

نقش مسئولیت پاسخگویی در ارتقاء کیفیت ارائه خدمات عمومی

بهر روز بختکی^۱

موجب شود آنها تصمیمات مناسب و به موقعی اتخاذ کنند. همچنین تحقق این مفهوم، می‌تواند مدیران بخش عمومی و مجموعه حکومت را به عنوان گروه‌های پاسخگو، در بهبود عملکردشان کمک کند که نهایتاً باعث افزایش کارایی و مطلوبیت خدمات عمومی خواهد شد. با توجه به مطالب مطروحه فوق، نیاز به ابزاری احساس می‌شود که بتواند مفهوم مسئولیت پاسخگویی را



تحقق مفهوم واقعی مسئولیت پاسخگویی، می‌تواند پاسخ خواهان را در ارزیابی عملکرد افراد پاسخگویی دهد و موجب شود آنها تصمیمات مناسب و به موقعی اتخاذ کنند

چکیده:

در تمام جوامع دموکراتیک، مردم همواره بدنبال ارتقاء کیفیت ارائه خدمات عمومی می‌باشند و لذا این حق مسلم آنهاست که حقایق مربوط به کارایی و اثربخشی نتایج نهایی فعالیت‌ها و اقدامات مجریان امور را بدانند. از طرف دیگر ارائه دهندگان خدمات عمومی نیز خواهان حفظ حریم‌های قانونی خود هستند. بر این اساس نوعی رابطه اجتماعی شکل

می‌گیرد که عموم مردم به عنوان پاسخ‌خواه و مجریان فعالیت‌های بخش عمومی در جایگاه پاسخگو، در دو طرف این رابطه قرار دارند. این رابطه، مسئولیت پاسخگویی نام دارد. تحقق مفهوم واقعی مسئولیت پاسخگویی، می‌تواند پاسخ خواهان را در ارزیابی عملکرد افراد پاسخگویی دهد و

محقق ساخته و آن را ارتقاء دهد و همچنین بتواند ویژگی‌های محیط فعالیت‌های عمومی را توضیح داده و بر خورد مناسبی با آنها داشته باشد. تنها ابزاری که می‌تواند این امر را جامه عمل بپوشاند، تئوری وجوه است که با حذف «شخصیت» از مرکز ثقل گزارشگری مالی و جایگزین کردن

که در محیط متفاوتی پروراند شده‌اند، ممکن نیست. در اینجا نیاز به طرح رویکرد یا تئوری احساس می‌شود که بتواند شرایط محیطی بخش عمومی را تحلیل کرده، پاسخگو را در ادای مسئولیت پاسخگویی (اعم از مالی و عملیاتی) و پاسخ خواه را در رسیدن به حق مسلم پاسخ خواهی، یاری رساند. بی‌شک مطلوب‌ترین تئوری در پاسخ به نیاز فوق، تئوری وجوه^۱ است که از منظر متفاوت به واحدهای گزارشگر می‌نگرد و با به چالش کشیدن تئوری‌های مالکیت انفرادی^۲ و شخصیت^۳، موضع و دیدگاه خود را تثبیت می‌کند. این تئوری برای اولین بار در رساله دکتری ویلیام واتر در سال ۱۹۴۷ ارائه گردید و در سال ۱۹۷۴ به چاپ رسید. آقای واتر اعتقاد داشت که تأکید بر شخصیت^۴، در دو تئوری مذکور و محور قرار دادن آن به عنوان Entity، جهت تهیه گزارش‌های مالی، مشکلاتی به همراه خواهد داشت. در حالی که تئوری وجوه با حذف «شخصیت» از مرکز ثقل گزارشگری مالی و جایگزین کردن حوزه یا منطقه عمل و شناسایی این حوزه یا منطقه عمل^۵ به عنوان واحد حسابداری^۶ و تهیه گزارش‌های مالی برای آن حوزه یا منطقه، علاوه بر شفاف‌سازی در ارائه اطلاعات مالی و رعایت عدل و انصاف اطلاعاتی نسبت به کلیه ذی‌نفعان، سوگیری و سایر محدودیت‌های ناشی از محوریت شخصیت در دو تئوری قبلی را مرتفع می‌نماید. (باباجانی، ۱۳۸۴)، حسابداری و گزارشگری مالی سید اوراق بهادار).

در همین راستا پروفیسور یوجی ایجیری^۷ نیز در سخنرانی مشهور خود با عنوان «در باب چارچوب نظری حسابداری مبتنی بر مسئولیت پاسخگویی»^۸ در سال ۱۹۸۳، با تأکید بر محوریت مفهوم مسئولیت پاسخگویی به عنوان سنگ بنای چارچوب نظری حسابداری و گزارشگری مالی، موجبات تغییر اساسی در حسابداری و گزارشگری بخش عمومی را فراهم کرد. به طوری که با توجه به تلاش‌ها و پیشرفت‌های بیست ساله گذشته در بخش حسابداری و گزارشگری بخش عمومی، می‌توان ادعا کرد که یک انقلاب عظیم علمی در این بخش به وقوع پیوسته است. در این مقاله نیز سعی شده است که همگام با این جهش عظیم علمی، از منظر جدید به یکی

آن با حوزه یا منطقه عمل، و شناسایی آن به عنوان واحد حسابداری و تهیه گزارش‌های مالی برای آن حوزه یا منطقه، موجب رعایت عدل و انصاف اطلاعاتی نسبت به کلیه ذی‌نفعان و شفاف‌سازی در ارائه اطلاعات مالی شود.

واژه‌های کلیدی: مسئولیت پاسخگویی، مسئولیت پاسخگویی عمومی، خدمات عمومی، پاسخ‌خواه، پاسخگو

مقدمه:

انسان‌ها براساس یک حس فطری، همواره به دنبال حقیقت و سایه افکندن آن بر تمام شئون زندگی‌شان بوده‌اند. آنها در طول تاریخ برای بسط عدالت، بر پایه‌های محکم حقیقت، تلاش کرده‌اند. برای عموم مردم این نکته بسیار مهم است که اطمینان یابند، در فضایی زندگی می‌کنند که تمامی روابط، معاملات و مراودات آنها مبتنی بر عدالت و انصاف می‌باشد و به همین دلیل است که در هر رویداد کوچک یا بزرگی به دنبال پاسخ خواهی از مسببین رویداد مربوطه هستند و بدیهی است که در موقعیتی دیگر، آنها نیز باید مسئولیت پاسخگویی خود را متقابلاً به جا آورند.

از این رو، مردم همواره براساس یک میل درونی، بدنبال استقرار سیستم یا الگویی قابل اعتماد هستند که یک اطمینان منطقی از ایفای مسئولیت‌های پاسخگویی و پاسخ‌خواهی دیگران به آنها بدهد. این مسئله در حوزه رویدادهای شخصی افراد، ابعاد بسیار محدودتری در مقایسه با حوزه عمومی آنها دارد. چرا که در بخش خصوصی، ویژگی‌های محیطی متفاوتی نسبت به بخش عمومی حاکم است و اصولاً به علت کم رنگ بودن رابطه مبادله‌ای در بخش عمومی، سیستم‌های ارزیابی مسئولیت پاسخگویی دارای تفاوت‌های بنیادی در دو بخش می‌باشد.

عمق این موضوع زمانی آشکار می‌شود که ما حوزه پاسخگویی را به دو سطح مالی و عملیاتی تقسیم‌بندی کرده و اعتلای مسئولیت پاسخگویی را در بخش عملیاتی جستجو کنیم. قطعاً در چنین شرایطی، پاسخ به نیازهای مطروحه در بخش عمومی، براساس تئوری‌های رایج در بخش خصوصی

تاریخی در این زمینه نیز نشان می‌دهد که از نظر تاریخی، مفهوم مسئولیت پاسخگویی منحصرأ مربوط به حسابداری می‌شود. چرا که ریشه‌های مفهوم معاصر مسئولیت پاسخگویی، به دوران ویلیام اول در انگلستان بر گردد. در آن زمان نورمن‌ها موفق شدند که بر انگلستان غلبه کنند و از این رو شاه تمام اموالی را که در قلمرو حکومتی خود داشت، به یک کنت (a count) منتقل کرد. این اموال بوسیله نمایندگان شاه لیست برداری و ارزش گذاری شده و در دفاتری موسوم به Demes day book نگهداری می‌شدند. این سرشماری و ممیزی‌ها، جدا از سایر کاربری‌هایشان، یک مبنایی برای مدیریت این اموال توسط حکومت شاهنشاهی انگلستان نیز ایجاد می‌کرد و این کار برای قرون متمادی صورت می‌گرفت و تحت قوانین شاه حسابرسی نیز می‌شد. در حال حاضر نیز مسئولیت پاسخگویی، به نمادی از اداره حکومت به شیوه‌ای مطلوب، محسوب می‌شود.

در اینجا لازم است منظور و مفهوم «عمومی» در مسئولیت پاسخگویی عمومی نیز تشریح شود. مفهوم عمومیت در مسئولیت پاسخگویی عمومی حداقل مربوط به دو ویژگی مختلف است. ویژگی اول عمومی، مربوط به سیطره آن بر تمام ابعاد زندگی شهروندان جامعه است و ویژگی دوم «عمومی» مربوط به کسانی است

که از دولت قدرت می‌گیرند و اجازه دارند وجوه عمومی را خرج کنند یا مدیران یک شرکت که تحت قوانین عمومی اداره می‌شوند. ویژگی اول مفهومی بسیار کلی از عمومی بودن را به ذهن متواتر می‌کند و از این رو دارای ابعاد محدود شده‌ای نیست. اما ویژگی دوم همان مفهومی از عمومیت است که مقصود نگارنده این مقاله می‌باشد. لیکن نباید تصور کرد که مسئولیت پاسخگویی عمومی تنها یک عبارت جذاب است که بیشتر در محاورات سیاسی کاربرد دارد. در حقیقت مسئولیت پاسخگویی، یک مجموعه بخصوصی از روابط

از مهم‌ترین فعالیت‌های دولت در بخش عمومی که همان ارائه خدمات عمومی است، پرداخته شود و تلاش دارد که تأثیر مسئولیت پاسخگویی بر ارتقاء کیفیت ارائه خدمات عمومی را مورد بحث قرار دهد. در این راه، نگارنده ناگزیر است بر روی مفاهیم اساسی همچون مسئولیت پاسخگویی، خدمات عمومی و ابعاد آنها با خوانندگان محترم به یک اتفاق نظر برسد و از همین رهگذر نقش و تأثیر مسئولیت پاسخگویی را در ارتقاء کیفیت ارائه خدمات عمومی تشریح کند.

مفهوم مسئولیت پاسخگویی عمومی

مفهوم مسئولیت پاسخگویی که سابقه حیاتش همپای حیات نظام‌های سیاسی مردم سالار است، ریشه در فلسفه سیاسی دارد و مفهوم امروزی آن بر آرکانی نظیر پذیرش «حق دانستن حقایق» و حق پاسخ‌خواهی برای مردم، استوار است (باباجانی، ۱۳۸۰، مسئولیت پاسخگویی و کنترل‌های داخلی

در بخش عمومی). پاسخگویی عمومی نشانه‌ای از حکومت‌های دمکراتیک مدرن است. اگر صاحبان قدرت در مقابل اعمال، غفلت‌ها، تصمیم‌ها و سیاست‌های خود پاسخگو نباشد، دمکراسی تنها روی کاغذ می‌ماند. به همین دلیل است که مسئولیت پاسخگویی عمومی به عنوان یک عرف اجتماعی، در این گونه جوامع

شناخته می‌شود و از مفروضات اولیه و اساسی آنها تلقی می‌شود.

مفهوم مسئولیت پاسخگویی، چیزی بسیار فراتر از مفاهیمی مثل خیر دادن یا پاسخ گفتن است. آنچه در این مفهوم مهم مستتر است، برقراری جریان قابل اعتمادی از پاسخگویی می‌باشد که ضمن حفظ حریم‌های قانونی پاسخگو، حق مسلم پاسخ‌خواه مبنی بر دانستن حقایق نیز ادا شود. در این میان، حسابداری و گزارشگری مالی نقش بسیار مهمی را در برقراری جریان فوق‌ایفا می‌کنند و حتی سوابق

پاسخگویی عمومی نشانه‌ای از حکومت‌های دمکراتیک مدرن است.
اگر صاحبان قدرت در مقابل اعمال، غفلت‌ها، تصمیم‌ها و سیاست‌های خود پاسخگو نباشد، دمکراسی تنها روی کاغذ می‌ماند

نهایت، عموم مردم پاسخ خواهان اصلی تلقی می‌شوند. از دیدگاه جامعه‌شناسی، در زندگی عملیاتی مدیران عمومی در یک سیستم دموکراتیک، ۵ نوع مختلف از روابط مسئولیت پاسخگویی بالقوه وجود دارد.

۱- مسئولیت پاسخگویی سازمانی^{۱۱}

معمولاً مدیران در یک سازمان دولتی، بر اساس استانداردهای حسابداری و عملیاتی متعدد، مسئولیت پاسخگویی به مقام مافوق خود را خواهند داشت. این نوع از پاسخگویی یک پاسخگویی عمومی تلقی نمی‌شود. زیرا معمولاً این حساب‌دهی به گروه بزرگی از عموم مردم صورت نمی‌گیرد. ولی در عین حال مهم‌ترین رابطه پاسخگویی برای مدیران عمومی همین نوع سازمانی مسئولیت پاسخگویی می‌باشد.

۲- مسئولیت پاسخگویی سیاسی^{۱۵}

برای مدیران در بخش عمومی، مسئولیت پاسخگویی به پاسخ خواهان سیاسی جزء حقایق بسیار مهم زندگی شان می‌باشد. در کشورهایی با سیستم پارلمانی و مبتنی بر مسئولیت پاسخگویی، همانند بریتانیا و نیوزیلند، این موضوع به واسطه وزیر اعمال می‌شود. مسئولیت پاسخگویی سیاسی در کشور ما نیز حداقل به صورت شکلی آغاز شده است. ولی به لحاظ آنکه زیرساخت‌های لازم، از جمله سیستم‌های مناسب برای تحقق مسئولیت پاسخگویی وجود ندارد، این نوع از پاسخگویی تنها در سطح قانونی باقی مانده و هنوز اجرایی نشده است.

۳- مسئولیت پاسخگویی قانونی^{۱۶}

مدیران عمومی می‌توانند بوسیله محاکمی برای پاسخگویی درباره فعالیت‌های تحت مدیریت‌شان احضار شوند. این نوع مسئولیت پاسخگویی، کمترین میزان ابهام را در مقایسه با سایر انواع مسئولیت پاسخگویی دارد. زیرا بوسیله‌های مواد قانونی با جزئیات کافی، به دقت موشکافی شده است. در ایران نیز حقوق شهروندان در مورد دانستن

اجتماعی است که می‌تواند به صورت تجربی مورد مطالعه قرار گیرد. اما چه وقت یک رابطه اجتماعی، شرایط تلقی به عنوان «مسئولیت پاسخگویی عمومی» را دارد؟

در پاسخ به این سؤال بایستی گفت، در زمانی که یک مجری امور، بر اساس یک رابطه اجتماعی، احساس تعهد به توضیح دادن و توجیه کردن رفتارش برای گروه مهمی از افراد ذینفع می‌کند، رابطه اجتماعی فوق واجد شرایط تلقی به عنوان «مسئولیت پاسخگویی عمومی» می‌شود. در رابطه فوق، مجری^{۱۱} یا پاسخگو^{۱۱} می‌تواند یک شخص و یا یک اداره و حتی یک دولت باشد. از طرف دیگر، افراد مهم و ذینفع نیز می‌توانند یک شخص یا یک نهاد باشند که به آن‌ها پاسخ‌خواه^{۱۲} یا محاکم پاسخگویی^{۱۳} اطلاق می‌شود.

رابطه بین پاسخگو و پاسخ‌خواه، رابطه‌ای است که معمولاً از سه مرحله تشکیل می‌شود. اول از همه، پاسخگو باید احساس تعهد برای آگاهی دادن درباره عملکرد و برآیند نهایی آن، بوسیله تهیه اطلاعات مختلف داشته باشد. دوم آنکه پاسخ‌خواه یا محاکم نقد پاسخگویی، باید به بررسی و تحقیق در مورد پاسخ‌سنوالات اقدام کنند. در مرحله سوم این محاکم پاسخگویی یا پاسخ خواهان، در مورد رفتار پاسخگو قضاوت می‌کنند و ممکن است حساب‌ها و رویه‌های اجرایی مجریان امور را تصویب کنند و یا در مواردی، یک سیاست خاص را تقبیح کرده و یا کلاً فعالیت‌های پاسخگو را محکوم کنند. به عقیده نگارنده تنها رابطه‌ای با تعریف مراحل مشخص فوق، قابلیت پذیرش و جلب اعتماد پاسخ خواهان را دارد و می‌تواند در عین حفظ حقوق افراد پاسخگو، تضمین کننده جریان صحیح پاسخگویی شود.

حال این سؤال مطرح می‌شود که در رابطه فوق، پاسخ خواهان چه کسانی هستند؟ به عبارت دیگر مشکل این است که چشمان زیادی در جایگاه پاسخ خواهان، بدنبال پاسخگویی مجریان امور هستند. برای پاسخ به این سؤال ابتدا باید انواع مختلف مسئولیت پاسخگویی مدیران عمومی مشخص شود تا بتوان به این طریق، گروه پاسخ خواهان در هر نوع را شناسایی کرد. البته این نکته نیز بدیهی است که در

محاکم پاسخگویی با آنها روبرو می‌شوند. آنها همواره با پاسخگویان بالقوه زیادی روبرو هستند. زیرا دست‌های متعددی از راه‌های گوناگون در تصمیم‌گیری‌ها و سیاست‌های دولت مؤثرند و بسیار مشکل است که تشخیص دهیم نهایتاً چه کسی مسئول پاسخگویی در برابر برون‌دادهای یک دولت است. محاکم پاسخگویی برای حل این مسئله، اقدام به طرح چهار مدل ممکن برای مسئولیت پاسخگویی در سازمان‌های عمومی بزرگ کرده‌اند تا از این راه بتوانند براساس شرایط مختلف، پاسخگویان را مشخص کنند:

۱) مسئولیت پاسخگویی شرکتی^{۱۹}

سازمان‌های متعددی در بخش عمومی فعالیت می‌کنند که دارای بدنه شرکتی با یک ساختار قانونی مستقل هستند. آنها می‌توانند به عنوان یک واحد مالی، منابعی را در جهت رسیدن به اهداف خاص خرج کنند و متعاقباً واجد شرایط پاسخگویی در این زمینه شوند.

۲) مسئولیت پاسخگویی سلسله مراتبی^{۲۰}

این مدل محل آغازی برای شروع فرآیند مسئولیت پاسخگویی عمومی در بیشتر سازمان‌های عمومی است و تمام انواع روابط پاسخگویی به استثنای مسئولیت پاسخگویی حرفه‌ای را در خود لحاظ می‌کند. براساس این مدل، فرآیند حسابداری، رفتار هر بخش سازمان و همه سیاست‌های پیاده شده در آن بخش را با توجه به ساختار سازمانی مورد پیگیری قرار می‌دهد.

۳) مسئولیت پاسخگویی جمعی^{۲۱}

در بعضی حالات، به جای یک سازمان عمومی، معمولاً واحدهای به هم پیوسته‌ای وجود دارند که در نهایت یک خروجی واحد را عرضه می‌کنند. در این جا مسئولیت پاسخگویی در مورد هر یک از واحدها به صورت منحصر به فرد معنی ندارد و مجموع کل آنها به عنوان مقام پاسخگو تلقی می‌شود. در اینجا لازم است که این واحدها تعاملات بین یکدیگر را به صورتی مشخص و متمایز شناسایی کنند و هر یک از آنها جایگاه پاسخگویی خود را در کل مجموعه

حقایق و همچنین مبانی مسئولیت پاسخگویی مقامات منتخب مردم نظیر رئیس جمهور و نمایندگان مجلس و وزراء، در قانون اساسی تأمین و چگونگی تحقق مسئولیت پاسخگویی و اجراء و ارزیابی این مسئولیت در قوانین و مقررات عادی مشخص شده است (باباجانی، ۱۳۸۲، حسابداری و کنترل‌های مالی داخلی).

۴- مسئولیت پاسخگویی اداری^{۱۷}

در این نوع رابطه، مدیران اجرایی باید از کارایی عملکرد خود در مقابل حسابرسان، بازرسان و سایر ممیزان دفاع کرده و پاسخگو باشند. این نوع از مسئولیت پاسخگویی برای مدیرانی که در بخش خدمات عمومی فعالیت دارند، بسیار مهم است و شاید مهمترین مقطع برای پاسخ‌دهی آنها باشد. به نظر نگارنده مسئولیت حسابرسان در این بخش بایستی چیزی فراتر از یک حسابرسی مالی باشد و باید براساس معیارهای تعریف شده‌ای، کارایی عملکرد نهایی این مدیران را آزمون کنند تا مسئولیت پاسخگویی مدیران عمومی به صورت کامل تحقق یابد.

۵- مسئولیت پاسخگویی حرفه‌ای^{۱۸}

مدیران بخش عمومی جدا از سمتی که در بخش عمومی دارند، افراد حرفه‌ای در شاخه‌های مختلف علمی می‌باشند و به عنوان مثال هر یک از آنها دکتر، مهندس، دامپزشک، معلم یا افسران پلیس هستند و از این رو روابط پاسخگویی فوق‌العاده‌ای با مجامع حرفه‌ای خود دارند و بایستی مقررات آنها را نیز رعایت کنند. تعداد این مدیران در بخش خدمات عمومی بیشتر است. به عنوان نمونه، بیمارستان‌ها، مدارس، کلینیک‌های روانپزشکی، ادارات پلیس یا آتش‌نشانی‌ها، از جمله مواردی هستند که تحت مدیریت مدیران عمومی قرار می‌گیرد.

ما براساس طبقه‌بندی فوق، محدوده پاسخ خواهان در قالب گروه‌های مختلف را شناسایی کردیم. ولی از طرف دیگر این سئوال باقی می‌ماند که در همان رابطه پاسخگویی، افراد پاسخگو چه کسانی هستند. این سئوالی است که اغلب

دومین کارکرد مسئولیت پاسخگویی عمومی، بالا بردن میزان صداقت و درستی حکومت است. پاسخ‌دهی عمومی، یک حفاظ در مقابل فساد، رابطه مداری، سوء استفاده از قدرت و اشکال دیگر رفتارهای نامناسب می‌باشد. همواره فرض بر این است که پاسخ‌دهی عمومی، مدیران بخش عمومی را از انجام اشتباهات و سوء استفاده از قدرت‌های محول شده به آنها باز خواهد داشت. در واقع بوسیله گروه‌هایی مثل، روزنامه‌نویسان، اعضای پارلمان، بازرسان ادارات و سایر ذینفع‌ها، نوعی ابزار نظارت بر فرآیند پاسخگویی این مدیران فراهم می‌شود.

کارکرد سوم مسئولیت پاسخگویی عمومی، بهبود بخشیدن کارایی است. در واقع مسئولیت پاسخگویی تنها برای کنترل کردن امور نیست بلکه می‌توان از آن در جهت پیش‌گیری از قاعده‌های نامناسب احتمالی نیز استفاده کرد و با اعمال بازخورد نتایج در سیستم، کارایی سازمان‌های عمومی را ارتقاء بخشید و این مسئولیت پاسخگویی عمومی است که تداوم این فرآیند را تضمین می‌کند.

سه کارکردی که در بالا به آنها اشاره شد، بر روی هم کارکرد چهارمی را ایجاد می‌کنند که عبارت است از حفظ و ارتقاء حقانیت قانونی حاکمیت عمومی. دولت‌ها در جوامع غربی به طور فزاینده‌ای با یک جو عمومی منتقدانه روبرو هستند و برای جلوگیری از کاهش مقبولیت خود، تلاش‌های فراوانی می‌کنند. در واقع تمام کارکردهایی که مسئولیت پاسخگویی عمومی ایفا می‌کند، پلی است برای پر کردن فاصله بین شهروندان و پاسخگویان در دولت.

نهایتاً پنجمین کارکردی که می‌توان برای مسئولیت پاسخگویی عمومی عنوان کرد، زدودن هر شائبه‌ای از دولت است. در حقیقت وقتی بررسی‌های پارلمان و یا سایر تحقیقات مشابه عمومی از دولت صورت می‌گیرد، پاسخگوها از این کار بسیار خشنود هستند. چرا که بدین وسیله مسئولیت پاسخگویی آنها به جای آورده می‌شود و آنها از هر ظن و بدگمانی تبرئه می‌شوند. در کشور ما به خصوص در چند سال اخیر نیز اقدام به تحقیق و تفحص‌هایی در بعضی از سازمان‌های عمومی شده است. ولی از آنجایی که سیستم

بشناسند. مزیت بزرگ این مدل آن است که می‌توان عوامل متعدد دخیل در یک موضوع را به راحتی شناسایی کرد و آنگاه به واحدهای کوچک رسیدگی کرد.

۴) مسئولیت پاسخگویی شخصی^{۲۲}

این مدل خاص‌ترین استراتژی برای نسبت دادن اشتباهات به پاسخگوها می‌باشد. بر اساس این مدل هر اداره یا سازمان عمومی، وظیفه خود را می‌داند و مسئولیت عملکرد ضعیف خود را به صورت منحصر به فرد به عهده می‌گیرد. بوسیله این مدل، از ادارات تازه‌کارتر چشم‌پوشی نمی‌شود. در این مدل پاسخ‌خواهان در موضع بهتری برای پاسخ‌خواهی قرار دارند. البته لازم به توضیح است که نسبت پاسخگویی از شخصی به شخص دیگر متفاوت خواهد بود و این موضوع بستگی به آن دارد که یک شخص در بالا و یا پایین سلسله مراتب سازمانی باشد. این استراتژی اغلب در تحقیقات پارلمانی کاربرد فراوانی دارد. این مدل برای مسئولیت پاسخگویی حرفه‌ای نیز کاربرد فراوانی دارد.

کارکردهای مسئولیت پاسخگویی عمومی

چرا ما به پاسخگویی‌های عمومی نیازمندیم؟

در حکومت‌هایی که براساس دموکراسی اداره می‌شوند و یا حداقل در ظاهر دارای قوانین دموکراتیکی هستند، همواره یک رابطه نمایندگی بین پاسخ‌خواهان نهایی که همان مردم هستند و دولت‌مردان وجود دارد. به عبارت دیگر قدرت هیئت دولت و نمایندگان آنها به واسطه رأی و نظر هزاران نفر از افراد جامعه ایجاد شده است. مردم با آرای خود، به نمایندگان اجازه می‌دهند که از آنها مالیات دریافت کنند و یا حتی در مواردی آنها را جریمه نیز بکنند. بنابراین خود را صاحب حق می‌دانند که درباره تمامی اعمال نمایندگان خود پاسخ‌خواهی کنند و لذا ضرورت پاسخگویی عمومی در این جا مشخص می‌شود. لذا اولین و مهمترین کارکرد مسئولیت پاسخگویی عمومی، نظارت بر حسن اجرای فرایندهای دموکراتیک است و این کار با محفوظ ماندن حق پاسخ‌خواهی از کلیه ادارات عمومی ممکن می‌شود.