



## لزوم پاسخگویی مدیران و کارکنان دستگاههای اجرایی به ارباب رجوع مطابق با قانون خدمات کشوری

حسین اکبری کناری<sup>1</sup>، دکتر منوچهر طباطبایی موتمنی<sup>2</sup>

1- کارشناس بازرسی، اداره بازرسی، دانشگاه علوم پزشکی بابل

2- استاد حقوق اداری، دانشگاه تهران

**سابقه و هدف:** پاسخگویی یکی از چالش‌هایی است که سازمان‌ها با آن مواجه هستند امروزه تمام مقامات و دستگاههای اجرایی می‌بایستی نسبت به خط مشی‌ها و اقدامات‌شان به شهروندان پاسخگو باشند. هدف از این پژوهش بررسی وظیفه پاسخگویی با تاکید بر پاسخگو بودن مقامات و کارکنان دستگاههای اجرایی در برابر شهروندان در قانون مدیریت خدمات کشوری ایران است.

**مواد و روش‌ها:** این مطالعه به روش مروری در سال 1394 انجام گردیده که برای گردآوری اطلاعات از طریق جستجو در متون کتابخانه‌ای و جستجو در پایگاه اطلاعاتی معتبر داخلی و خارجی، منابع مرتبط استخراج گردید. ضمناً بصورت مشاهده‌ای کلیه ماده و تبصره موجود در کتاب قانون خدمات کشوری جمهوری اسلامی ایران مورد بررسی قرار گرفت.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد، به استناد ماده (25 و 26) قانون مدیریت خدمات کشوری مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی خدمت‌گذار مردم هستند و مناسبات اداری مبنای قانونی داشته، مدیران و کارکنان صرفاً موظف هستند در چارچوب قانون در رابطه با حقوق و خواسته‌های مردم عمل نمایند و یکی از اقدامات لازم جهت پاسخگویی مردم و شهروندان آشنا نمودن آنها از طریق وسایل ارتباط جمعی به ویژه صدا و سیما می‌باشد، اما در ماده (90) قانون مدیریت خدمات کشوری مقامات و کارمندان دستگاههای اجرایی را از عدم پاسخگویی و هرگونه بی‌اعتنائی نسبت به امور مراجعین نهی نموده است. سرانجام اینکه ارباب رجوع می‌توانند در صورت عدم پاسخگویی یا برخورد ناشایسته مقامات یا کارکنان دستگاههای اجرایی به دستگاههای اجرایی زیربط یا مراجع قانونی شکایت نمایند.

**نتیجه‌گیری:** با عنایت به مطالعه انجام شده مشخص گردید دستگاههای اجرایی با مشکلات جدی در زمینه پاسخگویی مواجه هستند و با توجه به تاکید قوانین موجود می‌بایست با نهادینه کردن اصل پاسخگویی، فرآیند عمومی شدن آن را در جامعه قانون‌مند و تسهیل نمود و از طرفی در کنار پاسخگویی به مردم بحث مسئولیت‌پذیری سازمان‌های اداری و پاسخگویی مسئولین مربوط را مطالبه نمود تا از این طریق بتوان کرامت مردم و تأمین رضایت آنان را حفظ نمود.

**واژه‌های کلیدی:** پاسخگویی، دستگاه اجرایی، ارباب رجوع، حقوق شهروندی

