

پاسخگو هستند.

پاسخگویی قانونی

این پاسخگویی در برابر مراجع قضایی صورت می گیرد.

پاسخگویی اجتماعی

پاسخگویی، تعهد در قبال مسئولیت واگذار شده است. از این رو، پاسخگو بودن، دلالت بر نوعی رابطه رسمی دارد که در آن اختیارات از یک طرف به طرف دیگر محول شده است.



پاسخگویی به مراجعین قسمت دوم: انواع پاسخگویی



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

ادوارد و هولم پاسخگویی را به دو بخش کلی تقسیم کرده اند: ۱- پاسخگویی درونی یا وظیفه ای ۲- پاسخگویی بیرونی یا استراتژیک. پاسخگویی درونی یا وظیفه ای مربوط به درون سازمان است، که بر اساس آن کارکنان و مدیران در برابر اقدامات و مسئولیت هایشان به مدیران سطوح بالاتر پاسخ می دهند.

اما پاسخگویی بیرونی یا استراتژیک مربوط به بیرون سازمان و در ارتباط با میزان اهداف تحقق یافته سازمان توسط مدیران ارشد برای نهادهای جامعه مدنی، رسانه ها و شهروندان می باشند.

تقسیم بندی دقیق تری توسط ینسن صورت گرفته است. او پاسخگویی را به پاسخگویی اخلاقی؛ پاسخگویی قانونی؛ پاسخگویی عملکردی؛ پاسخگویی مالی و پاسخگویی دموکراتیک تقسیم کرده است.

انواع پاسخگویی در بخش دولتی

هر دولتی نیازمند یک سیستم پاسخگویی

است. دو نوع پاسخگویی وابسته به هم وجود دارد که عبارتند از پاسخگویی سیاسی و پاسخگویی بروکراتیک.

پاسخگویی سیاسی به پاسخگویی دولت منتخب در برابر رأی دهندگان تعبیر می شود و پاسخگویی بروکراتیک عمدتاً به پاسخگویی بروکراسی در برابر دولت منتخب اشاره دارد.

پاسخگویی در دولتهای متمرکز و غیرمتمرکز

پاسخگویی زمانی که مسئولیتی واگذار شده و اختیار تفویض می شود، الزامی است. پاسخگویی تعهدی است برای جواب دادن به اجرای مسئولیتهایی که به یک شخص واگذار شده است. 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 مسئولیتهای تفویض می کنند و کنترل مستقیم کمتری دارند. این امر باعث می شود که وزیران به طور بالقوه کمتر مطمئن باشند که مسئولیتهای آنها اجرا می شود و اهدافشان محقق می گردد. بنابراین، زمانی که

کنترل مرکزی کاهش یافته یا از بین رفته باشد، چارچوب پاسخگویی مؤثرتری مورد نیاز است.

انواع پاسخگویی

پاسخگویی عمومی

مدیران سازمانهای دولتی در برابر شهروندان یا نمایندگان منتخب آنان پاسخگو هستند.

پاسخگویی مدیریتی

این پاسخگویی در برابر مدیر ارشد یا مدیر بالادست صورت می گیرد.

پاسخگویی مالی

مدیران سازمانها در مقابل وجوه پاسخگو هستند که بابت اجرای طرح یا پروژه دریافت می کند.

پاسخگویی سیاسی

این پاسخگویی در برابر نهادی است که مشروعیت سیاسی دارد.

پاسخگویی حرفه ای

در مقابل همکاران متخصص و حرفه ای خود