

تاریخچه ای کوتاه

تاریخ دانان معتقدند که پاسخگویی نه تنها به وسیله دولت شهرهای یونان بلکه به وسیله دولتهای نواحی نیل و دولتهای روم و اروپایی قرون وسطی نیز به کار برده شده است.

تاریخ اسلام نیز گویای وجود سوابقی بسیار از اهمیت بخشی به این موضوع است؛ مثلاً حضرت علی (ع) برای اطمینان از پاسخگویی اداری، اداره ای را به نام دارالقصاص ایجاد کرد.

این اداره شبیه به اداره استیناف امروزی است که برای شنیدن شکایات شهروندان در باب سوء استفاده یا سوء عملکرد (کارکنان) اداره تشکیل شده است.



پاسخگویی به مراجعین قسمت اول: کلیات

تهیه و تنظیم:

گروه بازرسی و مدیریت عملکرد

شرکت سهامی آب منطقه ای مرکزی

«برگرفته از مطالب جزوه دوره آموزشی

روشهای پاسخگویی به مراجعین

مدرس: حمیدرضا رضایی کلیدبری»



مقدمه

پاسخگویی یکی از چالشهایی است که دولتها با آن مواجه هستند. امروزه دولتها بایستی نسبت به خط مشی ها و اقداماتشان پاسخگو باشند. سازمانهای دولتی، به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می شوند و باید در برابر آنها پاسخگو باشند.

رابطه بین دولت و شهروندان، سیستم پاسخگویی را شکل می دهد که به موجب آن، سازمان های دولتی وظایف مربوط را انجام می دهند.

اهمیت پاسخگویی در سازمانهای دولتی

اهمیت پاسخگویی به حقوق شهروندان، تا به حدی است که رابطه ی نزدیکی با جایگاه حاکمیت پیدا می کند. چنانکه برخی از کارشناسان اعتقاد دارند جامعه ای که در آن به حقوق شهروندان پاسخ داده نشود، رابطه مردم و حاکمیت دچار تزلزل می شود.

به بیان دیگر در جوامعی که دولت و شهروندان، به حقوق و تکالیف خود آگاهی داشته باشند و حریم همدیگر را رعایت کنند آن جوامع از استحکام مشروعیت بیشتری

برخوردار هستند.

البته در جوامعی که حاکمان نماینده واقعی مردم باشند و مسئولان با شایستگی و لیاقت بر مسند قدرت تکیه زده باشند، در راه تبیین و رعایت حقوق شهروندان گام خواهند برداشت، در غیر اینصورت است که توجهی به این امر مهم نخواهند کرد.

تعاریف پاسخگویی

پاسخگویی تعهد یک فرد برای جوابگویی نسبت به انجام مسئولیت هایی است که به او محول شده است.

پاسخگویی شناخت حقوق عمومی است تا اینکه بدانیم چه اعمالی باید انجام گیرد.

راندرسون بیان می کند توجه کردن، گزارش دادن و تشریح کردن، جنبه های مهم پاسخگو هستند.

پیامدهای پاسخگویی دولت

پاسخگویی یکی از ضرورتهای حکمرانی نوین در عصر حاضر است و در صورتی که تحقق یابد به تقویت رابطه میان شهروندان و کارگزاران، افزایش اثربخشی و شفافیت در عملکرد سازمان ها، کاهش فساد (مالی، اداری) و افزایش انسجام و مشروعیت

نظام سیاسی منجر خواهد شد.

پاسخگویی یکی از ضرورت های کلیدی مدیریت دولتی در شرایط کنونی است و بهترین الگوهای حکمرانی مردم سالار مادی که نتوانند کسانی که قدرت را در اختیار دارند، در برابر شهروندان پاسخگو نمایند کاملاً ناکارآمد و آسیب پذیر تلقی می گردند. در حقیقت پاسخگویی یکی از ارکان اصلی مدیریت دولتی است که تصویری از عدالت، برابری، اعتماد و انصاف را به ذهن متبادر می سازد و می تواند برای بهبود شرایط و اثربخشی مدیریت دولتی مورد استفاده قرار گیرد.

هدف پاسخگویی در گذشته و امروز

پاسخگویی در حال گذر از شکلهای قدیمی مسئولیت به طرف سایر شکلهای، بویژه سیستم های مدیریت کارآمدتر و پاسخگوتر است. هدف اصلی رویکرد مدیریتی پیش از آنکه رعایت قوانین و مقررات باشد، تحقق اهداف، افزایش پاسخگویی به مشتری، بذل توجه به هزینه ها و استفاده از منابع محدود به مؤثرترین شکل است.