

باز کاوی مفهوم پاسخگویی

سارا حسین پور چایجانی

دانشجو(دانش آموخته کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی واجتماعی، دانشگاه اردکان، یزد)

نویسنده مسئول: سارا حسین پور چایجانی (sarahosseinpour339@yahoo.com-09017594429)

چکیده: پاسخگویی از الزامات یک حکومت دموکراسی است. زمانی که شفافیت در راس پاسخگویی های حکومتی و سازمانی وجود داشته باشد اقدامات به درستی انجام می گیرد و عملکرد افراد را می توان گزارش دهی و اندازه گیری کرد و مادامی که عملکرد خوبی داشته باشند نشان دهنده این است که افراد مسئولیت کاری که برعهده دارند را به نحوه درست اجرایی می کنند. در این صورت وقتی پاسخگویی وجود داشته باشد در کنار دو عامل شفافیت و مسئولیت پذیری سازمان دچار کارآمدی می شود و به مثابه آن سرمایه های اجتماعی حفظ می شوند. در این مقاله با رویکردی مروری به باز کاوی مفهوم پاسخگویی (ماهیت پاسخگویی، سطوح پاسخگویی، گونه های پاسخگویی و راهکارهای پاسخگویی) پرداخته شده است.

کلمات کلیدی: پاسخگویی؛ مسئولیت؛ شفافیت؛ پاسخگویی اجتماعی.

۱. مقدمه

پاسخگویی امروزه یکی از چالش هایی است که دولت و سازمان های دولتی و غیردولتی با آن مواجه هستند و باید نسبت به سیاست ها و خط مشی ها واقداماتشان پاسخگو باشند (الوانی، ۱۳۸۴). راندا و تانگکه، ۲۰۱۵، معتقدند که پاسخگویی به همراه شفافیت و انصاف سه ویژگی حاکمیت خوب در یک سازمان هستند. در یک مفهوم وسیع تر، پاسخگویی فقط به فرد یا سازمان محدود نمی شود بلکه عبارت است از حقوق عموم مردمی که با فرد یا سازمان در ارتباط هستند (راندا و تانگکه، ۲۰۱۵). پاسخگویی موضوعی است که فهم آن می تواند با کسب تجربه تغییر کند (گبین، ۲۰۱۲). اصلاح پاسخگویی اشاره بر مسئولیت، نتایج و پیامدهای خاص آن را دارد (رفیع زاده و منوریان، ۱۳۸۸). پاسخگویی، مبنای هر جامعه ای است که ادعا می کند دموکراتیک است. بهترین الگوهای حاکمیت مردم سالار تا وقتی نتوانند کسانی را که قدرت را در اختیار دارند، در برابر شهروندان پاسخگو کنند، کاملاً ناکارآمد و آسیب پذیر تلقی می شوند (بونوز، ۲۰۰۵: ۱). اگر دولت ها پاسخگو نباشند، یکسویه، مستبد و فسادانگیز خواهند شد. سازمان های دولتی به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می شوند و می بایست در برابر آن ها پاسخگو باشند (هیوز، ۱۳۹۲: ۲۸۲). از نظر مولگان، پاسخگویی اولین بار به طور مفهومی در ایده مسئولیت پذیری (یک مفهوم جمعی) جا گرفته بود، اما بعدها زمینه ای را به عنوان یک مفهوم فردی به دست آورد؛ یعنی پاسخگویی برخلاف مسئولیت پذیری که یک مفهوم جمعی است، مفهومی فردی تلقی می شود. البته بعدها دامنه این مفهوم تا مسئولیت پذیری نیز افزایش یافته است (مولگان، ۲۰۰۰: ۵۵۷). سازمان ها باید حس مسئولیت پذیری، پاسخگویی، و توجه به حقوق اعضای جامعه را در قالب برنامه های راهبردی خود مورد توجه قرار دهند و در عین حال که از سرمایه های زیستی و اجتماعی و علمی محیط خود تغذیه می کنند در برنامه های راهبردی خود به مقوله مسئولیت اجتماعی سازمانی و رعایت حقوق شهروندان توجه ویژه داشته باشند (الوانی و احمدی، ۱۳۹۲). نتایج تحقیقات سالیانه شاخص های حکومت جهانی (WGI) توسط بانک جهانی در سال ۲۰۱۸ وضعیت شاخص پاسخگویی در بخش عمومی جمهوری اسلامی ایران بین سال های ۱۹۹۶ الی ۲۰۱۷ در میان ۲۰۰ کشور جهان، نشان دهنده این واقعیت است که کشور ایران از وضعیت نامطلوب پاسخگویی برخوردار است، بر اساس این شاخص طی سال های مورد بررسی، کشور ایران در بهترین وضعیت از امتیاز ۱۰۰، امتیاز ۱۲.۸۱ را کسب نموده است. طی سال های مذکور نیز وضعیت ایران کاهش چشمگیری را تجربه کرده به طوری که از سال ۲۰۰۵ تا ۲۰۱۵ میزان این شاخص به امتیاز کمتر از ۱۰ رسیده و با اندکی صعود در سال های ۲۰۱۶ و ۲۰۱۸ کمی بهبود یافته است. کات و ماری (۲۰۱۵) پاسخگویی را اساس اندازه گیری عملکرد، ارزیابی و گزارش دهی می دانند و اعتقاد دارند که پاسخگویی باید به عنوان ملاکی جهت اندازه گیری عملکرد، گزارش دهی و ارزیابی در سازمان های دولتی و غیردولتی مورد استفاده قرار گیرد. پاسخگویی در حقیقت به عنوان یکی از عوامل مردمی کردن نظام اداری است. یک سازمان وقتی پاسخگو می باشد که تشخیص دهد قول انجام چیزی یا کاری را داده است و مسئولیتی قانونی و اخلاقی در جهت انجام آن وعده به بهترین و کامل ترین وجه ممکن را پذیرفته است (جانسن، ۲۰۱۸). مساله پاسخگویی از این جهت مهم است که می تواند نظارت کلی جامعه را بر عملکردها در حوزه های مختلف اجتماعی تثبیت کند؛ بنابراین اگر بوروکرات ها در قبال وظایفی که انجام می دهند پاسخگو نباشند و خلاء موجود به بهبود سیستم کمک نکند، سازمان های دولتی دچار ناکارآمدی گردیده و در نتیجه سرمایه اجتماعی در جامعه آسیب می بیند (فولادی و شفیع، ۱۳۹۷). بخاطر اهمیت ویژه ای که پاسخگویی در سازمان ها دارد در این مقاله به باز کاوی مفهوم پاسخگویی پرداخته شده است.

۲. مبانی نظری پژوهش

۲.۱. ماهیت و مفهوم پاسخگویی

اگر از مدیریت کلاسیک به سمت مدیریت روابط انسانی حرکت کنیم، اهمیت نیروی انسانی جلوه گر شده و در صورت ادامه این حرکت، به طوری که به ترتیب به سمت مدیریت دولتی نوین نزدیک شویم، چیزی که بیشتر از همه اهمیت آن نمایانگر می شود، عوامل محیطی و استراتژیک است و مهمترین 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 همان مردم و صاحبان اصلی هستند که انجام کارهای خود را به سازمان های دولتی و دولت تفویض کرده اند. به عبارت دیگر، همان طور که «هیوز» در کتاب «مدیریت دولتی نوین» اشاره دارد که 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 انجام شوند ولی مشروط بر اینکه وکیل از حد خود تجاوز نکند و پاسخگو باشد (هیوز، ترجمه الوانی و همکاران، ۱۳۹۵: ۲۸۳). پاسخگویی در لغت به معنی پاسخ گفتن و مشافهه می باشد (معین، ۱۳۹۵: ۶۶۱). در متون سیاسی و مدیریتی در بحث از پاسخگویی دولت و یا نهادهای مختلف اداره کننده امور عمومی از واژه اکانت استفاده می شود. پاسخگویی مفهوم پیچیده ای دارد. دستیابی به نظام پاسخگویی مناسب از اهداف کلی اکثر اصلاحات بخش دولتی است. هر صاحب نظری به فراخور برداشت، تجزیه و تحلیل خود جنبه های مشخصی از آن را مورد تجزیه و تحلیل قرار می دهد. پاسخگویی را عکس العمل به موقع نشان دادن نسبت به تغییرات در منافع و ارجحیت ها طی زمان، ضرورت تغییر در اهداف و به طور کلی بحث هدف متحرک را پیش می آورد. پاسخگویی یکی از راه های ایجاد اعتماد عمومی است (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۹۳: ۱۷۱). پاسخگویی نیروی پیش برنده ای است که بر بازیگران کلیدی فشار وارد می آورد تا در قبال عملکرد خود، مسئول باشند و از عملکرد خوب خدمات عمومی اطمینان حاصل کنند (منوریان، ۱۳۷۹: ۱۶۰).

۲.۲. مسئولیت

مسئولیت کلمه ای نسبتاً مبهم است و جهت آن در سلسله مراتب نیز معکوس است، به عبارت دیگر هر شخصی که دارای زیر دست می باشد، مسئولیت مبهم بودن آن بیشتر به سبب آن است که دقیقاً روشن نیست که اقدامات آنان را بر عهده دارد. یک وزیر، مسئول اقدامات کارکنان وزارتخانه خود می باشد آن ها مسئول چه چیزی هستند و این مسئولیت تا کی ادامه می یابد (هیوز، ۱۳۸۷).

۲.۳. پاسخگویی اجتماعی

پاسخگویی اجتماعی یکی از انواع پاسخگویی است که بعضاً تحت عنوان پاسخگویی مدیریتی نیز مطرح می شود. هدف از پاسخگویی اجتماعی برآورده ساختن انتظارات شهروندان و در نتیجه حفظ مشروعیت سازمان های دولتی است. استقرار سازوکارهای پاسخگویی اجتماعی از سوی سازمان سبب جلوگیری از یکسونگری مدیران، بهبود خدمات عمومی و افزایش اعتماد عمومی به سازمان می شود. یک سازمان، زمانی از عهده پاسخگویی اجتماعی برمی آید که از توان و ظرفیت سازمانی برای تأمین خواسته ها و انتظارات جامعه برخوردار باشد (رهنورد و همکاران، ۱۳۹۸).

۲.۴. مسئولیت و پاسخگویی

اولسون معتقد است که دو کلمه پاسخگویی و مسئولیت با هم تفاوت دارند. او می گوید همیشه این بحث وجود داشته که آیا دولت به مردم پاسخگوست یا مسئول آن ها است. این استدلال اولسون مبتنی بر تفاوتی است که از نظر او بین پاسخگویی و مسئولیت وجود دارد وی معتقد است که تفاوت این دو لغت فقط در معنی آنه نیست. مسئولیت لغتی است که به عمل مربوط می شود و تا زمان حال نیز ادامه دارد، ارائه دهندگان خدمات عمومی در مقابل کارهای خود مسئول هستند، دانش ابزاری و دانش اخلاقی هر دو برای انجام صحیح کار ضروری شمرده می شوند. ولی در مقابل، پاسخگویی به عمل در آینده یا گذشته مربوط می شود و تقریباً هیچ وقت زمان حال نیست (وزیری، ۱۳۹۳: ۲۲-۲۱).

۲.۵. پاسخگویی و شفافیت

لازمه پاسخگویی، افزایش شفافیت و بهبود گزارش دهی است. منظور از شفافیت امور، جریان آزاد اطلاعات و وجود وظایف واضح در سازمان های بخش عمومی است. این شفافیت از سویی موجب پاسخگویی این سازمان ها و از سوی دیگر باعث پاسخ خواهی مردم می شود. چنان چه امور و وظایف، غیر شفاف باشند، افراد نمی توانند پاسخگو باشند (جوردن و ونتویجل، ۲۰۰۰). شفافیت صلاح گسترده ای تلقی می شود که بر دسترسی آزاد به تصمیم گیری و آزادی اطلاعات

دلالت داشته، ابزاری مجادله برانگیز برای حکمرانی دموکراتیک محسوب می شود (پنسک، ۲۰۰۸). با اطمینان از شفافیت، می توان پاسخگویی را افزایش داد. همچنین شفافیت می تواند موجب افزایش رقابت و ارتقای کیفیت تصمیم گیری شود. تعداد زیادی از اندیشمندان عقیده دارند که شفافیت و پاسخگویی؛ کلید همه روش های حکمرانی خوب، برای اجرای برنامه های ضد فقر، تحقق مسئولیت مشترک، بودجه ریزی مشارکتی و مدیریت سازمان های جامعه مدنی هستند. در واقع از جمله عوامل موثر بر افزایش کارایی دولت، می توان به پاسخگویی، شفافیت، قابلیت پیش بینی و اجرای قوانین اشاره کرد (آیشام و همکاران، ۱۹۹۷)

۲.۶. انتخاب ابزار پاسخگویی

ابزارهای مختلفی برای پاسخگو ساختن کارکنان بخش عمومی وجود دارد. همانطور که در جدول ۱ نشان داده شده است، ابزارهای خاصی برای اهداف مشخصی طراحی شده اند. بکارگیری همزمان ابزارهای مختلف از سوی کشورها، به عنوان مفهومی چند بعدی برای نیل به نظام پاسخگویی مناسب، هم محتمل و هم مطلوب است. ولی وجود یک ابزار مشخص الزاما به معنای بکارگیری مؤثر آن نیست.

جدول ۱. انتخاب ابزار پاسخگویی (جلیلی ۱۳۸۹، ص ۱۲۷-۱۲۶)

اهداف، تسهیل و ارتقا	ابزارها
مشروعیت تصمیم گیرندگان	قوانین اساسی، نظامهای انتخاباتی برای تعیین اعضای هیأت های تصمیم گیری و دولت، نظامهای بوروکراتیک نمایندگی، قانونگذاری، احکام، انتصاب، تفویض رسمی اختیارات، احکام مقرر
روحیه کار	ارزشهای اجتماعی، مفاهیم عدالت اجتماعی و منافع عمومی، ارزشهای حرفه ای و برنامه های آموزشی
حساسیت (در قبال مسائل)	مشارکت و مشاوره عمومی، مناظرات، هیأت های مشاوره ای، جلسههای عمومی و آزادی بیان
عملکرد غیرمحرمانه (شفاف)	طرح پرسش از سوی مجلس، خدمات اطلاعات عمومی، قوانین ناظر بر آزادی اطلاعات، دادرسی های عمومی و گزارشهای سالانه
حداکثر بهره روری از منابع	ودجه، روشهای مالی، کمیته های حسابرسی عمومی مجلس، ممیزی، مشارکت تفحص عمومی و گزارشهای سالانه
بهبود کارایی و اثربخشی	هزینه های انتخاب شده، تدوین اهداف و معیارها، رهنمودهای برنامه، ارزیابی و بازخورد از مردم

۲.۷. انواع پاسخگویی

برای پاسخگویی مدل های مختلفی تعریف شده است که هر کدام به نوعی پاسخگویی در داخل یا خارج سازمان اشاره دارند. برخی از مهم ترین آن ها در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. انواع پاسخگویی (حاج عباسی، ۱۳۹۰: ۷۷).

صاحب نظران	انواع پاسخگویی
مارشال، ۱۹۸۷	دموکراتیک، قانونی، مالی
استون، ۱۹۹۳	سیاسی، مدیریتی، قانونی، حرفه ای، در زمینه خرید های بخش دولتی
هیگس، ۱۹۹۸	سیاسی، مدیریتی، قانونی، عمومی (ترکیبی از

پاسخگویی غایی سیاسی و پاسخگویی در برابر ارباب رجوع، حرفه ای کارکنان دولتی	
اداری، سیاسی، حرفه ای، پاسخگویی به مشتری، ترکیبی از همه نوع	متکالف، ۲۰۰۰
پاسخگویی مدیریتی (جانشین سه پاسخگویی اداری، قانونی و سیاسی)	لی، ۲۰۰۰
پاسخگویی مشترک دولت و پیمانکاران خدمات عمومی	بارادوس، ۲۰۰۰
تعیین نوع پاسخگویی با توجه به نوع خدمتی که سازمان ارائه می دهد و افرادی که از آن استفاده می کنند	میلار و مک کویت، ۲۰۰۰
منابع کنترل کننده داخلی: ۱- کنترل سلسله مراتبی با استقلال کم ۲- کنترل حرفه ای با استقلال زیاد منابع کنترل کننده خارجی: ۱- کنترل قانونی با استقلال کم ۲- کنترل سیاسی با استقلال زیاد	رامزک اینگرهام، ۲۰۰۰
پاسخگویی به فرادستان، پاسخگویی به کارکنان، پاسخگویی به شهروندان، پاسخگویی به مشتریان و ارباب رجوع، پاسخگویی به خود، پاسخگویی اقتضایی	الوانی، ۱۳۷۹
مدل های معمولی: سلسله مراتبی، حرفه ای، سیاسی، قانونی، پاسخگویی به بازار بر اساس محل کنترل: پاسخگویی قانونی اداری پاسخگویی قانونی عملکرد، تقسیم بندی دیگر از پاسخگویی	شوارتز، ۲۰۰۱
درون سازمانی، قانونی، مدیریتی، سیاسی، حرفه ای، مالی، عمومی برون سازمانی: به قانون گذاران، به تامین کنندگان، منابع مالی، به شهروندان، به دستگاه قضایی	دانایی فرد، ۱۳۸۲

۲.۸. سطوح پاسخگویی

پاسخگویی مدیران دولتی ممکن است شامل سطوح زیر باشد.

پاسخگویی راهبردی: مدیران دولتی باید در برابر سیاست هایی که برگزیده اند پاسخگو باشند.

پاسخگویی برنامه: مدیران دولتی باید درباره اجرای برنامه ها و میزان دستیابی به اهداف برنامه ها (اثر بخشی) پاسخگو باشند.

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

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.

پاسخگویی التزام و مشروعیت: مدیران دولتی باید درباره مصرف وجوه طبق بودجه مصوب و یا ارقام مصوب (رعایت مقررات) پاسخگو باشند (کردستانی، ۱۳۸۶).

۲.۹. گونه های پاسخگویی در بخش دولتی

رمزک مدلی ارائه می دهد که بر اساس آن پاسخگویی به گونه های سیاسی، قانونی، سازمانی و حرفه ای قابل تفکیک است. جدول ۳ گونه های چهارگانه پاسخگویی را نشان می دهد.

جدول ۳ گونه های پاسخگویی در بخش دولتی (فقیهی، ۱۳۸۰: ۱۱۷).

میزان استقلال	درونی	بیرونی
کم	سازمانی	قانونی
زیاد	حرفه ای	سیاسی

در این جدول پاسخگویی از دو بعد منع نظارت و میزان استقلال نشان داده شده است.

پاسخگویی سازمانی:

به نظارت های درونی سازمان گفته می شود. در این نوع پاسخگویی که مبتنی بر روابط فرادست و فرودست است، مدیران بر عملکرد کارکنانی که اغلب اختیارات اندکی دارند، نظارت می کنند. نظارتها مستقیم و بازبینی ادواری عملکرد، مصادیق روشنی از پاسخگویی سازمانی است. همچنین تدوین مقررات، بخشنامه های سازمانی و دیگر ساز و کارهای نظارتی که اختیارات کارکنان را محدود می کند، در زمره این نوع پاسخگویی قرار می گیرند.

پاسخگویی قانونی:

در بر گیرنده نظارت های بیرونی بر عملکرد است که هدف آن انطباق عملکرد با الزامات قانونی و قوانین اساسی است. اساس پاسخگویی قانونی بر روابط موکل / وکیل نهاده شده است. سوال این است که آیا وکیل انتظارات موکل را تامین کرده است؟ این پاسخگویی اغلب از راه رسیدگیهای ویژه نظیر نظارت های تقنینی، ممیزیهای مالی و برنامه ای و بازرسی های بیرونی صورت می یگیرد.

پاسخگویی حرفه ای و سیاسی:

پاسخگویی حرفه ای جنبه درونی و پاسخگویی سیاسی جنبه بیرونی دارد. تفاوت میان پاسخگویی حرفه ای و سیاسی را در منبع تعیین استاندارد عملکرد می توان یافت. به عبارت دیگر، باید دید چه کسی استاندارد عملکرد را که مبنای قضاوت برای پاسخگویی است، تعیین خواهد کرد. در پاسخگویی حرفه ای منبع استاندارد عملکرد، قضاوت شخصی فرد کارمند است. حال آنکه در پاسخگویی سیاسی این منبع دیگرانند و نه خود شخص. در نظام های پاسخگویی حرفه ای استقلال افراد برای تصمیم گیری کمی بیش حفظ می شود و عملکرد آنها با هنجارهای حرفه ای، اعتقادات و تجارب آنان مورد قضاوت قرار می گیرد (فقیهی، ۱۳۸۰: ۱۱). در پاسخگویی سیاسی مدیران به خواسته های مقامات سیاسی یعنی منتخبین مردم، همچنین گروههای ذینفع و سایر نهادهای سیاسی جوابگو می شوند. به عبارتی دیگر پاسخگویی سیاسی، نظارت صاحبان و مالکان اصلی سازمانها بر عملکرد مدیران است. در هر یک از انواع چهارگانه پاسخگویی، ارزش ها و انتظارات رفتاری ویژه ای مورد تاکید است (حاج عباسی، ۱۳۹۰: ۷۲).

جدول ۴. انواع نظام های پاسخگویی را بر حسب ارزش مورد تاکید و انتظارات رفتاری نشان می دهد (حاج عباسی، ۱۳۹۰: ۷۲).

نوع پاسخگویی	ارزش مورد تاکید	انتظارات فردی
سازمانی	کارایی و بهره وری	اطاعت از دستورات سازمانی
قانونی	اجرای قانون	اجابت دستورات و احکام خارج سازمان
حرفه ای	داشتن تخصص	احترام به قضاوت و دانش تخصصی افراد
سیاسی	جوابگویی	جوابگویی به ذینفعان سازمان

۲.۱۰. اهمیت و ضرورت پاسخگویی از دیدگاه اسلام

اگر انسان را از دیدگاه اسلام، «موجودی پاسخگو» تعریف کنیم، شاید سخنی به گزاف نگفته باشیم. معاد یکی از اصول دین اسلام است که به موجب آن انسان باید پاسخگوی تمام رفتارهای خود باشد. قرآن نیز تصریح دارد که فقط خداوند بازخواست نمی شود و بقیه بازخواست خواهند شد. اگر هدف این پاسخگویی را سالم سازی عملکرد انسان و وادار ساختن او به رفتار درست مبتنی بر محاسبه و تعقل و پایبندی به مجموعه ای از اصول و ارزش ها بدانیم، آنگاه پاسخگویی در حوزه سیاست و اجتماع نیز ضرورت پیدا می کند. پاسخگویی در اسلام، از درون انسان و پاسخگویی او به خودش آغاز می شود و به حوزه های سیاسی - اجتماعی راه می یابد. احتمال وجود و بروز خطا، پیش گیری از فساد مالی، جلوگیری از تضییع منابع و امکانات، انتخاب بهترین شیوه در برنامه ریزی و سیاست گذاری و احقاق حقوق شهروندان را می توان از دلایل ضرورت پاسخگویی در نظام سیاسی برشمرد (علیخانی، ۱۳۸۴: ۱۹۱). به همین دلیل پاسخگویی در حکومت حضرت علی (ع) از اهمیت و جایگاه بالایی برخوردار بود. اولین نوع این پاسخگویی، پاسخگویی حاکمان و نظام سیاسی به مردم بود. او استاندار خود را موظف می کرد که به مردم پاسخگو باشند و حتی ظن و گمان های منفی آنان از طریق پاسخگویی شفاف از بین ببرد (شهیدی، ۱۳۹۴: ۳۳۸-۳۳۶). حضرت علی (ع) نیز، به عنوان حاکم جامعه، به طور مستقیم به اطرافیان و مردم پاسخگو بود و در این راه درشتیهای آنها را نیز تحمل می کرد. دومین نوع پاسخگویی در حکومت امام علی (ع) پاسخگویی درونی نظام سیاسی و به عبارت دیگر، پاسخگویی مدیران به رده های بالاتر از خود بود. امام علی (ع) مدیران و والیان خود را به شدت حسابرسی می کرد و ذره ای در این راه فروگذار نبود. والیان و استانداران نیز که از شیوه ی حکومت امام علی (ع) اطلاع داشتند، خود را موظف به پاسخگویی می دیدند و به آن تن می دادند (فیض الاسلام، ۱۳۹۴: ۱۷۸).

۲.۱۱. راهکارهایی برای ارتقاء سطح پاسخگویی

ابهام زدایی و شفاف سازی هر چه بیشتر نسبت به قوانین و مقررات تفسیربردار برای جلوگیری از ایجاد زمینه های سوء استفاده و شانه خالی کردن از پاسخگویی (صادقی، ۱۳۸۴).

توانمندسازی شهروندان از طریق آموزش آنان نسبت به حقوق خویش و وظایف و حیطه پاسخگویی هر یک از سازمان های دولتی (صادقی، ۱۳۸۴)

آشنا ساختن مردم با وظایف و کارکردهای ادارات و سازمان ها در خصوص پاسخگویی و پاسخ دهی آن ها که ناشی از یک نظام کارآمد اطلاع رسانی است (علیخانی، ۱۳۸۴).

توجه به شکایات، نظام پیشنهادات، تضمین کیفیت بازرسی و ارزیابی روش هایی که امکان دریافت ندای مردم را فراهم می نمایند (نژاد حاجعلی ایرانی، ۱۳۸۷).

ایجاد نظام قوی رسیدگی به شکایات و مجازات و افشای متخلفین (اعرابی ، ۱۳۸۰).
 استقرار دیدگاه اداری و مدیریتی به جای دیدگاه سیاسی (فقیهی و تیمورنژاد، ۱۳۸۵).

۳. پیشینه پژوهش

رحیمی و ایمان پور (۱۳۹۷) بررسی نقش پاسخگویی و تاثیر آن بر مدیریت توسعه پایدار این نوشتار بر آن است تا با بسط مفهومی پاسخگویی و توسعه پایدار ، چهار چوبی ملموس تر برای استفاده علاقه مندان فراهم آورد.

هادی پیکانی و همکاران (۱۳۹۶) تبیین پاسخگویی سازمانهای دولتی در پارادایم خدمات عمومی نوین در این پژوهش سعی گردیده، ضمن مرور ادبیات موضوعی و تبیین جایگاه پاسخگویی در پارادایم خدمات عمومی نوین مدل مفهومی با توجه به شرایط کشور ایران بیان نماید.

جلالی و ازئر (۱۳۹۵) پاسخگویی دولت جایگاه، ارکان و پیش شرط ها این مقاله به دنبال مفهوم حداکثری و ایده آل پاسخگویی نخواهد بود و معتقد است مفهوم پاسخگویی امری مرتبه است که ممکن است در مواردی مرتبه ای از آن وجود داشته باشد.

فروغی و سلیمانی (۱۳۹۲) پاسخگویی و چالش افشای اطلاعات این مقاله از دیدگاهی چند وجهی، دو پدیده ی عدم تمایل به افشای اطلاعات و اضافه بار اطلاعاتی را بررسی می کند که ممکن است مانع تبادل اطلاعات در فرآیند پاسخگویی شوند

Suebvises (۲۰۱۸) سرمایه اجتماعی، مشارکت شهروندان در مدیریت عمومی و عملکرد بخش دولتی یافته های این پژوهش نشان می دهد که شبکه های اجتماعی، سبب افزایش انگیزه و توانایی شهروندان در مشارکت امور عمومی، می شوند؛ از این رو تمایل به افزایش اثربخشی ارائه خدمات عمومی را بالا می برد.

Channuntapipat (2017) اطمینان برای سازمان های خدماتی : پاسخگویی و اعتماد متقابل محقق معتقد است اطمینان برخی سازمان ها عمدتاً مبتنی بر اعتبار و اطمینان است نه قرار دادی، این مقاله درک پاسخگویی و اعتماد در زمینه این شکل غیر متعارف روابط سازمانی را گسترش می دهد.

Wu et al (۲۰۱۶) بررسی پاسخگویی دولت در زیر ساخت های مشارکت دولتی - خصوصی پاسخگویی دولت در بخش مشارکت دولتی و خصوصی باید به سمت افزایش اثربخشی کیفیت خدمات و افزایش کارایی استفاده از منابع و دارایی های عمومی برود.

Bovens et al (۲۰۱۴) پاسخگویی عمومی .مجموعه از تحقیقات پژوهشگران دانشگاه آکسفورد در حوزه پاسخگویی عمومی

۴. روش پژوهش

متونی که در گردآوری مقاله حاضر به کار گرفته شده حاصل گردآوری کتابخانه ای است بدین نحوه با مطالعه کتاب ها، مقالات و کنفرانس ها جستجوی اینترنتی با بررسی کلیدواژه پاسخگویی مطالب گردآوری شد. از این جهت رویکرد مقاله حاضر به صورت مروری است. و به بررسی مفهوم پاسخگویی، سطوح پاسخگویی، انواع پاسخگویی، گونه های پاسخگویی و راهکاری پاسخگویی پرداخته شده است.

۵. نتیجه گیری

با توجه به مطالبی که گذشت پاسخگویی یکی از چالش های سازمان های امروزی بوده است. و نقش تعیین کننده ای را در مسیر پیشرفت و عدم پیشرفت یک سازمان دارد. زیرا که اگر در پاسخگویی دو اصل شفافیت و مسئولیت پذیری درست اجرا شود سازمان ارتقاء پیدا می کند و چنان چه شفافیت نهادینه باشد امکان انحراف از کار و گرایش به سمت فساد و انحرافات اخلاقی جلوگیری می شود و زبردست و فرادست پاسخگو هستند نسبت به روال کار و قطعاً افراد هم با وجود پاسخگویی و شفافیت در کار احساس مسئولیت خواهند داشت و کارها را به نحوه شایسته و بایسته به منحصه عمل در می آورند و اهمال کاری ندارند. از این جهت زمانی که سه عنصر پاسخگویی و شفافیت و مسولیت وجود داشته باشد اعتماد عمومی افزایش پیدا می کند و مشارکت بهبود میابد که نشان از وجود حکمرانی خوب و برقراری دموکراسی خواهد بود. زیرا لازمه حاکم بودن دموکراسی پاسخگویی درست است.

۵.۱. پیشنهاد

با وجود این که هم چنان پاسخگویی از چالش های جهان امروزی است و پاسخگویی یکی از ارزش های کلیدی مستخدمان خدمات کشوری در دموکراسی ها و به خصوص در دموکراسی پیشرفته است. از منظری وسیع تر، پاسخگویی بخشی از هویت مدیریت چه در سازمان های عمومی، دستگاه های اداری، ملی، شرکت ها، انجمن ها و تیم های خصوصی است پیشنهاد می شود راهکارهای کاربردی برای عدم پاسخگویی مناسب ارائه شود.

۶. منابع

- [۱] ابوالحسن، فقیهی، تیمورنژاد، کاوه (۱۳۸۵). نظام پاسخگویی در شهرداری تهران، فصلنامه مطالعات مدیریت ۵۰.
- [۲] اعرابی، سید محمد (۱۳۸۰). مطالعه نظام پاسخگویی دولت در ایران، نشریه دانش مدیریت ۵۵.
- [۳] اون هیوز (۱۳۹۲). "مدیریت دولتی نوین"، ترجمه: الوانی، خلیلی شورینی و معمارزاده، چاپ دهم، تهران، انتشارات مروارید.
- [۴] جلالی، محمد؛ ازتر، زهرا (۱۳۹۵). پاسخگویی دولت جایگاه، ارکان و پیش شرط ها، پژوهش های حقوق تطبیقی، دانشگاه شهید بهشتی، سال، صص ۸۱-۴۸.
- [۵] جلیلی، سودابه. (تابستان ۱۳۸۹). (پاسخگویی و اثربخشی نظامهای نظارتی). فصلنامه مدیریت دولتی. ۱ (۱). صص ۱۲۸-۱۲۰. بازیابی http://ijpa.srbiau.ac.ir/article_4990_1001.html
- [۶] حاج عباسی، فسانت پور و مللی. ۱۳۸۶. اثر تبدیل مراتع به اراضی کشاورزی بر برخی ویژگی های فیزیکی و شیمیایی خاک های جنوب و جنوب غربی اصفهان. مجله علوم و فنون کشاورزی و منابع طبیعی، علوم آب و خاک. سال ۱۱ شماره ۴۲ صفحه ۵۲۵-۵۳۴ (۸۹۵۵)
- [۷] دانایی فرد، ح، ۱۳۸۲. پاسخگویی در سازمان های دولتی: آیا فناوری اطلاعات پاسخگویی را افزایش می دهد؟ مدیریت و توسعه، شماره ۱۶، صص ۷۶-۷۵.
- [۸] رحیمی، غلامرضا؛ ایمان پور، قربانعلی (۱۳۹۷). بررسی نقش پاسخگویی و تاثیر آن بر مدیریت توسعه پایدار، رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری بهار ۱۳۹۷، شماره ۴، صص ۱۱۵-۱۲۳.
- [۹] رفیع زاده بقر آباد، عالء الدین و منوریان، عباس (۱۳۸۸). «بررسی عوامل موثر بر پاسخگویی به ذینفعان» نشریه تدبیر. شماره ۲۱۰: صص ۶۴.
- [۱۰] رهنورد، فرج اله؛ جوکار، علی؛ طاهرپور، حبیب اله و رسولی، مهدی (۱۳۹۸). تدوین چارچوبی برای پاسخگویی اجتماعی سازمان های دولتی ایران. فصلنامه مدیریت سازمان های دولتی. دوره ۷، شماره ۲، بهار ۱۳۹۸، (۱۳۴-۱۱۵).
- [۱۱] صادقی، محمدعلی (۱۳۸۴). نقش نظارت در استقرار و تقویت فرهنگ پاسخگویی، فصلنامه مجلس و راهبرد، ۵۰.
- [۱۲] علیخانی، ع، ۱۳۸۴. پاسخگویی در نظام جمهوری اسلامی ایران، فصلنامه پژوهشی دانشگاه امام صادق (ع)، شماره ۲۶.
- [۱۳] فروغی، داریوش؛ سلیمانی مارشک، مجتبی (۱۳۹۲). پاسخگویی و چالش افشای اطلاعات. فصلنامه پژوهش حسابداری، دوره ۳، شماره ۱۰، صص ۷۳-۹۴.
- [۱۴] فقیهی، ا، ۱۳۸۰. نظام های پاسخ گویی در بخش دولتی؛ مطالعات مدیریت، شماره ۴.
- [۱۵] فولادی، حفیظ الله؛ شفیعی، عباس (۱۳۹۷). پاسخگویی کارگزاران از دیدگاه امیرالمومنین (ع) در نهج البلاغه. فصلنامه پژوهش های نهج البلاغه، سال هفدهم، شماره ۵۷.
- [۱۶] فیض الاسلام اصفهانی، ع، ۱۳۹۴. ترجمه و شرح نهج البلاغه، چاپ افست، صص ۱۷۸.
- [۱۷] کردستانی، غ، ۱۳۸۶. نشریه حسابرس، شماره ۳۹، صص ۲۱.
- [۱۸] امین، م، ۱۳۹۵. فرهنگ فارسی، انتشارات امیر کبیر، جلد اول، چاپ نهم، صص ۶۶۱.
- [۱۹] منوریان، ع، و همکاران، ۱۳۸۸. مقاله بررسی رابطه بین پاسخگویی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی.
- [۲۰] نژاد حاجعلی ایرانی، فرهاد (۱۳۸۷). مدیریت رضامندی مراجعان در سازمان های دولتی، ماهنامه تدبیر، ۱۹۷.



- [۲۱] الوانی، سید مهدی (۱۳۸۴). سازمان‌های غیردولتی و چالش‌های پاسخگویی، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۴۹، صص ۲۵-۳۸.
- [۲۲] الوانی، سید مهدی؛ کیومرث احمدی (۱۳۹۲). مفهوم پاسخگویی اجتماعی سازمانی و ضرورت تبیین مؤلفه‌های آن در سازمان‌های دولتی ایران، مدیریت سازمان‌های دولتی، (۳)، صص ۷-۱۶.
- [۲۳] الوانی، م. دانایی فرد، ح. ۱۳۸۰. مدیریت دولتی و اعتماد عمومی، دانش مدیریت، انتشارات دانشگاه تهران، شماره ۵۵، ص ۸۲.
- [۲۴] الوانی، م. دانایی فرد، ح. ۱۳۹۳. موضوعات پنجگانه مهم در تئوری سازمان دولتی، گفتارهایی در فلسفه تئوری‌های سازمان دولتی، انتشارات صفار اشراقی، ص ۱۷۰.
- [۲۵] وزیر کرمانی، س. ۱۳۹۳: مقدمه‌ای بر پاسخگویی سازمان‌های دولتی، چاپ اول، موسسه انتشارات دانشگاه تهران.
- [۲۶] هادی پیکانی. مهربان؛ مهناز کشت کار رجبی خوششانی، . اعظم (۱۳۹۶). تبیین پاسخگویی سازمانهای دولتی در پارادایم خدمات عمومی نوین، کنفرانس سالانه پارادایم‌های نوین مدیریت در حوزه هوشمندی، تهران، دبیرخانه دائمی کنفرانس، دانشگاه تهران.
- [۲۷] هیوز، آ. ۱۳۹۵. مدیریت دولتی نوین، ترجمه: الوانی، سید مهدی، خلیلی شورینی، سهراب، معمارزاده، غلامرضا، انتشارات مروارید.
- [28] Bovens, M. (2005). "Public Accountability". In E. Ferlie, L. Lynne, & C. Pollit (eds.). *The Oxford Handbook of Public Management*. Oxford: Oxford University Press. pp. 182–208.
- [29] Bovens, M., Goodin Robert E., & Schillemans T. (2014), public Accountability, Part of *The Oxford Handbook of Public Management*, Oxford: Oxford University Press.
- [30] Channuntapipat, Charika (2017), "Assurance for service organizations: contextualizing accountability and trust", *Managerial Auditing Journal*
- [31] Gibbon, J. (2012). Understandings of Accountability: An Auto ethnographic Account Using Metaphor. *Critical Perspectives on Accounting*, 23(3). 201-212.
- [32] James Cutt And Vic Murry. (2015). "Account ability and effectiveness evaluation in non – profit organizations: Routledge is an imprint of the Taylor". Francis group
- [33] Jensen L. (2018). "Image of accountability in Danish public sector reform". Available from: <http://www.inpuma.net/research/papers/sydey/lottejensen.html>.
- [۳۴] Mulgan, R. (2000), "Accountability: an ever-expanding concept"?; *Public Administration*, 78 (3): 555-573
- [35] Randa, F. & Tangke, P. (2015). Developing Accountability Model of Local Government Organization: From Managerial Accountability to Public Accountability (Naturalistic Study on Local Government Tana Toraja). *Social and Behavioral Sciences (procedia)*, 211, 665-672.
- [36] Romzek, Barbar. S "Dynamics of Public Sector Accountability in Area of Reform." *International Review of Administrative Sciences*, Vol 66, Nol, 2000.
- [37] Suebvises, P. (2018), Social capital, citizen participation in public administration, and public sector performance in Thailand, *World development*, 109: pp.236-248
- [38] Wu, J., Liu, J., Jin, X. & Sing, M.C.P. (2016), Government accountability within infrastructure public-private partnerships. *International Journal of Project Management*, 34(8), pp.1471-1478.