

نظام پاسخگویی مطلوب در مدیریت دولتی با تأکید بر مدل حکمرانی خوب

وحید آرابی^۱

چکیده

پاسخگویی یکی از چالش‌هایی است که دولت‌ها با آن مواجه‌اند. دولت‌ها با بستن نسبت به سیاست‌گذاری‌ها و اقدامات خود پاسخگو باشند. هر دولتی نیازمند یک سیستم پاسخگو است و لازمه مردم‌سالاری، داشتن یک سیستم پاسخگویی مناسب است. سازمان‌های دولتی توسط مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و می‌بایست در برابر آن‌ها پاسخگو باشند. در نظام سیاسی اسلام نیز با توجه به این که اختیارات دولت بر مبنای قانون الهی کسب می‌شود، دولت و دولتمردان باید بر مبنای قانون الهی برابر خدا و مردم پاسخگو باشند و نیز پاسخگو بودن در مقابل مردم نه تنها متعارض با پاسخگویی در مقابل خداوند نیست بلکه مکمل آن است. پاسخگویی در چارچوب الگوی حکمرانی خوب تضمینی است برای این که مدیریت دولتی با بیش‌ترین درجه ممکن از کارآیی، کارآمدی، تأثیرگذاری، تناسب، آینده‌نگری و تدبیر به سوی اهداف ملی پذیرفته شده حرکت کند.

واژگان کلیدی: پاسخگویی، حکمرانی خوب، دستگاه‌های اداری، مدیریت دولتی

مقدمه

نظام پاسخگویی که هم زمان با استقرار نظام های سیاسی مردم سالار ایجاد شده است، ریشه در فلسفه سیاسی دارد و مفهوم امروزی آن بر ارکانی نظیر پذیرش «حق دانستن حقایق» و «حق پاسخ خواهی» برای مردم استوار است. در جوامعی که دارای نظام های سیاسی مردم سالار هستند، مردم با انتخابات، قدرت قانونی خود را به نمایندگان خویش واگذار می نمایند لیکن حق داشتن حقایق و پاسخ دهی را برای خود محفوظ می دارند. در این جوامع، مقامات منتخب در قبال اعمالی که انجام می دهند، در برابر شهروندان مسئولیت پاسخگویی دارند و شهروندان نیز به عنوان صاحبان حق، حقایق را در مورد اعمال مسئولین و بر مبنای حقوق طبیعی دانستن و پاسخ خواهی به طور علنی و مستقیم یا از طریق نمایندگان قانونی خود، پیگیری و مطالبه می کنند. پاسخگویی یکی از سرمایه های اجتماعی و از شاخص های اصلی حکمرانی خوب است که وحدت را در سیستم های اجتماعی ایجاد و حفظ می نماید، ارزش های دموکراتیک را پرورش می دهد، شهروندان را به نهادهایی که نمایندگان آن ها هستند پیوند می دهد و از این طریق، مقبولیت و اثربخشی دولت دموکراتیک افزایش می یابد. هر دولتی نیازمند یک سیستم پاسخگو و شفاف است و لازمه دموکراسی، داشتن یک نظام پاسخگویی مطلوب است. سازمان های دولتی، به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می شوند و می بایست در برابر آن ها پاسخگو باشند. برنامه توسعه سازمان ملل متحد، پاسخگویی را مطرح کردن اطلاعات و روند کار به شیوه ای باز و واضح می داند که به سهامداران اجازه می دهد تا اطلاعاتی که ممکن است برای آشکار ساختن سوء استفاده ها و دفاع از منافع خود مهم باشد را جمع آوری کنند. دسترسی آزاد به اطلاعات مرتبط، دقیق و کامل نقش مهمی در ارتقای پاسخگویی ایفا می کند. شهروندان با دسترسی به اطلاعات مربوطه در یک نظام پاسخگو می توانند از فعالیت ها و سوء تدبیرهایی که دولت انجام می دهد و آن ها با آن موافق نیستند، جلوگیری نمایند. اهمیت پاسخگویی تا آنجا است که در سیاست های کلی نظام اداری که در تاریخ ۱۳۸۹/۱/۳۱ از سوی مقام معظم رهبری (مدظله العالی) ابلاغ شده است و نمونه کاملی از حکمرانی خوب است به؛ الف) عدالت محوری، شفافیت و روز آمدی در تنظیم و تنقیح قوانین و مقررات اداری ب) شفاف سازی و آگاهی بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تأکید بر دسترسی آسان و ضابطه مند مردم به اطلاعات صحیح ج) قانون گرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب رجوع و شهروندان

و اجتناب از برخورد سلیقه ای و فردی در کلیه فعالیت ها اشاره شده است. در این مقاله، ضمن تعریف و مروری بر مفاهیم و چارچوب نظری، به ویژگی های نظام پاسخگویی مطلوب در بستر حکمرانی خوب و رهنمودها و توصیه های سیاسی در این خصوص می پردازیم.

مفهوم شناسی (پاسخگویی، حکمرانی خوب، مدیریت دولتی)

دستیابی به نظام پاسخگویی مناسب از اهداف کلی اکثر اصلاحات بخش دولتی است. هر صاحب نظری به فراخور برداشت، تجربه و تحلیل خود، جنبه های مشخصی از آن را بررسی می نماید. نظام پاسخگویی اشاره به مسئولیت ها، نتایج و پیامدهای خاص آن دارد. «کات و ماری» پاسخگویی را اساس و ملاک اندازه گیری عملکرد، گزارش دهی و ارزیابی در سازمان های دولتی و غیرانتفاعی می دانند (Cutt & Murray, 2000). پاسخگویی عکس العمل به موقع نشان دادن نسبت به تغییرات در منافع و ارجحیت هائی زمان و ضرورت تغییر در اهداف است که سبب اعتماد عمومی می گردد (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰). پاسخگویی نیروی پیش برنده ای است که بر بازیگران کلیدی فشار وارد می سازد تا در قبال عملکرد خود مسئول باشند و از «خوب بودن عملکرد» در بخش خدمات عمومی اطمینان حاصل کنند (هیوز، ۱۳۸۰: ۲۸۸). بنابراین، عمل مسئول ساختن فرد یا افرادی مشخص در قبال وظایف محوله و یا دلیل آوردن و دلیل خواستن برای کارهای انجام شده و وظایف انجام نشده را پاسخگویی می گویند.

مفهوم «حکمرانی خوب» اصولاً در منشور سازمان ملل متحد و حقوق بین الملل ایجاد شده و در سایه حمایت های سازمان ملل متحد پرورش یافته است. از نظر واژه شناسی، حکمرانی به واژه یونانی (Kubernan) به معنای هدایت یا اداره کردن بر می گردد که توسط افلاطون در ارتباط با نحوه طراحی نظام حکومتی مطرح شده است که شامل وضع قواعد برای اعمال قدرت و حل و فصل تعارضات در چارچوب آن قواعد است (Anne, 2004: 1-2). بانک جهانی به عنوان یکی از نهادهای بین المللی معتبر در گزارشی که در سال ۱۹۸۹ منتشر نموده است، برای اولین بار حکمرانی خوب را به عنوان ارایه خدمات عمومی کارآمد، نظام قضایی قابل اعتماد و نظام اداری پاسخگو تعریف نموده است (Stowe, 1992). سازمان ملل متحد حکمرانی را بدین صورت تعریف می کند: «حکمرانی مجموعه ای از اقدامات فردی و نهادی، عمومی و خصوصی برای برنامه ریزی و اداره مشترک امور است و فرایند مستمری از ایجاد تفاهم میان منافع متفاوت و متضاد است که در قالب اقدامات مشارکتی و سازگار حرکت می کند و

1Accountability

2 Good Governance

شامل نهادهای رسمی و تریبیت غیر رسمی و سرمایه اجتماعی شهروندان است» (UN-HABITAT, 2002: 5). برنامه توسعه سازمان ملل متحد حکمرانی را همان اعمال قدرت سیاسی، اقتصادی و اداری برای مدیریت امور کشور در کلیه سطوح می‌داند (UNDP, 1992). حکمرانی خوب بر اساس تعریف این نهاد شامل ساز و کارها، فرآیندها و نهادهایی است که به واسطه آن‌ها شهروندان، گروه‌ها و نهادهای مدنی منافع خود را دنبال، حقوق قانونی را اجرا، تفاوت‌ها را تعدیل می‌نمایند و تعهداتشان را برآورده می‌سازند. از این رو، حکمرانی خوب شامل مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌ها، پاسخگویی و شفافیت، حاکمیت قانون، مسئولیت‌پذیری دولت برای نهادهای ساز و کار مردم‌سالاری در جامعه می‌باشد. مدیریت از ریشه Manus به معنی «کنترل کردن و دستیابی به نتایج» است (هیوز، ۱۳۸۰) که فرایند بکارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه‌ریزی، سازماندهی، بسیج منابع و امکانات، هدایت و کنترل است که برای دستیابی به اهداف سازمانی و بر اساس نظام ارزشی مورد قبول صورت می‌گیرد (رضائیان، ۱۳۸۳: ۷). به عبارت دیگر، مهارت‌ها و روش‌های مدیریتی مربوط به مدیریت سازمان‌های بخش عمومی و دولتی را مدیریت دولتی می‌نامند.

تعریف مذکور، مفاهیم کلیدی زیر را در بر دارد:

- مدیریت یک فرآیند است.
- مفهوم نهفته مدیریت، هدایت تشکیلات انسانی است.
- مدیریت مؤثر، تصمیم‌های مناسبی می‌گیرد و به نتایج مطلوبی دست می‌یابد.
- مدیریت کارا به تخصیص و مصرف مدبرانه می‌گویند.
- مدیریت بر فعالیت‌های هدفدار تمرکز دارد.

حکمرانی خوب؛ ویژگی‌ها، دیدگاه‌ها و ایدئولوژی‌های مربوط

در سال‌های اخیر، حکمرانی خوب تبدیل به موضوعی داغ در مدیریت دولتی شده است و این به واسطه نقش مهمی است که در تعیین سلامت اجتماع ایفا می‌کند. بدین جهت است که دبیرکل سابق سازمان ملل «کوفی عنان» ابراز می‌دارد: «حکمرانی خوب، احتمالاً مهم‌ترین عامل در ریشه کن کردن فقر و عامل رشد و توسعه است». از زمان زایش و استقلال رشته مدیریت دولتی از رشته‌های با پیشینه طولانی تر نظیر حقوق و علوم سیاسی، نظریه‌های مختلفی جهت نحوه مدیریت بخش دولتی و فراهم آوردن رفاه بیش تر برای شهروندان ارائه شده است که در چارچوب انگاره‌های زمان خود، به اظهار نظر و ارائه راه حل پرداخته‌اند. با فرارسیدن

دهه ۱۹۸۰، تفکرات سنتی به شکلی اساسی مورد تردید قرار گرفت و در دهه ۱۹۹۰، انگاره های کاملاً متفاوتی مطرح شد. از این رو، در حالی که در دهه ۱۹۷۰ بر اداره عمومی تأکید می شد، در دهه ۱۹۸۰ مدیریت دولتی و در دهه ۱۹۹۰ کارآفرینی یا دولت کارآفرین مورد توجه قرار گرفت. در کنار ارزش های کلاسیک نظیر کارایی، اثربخشی، بهره وری، پاسخگویی و مسئولیت پذیری، ارزش های مدیریت دولتی نوین مانند مشارکت کارکنان و شهروندان در مدیریت سازمان، گسترش دامنه انتخاب شهروندی، عدالت اجتماعی، پاسخگویی بوروکراتیک و توجه به اصول اخلاقی، عدم تمرکز و بوروکراسی زدایی و مسئولیت اداری نسبت به اثربخشی برنامه و توجه به زمینه های سرمایه اجتماعی و اعتماد نیز باید مورد توجه اساسی قرار گیرد (منوریان، ۱۳۷۹: ۱۰-۹). دگرگونی فوق تغییری همه جانبه در نقش مدیریت جامعه و رابطه بین دولت و شهروندان ایجاد کرده است که به صورت تغییر از دولتی بوروکرات و غیر کارآمد به دولتی کارآفرین و مشارکت جو می باشد. حکمرانی خوب در قالب مدیریت دولتی نوین، اشاره به نقش مشترک و تعریف شده سه بخش دولتی، خصوصی و جامعه مدنی دارد. بر این اساس، در خدمات عمومی نوین، به جای اینکه دولت به عنوان تسهیل کننده و محرک نیروهای بازار عمل کند (هدایت کردن)، به توانمندسازی شهروندان و ایجاد ارزش های مشترک میان آن ها می پردازد (خدمت کردن)؛ بر ایجاد ائتلافی از سازمان های دولتی، سازمان های خصوصی و نهادهای مدنی تأکید می ورزد؛ منافع عمومی از گفتمان پیرامون ارزش های مشترک حاصل می شود و مدیران دولتی خود را به طور چندجانبه در قبال قوانین اساسی و عادی، ارزش های اجتماعی، هنجارهای سیاسی، استانداردهای حرفه ای و حقوق شهروندی پاسخگو می دانند (وارث، ۱۳۸۰: ۷۶). به این ترتیب، دیدگاه نوظهور گرایبی که در دهه ۱۹۹۰ ظاهر شد، حکمرانی را پیشنهاد می دهد که به جای ساختارهای نهادی پر حجم، بر فرایندهای همکاری و مشارکت، نقش نهادهای غیردولتی از جمله ساختارهای شبکه ای غیررسمی که برخاسته از جامعه مدنی هستند و هم اندیشی و چاره جویی در مسایل با مشارکت تمامی کنشگران تأکید می نماید (Herschel, 2002:32).

حکمرانی خوب از دو ایدئولوژی سیاسی عمده نشأت گرفته است: دیدگاه نئولیبرالیسم که حداقل دخالت دولت و حداکثر دخالت سازمان بازار را تجویز می کند و دیدگاه سوسیال دموکراتی که در پی شناخت و بهره گیری از کارایی بازار در شرایطی است که بر استانداردهای عدالت اجتماعی و بهبود اقتصادی دراز مدت استوار است و به ایجاد زیرساخت های سیاسی و نهادی و توانمندی های اجتماعی توجه دارد. این دو ایدئولوژی متفاوت، در رابطه با مدیریت عمومی (به ویژه در سطح محلی) از اصطلاح حکمرانی با مفهوم و معنای متفاوت استفاده می کنند. معنای اول متضمن

در هم آمیختگی بخش خصوصی و عمومی در یک شراکت کم رنگ و سست است. در این دیدگاه نئولیبرالیستی، حاکمیت منطقه کلان شهری در پی جابه جایی تقابل بین منافع بخش خصوصی و عمومی با رقابت بین آن ها برای حل مسایل محلی با یک رویکرد تکنوکراتیک است. در این رویکرد هر آنچه را برای بنگاه های اقتصادی محلی خوب است، برای کل منطقه شهری هم خوب است.

دومین مفهوم ناظر بر حکمرانی که نهاد گرایانه تر است، آن را مجموعه پیچیده ای از تعامل نهادی و سازمانی در قبال مسایل گسترده فراروی سازگاری اجتماعی-اقتصادی در روند پیدایش سیستم جهانی-محلی می داند که بر ایجاد هماهنگی فراسوی مقیاس های جغرافیایی تأکید می نماید (Scott, 2001: 22-29).

همچنین دیوید هلد^۱ با برشمردن یازده نوع دموکراسی، معتقد است پایداری یک نظام سیاسی، مستلزم حمایت شهروندان است. در یک جامعه دموکراتیک حمایت تمامی شهروندان به تداوم آن کمک می کند و این تداوم جز از طریق قبول هنجارها، ارزش ها و اهداف آن نظام میسر نمی باشد. وی فهرستی از معیارهای حکومت مردم سالار را به شرح زیر ارائه می دهد که در راستای حکمرانی خوب است:

- مشارکت شهروندان در تصمیم گیری ها در مورد قوانین عمومی و مسائل سیاست های کلی.
- حاکمان وظیفه دارند که اعمال خود را برای شهروندان توجیه کنند، در چارچوب منافع شهروندان عمل نمایند و توسط مردم قابل عزل باشند.
- حاکمان باید در برابر نمایندگان مردم پاسخگو باشند.
- حاکمان باید توسط شهروندان یا نمایندگان مردم انتخاب شوند (هلد، ۱۳۶۹).

به طور کلی هلد، برابری شهروندان از جهت سیاسی و اقتصادی، مشارکت سیاسی شهروندان برای ایجاد شهروندانی آگاه و مسئول، آزادی بیان، آزادی تشکیلات سیاسی و مدنی، حق مساوی برای تکامل شهروندان و تأمین منافع آنان، ایجاد فرصت هایی برای شهروندان جهت بروز ظرفیت ها و استعدادهای خود، دسترسی آزاد و همگانی به اطلاعات را برای ایجاد حکومت خوب و دمکراتیک ضروری می داند.

حکمرانی خوب را از یک جهت در چارچوب دولت رفاه هم می‌توانیم تحلیل کنیم. دولت رفاه^۱ دولتی است که نهادهای قدرت از طریق قانون، وظیفه تهیه و بهبود رفاه عمومی را وظیفه مقدم خود می‌شمارند. بدین ترتیب دولت یا از طریق تضمین یک حداقل درآمد ثابت (به عنوان مثال حقوق بیکاری، بیمه سالخوردگی) یا از طریق کمک‌های نقدی دیگر، در هنگام سوانح کاری، ناتوانی جسمی و روحی، بیماری، سالخوردگی و فشارهای اقتصادی و ناتوانی در امرار معاش موقعیت افراد را تضمین می‌کند (رحیق اغصان، ۱۳۸۴: ۴۰۳). در ادبیات موجود در زمینه دولت رفاه بر دو اصل اساسی به عنوان اصول کلیدی تأکید شده است نخست؛ تأمین خدمات رفاهی برای تضمین بقا در شرایط اقتصاد آزاد (سرمایه‌داری) و دوم؛ وجود دولت دموکراتیک. چنین دولتی وظیفه دارد برای همگان، امکانات پرستاری درمانی، بیمه بیماری و بیکاری، بازنشستگی، اعانه خانوادگی و مسکن و خدمات آموزشی و... را فراهم کند (آشوری، ۱۳۷۳: ۱۶۴). در واقع مطابق با ایده دولت رفاه، دولت علاوه بر برنامه‌ریزی و کنترل در زمینه بی‌نظمی‌ها و اغتشاشات داخلی و تجاوازت خارجی، تأمین امنیت و فعالیت‌های حمایتی و پلیسی، باید در جهت بهبود امنیت اقتصادی و گسترش تعلیم و تربیت و باز توزیع درآمد و بهبود رفاه مردم اقدام‌های لازم را انجام دهد.

مرکز سکونت‌گاه‌های انسانی (هابیتات) سازمان ملل متحد، حکمرانی خوب را دارای ویژگی‌های ذیل می‌داند:

مشارکت^۲: سنگ بنای اصلی حکمرانی خوب به شمار می‌رود، مشارکت مردم می‌تواند به صورت مستقیم و یا از طریق نهادهای مشروع واسط میان دولت و یا نمایندگان منتخبان باشد. البته باید دقت کرد که ایجاد دموکراسی الزاماً به معنای دخیل ساختن توقعات و انتظارات اقشار آسیب پذیر در اتخاذ سیاست هانیست بلکه مشارکت باید سازماندهی شده باشد و از طریق ابزارهای تعریف شده محقق گردد.

حاکمیت قانون^۳: حکمرانی خوب نیازمند چارچوب‌های قانونی بی‌طرفانه است که غیر مغرضانه اجرا شوند و توجه به حقوق شهروندی و در رأس آن حقوق اقشار ضعیف و اقلیت‌ها حفظ گردد. اجرای بی‌طرفانه قانون تنها با وجود سیستم قضایی مستقل و نیروی پلیس سالم انجام پذیر است.

1 Welfare State

2 Participation

3 Rule of Law

شفافیت^۱: شفافیت به معنای اتخاذ تصمیمات و اجرای آن‌ها مطابق قوانین و مقررات است. همچنین به معنای دسترسی آزاد مردم به اطلاعاتی است که می‌تواند بر زندگی آن‌ها تأثیر گذار باشد. در این راستا باید اطلاعات کافی تهیه گردد و به صورت قابل فهم در اختیار عموم قرار داده شود.

مسئولیت پذیری^۲: در حکمرانی خوب سازمان‌ها و نهادها باید در خدمت ذینفعان باشند و در قبال وظایف محوله مسئول باشند، هر مشکل یا بحران در سطح جامعه می‌بایست توسط سازمان بخش مربوطه مدیریت شود و هیچ معضلی وجود نداشته باشد که کسی خود را در قبال آن مسئول نداند. بی‌توجهی به مسئولیت‌ها و عدم پاسخگویی نسبت به وظایف محوله در دین اسلام نیز با توجه به حدیث «کلکم راع و کلکم مسئول عن رعیت» پذیرفته شده نیست.

اجماع محوری^۳: در سطح جامعه کنشگران زیادی با نقطه نظرهای مختلف حضور دارند. حکمرانی خوب می‌بایست منافع متفاوت گروه‌های گوناگون را با دستیابی به یک اجماع گسترده فراهم نماید. تصمیم‌گیری مبتنی بر اجماع فرایندی است که در آن قدرت شخصی و کنترل اطلاعات تابع بحث باز و صادقانه پیرامون موضوعات است. اجماع محوری نیازمند درک درستی از دورنمای بلند مدت توسعه انسانی پایدار و شیوه رسیدن به اهداف در این نوع از توسعه است.

تساوی حقوق و جامعیت^۴: رفاه و سلامت در یک جامعه زمانی به وجود می‌آید که تمام اعضای آن احساس کنند در جریان تحولات آن قرار دارند و به نوعی خود را عضو تأثیرگذار پندارند. این موضوع جز با ایجاد فرصت برای اقشار آسیب‌پذیر جهت بهبود وضعیت رفاه و آسایش خود میسر نمی‌گردد.

کارآیی و اثربخشی^۵: حکمرانی خوب به معنای آن است که فرایندها و نهادها در راستای نیاز جامعه عمل کنند و از منابع به بهترین نحو استفاده نمایند. مفهوم کارآیی در زمینه حکمرانی خوب در برگیرنده استفاده صحیح از منابع طبیعی در جهت توسعه پایدار و حفاظت از محیط زیست نیز هست و فقط به معنای فنی کارآیی نیست (UN-HABITAT, 2006).

1 Transparency

2 Responsiveness

3 Consensus oriented

4 Inclusiveness

5 Efficiency and Effectiveness

پاسخگویی^۱: پاسخگویی یک نیاز کلیدی برای حکمرانی خوب به شمار می‌رود. نه تنها نهادهای دولتی، بلکه بخش خصوصی و سازمان‌های غیرانتفاعی و غیردولتی نیز باید به عموم مردم و ذینفعان خود، پاسخگو باشند. اینکه پاسخگویی از طرف چه کسی و به چه فردی است بر حسب نوع تصمیمات و فعالیت‌های سازمان‌ها و افراد متغیر است. در حالت کلی هر سازمانی در قبال کسانی که به وسیله کارهای انجام شده توسط سازمان تأثیر می‌پذیرند، پاسخگو است. نکته مهم اینجا است که پاسخگویی تنها از طریق اعمال شفافیت و حاکمیت قانون اجرایی می‌شود.

حکمرانی خوب، فساد را از طریق افزایش آگاهی و تقویت قوانین ضدفساد کاهش می‌دهد. همچنین فساد، توانایی حکمرانی خوب را تحلیل برده و زمینه انحراف تصمیمات و اجرای سیاست‌ها را میسر می‌سازد. با توجه به موارد مذکور، در رویکرد حکمرانی خوب، تشکیلات دولتی باز حداقل خواهد بود لکن دولت باید به ایجاد تشکیلات سازمانی غیردولتی جامعه مدنی پرداخته و نهادهایی جهت ایجاد پاسخگویی دولت فراهم آورد.

ویژگی‌های نظام پاسخگویی در بستر حکمرانی خوب

مدیریت دولتی همچون سایر نهادها در دنیای معاصر در معرض دگرگونی‌ها و تحولات چشمگیری قرار گرفته است. تغییر و تحولات محیطی، ذهنی، فرهنگی و دانشی، مدیریت دولتی را در شرایطی قرار داده است که ادامه حیات آن جز با مدیریت صحیح این تحولات میسر نیست، مدیریتی که نیاز به تحول ذهن و اندیشه مدیران و تغییرات ساختاری در خود دارد تا بتواند بر چالش‌های پیش روی خود غلبه نماید یعنی یک مدیریت پویا و متکی بر اراده ملی جهت اصلاح ساختارها و فرآیندها از این رو، ابداعات خارق‌العاده تکنولوژیک به ویژه در بعد تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات، ایجاد سازمان‌های دانشی مبتنی بر تربیت کارکنان دانشی^۲، جهانی شدن، تنوع و نفوذ فرهنگی و کاهش اعتماد به نهادهای دولتی از مهم‌ترین چالش‌هایی است که مدیریت دولتی با آن‌ها روبرو است. بنابراین برای حفظ بقا باید استراتژی‌های مناسب در چارچوب حکمرانی خوب و مبتنی بر اصل پاسخگویی اتخاذ نمود. ضمن اینکه جایگزینی استراتژی شهروند محوری (الوانی، ۱۳۷۹) به عنوان یک بعد برون‌بورو کراسی به جای پرداختن صرف به مسایل درون‌بورو کراسی و ایجاد دیدگاه مشارکت جویانه به جای دیدگاه سلسله‌مراتبی در دنیای معاصر خود شاهدی بر مدعای ما مبنی بر ضرورت پاسخگویی است. اگر از مدیریت کلاسیک به سمت مدیریت روابط انسانی حرکت کنیم، اهمیت نیروی انسانی جلوه‌گر شده و در صورت

1 Accountability

2 Knowledge Worker

ادامه این حرکت، به طوری که به ترتیب به سمت مدیریت دولتی نوین (حکمرانی خوب) نزدیک شویم، چیزی که بیش تر از همه اهمیت آن نمایانگر است، عوامل محیطی و استراتژیک است و مهم ترین عوامل محیطی در بخش دولتی و خدماتی که علت وجودی سازمان ها را نیز تشکیل می دهد، همان مردم و ارباب رجوع است. در اصل، این مردم و صاحبان اصلی هستند که انجام کارهای خود را به سازمان های دولتی و دولت تفویض کرده اند. همان طور که «اون هیوز»^۱ اشاره دارد، رابطه دولت و شهروندان سیستم پاسخگویی را شکل می دهد که به موجب آن سازمان های دولتی وظایف مربوط را انجام می دهند و شهروندان اجازه می دهند که وظایف محوله انجام شوند مشروط بر اینکه وکیل از حد خود تجاوز نکند و پاسخگو باشد (هیوز، ۱۳۸۰: ۲۸۳).

بررسی اجمالی سیر تاریخی نظام سیاسی و اداری در جهان نشان می دهد که حاکمیت استبداد و دیکتاتوری، مجالی برای طرح مفاهیمی نظیر پاسخگویی عمومی فراهم نمی کرده است. در اواخر قرن نوزدهم، هم زمان با ظهور دولت های قانونی و سازمان ها به صورت امروزی، بحث پاسخگویی حکومت ها چهره ای دیگر گرفت (قلی پور و طهماسبی، ۱۳۸۵: ۱۱۹). در الگوی مدیریت دولتی سنتی، مدیران نقش دیوان سالارانه دارند و نگرش نسبت به مردم در مقام ارباب رجوع مطرح و سازو کارهای اجرایی به صورت دیوانسالارانه تعریف می شود. همچنین استخدام مادام العمر، مالکیت به صورت ملی و دولتی و همراه با حداکثر مداخله دولت و حداقل نقش بازار مطرح است. در این الگو، شخص حکمران از فرودستان حکومتی سئوال می کند و در بهترین حالت اگر با حکمران وارسته و عاقل سرو کار داشته باشیم، از دیگران خواهد خواست که بنا بر احکام عقل برای تأمین مصالح مردم بکوشند لکن وی پاسخگوی فکر و عمل و فرمان خویش نیست و لازمه اداره امور دولتی تفکیک صریح میان کسانی است که دستور می دهند و آن هایی که دستور را اجرا می کنند و در قبال نتایج آن مسئولیتی ندارند. با گذر از الگوی مدیریت سنتی نوعی نگرش نوین یا پارادایم جدید مدیریت دولتی از دهه ۱۹۸۰ به وجود می آید که به جای مدیریت حکومت به حکمرانی مدیریت می پردازد. بر این اساس، مدیران نقش کارآفرینی دارند و نگرش به مردم در مقام مشتری و سازو کارهای اجرایی به صورت سازو کارهای بازار تعریف می شود. دولت در جایگاه هدایت گر و ناظر عمل می کند. لذا پاسخگویی مستقیم در مقابل مشتریان وجود خواهد داشت و دولت به سمت دولت پاسخگو سیر خواهد کرد و به توانمندسازی شهروندان و خلق ارزش های مشترک میان آن ها می پردازد. پاسخگویی به صورت چندجانبه و در قبال رعایت قوانین اساسی و عادی، هنجارهای سیاسی، استانداردهای حرفه ای و احترام به حقوق

شهروندان است. آزادی عمل اداری ضروری، اما محدود و توأم با پاسخگویی است و همچنین مرجع پاسخگویی شهروندان است و ساختارهای سازمانی مبتنی بر همکاری و رهبری مشترک است و مبنای انگیزش مدیران دولتی آرزوی کمک به جامعه و خدمت به مردم است (Audit commis-sion, 2003:8).

پاسخگویی عمومی لازمه عملی کردن فرایند حکمرانی خوب محسوب می شود. این مفهوم پاسخگویی عمومی، تصویری از امانت داری، وظیفه شناسی، عدالت، شفافیت، تلاش برای بهبود و شایستگی اخلاقی مدیران دولتی را ارائه می کند و ارتقای آن مدیران دولتی را در برابر انتقادات مصون می سازد و جلوه‌هایی از دموکراسی را به نمایش می گذارد. ابعاد پاسخگویی مدیران دولتی شامل پاسخگویی سازمانی، سیاسی، اداری، قانونی و حرفه‌ای است و پاسخگویی سیاسی بر پیچیدگی پاسخگویی بخش عمومی در مقایسه با بخش خصوصی می افزاید. مدیران دولتی باید در پنج سطح راهبرد، برنامه (اثر بخشی)، عملکرد (کارایی و صرفه اقتصادی)، فرایند (برنامه ریزی، تخصیص و اداره امور) و التزام و مشروعیت (رعایت مقررات) پاسخگو باشند. تلاش جهت افزایش سطح پاسخگویی در جامعه از طریق افزایش اطلاعات در دسترس عموم و به تبع آن افزایش سطح پاسخ‌خواهی مردم، انتظارات برای بهبود خدمات بخش عمومی را افزایش داده و فشار ناشی از آن منجر به اصلاح بخش عمومی می شود.

از دیدگاه حکمرانی خوب، مدیران دولتی باید در زمینه‌های مختلفی پاسخگو باشند یعنی آن‌ها در برابر دیدگان دیگران قرار دارند. چشم‌های زیادی عملکرد مدیران دولتی را می بینند، مهم آن است که مدیران دولتی به چه کسی باید پاسخ دهند و پاسخ‌خواهان با چه معیاری در مورد عملکرد آن‌ها قضاوت می کنند. در یک سیستم مبتنی بر حکمرانی خوب و مردم سالاری، مدیران دولتی دست کم با پنج نوع پاسخ‌خواهی روبه‌رو هستند که در برابر هر کدام باید بر اساس هنجارها و انتظارات متفاوتی پاسخگو باشند. ابعاد پنج‌گانه پاسخگویی مدیران دولتی را می توان به شرح زیر بیان کرد:

پاسخگویی سازمانی: مهم‌ترین وجه پاسخگویی مدیران دولتی، پاسخگویی سازمانی است. مدیران ارشد سازمان‌ها گاهی اوقات به صورت رسمی نظیر بررسی گزارش عملکرد سالانه و در بیش‌تر موارد در جلسات غیررسمی روزانه از طرف مسئولان بالاتر خود مورد سؤال قرار می گیرند و باید در مورد تکالیف خود پاسخگو باشند. این نوع از پاسخگویی برای سلسله‌مراتب سازمانی تعریف پذیر است. البته این پاسخگویی عمومی نیست زیرا صورت‌حساب‌ها و بخش‌زایدی از اطلاعات در اختیار عموم قرار نمی‌گیرد.

پاسخگویی سیاسی: پاسخگویی سیاسی مدیران دولتی در نظام های پارلمانی از حقایق مهم زندگی آن ها است به عنوان مثال، وزرا در مجلس حاضر می شوند و به سئوالات نمایندگان پاسخ می دهند. شخصیت متغیر و ناشناخته نمایندگان مجلس این نوع پاسخگویی را برای مدیران دولتی بسیار سخت می کند همچنین مجلس می تواند عملکرد وزارتخانه ها و سازمان های دولتی را مورد تحقیق و تفحص قرار دهد.

پاسخگویی قانونی: مدیران دولتی را می توان برای پاسخگویی در برابر اعمال آن ها به دادگاه فراخواند. پاسخگویی قانونی آشکارترین نوع پاسخگویی است زیرا رسیدگی قانونی بر اساس استانداردها و موازین قانونی صورت می گیرد.

پاسخگویی اداری: حسابرسان، بازرسان و ذیحسابان بعد از دادگاه ها پاسخ خواهی شبه قانونی دارند و به صورت مستقل به نظارت بر مسایل مالی و عملیاتی (کارایی و اثربخشی) می پردازند. بنابراین مدیران دولتی باید در برابر این پاسخ خواهی که بر اساس معیارهای خاصی صورت می گیرد، پاسخگو باشند.

پاسخگویی حرفه ای: برخی از مدیران دولتی افراد حرفه ای و متخصص هستند و باید استانداردهای حرفه ای را رعایت کنند، آن ها ممکن است از طرف انجمن های حرفه ای در مورد رعایت استانداردهای حرفه ای مورد سؤال قرار گیرند و باید استانداردهای حرفه را رعایت کرده و پاسخگو باشند (بزرگی، ۱۳۸۴: ۴۱).

همچنین پاسخگویی مدیران دولتی ممکن است شامل سطوح زیر باشد:

الف) پاسخگویی راهبرد: مدیران دولتی باید در برابر سیاست هایی که برگزیده اند، پاسخگو باشند. ب) پاسخگویی برنامه: مدیران دولتی باید درباره اجرای برنامه ها و میزان دستیابی به اهداف برنامه ها (اثربخشی) پاسخگو باشند.

ج) پاسخگویی عملکرد: مدیران دولتی باید درباره چگونگی اجرای برنامه ها (کارایی و صرفه اقتصادی) پاسخگو باشند.

پ) پاسخگویی فرایند: مدیران دولتی باید درباره فرایندهای کاری، روش های اجرایی و معیارهای اندازه گیری برای اجرای وظایف تعیین شده (برنامه ریزی، تخصیص و اداره امور) پاسخگو باشند.

ت) پاسخگویی التزام و مشروعیت: مدیران دولتی باید درباره مصرف وجوه طبق بودجه

مصوب و یا ارقام مصوب (رعایت مقررات) پاسخگو باشند (کردستانی، ۱۳۸۶: ۲۱-۲۰). از این رو در یک نظام مبتنی بر حکمرانی خوب فرض بر آن است که کلیه اقدامات دولت، در نهایت همان اقدامات شهروندان است که از طریق نمایندگان آن‌ها انجام می‌شود و لازمه تأمین منافع عمومی، طراحی دقیق یک ساختار پاسخگو است تا به این ترتیب شهروندان اطمینان حاصل کنند که نهایت تلاش از طرف کسانی به عمل آمده است که به نام آن‌ها اقدام می‌کنند.

در نظام سیاسی اسلام هم با توجه به اینکه اختیارات دولت بر مبنای قانون الهی کسب می‌شود، دولت باید بر مبنای قانون الهی برابر خدا و مردم مسئول و پاسخگو باشند و نیز پاسخگو بودن در مقابل مردم نه تنها متعارض با پاسخگویی در مقابل خداوند نیست بلکه مکمل آن است. از این رو، دین مبین اسلام که حکومت را امانتی در دست حاکمان و کارگزاران حکومت می‌داند، نظارت بر چگونگی استفاده و نگهداری از این امانت و ضرورت پاسخگویی در قبال این امانت را از ضروریات مبانی سیاسی اسلام به شمار می‌آورد. در اسلام، حکومت برای مردم و در راستای احقاق حقوق مردم است و مفهومی جز مدیریت، محبت، مشارکت، هدایت و خدمت ندارد. خداوند در قرآن کریم، کارگزاران حکومت اسلامی را چنین توصیف می‌کند: «الَّذِينَ إِن مَكَّنَّا هُمْ فِي الْأَرْضِ أَقَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ وَآمَرُوا بِالْمَعْرُوفِ وَنَهَوْا عَنِ الْمُنْكَرِ وَ اللَّهُ عَاقِبَةُ الْأُمُورِ» (حج، ۴۱)؛ «یاران خدا کسانی هستند که هرگاه در زمین به آن‌ها قدرت بخشیدیم، نماز را به پی‌امی دارند و زکات را ادا می‌کنند و امر به معروف و نهی از منکر می‌نمایند و پایان همه کارها از آن خداست». امام علی (ع) در باب ضرورت پاسخگویی؛ به مالک اشتر می‌فرماید: «به کسانی که به تو نیاز دارند، زمانی معین کن که در آن فارغ از هر کاری به آنان بپردازی. برای خدایی که آفریدگار توست، در برابرشان فروتنی نمای و بفرمای تا سپاهیان و یاران و نگهبانان و پاسبانان به یک سو شوند تا سخنگوییشان بی‌هراس و بی‌لکنت زبان سخن خویش بگویند که من از رسول الله (ص) بارها شنیدم که می‌گفت: پاک و آراسته نیست امتی که در آن امت، زیر دست نتواند بدون لکنت زبان حق خود را از قوی دست بستاند» (نهج البلاغه، نامه ۵۳). نامه حضرت علی علیه السلام به «اشعث بن قیس» در تبیین دیدگاه اسلام راجع به حکومت و پاسخگو بودن دولت در خور توجه است: «وَأَنْ عَمَلِكُمْ لَيْسَ لَكُمْ بَطْعَمَةٌ وَلَكِنَّهُ فِي عُنُقِكُمْ أَمَانَةٌ وَأَنْتُمْ مَسْتَرَعُونَ لِمَنْ فَوْقَكُمْ لَيْسَ لَكُمْ أَنْ تَقْتَاتَ فِي رِعْيَةٍ وَلَا تَخَاطِرَ إِلَّا بوثيقَةٍ وَفِي يَدَيْكُمْ مَالٌ مِنْ مَالِ اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ وَانْتُمْ مِنْ خَزَائِنِهِ حَتَّى تَسَلِّمَهُ أَلَيَّْ وَلِعَلِّي أَنْ أَلَاكُونَ شَرُّوْا لَكُمْ وَالسَّلَامُ»؛ (نهج البلاغه، نامه ۵) «همانا کاری که به عهده توست، طعمه‌ای برایت نیست، بلکه امانتی است بر گردنت؛ و آنکه تو را بدان کار گمارده، نگهبانی امانت را به عهده‌ات گذارده و تو پاسخگوی آنی نسبت

به آنکه فرادست توسل و این حق برای تو نیست که در میان مردمان به استبداد و خودرایی عمل کنی و به کاری دشوار جز با دستاویز محکم در آیی و در دست تو مالی از خداوند عزوجل است، و تو آن را خزانه داری تا آن را به من بسپاری، امیدوارم برای تو بدترین و الیان نباشم». در این نامه، امام علی (ع) مفهوم درست حکومت را به اشعث بن قیس و دیگران می آموزد و آن اینکه زمامداران و کارگزاران در حیطه عمل خود پاسخگو هستند یعنی حکومت مسئولیت پذیری است نه سلطه گری. همچنین آن حضرت تکلیف اموال و امکانات را نیز روشن می کند تا مورد حیف و میل قرار نگیرد و زمامداران باید بدانند که اموال و دارایی ها در اصل از آن خدا است که به طور امانت در اختیار همه مردمان، نه گروهی، نهاده است تا در راه رفاه و آسایش همگانی و به گونه ای خردمندانه و با تدبیری درست استفاده شود. پس خزانه داران، و کیلان مردم هستند و حاکمیت مطلقه ندارند. در این نامه حکمت آموز، پاسخگویی دولت اسلامی در تمامی جنبه های آن مطرح است. مهم تر آنکه، امام (ع) اجازه انتقاد از خود و پاسخگو بودن خود را در هر شرایطی چنین ابراز می دارد: «فلا تثنوا علیّ بجلیل ثناء لاخراجی نفسی الی الله سبحانه و الیکم من التقیه فی حقوق لم افرغ من ادائها و فرائض لا بدمن امضائها فلا تکلمونی بما تکلم به الجبارة و لا تحفظوا منی بما یتحفظ به عند اهل البادره و لا تخالطونی بالمصانعه و لا تظنوا بی استثقلاً فی حق قیل لی و لا التماس اعظام لنفسی فأنه من استثقل الحق أن یقال له او العدل یرعرض علیه کان العمل بهما اثقل علیه» (نهج البلاغه، خطبه ۲۱۶، فراز ۲۲). «من از شما می خواهم که مرا با سخنان زیبای خود ستایش نکنید تا از عهده و وظایفی که نسبت به خدا و شما دارم برآیم و حقوقی که مانده است بپردازم. واجباتی که بر عهده من است و باید انجام گیرد، ادا کنم. پس با زبانی که با گردنکشان سخن می گویند، با من سخن مگویید و چنانکه از حاکمان تندخو کناره می جویند، از من کناره مجویید و برایم ظاهر سازی و خودنمایی نکنید. گمان مبرید که اگر حرف حقی بگویید بر من گران آید و خیال نکنید که من می خواهم که بزرگم شمارید؛ چه آن کسی که شنیدن سخن حق و یا نمایاندن عدل بر او سنگین آید، اجرای حق و عدل بر وی سنگین تر می نماید». از دیدگاه حضرت علی (ع) در یک نظام سیاسی مطلوب و پاسخگو، رهبران استیضاح از خود را قانونی دانسته و هر لحظه برای پاسخگویی به مردم حتی در مورد کوچک ترین مسایل آماده اند. اگر مردم کوچک ترین بدگمانی نسبت به حاکمان و انجام وظیفه آنان داشته اند، حاکمان باید با پیش قدمی میان مردم حاضر شوند و به شبهات موجود پاسخ دهند و مسایل را روشن کنند. از این رو، در دین مبین اسلام در حوزه اقتصاد، سیاست،

فرهنگ و اجتماع که مصداق کاملی از حکمرانی خوب به شمار می رود، مسئولان در برابر مردم مکلف به حسن اجرای امور هستند و باید پاسخگو باشند. با توجه به مطالب مذکور، توجه به نظام پاسخگویی مطلوب در چارچوب حکمرانی خوب برای کارآمدسازی دولت در امور اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و اجتماعی از اهمیت بسزایی برخوردار است لذا:

- از آنجایی که افراد دارای نقش در یک جامعه به نحوی دارای مسئولیت هستند، پس هم می توانند پرسشگر باشند و هم پاسخگو از این رو، طراحی یک سیستم عادلانه و کارآمد پرسش و پاسخ برای جمع آوری، ثبت و هدایت پرسش های افراد به معجری صحیح آن و طراحی یک مکانیسم صحیح برای رسیدگی به پیشنهادها، پرسش ها و شکایات و پاسخگویی به آن ها برای تضمین نظم اجتماعی و کاهش هرج و مرج و فساد ضروری به نظر می رسد.

- جهت جلوگیری از به هدر رفتن منابع نیروی انسانی متخصص و در راستای عقلانی نمودن کارها وجود یک چنین سیستمی ضروری است.

- تنوع و تشتت پرسش ها و شکایات و نظرهای ارباب رجوع، یک نظام مبتنی بر متخصص و خبره برای پاسخگویی می طلبد.

- پاسخگویی مبنای رشد و پیشرفت است و نشانه توسعه و تکامل، داشتن یک سیستم پاسخگویی مناسب است.

- جهت تقویت رابطه دولت و شهروندان و احقاق حقوق شهروندان و ایجاد فرهنگ مشتری مداری در ارائه خدمات توسط سازمان های دولتی و عمل کردن بر مبنای خواسته ها و تقاضاهای مردم، فرهنگ پاسخگویی باید حاکم گردد.

رهنمودها و توصیه های سیاستی جهت نظام پاسخگویی مطلوب

پاسخگویی زمانی که مسئولیتی واگذار شده و اختیار تفویض می گردد، الزامی است. پاسخگویی تعهدی است برای جواب دادن به اجرای مسئولیت هایی که به یک شخص واگذار شده است. مسئولیت با واژه نتایج مورد انتظار تشریح می شود. سازمان ها اختیار را تفویض می نمایند که به نتایج مورد انتظار همراه با محدودیت هایی برسند که برای آن ها وجود دارند. در یک محیط کنترل شده و آمرانه، تصمیمات در سطوح بالای سازمان اتخاذ می شوند ولی در محیطی که اختیار تفویض شده و توانمندسازی مورد تأکید است، وزیران مسئولیت ها را تفویض می کنند و

کنترل مستقیم کم تری دارند. این امر باعث می شود که وزیران به طور بالقوه کم تر مطمئن باشند که مسئولیت های آن ها اجرا و اهدافشان محقق می گردد. بنابراین، زمانی که کنترل مرکزی کاهش یافته یا از بین رفته باشد، چارچوب پاسخگویی مؤثر مورد نیاز است.

ویژگی های اصلی اطلاعات پاسخگویی در چارچوب حکمرانی خوب عبارتند از: قابل درک بودن، مرتبط بودن، پایایی و قابل مقایسه بودن و همچنین هزینه فراهم کردن اطلاعات پاسخگویی نبایستی از منفعت موردنظر بیش تر باشد. این اطلاعات باید دارای ویژگی های زیر باشد:

قابل درک بودن: اطلاعات باید به نحوی فراهم شوند که کاربران بتوانند این اطلاعات را بفهمند و به درک مناسبی از عملکرد یک سازمان دست یابند. تشریح استفاده مناسب از اطلاعات، چگونگی ترکیب این اطلاعات و نفوذ غیر قابل کنترل عواملی هستند که در درک اطلاعات دخیل اند.

مرتبط بودن: اطلاعات ارایه شده برای ارزیابی ها و تصمیماتی که اتخاذ می شود، اهمیت دارد. مرتبط بودن یعنی اینکه اطلاعات به هنگام است.

پایایی: اطلاعات باید به دور از خطای ابزاری، بدون جهت گیری و قابل تصدیق باشد. کاربر باید یقین کند که این اطلاعات همان چیزی است که آن ها خواهان آن هستند و یا اینکه این اطلاعات می توانند با دلیل و به صورت قابل قبولی ارایه گردد.

قابل مقایسه بودن: استفاده کنندگان از این اطلاعات قادر هستند اطلاعات را از یک سال به سال دیگر یا میان سازمان های مشابه به هم مقایسه کنند.

سودمندی هزینه: فراهم کردن اطلاعات هزینه ای دارد، هزینه به دست آوردن اطلاعات نباید بیش از منافع آن باشد، تجزیه و تحلیل منافع نبایستی محدود به منافع یک سازمان باشد و همچنین باید دربرگیرنده منافع قابل لمس توسط استفاده کنندگان اصلی اطلاعات باشد. همه گزارش های پاسخگویی بایستی اطلاعاتی درباره برون داده ها ارایه کنند. نتایج موردانتظار باید به صورت شفاف و قابل اندازه گیری بیان شوند (رشیدپور و رحیمی کیا، ۱۳۸۴). گزارش های پاسخگویی باید ارتباطی بین هزینه های سیاستگذاری و اطلاعات مربوط به تأثیرات سیاست ها برقرار سازد. گزارش پاسخگویی یک وزارتخانه بایستی همه سازمان هایی که زیرمجموعه وزارتخانه بوده و باید به وزیر پاسخگو باشند را شامل شود. هر سازمان و مجموعه پاسخگو به وزیر، بایستی گزارش های عملکردی و برنامه ای (شامل بودجه ها) مهیا کند. برنامه ها بایستی توسط کسانی تهیه شود که

مسئولیت‌ها به آن‌ها واگذار شده است. همچنین، گزارش‌های عملکردی (نظیر بیانیه‌های مالی، گزارش‌های سالانه) بایستی نتایج واقعی را با نتایج برنامه‌ریزی شده مقایسه کنند.

از این رو، جهت ایجاد نظام پاسخگویی مطلوب در چارچوب مدل حکمرانی خوب، توجه به ابعاد سیاستی ذیل ضروری به نظر می‌رسد:

۱- بعد اداری- مدیریتی: عبارت است از ایجاد اصلاحات نهادی در سیستم‌ها، روش‌ها، فرایندها، قوانین و مقررات و تشکیلات جهت توسعه کیفی مدیریت و نیروی انسانی دولت بر اساس معیارهای استاندارد جهانی و تسهیل در امر اطلاع‌رسانی و مبارزه با فساد اداری با استفاده از راهبردهای ذیل:

- اجرای سیاست بهینه‌سازی اندازه دولت و منطقی نمودن آن جهت کاهش حجم دولت؛
- برابری امکان بهره‌مندی تمام شهروندان از استخدام‌های دولتی (شفاف نمودن استخدام‌ها) و اطلاعات و تصمیمات نظام اداری؛

- ایجاد شفافیت در قوانین و مقررات اداری و دسترسی عموم مردم به آن‌ها؛

- طراحی نظام پاسخگویی به شکایات ارباب رجوع در نظام اداری برای تقویت ارتباط ملت با دولت و ارتقا و حفظ کرامت مردم در نظام اداری و کشف نقاط قوت و ضعف دولت؛

- ایجاد عنصر رقابت بین سازمان‌های دولتی جهت ارتقای کیفیت کاری آنان؛

- ایجاد شفافیت در نقش‌ها و مسئولیت‌ها جهت تسهیل در امر پاسخگویی و تعیین مرجع پاسخگو؛

- ساماندهی و یکپارچگی و تقویت نهادهای نظارتی و بازرسی؛

۲- بعد اقتصادی: عبارت است از اطلاع‌رسانی حقیقی و همه‌جانبه و روشن بودن سازوکارهای حاکم بر روابط اقتصادی یعنی چگونگی تولید و توزیع ثروت با استفاده از راهبردهای ذیل:

- بودجه بندی و تهیه بودجه باز و شفاف و تعیین کسری یا مازاد بودجه؛

- ایجاد اقتصاد غیردولتی و رهاسازی اقتصاد از حیطه دولت و خصوصی سازی (مدیریت و نظارت به جای تصدی‌گری)؛

- اجرای سیاست‌های اصلاح اقتصادی در زمینه اشتغال، واردات و صادرات و اصلاح سیاست‌های

پولی و ارزی؛

- بهبود و توسعه اقتصادی کشور به همراه اصلاح قوانین مربوط به اقتصاد و توسعه امنیت و ثبات اقتصادی؛
- مبارزه با فساد اقتصادی و نظام طبقاتی و رانت خواری از طریق شفاف سازی و اطلاع رسانی در راستای توسعه عدالت اجتماعی؛
- شفاف سازی در معاملات دولتی (اعم از داخلی و خارجی) و امکان دسترسی عموم مردم به اطلاعات و تصمیمات اقتصادی دولت؛
- ۳- بعد سیاسی - مدنی: عبارت است از آشکار بودن مبنای تصمیمات سیاسی و قضایی و سازوکارهای حاکم بر توزیع قدرت از طریق اجرای راهبردهای ذیل:
 - ایجاد احزاب مستقل و ترویج رقابت سالم بین آن ها برای تقویت بعد مردم سالاری نظام؛
 - ایجاد و تقویت اطلاع رسانی جمعی به وسیله رسانه ها و مطبوعات آزاد و مستقل برای نقد و اصلاح صاحب منصبان و آزاد سازی جریان اطلاعات؛
 - نهادینه کردن مردم سالاری از طریق بهبود فرآیندهای دموکراتیک نظیر انتخابات در راستای تقویت مردم سالاری دینی؛
 - نهادینه کردن مشارکت مردمی در امر نظارت بر دولت، دستگاه ها و سازمان های آن به ویژه در زمینه مبارزه با فساد؛
 - ایجاد شفافیت در قوانین مربوط به قضا و تصمیم گیری ها و محاکمه ها و پرهیز از هرگونه سیاسی کاری و رودربایستی و حفظ اقتدار و استقلال در مبارزه با فساد؛
 - تقویت وفاداری و اعتماد عمومی به نظام با رفع ابهامات و مشکلات و احقاق حقوق شهروندان (سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ۱۳۸۱ و مؤسسه مطالعاتی مهر فرهنگ، ۱۳۷۸).
- ۴- بعد فرهنگی - اجتماعی: عبارتست از آشکار بودن مبنای تصمیمات متصدیان فرهنگیان کشور و سازوکارهای حاکم بر فرهنگ سازی در جامعه برای حفظ و تقویت فرهنگ ایرانی - اسلامی حاکم بر جامعه (حبیبی، ۱۳۸۵: ۱۲) از طریق اجرای راهبردهای ذیل:
 - سازماندهی و ایجاد انسجام ملی بین مراکز فرهنگی کشور؛
 - ترویج فرهنگ پاسخگویی و مسئولیت پذیری در جامعه از بالا به پایین و برعکس؛
 - ایجاد فرهنگ صحیح ابراز شکایت در مقابل ضعف ها و انتقال آن به مسئولین؛

- ترویج فرهنگ بازرسی و نظارت و فرهنگ خود ارزیابی و خود کنترلی (نظارت بر خویشتن)؛
- ایجاد فرهنگ عدم تحمل فساد و رشوه و مبارزه با آن (ایجاد یک حرکت و اراده ملی در مبارزه با فساد)؛

- ایجاد فرهنگ مسئولیت خواهی و نقادی و انتقادپذیری و احیای ارزش های اخلاقی؛
- افزایش آگاهی های عمومی مردم و کارکنان دولت در مورد مبارزه با فساد با استفاده از روش های آموزشی و بهره گیری از رسانه ها و مطبوعات و امکانات بین المللی (سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ۱۳۸۱ و مؤسسه مطالعاتی مهر فرهنگ، ۱۳۷۸).

نتیجه گیری

هر دولتی نیازمند یک سیستم پاسخگو و شفاف است و لازمه مردم سالاری، داشتن یک نظام پاسخگویی مطلوب است. سازمان های دولتی، به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می شوند و می بایست در برابر آن ها پاسخگو باشند. لذا، جهت تقویت رابطه دولت و شهروندان و احقاق حقوق شهروندان و ایجاد فرهنگ مشتری مداری در ارائه خدمات توسط سازمان های دولتی و عمل کردن بر مبنای خواسته ها و تقاضاهای مردم، فرهنگ پاسخگویی باید حاکم گردد. پاسخگویی در چارچوب الگوی حکمرانی خوب تضمینی است برای این که مدیریت دولتی با بیش ترین درجه ممکن از کارایی، کارآمدی، تأثیرگذاری، تناسب، آینده نگرایی و تدبیر به سوی اهداف ملی پذیرفته شده حرکت کند. از این رو، جهت رسیدن به نظام پاسخگویی مطلوب در مدیریت بخش دولتی، می بایست آن را در قالب الگوی حکمرانی خوب مورد مذاقه قرار داد و ضمن توجه به ویژگی های اطلاعات پاسخگویی (نظیر قابل درک بودن، مرتبط بودن، پایایی، قابل مقایسه بودن و سودمندی هزینه)، مؤلفه های ابعاد مختلف اداری- مدیریتی، اقتصادی، سیاسی- مدنی و فرهنگی- اجتماعی پیش گفته را شناسایی و سیاستگذاری های لازم را اتخاذ نمود.

منابع

- آشوری، داریوش (۱۳۷۳). «دانشنامه سیاسی»، تهران، مروارید.
الوانی، سید مهدی (۱۳۷۹). «افق های نو در مدیریت دولتی»، مدیریت دولتی، شماره ۵۰.

- بزرگی، فرزاد (۱۳۸۳). «اهداف فردی سازمانی و اجتماعی»، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۴۴.
- حیبی، سید ابوالفضل (۱۳۸۵). «راهکارهای بهبود نظام پاسخگویی در ایران»، روزنامه ایران، شماره ۳۵۳۹، ۱۳ دی.
- رحیق اغصان، علی (۱۳۸۴). «دانشنامه در علم سیاست»، تهران، فرهنگ صبا.
- رشیدپور، علی و رحیمی کیا، امین (۱۳۸۴). «پاسخگویی و دولت پاسخگو»، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۶۰.
- رضائیان، علی (۱۳۸۳). «اصول مدیریت»، انتشارات سمت.
- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ۱۳۸۱. «نگاهی به شفافیت و پاسخگویی در نظام اداری» کردستانی، غلامرضا (۱۳۸۶). «پاسخگویی در بخش عمومی و اطلاعات حسابداری»، سال نهم، شماره ۳۹.
- مؤسسه مطالعاتی مهر فرهنگ ۱۳۷۸. «طرح ملی مطالعاتی طراحی و تدوین نظام پاسخگویی دولت در مقابل شهروندان و احقاق حقوق ارباب رجوع».
- منوریان، عباس (۱۳۷۹). «از دولت خوب تا حکومتمداری خوب»، فصلنامه مدیریت دولتی، شماره ۴۸ و ۴۹.
- هلد، دیوید (۱۳۶۹). «مدل های دمکراسی»، ترجمه عباس مخبر، تهران، روشنگران و مطالعات زنان.
- هیوز، آون (۱۳۸۰). «مدیریت دولتی نوین»، ترجمه سید مهدی الوانی، سهراب خلیلی شورینی و غلامرضا معمارزاده، انتشارات مروارید.
- وارث، سید حامد (۱۳۸۰). «نگرش فرایارادایمی به مدیریت دولتی»، دانش مدیریت، شماره ۵۵.

Cutt J. and Murray V 2000. «Accountability and effectiveness evaluation in Non-profit organization», London: Rout Ledge

Herschel, Newman, 2002. «Governance of Europe's city regions», London, Routledge.

Scott, Allen, (Ed), 2001. «Global city regions, trends, theory, policy», oxford university press.

The Audit commission, 2003. «corporate Governance: improvement and trust in local public services», London.

UNHABITAT, 2006. «the urban governance index: a tool of the quality of urban governance», Beirut.