



مرکز بررسی‌های استراتژیک ریاست‌جمهوری منتشر کرد:

## عوامل کلیدی موفقیت در خطمشی‌گذاری بخش خدمات عمومی ایران

بسیاری از چالش‌های اجرا و ارزیابی خطمشی‌های عمومی در بخش خدمات عموم ایرانی، با تدبیر به تمهیدات اثربخشی آن‌ها در مرحله تدوین و شکل‌گیری خطمشی، می‌توانند بروز نکنند. امروزه با توجه به چندبعدی بودن پدیده‌ها و مسائل اداره بخش خدمات عمومی، و شکست‌ها و نارضایتی‌هایی که در عمل به این حوزه شکل گرفته، ضرورت هم‌راستایی این خطمشی‌ها با خردمایه‌های جامع مؤثر بر تدوین خطمشی را بیشتر نمایان می‌سازد. ۴۷ دانشمندان عوامل ارزشی، سیاستی، اقتصادی، قانونی و حرفه‌ای متفاوتی را به‌عنوان مختصات مؤثر بر تدوین خطمشی‌های عمومی، مورد پذیرش قرار داده‌اند. جهت ایجاد یک رویکرد علمی، شناخت کامل عناصر بحرانی، هدف این پژوهش آن است که بنیان‌های کلیدی موفقیت در خطمشی‌گذاری بخش خدمات عمومی ایران را مورد احصا قرار دهد. بنابراین با مطالعه متون خطمشی و اقتضات بخش خدمات عمومی و نظرسنجی به صورت پیمایشی با تکنیک دلفی و پانلی ۲۱ نفره از خبرگان آگاه به موضوع، ابعاد و مؤلفه‌هایی شناخته و تأیید شده‌اند. ۴۷ نتایج نشان می‌دهد که نیاز است ۲۸ مؤلفه که در قالب پنج بُعد خردمایه‌های نام برده شده در نظریه اگنيس اسنلن (۲۰۰۲) طبقه‌بندی شده‌اند، برای شکل‌گیری جامعیت و اعتدال در تدوین خطمشی‌های بخش خدمات عمومی ایران و جلوگیری از تک بعد نگری و شکست این حوزه مورد ملاحظه خطمشی‌گذاران قرار گیرند. ۴۷

در مقدمه این مقاله آمده است:

همیشه دولت‌ها اراده ملی را در پرتو خطمشی‌های عمومی پیاده‌سازی می‌کنند. دولت‌ها درصدد شناسایی و حل مسائل عمومی جامعه هستند؛ اما اگر نسخه تدوینی این خطمشی‌ها بر سیاق ملاحظات نظری و عملی دوراندیشانه تعبیه نشده باشد، کماکان دردهای ملی دوا نخواهد شد و حتی دردی به دردهای کشور اضافه می‌گردد (خوبرو و همکاران، ۱۳۹۷). ضعف مدیریت دولتی و چالش‌ها و مسائل آن را نباید صرفاً در مجریان جستجو کرد چرا که تدوین خطمشی شاکله اصلی اجرائیات مدیریت دولتی و سازوکارهای حکمرانی است. در سال‌های اخیر پژوهشگران مدیریت دولتی در مورد ویژگی‌های منجر به شکست یا موفقیت خطمشی عمومی به مطالعه و نظریه‌پردازی پرداخته‌اند (مک‌کنل، ۲۰۱۰)؛ اما مدل جامع و یکپارچه و عناصر شناخته شده برای انجام مؤثر تدوین یک خطمشی در بخش عمومی وجود ندارد و یا نیازمند به انجام مطالعات بیشتر است.

می‌دانیم اکثریت خطمشی‌های دولت، آمیخته و آغشته به باورها و ارزش‌ها (گوکلر، ۲۰۱۵)، احساسات (مور و گروس، ۲۰۱۵)، ملاحظات هزینه و منفعت (کن‌لان و همکاران، ۲۰۱۴)، سمبول‌ها (مور، ۲۰۱۵)، و ساسر ایده‌آل‌ها و عناصر مدیریتی و سیاسی است. با توجه به تلاش‌های بسیاری که برای بهینه‌سازی فرآیند خطمشی‌گذاری دولت‌ها در بخش خدمات عمومی صورت گرفته است، اما هنوز نارضایتی‌ها و ضعف خطمشی‌ها و اقدامات دولت‌ها در این حوزه به وفور

وجود دارد (اینگرام و همکاران، ۲۰۰۷). انتقادات بسیاری بر چگونگی و نحوه خطمشی گذاری‌ها در بخش خدمات عمومی ایران وجود دارد؛ مجریان، پژوهشگران، نخبگان، شهروندان و حتی خود خطمشی گذاران از بسیاری از خطمشی‌های عمومی دچار عدم قطعیت و نارضایتی هستند و در بین آن‌ها توافق و سازگاری بر اولویت‌ها، مراحل و عوامل و عناصر وجود ندارد.

دغدغه اصلی این پژوهش، وجود خطمشی‌های شکست‌خورده متعدد در بخش خدمات عمومی ایران همچون بخش مسکن، بهداشت، حمل‌ونقل، آموزش، شهرسازی، توزیع انرژی و یارانه و غیره است که در نتیجه آن، هدر رفت منابع و منافع ملی کشور و نارضایتی عمومی و بی‌اعتمادی به دستگاه حاکمه است. با توجه به چندبعدی بودن پدیده‌ها و مسائل اداره امور عمومی، منافع و انتظارات ذینفعان و هم‌راستایی جهت‌گیری‌های دولت با خردمایه‌های مؤثر بر تدوین خطمشی در بخش خدمات عمومی و جلوگیری از شکست‌هایی که در این حوزه شکل می‌گیرد، شناسایی عوامل کلیدی موفقیت برای شناخت نقاط بحرانی، اثربخشی فرآیند خطمشی گذاری را تضمین و به آن مشروعیت می‌بخشد. عوامل کلیدی موفقیت عبارتند از مشخصه‌ها، شرایط یا متغیرهایی که اگر درست مدیریت شوند می‌توانند اثر قابل ملاحظه‌ای بر موفقیت وضع خطمشی داشته باشند. اما شواهد نشان می‌دهد امروزه خطمشی‌های بخش خدمات عمومی ایران، صرفاً به یک حوزه به‌عنوان نمونه عقلانیت اقتصادی پرداخته و سایر حوزه‌ها مثلاً عقلانیت سیاسی، حرفه‌ای و حتی هنجاری و دینی مورد مغفول بوده و به نوعی افراط و تفریط، عدم‌جامعیت و یا بی‌اعتدالی در تدوین خطمشی نمایان است. قابل ذکر است که خطمشی‌های بخش خدمات عمومی چون معطوف به عدالت‌اند، عواملی در محافل خطمشی، مانع از اعتدال در تدوین و اجرا و ارزیابی آن می‌گردند. به‌رغم آنکه شعار عدالت و اعتدال در این سال‌ها از سیاست‌های اصلی و محوری دولت‌های بوده، این موضوعات در کارنامه ج.ا. ایران تا به امروز وضعیت خوبی نداشته است، به گونه‌ای که چالش‌ها همچنان بازتولید می‌شود و کشور در چهار دهه گذشته با مشکلات نظری و علمی زیادی در زمینه ارائه با مناسب خدمات عمومی روبه‌رو گردیده است. ستون خدمات عمومی بر منفعت عامه متکی است، اما مسلماً، اتکا افراطی یا تفریطی و بدون توجه به همه عوامل مؤثر بر خطمشی گذاری در آن منجر به عدم اثربخشی خدمات عمومی و در نتیجه موجب ضرر دولت و ملت می‌گردد. بر این اساس، چه عواملی را باید در نظر گرفت که این مهم را پوشش دهد و موجبات دستاوردهای مورد انتظار گردد. به عبارت بهتر چه عواملی باید شناخته و بکار گرفته شود تا به اثربخشی ورود و کارکرد دولت‌ها در بخش خدمات عمومی منجر شود؟

برای مطالعه و دریافت متن کامل این مقاله، روی لینک زیر کلیک کنید.