

راهکارهای افزایش سلامت اداری در سازمان ها

قاسم رضانی^۱، عبدالرضا نورانی مقدم^۲

^۱دانشجوی دکتری علوم سیاسی مسائل ایران

^۲کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری

چکیده

در این مستند تلاش شده است تا عوامل مؤثر در رفتار سازمانی افراد و آسیب شناسی آن بررسی و راهکارهایی را جهت بهبود رفتار سازمانی و افزایش سلامت اداری ارائه گردد. سلامت اداری در سازمان ها و ادارات منجر به تصمیم سازی و تصمیم گیری های درست و اجرای مناسب سیاست ها می شود و ارائه کارآمد و اثربخش خدمات عمومی را به دنبال دارد. سلامت نظام اداری معلول عوامل متعددی است که اگر اصلاح شوند بسیاری از معضلات و ناهنجاریهای اخلاقی سازمان هارفع خواهد شد. مطالعه حاضر با هدف شناسایی مهمترین عوامل مؤثر بر سلامت نظام های اداری کشورمان سامان یافته است. این مطالعه از جنبه هدف کاربردی و تا حدی توسعه ای می باشد و از لحاظ ماهیت، نوعی مطالعه ی توصیفی و تحلیلی محسوب می شود. نتایج پژوهش حاضر نشان می دهد که: عواملی چون عدم تناسب میان نرخ رشد تورم و نرخ رشد حقوق کارکنان، احساس نابرابری اقتصادی، عدم پایداری جامعه به موازین اخلاقی و خویشاوند سالاری و فقدان مکانیزم های پایش و کنترل صحیح و کارآمد در سازمانها و مشکلات مربوط به قوانین موجود و ناآشنایی ارباب رجوع با قوانین و مقررات از مهم ترین مؤلفه های مؤثر بر سلامت اداری و سازمانی بوده اند. لذا برای رشد و توسعه کشور لازم است نظام اداری کشور از سلامت لازم برخوردار باشد و راهکارهای لازم جهت مبارزه با هرگونه فساد و تخلف و تقلب، اجرایی و عملی گردد که در صورت داشتن یک نظام اداری سالم اهداف بلند مدت تحقق خواهد یافت.

واژگان کلیدی: ارتقاء، سلامت اداری، سازمانی، تخلف اداری، مبارزه با فساد

۱. مقدمه

سلامت نظام اداری مرتبط با منابع انسانی بوده و جوامعی می‌توانند برای همیشه و پایدار در عرصه داخلی و بین‌المللی قرین با موفقیت باشند که بتوانند منابع انسانی خود را بطور صحیح، اصولی و متناسب با نظام ارزشی، جامعه‌پذیر نمایند. امروزه جوامع به این ضرورت اجتناب ناپذیر دست یافته‌اند که توسعه پایدار تنها در سایه تربیت نیروی انسانی امکان پذیر می‌گردد و با ایجاد نظامات سالم می‌توان از فساد اداری جلوگیری نمود. از طریق جامعه‌پذیری، کارکنان با ارزش‌های سازمانی همانندسازی شده و انتظارات سازمان را محقق نموده و دانش اجتماعی ضروری را برای انجام نقش‌های خود به عنوان عضوی کارآمد فرا می‌گیرند. براساس گزارش سازمان جهانی شفافیت، ایران از نظر مفساد اداری بین ۱۳۳ کشور، در رتبه ۷۹ بوده که نشان‌دهنده گستردگی پدیده فساد در فضای اجتماعی ایران است. سلامت نظام اداری معلول عوامل متعددی است که اگر اصلاح شوند بسیاری از معضلات و ناهنجاری‌های اخلاقی سازمان‌ها رفع خواهد شد. بی‌توجهی به خواسته‌های عمومی و فساد در نظام اداری عامل شکست سازمان‌ها در محیط بوده و اصلاح نظام اداری یکی از اقدامات اساسی جهت تحول و توسعه کشورها به حساب می‌آید. از این‌رو در جهت کاهش فساد اداری و ایجاد سلامت اداری دولت‌ها اقداماتی نظیر تحول در نظام حقوق و دستمزد، شفاف‌سازی در وظایف و اختیارات، تحول در نظام مالی، افزایش نظارت‌ها و ارزیابی عملکردها، ایجاد نظام تشویق و تنبیه، کاهش تصدیگری سازمان‌ها و ... را در دستور کار خود قرار داده‌اند. هر سازمانی جهت نیل به اهداف خود به سلامت درونی و بیرونی از هر جهت نیازمند می‌باشد. عدم آشنائی کارکنان، تفاوت سطح حقوق و دستمزد، عدم آشنائی با مقررات، رسوم غلطی که به صورت عرف درآمده است، نداشتن نظام و عدم گرایش به نظام، نداشتن تخصص لازم، شاغل‌گرایی، فضای نامناسب در سازمان‌ها، شبکه‌های گسترده ارتباطی غیررسمی، ایجاد شغل‌های کاذب، دگرگونی‌های سریع اجتماعی، عدم اطلاع‌رسانی به موقع، همه و همه می‌توانند منابع تخلف محسوب شوند.

۲. بررسی مفاهیم و رویکردهای ارتقای سلامت اداری

تبیین مفاهیم سلامت نظام اداری

مفهوم سلامت

سلامت مفهوم وسیعی است که از ابعاد و دیدگاه‌های گوناگون قابل تعریف است. این واژه در زبان فارسی به نداشتن عیب و نقص اشاره دارد (دهخدا، ۱۳۴۵: ۵۷۹). برخی دیگر تندرستی و رهایی از بیماری یا شفا را سلامت معنی کرده‌اند (معین، ۱۳۸۳: ۱۹۰۹). فرهنگستان زبان و ادب فارسی در پایگاه اطلاعاتی^۱ کامل جسمی، روحی و اجتماعی را سلامت معنی می‌کند. سازمان بهداشت جهانی، احساس آسایش و آرامش در جسم و روان و محیط اعم از خانواده، جامعه و سازمان را سلامت توصیف می‌کند (لست، ۱۳۶۷: ۸۹ - ۹۰). سلامت می‌تواند به موضوعات مختلفی تعلق بگیرد؛ به عبارت دیگر سلامت در موضوعات گوناگون و در حوزه‌های مختلف کاربرد دارد. واژه سلامت بر اساس حوزه‌های مورد استفاده می‌تواند معانی مختلفی را در بر بگیرد.

سلامت سازمانی

استعاره سلامت سازمانی در ابتدا توسط مایلز به کار برده شد که به سازمان‌هایی اشاره دارد که می‌توانند اهدافشان را محقق سازند و عملکرد سازمانی را بهبود بخشند و رضایت‌مندی کارکنان را فراهم سازند. در واقع سلامت سازمانی، مفهومی است که برای انعکاس اثربخشی سازمان در محیط‌های گوناگون و چگونگی واکنش سازمان به تغییرات محیطی توسعه یافته است. افزون بر این سلامت سازمانی به وضعیتی فراتر از اثربخشی کوتاه مدت سازمان دلالت دارد و به مجموعه‌ای از ویژگی‌های سازمانی نسبتاً پردوام اشاره می‌کند. سازمان سالم نه تنها می‌تواند در محیط، پایداری خود را حفظ کند بلکه در دراز مدت می‌تواند به

^۱. www.persianacademy.ir/fa/word

اندازه کافی با محیط خود سازگار گردد و توانایی‌های لازم را برای بقای خود ایجاد کند و گسترش دهد (علاقه‌بند، ۱۳۸۷: ۱۴-۳۳).

سلامت اداری

سلامت اداری اصطلاحی است که بر الگوی مطلوب اداره سازمان‌های اجتماعی دلالت دارد. هدف کاربرد و توسعه مفهوم سلامت اداری، واکنشی است به پدیده فساد بوروکراتیک در سازمان‌های اجتماعی (پورعزت، ۱۳۹۰: ۱۳) سلامت اداری از لوازم مهم برای توسعه و پیشرفت به شمار می‌رود. امروزه سلامت اداری در مقابل فساد اداری، مدت‌های زیادی است توسط متفکران و پژوهشگران سازمانی مطرح شده است. لایندن و کلینگل^۱ سلامت اداری را شامل توانایی سازمان برای اجرای وظایف خود به صورت اثربخش همراه با رشد و بهبود سازمان معرفی می‌کنند برخی دیگر در تعریف سلامت اداری بر احساس سودمندی کارکنان در سازمان تأکید دارند. سلامت اداری می‌تواند مفهومی شناور باشد؛ به این معنی که هر سازمان بر اساس تعریفی که از فساد و انحراف برای اعضا و کارکنان خود ارائه می‌کند، سلامت اداری می‌تواند تغییر یابد؛ زیرا هر سازمان بر اساس اهداف و رسالت سازمانی خویش، شاخص‌های ارزیابی منحصر به فردی برای خود دارد که رعایت آنها توسط کارکنان، بیانگر میزان بهره‌مندی آن سازمان از سلامت اداری است؛ به همین دلیل سلامت اداری معمولاً جزء آن دسته از مفاهیمی است که برای تعریف آن غالباً به مصداق متوسل می‌شوند.

بنابراین می‌توان سلامت اداری را این گونه تعریف کرد: سلامت اداری مفهومی انتزاعی است که اشاره می‌کند بر این که عناصر سازمان مبتنی بر ارزش‌های سازمان درصدد دستیابی به اهداف و رسالت سازمان هستند؛ بنابراین، تعریف از سه رکن اصلی تشکیل شده است: (محمد حسین، ۱۳۹۰: ۱۰۱)

۱. عناصر سازمان مانند منابع انسانی، تجهیزات و غیره

۲. ارزش‌ها که سیاست‌ها، راهبردها و شاخص‌های سازمان بر اساس آن ایجاد می‌شود.

۳. اهداف و رسالت که غایت و مقصد نهایی فعالیت‌های سازمان به شمار می‌رود.

بنابراین وجود نقص و آسیب در هر یک از این ارکان می‌تواند سلامت سازمانی را با تهدید روبه‌رو، و آن را مخدوش سازد؛ به بیان دیگر چنان چه در هر یک از عناصر سازمان مانند منابع انسانی، مالی، واحدها و ... نقصی پیدا شود، سلامت سازمان در معرض تهدید و آسیب قرار می‌گیرد و یا اگر ارزش‌ها، که مسیر و خطوط کلی حرکت را مشخص می‌کنند عیب و نقص داشته باشند، سلامت سازمان را از میان می‌برد؛ هم‌چنین در صورت بروز عیب و ایرادی در هدف و رسالت سازمان، بازهم سلامت سازمان در معرض آسیب‌های اداری قرار خواهد گرفت. در نتیجه این تعریف می‌تواند هر سازمانی را در هر فضای ارزشی و با هر هدف و رسالتی شامل شود.

رویکردهای ارتقای سلامت اداری

اقدامات سازمانی برای ارتقای سلامت اداری از دیدهای گوناگونی مورد توجه مدیران و دست‌اندرکاران سازمانی قرار می‌گیرد. برخی از پژوهش‌ها در نقش ارتباطات سازمانی بر سلامت اداری چهار رویکرد فرایندسازی اطلاعات، رویکرد سخن‌وری، رویکرد فرهنگی و رویکرد سیاسی را مطرح می‌نماید. مطالعات نشان می‌دهد راهبردها و شیوه‌های ارتقای سلامت اداری از سازمانی به سازمان دیگر قابل تغییر است؛ همچنان‌که سبک‌های رهبری، نوع کنترل و دیگر موضوعات سازمانی در سازمان‌ها ممکن است متفاوت باشد.

مدیران ممکن است با استفاده از پیش‌زمینه‌های فکری و ارزشی خود، به ارتقای سلامت اداری مبادرت ورزند. در این میان، باورهای ارزشی و نظام‌های فرهنگی در اجرای راهبردهای سلامت اداری نقش مهمی ایفا می‌کنند. از این رو یکی از رویکردهای

^۱. Lynden & Klinge

مطرح در ایجاد و ارتقای سلامت اداری رویکرد فرهنگی است. برخی دیگر ممکن است از نظام سیاسی سازمان برای ارتقای سلامت اداری استفاده کنند. در این شیوه، که به رویکرد سیاسی معروف است، قدرت و نفوذ در ارتقای سلامت اداری نقش قابل توجهی ایفا می‌کند. رویکرد فرایندسازی اطلاعات نیز از طریق نظام شفاف سازی اطلاعات درصدد است با فساد اداری مقابله کند و سلامت اداری را برای سازمان به ارمغان آورد. (ربیعی و بیگدلی، ۱۳۸۹: ۱۹۱)

فرهنگ سازمانی از طریق کارکردهای اساسی که از آن برخوردار است با تأثیر بر کارکنان می‌تواند از توان خوبی برای پیشگیری از فساد و افزایش سلامت اداری برخوردار باشد. اگر سازمان از فرهنگ مطلوبی برخوردار باشد، این ذهنیت را در کارکنان ایجاد می‌کند که آنان، افرادی ارزشمند هستند و بر این اساس احتمال بروز رفتارهای نامطلوب در کارکنان کاهش می‌یابد. فرهنگ سازمانی هم‌چنین از این توان برخوردار است که رفتار و عملکرد کارکنان را در راستای رسالت و اهداف سازمانی قرار دهد (عباسی، جمال پور، ۱۳۹۰: ۵ تا ۴۴)؛ بنابراین تأثیر و نقش آفرینی فرهنگ بر ارتقای سلامت اداری و کاهش فساد قابل توجه است؛ زیرا گسترش ارزش‌های مطلوب در نظام‌های فرهنگی، بستر و زمینه‌های ارتقای سلامت اداری را فراهم می‌سازد. برخی از مطالعات به منظور دسته‌بندی شاخص‌های سلامت اداری از تفکر سیستمی بهره گرفته است و رویکردهای سلامت اداری را در سه عنوان ذیل مطرح می‌کند:

رویکرد شاخص‌های ورودی

رویکرد شاخص‌های ورودی^۱ در صدد است برای تحقق و ارتقای سلامت اداری بر اساس تفکر سیستمی بر منابع و داده‌های سازمان تمرکز کند. در این رویکرد مدیران به منظور ارتقای سلامت اداری ورودی‌های سازمان از قبیل نیروی انسانی، منابع مالی و رضایت تأمین‌کنندگان منابع اولیه را مورد توجه قرار می‌دهند (نصیری، ۱۳۹۰: ۶۷ - ۶۹). بر اساس این رویکرد، اگر داده‌ها و ورودی‌های سازمان از استانداردهای لازم برخوردار باشند، سازمان گرفتار فساد اداری نخواهد شد؛ زیرا در جذب منابع و داده‌های سازمانی دقت لازم و کافی را به عمل آورده است. در واقع توجه به ورودی‌های سازمان و جذب منابع انسانی مطلوب و به کارگیری امکانات مناسب، فرایند ارتقای سلامت اداری را آسان می‌سازد.

رویکرد شاخص‌های فرایندی

رویکرد شاخص‌های فرایندی^۲ بر این نکته تأکید دارد که مدیران برای ارتقای سلامت سازمانی باید فرایندهای سازمانی را مورد توجه و دقت قرار دهند. مدیران از طریق ایجاد نگرش‌های بلند مدت در سازمان، انسجام و یکپارچگی بین اعضای سازمان، تخصیص بهینه منابع و امکانات سازمانی بین واحدها، افزایش ظرفیت یادگیری کارکنان، نوآوری، استفاده از فناوری‌های نوین و فرهنگ سازمانی می‌توانند سلامت اداری را ارتقا بخشند (نصیری، ۱۳۹۰: ۶۹ - ۷۱). در این رویکرد مدیران و دست‌اندرکاران سازمانی به منظور ارتقای سلامت سازمانی بر فرایندهای موجود در سازمان تأکید دارند. طرفداران این رویکرد تلاش می‌کنند کارکنان برای وظایف سازمان از انسجام و هماهنگی بسیاری برخوردار شوند؛ برای آموزش کارکنان همت می‌گمارند؛ نوآوری را تشویق، و یا منابع را به طور بهینه بین واحدهای سازمان توزیع می‌کنند. در هر صورت هرگونه اقداماتی که در این رویکرد برای ارتقای سلامت اداری انجام می‌شود به فرآیندهایی مربوط است که در سازمان برای تولید محصول یا عرضه خدمت انجام می‌شود.

رویکرد شاخص‌های خروجی

رویکرد شاخص‌های خروجی به منظور ارتقای سلامت اداری در سازمان، خروجی‌های سازمان را مورد توجه قرار می‌دهد. در این رویکرد افزایش سود یا ارزش افزوده، وفاداری و رضایت‌مندی مشتری یا ارباب رجوع، نیروی انسانی توسعه یافته و ارتقای

^۱. Input-Oriented Approach

^۲. Process-Oriented Approach

کیفیت محصول یا خدمت مورد توجه قرار می‌گیرد (نصیری، ۱۳۹۰: ص ۷۱-۷۳). بر اساس این رویکرد سازمان‌هایی از سلامت اداری برخوردارند که بتوانند ارزش افزوده به دست آورند و سود سازمان را افزایش دهند؛ رضایت مشتریان را جلب کنند؛ نیروی انسانی خود را توسعه دهند و کیفیت محصولات و خدمات سازمانی را ارتقا بخشند.

برخی از راهبردهای بلند مدت و مورد پژوهش‌ها، سازمان‌ها را تشویق می‌کند از رویکردی جامع و فراگیر برای سلامت اداری استفاده کنند. این رویکردهای جامع و فراگیر برای ارتقای سلامت اداری می‌تواند ترکیبی از رویکردهای موجود باشد به طوری که هر سازمان بر اساس توان و ظرفیت‌های موجود خود، رویکردهای سلامت اداری را تلفیق، و از آن برای ارتقای سلامت اداری استفاده کند.

۳. عوامل مؤثر بر تحقق سلامت اداری

برای دستیابی به سلامت اداری ابتدا باید عوامل مؤثر بر آن را بررسی کرد. تحقق سلامت اداری در هر سازمان یا نظام اداری مستلزم وجود عوامل و موانع مختلفی است تا زمینه‌های شکل‌گیری آن فراهم شود. در پژوهش‌های مختلف، عوامل گوناگونی به عنوان عوامل پیشگیری و مبارزه با فساد و عوامل تأثیرگذار بر سلامت اداری تبیین شده است. عواملی مانند ساختار سازمان، فرهنگ سازمانی، توانمندسازی منابع انسانی، شفافیت و پاسخگویی، ارزیابی عملکرد، استفاده از فناوری، نظام مالی و تجهیز منابع و ...، دستگاه‌های نظارتی و عوامل محیطی و فرهنگی. ابتدا برای تبیین جایگاه این عامل در بین سایر عوامل مؤثر بر سلامت اداری، به سه دسته: ۱. کنترل و نظارت، ۲. فرهنگ سازمانی، ۳. عوامل اداری و ساختار دولت، می‌پردازد. در این دسته-بندی، عامل تمرکززدایی در زیر مجموعه عوامل اداری و ساختار دولت مورد بررسی قرار گرفته است؛ که در این فصل به بررسی هر یک از آنها خواهیم پرداخت.

کنترل و نظارت

سازمان‌های کنترلی و بازرسی، حلقه ارتباط بین مردم و دولت بوده و حالت داوری را دارند که میان مردم و دولت سازش برقرار می‌کنند و از ضعیف در برابر قدرتمند حمایت می‌کنند. در واقع این سازمان‌ها باید سعی کنند که علل و ریشه‌های فقدان کارایی را همراه با مشکلات دیوان‌سالاری از قبیل: سوءمدیریت، تقلب و فساد را برطرف سازند و آن را به سطوح بالای اخلاقی و کارایی با توسل به تدابیر پیشگیرانه برسانند. از این رو نقش سازمان‌های نظارتی و بازرسی از لحاظ کنترل و بازرسی، حفظ و برقراری سلامت اداری یک پایه اساسی جهت مسائل اداری در کشورها محسوب می‌شود (بابایی، ۱۳۸۵: ۱۴).

با آن که نهادهای کنترلی و نظارتی زمان کوتاهی است وارد چارچوب حقوقی کشورها شده‌اند؛ اما همان ابتدا نیاز به یک سازمان جهت کنترل حقوق پایه و تضمین حقوق مردم ضرورتی اساسی داشت. از این رو نقش سازمان بازرسی و دیوان عدالت اداری در اجرای صحیح قوانین در دستگاه‌های اجرایی و حفظ و برقراری سلامت اداری انکارناپذیر است. (کمالی، ۱۳۸۸: ۱۱).

دستگاه‌های نظارتی از دو طریق رویکرد برخوردی و روان‌شناختی می‌توانند به حفظ و ارتقای سلامت اداری کمک کنند. رویکرد برخوردی شامل تحقیقات اداری، جزایی و پیگرد کارکنان متخلف در دستگاه دولتی است که این سازمان‌ها می‌توانند به طور فعال و متمرکز در پی یافتن کسانی باشند که امانت عمومی را نادیده گرفته‌اند. رویکرد روان‌شناختی به عنوان رویکردی پیشگیرانه، شامل ایجاد و توسعه محیط مساعد برای افزایش درستکاری در جامعه است و باعث افزایش و رشد اخلاقیات در بین مردم می‌شود. این راه حل پایدار و پیشگیرانه بر روحیه و ویژگی‌های روان‌شناختی مردم مبتنی است. هدف از این رویکرد تقویت ارزش‌های دینی و اعتقادی برای ایجاد نظم بیشتر و درستکاری در بین مردم است (نجف‌پور، ۱۳۸۸: ۴۳) این رویکرد متوجه ارج نهادن بر ارزش‌های والای عمومی و تقویت احساس درستکاری و وجدان کار در بین مردم است؛ ارزش‌هایی چون درستکاری، مراقبت از دیگران، احترام به بزرگترها، وظیفه‌شناسی و اعتقاد به قدرت و حضور همه‌جانبه خداوند در این امور از این جمله است. در نهایت آن چه باعث می‌شود تا سازمان‌های کنترلی و نظارتی بتوانند در سیاست‌ها و برنامه‌های خود و حفظ

ارتقای سلامت اداری موفق عمل نمایند کارآمدی و انجام دستگاه‌های نظارتی و وجود مبانی حقوق مستحکم و متفن برای دستگاه‌های نظارتی است (معاونت اجتماعی و اطلاع‌رسانی قوه قضائیه، ۱۳۸۰: ۱-۲۹).

فرهنگ سازمانی

یکی از عوامل تحقق سلامت اداری، فرهنگ سازمانی است. فرهنگ سازمانی شامل پیش‌فرض‌ها، ارزش‌ها، هنجارها و علائم ملموس اعضای سازمان و رفتارهای آن‌هاست. فرهنگ سازمانی به عنوان یک عامل کنترل به حساب می‌آید که موجب به وجود آمدن یا شکل دادن به نگرش‌ها در رفتار کارکنان می‌شود.

به طوری که شایستگی و تناسب فرد در سازمان، تناسب نگرش‌ها و رفتار فرد با فرهنگ سازمانی موجب می‌شود که فرد بتواند به عنوان عضوی از سازمان درآمد (رابینز، ۱۳۸۵: ۸۱). فرهنگ از جمله اصطلاحاتی است که بیان آن به طور واضح بسیار مشکل است. محیط و فرهنگ عمومی سازمان به عنوان جایی که تمامی باورها، ارزش‌ها و رفتارهای سازمانی ظهور می‌یابد مشخص کننده وضعیت سازمان از نظر میزان سلامت اداری می‌باشد. فرهنگ سازمانی با ارائه الگوهای رفتاری به کارکنان، رفتار آن‌ها را جهت می‌دهد و همچنین از طریق تثبیت شیوه‌های انگیزش و معرفی برانگیزنده‌های مثبت به کارکنان، موجب می‌شود که آن‌ها در جهت اهداف سازمان گام بردارند. از این راه کارکنان علاقه و توجه کمتری به رفتارهای خلاف قاعده در سازمان از خود نشان می‌دهند. فرهنگ سازمانی کارکنان را نسبت به خود و گروه متعهد می‌کند. همچنین با نزدیک شدن کارکنان از نظر روحی و روانی با یکدیگر باعث شکل‌گیری سازمان غیر رسمی می‌شود. بر این اساس سازمان غیر رسمی در افراد نوعی تعهد و مسئولیت نسبت به چیزی به وجود می‌آورد که بیش از منافع شخصی فرد است. در نهایت فرهنگ سازمانی عاملی برای تثبیت سیستم اجتماعی است. فرهنگ از نظر اجتماعی به عنوان چسبی به حساب می‌آید که می‌تواند از طریق ارائه استانداردهای مناسب (در رابطه با آن چه که باید اعضای سازمان انجام دهند یا بگویند) اجزای سازمان را به هم متصل کند (محمودی، ۱۳۸۰: ۳۸-۴۴). برای این که فضای عمومی دستگاه‌های اداری به سمت سلامت اداری سوق یابد، باید ایجادکننده سلامت اداری در مؤلفه‌های سازمان‌ها جهت‌گیری هم‌نوایی را به سمت تعالی داشته باشند. فرهنگ به عنوان عاملی تأثیرگذار بر شکل‌گیری باورها و ادراکات کارکنان و متعاقب آن رفتارهای شغلی آن‌ها می‌تواند در روند حرکت سازمان به سمت سلامت اداری حائز اهمیت باشد (ابزری و دلوی، ۱۳۸۵: ۱۰). فرهنگ قوی و سازنده در سطح سازمان زمینه‌ساز تحقق سلامت اداری خواهد بود. سازمان‌هایی که فرهنگ قوی دارند اعضای سازمان از رسالت‌ها و اهداف سازمان آگاهی کامل داشته و نسبت به آن متعهدند و در میان اهداف کارکنان، سازمان و مدیریت، همسویی لازم وجود دارد. کارکنان حداکثر شدن منافع خود را در گرو حداکثر شدن منافع سازمانی می‌دانند که این امر یک عامل مثبت در جهت عملکرد سازمانی و اثربخشی بیشتر است (ابزری و دلوی، ۱۳۸۵: ۱۱). ربیعی و آصف در پژوهشی به بررسی نقش فرهنگ سازمانی در پیشگیری از بروز فساد اداری پرداخته‌اند. یافته‌های این پژوهش که حاصل جمع‌آوری اطلاعات از یک نمونه ۳۷۳ نفری از متخصصین اداری است، حاکی از رابطه معناداری میان شاخص‌های فرهنگ و پائین آمدن فساد اداری است. از جمله مؤلفه‌های فرهنگی مؤثر بر فساد اداری در این پژوهش به ترتیب اولویت عبارتند از: ارزش‌های سازمانی، جامعه‌پذیری و هویت‌بخشی، کنترل رفتار، ارزش‌های فردی، ارزش‌های بنیادین و شیوه‌های انگیزشی. پیشنهاد اصلی این تحقیق اولویت دادن به رویکرد فرهنگی و ساختاری در کنار رویکردهای رایج انضباطی بوده است (ربیعی و آصف، ۱۳۹۱: ۴۵).

بروز رفتارهای مطلوب شغلی کارکنان از نتایج مهم فرهنگی قوی سازمانی محسوب می‌شود. از دیگر عوامل محیطی و فرهنگی می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- بالا بودن فرهنگ عموم مردم در مواجهه با سازمان‌های دولتی (به گونه‌ای که یا آگاهی‌های لازم را در خصوص حقوق و وظایف خود داشته باشند و یا قادر و مایل به پیگیری لازم برای احقاق آن باشند).
- غنی بودن فرهنگ کار کم کاری و از زیر کار در رفتن و سایر رفتارهای شغلی ناپسند دیگر، نقطه مقابل آن محسوب می‌شوند.

- ارائه الگوی اخلاقی و رفتاری مناسب از سوی مدیران.
- انتظارات و خواسته‌های بجا و مناسب ارباب‌رجوع که مانع از تشویق کارکنان در ارتکاب مفاسد اداری می‌شود (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۰: ۲۱۰-۲۰۹).

عوامل اداری و ساختاری

سومین عامل تأثیرگذار بر سلامت یا فساد اداری عامل اداری و ساختاری است. عوامل اداری و ساختاری عوامل مرتبط با ساختار اداری سازمان‌ها است. ساختار سازمانی، راه یا شیوه‌ای است که با آن، فعالیت‌های سازمانی تقسیم، سازمان‌دهی و هماهنگ می‌شوند. سازمان‌ها ساختارهایی را به وجود می‌آورند تا فعالیت‌های عوامل انجام کار را هماهنگ کرده و اعمال اعضا را کنترل کنند. ساختار سازمانی در نمودار سازمانی نمایان می‌شود که یک نماد قابل رؤیت از کل فعالیت‌ها و فرآیندهای سازمان است (اعرابی، ۱۳۸۵: ۱۵). متغیرهای زیادی را به عنوان ابعاد ساختار سازمانی نام برده‌اند، از جمله می‌توان به اجزای اداری، استقلال، تمرکز، پیچیدگی، تفویض اختیار، تفکیک، رسمیت، انسجام، حرفه‌ای شدن، حیطه نظارت، تخصص‌گرایی، استانداردسازی و سطوح سلسله مراتب عمودی اشاره کرد. اغلب دانشمندان بر سه بعد پیچیدگی، رسمیت و تمرکز به عنوان ابعاد اصلی سازمان اتفاق نظر دارند (قلی‌پور، ۱۳۸۰: ۷۸).

در طرح‌ریزی ساختار سازمانی این سه رکن مورد توجه قرار می‌گیرد: مقصود از پیچیدگی، تعداد کارها یا سیستم‌های فرعی است که درون یک سازمان انجام می‌شود یا وجود دارد (دفت، ۱۳۸۷: ۲۹). ساختار سازمانی پیچیده و رسمی، ساختاری است که در آن سازمان‌ها دارای سطوح سلسله مراتب زیاد (تفکیک عمودی)، حیطه نظارت گسترده (تفکیک افقی) و مکان‌های جغرافیایی چندگانه باشند. در ساختارهای پیچیده، مشکلات کنترل و هماهنگی افزایش می‌یابد و سازمان‌ها برای حفظ موقعیت خود در مقابل رقبا باید نوآوری را افزایش دهند. پیچیدگی، حاصل عدم اطمینان محیطی است و به طور فرآیند چرخشی، محیط پیچیده و متغیر موجب افزایش عدم اطمینان محیطی می‌شود، سازمان برای تطبیق با آن، در خود پیچیدگی ایجاد می‌کند. در این گونه ساختارها، ارتباطات بین افراد سخت، سلسله مراتب زیاد و هماهنگی بین تصمیمات مدیریتی و نظارت بر عملیات پرسنل مشکل است. وظایف افراد به درستی روشن نشده و عرف اداری ثابتی وجود ندارد. ابهام در وظایف افراد باعث می‌شود هر متصدی به نحوی کار را متعلق به دیگری بداند و فقط در موارد کاملاً مشخص یا با اوامر مافوق به انجام کار بپردازد و از آن جا که وظایف به طور کلی دقیق و معلوم نیستند، به محض این که یک مورد خاص مطرح شود که مقدار کمی با روال جاری تفاوت داشته باشد، متصدیان امور از انجام کار سر باز زده و به دستور مافوق مستقیم منوط می‌کنند که در چنین وضعیتی باعث عملکرد سلیقه‌ای افراد و سازمان‌ها می‌شود. به خصوص در مواردی که قانون یا آیین‌نامه فاقد صراحت لازم باشد، تعبیر و تفسیر فردی جای آن را می‌گیرد که زمینه‌ساز بروز مشکلات زیادی است. تداخل در وظایف افراد یا سازمان‌ها ناشی از این شرایط، باعث می‌شود در انجام یک وظیفه چندین سازمان دخیل باشند؛ بنابراین تشکیلات سازمان در واحدهای اداری و اجرایی بر پایه اهداف نامتناسب و نیز وظایف مبهم قرار گرفته که همین امر یک عامل عمده در بروز نارضایتی مراجعه‌کنندگان است. همچنین باعث درماندگی و استیصال فرد شده و در نهایت زمینه سوءاستفاده افراد فاسد را به وجود می‌آورد. بوروکراسی اداری در این شرایط به افراد ناصالح کمک می‌کند تا هر چه بیشتر موضوع را پیچیده کنند. معمولاً بعد از خستگی و درمانده شدن مراجعه‌کننده به خواسته‌های افرادی با عنوان واسطه، کارچاق‌کن یا دلال تن می‌دهد و با کمک به تداوم یک مشکل اجتماعی با عنوان فساد اداری، مشکل فردی خود را حل می‌کند.

۴. اقدامات مؤثر برای جلوگیری و کنترل فساد اداری

تحلیل اثرات نامطلوب فساد اداری به جامعه و دولت موجب شده کارشناسان علوم سیاسی، اجتماعی و اقتصادی در دهه‌های اخیر به پدیده تخلف اداری و ابداع روش‌های مؤثر و کم‌هزینه برای مقابله با آن توجه نشان دهند (فرچ‌پور، ۱۳۸۳: ۹). این دقت تا جایی است که نگرش منتسکیو در طرح تفکیک قوا، پیش‌گیری از فساد تلقی می‌شود و کارکرد قانون اساسی به تقسیم

قدرت توجه می‌کند تا مانع سوءاستفاده از قدرت شود. این نتیجه‌گیری برای این است که بتوان برای تصمیم‌گیری‌ها، یک روال منطقی و قابل پیش‌بینی را ترسیم کرد، بدون این که بخش‌های دولت تابع و تسلیم در برابر یک عامل اجرایی قدرتمند باشند. (ربیعی ۱۳۸۳: ۱۷). در چنین شرایطی است که می‌توان زمینه‌هایی ایجاد کرد که بتواند به طور مستقیم و یا غیر مستقیم موجب از بین رفتن یا جلوگیری از گسترش و ترویج فساد اداری شود. برخی از عوامل مستقیم؛ اصلاح ساختار قوانین و رویکرد مثبت به تفسیر آن و برخی از عوامل غیر مستقیم آن شامل؛ اصلاح ساختار کنترل و مسئولیت‌پذیری و اصلاح ساختار فرهنگی و اخلاقی جامعه است.

اصلاح ساختار قوانین و رویکرد مثبت به تفسیر آن

جمهوری اسلامی ایران طی چند سال اخیر حرکتی جدید در راه مبارزه با فساد اداری آغاز کرده که شروع آن با فرمان ۸ ماده- ای رهبر معظم انقلاب اسلامی ایران در سال ۱۳۸۱ است. در عین حال که قوانین مختلفی در ارتباط با فساد در ایران وجود دارد که از جمله این قوانین می‌توان به قانون مجازات اعمال نفوذ بر خلاف حق و مقررات قانونی، قانون راجع به منع مداخله وزرا و نمایندگان مجلس و کارمندان دولتی و کشوری و ... اشاره کرد، لیکن با اتکای به مقررات فرمان رهبر معظم انقلاب اسلامی ایران، اقدامات مؤثری صورت گرفته است.

در سال ۱۳۸۳ برنامه‌ای از سوی دولت تحت عنوان «برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد» در دستور کار قرار گرفت. (الوانی، زرنندی و عرب سرخی، ۱۳۸۹: ۱۰). هیئت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۰ بنا به پیشنهاد شماره ۱۶/۸۸ ک مورخ ۱۳۸۲/۲/۱۶ نهاد ریاست جمهوری و به استناد اصل یک‌صد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی «برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد» را تصویب کرد. دولت در این برنامه مقرر کرد اقداماتی نظیر شفاف‌سازی انجام امور و فعالیت‌ها و افزایش پاسخ‌گویی، افزایش رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان و احقاق حقوق و احترام به ارباب رجوع، برقراری نظام شایسته‌سالاری در انتخاب‌ها و انتصاب‌ها، بهبود فرهنگ عمومی و تقویت نظارت مردمی، بهبود فرهنگ سازمانی و تقویت ارزش‌های دینی و اخلاقی در رفتار سازمانی و شغلی کارکنان، تقویت مشارکت و فعالیت بخش‌های غیر دولتی با رفع موانع انحصاری در فعالیت‌های اقتصادی، اجرایی و توسعه‌ای کشور، تدوین نظام حقوقی مؤثر برای پیشگیری و مبارزه با فساد و افزایش سلامت در اتخاذ تصمیمات، اقدامات و فعالیت‌های سازمان‌های دولتی و عمومی منجر به ارتقاء سلامت نظام اداری گردد.

اصلاح ساختار کنترل و مسئولیت‌پذیری

فساد یکی از مظاهر رفتار ضداجتماعی است که مزایای خارج از قاعده و بر خلاف هنجارهای اخلاقی و قانونی به مرتکبین خود می‌دهد و در عوض قدرت بهبود شرایط زندگی سایرین را تضعیف می‌کند. این بدان معناست که کارمند فاسد برای کسب درآمدهای ناشی از فساد اداری به عنوان یکی از کارکردهای موقعیت انحصاری خود برای یک خدمت یا عمل، دارای موقعیت است. (شریف بسیونی و وتر ۱۳۸۰: ۱۰۴). چرا که واگذاری اختیارات و انحصارطلبی به مسئولین و کارمندان بستر بالقوه خوبی برای سوءاستفاده و ارتشاء فراهم می‌سازد. بررسی فساد، بینش ارزشمندی نسبت به ماهیت دموکراسی فراهم می‌کند؛ زیرا بین میزان فساد و میزان وجود نهادهای غیر دموکراتیک در یک جامعه رابطه وجود دارد. هر چه میزان و تعداد نهادهای غیر دموکراتیک در جامعه بیشتر باشد، فساد، زمینه بروز و قابلیت بیشتری می‌یابد.

دموکراسی مستلزم پاسخگویی و مسئولیت است و نیز مستلزم یک قاعده قانونی مبتنی بر توافق عمومی بر سر این است که هر کس چه حیطة‌ای از قدرت و مسئولیت را دارا باشد. بایستی در نظر داشت که نهادهای مردم‌سالار سازو کارهای پاسخگویی و شفافیت را در سطوح مختلف پدید می‌آورند. (فرج پور، ۱۳۸۱: ۶۵)؛ و این امر تداوم شبکه فساد برای دراز مدت را با دشواری مواجه می‌سازد. ضعف در این سیستم و ناکارآمد بودن متولیان این بخش می‌تواند موجب آشفتگی در کل سیستم گردد. برای مثال وقتی یک نظام نتواند بین کار یک کارمند ساعی، با یک کارمند خاکی تفاوتی قائل شود و به موقع تشویق و تنبیه سریع

اقدام کند، باعث خواهد شد که کارمند ساعی نیز رویه بی‌تفاوتی را در پیش گیرد. از طرفی وقتی کارمند مشاهده کند که از چشم‌های نظارتی سیستم پنهان است ممکن است که به سمت انجام امور خود از کانال‌های غیر متعارف تمایل پیدا کرده و به انواع فساد روی نماید (مودودی ۱۳۸۱: ۸).

از این‌رو، وجود دستگاه‌های نظارت‌کننده در این زمینه ضروری می‌نماید. کما این که عقل سلیم نیز حکم می‌کند اگر به مجریان اختیارات و قدرت فراوان و نامحدودی داده شود، در مقابل از آن‌ها الزام به پاسخگویی در قبال عملکردشان خواسته شود (یومینت ۱۳۹۰: ۳۲). هر نظامی برای کارکرد صحیح، نیازمند سیستم کنترل و نظارت قوی است، به گونه‌ای که هر لحظه اطلاعات لازم از نحوه عملکرد هر یک از اجزاء و به تبع آن نحوه عملکرد کل سیستم، جمع‌آوری و در اختیار مسئولان ارشد آن قرار دهد. چنانچه مدیران بتوانند با ارزیابی عملکرد کارکنان ریشه بسیاری از تخلفات اداری، کم‌کاری‌های پنهان، غیبت و خلأها را شناسایی نمایند (هچ ۱۳۸۵: ۵۲۷)، خواهند توانست با رهنکارهای مناسب در پی رفع این مسائل و مشکلات برآیند.

سیستم‌های نظارتی، یکی از توانمندسازهای اصلی استراتژی مبارزه با فساد محسوب می‌شوند. در این راستا، تدوین رویه‌های نظارتی مناسب و کاربردی برای بخش‌های عمومی و نیز تشکیل آژانس‌های تخصصی مبارزه با فساد به عنوان مرجع مستقل رسیدگی به شکایات، نقش انکارناپذیری در پیشگیری از فساد ایفا می‌کند. یکی از ارگان‌های کنترل‌کننده رفتار سازمان‌های دولتی دخیل در توزیع کالا، سازمان بازرسی و نظارت بر قیمت و توزیع کالا و خدمات است که راه را برای فساد اداری مسدود می‌نماید.

این سازمان به منظور بازرسی و نظارت مستمر بر اجرای مقررات قیمت‌گذاری و ضوابط توزیع و تخلفات تعزیرات حکومتی در وزارت صنعت، معدن و تجارت با شرح وظایف و اختیاراتی شامل بازرسی و نظارت بر قیمت و توزیع کالا و خدمات در کلیه بخش‌های دولتی، تعاونی، خصوصی و نهادها اعم از تولیدات و واردات آن‌های (۱)، اعمال نظارت بر اجرای قیمت‌ها در کلیه موارد از قبیل اعلام قیمت‌های مصوب، صدور فاکتورها، نصب برچسب فروش (۲)، تدوین و اجرای روش‌های کارآمد بازرسی و نظارت متناسب با نوع کالا و خدمات (۳)، نظارت بر برنامه تولید و شبکه توزیع کالا و خدمات مشمول واحدهای تولید (۴)، نظارت بر حسن اجرای ضوابط و مقررات توزیع کالا و خدمات (۵)، اخذ اطلاعات و آمار از کلیه واحدهای تولیدی، توزیعی و واردکنندگان کالا و خدمات مشمول اعم از اشخاص حقوقی و حقیقی (۶)، دریافت شکایات و بازرسی تخلفات مربوط به قیمت و توزیع کالاهای تولیدی، وارداتی و خدمات (۷)، تعیین اولویت نظارت و بازرسی به ویژه در برخورد با متخلفان (۸)، تنظیم گزارش تخلفات و اعلام آن به سازمان تعزیرات حکومتی (۱۰)، نظارت بر امور مربوط به تخصیص ارز و گشایش اعتبار کالاهای مشمول و زمان‌بندی گشایش اعتبارات (۱۱) و مشخص نمودن زمان و نحوه اعلام اقلام و کالاهای مشمول طرح و تنظیم بازار که نیاز به اعلام موجودی دارند (۱۲) اداره می‌شود (تصمیم شماره ۹۶۸۹ مورخ ۱۳۷۴/۸/۷ ستاد پشتیبانی برنامه تنظیم بازار). فساد اداری معمولاً در محیط‌های اداری صورت می‌گیرد و اصولاً ماهیت پیچیده‌ای دارد و امکان پنهان‌سازی آن به نحو گسترده‌ای وجود دارد. در نتیجه، همکاری شاهدان و مطلعان از این وضعیت با مراجع مبارزه با فساد باعث کشف جرم در کم‌ترین زمان ممکن می‌شود و امنیت محیط‌های فاسد اداری را به مخاطره می‌اندازد (معصومی ۱۳۸۶: ۹۷). زمانی می‌توان به اصلاح این وضعیت امیدوار بود که از بیرون سازمان، افراد توان نظارت بر کارگزاران مجموعه و همین‌طور اثرگذاری بر آن را داشته باشند. لذا با افزایش آگاهی عمومی نسبت به هزینه‌های کلان فساد برای توسعه اقتصادی و سیاسی کشور، بسیج شهروندان و نخبگان می‌توان زمینه نظارت شهروندان بر عملکرد سازمان و کارکنان آن‌ها را فراهم ساخت و از این نظارت مردمی در راستای زدودن فساد بهره گرفت؛ اما این کار در مرحله اول، نیازمند مشارکت مردم و تشویق آن‌ها به ارائه اطلاعات و افشاگری در این امر است و در مرحله دوم، نیازمند ساز و کارهای عملیاتی حمایت از مخفی نگه‌داشتن هویت گزارش دهندگان است (رهبر و دیگران ۱۳۸۱: ۱۳۲).

در قانون ارتقاء سلامت اداری و مقابله با فساد این فرآیند به خوبی پیش‌بینی شده است. در ماده ۱۷ این قانون مقرر شده دولت مکلف است طبق مقررات این قانون نسبت به حمایت قانونی و تأمین امنیت و جبران خسارت اشخاصی که تحت عنوان مخبر یا گزارش دهنده، اطلاعات خود را برای پیشگیری، کشف یا اثبات جرم و همچنین شناسایی مرتکب، در اختیار مراجع ذیصلاح

قرار می‌دهند و به این دلیل در معرض تهدید و اقدامات انتقام‌جویانه قرار می‌گیرند، اقدام نماید. از این رو تحت شرایط فعلی نهادهای اجتماعی یا مراجع انتظامی و قضایی می‌توانند با تشویق همه جانبه مردم در جهت همکاری با مراجع تحقیق و متقاعد کردن آنان مبنی بر این که از این همکاری، هیچ خطری متوجه آن‌ها نیست، باعث ارتقاء مردمی در جهت کشف فساد شوند. چرا که اگر آنان خود را در خطر ببینند یا از پیامدهای احتمالی این رفتار خود بترسند، هرگز حاضر به همکاری و ایفای نقش در این زمینه نیستند. لذا اجرای قانون شفاف‌سازی و آزادسازی جریان اطلاعات و تسهیل دسترسی به آن، به منظور توانمندسازی شهروندان، تأمین آزادی رسانه‌ها و حفاظت و حمایت از رسانه‌ها و مطبوعات مستقل و کارآمد جهت افشای اخبار رسوایی‌های مالی، رشوه‌خواری‌ها، سوء استفاده و سایر مصادیق فساد سیاست‌مداران، مقامات ارشد حکومتی و سایر مستخدمان دولتی، گسترش امکان دسترسی به شبکه اینترنت و تغییر نگرش «اطلاعات محرمانه است، مگر برای افراد خاص» به «اطلاعات عملکرد دستگاه‌ها آزاد است، مگر اطلاعات خاص برای مقاصد خاص» (زاهدی و همکاران ۱۳۸۸: ۵۰) در این رابطه کارگشا است.

اصلاح ساختار فرهنگی و اخلاقی جامعه

عامل دیگر برای شیوع فساد اداری در هر جامعه به میزان هزینه‌ای مربوط می‌شود که بر اثر یک رفتار گریبان کارمندان و شهروندان مفسد را می‌گیرد. بخشی از این هزینه‌ها هزینه‌های اجتماعی است. فساد اداری از نگرش‌های فرهنگی مخرب و الگوهای رفتاری ریشه‌دار در قلب و ذهن کارگزاران خدمات عمومی و ارباب رجوع ناشی می‌شود. برخی ریشه‌های موجد این وضعیت را می‌توان شامل فقدان وجدان کاری، انضباط اجتماعی و بی‌توجهی به مبانی ارزشی جامعه، ناآگاهی یا آگاهی کم افراد از حدود وظایف و فعالیت‌های دستگاه‌های گوناگون و نظام تأمین اجتماعی کارآمد به ویژه برای حمایت از کارکنان دولت برشمرد. اگر فرهنگ یک جامعه و ارزش‌ها و هنجارهای آن جامعه، فساد را در همه اشکال (فساد اداری) مذموم بشمارد و عاملان به آن را از خود طرد کند، به علت بالا رفتن هزینه اجتماعی فساد، قطعاً میزان فساد اداری در ادارات کاهش خواهد یافت. از سوی دیگر اگر جامعه نسبت به ارتکاب فساد اداری بی‌تفاوت باشد، این امکان وجود دارد که به تدریج قبح اجتماعی فساد تنزل کرده و قانون‌گذاران نیز از شدت تنبیهات اداری و قانونی مجرمین بکاهند؛ بنابراین میزان گسترش فساد عمومی نه تنها از سطح اخلاقی جامعه تأثیر می‌پذیرد، بلکه متقابلاً بر آن اثر می‌گذارد. هر قدر معیارهای اخلاقی یک شهروند یا یک کارمند بالاتر باشد، هزینه‌های اخلاقی و روانی فساد بیشتر و احتمال وقوع آن نیز کمتر خواهد بود. سطح اخلاق کارمندان در محیط کار بر خطر کشف و گزارش عمل فساد تأثیر می‌گذارد. در اکثر مواقع اقدامات فاسد یک کارمند توسط تعدادی از همکاران وی اعم از زیردست، مافوق و هم‌ردیف قابل کشف و شناسایی است، چنانچه سایر کارمندان از سطح اخلاقی بالایی برخوردار باشند، جلوی اقدام کارمند فاسد را گرفته یا مراتب را به ادارات بازرسی گزارش می‌دهند. از طرفی افشای فساد اداری و تحمیل هزینه‌های حیثیتی برای شهروند و کارمند، رابطه مستقیمی با سطح اخلاق عمومی دارد و شرمساری کارمند فاسد بیشتر خواهد بود. در برخی جوامع مردم درجه تحمل بالاتری نسبت به رفتارهای خلاف هنجارها دارند و در نتیجه متخلفان چنین احساس می‌کنند که علی‌رغم انحراف از معیارهای قانونی و اساسی باز هم می‌توانند به کار خلاف خود ادامه دهند و چنانچه این درجه تحمل به طور غیر معقول و بی‌رویه بالا رود، میزان فساد در جامعه گسترش یافته و سطح اخلاقیات به پایین می‌گراید (فتاحی ۱۳۸۰: ۲۴). ارتکاب فساد در بعضی مجموعه‌های فرهنگی فاقد قبح اجتماعی است. اندیشه‌های غلط و غیر منطقی درباره فساد در بعضی جوامع یکی از مهم‌ترین چالش‌های فراروی برنامه‌های ضد فساد است. این در حالی است که نهادهای مدنی می‌توانند به واسطه حضور در متن جامعه و اطلاع از طرز تفکر اعضای آن و نیز بهره‌مندی از سرمایه اعتماد عمومی به خوبی در راستای حاکم کردن فرهنگ قانون مداری و پرهیز از فساد حرکت کرده و زمینه اصلاح باورهای نادرست جامعه را در خصوص فساد فراهم کنند. فقدان کنترل‌های اجتماعی باعث می‌شود، مردم نه تنها وجود برخی مصادیق فساد را تقبیح نکنند، بلکه آن را به عنوان برخی از هنجارها و ارزش‌های اجتماعی بشناسند. در جامعه‌ای که مردم آن بر وجدان کاری

تأکید دارند، رعایت حق و حقوق را محترم می‌شمارند، قانون را امری لازم‌الاجرا می‌دانند و اخلاقیات در میان آنان از نفوذ زیادی برخوردار است، قطعاً بروز فساد از جانب هر کس گناهی نابخشودنی تلقی می‌شود.

۵. نتیجه‌گیری

سلامت اداری وضعیتی است که همه عوامل سازمان قابلیت تأمین اهداف آن را به طور مطلوب داشته باشند و می‌توانند انحراف از هنجارهای اداری و قانونی و موانع اهداف سازمانی را در اسرع وقت شناسایی و تدابیر لازم و به هنگام برای رفع آن‌ها لحاظ کنند. سلامت سازمانی به دوام و بقای سازمان در محیط خود و سازگاری با آن، ارتقاء و گسترش توانایی خود برای سازش بیشتر اشاره دارد. سازمان سالم، سازمانی است که در مبادله اطلاعات مورد اعتماد باشد، دارای قابلیت انعطاف و خلاقیت برای ایجاد تغییرات لازم بر حسب اطلاعات بدست آمده است، نسبت به اهداف سازمان یگانگی و تعهد وجود دارد. حمایت داخلی و ترس از آزادی و تهدید را فراهم می‌آورد؛ زیرا تهدید به ارتباط خوب و سالم آسیب می‌رساند، قابلیت انعطاف را کاهش داده و به جای علاقه به کل نظام، حفاظت از خود را تحریک می‌کند سلامت اداری از عناصر و عوامل متفاوتی تشکیل شده است. سازمان‌ها برای تحقق و ارتقای سلامت اداری ناگزیرند عوامل و عناصر سلامت اداری را شناسایی کنند و اقدامات مناسبی در راستای آن انجام دهند. در واقع مدیران و افراد ذی‌ربط سازمانی با تقویت و ایجاد این عناصر می‌توانند شاهد بروز و ارتقای سلامت اداری در سازمان باشند. برخی از پژوهش‌ها، عوامل سلامت اداری را در تحقق و ایجاد موارد ذیل عنوان می‌کند:

— ارتباط: وجود روابط دو طرفه در تمام سطوح سازمان بین کارکنان و مدیران، اجتناب ناپذیر است. ارتباطات طرفینی بین کارکنان سهم بسزایی در تحقق و ارتقای سلامت اداری ایفا می‌کند.

— مشارکت سازمانی: تمام اعضای سازمان باید در فرایند تصمیمات سازمانی مشارکت کنند.

— وفاداری و تعهد: ایجاد فضای سازمانی مملو از اعتماد و تعهد موجب می‌شود کارکنان احساس خوبی از وظایف سازمانی داشته باشند.

— اعتبار و شهرت سازمانی: برخورداری سازمان از اعتبار و منزلت اجتماعی بین مردم باعث می‌شود کارکنان برای سازمان و بخشی ارزش قائل شوند که در آن فعالیت می‌کنند.

— روحیه: ایجاد جو دوستانه در سازمان باعث می‌شود کارکنان برانگیخته شوند و احساس رضایت‌مندی کنند.

— اخلاق: تبلور ارزش‌های اخلاقی از مهم‌ترین ویژگی‌های سازمان‌های سالم به شمار می‌رود. در سازمان‌هایی که ارزش‌های اخلاقی از اولویت برخوردارند به مراتب از میزان سلامت اداری بیشتری برخوردار می‌شوند.

— شناخت و درک عملکرد: در سازمان‌های برخوردار از سلامت اداری کارکنان به منظور شکوفا نمودن استعدادهایشان تشویق می‌شوند. به طور کلی آن‌ها احساس سودمندی می‌نمایند.

— مسیر هدف: افراد می‌توانند با دقت زیاد اهداف درون سازمانی خود را تشخیص دهند. آن‌ها در تدوین اهداف درون بخشی نیز مشارکت دارند.

— رهبری: رهبر عامل تعیین کننده‌ای برای اثربخشی سازمان است. رهبران با رفتار دوستانه خود در برقراری روابط با کارکنان نقش مهمی دارند.

— بهبود یا توسعه عملکرد کارکنان: آموزش کارکنان به طور پی در پی برای بهبود فعالیت نیروی انسانی عامل مهم ارتقای سلامت اداری است.

به کارگیری منابع: کارکنان باید دریابند که منابع و تسهیلات، عادلانه بین آنان تقسیم می‌شود.

۶. پیشنهادات

بررسی‌های که در مقاله حاضر در جهت ارتقاء سلامت اداری صورت گرفته نشان می‌دهد که برنامه‌های همه جانبه و اهتمام ملی از جمله الزامات موفقیت آمیز در کاهش فساد اداری بوده است. براساس یافته‌های بدست آمده از این پژوهش، اجرای برنامه‌های ذیل در جهت ارتقاء سلامت اداری برای پیش‌گیری، کنترل و مقابله با فساد اداری می‌تواند مؤثر واقع گردد:

- ۱- تقویت کار گروهی در سازمان‌ها و جلوگیری از فردگرایی به نحوی که افراد با قرارگرفتن در کنار سایر افراد، در معرض تعهدات کار گروهی قرارگرفته و از فردگرایی منفی و تصمیمات فردی در اعمال رفتار ناسالم کاسته شود.
- ۲- چنانچه مدیران به جای ایجاد تعارض با سازمان‌های غیر رسمی و تأکید بر روابط رسمی، سعی در اشاعه فرهنگ مناسب در چارچوب‌های غیر رسمی نمایند، نتیجه بهتری بدست خواهد آمد.
- ۳- باید توجه داشت که رسانه‌ها، هم دارای کارکردهای آموزشی و هم دارای کارکردهای اطلاع رسانی می‌باشند. بنابراین می‌توانند به عنوان یک عامل بسیار فعال و اثرگذار در زمینه آگاه‌سازی و هم‌چنین رسانه‌ای کردن موارد مهم عمل نمایند.
- ۴- بسیاری از نارضایتی‌هایی که منجر به فساد می‌گردند ناشی از مقایسه افراد در سازمان با دیگران است. بر اساس تئوری برابری افراد داده‌ها و ستاده‌های خود را با هم مقایسه می‌کنند لذا برپایی اصول اخلاقی مناسب و نظام شایسته‌سالاری به جای خویشاوند‌سالاری توصیه می‌شود.
- ۵- تعیین ضابطه مشخص در انتخاب مدیران، باید متناسب با تخصص صحیح و تجزیه ارزشمند و صلاحیت اخلاقی آنان صورت گیرد براساس مراودت‌های سیاسی و خویشاوندی.

منابع

۱. ایزری، مهدی و دلوی، محمدرضا. (۱۳۸۵). «مدیریت فرهنگ سازمانی (مفاهیم، الگوها، تغییر) با رویکرد تعالی‌گرا»، قاصدسحر، اصفهان.
۲. اعرابی، سیدمحمد. (۱۳۸۵). «طراحی ساختار سازمانی»، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ویرایش دوم، چاپ پنجم، تهران.
۳. الوانی، مهدی، سعید زرنندی و ابوذر عرب سرخی (۱۳۸۹). «مؤلفه‌های تدوین استراتژی ملی مبارزه با فساد جمهوری اسلامی ایران»، فصل‌نامه مدیریت دولتی، ش ۴.
۴. بابایی، جمشید. (۱۳۸۵). «مشکلات کارکرد نظارتی سازمان بازرسی کل کشور و شیوه‌های بهبود آن»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرعباس.
۵. پورعزت، علی اصغر. (۱۳۹۰). اداره سالم به روایت نهج البلاغه طرحی برای مبارزه با فساد اداری، تهران: بنیاد نهج البلاغه.
۶. دفت، ریچارد آل. (۱۳۸۷). «تئوری و طراحی سازمان». ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ نهم، تهران.
۷. دهخدا، علی اکبر. (۱۳۴۵)، لغت‌نامه، تهران: انتشارات دانشگاه تهران، ج ۲۹.
۸. رابینز، استیفن‌پی. (۱۳۸۵). «تئوری سازمان (ساختار، طراحی و کاربردها)»، سید مهدی الوانی و حسن دانایی‌فرد، صفار، ۱۳۸۵، چاپ پانزدهم، تهران.
۹. ربیعی و آصف. (۱۳۹۱). «در پژوهشی به بررسی نقش فرهنگ سازمانی در پیشگیری از بروز فساد اداری»، فصل‌نامه مدیریت دولتی، دوره ۴، شماره ۱۰.
۱۰. ربیعی، علی. (۱۳۸۳). «زنده‌باد فساد: جامعه‌شناسی سیاسی فساد در دولت‌های جهان سوم»، انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
۱۱. رضائیان، علی. (۱۳۸۷). «مبانی سازمان مدیریت»، سمت، چاپ یازدهم، تهران.
۱۲. رفیع پور، فرامرز. (۱۳۸۹). «سرطان اجتماعی فساد، شرکت سهامی انتشار»، چاپ دوم، تهران.

۱۳. رهبر، فرهاد، فضل‌الله میرزاوند و زلال‌پور، غلام‌رضا. (۱۳۸۱)، «بازشناسی عارضه فساد مالی؛ ماهیت، گونه‌ها، پیامدها و آموزه‌های تجربی»، تهران، ج ۱، نشر جهاد.
۱۴. زاهدی، شمس‌السادات، سینا محمدنوبی و مهدی شهبازی. (۱۳۸۸). «بررسی عوامل مؤثر بر کاهش فساد اداری (مطالعه موردی در شهرداری تهران)»، فصل‌نامه مدیریت فرهنگ سازمانی، ش ۲۰.
۱۵. شریف بسیونی، محمد و ادوارد وتر. (۱۳۸۰)، «درآمدی بر درک جرم سازمان یافته و مظاهر فراملی آن»، ترجمه محمد ابراهیم شمس ناتری، مجله حقوقی و قضایی دادگستری، ش ۳۴.
۱۶. عباسی، مهدی؛ جمال پور، میکائیل. (۱۳۹۰). نقش فرهنگ سازمانی در ارتقای سلامت نظام اداری و سطح رضایت‌مندی مردم، نشریه مهندسی فرهنگی، ش ۵۵ و ۵۶.
۱۷. علاقه‌بند، علی. (۱۳۸۷). سلامت سازمانی مدرسه، فصل‌نامه مدیریت در آموزش و پرورش، ش ۲۱.
۱۸. فتاحی، حسین. (۱۳۸۰). «چگونه می‌توان میزان فساد را کاهش داد؟»، دیده، ش ۷.
۱۹. فرج‌پور، مجید. (۱۳۸۳). «موانع توسعه؛ بررسی فقر، تبعیض و فساد»، تهران، مؤسسه خدمات فرهنگی رسا.
۲۰. کمالی، یحیی. (۱۳۸۸). «گزارش پژوهشی درآمدی بر نظارت همگانی»، سازمان بازرسی کل کشور، سال دوم، شماره پنجم.
۲۱. لست، جان ام. (۱۳۶۷). فرهنگ اپیدمیولوژی، ترجمه کیومرث ناصری، تهران: مؤسسه انتشارات و چاپ دانشگاه تهران.
۲۲. معصومی، محمد. (۱۳۸۶). «پیشگیری از فساد مالی و اقتصادی در حقوق ایران و اسناد بین‌المللی»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه امام صادق (ع).
۲۳. معین، محمد. (۱۳۸۳). فرهنگ فارسی، تهران، انتشارات امیرکبیر، ج ۲.
۲۴. مودودی، ابوالقاسم. (۱۳۸۱)، «تحلیل جامعه‌شناسی از علل و چگونگی فساد اداری و راه‌های مبارزه با آن»، همبستگی.
۲۵. نصیری، فخرالسادات. (۱۳۹۰). سلامت سازمانی: تعاریف، مفاهیم و نظریه‌ها، همدان: نشر چنار.
۲۶. هانتینگتون، ساموئل (۱۳۸۵)، سامان سیاسی در جوامع دستخوش دگرگونی، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: انتشارات علم.
۲۷. هج، مری جو. (۱۳۸۵)، «تئوری سازمان؛ مدرن، نمادین و تفسیری و پست مدرن»، ترجمه حسن دانایی‌فرد، تهران، نشر افکار.
۲۸. یومینت. (۱۳۹۰). «فساد، ریشه‌ها، پیامدها و درمان‌ها»، ترجمه سید حسین علوی لنگرودی، بانک و اقتصاد، ش ۱۱۶.

Solutions for improving the administrative health of the organization

Ghasem Ramezani¹, Abdolreza Noorani Moghadam²

1-Ph.D. Student of Political Science in Iran

2-Master of Geography and Urban Planning

Abstract

The document attempts to examine the factors affecting the organizational behavior of individuals and their pathology, and suggests ways to improve organizational behavior and increase the administrative health. Administrative health in organizations and departments leads to decision-making and the proper implementation of policies and provides effective and efficient public services. The health of the administrative system of the disabled is due to many factors that, if corrected, many of the moral problems and anomalies of the organization will be eradicated. This study aims to identify the most important factors affecting the health of our administrative systems. This study is an applied and partly an extension of the purpose, and in terms of its nature, it is a descriptive and analytical study. The results of this study indicate that: factors such as the disproportion between the growth rate of inflation and the growth rate of staff salaries, the feeling of economic inequality, the lack of compliance with ethical standards and relativity, and the lack of monitoring mechanisms and proper control of organizations and related problems. The existing and unfamiliar laws of clients with laws and regulations have been one of the most important factors affecting administrative and organizational health. Therefore, for the development and development of the country, it is necessary to have the administrative system of the country with the necessary health and the necessary strategies for combating any kind of corruption, violation and fraud, executive and practical activities that will be achieved if there is a healthy administrative system of long-term goals.

Keywords: Promotion, Administrative Health, Organizational, Administrative Violations, Anti-Corruption
