

بررسی پاسخگویی دولت براساس ارزشیابی عملکرد

فرهاد کیانفر*^۱

هاشم ظهیری اصل^۲

سید یوسف مهدوی^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۲/۱۳ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۰۴/۳۱

چکیده

هدف: هدف از این مقاله لزوم پاسخگویی سازمانها و مدیران دولتی به شهروندان و رابطه بین دولت و شهروندان، سیستم پاسخگویی را شکل می دهد. طراحی و روشها: از طریق مقالات، اساتید داخلی و خارجی و رهنمود های رهبری که در متن و پایان مقاله در مورد هر یک از آنان توضیحاتی ارائه می گردد. روش این پژوهش مطالعه کیفی در دو مرحله ای است: اول، یک مرحله نظری توسعه یافته است که منجر به ارائه پیشنهادات و سئوالات مردم که آیا وجوه دولتی درست و براساس قوانین و مقررات خرج شده است یا خیر؟ آیا سازمانهای دولتی در حصول اهداف خود موفق بوده اند یا خیر؟ و آیا اجرای برنامه ها و ارائه خدمات در این سازمانها از نظر اقتصادی مقرون به صرفه و کارائی بوده است یا خیر؟ دوم: یک مرحله تجارب که شامل مطالعات موردی بر کشورهای آمریکا و انگلستان، ولز، نیوزلند و مقایسه نظام پاسخگویی دولت ایران و انگلستان و آمریکا می باشد.

واژگان کلیدی

ارزشیابی، عملکرد، دولت

۱. عضو هیأت علمی دانشگاه پیام نور، گروه مدیریت آموزشی. (Kyanfar@yahoo.com)

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر، شوشتر، ایران.

(HASHEMZAHIRI@GMAIL.COM)

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر، شوشتر، ایران.

(MAHDAVIU@YAHOO.COM)

مقدمه

پاسخگویی می تواند قلمروی وسیع داشته و از «پاسخگویی در مقابل خدا» تا «پاسخگویی در مقابل خود» و «پاسخگویی در مقابل دیگران و جامعه» را در برگیرد. پاسخگویی مبنای جوامع دموکراتیک است. رابطه بین دولت و شهروندان، سیستم پاسخگویی را شکل می دهد. سازمان های دولتی برای خدمت به مردم ایجاد می شوند و در عین حال خدمات دولتی ریشه در نظام سیاسی کشور دارد. لذا می توان گفت که پاسخگویی اساس حاکمیت و مدیریت دولتی است. در این شرایط سازمان هایی که قدرت عمومی را در اختیار دارند و آن را اعمال می کنند، باید در مقابل مردم پاسخگو باشند. در غیر این صورت دولت و بوروکراسی ممکن است به قدرت مطلقه و مسلط به همه امور تبدیل شود و زمینه فساد را فراهم کند. هر چند که چگونگی پاسخگویی سازمان های دولتی در نظام های سیاسی مختلف متفاوت است، ولی به طور کلی حاوی فرایندهایی است که به وسیله آن شهروندان، مقامات دولتی را در مقابل عملکرد و رفتار خود به طور مستقیم از طریق انتخابات پاسخگو می کنند. نمایندگان مردم در مجلس قانونگذاری، مدیران دولتی را از طریق وضع قوانین بررسی و بازرسی، پاسخگو می سازند. مدیران دولتی نیز کارکنان زیر نظر خود را از طریق ساختار سلسله مراتبی و دادگاه های اداری و دیگر ساختارهای موجود، پاسخگو می کنند. سازمان های دولتی خصوصاً سازمان های خدماتی دولت برای ارائه خدمت به مردم تشکیل شده اند، یعنی خدمات آنها باید در جهت تأمین نیازهای مردم باشد. در غیر این صورت تمام فعالیت ها و هزینه ها اتلاف منابع خواهد بود. به همین دلیل مردم باید بدانند که آیا وجوه دولتی درست و بر اساس قوانین و مقررات خرج شده یا خیر؟ آیا سازمانهای دولتی در حصول اهداف خود موفق بوده اند یا خیر؟ و آیا اجرای برنامه ها و ارائه خدمات در این سازمان ها از نظر اقتصادی مقرون به صرفه و با کارایی بوده است یا خیر؟

اهمیت و ضرورت ارزشیابی

در رویکرد خردمندانه که امور بر حسب تدبیر صورت می گیرند، هر عملکردی فقط هنگامی قابل اصلاح و توسعه است که مورد سنجش، ارزیابی و ارزشیابی صحیح قرار گیرد. عملکرد دولت نیز از این امر مستثنی نیست، ولی نکته این است که چه کسی و چگونه باید عملکرد دولت را ارزشیابی کند. ضمن اینکه باید دقت شود که کدام جنبه ها و ابعاد عملکرد دولت باید بیشتر مورد توجه و تأمل قرار گیرد. (پورعزت، ۱۳۹۶، ۴۶) دولت برای اداره امور کشور، نیازمند سازمان هایی است که وظایف و مسئولیت های محوله به مرحله اجرا درآید. با توجه به اینکه منابع دولت محدود و نیازهای آن نامحدود میباشد. لذا اولاً بایستی میان منابع و مصارف یک رابطه منطقی به وجود آید ثانیاً از منابع محدود، حداکثر کیفیت و مطلوبیت نهایی به دست آید. وقتی بحث پاسخگویی با مفهوم درست مطرح باشد، متناسب و متوازن با مسئولیت پاسخگویی شیوه نظارت تغییر می کند. (ابوطالبیان رنجکش، ۱۳۹۵)

یک سیستم پاسخگویی نوعی معادله است که طی آن بخشی از قدرت خود را به نحوی که هر یک از طرفین به دیگری نیاز داشته باشد، مبادله می کنند. پاسخگویی از ابزارهای کنترل و نظارت بر قدرت و مقابله با سوء استفاده از قدرت است

بنابر این در همه نظامها، فرآیندها و سازوکارهایی برای اعمال شاخه اجرایی دولت پیش بینی شده است. اگر دولتها پاسخگو نباشند، یک سویه و مستبد و فساد انگیز خواهند شد. لازمه دموکراسی داشتن یک سیستم پاسخگویی مناسب است سازمانهای دولتی به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می شوند و می بایست در برابر آنها پاسخگو باشند. (هیوز، ۱۳۸۸)

پاسخگویی مبنای هر جامعه ای است که ادعا می کند، دموکراتیک است امروزه دستگاه های دولتی با نوعی تعارض و دوگانگی مواجه اند: از یک سو، در مقابل مردمان و سازمانهای ملی خود احساس مسئولیت می کنند و باید در برابر نیازهای آنان پاسخگو باشند و از سوی دیگر، الزامات بین المللی و نیروهای جهانی آنان را وادار به اعمال روشها و شیوه هایی می کند که در عمل، مغایر خواست و انتظارات شهروندان آنهاست. (الوانی، ۱۳۸۲)

معرفی پاسخگویی

پاسخگویی یک فرایند مدیریتی شامل درک اجرای برنامه ها و خدمات و عملیات، توافق در مورد عملکرد مورد انتظار، بهبود عملکرد از راه ارزیابی آن و دادن بازخور و اعلام نتایج اقدام های سطوح مختلف سازمان های بخش دولتی به دیگران و مردم است. (Barrados & et al, 2000) پاسخگویی به صورت های مختلف تعریف شده، ولی جوهر و اصل این کلمه همیشه یکسان است. پاسخگویی تعهد به جوابگویی در مقابل مسئولیت پذیرفته شده است. در این تعریف دست کم دو طرف مفروض است: عاملی که مسئولیت را واگذار می کند و عاملی که با قبول آن مسئولیت، گزارش دهی و پاسخگویی را نیز می پذیرد. به این ترتیب پاسخگویی الزام رسمی و نوعی تعهد است که به طور ضمنی از طریق بعضی ساز و کارهای خاص یا توافق ها، مشخص شده است. پاسخگویی به هر دلیلی که انجام شود، اجباری یا اختیاری، برای کنترل یا به منظور تصمیم گیری، رسمی یا غیر رسمی، تأیید شده یا تأیید نشده، بر تبادل اطلاعات مربوط به رفتار و عملکردهایی که با اهداف برنامه یا سازمان ارتباط دارد، مبتنی است. (Cutt & Murray, 2001)

شاخص های مالی حسابداری و به ویژه داده های بودجه همیشه در اندازه گیری عملکرد وجود دارد. ادارات دولتی نظارتی و مالی، اداره دولت محلی و کمیسیون کمک هزینه های گمرکی، همیشه گزارش های حسابداری را در اختیار دارند تا بتوانند عملکرد مقامات محلی را نظارت کنند. اگرچه تاکید زیادی روی شاخص های مالی وجود دارد، شاخص های غیر مالی نیز استفاده می شود. اهمیت نوآوری و یادگیری برای دولت در اجرای برنامه ها و خدمات بهتر است. فرایندهای بهتر باعث انعطاف پذیری بیشتر، کیفیت بهتر و بهبود کارایی و بهره وری خواهد شد. اندازه گیری نوآوری یک قدم به سوی تشویق نوآوری است. (Kloot, 1999) سیستم حسابداری تعهدی کل وضعیت مالی را بهتر می تواند منعکس کند حسابداری تعهدی شفافیت مالی را ارتقا می بخشد، تصویری جامع از دارایی ها، بدهی ها و تساوی سرمایه ای ارائه می کند، امکان اندازه گیری هزینه های کالا و خدمات را فراهم می نماید، اطلاعات مربوط به منابع و تعهدات را پیش بینی می کند، هزینه ها را به صورت موثرتری کنترل می نماید، درآمدهای بدست آمده را مدیریت و مسئولیت پذیری اجتماعی را ارتقا می بخشد. در سیستم حسابداری تعهدی کلیه فعالیتهای فارغ از زمان دریافت و پرداخت وجه

آنها شناسایی و ثبت می شوند پس لذا صورتهای مالی تهیه و ارایه شده می تواند نشان کاملی از دارایی ها و بدهی ها و دولت باشد از این رو انتظار می رود با تغییر سیستم حسابداری از مبانی نقدی یا نقدی تعدیل شده به مبنای تعهدی کلیه معاملات دولت اعم از مالی یا غیر مالی ثبت و گزارش شوند تا تصویر مطلوبی از وضعیت عملکرد دولت در صورتحساب عملکرد کل کشور ارایه گردد که به نظر می رسد این امر مهم منجر به افزایش مسولیت پاسخگویی دولت گردد. (ابوطالبیان رنجکش، ۱۳۹۵)

فقدان مؤلفه های عملکرد غیر مالی که برای ذینفعان گزارش نشده است، پاسخگویی برخی از خدمات عمومی را کاهش می دهد. معیارهای عملکرد مناسب و معنی داری برای خدمات پس از فروش در انگلستان وجود دارد. تکنیک های مدیریت عمومی نوین^۱ (NPM) در سازمان های دولتی استرالیا به طور گسترده ای مورد استفاده قرار گرفته اند. NPM بر مفهوم پاسخگویی و اهمیت مکانیسم گزارشگری تاکید دارد. مقامات دولتی و نیمه دولتی گزارش های سالانه را ارائه می دهند، اما مفید بودن این گزارش های سالانه در ارزیابی عملیات علاوه بر عملکرد مالی، مشروط به پرسش های دیگری در زمینه های مختلف می شود. (Kloot, 2009)

با توجه به این که ساختارهای حکومتی، فرایندهای سیاسی و ایدئولوژی های سیاسی در توسعه سیاست های مسولیت پذیری در ایالات متحده آمریکا و انگلستان و ولز وجود داشته است، تحقیقات پی در پی در تنظیمات بین المللی مدت هاست ضروری است. یک هدف مفید، بررسی چگونگی سیاست آموزش و پرورش در بازسازی سیاست های پاسخگویی در سطح سایت ها و سیستماتیک است. به همین ترتیب، تحقیقات مفیدی ممکن است مواردی را بررسی کند که در آن استراتژی ها و اقدامات پاسخگویی به طور فزاینده ای برای ایجاد اهداف، هدایت و بهبود مدارس و سیستم های آموزشی مورد استفاده قرار می گیرند. هرچند پژوهش، نیاز به دوباره سیاست مشکلات پاسخگویی به یادگیری، تدریس، فرزندپروری، رهبری و حاکمیت دارد. (Macpherson, 1999)

بسیاری دولتها در پروژه دولت الکترونیک مشغول به کار هستند تا بتوانند راه های ارائه خدمات عمومی به شهروندان را مدرن سازند و تغییر دهند. فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICTs) نقش اصلی را در سازماندهی کلی دولت الکترونیک با هدایت خدمات دولتی به مشتری / شهروند و ایجاد خدمات دولتی فراهم می سازد. نظارت بر عملکرد می تواند منجر به کاهش حسابداری و ظهور عقلانیت غیرممکن شود که اهداف آن بر آورده می شوند، حال آنکه، خدمات دولتی به هدف خود برسند. این مشاهدات بیانگر آن است که تکنولوژی نظارت بر عملکرد، پیچیدگی را برای ارائه خدمات عمومی اضافه کرده است، به طوری که از نظر قانونی، سلسله مراتبی و حرفه ای مسولیت های قانونی و فاکتورهای قانونی را دربرمی گیرد. کارکنان باید مرتبا با منافع چندگانه و اغلب متناقض از جمله اقدامات عملکرد دولت مقابله کنند، به طور مؤثر برای خدمت به شهروندان، تشویق همکاری کارمندان بخش دولتی و عدم امنیت شغلی خود، به عنوان پاسخ آنها به پاسخ دهندگان پاسخ دهند. (Pettrakaki et al, 2009) در دولت الکترونیک شهروندان خدمات مورد نیاز

¹ New Public Management

خویش را به سهولت و با صرف زمان و هزینه ای بسیار کمتر دریافت می کنند. سازمان ها با روش های گوناگون تلاش دارند تا خواسته های منطقی و قانونی متقاضیان خدمات را اخذ و در قبال آن پاسخگویی مناسب داشته باشند. سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامد) از جمله اقداماتی است که در این راستا انجام شده است. پژوهش ها نشان می دهد که رضایتمندی ارباب رجوع از زمان بری ارائه خدمات، دسترسی، اطمینان و نحوه پاسخگویی به شکایات، درخواستها و پیشنهادها در سامانه سامد در سطح مطلوبی قرار دارد. (پورامیری و وظیفه، ۱۳۹۵) اما بکارگیری کارآمد فناوری اطلاعات در راستای پاسخگویی به ذینفعان در ادارات دولتی با موانعی روبروست که چهارعامل فنی و سازمانی و قانونی و اجتماعی از آن جمله اند. برای برطرف کردن این موانع باید اقدامات موثری مانند فرهنگ سازی، برگزاری کلاس های آموزشی و سمینارها، توجه به تواناییهای مدیران و تغییر یا حذف رویه های قدیمی و منسوخ انجام شود. (کاکاوند و صرافی زاده، ۱۳۹۶)

یکی از راه های تجربی ارزیابی پاسخگویی دولتی، بررسی میزان کمک های مالی به گروه های فقیر یا محروم در جامعه است. راه های دیگر القاء پاسخگویی بیشتر عبارتند از اختصاص مسئولیت های بیشتر به دولت های محلی بر برنامه های آموزشی و بهداشت. باید تنوع قابل توجهی در پاسخگویی به دولت های محلی در زمینه ارائه خدمات، با توجه به ماهیت برنامه و همچنین مکان هایی که با توجه به نابرابری ثروت، آموزش، مشارکت و آگاهی از رای دهندگان و ماهیت جامعه مدنی متفاوت باشد. (Mookherjee, 2014) نگاهی به وضعیت پاسخگویی در دانشگاه های دولتی نیوزلند نشان می دهد تخصیص منابع و فقدان اطلاعات پاسخگوئی به عنوان عامل مهمی است که مانع از ایجاد نگرانی ها در مورد آگاهی عمومی می شود. فقدان اطمینان و اعتماد عمومی، منجر به نارضایتی و خسارت در میان کارمندان می شود. (Coy & Pratt, 1998)

رهبری از موضوعات مهم در زمینه مدیریت در همه سطوح به حساب می آید و امروزه توجه ویژه ای به رهبری اخلاقی برای ایجاد روابط مثبتی بر اعتماد می شود. به این ترتیب رهبری اخلاقی می تواند نقش مهمی در پاسخگویی ایفا نماید. با توجه به نظریه یادگیری اجتماعی رهبری اخلاقی برای ترویج خود-رهبری پیروان با تمرکز بر اخلاق می باشد. مشخص است که ادراک پیروان از پاسخگویی برای رابطه بین رهبر و پیروان لازم است. خود رهبری متمرکز بر اخلاق تنها زمانی با قضاوت اخلاقی در ارتباط است که پیروان از قضاوت فعال در تضاد با شهود خود استفاده کنند به این ترتیب این پشتیبانی را فراهم می کند که یک برنامه کاربردی آگاهانه از خود رهبری متمرکز بر اخلاق منجر به قضاوت اخلاقی بالاتری گردد. (Steinbauer, 2013) رهبری تحول گرا سبک رهبری دیگری است که ارتباط مثبتی با پاسخگویی دارد و همه مولفه های آن شامل تحریک ذهنی، ارتباطات و اطلاعات نفوذ مطلوب، انگیزش الهام بخش، ملاحظات شخصی رابطه مستقیمی با پاسخگویی دارند. (مولوی و همکاران، ۱۳۹۵)

فرهنگ سازمانی از دیگر عواملی است که می تواند تأثیر بسزایی بر پاسخگویی سازمان ها داشته باشد. فرهنگ سازمانی نشان دهنده ویژگی های یک سازمان است چه روابط کاری روزمره کارکنان را هدایت و آنها را در مورد نحوه رفتار

ارتباطات راهنمایی می‌کند. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که فرهنگ سازمانی به صورت مستقیم و به صورت غیرمستقیم با میانجیگری مدیریت دانش بر پاسخگویی سازمان تأثیر دارد و فرهنگ نوآوری بالاترین همبستگی را به صورت مستقیم و با واسطه مدیریت دانش با پاسخگویی محیطی دارد. فرهنگ مشارکتی نیز تأثیر مستقیمی با پاسخگویی دارد و فرهنگ سازگاری و اثربخشی به طور غیرمستقیم با واسطه مدیریت دانش ارتباط مثبتی با پاسخگویی دارند. در مجموع پاسخگویی می‌تواند به طور مستقیم توسط فرهنگ نوآوری و مدیریت دانش تحت تأثیر قرار گیرد. (Akhavan, 2014)

در بررسی که از ماهیت پاسخگویی مالی دولت پس از انقلاب اسلامی با تحلیل نظرهای چند رئیس جمهور با محوریت مسائل اقتصادی از بعد کیفی انجام شد نشان داد که با توجه به نوع شناسی انواع گفتمان‌های مطالعه شده رویکرد هر دولت برای پاسخگویی در قبال عملکرد اقتصادی خود با توجه به وضعیت سیاسی و بافت اجتماعی حاکم در آن دوره از لحاظ ماهیت متفاوت است. ولی در مجموع روند به نسبت یکنواختی را در حمایت از نتایج اقدامات خود داشته و با نگاهی منتقدانه نسبت به عملکرد دولت‌های پیشین به مقایسه عملکرد خود با آنها پرداخته است. (مرادی و همکاران، ۱۳۹۶)

مقایسه نظام پاسخگویی دولت در ایران و انگلستان و امریکا

نظام سیاسی انگلستان

پس از یونان و روم، انگلستان قدیمی‌ترین کشوری است که با دموکراسی و نهادهای آن آشنا شده است. چرخهای اساسی نظام انگلستان از سه قسم دستگاه بزرگ تشکیل شده است: دستگاه سلطنتی، کابینه و پارلمان. استقلال قوه قضاییه را نیز بر این همه باید افزود.

برخی از نکات مربوط به نهادهای سیاسی در راستای بحث پاسخگویی عبارتند از:

اول: دستگاه سلطنتی: با آنکه استقرار دموکراسی در انگلستان دقیقاً در جهت کاهش قدرت پادشاه بوده اما شاه هنوز هم از امتیازات زیادی برخوردار است و حتی بر محبوبیت او افزوده شده است. سه امتیاز شاه عبارتند از: دانستن، مشاوره و هشدار. شاه در عین حال که دارای اختیارات بالایی است (انحلال پارلمان به دستور وی، احکام مقامهای لشگری و کشوری و ...) ولی در عمل، اختیاراتش محدود است؛ زیرا مجبور است در تمامی زمینه‌ها از سیاست هیأت وزیران پیروی کند. دربار انگلستان دارای شورای خصوصی است که مرکب از مشاورین شاه می‌باشند. رییس شورا از طرف پادشاه انتخاب می‌شود.

دوم: هیأت وزیران و نخست وزیر: هیأت وزیران در واقع هسته قدرتمندی است در درون گروه حکومت‌گران که تعیین سیاست کلی کشور را بر عهده دارد. حکومت متشکل از تعداد زیادی وزیر است که بعضی از آنها حتی وزارتخانه‌ای هم در اختیار ندارند. ولی هیأت وزیران معمولاً از چند وزیر تشکیل می‌شود که تصمیمات آنها تعیین کننده است و ترکیب آن، بسته به وضعیت زمان فرق می‌کند. نخست وزیر، هم در مقابل شاه مسؤول و پاسخگو است، چون رسماً

برگزیده اوست، (هر چند که شاه یا ملکه در فردای انتخابات چاره ای جز صدور حکم نخست وزیری رهبر حزب اکثریت ندارند) و هم در مقابل مجلس عوام که با رأی اعتماد خود، ادامه کار او را تجویز می کند. در همان حال، نخست وزیر مسؤول همبستگی و همکاری اعضای حکومت نیز هست.

سوم: پارلمان: پارلمان انگلستان مشتمل بر دو مجلس لردان و عوام است که این تقسیم بندی خود ریشه در تحولات اجتماعی و سیاسی گذشته دارد. سلب اختیارات مجلس لردان از یکسو و عدم تحرک لردان از سوی دیگر، بارها بحث بیهوده و زاید بودن مجلس لردان را پیش آورده است، ولی هنوز در انگلستان، قدرت سنت بر احتجاجات عقلی و مصالح اجتماعی می چربد.

چهارم: نظام حقوقی انگلستان: این نظام دارای دو نوع حقوق است؛ یکی، «کامن لا» و آن عبارت از اصول اساسی حقوق است که در دعاوی گذشته (رویه قضایی) که مجلس قواعد یا قوانین خاصی مقرر نکرده، به کار رفته است. وجود کامن لا، بدین معنی است که به هنگام پیش آمدن یک پرونده متفاوت، قاضی مجبور نیست به مصوبات مجلسی رجوع کند؛ بلکه به جای آن، در سابقه قضایی و اصول کلی، کاوش به عمل می آورد. دیگری، «حقوق موضوعه»، قوانین خاصی که در مجلس به تصویب رسیده اند، در صورتی که حقوق موضوعه راه حل معینی ارائه نکند، قضات، کامن لا را اعمال می کنند. این نظام حقوقی، قدرت زیادی به قضاوت اعطا می کند

نهادهای سیاسی و مسأله پاسخگویی در امریکا

نهادهای اساسی کشور آمریکا سه نهاد ریاست جمهوری، کنگره و دیوان عالی هستند:

اول: ریاست جمهوری: در صدر نظام حکومتی آمریکا، رئیس جمهوری جا دارد که هر چهار سال یک بار با رأی تمام ملت برگزیده می شود. برای این انتخاب به هر ایالتی معادل مجموع نمایندگان و سناتورهایش در کنگره رأی تخصیص داده اند و آن را هیأت انتخاباتی می نامند. بر اساس بخش هایی از اصل دوم قانون اساسی آمریکا؛ رئیس جمهور، معاون رئیس جمهور و کلیه مقامات کشوری، پس از اعلام جرم علیه آنان و محکومیت به خاطر ارتکاب (جرم) خیانت، ارتشا و سایر جرایم شدید و جنحه از کار برکنار می شوند.

دوم: کنگره که این نهاد بازوی قانونگذار حکومت است و از دو مجلس سنا (با ۱۰۰ سناتور از ایالتهای مختلف) و مجلس نمایندگان (با ۴۳۵ عضو) که معمولاً متوجه برآوردن اهداف و آرزوهای حوزه انتخابی ایشان می باشد، تشکیل شده است. رئیس جمهور برای تصویب قوانین دائماً در حال چانه زنی با کنگره است. او می تواند به بعضی اعضای کنگره توضیحات قانع کننده ای ارائه کند، یا ممکن است از افکار عمومی بخواهد تا از پایین به نمایندگان خود فشار بیاورند. یا تهدید کند که از حق وتوی خود (که با اکثریت ۲/۳ نمایندگان هر دو مجلس از اعتبار ساقط می شود) استفاده و خواهد کرد. این نظام توازن و نظارت کنگره و ریاست جمهوری را ناگزیر کرده است تا با هم کار کنند. براساس قانون اساسی آمریکا اصل اول، بخش ۳، بند ۶، مجلس سنا به طور انحصاری اختیار دارد که به کلیه اعلام جرم علیه مقامات دولتی رسیدگی کند و اعضای آن هنگامی که بدین منظور تشکیل جلسه می دهند، باید سوگند یاد نموده،

رسمًا اظهار کنند که جز حقیقت را نگویند؛ و اما سناتورها و نمایندگان به جز در صورت خیانت، جنایت و اخلال در نظم عمومی از بازداشت مصون خواهند بود؛ و نیز هیچ ایالتی نمی تواند بدون موافقت کنگره هیچگونه تعرفه یا عوارض گمرکی بر واردات و صادرات وضع نماید ... سود خالص کلیه عوارض گمرکی و تعرفه ها ... باید از طریق خزانه داری ایالات متحده به مصرف برسد. کنگره می تواند تمامی این قوانین را بازنگری و بر آنها نظارت کند

سوم: دیوان عالی که در رأس قوه قضاییه قرار دارد. دیوان عالی علاوه بر نقش داوری، وظیفه تفسیر و نگهبانی قانون اساسی کشور را نیز برعهده دارد. در ضمن، این نهاد مراقبت می کند تا توازن صحیحی میان حکومت فدرال و ایالتها و نیز بین کنگره و ریاست جمهوری برقرار باشد و آزادیهای فردی که در منشور حقوق تصریح شده (آزادی بیان، مطبوعات، گردهم آبی های مسالمت آمیز، اعتقادات مذهبی و ...) رعایت شود. دیوان عالی متشکل از نه قاضی است که به انتخاب رئیس جمهوری و تصویب کنگره منصوب می شوند. آنان بعد از انتصاب، فقط از طریق اعلام جرم قابل برکنار شدن هستند. هنگامی که رییس جمهور دست به عمل می زند، می تواند تفسیرهای خود را در مورد عملکرد سازمانها و بوروکراسی تحت اختیار خود اعمال کند، اما ممکن است خود را با یک حکم دیوان عالی یا دخالت کمیسیونهای نظارت نیمه مستقل روبه رو ببیند. (منصور نژاد، ۱۳۹۴)

نظام سیاسی در ایران

مجموعه نظامهای سیاسی حاکم بر ایران را می توان در سه گروه، دسته بندی کرد: حکومت های مطلقه، مشروطه و جمهوری. ایران در طول قرون و اعصار مختلف تا قبل از سال ۱۳۲۴ قمری، حکومتهای سلطنتی را داشته که هیچ جایگاهی برای حقوق مردم و از جمله حق پرسش از حکومت ها نمی شناخت. در حدود یک قرن قبل متعاقب نهضت مشروطه، مظفرالدین شاه مجبور شد، قانون اساسی مشروطه را امضا کند. گرچه در عمل این قانون اساسی از همان ابتدا دچار چالش شد ولی حداقل به صورت اعتباری و حقوقی، در ایران، رأی مردم در تقنین و تفکیک وظایف قوه مجریه از مقننه پذیرفته شد. در این قانون اساسی که در مقابل قوانین عرفی، به تمام ایرانیان تساوی حقوق داده شد و مصون بودن منازل و مسکن از تعرض، آزادی معارف و تعلیمات، آزادی مطبوعات و آزادی مجامع در اصول آن پیش بینی شده و تعیین قوای مملکت برای اول بار در تاریخ ایران ناشی از ملت دانسته شد و در اصل دوم این قانون اساسی آمده است که: مجلس شورای ملی نماینده قاطبه اهالی مملکت ایران است که در امور معاش و سیاسی وطن خود مشارکت دارند. به تبع این نهضت و تحوّل سیاسی در ایران در ادبیات دینی و فقهی اصول شیعی نیز تحولی اساسی رخ داد و اثری مهم چون «تنبيه الأُمّه و تنزیه المله» به قلم آیت الله نایینی در دفاع از حقوق مردم و مشروطیت به نگارش درآمد و مباحثی چون آزادیخواهی و اصل اکثریت آرا، شورا، تساوی حقوق براساس گفتمان دینی مورد بررسی قرار گرفته و از چنین بنیادهای مردمسالارانه ای دفاع شد؛ اما هم آن عمل سیاسی و هم این نظریه پردازی، اندک اندک مغفول ماند و به استبداد گرایید تا آنکه بار دیگر ملت ایران به رهبری امام خمینی قدس سره که معتقد بود، میزان رأی ملت است، خروشدند و این بار

برای اول بار در سال ۱۳۵۷ نظام جمهوری بر مبنای نظریه «مردمسالاری دینی» را تأسیس نمودند، نمونه و الگوی دموکراسی که در نوع خود بدیع است.

حضرت امام خمینی قدس سره مؤسس این الگوی حکومتی، در تبیین این نظام معتقد بودند که: حکومت جمهوری اسلامی مورد نظر ما از رویه پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله وسلم و امام علی علیه السلام الهام خواهد گرفت و متکی به ارای عمومی ملت خواهد بود و شکل حکومت، با مراجعه به آرای ملت تعیین خواهد گردید؛ اما جمهوری، به همان معنایی است که همه جا جمهوری است ... اینکه ما جمهوری اسلامی می گوئیم، برای این است که هم شرایط منتخب و هم احکامی که در ایران جاری می شود، اینها بر اسلام متکی است، لکن انتخاب با ملت است و طرز جمهوری هم همان جمهوری است که همه جا هست؛ و در جای دیگر اعلام نمودند که: «حکومت، جمهوری است؛ مثل سایر جمهوریه‌ها و احکام اسلام هم احکام مترقی و دموکراسی و پیشرفته و با همه مظاهر تمدن، موافق و من هم نقشی در خود حکومت ندارم همان نقش هدایت را دارم»

در جمهوری اسلامی ایران در کنار قوای سه گانه، رهبری نظام نیز از ارکان مهم نظام سیاسی است:

اول: رهبری: به موجب اصل پنجاه و هفتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، قوای حاکم زیر نظر ولایت مطلقه امر و امامت امت قرار دارند. اصولاً بخشی از وظایف و مسؤولیتهای قوه مجریه نیز طبق اصل ۶۰ قانون اساسی مستقیماً بر عهده رهبر است. در عین حال، امضای حکم ریاست جمهوری پس از انتخاب مردم و اختیار عزل وی، پس از رأی مجلس یا تصمیم دیوانعالی کشور مبنی بر عدم صلاحیت رییس جمهور، موجب اشراف رهبر در وظایف رییس جمهوری می شود. این امر مستلزم نظارت کامل و مستمر رهبر بر کار وی و پاسخگویی رییس جمهور به ایشان است. همچنین رهبر به طور مستقیم و غیرمستقیم بر دیگر ارکان نظام، نظارت مستمر و همه جانبه دارند و وظایفی را که قانون اساسی بر عهده رهبر گذارده است، اقتضا می کند که تمام قوای حاکم پاسخگوی رهبر باشند تا امور به خوبی جریان یابد. (اصل ۱۱۰ بند ۱ و ۲ و ۷ و ۸ و اصل ۹۱ و ۱۷۵ قانون اساسی) مجلس خبرگان که متشکل از فقهای منتخب مردم اند، وظیفه نصب، عزل و نظارت بر رهبر را بر عهده دارند. (اصل یکصد و یازدهم قانون اساسی) و بر این مبنای مقام رهبری در مقابل مجلس خبرگان مسؤول است.

دوم: قوه مجریه: عناصر اصلی قوه مجریه، ریاست جمهوری و وزرا هستند که پس از مقام رهبری، رییس جمهور عالیترین مقام رسمی کشور است و مسؤولیت اجرای قانون اساسی و ریاست قوه مجریه را جز در اموری که مستقیماً به رهبری مربوط می شود، بر عهده دارد. (اصل یکصد و سیزدهم قانون اساسی) رییس جمهور در مجلس شورای اسلامی در جلسه ای که با حضور رییس قوه قضاییه و اعضای شورای نگهبان تشکیل می شود، به ترتیبی که در اصل یکصد و بیست و یکم قانون اساسی آمده، سوگند یاد می کند. برابر اصل یکصد و بیست و دوم، رییس جمهور در حدود اختیارات و وظایفی که به موجب قانون اساسی و یا قوانین عادی به عهده دارد در برابر ملت، رهبر و مجلس شورای اسلامی مسؤول است. رییس جمهور موظف است مصوبات مجلس یا نتیجه همه پرسسی را پس از طی مراحل قانونی و ابلاغ به وی امضا

کند و برای اجرا در اختیار مسؤولان بگذارد. (اصل یکصدویست و سوم). وزرا به وسیله رئیس جمهور تعیین و برای گرفتن رأی اعتماد به مجلس معرفی می شوند. (اصل یکصدوسی و سوم). وزرا تا زمانی که عزل نشده اند و یا بر اثر استیضاح یا درخواست رأی اعتماد، مجلس به آنها رأی عدم اعتماد نداده است، در سمت خود باقی می ماند. (اصل یکصدوسی پنجم) که حکایت از پاسخگویی وزیران در مقابل مجلس دارد. هر یک از وزیران مسؤول وظایف خاص خویش در برابر رئیس جمهور و مجلس است و در اموری که به تصویب هیأت وزیران می رسد، مسؤول اعمال دیگران نیز هست. (اصل یکصدوسی و هفتم) رسیدگی به اتهام رئیس جمهور و معاونان او و وزیران در مورد جرایم عادی، با اطلاع مجلس شورای اسلامی در دادگاههای عمومی دادگستری انجام می شود. (اصل یکصدوچهلیم) که بیانگر پاسخگویی دولت در برابر قوه قضاییه است. دارایی رهبر، رئیس جمهور، معاونان رئیس جمهور، وزیران و همسر و فرزندان آنان قبل و بعد از خدمت، توسط رئیس قوه قضاییه رسیدگی می شود که برخلاف حق، افزایش نیافته باشد.

سوم: مجلس: نمایندگان در نخستین جلسه مجلس برابر اصل شصت و هفتم سوگند یاد می کنند که استقلال کشور و آزادی مردم و تأمین مصالح آنها را مد نظر داشته باشند. مذاکرات مجلس باید علنی باشد و گزارش کامل آن از طریق رادیو و روزنامه رسمی برای اطلاع عموم، منتشر شود (اصل شصت و نهم). مجلس شورای اسلامی نمی تواند قوانینی وضع کند که با اصول و احکام مذهب رسمی کشور یا قانون اساسی مغایرت داشته باشد. تشخیص این امر، به ترتیبی که در اصل نود و ششم آمده، بر عهده شورای نگهبان است. (اصل هفتاد و دوم).

مجلس شورای اسلامی، حق تحقیق و تفحص در تمام امور کشور را دارد. (اصل هفتادوششم)؛ و هر نماینده در برابر تمام ملت مسؤول است و حق دارد در همه مسایل داخلی و خارجی کشور اظهار نظر نماید (اصل هشتادوچهارم). مجلس حق سؤال، استیضاح از رئیس جمهور و وزرا را دارد. (اصل هشتاد و هشتم و هشتاد و نهم قانون اساسی). هر کس شکایتی از طرز کار مجلس، یا قوه مجریه یا قوه قضاییه داشته باشد، می تواند شکایت خود را کتبا به مجلس شورای اسلامی عرضه کند. مجلس موظف است به این شکایات رسیدگی کند و پاسخ کافی دهد (اصل نودم). کلیه مصوبات مجلس شورای اسلامی باید به شورای نگهبان فرستاده شود تا عدم مغایرت آنها با احکام اسلامی و عدم تعارض آنها با قانون اساسی تأیید شود. تفسیر قانون اساسی به عهده شورای نگهبان بوده و این نهاد نظارت بر انتخابات مجلس خبرگان رهبری، ریاست جمهوری، مجلس و مراجعه به آرای عمومی و همه پرسی را برعهده دارد. (اصول نود و چهارم، نود و ششم، نود و هشتم و نودونهم قانون اساسی).

چهارم: قوه قضاییه: جدای از حقوق، از وظایف قوه قضاییه که به مسأله پاسخگویی ارتباط پیدا می کند آن است که محاکمات، علنی انجام شده و حضور افراد بلامانع است. مگر آنکه به تشخیص دادگاه، علنی بودن آن منافی عفت عمومی یا نظم عمومی باشد، یا در دعاوی خصوصی، طرفین دعوا تقاضا کنند که محاکمه علنی نباشد. (اصل یکصد و شصت و پنجم). قاضی موظف است کوشش کند حکم هر دعوا را در قوانین مدونه بیابد و اگر نیابد با استناد به منابع معتبر اسلامی یا فتاوی معتبر، حکم قضیه را صادر نماید. (اصل یکصد و شصت و هفتم)؛ رسیدگی به جرایم سیاسی و

مطبوعاتی علنی است و با حضور هیأت منصفه در محاکم دادگستری صورت می گیرد. (اصل یکصد و شصت و هشتم)، هر گاه در اثر تفسیر یا اشتباه قاضی در موضوع یا در حکم یا در تطبیق حکم بر مورد خاص، ضرر مادی یا معنوی متوجه کسی گردد، در صورت تقصیر، مقصر طبق موازین اسلامی ضامن است. (اصل یکصد و هفتاد و یکم). فلسفه تأسیس دیوان عدالت اداری و سازمان بازرسی کل کشور نیز رسیدگی به شکایات مردم نسبت به مأموران و اجرای صحیح قوانین در دستگاههای اداری است. (اصول یکصد و هفتاد و سوم و یکصد و هفتاد و چهارم قانون اساسی) با مقایسه نظام پاسخگویی دولت در ایران و نظام پاسخگویی کشورهای پیشرفته جهان به نظر می رسد که کشور ما با مشکلات جدی در زمینه پاسخگویی حوزه قانون اساسی نظام اداری و جامعه مدنی مواجه می باشد که به عنوان نتیجه گیری می توان راهکارهایی را جهت بهبود نظام پاسخگویی در ایران پیشنهاد نمود. (اعرابی، ۱۳۸۰)

۱. دادن اختیار و تضمین قانونی به نهادهای مدنی متن خصوص مطبوعات برای کسب هرگونه اطلاع از نظام اداری

کشور و پاسخ خواستن از مدیران

۲. ایجاد شفافیت و جریان آزاد اطلاعات در نظام اداری کشور

۳. ایجاد نظام قوی رسیدگی به شکایات و مجازات و افشای متخلفین

۴. تکریم کرامت انسانی و تبدیل نظام اداری از حاکم و طلبکار به خدمتگذار

انواع پاسخگویی

برای پاسخگویی مدل های مختلفی تعریف شده که هر کدام به نوعی پاسخگویی را در داخل یا خارج سازمان تبیین می کنند. پیش از آنکه به بیان شاخص های عمومی و اختصاصی برای سیستم ارزشیابی دولت پردازیم، به تعدادی از این مدل ها که توسط دانشمندان مختلف ارائه شده اند، اشاره می کنیم. در جدول زیر برخی از مهمترین مدل های پاسخگویی نشان داده شده است. (وزیری کرمانی، ۱۳۸۸)

جدول ۱- مدل های پاسخگویی

صاحب نظران	انواع پاسخگویی
مارشال (۱۹۸۷)	دموکراتیک، قانونی، مالی
استون (۱۹۹۳)	سیاسی، مدیریتی، قانونی، حرفه ای، در زمینه خریدهای بخش دولتی
هیکس (۱۹۹۸)	مدیریتی، سیاسی، مالی، عمومی (ترکیبی از پاسخگویی غایی سیاسی و پاسخگویی در برابر ارباب رجوع)، حرفه ای کارکنان دولتی، قانونی
متکالف (۲۰۰۰)	اداری، سیاسی، حرفه ای، پاسخگویی به مشتری، ترکیبی از همه نوع
لی (۲۰۰۰)	پاسخگویی مدیریتی (جانشین سه پاسخگویی اداری، قانونی و سیاسی)
بارادوس، مین، ویلمان (۲۰۰۰)	پاسخگویی مشترک دولت و پیمانکاران خدمات عمومی
میلار و مک کویت (۲۰۰۰)	تعیین نوع پاسخگویی با توجه به نوع خدمتی که سازمان ارائه می دهد و افرادی که از

آن استفاده می کنند.	
<p>منابع کنترل کننده داخلی:</p> <p>۱. کنترل سلسله مراتبی (سازمانی) با استقلال کم</p> <p>۲. کنترل حرفه ای با استقلال زیاد</p> <p>منابع کنترل کننده خارجی:</p> <p>۱. کنترل قانونی با استقلال کم</p> <p>۲. کنترل سیاسی با استقلال زیاد</p>	<p>رامزک و اینگراهام (۲۰۰۰)</p>
<p>پاسخگویی به فرادستان، پاسخگویی به کارکنان، پاسخگویی به شهروندان، پاسخگویی به مشتریان و ارباب رجوع، پاسخگویی به خود، پاسخگویی اقتضائی</p>	<p>الوانی (۱۳۷۹)</p>
<p>مدل های معمولی:</p> <p>سلسله مراتبی، حرفه ای، سیاسی، قانونی، پاسخگویی به بازار</p> <p>براساس محل کنترل:</p> <p>پاسخگویی قانونی اداری پاسخگویی قانونی عملکرد</p> <p>تقسیم دیگر از پاسخگویی:</p> <p>پاسخگویی حرفه ای، پاسخگویی سلسله مراتبی، پاسخگویی قانونی، پاسخگویی بوروکراتیک، پاسخگویی بر مبنای عملکرد، پاسخگویی سیاسی</p> <p>مدل های پاسخگویی پیشنهادی:</p> <p>پاسخگویی حرفه ای، پاسخگویی قانونی اداری، پاسخگویی قانونی عملکرد، پاسخگویی سیاسی، پاسخگویی برای فعالیت های شبه بازرگانی دولت</p>	<p>شوارتز (۲۰۰۱)</p>
<p>درون سازمانی: قانونی، مدیریتی، سیاسی، حرفه ای، مالی، عمومی</p> <p>برون سازمانی: به قانونگذاران، به تأمین کنندگان منابع مالی، به شهروندان، به دستگاه قضائی</p>	<p>دانائی فرد (۱۳۸۲)</p>

شاخص های ارزشیابی عملکرد

شاخص های عمومی

پاسخگویی نظام مند: اگر مسئولیتی ادعای پاسخگویی را داشته باشد، باید از سه ویژگی شفافیت، جوابدهی و قابلیت کنترل برخوردار باشد. شفافیت به قابلیت ارائه اطلاعات کافی در خصوص نحوه تصمیم گیری و اقدامات و میزان دسترسی افراد و سازمان ها به اطلاعات فوق و مسئول تدوین اطلاعات برمی گردد. جواب دهی به قابلیت ارائه دلایل و

مستندات تصمیم گیران برای عموم برمی گردد و کنترل به ضمانت اجرایی تصمیمات و مکانیزم های نظارت بر اقدامات برمی گردد. (واعظ مهدوی و همکاران، ۱۳۹۰) در شرایطی که شفافیت به عنوان یک مطالبه عمومی روز به روز در حال افزایش است، پاسخگویی نیز به تبع آن افزایش خواهد یافت. سازمان ملل در پژوهشی که میان همه کشورهای عضو خود انجام داد، به این نتیجه رسید که با افزایش شفافیت در سیستم های حکومتی، امکان نظارت و پیگیری درخواست های شهروندان نیز افزایش می یابد. (پیران نژاد، ۱۳۹۵، ۱۷۱)

گزارش های مالی (بودجه ای): معیارهای مالی بیشتر توسعه یافته اند و به دنبال اقدامات خدمات مشتری هستند. داده های مالی برای اندازه گیری کارایی سازمان استفاده می شود. این شاخص در اندازه گیری عملکرد بسیار مهم است. اگر بودجه همخوانی داشته باشد، پس حداقل یک جنبه از عملکرد خوب است. (kloot, 1999) مسئولیت پاسخگویی مالی، دولت را ملزم می کند که گزارش هایی برای متقاعد کردن شهروندان و نهادهای ناظر بر کار دولت ارائه دهد، مبنی بر اینکه اعمال و فعالیت های دولت در دوره جاری (برای مثال یک سال مالی و بودجه ای) در خصوص تحصیل و مصرف منابع مالی عمومی، در چارچوب قوانین و مقررات و منطبق بر تصمیم هایی بوده که نمایندگان منتخب مردم اتخاذ کرده اند. (مرادی و همکاران، ۱۳۹۶)

مشتری محوری: اندازه گیری عملکرد مربوط به رضایت مشتری یکی از راه های حفظ تمرکز بر خدمات اجتماعی و پاسخگویی به جامعه محلی است. تمرکز مشتری دومین نگرش کلان کاپلان و نورتون است و در دولت محلی به عنوان یک نماد برای سنجش اثربخشی اهمیت چشمگیری دارد. (kloot, 1999)

گزارش دهی سازمان یافته: گزارش دهی سازمانی بخشی از نظام پاسخگویی است. چندین نوع گزارش دهی مطرح شده است؛ الگوی یک سویه و تبلیغاتی با تأکید بر منافع سازمان و الگوی دو سویه سازمان محور و یا مخاطب محور که در جوامع مختلف با توالی تاریخی یک الگو نسبت به سایر الگوهای غالب بوده است. (واعظ مهدوی و همکاران، ۱۳۹۰)

شاخص های نوآوری و یادگیری: همانند مشتری محوری، نوآوری و یادگیری یکی از دیدگاه های کلیدی شناخته شده توسط فیتز جرال و همکاران (۱۹۹۱) است. تعداد زیادی از تغییرات در دولت محلی نیازمند دیدگاه های سازمانی جدید، فرآیندهای جدید و فرهنگ جدید در سراسر بخش است. انتظار می رود این امر منطقی باشد که دولتها به دنبال نوآوری در راه تحقق این تغییرات باشند. (kloot, 1999)

پاسخگویی محیطی: از دیدگاه تئوری مبتنی بر منابع شرکت ها، پاسخگویی بازار توانایی شرکت برای تطبیق مجدد مهارتها و منابع سازمانی آن را بازتاب می دهد تا با الزامات زیست محیطی جدید سازگار باشند. با استفاده از مزایای این تواناییها، شرکت ها می توانند به راحتی و به سرعت اقدامات استراتژیک بازار گرا را توسعه و اجرا کنند. از جمله ایجاد محصولات جدید، طراحی مدل های کسب و کار جدید، ارائه ارزش های جدید به مشتریان و بهره برداری از تقسیم بازار جدید که نیاز به انعطاف پذیری و سازگاری سازمانی دارد. (Akhavan, 2014)

پاسخگویی عملیاتی: مسئولیت پاسخگویی عملیاتی، دولت را به ارائه گزارش هایی ملزم می کند تا مردم را در مقام پاسخ خواه در مورد دستیابی به اهداف عملیاتی از قبل تعیین شده در زمینه کارایی مصرف منابع مالی در راستای تحقق اهداف مربوط متقاعد کند. همچنین اطلاعاتی را درباره اینکه آیا تحقق این اهداف در آینده نیز قابل پیش بینی است، عرضه می کند. (مرادی و همکاران، ۱۳۹۶)

شاخص های اختصاصی

پاسخگویی الکترونیکی: طبق ماده ۶۷ بند «ث» از بخش ارتباطات و فناوری اطلاعات برنامه ششم توسعه، کلیه دستگاه های اجرائی کشور موظفند تا پایان سال دوم اجرای قانون برنامه، امکان تبادل الکترونیکی اطلاعات و پاسخگویی الکترونیکی به استعلام های مورد نیاز سایر دستگاه های اجرائی را حسب شرح وظایف آنان در چهارچوب قوانین خاص و موضوعی به صورت رایگان فراهم نمایند. همچنین بر اساس بند «الف» ماده ۱۱۷ این برنامه، قوه قضائیه مکلف است تا پایان سال دوم اجرای قانون برنامه سامانه ای الکترونیک ایجاد نماید که امکان پاسخگویی فوری و برخط به استعلامات مورد نیاز مراجع قضائی ذیصلاح در خصوص اموال اشخاص محکوم علیه به طور متمرکز برای قوه قضائیه و تحت نظارت مستقیم رئیس قوه قضائیه از طریق دسترسی برخط به کلیه بانکهای اطلاعاتی اموال اشخاص حقیقی و حقوقی محکوم علیه فراهم شود تا توقیف اموال مزبور به سرعت و سهولت انجام گیرد. تمام مراجعی که به هر نحو اطلاعاتی در مورد اموال اشخاص دارند، مانند سازمان ثبت اسناد و املاک کشور، شهرداری ها، سازمان امور مالیاتی، نیروی انتظامی، سازمان بورس و اوراق بهادار، بانک مرکزی و کلیه بانکها و مؤسسات مالی و اعتباری و شناسه (کد) رهگیری اتحادیه مشاوران املاک مکلفند کلیه اطلاعات خود در مورد اموال متعلق به اشخاص مذکور و کلیه تغییرات راجع به آنها و هر نوع نقل و انتقال بعدی آنها را به نحوی که این اطلاعات به صورت برخط و آنی از طریق سامانه مذکور قابل دسترس باشد، در اختیار قوه قضائیه قرار دهند. بر اساس بند «ت» این ماده قوه قضائیه مکلف است تا پایان سال اول اجرای قانون برنامه درگاه الکترونیک ایجاد نماید که با اتصال به سامانه های الکترونیک دستگاه های اجرائی، کلیه استعلامات مورد نیاز مراجع قضائی به صورت الکترونیک قابل انجام و پاسخگویی باشد. کلیه دستگاه های اجرائی مکلفند در اجرای این بند با قوه قضائیه همکاری کنند و استعلامات مورد نیاز قوه قضائیه را به صورت الکترونیک و در کمترین زمان ممکن از طریق سامانه مذکور پاسخ دهند.

سرعت پاسخگویی: ماده ۲۷ برنامه ششم پنج ساله توسعه بیان می دارد که دولت موظف است به منظور تحقق سیاستهای کلی برنامه و اقتصاد مقاومتی، شناسائی و بهره برداری از ظرفیت های موجود در نواحی روستائی و ارتقای منزلت اجتماعی روستائیان و جایگاه روستاها در اقتصاد ملی و ایجاد بستر لازم برای شکوفایی و پیشرفت عدالت محور روستاها اقدامات زیر را مطابق با قوانین و در قالب بودجه های سنواتی انجام دهد. در قسمت سوم بند «الف» این ماده آمده است مدت زمان پاسخ به استعلام ها و صدور پروانه ساخت بنگاه های اقتصادی روستائی و عشایری از هر کدام از دستگاه های ذیربط، به حداکثر پانزده روز کاهش یابد.

عدالت محوری: اصل ۱۹ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران بیان می‌دارد مردم ایران از هر قوم و قبیله ای که باشند از حقوق مساوی برخوردارند و رنگ، نژاد، زبان و مانند اینها سبب امتیاز نخواهد بود. بر طبق اصل ۱۴ این قانون به حکم آیه شریفه «لا ینهاکم الله عن الدین لم یقاتلوکم فی الدین و لم یخرجوکم من دیارکم ان تبروهم و تقسطوا الیهم ان الله یحب المقسطین» دولت جمهوری اسلامی ایران و مسلمانان موظفند نسبت به افراد غیر مسلمان با اخلاق حسنه و قسط و عدل اسلامی عمل نمایند و حقوق انسانی آنان را رعایت کنند. این اصل در حق کسانی اعتبار دارد که بر ضد اسلام و جمهوری اسلامی ایران توطیه و اقدام نکنند. در اصل ۲۰ آمده همه افراد ملت اعم از زن و مرد یکسان در حمایت قانون قرار دارند و از همه حقوق انسانی، سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی با رعایت موازین اسلام برخوردارند.

پاسخگویی توسعه اقتصادی: بر طبق اصل ۴۴ قانون اساسی، نظام اقتصادی جمهوری اسلامی ایران بر پایه سه بخش دولتی، تعاونی و خصوصی با برنامه‌ریزی منظم و صحیح استوار است. بخش دولتی شامل کلیه صنایع بزرگ، صنایع مادر، بازرگانی خارجی، معادن بزرگ، بانکداری، بیمه، تأمین نیرو، سدها و شبکه‌های بزرگ آبرسانی، رادیو و تلویزیون، پست و تلگراف و تلفن، هواپیمایی، کشتیرانی، راه و راه آهن و مانند اینها است که به صورت مالکیت عمومی و در اختیار دولت است. بخش خصوصی شامل آن قسمت از کشاورزی، دامداری، صنعت، تجارت و خدمات می‌شود که مکمل فعالیتهای اقتصادی دولتی و تعاونی است. مالکیت در این سه بخش تا جایی که با اصول دیگر این فصل مطابق باشد و از محدوده قوانین اسلام خارج نشود و موجب رشد و توسعه اقتصادی کشور گردد و مایه زیان جامعه نشود مورد حمایت قانونی جمهوری اسلامی است. تفصیل ضوابط و قلمرو و شرایط هر سه بخش را قانون معین می‌کند. در اصل ۴۳ ق.ج.ا.ا. آمده است، برای تأمین استقلال اقتصادی جامعه و ریشه کن کردن فقر و محرومیت و برآوردن نیازهای انسان در جریان رشد، با حفظ آزادی او، اقتصاد جمهوری اسلامی ایران بر اساس ضوابط زیر استوار می‌شود:

۱. تأمین نیازهای اساسی: مسکن، خوراک، پوشاک، بهداشت، درمان، آموزش و پرورش و امکانات لازم برای تشکیل خانواده برای همه.
۲. تأمین شرایط و امکانات کار برای همه به منظور رسیدن به اشتغال کامل و قرار دادن وسایل کار در اختیار همه کسانی که قادر به کارند ولی وسایل کار ندارند، در شکل تعاونی، از راه وام بدون بهره یا هر راه مشروع دیگر که نه به تمرکز و تداول ثروت در دست افراد و گروه‌های خاص منتهی شود و نه دولت را به صورت یک کارفرمای بزرگ مطلق درآورد. این اقدام باید با رعایت ضرورت‌های حاکم بر برنامه‌ریزی عمومی اقتصاد کشور در هر یک از مراحل رشد صورت گیرد.
۳. تنظیم برنامه اقتصادی کشور به صورتی که شکل و محتوا و ساعت کار چنان باشد که هر فرد علاوه بر تلاش شغلی، فرصت و توان کافی برای خودسازی معنوی، سیاسی و اجتماعی و شرکت فعال در رهبری کشور و افزایش مهارت و ابتکار داشته باشد.
۴. رعایت آزادی انتخاب شغل و عدم اجبار افراد به کاری معین و جلوگیری از بهره‌کشی از کار دیگری.

۵. منع اضرار به غیر و انحصار و احتکار و ربا و دیگر معاملات باطل و حرام.
۶. منع اسراف و تبذیر در همه شیون مربوط به اقتصاد، اعم از مصرف، سرمایه‌گذاری، تولید، توزیع و خدمات.
۷. استفاده از علوم و فنون و تربیت افراد ماهر به نسبت احتیاج برای توسعه و پیشرفت اقتصاد کشور.
۸. جلوگیری از سلطه اقتصادی بیگانه بر اقتصاد کشور.
۹. تأکید بر افزایش تولیدات کشاورزی، دامی و صنعتی که نیازهای عمومی را تأمین کند و کشور را به مرحله خودکفایی برساند و از وابستگی برهاند.

همچنین در این زمینه در اصل ۴۹ قانون اساسی بیان می‌دارد، دولت موظف است ثروتهای ناشی از ربا، غصب، رشوه، اختلاس، سرقت، قمار، سوء استفاده از موقوفات، سوء استفاده از مقاطعه کاریها و معاملات دولتی، فروش زمینهای موات و مباحات اصلی، دایر کردن اماکن فساد و سایر موارد غیر مشروع را گرفته و به صاحب حق رد کند و در صورت معلوم نبودن او به بیت‌المال بدهد. این حکم باید با رسیدگی و تحقیق و ثبوت شرعی به وسیله دولت اجرا شود.

پاسخگویی به مطالبات و شکایات مردمی: اصل ۹۰ قانون اساسی بیان می‌دارد، هر کس شکایتی از طرز کار مجلس یا قوه مجریه یا قوه قضاییه داشته باشد، می‌تواند شکایت خود را کتباً به مجلس شورای اسلامی عرضه کند. مجلس موظف است به این شکایات رسیدگی کند و پاسخ کافی دهد و در مواردی که شکایت به قوه مجریه و یا قوه قضاییه مربوط است رسیدگی و پاسخ کافی از آنها بخواهد و در مدت متناسب نتیجه را اعلام نماید و در موردی که مربوط به عموم باشد به اطلاع عامه برساند.

پاسخگویی عملکردی: اصل ۱۱۳ قانون اساسی بیان می‌دارد، پس از مقام رهبری رئیس‌جمهور عالیترین مقام رسمی کشور است و مسوولیت اجرای قانون اساسی و ریاست قوه مجریه را جز در اموری که مستقیماً به رهبری مربوط می‌شود، بر عهده دارد. در اصل ۱۲۲ این قانون آمده، رئیس‌جمهور در حدود اختیارات و وظایفی که به موجب قانون اساسی و یا قوانین عادی به عهده دارد در برابر ملت و رهبر و مجلس شورای اسلامی مسئول است. اصل ۱۳۴ این قانون در این زمینه می‌گوید، ریاست هیئت وزیران با رئیس‌جمهور است که بر کار وزیران نظارت دارد و با اتخاذ تدابیر لازم به هماهنگی ساختن تصمیم‌های وزیران و هیئت دولت می‌پردازد و با همکاری وزیران، برنامه و خط‌مشی دولت را تعیین و قوانین را اجرا می‌کند. در موارد اختلاف نظر و یا تداخل در وظایف قانونی دستگاه‌های دولتی در صورتی که نیاز به تفسیر یا تغییر قانون نداشته باشد، تصمیم هیئت وزیران که به پیشنهاد رئیس‌جمهور اتخاذ می‌شود لازم‌الاجرا است. رئیس‌جمهور در برابر مجلس مسئول اقدامات هیئت وزیران است. همچنین اصل ۱۳۷ تصریح می‌کند، هر یک از وزیران مسئول وظایف خاص خویش در برابر رئیس‌جمهور و مجلس است و در اموری که به تصویب هیئت وزیران می‌رسد مسئول اعمال دیگران نیز هست.

پاسخگویی سیاسی: در اصل ۱۲۵ قانون اساسی اشاره شده، امضای عهدنامه‌ها، مقاوله‌نامه‌ها، موافت‌نامه‌ها و قراردادهای دولت ایران با سایر دولتها و همچنین امضای پیمان‌های مربوط به اتحادیه‌های بین‌المللی پس از تصویب مجلس شورای

اسلامی با رئیس جمهور یا نماینده قانونی او است. همچنین در اصل ۱۲۸ آمده است، سفیران به پیشنهاد وزیر امور خارجه و تصویب رئیس جمهور تعیین می‌شوند. رئیس جمهور استوارنامه سفیران را امضاء می‌کند و استوارنامه سفیران کشورهای دیگر را می‌پذیرد. اصل ۱۵۲ قانون اساسی تصریح می‌نماید، سیاست خارجی جمهوری اسلامی ایران بر اساس نفی هر گونه سلطه‌جویی و سلطه‌پذیری، حفظ استقلال همه‌جانبه و تمامیت ارضی کشور، دفاع از حقوق همه مسلمانان و عدم تعهد در برابر قدرت‌های سلطه‌گر و روابط صلح‌آمیز متقابل با دول غیر محارب استوار است. در اصل ۱۵۳ این قانون هر گونه قرارداد که موجب سلطه بیگانه بر منابع طبیعی و اقتصادی، فرهنگ، ارتش و دیگر شئون کشور گردد ممنوع است.

پاسخگویی اداری: اصل ۱۲۶ قانون اساسی بیان می‌دارد، رئیس جمهور مسئولیت امور برنامه و بودجه و امور اداری و استخدامی کشور را مستقیماً بر عهده دارد و می‌تواند اداره آنها را به عهده دیگری بگذارد.

پاسخگویی قضائی: در اصل ۱۴۰ قانون اساسی آمده است، رسیدگی به اتهام رئیس جمهور و معاونان او و وزیران در مورد جرائم عادی با اطلاع مجلس شورای اسلامی در دادگاه‌های عمومی دادگستری انجام می‌شود. در اصل ۱۴۱ بیان شده است، رئیس جمهور، معاونان رئیس جمهور، وزیران و کارمندان دولت نمی‌توانند بیش از یک شغل دولتی داشته باشند و داشتن هر نوع شغل دیگر در موسساتی که تمام یا قسمتی از سرمایه آن متعلق به دولت یا موسسات عمومی است و نمایندگی مجلس شورای اسلامی و وکالت دادگستری و مشاوره حقوقی و نیز ریاست و مدیریت عامل یا عضویت در هیئت مدیره انواع مختلف شرکتهای خصوصی، جز شرکتهای تعاونی ادارات و موسسات برای آنان ممنوع است. سمتهای آموزشی در دانشگاه‌ها و موسسات تحقیقاتی از این، حکم مستثنی است. اصل ۱۴۲ نیز تصریح می‌نماید، دارایی رهبر، رئیس جمهور، معاونان رئیس جمهور، وزیران و همسر و فرزندان آنان قبل و بعد از خدمت، توسط رئیس قوه قضائیه رسیدگی می‌شود که بر خلاف حق، افزایش نیافته باشد.

پاسخگویی اقتصاد مقاومتی: در متن ابلاغیه مقام معظم رهبری به رؤسای قوای سه‌گانه در زمینه سیاستهای کلی اقتصاد مقاومتی بیان می‌دارد، لازم است قوای کشور بی‌درنگ و با زمانبندی مشخص، اقدام به اجرای آن کنند و با تهیه قوانین و مقررات لازم و تدوین نقشه راه برای عرصه‌های مختلف، زمینه و فرصت مناسب برای نقش‌آفرینی مردم و همه فعالان اقتصادی را در این جهاد مقدس فراهم آورند تا به فضل الهی حماسه اقتصادی ملت بزرگ ایران نیز همچون حماسه سیاسی در برابر چشم‌جهانیان رخ نماید. از خداوند متعال توفیق همگان را در این امر مهم خواستارم.

جمع بندی و نتیجه گیری

ارزیابی و ارزشیابی عملکرد اساس بهبود و توسعه را تشکیل می‌دهد و همانطور که در وظایف کلی پنج‌گانه مدیران آمده، مرحله پنجم نظارت و کنترل می‌باشد که به مرحله اول یعنی برنامه ریزی برمی‌گردد و نشان دهنده این مطلب است که برنامه ریزی و نظارت و سنجش ارتباط تنگاتنگی با یکدیگر دارند و یکی از آنها بدون دیگری بی‌معنی خواهد بود. در ایران گرچه حدود یک قرن است که براساس قانون اساسی مشروطه، بحث از حقوق و آزادیهای مردم در قانون

اساسی آمده است، اما به صورت جامع، اول بار در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، مردمسالاری دینی نهادینه گردیده و رژیم سیاسی را شکل داده اند که در سطح جهانی در نوع خود بی نظیر است. حقوق مردم تا آن حد در جمهوری اسلامی ایران جدی است که همه ارکان و قوای نظام به نحوی مستقیم یا غیرمستقیم به مردم مربوط اند و باید در مقابل آنها پاسخگو باشند. در قانون اساسی ایران، برای بسیاری از مسؤولان شرایطی چون عدالت، اجتهاد و ... ذکر شده که دامنه مسوولیت و حساسیت مدیریت را نسبت به سایر نظامها بالا برده و به نوعی به پاسخگویی فراتر از مردم نیز توجه دارد. به نظر می رسد که در بین نهادهای حاکم در ایران، بیش از همه قوه مجریه پاسخگو است که از سویی در مقابل رهبر و از سوی دیگر در مقابل مجلس، قوه قضاییه و مردم مسؤول است. در عین حال رییس جمهور از آنجا که مسوولیت اجرای قانون اساسی را برعهده دارد، لذا در قانون اختیارات و مسوولیتهای ریاست جمهوری ایران مصوب ۶۵/۸/۲۲ از جمله آمده است که: «رییس جمهور از طریق نظارت، کسب اطلاع، بازرسی و پیگیری، بررسی و اقدام لازم، مسوول اجرای قانون اساسی است؛ و در صورت مشاهده تخلف از قانون اساسی در دستگاههای قدرت عمومی، قانونگذار حق هشدار و اخطار به قوای سه گانه را برای رییس جمهور قائل شده است.» پاسخ گویی دولت در برابر مجلس شورای اسلامی ابعاد مختلفی دارد؛ از جمله، اجرای قانون، پاسخگویی به تقاضاهای تحقیق و تفحص مجلس شورای اسلامی، پاسخگویی به تذکرات، سؤالها و استیضاح نمایندگان اجرای دقیق بودجه، پاسخگویی به شکایات مردمی و ...

اگر در جمهوری اسلامی ایران امور کشور با اتکا به آرای عمومی اداره شود و مسؤولان بوسیله آرای مردم انتخاب شده باشند، این مدعا، حق پاسخ خواهی مردم را از منتخبان خود به رسمیت می شناسد؛ زیرا اگر برگزیدگان، پاسخگو نباشند، این انتخاب لغو بوده و هیچ تضمینی برای اداره بهتر جامعه نیز وجود ندارد و چه بسا رؤسا و مدیرانی برخلاف مصالح جامعه و منافع ملی کشور گام بردارند. ضمن اینکه مطبوعات، احزاب و ... از مجاری دیگری هستند که مردم می توانند از مسؤولان درباره عملکردشان پرسند و متولیان امور موظفند به پرسشهای مردم پاسخ بدهند.

منابع

۱. ابلاغیه مقام معظم رهبری به رؤسای قوای سه گانه و رئیس مجمع تشخیص مصلحت نظام؛ سیاست های کلی اقتصاد مقاومتی
۲. ابوطالبیان رنجکش، بهاره (۱۳۹۵) تغییر مبنا از نقدی به تعهدی در حسابداری دولتی به منظور افزایش ظرفیت مسوولیت پاسخگویی، پنجمین کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری و دومین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز، مرکز همایش های پژوهشگاه نیرو، ۳۰ تیر ماه ۱۳۹۵
۳. اعرابی، سید محمد (۱۳۸۰) مطالعه نظام پاسخگویی دولت در ایران: نگرشی تطبیقی، ویژه نامه مدیریت دولتی، سال چهاردهم، شماره ۵۵، ص ۱۱۹-۱۵۵
۴. برنامه ششم پنج ساله توسعه جمهوری اسلامی ایران

۵. پورامیری، مصطفی و زهرا وظیفه، ۱۳۹۵، بررسی عوامل مرتبط با رضایتمندی ارباب رجوع از سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامد)، چهارمین کنفرانس بین المللی پژوهشهای کاربردی در مدیریت و حسابداری، تهران، دانشگاه شهید بهشتی
۶. پورعزت، علی اصغر و میر یعقوب سیدرضائی (۱۳۹۶) ارزشیابی عملکرد دولت و حکومت، تهران؛ انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها (سمت)، پژوهشکده تحقیق و توسعه علوم انسانی، چاپ اول بهار ۱۳۹۶ و چاپ دوم تابستان ۱۳۹۶
۷. پیران نژاد، علی (۱۳۹۵) حکومت الکترونیک، مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران، چاپ سوم، تهران
۸. سند چشم انداز بیست ساله برنامه راهبردی جمهوری اسلامی ایران
۹. قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران
۱۰. کاکاوند، فرزانه و اصغر صرافی زاده (۱۳۹۶) موانع بکارگیری کارآمد فناوری اطلاعات در راستای پاسخگویی به ذینفعان در ادارات دولتی، سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد دانش بنیان با تأکید بر اقتصاد مقاومتی، شهریور ۱۳۹۶
۱۱. مرادی، محمد و عباس نرگسیان و هانیه اخوان (۱۳۹۶) مطالعه و مقایسه پاسخگویی مالی دولت در چهار دوره ریاست جمهوری پس از انقلاب اسلامی با استفاده از تحلیل گفتمان انتقادی، مجله مدیریت دولتی دانشگاه تهران، دوره ۹، شماره ۲، ص ۱۹۳-۲۱۲
۱۲. منصور نژاد، محمد (۱۳۸۳) بررسی تطبیقی مسأله پاسخگویی در رژیم های سیاسی غرب و ایران، مجله حکومت اسلامی، شماره ۳۴، ص ۱۰۸-۱۳۱ زمستان ۱۳۸۳
۱۳. مولوی، مهران و رسول قادر زاده و داود پارسامهر و نگین نوروزی بدلیو (۱۳۹۵) بررسی تأثیر رهبری تحول گرا در پاسخگویی نیروی انسانی دولت، مجله مطالعات آینده پژوهی و سیاستگذاری، دوره ۲، شماره ۲، ص ۱۹-۳۸
۱۴. واعظ مهدوی، محمدرضا و محمدحسین سالاریان زاده و فرهاد صدر (۱۳۹۰) ارزیابی پاسخگویی نظام مند به شهروندان در شهر تهران Urban HEART، مجله پژوهشی حکیم، دوره ۱۴، شماره ۲، ص ۷۸-۸۸ تابستان ۱۳۹۰
۱۵. وزیر کرمانی، سرور اعظم (۱۳۸۸) مقدمه ای بر پاسخگویی سازمان های دولتی: مبانی نظری، مدل ها، چالش ها، مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران، چاپ اول
۱۶. هیوز، آون (۱۳۸۸) مدیریت دولتی نوین، ترجمه سید مهدی الوانی، خلیلی شورینی و معمار زاده، انتشارات مروارید، چاپ دهم

17. Akhavan Peyman Mohamad Ebrahim Sanjaghi Jalal Rezaeenour Hamed Ojaghi, (2014), "Examining the relationships between organizational culture, knowledge management and environmental responsiveness capability", VINE: The journal of information and knowledge management systems, Vol. 44 Iss 2 pp. 228 248

18. Barrados, M & Mayne, J & Wileman, T (2000) "Accountability for collaborative programme delivery arrangements in Canada s federal government: some consequences of sharing the business of government", *International Review of Administrative Sciences*, Vol.66, pp 495-511
19. Coy, David & Pratt, Michael (1998) "An insight into accountability and politics in universities: a case study", *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, Vol. 11 Issue: 5, pp.540-561
20. Cutt, James & Murray, Vic (2001) *Accountability and Effectiveness Evaluation in Non – profit Organizations*, edition, Routledge
21. Dimitra Petrakaki, Niall Hayes, Lucas Introna, (2009) "Narrowing down accountability through performance monitoring technology: E-government in Greece", *Qualitative Research in Accounting & Management*, Vol. 6 Issue: 3, pp.160-179,
22. Kloot, Louise (1999) "Performance measurement and accountability in Victorian local government", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 12 Issue: 7, pp.565-584
23. Kloot, Louise (2009) "Performance measurement and accountability in an Australian fire service", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 22 Issue: 2, pp.128-145
24. Macpherson Reynold J.S., (1999) "Building a communitarian policy of educative accountability using a critical pragmatist epistemology", *Journal of Educational Administration*, Vol. 37 Issue: 3, pp.273-295
25. Mookherjee, Dilip, (2014) "Accountability of local and state governments in India: an overview of recent research", *Indian Growth and Development Review*, Vol. 7 Issue: 1, pp.12-41
26. Steinbauer, Robert • Robert W. Renn • Robert R. Taylor • Phil K. Njoroge (2013) *Ethical Leadership and Followers' Moral Judgment: The Role of Followers' mPerceived Accountability and Self-leadership*, *J Bus Ethics* (2014) 120:381–392

Assess government accountability based on performance appraisal

Farhad Kianfar ^{*1}
Hashem Zahiri Asl ²
Seyed Yousef MAhdavi ³

Date of Receipt: 2021/03/04 Date of Issue: 2021/08/20

Abstract

Purpose: The purpose of this article is the need for government organizations and managers to be accountable to citizens and the relationship between government and citizens, the accountability system.

Design and Methods: Through articles, internal and external professors, and leadership guidelines, each of which is described in the text and at the end of the article.

The method of this research is a qualitative study in two stages:

First, a theoretical stage has been developed that has led to suggestions and questions from the public as to whether government funds have been spent properly and in accordance with laws and regulations. Have government agencies been successful in achieving their goals or not? And has the implementation of programs and services in these organizations been economically viable or not?

Second: A phase of experiences that includes case studies of the United States and the United Kingdom, Wales, New Zealand and a comparison of the accountability system of the Iranian government and the United Kingdom and the United States.

Keywords

Evaluation, performance, government

1. Faculty member of Payame Noor University. (Kyanfar@yahoo.com)
2. Master student of Islamic Azad University, Shushtar Branch, Shushtar, Iran. (HASHEMZAHIRI@GMAIL.COM)
3. Master student of Islamic Azad University, Shushtar Branch, Shushtar, Iran. (MAHDAVIU@YAHOO.COM)