

هیچ منطقی یکسان دیده‌شدن کار افراد را

نمی‌پذیرد

30 دی 1404

رئیس جمهور، بودجه‌ریزی و پرداخت مبتنی بر عملکرد را یکی از اساسی‌ترین اقدامات لازم در نظام اداری و مدیریتی کشور دانست و گفت: هیچ منطقی، همسان و یکسان دیده‌شدن کار و تلاش افراد را نمی‌پذیرد.

دکتر مسعود پزشکیان، امروز سه‌شنبه ۳۰ دی ۱۴۰۴ در نخستین همایش ملی برنامه‌ریزی، بودجه‌ریزی و پرداخت مبتنی بر عملکرد، در سخنانی با تأکید بر اینکه باید درباره پرداخت مبتنی بر عملکرد افراد، فکر و کار اصولی انجام شود، اظهار داشت: موضوع این همایش، یکی از اساسی‌ترین و مهم‌ترین کارها و اقداماتی است که باید در نظام اداری، مدیریتی و تولیدی کشور، روی آن فکر و بر اساس آن عمل کرد.

رئیس جمهور با توجه به نامه حضرت امام علی علیه‌السلام به مالک اشتر درباره پرداخت دین افراد، تصریح کرد: حضرت علی علیه‌السلام نیز در نامه‌ای که به مالک دارند، تأکید می‌کنند هیچ‌وقت دین کسی که تلاش می‌کند با کسی که کاری انجام نمی‌دهد، یکسان در نظر نگیرید، چون اگر به شخصی که کاری انجام می‌دهد، مانند کسی که کار نمی‌کند، حقوق بپردازید، آن وقت انسان پر تلاش و توانمند به زهد و کناره‌گیری روی می‌آورد و افراد بیکار، حریص‌تر می‌شوند.

آقای پزشکیان با تأکید بر این اصل که هیچ منطقی، همسان و یکسان دیده‌شدن کار و تلاش افراد را نمی‌پذیرد، گفت: زمانی که در مجلس حضور داشتیم، با رئیس و مسئولان وقت سازمان اداری و استخدامی کشور و سازمان برنامه و بودجه بحث می‌کردیم و به آنان یادآور می‌شدیم که از نظر علمی قابل قبول نیست که حقوق افراد بر اساس یک اصل ثابت برای آنان واریز شود. همچنین از نظر دینی و شرعی نیز آیات متعددی درباره ارزش کار افراد مبتنی بر نتیجه و عملکرد وجود دارد و خداوند در قرآن می‌فرماید که یک مثقال کار خوب و بد نیز بی‌پاداش و اجر نمی‌ماند. در دنیای پیشرفته امروز، اصول مدیریتی در عرصه نظام پرداخت‌ها مبتنی بر عملکرد است.

رئیس جمهور، مدیران و کارکنان را به کار هدفمند و برگزاری نشست‌های نتیجه‌بخش، توصیه و تأکید کرد: نمی‌شود که من مدیر و مسئول باشم و ۱۰ یا ۱۰۰ نشست برگزار کنم، اما کاری انجام نگیرد. همه دعواها برای این است که کاری انجام شود و به اهداف دست پیدا کنیم. به نشست، مزد و پاداش نمی‌دهند، بلکه به نتیجه کارها پول و مزد می‌دهند. در حقیقت، نتیجه کار، قابل خریدن است.

آقای پزشکیان با توجه به تجربه دوران مسئولیت خود در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، مشتری‌مداری و رضایت‌مراجه‌کنندگان را یکی از اصول اساسی مدیریتی عنوان و تصریح کرد: آن دوران می‌گفتم که حقوق و پاداش را بر مبنای مشتری‌مداری پرداخت کنید. یعنی نظام پرداخت‌ها طوری باشد که بر اساس رضایت مشتری نسبت به خدماتی که دریافت کرده است، شکل بگیرد. با این وجود،

حتی اگر کار مشتری و مراجعه‌کننده انجام شود، اما به علت شیوه برخورد ما ناراضی باشد، این موضوع قابل قبول نیست؛ چون حضور ما در یک سازمان، اداره و واحد برای خدمات‌رسانی به مراجعه‌کنندگان است. این یک اصل است که مشتری و مراجعه‌کننده از ارائه خدمات راضی باشد.

رئیس جمهور گفت: چنانچه به این مسئله توجه نشود، بی‌شک دیگر مشتری به مجموعه یا اداره ما مراجعه نخواهد کرد و کارمان کساد می‌شود و از رونق می‌افتد. چرا در نظامی که خدمت می‌کنیم، مشتری که می‌آید و از ما خدمات دریافت می‌کند، ناراضی برمی‌گردد؟

آقای پزشکیان اظهار داشت: اگر قرار است که مشتری ناراضی برگردد، من اینجا چه می‌کنم؟ چرا کسی که وظیفه او این است که خدمتی را به مراجعه‌کننده بدهد، رفتار نادرستی دارد؟ رفتارهای ما روی یکدیگر اثرگذار است. اینکه ما فکر کنیم نوع رفتار ما بی‌اهمیت است، قابل پذیرش نیست، چون ممکن است مراجعه‌کننده بعدی در اداره‌ای دیگر، من باشم و همان پاسخگو نبودن و رفتار نادرستی که داشته‌ام، به عنوان نتیجه کار به خودم بازگردد.

رئیس جمهور با تأکید بر اینکه در فرایند پاسخگویی، روند پرداخت و شیوه عملکرد و حتی هدف‌گذاری‌های ما، مهم این است که بدانیم چه کاری را می‌خواهیم با مسئولیت‌پذیری انجام بدهیم، گفت: احساس بی‌مسئولیتی، جامعه را آرام آرام از هم می‌پاشاند و با مشکل روبه‌رو می‌کند. یک ساختار اداری بسیار عریض و طولی داریم، اما وقتی از مراجعه‌کننده نظرسنجی می‌کنیم، می‌بینیم از ما ناراضی هستند. ما که وقت و عمرمان را می‌گذرانیم، چرا به کسی که آمده است و مراجعه می‌کند، درست پاسخ ندهیم؟

آقای پزشکیان در ادامه، رفتار محبت‌آمیز و مهرورزانه با مردم و مراجعان را از توصیه‌های اکید در سیره اهل بیت علیهم‌السلام و آموزه‌های دینی عنوان و تصریح کرد: حضرت علی علیه‌السلام در نامه خود به مالک اشتر می‌فرماید «خدمتی که می‌کنی با خوشحالی و لذت برای مراجعه‌کننده انجام بده، وقتی نمی‌توانی یا نمی‌شود یا قانون اجازه نمی‌دهد، با لحن خوش‌عذرخواهی کن و معذوریت در انجام کار را برای او توضیح بده». آیا زبان محبت‌آمیز در برابر مراجعه‌کنندگان، هزینه‌ای بر آدم تحمیل می‌کند؟ خیر. او راضی می‌شود و می‌رود.

رئیس جمهور، خدمت‌رسانی صادقانه و مسئولانه به همه آحاد جامعه را شاخصه مهم مسئولان و کارگزاران نظام اسلامی دانست و گفت: اگر این رویکرد را در برابر یکدیگر داشته باشیم، زمینه رفع همه مشکلات و نارسایی‌ها در کشور فراهم خواهد شد. برای ما فرقی نمی‌کند که مراجعه‌کننده ما از چه نژاد و قوم و مذهبی و اعتقاد و باور و ظاهری باشد. وظیفه ما پاسخگویی در قبال آن چیزی است که در آن جایگاه قرار داریم.

آقای پزشکیان در ادامه، مدیران و مسئولان در سازمان‌ها، ادارات و دستگاه‌های اجرایی را به طراحی چارچوبی مدون در جهت پاسخگویی درست و رفتار محترمانه با مردم، موظف کرد و گفت: بسیاری از افرادی که نزد شما می‌آیند، کارکنان شما هستند و اگر مراجعه‌کننده و کارمند داخلی رضایت داشته باشد، آنان می‌توانند به سایر ارکان جامعه خدمات‌رسانی مبتنی بر پاسخگویی درست و رفتار با محبت داشته باشند.

رئیس جمهور با تأکید بر اینکه برای بهبود رفتار سازمانی و بهینه‌کردن خدمت‌رسانی به جامعه ضرورت دارد که فرایند پرداخت دستمزد و پاداش عادلانه باشد، تصریح کرد: باید عدالت در حق آن کارمندی که درست کار می‌کند، نسبت به آن‌که مسئولیت خود را انجام نمی‌دهد، اصولی اجرا شود. منطق قرآن هم بر این اصل استوار است که به هر کسی عمل صالح انجام دهد، ده برابر پاداش داده می‌شود. متأسفانه در نظام اداری ما گاه افرادی که خوب کار می‌کنند، با بی‌مهری روبه‌رو می‌شوند و در مقابل، افرادی که کار و وظایف خود را درست انجام نمی‌دهند، حقوق و پاداش مضاعف دریافت می‌کنند.

آقای پزشک‌یان گفت: میان کسی که تلاش می‌کند و کسی که تلاش نمی‌کند، باید در پرداخت‌ها تغییر ایجاد کنیم و فراهم‌کردن زمینه‌های این تغییر مهم به عهده شما کارشناسان و مسئولان است.

رئیس جمهور در بخش دیگری از سخنان خود با توجه به دستور آیات قرآن کریم، مبنی بر ضرورت حفظ شأن و کرامت انسانی، تصریح کرد: بر اساس آیات قرآن، آنانی در جهنم می‌سوزند که به فکر محرومین، یتیمان، فقرا و گرفتاران نیستند. قرآن، کتاب خواندن تنها نیست؛ کتاب عمل کردن است و خدا از ما نمی‌پذیرد که به فکر انسان‌های گرفتار نباشیم. مسلمانی به ادعا نیست، به عملکرد است. روز قیامت از اعمال ما پرسش خواهد شد. به همین علت است که در تلاش هستیم به هر شکل ممکن در دولت و سایر بخش‌ها دغدغه‌های مردم را برطرف کنیم.

آقای پزشک‌یان تأکید کرد: حل مشکل معیشت مردم در اولویت اقدامات و تصمیمات ما قرار دارد. شما نیز تلاش کنید تا بتوانیم با برنامه‌ریزی درست و بودجه‌ریزی اصولی، نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد را با چارچوب مناسب در کشور، پیاده و اجرا کنیم. انتظار ندارم که دفعتهً این کار انجام شود و این شدنی نیست، اما با آموزش، گفت‌وگو و همراهی می‌توانیم به سوی این هدف مهم حرکت کنیم.

رئیس جمهور با تأکید بر اینکه نظام پرداخت باید مبتنی بر عملکرد و انصاف باشد، گفت: حقوق انسانی همه افراد با هم برابر است، اما نوع پرداخت حقوق و دستمزد باید مبتنی بر توانمندی و عملکرد افراد باشد.

آقای پزشک‌یان در پایان، اظهار داشت: لذت اینکه انسان بتواند تا نگرانی و غم و آلام دیگران را رفع و درمان کند، با هیچ چیزی قابل سنجش نیست و اگر این باور در ذهن کارمندان، مدیران و مسئولان در نظام اداری کشور نهادینه شود، خدمت نیز لذت‌بخش می‌شود.