

قرآن کریم:

«و باید از شما امتی باشد که دعوت به خیر نمایند و امر به معروف و نهی از منکر کنند و اینان رستگارانند» آل عمران / 104

مصادیق فساد اداری

فساد همواره نابه‌سامانی‌های بسیاری برای جوامع بشری به دنبال داشته و همواره از مهمترین عوامل ناکارآمدی و یافروپاشی دستگاه‌ها و ارکان اجتماعی می‌باشد.

در یک تعریف کلی فساد اداری را می‌توان به معنای استفاده غیرقانونی از قدرت و مصالح دولتی در جهت منافع شخصی تعریف کرد. فساد اداری اعتماد مردم نسبت به دستگاه‌های دولتی و غیر دولتی را کاهش داده، بی‌تفاوتی و بی‌کفایتی را در جامعه افزایش می‌دهد، اعتقادات و ارزش‌های اخلاقی جامعه را متزلزل می‌کند، هزینه و زمان انجام کارها را افزایش می‌دهد، زمینه تضعیف روحیه افراد درستکار را فراهم می‌آورد، مانع رشد و توسعه اقتصادی و اجتماعی می‌شود و در یک نگاه کلی همانند غده‌ی سرطانی بدخیمی بوده که در همه‌جا ریشه دوانده و روز به روز بر سرعت آن افزوده می‌شود و نتیجتاً مقابله با آن دشوارتر می‌گردد.

از مهمترین مصادیق فساد در ادارات می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

- | | | |
|-----------------------------------|-------------|----------------------------------|
| - اختلاس | - ارتشا | - به سو استفاده از موقعیت شغلی |
| - پورسانت | - قاچاق | - بی‌عدالتی |
| - کلاه برداری | - باج‌خواهی | - رشوه‌خواری |
| - فروش و یا افشای اطلاعات محرمانه | | - سرقت اموال و دارایی‌های سازمان |
| - باند بازی و دسته‌گرایی | | - جعل اسناد و مدارک |
| | | - تهدید و ارعاب دیگران |

سازمان‌ها به منظور تحقق اهداف مبارزه با فساد اداری موظفند:

مراحل انجام خدمات را به طور مناسبی به اطلاع مراجعان برسانند، روش‌های ارائه‌ی خدمات را کوتاه و اصلاح نمایند، از مردم و مراجعان به طور مناسبی نظرسنجی نمایند، کارکنان ذی‌ربط خود را به طور کامل آموزش دهند، از میان افراد امین و واجد شرایط به منظور نظارت بر حسن انجام امور اداری بازرسی و یا بازرسانی انتخاب نمایند، نقاط آسیب‌پذیر و کارکنانی که در معرض فساد بیشتری هستند را اولویت بندی نموده و با دقت تحت نظارت قرار دهند.

همچنین سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است بر عملکرد سازمان‌ها نظارت داشته و اقدامات و اصلاحات لازم را برای اجرا و پیگیری موارد مقتضی به عمل آورد.

علاوه بر این‌ها کلیه کارکنان مکلفند:

در همه حال با صدق و درستی به وظایف محوله خود عمل نموده و در صورت اطلاع از موارد و مصادیق فساد اداری مراتب را با ذکر مشخصات فرد و یا افراد متخلف به هیئت‌های رسیدگی به تخلفات اداری و مقامات مافوق اطلاع دهند.

در این میان **ارباب رجوع** هم وظایف و نقش خاص خود را بر عهده دارد:

در ابتدا لازم به ذکر است که منظور از ارباب رجوع **کلیه اشخاص حقیقی و یا حقوقی** ای می‌باشند که در چارچوب وظایف شغلی کارمند، خواسته‌ی خود را به کارمند ارائه داده و درخواست ارائه‌ی خدمت دارد. طرح درخواست می‌تواند به هر صورت ممکن و مجاز (نظیر حضوری، تلفنی، مکتوب، الکترونیکی و ...) باشد.

ارباب رجوع به سبب برخورد وی با ارکان دولتی از یک طرف خود می‌تواند عامل بروز فساد باشد. عمده‌ترین این عوامل عبارتند از:

- تمایل ارباب رجوع به سبقت جویی از دیگران
- تسریع در انجام امور اداری
- گذر از پیچ و خم‌های اداری
- همچنین به دست آوردن آنچه که محق آن نمی‌باشد.

از طرفی دیگر ارباب رجوع به عنوان نهایی‌ترین و آخرین رکن دریافت‌کننده خدمت می‌تواند در مواجهه با فساد اداری باشد. بدین معنی که هرگونه رفتار خلاف مقررات با ارباب رجوع، تخلف اداری محسوب شده و چه اینکه نارضایتی وی را باعث شود یا خیر و صرف‌نظر از اینکه ارباب رجوع، نارضایتی خود را به صورت علنی ابراز کند یا نه در معرض فساد اداری بوده است. منظور از مقررات در این جا هم مقررات عمومی (مانند نحوه برخورد با ارباب رجوع) و هم مقررات اختصاصی (ناظر بر شیوه انجام وظیفه) است. به عبارتی کارمندان باید وظایف خود را با دقت، سرعت، صداقت، امانت، گشاده‌رویی و انصاف انجام داده و درمقابل عموم مراجعین به‌طور یکسان پاسخ‌گو باشند و هرگونه بی‌اعتنایی به امور مراجعین یا تخلف از قوانین و مقررات در مورد آنان ممنوع می‌باشد.

مصادیق رایج این تخلف عبارتند از:

- کندی و تاخیر در اجرای درخواست قانونی ارباب رجوع

- عدم حضور کارمند در محل کار و معطل شدن بی‌دلیل ارباب رجوع

- کم دقتی و سهل انگاری در انجام درخواست یا اجرای مقررات

- تبعیض بین مراجعان مختلف

- بداخلاقی و برخورد ناشایست

- ارجاع غیر ضروری کار به زمانی یا کارمندی دیگر

- عدم رعایت صداقت و شفافیت در انجام درخواست

- اجرای ناقص ضوابط قانونی

- خیانت در امانت و یا افشای اسرار مراجعه کنندگان.

هرچند گاهی برخی از عوامل ممکن است در نگاه اول از مصادیق فساد اداری محسوب شوند اما در نگاهی جامع‌تر اینگونه نیست. به عنوان نمونه:

- نارضایتی ارباب رجوع از عوامل دیگر سازمانی به غیر از کارمند (مانند مقررات، فضای اداری، امکانات رفاهی و غیره)

- نارضایتی غیرمتعارف از شرایط معمولی کار

- نارضایتی ناشی از عدم اطلاع ارباب رجوع از مقررات و یا اشتباه در برداشت از نحوه رفتار کارمند

- اعلام نارضایتی غیرمستند و غیرقابل اثبات بودن رفتار خلاف مقررات کارمند

- نارضایتی ناشی از انتظارات غیرمعمولی و نامتعارف مراجعان

- نارضایتی به خاطر انجام نشدن درخواست غیرقانونی از مصادیقی هستند که مستقیماً جز فساد اداری محسوب نمی‌شوند.

لازم به ذکر است که پیگیری و هوشیاری به موقع ارباب رجوع خود می‌تواند از مهمترین عوامل جلوگیری از بروز فساد اداری و همچنین مبارزه با آن باشد.