



## چه باید کرد تا دولت پاسخگو باشد؟

احمد میرزایی

### ۱- مقدمه و تبیین موضوع

یکی از محورهای برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، اصلاح نظام اداری و اجرایی کشور است، به نحوی که تقریباً پنجاه درصد مواد آن به طور مستقیم یا غیرمستقیم با همین مورد رابطه دارد. این موضوع، همچنین قسمت مهمی از برنامه انتخاباتی آقای خاتمی را تشکیل می‌داد و شعار نمادین آن «ایجاد یک دولت پاسخگو و مقتدر» است.

### جایگاه پاسخگویی و شفافیت

امروزه دولتهای سراسر جهان در کانون توجه قرار دارند. توسعه‌هایی که پیش‌تر دور از دسترس جلوه می‌کرد اما شاهدیم که تحقق یافته‌اند، ما را بر آن می‌دارد تا پرسش‌های اصولی خود را درباره دولت تغییر دهیم:

نقش دولت چگونه می‌تواند باشد؟ چه می‌تواند انجام دهد؟ از انجام چه کاری باید پرهیز کند؟ و بهترین راه انجام کار توسط آن کدام است؟ بررسی‌ها نشان می‌دهد که عامل تعیین‌کننده

ارتقای پاسخگویی دولت به شهروندان را می‌توان در این بخش قرارداد.

### بررسی پیشینه نظری و پاسخگویی در بخش دولتی

از هنگامی که اشخاص مسئولیت پیدا می‌کنند و وظایفی را در قبال شهروندان خود برعهده می‌گیرند پاسخگویی سیاسی آغاز می‌شود. نظام پاسخگویی نوعی مبادله است که طی آن، طرفین- دولت و ملت- بخشی از قدرت خود را در قالب نیازهای دوسویه مبادله می‌کنند. (۲)

در واقع دو نوع پاسخگویی وابسته به هم وجود دارد: پاسخگویی سیاسی و پاسخگویی اداری یا مدیریتی. پاسخگویی سیاسی شکل سنتی پاسخگویی است که می‌توان از آن به پاسخگویی دولت منتخب در برابر رأی دهندگان تعبیر کرد، پاسخگویی نوع دوم که به پاسخگویی مدیریتی معروف است، عمدتاً به پاسخگویی نظام اداری در برابر دولت منتخب و همچنین مردم به طور مستقیم و بدون واسطه راهبران سیاسی اشاره دارد که در آن احتراز از اشتباهها، نشانه کارایی و مطلوبیت نظام اداری در چشم دولت و متعاقباً ملت محسوب

توسعه، به رغم تجربه‌های متفاوت، کارآمد بودن دولت است. (۱) وجود دولت کارآمد برای فراهم آوردن کالاهای خدماتی (مقررات و نهادهایی) که به بازار رشد و شکوفایی دهد و مردم را به سوی زندگی سالمتر و سعادت‌مندتر هدایت کند، حیاتی است. نظر بسیاری از دانشمندان چنین است: دولت در فرآیند توسعه اجتماعی و اقتصادی نقش مرکزی دارد، گرچه نه به عنوان فراهم‌کننده مستقیم رشد، بلکه به عنوان یک شریک و عامل تسریع و تسهیل‌کننده در روند توسعه.

برای پاسخگویی به پرسش‌های فوق، بانک جهانی در گزارش توسعه سال ۱۹۹۷، یک راهبرد را در دو بخش پیشنهاد کرده است:

**بخش اول:** تعریف‌های نوین از محدوده مسئولیت‌های دولتها و تفهیم آن به جوامع.

**بخش دوم:** افزایش قابلیت‌های دولت در انجام امور و تشویق فعالیت‌های مشارکت جویانه دولت. فعالیت‌هایی چون اصلاح روش‌های و مقررات، مبارزه با فساد اداری، توانمندسازی کارکنان، نزدیک‌تر کردن دولت به مردم، واگذاری تصدیهای غیرضرور به بخش غیردولتی و از جمله موضوع

می شود.

از جمله تغییرات مهم در الگوی مدیریتی نظام پاسخگویی، بهبود روابط با مشتریان است که برگرفته از الگوی پاسخگویی در بخش خصوصی است. در یک گزارش سازمان همکاری های اقتصادی و توسعه (OECD) در زمینه بهبود پاسخگویی از طریق افزایش قابلیت درک سامانه اداری بحث شده است. (۳)

هدف اصلی رویکرد مدیریتی، بیش از آنکه رعایت قوانین و مقررات باشد، تحقق اهداف، افزایش پاسخگویی به مشتری و بذل توجه به هزینه ها و استفاده از منابع محدود به مؤثرترین شکل است.

در این رویکرد، میدان قابل انعطاف، ابزار و منابع مورد نیاز برای انجام کار در اختیار مدیران قرار می گیرد و سپس آنها را در برابر عملکردشان پاسخگو می داند. (۴)

### تعریف پاسخگویی (Accountability) (۵)

مراد از پاسخگویی، مسیولیت پذیری و گزارش دهی دستگاهها پیرامون عملکردشان است. مسئولان باید در رابطه با ارائه خدمات به آحاد مردم یا نمایندگان آنها و یا مشتریان خود متعهد باشند. پاسخگویی در برگیرنده گزارش دهی عملکرد است و پاسخگویی سازمان ها را برای موفقیت بیشتر در آینده و ادار به هدف گذاری می کند. این اهداف به عنوان تعهدات، اعلام می شوند و استانداردهای ارائه خدمات را نشان می دهند. به طور خلاصه، پاسخگویی گزارش عملکرد در فاصله های منظم در مقابل اهداف وضع شده است. قابل ذکر است که بهبود پاسخگویی باید بهانه کمتری برای شکایت بدهد.

## راهکارهای اجرایی

### الف - راهکارهای سیاسی - مدنی

در کشورهای پیشرفته اندیشه اصلی در کارآمد ساختن نظام اداری کمک گرفتن از نظام مدنی است. زیرا می توان از پتانسیل و روح جمعی شهروندان، افکار عمومی و نهادهای مدنی (به ویژه رسانه های گروهی) بدون صرف هزینه های مادی، انسانی و پیچیدگی های زیاد ساختاری و اداری، عملاً نظام اداری را پاسخگو ساخت.

### ۱- فراهم کردن بستر فعالیت مطبوعات

امروزه در جهان، از مطبوعات به عنوان ستون چهارم مردم سالاری (دمکراسی) یاد می شود. مطبوعات انعکاس کتبی افکار و اندیشه های افراد و گروه هایی است که پیام و خطاب به عموم دارند و روابط گسترده ای را بین افراد، گروه ها، جامعه و دولت فراهم می کنند و مجموعه ای از حقوق فردی، صنفی، اجتماعی و سیاسی را پدیدار می سازند.

این رسانه همگانی در حقوق فردی و گروهی، مدعیان حقوق خصوصی را در انظار مردم رودرروی یکدیگر قرار می دهد، در حقوق اجتماعی، نظم عمومی و اخلاق حسنه را مطرح می سازد و در حقوق عمومی و سیاسی، اقتدار زمامداری و اعمال و رفتار دولت را در معرض افکار و اندیشه های کنجکاوانه مردمی قرار می دهد و بدین ترتیب، شبکه وسیع و در عین حال پرجوش و خروش ارتباطی در ابعاد و زوایای مختلف ایجاد می شود. در این صورت، حجم وسیعی از تأثیر و تأثر فردی و همگانی در ابعاد مختلف فرهنگی، دینی، علمی، تجربی، اخلاقی، اقتصادی، اجتماعی و سیاسی جامعه را فرا می گیرد.

نقش مثبت مطبوعات را در عناوین ذیل می توان خلاصه کرد:

- ۱- افزایش معلومات عمومی مردم؛
- ۲- ایجاد برخورد اندیشه ها و ارتقای فکری جامعه؛
- ۳- آگاهی عمومی نسبت به مسایل و معضلات و بسیج جامعه؛
- ۴- طرح و بررسی وضع جامعه و یافتن بهترین راه حل زندگی اجتماعی؛
- ۵- اطلاع هیأت حاکمه از خواسته ها و تمایلات طبقات مختلف مردم؛
- ۶- طرد و نفی خودمحوری و خودکامگی و حاکمیت افکار سالم عمومی بر اعمال حکومتی؛

### ۲- راه اندازی و انتشار یک روزنامه

#### تخصصی پاسخگویی

مردم می توانند از طریق نامه مشکلات مختلف خود را مطرح کنند تا در روزنامه چاپ شود و ادارات مربوطه نیز به درج پاسخ خود اقدام نمایند.

### ۳- تشکیل انجمن خبرنگاران آزاد

تعدادی خبرنگار خبره در مسایل اداری و علاقمند به مسایل مردم و ارباب رجوع از طرف مطبوعات مختلف یا انجمن صنفی روزنامه نگاران معرفی شوند و پس از گزینش، برای آنان کارت شناسایی مخصوص صادر گردد تا مجاز باشند که

به تناسب، به بخش های مختلف نظام اداری مراجعه و گزارش تهیه کنند.

### ۴- شفافیت امور و آزادسازی اطلاعات

فرهنگ جریان آزاد اطلاعات باید در نظام اداری کشور نهادینه شود. و این فرهنگ جز با ایجاد شفافیت در سیاست ها و عملکردها قابل دسترسی نیست.

مردم و نهادهای اجتماعی باید از روند اداره امور کشور و قوانین و اطلاعات موجود در هر حوزه آگاهی کامل داشته باشند، البته به جز اسناد طبقه بندی شده (محرمانه و امنیتی).

### ۵- موظف کردن ادارات به پاسخگویی

به نامه های مندرج در مطبوعات و ارسالی از طرف شوراهای اسلامی و احزاب

### ۶- برگزاری میزگردها و مناظرات برای

#### پاسخگویی مدیران

تمام مدیران کشور به خصوص وزرا و مدیران سطوح میانی باید از سیاست ها، اقدامات و عملکرد خود دفاع کنند. این دفاع باید مستدل، علمی و با حضور کارشناسان و متخصصین اداری و دانشگاهی و احزاب و جمعیت ها انجام شود.

### ۷- تأسیس باشگاه مطبوعات

تأسیس این باشگاه به مسئله جریان آزاد اطلاعات باز می گردد. بدین نحو که این باشگاه با استناد به اخبار واقعی از وزارتخانه ها و دستگاه های دولتی و انتشار آنها در سطح افکار عمومی از بروز شایعه، بدبینی و سوء عملکرد نهادهای مدنی جلوگیری می کند.

### ۸- تقویت نهادهای مدنی در نظارت بر

#### نهاد قدرت و دستگاه های اجرایی

- گسترش تشکل های غیردولتی: تخصصی، صنفی و سیاسی به منظور ایفای نقش نظارتی آنها بر نظام اداری

- حمایت از مطبوعات در اعلام تخلفات در

دستگاه های دولتی

### ۹- توسعه مشارکت مردمی در امر پاسخ

#### خواهی و نظارت بر دستگاه های دولتی

### ب - راهکارهای اداری - مدیریتی

#### ۱- آشکار سازی تخلفات اداری

وقتی جرم، تخلف و بی لیاقتی مدیری محرز می شود، باید شخصیت او برای همگان آشکار شود تا در جاهای دیگر دوباره مناصب دیگری اشغال نکند و بیش از این موجب تضعیف نظام اداری

و تضييع حقوق مردم نشود.

## ۲- ایجاد اداره تنقيح قوانین

هم اکنون با انبوهی از قوانین روبرو هستیم، به حدی که در یک زمینه می توان قوانین مشابه و همسان، متفاوت و حتی متناقض مشاهده کرد، این آشفتگی در قوانین در تضييع حقوق ارباب رجوع و آشفتگی نظام اداری، تأثیر زیادی برجای می گذارد. لذا بازنگری جدی در کل قوانین موجود از ضروریات است.

## ۳- شاخص قرار دادن پاسخگویی برای ارزیابی مدیران

پاسخگویی به نهادهای مدنی و مردم، توجه به خواسته های ارباب رجوع و جلب رضایت آنان باید به عنوان یک شاخص مهم لیاقت و شایستگی مدیران تلقی شود.

## ۴- قرار دادن شرایط و ضوابط برای کسب پست مدیریت

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور باید معیارها و ملاک هایی برای پست های مدیریت در سطوح مختلف تعیین کند و مدیران رده بالاتر را ملزم سازد در چارچوب آن معیارها، مدیران خود را انتخاب کنند.

۵- تمام وقت بودن و حضور دایمی مدیران اگر می خواهیم کیفیت و کارایی نظام اداری بالا برود و از تضييع وقت، اموال دولتی و حقوق ارباب رجوع جلوگیری شود، مدیران باید تمام وقت باشند.

۶- جلوگیری از چند شغلی بودن مدیران علی رغم اینکه مجلس شورای اسلامی عدم تصدی بیش از یک شغل را تصویب کرده است، ولی معضل چند شغلی بودن به خصوص بین مدیران همچنان باقی است.

۷- متمرکز ساختن ساختمان ادارات حتی الامکان باید کلیه قسمت ها و بخش های یک وزارتخانه یا اداره در یک ساختمان - و در صورت ضرورت در چند ساختمان نزدیک به هم - متمرکز شوند. حتی در مراکز استان ها و شهرستان ها بهتر است مجتمع های اداری دایر گردد تا تمام ادارات در یک محل قرار داشته باشند کارآمدی مجتمع های اداری سال های درازی است که در کشورهای توسعه یافته تجربه شده و نقش عمده ای در کاهش مراجعات ارباب رجوع و تسهیل و تسریع در انجام امور داشته است. در ایران نیز تشکیل مجتمع های اداری یکی از مصوبات ارزنده شورای عالی اداری

است، اما متأسفانه این مصوبه هم مثل خیلی از مصوبه های مفید دیگر، اجرا نشده است.

## ۸- رفع نیازهای مادی کارکنان

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور باید برای بهبود وضع معیشتی و رفع نیازهای مادی کارکنان گام جدی و اساسی بردارد تا سیستم اداری کشور از پیامدهای منفی آن به دور بماند. رفع نیازهای مادی کارکنان، خودبه خود انگیزه کاری آنها را بالا می برد و کار ارباب رجوع نیز سریع تر به نتیجه خواهد رسید. ضمن این که یکی از پیش زمینه های رشوه خواری از بین می رود.

## ۹- استقرار نظام احقاق حقوق و تأمین خسارات ارباب رجوع

در موارد متعددی مردم و ارباب رجوع از اقدامات ناشی از تصمیم گیری مسئولین و کارگزاران دستگاه های اجرایی، متحمل زیان های مالی و خسارت های مادی می شوند که مسئولیت آن متوجه دولت است لذا باید کمیته ای برای رسیدگی به این موارد تشکیل شود و تصمیم آن کمیته باید برای اداره عامل خسارت لازم الاجرا باشد. همچنین باید ردیف بودجه ای برای تأمین این گونه خسارت ها در نظر گرفته شود.

- بازسازی وظایف و تشکیلات دفاتر بازرسی، پاسخگویی و رسیدگی به شکایات دستگاه های اجرایی

- طراحی و استقرار نظام داوری و تسریع در رسیدگی به شکایات مردم از دستگاه های اجرایی و اعلام نتیجه به شاکیان

- تأمین خسارات وارده به مردم به تبع قصور و یا تقصیر کارکنان و یا ناکارآمدی سیستم های ارائه خدمات از سوی دستگاه های اجرایی

## ۱۰- اصلاح گردش عملیات و فعالیت سازمانی

آرامش روحی و امنیت روانی کارمندان و اطمینان آنان از جهت درست بودن و مناسب بودن نحوه عمل سازمان و گردش عملیات در پاسخگویی به ارباب رجوع تأثیر زیادی دارد.

۱۱- بهبود شرایط انجام کار در نظام اداری وجود امکانات و ابزارهای مفید کاری و فضای اداری از شرایط مؤثر برای پاسخگویی کارکنان به ارباب رجوع است.

۱۲- ایجاد مرکز قوی و کارآمد رسیدگی به شکایات

۱۳- ایجاد اصلاحات در سیستم ها و

## روش های انجام کار

- ساده سازی سیستم ها و روش های انجام کار

- اطلاع رسانی روش ها و رویه های انجام کار به مردم

- استاندارد کردن روش های انجام کار

- مستندسازی روش ها و تدوین کتاب راهنمای مراجعان

۱۴- توسعه مدیریت و توسعه کیفی نیروی انسانی

- طراحی و استقرار نظام انتصاب، ارتقاء و تغییر مدیران بر مبنای شایستگی

- بهبود نظام های مدیریت منابع انسانی همانند نظام جذب و استخدام، نظام انتصاب و ارتقاء و نظام تشویق و تنبیه بر مبنای بهره وری عملکرد

## ۱۵- تغییر نگرش کارکنان نسبت به ارباب رجوع (افزایش کیفیت نحوه ارائه خدمات عمومی)

ریشه بخش عمده ای از مشکلات کشور مابه این منش باز می گردد که انسان ارزشی ندارد، و وقتی شأن انسانیت و کرامتهای انسانی از بین رفت، نه جان او ارزش دارد، نه مال او، نه خدمت او و نه... به همین دلیل هیچگاه نظام اداری مابه ارباب رجوع و مردم، به عنوان ولی نعمت نگاه نمی کند، و خود را خدمتگزار آنها نمی داند، وجود خود را مدیون آنان نمی بیند، حتی در برخی موارد در حد یک انسان حرمت و کرامت او را پاس نمی دارد. در نتیجه، با این نگرش احساس اینکه کارکنان باید پاسخگو باشند به شدت تضعیف می شود.

## ۱۶- طراحی و استقرار نظام ارزیابی عملکرد مدیریت در سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و دیگر دستگاه های اجرایی

## ج - راهکارهای آموزشی و فرهنگی

هر جامعه ای دارای یک نظام فرهنگی و اعتقادی است که مردم در هر نقش و مقامی، از آن در رفتار، گفتار و حتی تفکر خود تأثیر می پذیرند.

اسلام از دیرباز جزو نظام اعتقادی مردم ایران شده و دارای پایه ها و ریشه های عمیقی در وجدان ملی و حافظه تاریخی ایشان است.

۱- تقویت شناخت آگاهی و مبانی اعتقادی نیروی انسانی در نظام اداری

نیروی انسانی بخش اداری ایران مسلمان

است و خود را به درجات مختلف ملتزم به رعایت دستورات اسلامی می‌داند. چنانچه ما مبانی اعتقادی افراد دخیل و مرتبط با نظام اداری را تقویت کنیم به تدریج آثار آن در نظام اداری جلوه‌گر خواهد شد.

برای تقویت شناخت و آگاهی و مبانی اعتقادی کارکنان شیوه‌های زیر پیشنهاد می‌شود:

- آموزش‌های عقیدتی-دینی
- آموزش‌های سیاسی-اجتماعی
- محقق ساختن اصل امر به معروف و نهی از منکر به معنای واقعی آن

## ۲- تقویت آگاهی اجتماعی و مبانی اعتقادی مردم و ارباب رجوع

مردم به عنوان تنها مراجع کنندگان به نظام اداری، می‌توانند آن را به چالش وادارند و از دچار شدن آن به فساد و ناکارآمدی جلوگیری کنند. تقویت آگاهی و مبانی اعتقادی مردم در یک برنامه میان مدت می‌تواند از راه‌های زیر انجام شود:

- آموزش و پرورش
- باید در کتابهای درسی کلیه سطوح تحصیلی، آموزش‌هایی درخصوص نظام اداری کشور و حقوق و وظایف و تعهدات متقابل کارکنان و ارباب رجوع گنجانده شود.

- صدا و سیما

این رسانه پر قدرت می‌تواند برنامه‌هایی برای آموزش مردم و مراجعه به نظام اداری داشته باشد، یا آنان را از حقوق و وظایف خود آگاه کند. حتی برنامه‌های موردی و مصداقی در مورد ادارات خاصی با مشکلات خاص ارباب رجوع می‌تواند به تعمیق فرهنگ مردم در این زمینه کمک کند.

- مطبوعات

این رسانه می‌تواند در آموزش مردم و دادن رشد و آگاهی به آنها درخصوص نظام اداری کشور اقدام کند. حتی روزنامه‌ها می‌توانند با اختصاص صفحاتی مردم را راهنمایی کنند و مشکلات خاص اداری آنها را مورد کالبدشکافی قرار دهند.

## ۳- افزایش آگاهی و آموزش مستمر در خصوص قوانین و مقررات و برنامه‌ها

## ۴- تقویت فرهنگ مسئولیت خواهی و انتقاد از دستگاه‌های اجرایی در مردم

- ترویج روحیه نقد و نقدپذیری در مردم، کارکنان و مدیران

## د - مبارزه با فساد اداری

## ۱- مبارزه با فساد نخبگان

نخبگان دارای قدرت اعمال نفوذ زیادی هستند و لذا همواره در معرض سوءاستفاده از قدرت و موقعیت خود قرار دارند.

## ۲- تربیت کارمندان صالح و با انگیزه

اولین مشکل کارمندان عادی یک نظام اداری نیازهای مادی است. چنانچه نتوانند در حد متوسط درآمد داشته و از امکانات اولیه معاش برخوردار باشند، برای تأمین نیازهای مادی خود متوسل به راه‌های غیرقانونی که اولین آن رشوه‌گیری است، می‌شوند. در این زمینه، باید اقدامات زیر انجام پذیرد:

- رفع نیازهای مادی کارکنان
- حل مشکل عدم شایسته‌سالاری
- کاهش ارتباط و برخورد مستقیم ارباب رجوع با کارمندان

- نظارت بر عملکرد توزیعی خدمات دولتی

- ایجاد نهادهای مستقل و دایمی مبارزه با فساد

- دادن آموزش‌های مبارزه با فساد برای

کارمندان و مدیران

- آگاهی مردم از اقدامات ضد فساد

- تعادل بین تشویق و تنبیه

- به‌شمار آوردن فساد اداری در ردیف جرمهای سنگین

- تشکیل دادگاه‌های علنی اداری

۳- اصلاح قوانین و آیین‌نامه‌های اداری

در یک نظام اداری، فساد از ناحیه قوانین می‌تواند ناشی از زیاد بودن قوانین، تناقض در آنها و مبهم بودن قوانین باشد.

## ۴- افزایش مشارکت سیاسی و گسترش نهادهای مدنی

۵- اصلاح خط‌مشی‌ها و سیاست‌های سازمان‌های اداری

از آنجا که رسیدگی به امور ارباب رجوع در چارچوب یک سازمان اداری و در قالب مقررات آن صورت می‌گیرد، این سازمان باید دارای شفافیت و سادگی در اصول، اهداف، گردش عملیات و ارزشیابی باشد. یعنی باید مثل یک سیستم دقیق، ورودی و خروجی‌های هر قسمت و ارتباط بخش‌ها با هم کاملاً روشن باشد.

## ۶- شناخت و ارزیابی دستگاه‌های اداری از نظر فسادپذیری

ارزیابی روش‌های انجام کار در ادارات و دستگاه‌های اداری توسط افراد منتخب قوه اجرایی

کشور، از نظر میزان فسادپذیری، از دیگر روش‌هایی است که به کاهش میزان فساد می‌انجامد.

## ۷- سیاست‌زدایی از نظام اداری و ایجاد

## امنیت شغلی

مدیران اجرایی از امنیت شغلی برخوردار نیستند و تحت حمایت گروه‌های مختلف سیاسی فعالیت می‌کنند. لذا ناچار به جای خدمت به کل جامعه، از امکانات و اختیارات خود برای خوشخدمتی به سیاستمداران و یا جناح‌های سیاسی خاص استفاده می‌کنند.

## ۸- فراهم کردن بستر مناسب برای فعالیت

## مطبوعات

آزادی مطبوعات برای افزایش آگاهی از جهت گوناگون برای مبارزه با فساد بسیار مؤثر است.

## ه - مشکلات موجود در پاسخگویی

### به شهروندان

۱- عدم ضمانت اجرای تصمیمات مراکز رسیدگی به شکایات مردم (مراکز رسمی و غیررسمی)

۲- تعدد مراکز نظارت و رسیدگی به شکایات در درون قوه مجریه و خارج از آن (سازمان بازرسی کل کشور و ...)

۳- عدم دسترسی همه مردم به دستگاه‌های نظارتی:

بر اساس نتایج تحقیقات میدانی بیش از ۹۲ درصد از کسانی که با مشکلات اداری روبرو بوده‌اند از پیگیری کار منصرف شده‌اند.

۴- خارج از شمول بودن برخی از دستگاه‌ها از نظارت و پاسخگویی:

الف. قوه قضاییه: این قوه از نظارت‌های مدنی خارج است و هیچ راه کاری برای پاسخگویی آن به سایر ادارات و مردم وجود ندارد.

ب. نمایندگان مجلس شورای اسلامی: به دلیل مصونیت قانونی در قبال عملکرد خود پاسخگو نیستند.

ج. نیروی انتظامی: عملاً امکان پاسخ خواهی از این نیرو بسیار اندک است.

## ۵- عدم پیشگیری از تخلف:

دستگاه‌های موجود چون دیوان عدالت اداری، سازمان بازرسی کل کشور، هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری و کمیسیون اصل ۹۰ مجلس و تا حدودی دیوان محاسبات کشور، تا هنگامی که

شکایتی به آنان نشود، خود به بررسی و تحقیق در مورد تخلفات نظام اداری و تضييع حقوق مردم نمی پردازند.

#### ۶- فقدان تشکيلات منسجم:

هر روز عده زیادی از مردم با مراجعه به دفتر مقام رهبری، دفتر رییس جمهور، دفاتر ائمه جمعه و نمایندگان مجلس شورای اسلامی، شکایات و مشکلات خود را در رابطه با دستگاه ها مطرح و تقاضای رسیدگی می کنند: هیچ نهاد یا بخشی در این دفاتر یا مجلس شورای اسلامی برای رسیدگی دقیق به این گونه شکایات وجود ندارد.

#### ۷- تخصصی نبودن دادگاه عمومی:

دادگاه های عمومی و قضات آنها تخصص کافی در رسیدگی به دعاوی و شکایات در حوزه نظام اداری را ندارند.

#### ۸- نبود جایگاه قانونی برای نظارت های مدنی:

جایگاه قانونی و ساختار مناسب برای نظارت مدنی در قانون اساسی و قوانین دیگر وجود ندارد.

#### ۹- فقدان نظارت و پاسخگویی کیفی:

امور کارآیی و بهره وری مدیران و کارکنان از حیثه نظارت و پاسخ خواهی خارجند.

#### ۱۰- عدم هماهنگی بین دستگاه های نظارتی و پاسخ خواهی موجود:

هماهنگی لازم میان دستگاه های نظارتی موجود در کشور وجود ندارد.

#### ۱۱- تشتت، پیچیدگی و تناقض در برخی قوانین:

بسیاری از قوانین ناسخ و منسوخ یکدیگرند و امور را پیچیده تر کرده اند.

#### پیشنهاد

تشکیل کمیته ای با ترکیب مناسب به منظور بررسی امکانات و منابع مورد نیاز برای اجرای راهکارهای ارایه شده و همچنین شناسایی و تعیین دستگاه هایی که باید اقدامات لازم را در این خصوص انجام دهند.

#### پی نوشت ها:

۱- نقش دولت در جهان در حال تحول، گزارش توسعه جهانی ۱۹۹۷، بانک جهانی، ترجمه مؤسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی، تهران ۱۳۷۸

۲- مدیریت دولتی نوین، آون هیوز، ترجمه سیدمهدی الوانی و سایرین، انتشار مروارید تهران، ۱۳۷۷

Public (۱۹۹۱) OECD-۲

Management Development

(OECD, Paris, Puma: ۱۹۹۱)

Administration (۱۹۹۱) OECD-۴

Service: The Public Service (Paris, OECD)

Denise Osborne-۵

Associate, Institute for Development

Policy and Management University of Manchester

