتراز جدی از «گزیده‌خواهی و گزیده‌طلبی».

۵- اصلاح سیستم نرم‌افزاری تعاملات دستگاه‌ها با سازمان و پرهیز از تأخیر در پاسخ به درخواست‌های سازمان‌ها و نهادها.

۶- شفاف‌سازی ناممکن بودن برخی از تقاضاهای مدیران عالی سازمان‌ها و دستگاه‌های اداری در خصوص تبدیل وضعیت نیروها و تزریق نیروهای جدید در دولت.

۷- تبدیل سازمان اداری و استخدامی به عنوان یک سازمان حاکمیتی تراز انقلاب اسلامی از جهت:

- ظهور و بروز اخلاق در گفتار، رفتار و اندیشه مدیران و کارشناسان سازمان؛
- رعایت انصاف در ارتقاها و انتصابات؛
- چیدمان مناسب واحدها برای ارائه خدمات حاکمیتی؛
- مهمان‌نوازی اداری مناسب از ارباب رجوع؛
- مستندسازی مناسب تعاملات درون و برون سازمانی؛
- کنار گذاشتن نیروی انسانی نامناسب تراز یک سازمان حاکمیتی حتی در حد مدیران عالی آن سازمان.

- ۸- روح‌بخشی به پژوهش‌های اداری در کشور و درمان سندرم خطرناک «فقط ما می‌دانیم» در برخی از مدیران تجربه‌زده و مقاوم در مقابل دانش‌های جدید.
- ۹- افزایش همدلی، احترام متقابل و روحیه آموختن از یکدیگر در میان بدنه کارشناسی و مدیریتی سازمان اداری و استخدامی و احتراز مدیران میانی از تبختر در گفتار و کبر در نگاه.
- ۱۰- حکمرانی پیشگامانه در امور اداری کشور و پرهیز از رویکرد آتش‌نشانی در دفع معضلات اداری کشور.

مآخذ

- صادقی، محمدرضا، دانائی‌فرد، حسن، مصطفی‌زاده، معصومه (۱۳۹۶). فهم سیاست‌زدگی بوروکراسی: مطالعه تطبیقی کیفیت، فرایندها و پیامدهای آن در مدیریت دولتی. *پژوهش‌های راهبردی سیاست*. سال ۶، شماره ۲۲، ۹۸-۱۱۵.
- مصطفی‌زاده، معصومه، امیری، علی‌نقی، دانائی‌فرد، حسن، یزدانی، حمیدرضا (۱۳۹۶). فهم ابعاد سیاست‌زدگی اداره امور عمومی از منظر شهروندان. *سیاست‌گذاری عمومی*. سال ۳، شماره ۴، ۷۹-۱۰۴.
- Ahmad, A. W., Muspawi, M., Ariesmansyah, A., Chakim, M. H. R., & Yodiansyah, H. (2021). Identification of Data-Based Public Administration Governance Strategies: Opportunities and Challenges. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal), Humanities and Social Sciences*, 4(4). Access at: <https://www.bircujournal.com/index.php/birci/article/view/3547>.