

به نام خدا

**فرهنگ جهادی**

**الگوی نهضت خدمت رسانی**

خردادماه 1385

آنچه را که می‌توان سبب و علت طرح نهضت خدمات‌رسانی از طرف مقام معظم رهبری دانست، این است که بین خدماتی که مقام معظم رهبری انتظار دارند به مردم برسد و به عبارت خودشان مردم مستحق دریافت آن هستند و سطح خدمات‌رسانی فعلی فاصله وجود دارد که این فاصله و شکاف باید با یک نهضت همگانی پر شود.

البته یک بخش از این فاصله و شکاف را به اطلاع‌رسانی آگاهی دادن نسبت به خدماتی که ارائه شده و می‌شود، می‌دانند و بخش دیگر را خلأ خدمات و به همین دلیل برگزارش‌دهی نسبت به خدمات ارائه شده و بر ارائه خدمات ملموس تأکید می‌ورزند.

### **تعریف نهضت خدمات‌رسانی**

اگر بخواهیم تعریف مختصری از نهضت خدمات‌رسانی داشته باشیم می‌توان گفت که نهضت خدمات‌رسانی یک حرکت مقدس عمومی و اجتماعی با شتاب و همه‌جانبه در همه عرصه‌ها به منظور خدمات‌رسانی به مردم است.

### **چهار چوب نهضت خدمات‌رسانی در بیانات مقام معظم رهبری**

محورهای اصلی نهضت خدمات‌رسانی در پیام معظم‌له به شرح زیر است :

#### **انواع خدمات و مصادیق مهم**

- 1- عمیق بودن، ماندگار بودن و زودبازده‌تر بودن خدمت
- 2- توجه ویژه در خدمت به قشرهای مستضعف و محروم و محتاج جامعه
- 3- تداوم اشتغال و مبارزه با بیکاری
- 4- تداوم مبارزه با فساد اقتصادی و مالی
- 5- بهینه‌سازی سیستم‌های اداری
- 6- اصلاح قوانین به مقررات و آئین‌نامه‌ها و دستورالعمل به منظور تسهیل کردن دسترسی به خدمات
- 7- استانداردسازی و ارتقای کیفی خدمات

### مشخصات نهضت خدمات‌رسانی

- این نهضت و موفقیت در آن رقابت اصلی باشد
- رقابت مشروع، مقبول و صحیح
- جوانان کشور مزه شیرین تلاش برای خدمات‌رسانی را بچشند
- همه آن را جدی بگیرند
- مردم مطالبه نهضت کنند و مسئولان برنامه‌ریزی کنند
- دسترسی عامه به خدمات تسهیل شود
- اولویت با خدمات فراگیر باشد
- استضعاف و محرومیت عامل مهم در اولویت‌بندی نیازها و خواسته‌های اقشار مخاطب سازمان باشد
- نهادینه شدن خدمات‌رسانی
- تعبیه نظام بازخور سازمانی

### شبهات «نهضت خدمات‌رسانی» با «جهادسازی»

- آنچه که در جهادسازی و نهاد جهادسازی برای همگان مشخص است این طور است که منشأ تشکیل جهادسازی نیازها و نواقص جوامع روستایی و همچنین نیازهای ملی به مایحتاج عمومی بود. این نیازها و نواقص و عقب‌ماندگی شامل ابعاد فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی می‌شد. استراتژی ترسیم شده توسط امام امت (ره) برای حرکت جهادسازی در عبارت «همه با هم» خلاصه می‌شد. بنابراین استراتژی خود روستاییان و سایر مردم برای مرتفع کردن مشکلات و کاستی‌ها در روستاها بسیج شدند.
- بنابراین می‌توان گفت که جهادسازی یک نهضت خدمات‌رسانی بود که برای یک بخش از جامعه و آن هم روستاییان اعلام شد.
- نهضت خدمات‌رسانی و مشخصه‌های آن دال بر این است که تفکر مدیریت جهادی می‌تواند یخ «روشهای سنتی و سازمانهای سنتی در انجام امور محوله» را ذوب کند.
  - جهادسازی در وهله اول نهضت خدمات‌رسانی برای روستاییان بود و «نهضت خدمات‌رسانی» جهاد مقدس برای خدمات‌رسانی به همه مردم است.

- تجربه جهادسازندگی حاکی از تسلط نگرش نهادگرایی بر نگرشهای سنتی بود، در انجام مأموریت محوله موفق بود. بنابراین همان الگو می تواند برای انجام مأموریت نهضت خدمت‌رسانی هم موفق باشد.

این تجربه، مدل و الگوی خدمت‌رسانی جهاد بصورت علمی و مستند وجود داشته و فرصت خوبی است نگاهی به آن بنمائید:

### **مشخصات نهضت خدمات‌رسانی**

مطالعه‌ای که بر روی جهادسازندگی انجام شده نشان می‌دهد که جهادسازندگی واجد شاخصه‌هایی به شرح زیر است:

- ارزش‌مداری
- انعطاف‌پذیری
- پویایی
- دین‌محوری
- خودباوری
- فرهنگ خاص سازمانی
- نوآوری
- ولایت‌پذیری
- استمرار

نهاد جهادسازندگی با مشخصات فوق توانست نه تنها نهضت خدمت‌رسانی به روستاییان را انجام دهد بلکه تحریک نظام اداری بر ایفای نقش در گسترش تولیدات کشاورزی و کمک به اقتصاد ملی و شاخص‌های کلان کشور بپردازد.

بنظر می‌رسد برای تحقق نهضت خدمات‌رسانی در هر حوزه دستیابی به این شاخصها برای سازمان‌های ذیربط ضرورت دارد.

زیربنایی‌ترین مشخصه جهادسازندگی ارتباط نهاد جهاد با جامعه بود. این ارتباط نهادی در یک تعامل دوسویه تعریف می‌شود که براساس آن جهاد از یک سو ارزش‌های جامعه و نیازهای جامعه را از طریق ارتباط نزدیک با جامعه اخذ می‌کند و پس از آن راهکارها و روشها و خدمات و یا محصولات را ارائه می‌داد که منجر به تقویت ارزشهای جامعه و همچنین تأمین نیازها و رفع کاستی‌های جامعه می‌شد. در ادامه به بررسی شاخصهای مذکور و تأثیر آن بر تحقق نهضت خدمت‌رسانی می‌پردازیم.

**\* همانگونه که گفته شد جهادسازندگی براساس یک پژوهش علمی دارای 10 ویژگی است:**

1- ارزش‌مداری که به شرح زیر تعریف شده است:

بروز و ظهور علائم و شواهدی در ساختارها، روشها و خدمات که مبین حفظ و گسترش دستاوردهای انقلاب اسلامی، محور بودن رشد و تعالی انسان و اهمیت دادن به زدودن فقر از جامعه روستایی و یاری رساندن به مسلمانان مستضعف جهان باشد.

براساس این تعریف چهار معرف برای شاخص (ویژگی) ارزش‌مداری جهاد مطرح شده است.

1- تلاش برای حفظ و گسترش دستاوردهای انقلاب اسلامی در جامعه روستایی

2- هدف قرار دادن رشد و تعالی انسان در کلیه برنامه‌ها و فعالیتها

3- تلاش برای زدودن فقر از جامعه روستایی

4- یاری رساندن به مسلمانان مستضعف جهان

که مصادیق عینی آن به پیوست ملاحظه می‌شود (جدول 1)

2- مردم‌گرایی که به شرح زیر تعریف شده است:

شواهد و علائمی در ساختارها، روشها و خدمات جهاد که مبین همگام بودن جهاد با مردم، بهره‌مند شدن عامه مردم از فواید حاصل از اجرای طرحها، تأمین نیروی انسانی از بطن مردم و ارتقاء سطح آگاهی روستاییان در جهت عهده‌دار شدن مسئولیت انجام امور باشد.

\* براساس این تعریف چهار معرف برای شاخص (ویژگی) مردم‌گرایی جهاد مطرح شده است.

1- همگام بودن جهاد با مردم در سطوح مختلف فعالیتها

2- انجام کلیه فعالیتها با هدف بهره‌مند ساختن عامه مردم از فواید حاصل از اجرای آنها

3- سازماندهی تشکیلات براساس تأمین نیروی انسانی از بطن مردم

4- ارتقاء سطح آگاهیهای روستائیان به این منظور که انجام امور را خودشان عهده‌دار شوند.

که مصادیق عینی آن به پیوست ملاحظه می‌شود (جدول 2)







10- ویژگی فرهنگ خاص سازمانی که به شرح زیر تعریف شده است:

متخلق بودن جهادسازندگی به روحیه ایثارگری، تعهد، خودکنترلی و حداکثر کردن بهره‌وری بیانگر فرهنگ خاص سازمانی آن است.

\* براساس این تعریف چهار معرف برای شاخص (ویژگی) فرهنگ خاص سازمانی جهاد مطرح شده است.

1- حاکمیت روحیه به حداکثر رساندن بهره‌وری با استفاده از حداقل امکانات موجود

2- وجود روحیه خودکنترلی بین نیروی انسانی

3- دفاع متعهدانه نیروی انسانی از هویت انسانی خود

4- حاکمیت روحیه ایثارگری بین نیروهای انسانی

که مصادیق عینی آن به پیوست ملاحظه می‌شود.

### **نتیجه‌گیری:**

1- سازمانهای سنتی با افراد سنتی شکل گرفته و تحول و تغییر را به سادگی نمی‌پذیرند (حتی منشأ تحول نیستند) برعکس نهادها بدلیل ماهیت نیروی انسانی و اهداف بلندپروازانه تغییرات را بخوبی دنبال می‌کنند و منشأ تحول قرار می‌گیرند.

2- جوانان: اقبال گسترده به کارکردهای نهادی دارند و جهاد با جوانان شکل گرفت و بسیج سازندگی، سازمان دانش‌آموزی، بسیج با جوانان گسترش یافتند.

و لذا نهادها بدلیل ویژگی‌های خویش پذیرای جوانان هستند و با عنایت به هرم سنتی که تکیه بر جوانان دارد قدرت و ظرفیت نهادی عظیمی در خود ایجاد و یا گسترش می‌دهند و از این رو رویکرد نهادی نه تنها جوانان را یک تهدید بلکه یک فرصت و ظرفیت برای گسترش کارکرد نهادی و گسترش نهادهای جدی ارزیابی می‌کند.

## مشکل توسعه (تعمیم‌پذیری) صفت‌های نهادها

در یک کلام:

بکارگیری ویژگی‌های نهادی (که کارکردها و ساختار جهادسازندگی در آن چهارچوب است) توسط مؤسسات اجرائی، دستگاهها، وزارتخانه‌ها - نهادها و بنگاههای اقتصادی و می‌تواند نهضت خدمت‌رسانی را تسهیل کنند بگونه‌ای که مزه آنرا مردم بچشند.

ارزشمداری

مردم‌گرائی

دین‌محوری

انعطاف‌پذیری

نوآوری

چهارچوب برنامه‌های مؤسسات دولتی (قانوناً) و نهادها (بنا به اهداف اعضاء آن) بنگاهها خواسته تا مؤسسين بایستی با شاخص‌های فوق‌سنجش شوند تا درجه پایداری این برنامه‌ها و پایداری آن نهادها تضمین شود.