رفتار سلیقه‌ای در ادارات تقصیر فرهنگ است یا دولت؟

ره نگاران/ فرهاد خراسانی: "رفتار سلیقه‌ای" و نبود یک الگوی رفتاری واحد و استاندارد در ادارات دولتی و عمومی ایران منجر به سردرگمی مراجعین، احساس تبعیض و کاهش اعتماد عمومی می‌شود.

به نظر می‌رسد هر فرد به فراخور شخصیت، موقعیت و شرایط شخصی خود، نوع متفاوتی از رفتار را در مواجهه با مراجعین یا انجام وظایف سازمانی از خود بروز می‌دهد.

سوال اصلی این است که آیا این مشکل ناشی از فرهنگ سازمانی است یا ضعف عملکرد دولت؟

پاسخ این است که هر دو عامل دخیل هستند.

ضعف در فرهنگ خدمت‌گزاری، نبود ارزش‌های حرفه‌ای قوی، غلبه روابط شخصی، مقاومت در برابر تغییر و نبود بازخورد، به رفتارهای سلیقه‌ای دامن می‌زند.

از جهتی دیگر، قوانین پیچیده و مبهم، ضعف در نظام جذب، آموزش و ارتقاء کارکنان بر اساس شایستگی و رفتار، و نبود سیستم‌های نظارتی قوی، زمینه را برای این رفتارها فراهم می‌کنند.

نتیجه این است که دولت و فرهنگ در تعامل با یکدیگر این وضعیت را ایجاد کرده‌اند. دولت مسئول ایجاد چارچوب‌های قانونی و ساختاری است، اما فرهنگ نیز بر نحوه اجرای آن‌ها تأثیر می‌گذارد.

غلبه بر این معضل، نیازمند رویکردی جامع است که هم شامل اصلاحات ساختاری و قانونی توسط دولت باشد و هم تلاش برای بهبود فرهنگ سازمانی و افزایش تعهد کارکنان. تنها با اقدام در هر دو حوزه می‌توان به سمت نظام اداری کارآمدتر و عادلانه‌تر حرکت کرد.