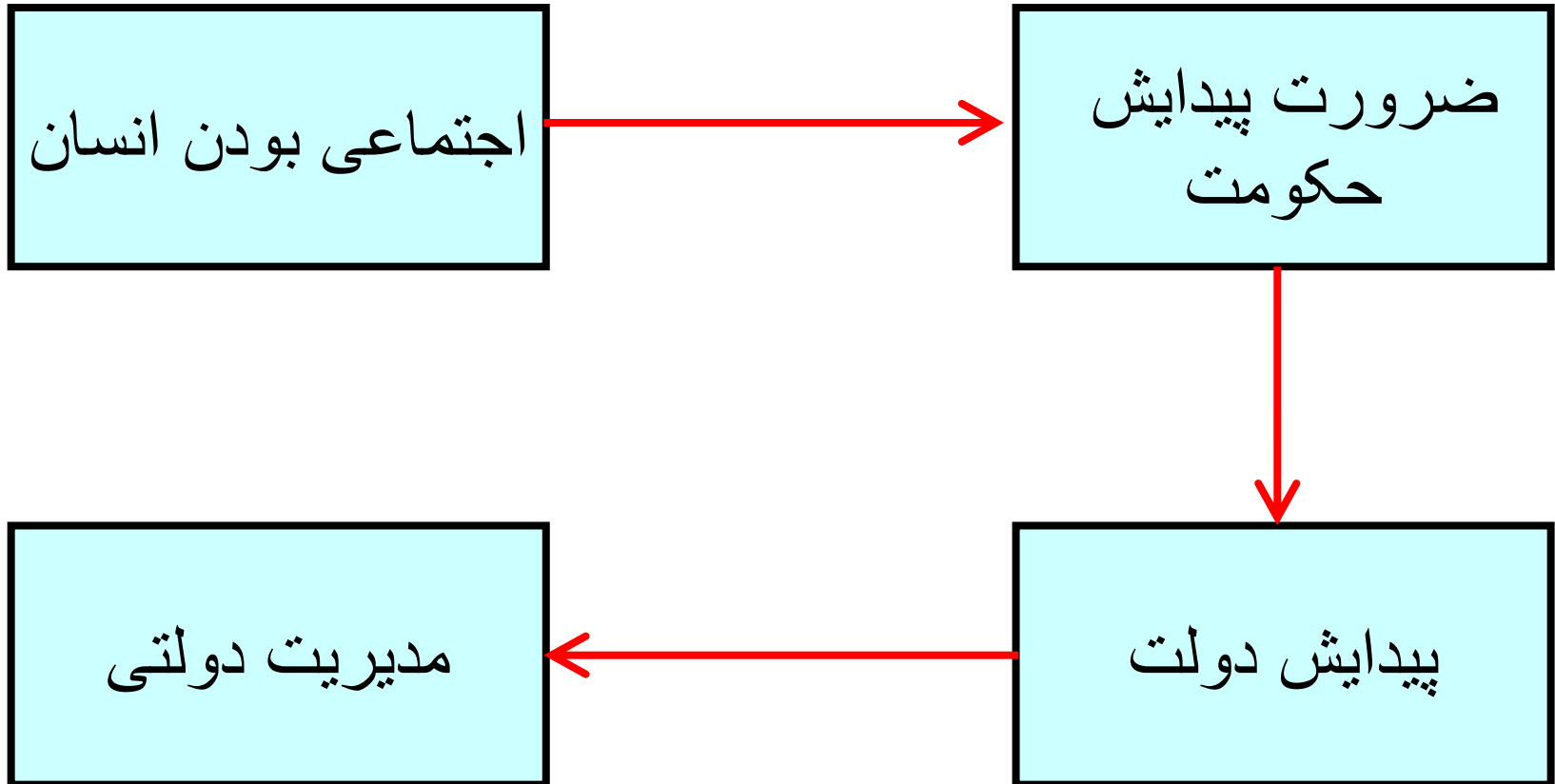


مقایسه مدیریت دولتی سنّتی و نوین

پیدایش مدیریت دولتی



اداره امور دولتی یا مدیریت دولتی؟

هنری فایول (1930): مدیریت یعنی هدایت و رهبری کردن یک سازمان به سمت اهداف سازمان ولی واژه اداره کردن تنها یکی از وظایف مدیریت میباشد.

اداره امور ضرورتاً "به معنای پیروی از دستورات است و مدیریت به معنای دستیابی به نتیجه ها."

تحولات بنیادی که باعث بکارگیری واژه مدیریت بجای اداره امور شده است:

- 1- حرکت از حکومت مرکزی به اشکال محلی تر حکومت
- 2- افزایش در استفاده از بخش خصوصی برای خدمات رسانی
- 3- حکومت مرکزی نقش استراتژیک بیشتری ایفا میکند
- 4- افزایش آگاهی از هزینه ها و نیاز به بررسی جایگزینهایی برای مالیاتهای مرکزی بعنوان درآمد ملی

تعریف مدیریت دولتی:

-مدیریت دولتی کاربرد مشروح و سیستماتیک قانون است. (وودرو ویلسن)

-مدیریت دولتی اجرای خط مشی عمومی آنطور که بوسیله مقامات صلاحیتدار وضع میشود، میباشد. (دایموک)

-مدیریت دولتی به فعالیت ادارات دولتی در اجرای سیاست عمومی که در قانون تعیین شده است، تمرکز دارد. (پاتانیاک 2000)

-تعریف روزنبلوم و گلدمن (1989) که بنظر میرسد کاملترین تعریف است:

مدیریت دولتی عبارتست از کاربرد نظریه های مدیریتی، سیاسی و حقوقی و فرایندهایی که الزامات قانونی، اجرایی و قضایی حکومت را به منظور اجرای وظایف نظارتی و خدماتی برای جامعه در کل و یا بخشیهایی از آن محقق میسازد.

موارد افتراق بین مدیریت عمومی و خصوصی

- 1- منافع عمومی و خصوصی با هم متفاوتند.
- 2- افراد رسمی دولتی نسبت به ارزشهای دموکراتیک مسؤول هستند تا منافع مادی.
- 3- در بخش دولتی، ارزیابی عملکرد معمولاً مشکلتر از بخش خصوصی است و بنابراین نظارت مشکلتر خواهد بود.

سیر تحول مدیریت دولتی

1-مدیریت تا پایان قرن 18

الف:دولتهای ابتدایی و پادشاهی

ب:جامعه اقتصاد آزاد

ج:دولت رفاه

2-الگوی سنتی اداره امور دولتی

-نظریه بوروکراسی وبر

3-تعقل گرایی اقتصادی

-مدیریت دولتی نوین

-دولت الکترونیکی

1-مدیریت دولتی تا پایان قرن 18

الف)دولت‌های ابتدایی و پادشاهی

-وظایف آنها محدود به ایجاد امنیت داخلی و خارجی، ایجاد عدالت اجتماعی و حمایت از مالکیت شخصی بصورت محدود بود.

-نظام‌های شخصی(وفاداری مدیران به شخص بجای حکومت)

-انتصابات رابط‌های

-عدم شایسته سالاری

ب) جامعه اقتصاد آزاد

- ظهور آن همزمان با انقلاب صنعتی در نیمه دوم قرن 18
- آدام اسمیت مهمترین نظریه پرداز آن
- وظایف دولت از نظر آدام اسمیت:
 - 1- حمایت از جان مال مردم در برابر دشمنان
 - 2- اعمال قانون و نظم داخلی، حمایت از مالکیت افراد
 - 3- ارائه خدماتی که از عهده بخش خصوصی بر نمی آید.

ج) ظهور دولت رفاه

- ظهور آن در اواخر قرن 19

- مسؤؤل قلمداد کردن دولت در زمینه های

بیکاری، بهزیستی، مسکن، رفاه اجتماعی، بهداشت عمومی و..

2- الگوی سنتی اداره امور دولتی

- جابجایی افراد حرفه ای با افراد غیر حرفه ای
- انتصاب بر اساس شایستگی و ضابطه
- عدم دخالت کارکنان دولت در امور سیاسی

نظریه بوروکراسی وبر:

- نظریه وبر، مهمترین اصل نظری الگوی سنتی اداره
- اصول سیستمهای نوین بوروکراسی وبر:

 - 1-اصل ثابت و رسمی بودن دامنه اختیارات
 - 2-اصل سلسله مراتب اداری و درجه بندی سطوح اختیارات
 - 3-مدیریت اداره نوین مبتنی بر اسناد مکتوب(پرونده ها)
 - 4-مدیریت اداری که به آموزش کامل و تخصصی نیاز دارد
 - 5-انجام فعالیتهای اداری با بکارگیری ظرفیت کامل مقامات اداری
 - 6-مدیریت اداری از قوانین پایدار تبعیت میکند

کنترل سیاسی در بوروکراسی سنتی

- وجود سیستم تاراج قبل از ارائه آگهی سنتی
- نظریه تمایز سیاست و اداره ویلسون

مشکلات آگهی سنتی

- مشکل بوروکراسی
- مشکل کنترل سیاسی

3) تعقل گرایی اقتصادی

-تئوری اصیل-وکیل

این تئوری در صدد ارائه طرحهای انگیزشی، به گونه ای که کارگزاران دولتی در جهت علائق شهروندان حرکت کنند.

مدیریت دولتی نوین

-نیل به اهداف مدیر مورد توجه بیشتری قرار میگیرد

-افزایش انعطاف در ساختار دولتی

-افزایش سنجش عملکرد مدیر

-جلب مشارکت مردم در انجام امور

-اهمیت دادن به نظر ارباب رجوع

-کوچک شدن تشکیلات بخش عمومی

-پاسخگویی دولت به مردم

شیوه مدیریت دولتی نوین از نظر هود

- 1- استفاده از مدیریت حرفه ای در بخش دولتی
- 2- معیارها اندازه گیری صریح عملکرد
- 3- تاکید بیشتر بر کنترل‌های برونداد
- 4- حرکت به سمت جداسازی واحدها در بخش دولتی
- 5- حرکت بسوی رقابت بیشتر در بخش دولتی
- 6- تاکید بر سبکهای مدیریتی بخش خصوصی
- 7- تاکید بر انضباط و جلوگیری از اسراف در استفاده از منابع

راهکارهای عملی مدیریت دولتی در راستای مدیریت دولتی نوین

1- دولت کوچک و ناظر

(1-1) دولت کوچک

(1-2) دولت ناظر (بجای دولت عامل)

(1-3) مقررات زدایی

(1-4) خصوصی سازی

خصوصی سازی به معنای سپردن اداره رهیافتهای اقتصادی جامعه به سازو کار بازار و استفاده از توانمندی، خلاقیت نیروی کار مناسب و سرمایه مردم در جهت برآورده کردن نیازهای روز افزون مادی و اقتصادی است.

به عقیده متفکران این بخش، نخستین هدف خصوصی سازی “افزایش کارایی اقتصاد ملی” است.

محاسن و اهداف خصوصی سازی

-هزینه کمتر تولید و توزیع

-دسترسی به کارایی بیشتر در تولید با ارائه خدمات

-فراهم کردن قابلیت بیشتر دسترسی به تکنولوژیهای جدید در شرکتها

-ایجاد انعطاف بیشتر در بنگاهها در راستای پاسخگویی به علائم بازار

فراهم کردن ظرفیت بیشتر برای شرکتها در بدست آوردن و حفظ
تجهیزات سرمایه بر

-قادر ساختن بنگاهها در جذب سرمایه گذارهای خصوصی محلی و
خارجی

ایجاد شرایط برای تصمیمگیریهای کارآتر

-اعمال محدودیتهای کمتر در روشهای کاری و استخدای

برخی روشهای خصوصی سازی

- 1- اعاده مالکیت و دوباره خصوصی سازی
- 2- حراج شرکتهای کوچک
- 3- فروش مستقیم و ارائه سهام
- 4- خرید سهام توسط مدیریت یا کارکنان
- 5- توزیع مجانی یا ارزان قیمت سهام
- 6- تجاری کردن یا انحصار زدایی بنگاههای دولتی
- 7- قرارداد داد خدماتی
- 8- قرارداد داد اجاره
- 9- سرمایه گذاریهای مشترک در توسعه تسهیلات

مشکلات، موانع و محدودیتهای اجرای خط مشیهای خصوصی سازی

- ابهام سیاسی در مورد خصوصی سازی
- مخافت گروههای ذینفع
- تقاضای محدود و بازارهای مالی ضعیف
- مقاومت مدیران و کارکنان
- ضعف مهارتهای مدیریتی در اقتصاد بازار
- قوانین نامطمئن و ناقص مالکیت
- قوانین محدود کننده و مالیاتهای سنگین

2- دولت کارآمد و اثربخش

ساعتچی(1377) دلایل پایین بودن بهره‌وری بخش دولتی را در عوامل زیر میدانند:

-اقتصاد ناکارآمد

-مقررات ناکارآمد

-سازمانهای ناکارآمد

-نیروی انسانی ناکارآمد

-مدیریت ناکارآمد

برنامه ده نکته ای آزمون و گیلبر برای دولت‌های کارآمد:

- 1- اکثر دولت‌های کارآفرین، رقابت را بین ارائه‌کنندگان خدمات افزایش می‌دهند.
- 2- آنها با خارج کردن کنترل از بوروکراسی به همکاران خود در جامعه، اختیار را واگذار می‌کنند.
- 3- برای ارزیابی عملکرد ادارات، توجه خود را بجای داده‌ها بر ستاده‌ها متمرکز می‌کنند.
- 4- نیروی محرکه آنها اهدافشان یعنی ماموریتشان می‌باشد.
- 5- ارباب رجوع خود را، مشتری میدانند و برای آنها حق انتخاب قائل می‌شوند.
- 6- آنها بجای اینکه بعد از بروز مشکل صرفاً مبادرت به ارائه خدمات کنند، قبل از اینکه مشکل بروز کند، مانع آن می‌شوند.
- 7- آنها نیروی خود را صرف کسب درآمد می‌کنند و صرفاً مصرف‌کننده آن نیستند.
- 8- آنها اختیار را توزیع و مدیریت مشارکتی را ترغیب می‌کنند.
- 9- مکانیسم‌های بازار را به مکانیسم‌های بوروکراتیک ترجیح می‌دهند.
- 10- نه تنها توجه خود را بر ارائه خدمات عمومی متمرکز می‌کنند، بلکه بر ترغیب همه بخش‌ها مانند بخش دولتی، خصوصی و داوطلب برای حل مشکلات جامعه خودشان نیز توجه می‌کنند.

3- دولت نتیجه گرا

- ایجاد ارتباط بین عملکرد و بودجه دستگاه دولتی
- جایگزینی بودجه برنامه ای بجای بودجه بندی سنتی

4- دولت شهروند محور (کیفیت خدمات عمومی)

- اطلاع رسانی صحیح
- سرعت ارائه خدمات
- 3- صحت انجام کار
- 4- رفتار مناسب
- 5- قانونمندی
- 6- سادگی و سهولت انجام کارها

5- دولت پاسخگو و شفاف

- پاسخگویی سه هدف عمده دارد:

- الف: ابزاری است جهت نظارت بر قدرت و پیشگیری از سوء استفاده از اختیارات عمومی
- ب: تضمینی بر بکار رفتن صحیح منابع ملی و تبعیت از قانون
- ج: ابزاری موثر برای ارتقا مدیریت خدمات عمومی

6- دولت مجازی (دولت الکترونیکی)

واژه دولت الکترونیکی برای اولین بار در سال 1993 در مجله «عملکرد ملی دولت آمریکا» بکار رفت و در سال 1997 توسط این دولت کاربردی شد.

دولت الکترونیکی بعنوان یک اصطلاح عبارتست از استفاده از تکنولوژی اطلاعات به ویژه اینترنت در ارائه خدمات عمومی با سهولت بیشتر، مشتری پسندتر، با صرفه- تر و در مجموع به طریقی متفاوت تر و بهتر. (هلمز 2001)

برخی اهداف دولت الکترونیکی:

- ارائه خدمات بهتر
- تاثیر مثبت در قیمت و کارایی خدمات
- مشارکت بیشتر مردم در ارائه امور دولتی
- ارائه و بکارگیری روشهای متفاوت برای اداره جامعه

مراحل ایجاد دولت الکترونیک

1-مرحله اطلاعات:

ارائه اطلاعات توسط وزارتخانه ها و سازمانهای دولتی بصورت یکطرفه

2-مرحله تعامل:

در این مرحله پایگاهها بعنوان ابزاری دو طرفه بکار میروند و شهروندان بوسیله e-mail با دولت در تماس هستند.

3-مرحله پرورش اطلاعات

ارائه خدمات دولتی توسط شبکه خودکار (پرداخت حق بیمه)

4-مرحله تبادل:

یکپارچه سازی خدمات کل وزارتخانه ها

دولت با کسب و کار (G2B)

- افزایش توانایی شهروندان و بازار برای فهمیدن و اظهار نظر درباره قوانین و مقررات
- کاهش در دسرهای بازار بوسیله پرکردن اظهارنامه-های مالیاتی بصورت on-line
- کاهش صرف زمان برای پرکردن فرمهای صادرات و تنظیم اطلاعات
- کاهش صرف زمان برای بازار بمنظور بایگانی کردن و تبعیت از مقررات مربوطه

دولت با شهروند (G2C)

- کاهش صرف زمان برای شهروندان بمنظور درک منافع و تعریف شایستگی برای انتخاب
- کاهش تعداد کلیکها برای دستیابی به اطلاعات مربوط به وامهای دولتی
- افزایش تعداد شهروندانی که اظهار نامه مالیاتی الکترونیکی پر میکنند.
- کاهش صرف زمان برای شهروندان در مورد اطلاعات فرصتهای ایجاد شده توسط دولت

کارایی و اثربخشی داخلی (IEE)

- افزایش قابلیت دستیابی به برنامه های آموزش ضمن خدمت برلی کارمندان دولت
- کاهش متوسط صرف زمان برای تهاتر فرمها
- افزایش استفاده از خدمات مسافرتی الکترونیکی از طریق نمایندگیها
- کاهش صرف زمان برای شهروندان بمنظور جستجو پیرامون شغلای دولتی
- کاهش صرف زمان و هزینه های اضافی برای خرید کالا و خدمات از دولت

دولت و دولت (G2G)

- کاهش زمان پاسخگویی در چارچوب اختیارات و قوانین به منظور پاسخ به یک موقعیت بحرانی
- کاهش زمان تعیین صحت و سقم اطلاعات فود و تولد
- افزایش تعداد برنامه هایی که توسط دولت مورد حمایت مالی قرار میگیرند

هویت الکترونیکی (E-Authentication)

- کاهش تعداد خلاصه صوابق موجود در بخش مشتریان برای افرادی که به تعامل با دولت نیاز دارند

اهداف چندگانه عملکردی دولت الکترونیک