

نقش دولت در ارائه خدمات عمومی به شهروندان (با تأکید بر خدمات مربوط به رفاه و تأمین اجتماعی؛ مطالعه تطبیقی در دو نظام دولتی ایران و فرانسه)

حمید کرمی^۱، نوید فاتحی راد^۲

^۱ دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران
^۲ استادیار گروه مدیریت، گروه مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

چکیده

مهم‌ترین ویژگی سازمانی در مفهوم خدمات عمومی دخالت دولت و انجام خدمات به‌وسیله او یا با نظارت او می‌باشد. در واقع دولت‌ها متولی و مسئول ارائه خدمات عمومی به شهروندان بوده‌اند، همچنین این خدمات اصلی‌ترین مباحث را در حوزه حقوق اداری به خود اختصاص داده است. خدمات عمومی در نظام‌های گوناگون حقوقی و سیاسی مباحث مختلفی را به خود اختصاص داده است. از زوایای گوناگون می‌توان مسئله خدمات عمومی را مورد بررسی و تأمل قرار داد. خدمات عمومی در حوزه رفاه و تأمین اجتماعی، یکی اصلی‌ترین خدماتی است که دولت‌ها در راستای تأمین منافع و ایجاد رفاه و آسایش مردم خود به آن توجه ویژه دارند، از آنجاکه در دنیای امروز، داشتن جامعه‌ای پویا و رو به رشد بدون نظام کارآمد رفاه اجتماعی، بسی دشوار بوده و سالیان متمادی دولت‌مردان و سیاست‌گذاران غالباً به رفاه اجتماعی تنها به‌مثابه مسئله‌ای اجتماعی توجه می‌کردند و بخصوص در کشورهای در حال توسعه، دولت‌ها همواره در راستای ارائه خدمات عمومی و رعایت عدالت اجتماعی با مشکلات و معضلاتی روبرو بوده‌اند، نظر به اهمیت این مسئله، مطالعه حاضر با رویکردی توصیفی تحلیلی به بررسی نقش دولت در ارائه خدمات عمومی به شهروندان (با تأکید بر خدمات مربوط به رفاه و تأمین اجتماعی؛ مطالعه تطبیقی در دو نظام دولتی ایران و فرانسه) پرداخته است. در این پژوهش، ضمن تبیین و مفهوم‌پردازی خدمات عمومی و نقش دولت در ارائه خدمات عمومی، حوزه تأمین و رفاه اجتماعی، به‌عنوان یکی از بخش‌های بسیار مهم و حیاتی جامعه، مدنظر قرار گرفته و برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌های محوری دولت در این زمینه که شامل (نظام جامع تأمین اجتماعی و تأمین اجتماعی سه لایه) بوده مورد بررسی قرار گرفته، همچنین نگاهی نیز به برنامه‌ها و چگونگی ارائه خدمات عمومی در حوزه رفاه اجتماعی در فرانسه داشته‌ایم، آنچه مشخص است، در کشوری چون ایران، در مقایسه با نظام فرانسه، معضل اجرای برنامه‌ها، تعدد دستورالعمل‌ها و عدم هماهنگی بخش‌های اجرایی در راه ارائه خدمات عمومی در حوزه تأمین رفاه و تأمین اجتماعی می‌باشد. همچنین نظام رفاهی که در فرانسه با نام حمایت اجتماع شناخته می‌شود، دربرگیرنده همه شاخه‌های بیمه‌ای و غیر بیمه‌ای شهروندان است که با برنامه‌ریزی‌های دقیق به اجرا گذارده می‌شود، لذا استفاده از تجربه چنین کشورهایی می‌تواند به دولت و برنامه ریزان را در راستای تحقق عدالت اجتماعی، رفع فقر و نابرابری و توزیع یکسان خدمات به شهروندان کمک شایانی نماید.

واژه‌های کلیدی: خدمات عمومی، دولت، تأمین اجتماعی، رفاه اجتماعی.

مطالعات مدیریت و کارآفرینی

دوره ۴، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۷، صفحات ۱۳۱-۱۱۳