

فصلنامه علمی، پژوهشی فقه و مبانی حقوق اسلامی - سال دهم / شماره ۳ / پاییز ۱۳۹۶

الزامات نظام اداری در جهت بهبود پاسخگویی سازمانهای دولتی ایران با تاکید بر مبانی و اصول فقهی*

الهه صبحی^۱، غلامحسین مسعود^۲، محمد کاظم عمادزاده^۳، احمدرضا شکرچی زاده^۴

چکیده

گفتمان کنونی در نظامهای اداری بر اصلاح و تعدیل ساختار سلسله مراتبی، افزایش مشارکت و آموزش شهروندان توسط دولتها و پاسخگویی هر چه بیشتر مسئولان در سازمانهای دولتی است. سیستم پاسخگویی در دستگاههای دولتی، دولت را به بخش سیاسی و در نهایت به شهروندان مرتبط می کند. با توجه به اینکه دولت نماینده مردم است و انجام فعالیت ها و اداره امور در بستر نظام اداری انجام می شود، می توان گفت کلیه اقدامات دولت همان اقدامات شهروندان است که از طریق نمایندگان آنها انجام می شود. ضرورت توجه به شهروندان و احساس مسئولیت مسئولان، باعث شده تا دولت ساز و کار اداری مناسبی برای بهبود سیستم پاسخگویی اتخاذ نمایند که این امر در مبانی فقهی نیز به روشنی بر آن تاکید شده است. بر این اساس لازم است دولت جهت تامین منافع عمومی، طراحی دقیق در ساختار پاسخگویی بکار گیرد تا شهروندان نسبت به دولت و کارکردهای آن اطمینان حاصل کنند. سیستم پاسخگویی دولتی باید به نحوی عمل کند که مورد تایید جامعه باشد تا از این طریق دولت ادعای مردمی بودن خود را به اثبات برساند. فقدان سیستم پاسخگویی می تواند دولت و نظام اداری آن را به یک قدرت مطلقه که بر همه امور مسلط است، تبدیل نماید و ناکارآمدی آن را در پی داشته باشد.

واژه های کلیدی: نظام اداری، پاسخگویی، اصول فقهی.

* تاریخ دریافت ۹۶/۱/۲۹، تاریخ پذیرش ۹۶/۹/۲۰

۱. گروه حقوق، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران. sobhi.elahe@gmail.com

۲. گروه حقوق، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران. (نویسنده مسئول مقاله) dr.gh.masoud@gmail.com

۳. گروه حقوق، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران. emadzade@yahoo.com

۴. گروه مدیریت، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران. ahmad_shekar2@hotmail.com

مقدمه

اصولاً تا پاسخگویی به صورت یک فرهنگ در جامعه و نظام اجتماعی جای خود را باز کند، امید چندانی نمی‌توان به استیفای حقوق افراد در جامعه بست، همچنین تا زمانی که در جامعه درخواست پاسخ و پاسخگویی به نوعی کارآمد در حیطه مسئولیت افراد تلقی نشود، افراد به هر طریق ممکن در پی فراز از پاسخگویی خواهند بود. این مسئله، به یقین، جامعه را از پویایی و بالندگی و شکوفایی بازخواهد داشت و در نتیجه راه را برای تحقق عدالت اجتماعی ناهموار خواهد ساخت. این نوشتار، در پی آن است که با ریشه‌یابی مسئله پاسخ‌گویی و جایگاه آن در نظام اسلامی به تأثیر و ارتباط آن با عدالت اجتماعی بپردازد. با توجه به اهدافی که برای پاسخ‌گویی می‌توان در نظر گرفت، جدای از اینکه پاسخ‌گویی فی‌نفسه به ایفای بخشی از حقوق اجتماعی مردم می‌پردازد، فضا را برای تحقق عدالت اجتماعی فراهم می‌کند. در نتیجه زمینه را برای دستیابی به عدالت اجتماعی میسر و مشروع خواهد شد. در نگرش فقه شیعه که منبعث از آیات نورانی قرآن تأکید خاصی بر مسئله پاسخگویی زمامداران در حکومت است. پاسخگویی یکی از ابزارهای اصلی مبارزه با فساد است و دستیابی به نظام پاسخگویی مناسب از اهداف اصلی اصلاحات اداره امور عمومی می‌باشد. وجود سیستم کارآمد پاسخگویی از یک سو باعث حفظ مشروعیت و مقبولیت نظام سیاسی می‌شود و از سوی دیگر می‌تواند از ناکارآمدی سیستم اداری جلوگیری کند. پاسخگویی مستلزم وجود شرایط آزاد و امن برای پرسش‌گری است و پیش نیاز اساسی برای ممانعت از سوء استفاده از قدرت است. در هر حال یک نظام سیاسی پویا و کارآمد که بتواند کار ویژه‌های خود را به خوبی انجام دهد و در مقابل چالش‌های فزاینده داخلی، منطقه‌ای و بین‌المللی واکنش مناسب نشان دهد، نظامی است که تمام اجزای آن هماهنگ باشد و هر یک از اجزای تشکیل دهنده آن از یک نظام پاسخگویی مناسب تبعیت کند. اهمیت پاسخگویی در هر نظامی به حدی مهم است که موجودیت نظام به آن بستگی دارد، زیرا مانع فساد درونی و پوسیدگی و ناکارآمدی حکومت می‌شود. مفهوم پاسخگویی که سابقه حیاتش همپای حیات نظام‌های سیاسی مردم-سالار است، ریشه در فلسفه سیاسی دارد و مفهوم امروزه آن بر ارکانی نظیر پذیرش، حق دانستن حقایق و حق پاسخ‌خواهی برای مردم استوار است در جوامعی که دارای نظام‌های سیاسی مردم‌سالار هستند، مردم با انتخابات قدرت قانونی خود را به نمایندگان خویش واگذار می‌کنند. لیکن حق دانستن حقایق و پاسخ‌دهی را برای خود محفوظ می‌دارند در این قبیل جوامع، مقامات منتخب در قبال اعمالی که انجام می‌دهند، در برابر شهروندان مسئولیت پاسخگویی دارند و شهروندان نیز به عنوان صاحبان حق، حقایق را در مورد اعمال مسئولین و بر مبنای حقوق طبیعی دانستن و پاسخ‌خواهی به طور علنی و مستقیم یا از طریق نمایندگان قانونی خود، پیگیری و مطالبه می‌کنند. در اداره امور دولتی پاسخگویی مستقیم مسئولان به مردم مورد توجه قرار می‌گیرد و این کار از طریق عدالت‌محوری آنان در فرآیند اجرای

خطمشی‌های عمومی و هم از طرق مشارکت شهروندان صورت می‌پذیرد (Frederickson, 1980). (40) در فرایند پاسخگویی یک فرد باید به مسئول بالاتر (قانونی و سازمانی) در مورد رفتار و عملکردش در جامعه به طور کل و در سازمان به طور اخص پاسخ دهد. زمانی که آزادی لازم برای انتشار اقدامات درست یا اشتباه بخشهای مختلف حکومتی وجود داشته باشد و اطلاع‌رسانی صحیح به شهروندان و گزارش‌دهی مناسب به مقامات صورت پذیرد، می‌تواند حاکمیت موثر ارتقا دهد: 2001 (Djankor, 2620). پاسخگویی یکی از پیچیده‌ترین مفاهیم در اداره امور عمومی است و الزام به پاسخگویی از آغاز شکل‌گیری اداره امور دولتی مورد تاکید بوده و مبنایی برای هر جامعه‌ای است که مدعی دموکراتیک بودن دارد. هر حکومتی نیازمند یک نظام پاسخگویی است تا به شیوه‌ای عمل کند که مورد تایید جامعه باشد و حکومتها به نمایندگی از شهروندان موظف‌اند خواسته‌های آنان را محقق سازد، یعنی از طرف شهروندان متقبل مسئولیت می‌شوند و از این رو باید به آنان پاسخگو باشند تا شهروندان اطمینان حاصل کنند که حکومت‌شان خودسرانه عمل نکرده و منافع آنها را در نظر می‌گیرد. به نظر دنهارت، در رابطه بین شهروندان و دولت، همیشه یک مشکل اساسی وجود دارد و آن بی-اعتمادی شهروندان به دولت است و ریشه این بی‌اعتمادی، کارآیی نیست بلکه پاسخگویی است (دنهارت، ۱۳۸۸، ص ۱۲۷). اهمیت و ضرورت پاسخگویی در نظامهای سیاسی و اداری به این دلیل است که اعمال کنندگان قدرت اعم از حکام، خواه منتخب و خواه منصوب از ناحیه دیگران، در یک معنا وکیل بوده و باید بتوانند نشان دهند که قدرتش را چگونه اعمال نموده و تکالیف‌شان را بدرستی انجام داده‌اند. در جایی که مسئولان بنا به هر دلیلی نتواند تکالیف‌شان را به انجام رسانند و یا در انجام وظایف‌شان قصور کنند باید مطابق قانون با آنها رفتار شود، که این امر خود نقطه عطفی در بهبود نظام سیاسی و اداری خواهد شد. بدیهی است نظامی به رشد و پیشرفت دست می‌یابد که یک رابطه نظام‌مند پاسخ‌خواهی و پاسخگویی را بین شهروندان و دولت برقرار سازد. به هر حال یکی از مسائل و چالشهای عمده دولت‌ها و سازمانها موضوع پاسخگویی است و از هنگامی که اشخاص مسئولیت پیدا می‌کنند و وظایفی را در قبال شهروندان به عهده می‌گیرند، پاسخگویی آغاز می‌شود.

الزامات نظام اداری

امروز کلیه سازمانها اعم از دولتی یا خصوصی به خاطر حجم عظیم فعالیت‌هایشان نمایانگر نوعی نظام اداری هستند. پیتربلاو معتقد است تشکیلات و ترتیباتی که از طریق هماهنگ کردن کار افراد برای ایفای وظایف اداری متعدد، متنوع و پیچیده با نظم خاصی به وجود می‌آید دیوان‌سالاری نامیده می‌شود (بلاو، ۱۳۴۱، ص ۲). به نظر ماکس وبر دیوان‌سالاری ابزار تبدیل اقدام جمعی به اقدام اجتماعی منظم و عقلایی می‌باشد. وبر بیان می‌کند، دستگاه دیوان‌سالاری برای کسی که آن را هدایت می‌کند نوعی ابزار

اعمال قدرت بوده و هست، و در درجه اول اهمیت قرار دارد. بنابراین پیامدهای دیوان‌سالاری بستگی به این دارد که قدرتهایی که از آن استفاده می‌کنند چه جهتی به آن بدهند که غالباً نتیجه توزیع ثروت - مدارانه قدرت است (ویر، ۱۳۷۸، ص ۱۱۵). در عصر حاضر کارآمدی حکومت به پذیرش مردم بستگی دارد و بدون خواست مردم، حاکمیت مشروع تحقق‌پذیر نخواهد بود، به ویژه آن که حاکمیت تحمیلی و استبدادی بر پایه متون و منابع اسلامی مشروع و جایز به شمار نمی‌رود بدون همراهی و مشارکت مردم، حتی بهترین افراد نیز نمی‌تواند زمام امور را بدست گیرد و جامعه را به گونه شایسته اداره کند. براساس مبانی دینی آنجا که بشر برای هدایت و رسیدن به کمال و سعادت به ارشاد و هدایت الهی نیاز دارد، حاکمیت در جامعه اسلامی مشروعیت داشته که آن هم ناشی از اراده خداوند است. از این رو قرآن گردن نهادن انسان را به اراده غیرخدا، پیروی از طاغوت و مردود دانسته است (سوره نساء ۶۰). در دیدگاه شیعی که در عصر غیبت حاکمیت به فقیه عادل سپرده شده، نقش مردم پررنگ‌تر و بیشتر است، زیرا به جای اشخاص حقیقی (منصوص)، شخصی حقوقی که از پیش معین نشده (غیرمنصوص)، عهده‌دار این مسئولیت است. از این رو برخی فقها مشروعیت حکومت اسلامی را در عصر غیبت بر دو پایه استوار دانسته‌اند: خدا و مردم؛ در نتیجه بدون رضایت مردم حتی فقیه عادل امکان حکومت کردن ندارد. در واقع حاکمیت مقبول و مشروع از دیدگاه اسلام تکلیف و مسئولیتی است با هدف اداره مطلوب مجتمع انسانی (ورعی، دانشنامه جهان اسلام). از سیره نبوی و علوی در باب حکومت‌داری چنین برمی‌آید که حکومت در اسلام علاوه بر اهداف مشترکی که در جوامع انسانی برای حکومت وجود دارد (مانند برقراری نظم و امنیت، تأمین نیازهای مادی و جسمی و آزادی‌های اجتماعی و سیاسی)، دو هدف عمده دیگر را نیز باید پیگیری کند:

الف. رشد و کمال معنوی و اخلاقی مردم که از مهمترین مسئولیتهای زمامدار جامعه اسلامی است. امام علی(ع) انگیزه خود را از پذیرش حکومت، آشکارسازی نشانه‌های دین خدا و اصلاح در سرزمینهای اسلامی شمرده تا در پرتو آن ستم‌دیدگان احساس امنیت کنند و حدود تعطیل شده الهی اقامه شود (نهج‌البلاغه، خطبه ۱۳۱).

ب. برقراری عدالت به دست مردم که از مهمترین اهداف ارسال پیامبران خوانده شده است (سوره حدید، ۲۵؛ سوره ص، ۲۶؛ سوره شوری ۱۵). امیرمومنان هدف اصلی خود را از پذیرش مسئولیت، ستاندن حقوق ضعیفان و ستم‌دیدگان از اقویا و ستم‌پیشگان ذکر کرده است (نهج‌البلاغه، خطبه ۳). وی حاضر نشد برای قانع کردن زیاده‌طلبان از اجرای عدالت چشم‌پوشد، هر چند حکومتش با آشوب و جنگ‌افروزی روبرو شود. به نظر او بیت‌المال باید به تساوی میان مسلمانان تقسیم شود (نهج‌البلاغه، خطبه ۱۲۶). حتی عدالت بر بخشش برتری دارد زیرا عدالت نه صرفاً ارزشی فردی بلکه ارزشی اجتماعی است (نهج‌البلاغه، حکمت ۴۳۷). البته اجرای احکام الهی در ابعاد گوناگون خود مقدمه اجرای

عدالت است و تلقی اسلام از برقرار شدن عدالت، نیل مردم تحت مدیریت یک حکومت (شهروندان) به حقوق خود در پرتو مقررات اسلامی است.

در این تحقیق برای بررسی مفهوم نظام اداری از ویژگیهای ساختاری آن (سلسله مراتب سازمانی، نظام قوانین و مقررات، تخصص گرایی و شایسته سالاری) استفاده می شود.

الف. سلسله مراتب سازمانی: مقصود از اصل سلسله مراتب سازمانی و سطوح مختلف اختیارات چیزی جز یک سیستم سازمان یافته رئیس و مرئوسی نیست که در آن واحدها و دفاتر رده بالا بر واحدها و دفاتر رده پایین نظارت می کنند (شفریتز و اوت، ۱۳۸۱، ص ۱۵۱). جاکوس، کارآمدترین، قوی ترین و مسلم ترین ساختار را برای سازمانهای بزرگ و به تبع آن سازمانهای دولتی را سلسله مراتب اختیارات می داند و دلیل این امر را پاسخگویی هر کارمند به مسئول بالاتر می داند که در سلسله مراتب به عنوان یک اصل اساسی پذیرفته شده است (Jaques, 1990: 127).

ب. قوانین و مقررات: وبر معتقد است وجود قوانین و مقررات که رفتارها را پیش بینی و تعیین کرده اند باعث می شود: اولاً برای هر مسئله یا مورد خاص نیاز به یافتن یک راه حل تازه نباشد و به این ترتیب در عملیات سازمان صرف جویی می شود. دوماً برای رسیدگی و تصمیم گیری در موارد متعدد ملاکها، ضوابط و شیوه های یکنواخت و برابر وجود داشته باشد. هنگامی که فعالیتها و وظایف سازمان در چارچوب یک نظام قوانین و مقررات انجام می شود، کار بوروکراتها صرفاً تطبیق قوانین و مقررات به موارد خاص است (صبوری، ۱۳۹۱، ص ۷۴). نظام اداری (دیوانسالاری) با تکیه به اصل قوانین و مقررات، ظرفیت بیشتری در جهت مبارزه با فساد و همچنین شفاف سازی و بهبود پاسخگویی دارد.

ج. تخصص گرایی: موضوع تخصص گرایی تصمیماتی را در بر می گیرد مبنی بر اینکه چگونه فعالیتهای متفاوت در میان پستهای سازمانی توزیع می شوند و اینکه چنین پستهایی را چگونه می توان به طور موثری در واحدهای کاری یا بخش های اداری گروه بندی کرد (اسکات و دیویس، ۱۳۹۱، ص ۸۹).

د. شایسته سالاری: وبر می گوید گزینش در سازمان بوروکراتیک براساس دارا بودن شایستگی و شرایط تخصصی و فنی است. افراد براساس توانایی اجرای وظایف تخصصی مربوط به شغل برگزیده می شوند (بر پایه گواهینامه تخصصی یا امتحان و یا هر دو) (صبوری، ۱۳۹۱، ص ۷۵). در ایران دو اصل مهم از قانون اساسی به نظام دیوان سالاری اشاره دارد که شامل اصول ذیل است:

الف. کلیه قوانین و مقررات مدنی، جزایی، مالی، اقتصادی، اداری، فرهنگی، نظامی، سیاسی و غیر اینها باید براساس موازین اسلامی باشد. این اصل بر اطلاق یا عموم همه اصول قانون اساسی و قوانین و مقررات دیگر حاکم است و تشخیص این امر بر عهده فقهای شورای نگهبان است. (اصل ۴ قانون اساسی)

ب. از آنجا که خانواده واحد بنیادی جامعه اسلامی است، همه قوانین و مقررات و برنامه‌ریزیهای مربوط باید در جهت آسان کردن تشکیل خانواده، پاسداری از قداست آن و استواری روابط خانوادگی بر پایه حقوق و اخلاق اسلامی باشد. (اصل ۱۰ قانون اساسی)

در قانون استخدام کشوری نیز مواردی برای تشریح و تبیین نظام اداری بیان شده است که شامل: نفی سلطه‌گری فردی و گروهی، اداره حکومت به دست صالحان، حذف تشریفات اداری، شفاف و مستند نمودن خدمات اداری، برابری و شایستگی در استخدام ورود به خدمات دولتی. در خصوص ساختار سلسله‌مراتبی سازمانهای کشور تصریح شده است: اطاعت از اوامر مافوق و رعایت سلسله‌مراتب اداری که در ماده ۹۶ ق.م.خ. ک آمده است به گونه‌ای تکرار ماده ۵۴ ق.ا.ک سابق است. ماده ۹۶ مقرر می‌دارد: کارمندان دستگاه اجرایی مکلف هستند در حدود قوانین و مقررات، احکام و اوامر روسای مافوق خود را در امور اداری اطاعت نمایند، اگر کارمندان حکم یا امر مقام مافوق را برخلاف قوانین و مقررات اداری تشخیص دهد، مکلفند کتباً مغایرت دستور را با قوانین و مقررات اداری به مقام مافوق اطلاع دهند. در صورتی که بعد از این اطلاع، مقام مافوق کتباً اجرای دستور خود را تایید کرد، کارمندان مکلف به اجرای دستور صادره خواهند بود و از این حیث مسئولیتی متوجه کارمندان نخواهد بود و پاسخگویی با مقام دستور دهنده می‌باشد (هداوند و مشهدی، ۱۳۹۳، ص ۱۸۵). آنچه که در واقعیت وجود دارد این است که در سازمانها و ادارات دولتی ایران، قوانین و مقررات زیادی تدوین می‌شود اما از آنها چندان پیروی نمی‌شود، اگر هم پیروی شود بعضاً نه به دلیل قانون‌مداری، بلکه به خاطر ترس از مجازات است (فقیهی و دانایی‌فرد، ۱۳۹۰، ص ۱۱۴). آنچه مهم است حاکمیت قانونی است که برخاسته از مبانی ایدئولوژیک عموم جامعه باشد. مطابق این نظریه دستوری، نظام سیاسی باید در پرتو حاکمیت قانون اداره شود. به عبارت دیگر، اقتدارهایی که رهبران، سیاستمداران و ماموران حکومت اجرا می‌کنند، باید حقانی و قانونی باشند، یعنی قانون چنین اجازه‌ای به آنان داده باشد (بوشهری، ۱۳۸۴، ص ۲۷).

پاسخگویی

از منظر حقوقی، پاسخگویی حالتی است که در آن به عبارت دیگر کارکنان دولت (اعم از کارکنان و مقامات عالی‌رتبه، انتخابی و انتصابی) موظف شوند که درباره تصمیمات و اقداماتشان به شهروندان توضیح دهند و پاسخگویی دولت با استفاده از مکانیسمهای مختلفی حاصل می‌شود (نقیبی مفرد، ۱۳۸۹، ص ۱۲۵). جنسن معتقد است پاسخگویی مبنای مشروعیت برای تصمیماتی است که از جانب جمع گرفته شده می‌شود و یک تصمیم زمانی مشروع خواهد بود که از نظر عقلانی دلایلی از یک منظر

خاص برای آن قابل ارائه باشد (Jensen, 2000: 273). هدف اصلی پاسخگویی در نظامهای مردم-سالار کنترل قدرت سیاسی، اداری و افزایش امکان نظارتهای مردم (مستقیم و غیرمستقیم) بر اجرای قوانین و صلاحیت‌های اعطایی به نمایندگان است. چنانچه پاسخگویی و نظارت نباشد درک و فهم اینکه حکومت در راستای منافع عمومی حرکت می‌کند یا خیر مشکل و مبهم خواهد شد. لذا ارتباط منطقی بین دموکراسی و اصل نمایندگی این است که براساس تفکر نظام دموکراتیک، حکومتها نماینده مردم تلقی می‌شوند (خسروی، ۱۳۸۸، ص ۱۰۳). در اداره امور عمومی همواره جهت ارتقای دموکراسی، بر پاسخگویی سلسله‌مراتبی تاکید می‌شود که از آن طریق رهبران سیاسی منتخب به مردم پاسخگو هستند و در نتیجه دموکراسی حفظ و تثبیت خواهد شد (طهماسبی، ۱۳۹۳، ص ۲۸۲). به نظر بونز و همکارانش پاسخگویی عمومی از نشانه‌های اداره امور عمومی دموکراتیک است. اگر مسئولان در رابطه با اعمال، اقدامات و تصمیم‌گیریهای خود به آحاد مردم پاسخگو نباشند، مردم‌سالاری صرفاً در حد شعار باقی می‌ماند. بنابراین پاسخگویی عمومی به مثابه یک نهاد، مکمل اداره امور عمومی در حکومت دموکراتیک است. پاسخگویی یکی از ضرورتهای اداره امور عمومی در شرایط کنونی است و بهترین الگوهای حکمرانی مردم‌سالار مادامی که نتوانند افرادی را که قدرت را در اختیار دارند، در برابر شهروندان پاسخگو نمایند کاملاً ناکارآمد و آسیب‌پذیر می‌شوند (Bovens & et al. 2005: 2).

(182) با این اوصاف پاسخگویی نیروی پیش برنده‌ای است که بر بازیگران کلیدی فشار وارد می‌آورد تا در قبال عملکرد خود، مسئول باشند (ترنر و هیوم، ۱۳۷۹، ص ۱۶۰). پاسخگویی در دو بعد اصلی قابل تبیین است: بعد اول مربوط به پاسخگویی افراد و کارکنان در مقابل ذینفعان داخلی (سلسله‌مراتب سازمانی) و بعد دیگر آن مربوط به پاسخگویی رد مقابل ذینفعان خارجی (ارباب‌رجوع) می‌شود. لذا پاسخگویی در مقابل ذینفعان خارجی زمانی می‌تواند کاملاً منطقی به اجرا گذاشته شود که اولاً سازمانها و به طور کلی دولتها از نظام پاسخگویی درستی در داخل خود برخوردار باشند تا بدین وسیله مقدمات استفاده از ابزار برای پاسخگویی فراهم شود. ثانیاً در راستای حرکت به سمت جامعه جهانی و شاخص‌های مربوط به آن اقدامات لازم را انجام دهند. لذا دولتها بایستی یک سیستم پاسخگویی ایجاد کنند که از یک طرف پاسخگو بودن دولت را در مقابل شهروندان و از طرفی دیگر در مقابل جامعه جهانی، مهیا سازد. پاسخگویی هم نشانه‌ای از حکومت دموکراتیک است، و هم عنصر ضروری برای بهبود عملکرد مقامات دولتی است (Jayal, 2008: 105). پاسخگویی و شفافیت با هم، همبستگی و رابطه متقابل دارند به طوری که شفافیت، پیامد وجود پاسخگویی بوده و شفافیت بدون پاسخگویی فاقد معنا خواهد بود، ضمن آنکه پاسخگویی بدون شفافیت و حاکمیت قانون قابل اجراء نیست. هدف اصلی شفافیت، فراهم نمودن فضای لازم برای مقامات منتخب و منصوب جهت ایفای مسئولیت پاسخگویی است (باباجانی، ۱۳۸۹، ص ۱۷). از پاسخگویی طبقه‌بندیهای مختلفی ارائه شده است که به برخی از آنها

اشاره می‌شود. جنسن در مطالعه خود از پنج نوع پاسخگویی نام می‌برد که عبارتند از: پاسخگویی قانونی، مالی، عملکردی، مردم‌سالار و اخلاقی (دانایی فرد، ۱۳۸۹، ص ۸۶). برینکرهوف بیان می‌کند سه نوع پاسخگویی در سازمانها و ادارات دولتی وجود دارد که شامل: پاسخگویی سیاسی (دموکراتیک)، پاسخگویی مالی و پاسخگویی اجرایی است (Brinkerhoff, 2001: 6). همچنین رومزک چهار نوع پاسخگویی را براساس دو بعد منبع کنترل و شدت کنترل شناسایی کرده که شامل:

الف. پاسخگویی سلسله‌مراتبی: این پاسخگویی به روابط و نظارت‌های درون سازمان در بر می‌گیرد که در آن سرپرستان بر اقدامات زیردستان نظارت کرده و زیردستان باید دستورات فرادستان را اجرا کنند.

ب. پاسخگویی قانونی: شامل نظارت‌های بیرونی بر عملکرد با هدف انطباق عملکرد سازمانهای دولتی با قوانین است که اغلب از راه رسیدگی‌های ویژه مثل بازرسی‌های مالی و رسیدگی به شکایت استخدامی صورت می‌گیرد.

ج. پاسخگویی حرفه‌ای: در این نوع پاسخگویی از کارکنان انتظار می‌رود نسبت به اقدامات حرفه‌ای و تخصصی خود پاسخگو باشند. این پاسخگویی براساس منبع استاندارد عملکرد، خود فرد و انجمن‌های حرفه‌ای هستند.

د. پاسخگویی سیاسی: این نوع پاسخگویی در حکومت‌های دموکراتیک مرکزیت دارد و به پاسخگویی مدیران و کارگزاران به منتخبان مردم، گروه‌های ذینفع و در واقع به مردم گفته می‌شود. اگر یک سازمان دولتی توسط نهادها و سازمانها و یا گروه‌های ذینفع خارج سازمان کنترل شود منبع کنترل بیرونی است، و اگر پاسخگویی درون سازمان جریان داشته باشد منبع کنترل درونی است. همچنین اگر یک سازمان دولتی، مسئولان و متخصصان آن به موجب قوانین و مقررات دقیق ملزم به پاسخگویی باشند شدت کنترل زیاد و در غیر این صورت شدت کنترل کم خواهد بود (Romzek, 1987: 229-230).

جدول ۱: انواع پاسخگویی از دیدگاه رومزک

بیرونی	درونی	منبع کنترل
		شدت کنترل
قانونی	سلسله‌مراتبی	زیاد
سیاسی	حرفه‌ای	کم

پاسخگویی در سیره بزرگان دین اسلام نمودی آشکار دارد. به طوری که بزرگان دین اسلام در پاسخگویی صراحت و صداقت کامل داشتند. حضرت علی (ع) در پاسخ به نامه معاویه که خود را خلیفه مسلمین و خیرخواه امت می‌دانست و از صلح و دوستی دم می‌زد، ضمن رد ادعای کذب وی،

فرمود: از هم اکنون خود را دریاب و چاره‌ای بیندیش که اگر کوتاهی کنی و بندگان خدا برای درهم کوبیدنت برخیزند، درهای نجات به روی تو بسته خواهد شد و آنچه را که امروز از تو قبول می‌کنند، فردا نخواهند کرد (نهج‌البلاغه، نامه ۶۵). مسئولیت‌پذیری زمامداران و کارگزاران حکومتی همان پاسخگویی است؛ زیرا پاسخگویی، نوعی فرمانبرداری، اطاعت امر و اجابت درخواست دیگران در برابر وظایفی است که برعهده دارند و برای شخص ایجاد تعهد می‌کند. در واقع می‌توان گفت که عنصر اصلی مسئولیت‌پذیری همان پاسخگویی است، یعنی اصالت دادن به حقوق دیگران، به این معنا که «شما حق دارید و من تکلیف دارم»، و این اصل در سایه هماهنگی فرد با حق و عدم تقدم او بر خدا و رسول به دست می‌آید. به همین دلیل است که از دیدگاه حضرت علی(ع)، در نظام اسلامی، مدیریها باید به کسانی واگذار شود که در بعد اندیشه و عمل، اسلام را قبول داشته و تابع فرامین الهی، سنت نبوی و ائمه معصومین(ع) باشند (نهج‌البلاغه، نامه ۳۸). یکی از موارد بسیار مهم و کلیدی که در پاسخگویی باید لحاظ شود ایجاد شرایطی است که بر اساس آن افراد بتوانند بدون ترس و واهمه تقاضای خود را با مسئولان مطرح کنند حضرت علی(ع) در نامه‌ای به مالک اشتر می‌فرماید: روزی اینان را فراخ‌دار و از رسیدگی به کارشان دریغ مدار و روی ترش به آنان میار. بخشی از وقت خود را خاص کسانی کن که به تو نیاز دارند. خود را برای آنان فارغ‌دار و در مجلس عمومی بنشین و در آن مجلس در برابر خدایی که تو را آفریده، فروتن باش و سپاهیان و یاران را که نگهبانانند یا تو را پاسبانان، از آنان بازدار، تا سخنگوی آن مردم با تو گفتگو کند بی‌درماندگی در گفتار؛ که من از رسول خدا (ص) بارها شنیدم که می‌فرمود: «هرگز امتی را پاک از گناه نخوانند که در آن امت، بی آنکه بترسند و در گفتار درمانند، حق ناتوان را از توانا نستانند» (نهج‌البلاغه، نامه ۵). شفافیت پاسخگویی و عدم ابهام در پاسخگویی از دیگر مواردی است که در منش دینی و سیاسی بزرگان دین نهادینه شده است. به عنوان مثال حضرت علی(ع) در پاسخ به شخصی که در مورد ایمان از ایشان سوال کرده بود، فرمودند: فردا نزد من بیا تا در جمع مردم پاسخ گویم که اگر تو گفتارم را فراموش کنی، دیگری آن را در خاطرش بسپارد؛ زیرا گفتار چونان شکار رمنده است که یکی آن را به دست می‌آورد و دیگری آن را از دست می‌دهد (نهج‌البلاغه، حکمت ۲۶). موثرترین روش در پاسخگویی که تاثیر زیادی در اعتماد آفرینی دارد، این است که کارگزاران حکومت و زمامداران در مقام عمل پاسخگو باشند، نه صرفاً با لفظ و گفتار و ادعا و نوشته. امام باقر(ع) فرمودند: پر افسوس‌ترین مردم در روز قیامت کسی است که عمل عدالتی را وصف کند (و در پاسخ دادن زیبا و نیکو سخن گوید) ولی خودش خلاف آن عمل کند (فیض کاشانی، ۱۴۱۶، ص ۳۶۴/۴). همچنین حضرت علی(ع) می‌فرمایند: ای مردم! به خدا سوگند من شما را به هیچ طاعتی وادار نمی‌کنم مگر اینکه پیش از آن خود بدان عمل کرده‌ام و از معصیتی شما را باز نمی‌دارم جز اینکه قبل از آن ترکش کرده‌ام (نهج‌البلاغه، خطبه ۱۷۵). مسیر صدور دستور و خط فرماندهی در هر سطح از

زامانداری و حکومت نباید یک طرفه باشد و میزان مقبولیت یک دستور و اطلاعات از آن به میزان پذیرش دستور توسط زیردستان دارد. به عبارت دیگر زمانی یک زمامدار و مسئول صاحب اختیار و قدرت است که زیردستان دستورات وی را اطاعت کنند. پس میزان مشروعیت هر دستور به میزان خیر خواهی زمامدار و پذیرش و اجرای آن از جانب تابعین بستگی دارد. در قرآن مجید، در بسیاری از آیات، تذکر داده شده که بعثت پیامبران و فرستادن کتابهای آسمانی، همه و همه برای این است که مردم از جهل و فقر و نکبت و طغیانگری و خودمحموریها بیرون آیند و به نور وارد شوند. در آیه‌های ۱۵ و ۱۶ سوره مائده آمده است: «برای شما نور و کتابی آشکار و آشکارکننده از جانب خدا آمده است. خداوند با آن نور و کتاب، کسانی را که در پی خشنودی اویند، به راههای سلامت راهنمایی می‌کند و آنان را به اذن خود از ظلمات بیرون می‌آورد و به نور وارد می‌کند». بر این اساس، می‌توان گفت که عدم اجابت مردم به دعوت و دستورات حاکمان الهی، اولاً موجب ضرر و تباهی خود آنان خواهد بود، ثانیاً زمامدار را در اجرای وظایف خود که تعلیم و تربیت آنان، اجرای عدالت و اصلاح امور اقتصادی جامعه است، ناموفق می‌گرداند. در حقیقت، مسئولیت‌پذیری مردم به عنوان امت اسلامی، زمینه‌ساز ایفای مسئولیتهای کارگزاران حکومت به نحو نیکو است؛ منتها به لحاظ زمانی، بر زمامداران است که ابتدا به وظایف خود عمل کنند، سپس از مردم ادای حقوق خود را انتظار داشته باشند (ایزدی‌فر و کاویار، ۱۳۸۹، ص ۱۴).

در ایران اصل پاسخگویی بیش از سایر اصول حقوق اداری در قانون مدیریت خدمات کشوری مورد اشاره قرار گرفته است. به طوری که چند ماده جهت تبیین و تشریح مفهوم پاسخگویی ارائه شده است که سازمانها و ادارت را ملزم به ارائه پاسخگویی به ارباب رجوع، مسولان ذیصلاح و... می‌کند. در مواد ۱۶، ۱۸، ۲۷، ۹۰، ۹۲، ۹۶ و ۱۱۴ الفاظ «پاسخگو» و «پاسخگویی» نشان از توجه ویژه و کافی نویسندگان این قانون بوده است. مطابق قسمتی از بند ۲ ماده ۲۷ مردم در استفاده از خدمات دستگاههای اجرایی در شرایط مساوی از حقوق یکسان برخوردارند، دستگاههای اجرایی موظفاند حداکثر ظرف سه ماه، مراحل، زمان و کیفیت استاندارد ارائه خدمات و تغییرات آنها را مستند و شفاف نموده و از طرق مختلف به اطلاع مردم برسانند و در صورت بروز هرگونه تخلف، مسئولین دستگاههای اجرایی مسئولیت پاسخگویی به مردم و شکایت آنان را به عهده خواهند داشت.

در ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری مقرر داشته است: کارمندان دستگاههای اجرایی موظف هستند که وظایف خود را با دقت، سرعت، صداقت، امانت، گشاده‌رویی، انصاف و تبعیت از قوانین مقررات عمومی و اختصاصی دستگاه مربوطه انجام دهند و در مقابل عموم مراجعین به طور یکسان و دستگاه ذی ربط پاسخگو باشند. هر گونه بی‌اعتنایی به امور مراجعین و تخلف از قوانین و مقررات عمومی ممنوع است. ارباب رجوع می‌توانند در برابر برخورد نامناسب کارمندان با آنها و کوتاهی در

انجام وظایف به دستگاه اجرایی ذی ربط و یا به مراجع قانونی شکایت نمایند. ماده ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری نیز راجع به مسئولیت پاسخگویی مقامات مافوق نسبت به عملکرد کارکنان زیردست است (هداوند و مشهدی، ۱۳۹۳، ص ۱۸۷).

بحث و نتیجه گیری

یکی از اصلی ترین راه حل های رهایی از ناکارآمدی سازمانهای ایرانی، بها دادن به افراد شایسته و استفاده مناسب از شایستگی های آنان از طریق انتصاب ایشان در شغل های مناسب یا آنچه که در سطور فوق به عنوان شایسته سالاری از آن نام برده شد، می باشد. اما برای برقراری این نظام، نیاز به ایجاد تغییرات اساسی در ارزشها و فرهنگ سازمانها وجود دارد، لیکن نقش دولت در ترویج صحیح و اصولی این تفکر غیرقابل انکار است. برای توسعه و ترویج این تفکر نیز لازم است که به خوبی با موانع آن آشنا بوده و سعی در غلبه بر آنان نمود. یکی از نقاط قوت دیوان سالاری در توانایی سازمان در انجام کارهای استاندارد با راندمانی بسیار بالاست. اگر تعدادی متخصص در یک واحد مشغول به کار شوند سازمان به میزان زیادی صرفه جوئی اقتصادی کرده و به ندرت امکان دارد از کارکنان وسایل و سایر اقلام مورد نیاز به صورت مضاعف استفاده نماید. وجود افراد متخصص در یکجا باعث می شود که از منابع به بهترین شکل استفاده شود و منابع کمیاب با کارایی بالا به آنجا اختصاص یابد. یکی از کاستی های عمده دیوان سالاری این است که تخصص موجب افزایش تضاد یا تعارض بین واحدها می شود. امکان دارد هدف واحدها به گونه ای باشد که هدف های کلی سازمان را تحت الشعاع قرار دهد. ضعف دیگر دیوان سالاری همان چیزی است که ما به هنگام کار و رویارویی با افرادی که در این سازمانها مشغول به کارند تجربه می کنیم، یعنی رعایت دقیق قوانین و مقررات خشک. اگر مساله ای پیش آید که درباره آن قوانین و مقرراتی پیش بینی نشده باشد نمی توان کار چندان زیادی نمود و قوانین و مقررات را تغییر داد. تنها زمانی دیوان سالاری (بوروکراسی) از کارایی بالایی برخوردار است که افراد با مسائلی رو به رو شوند که سازمان از قبل پیش بینی کرده و قوانین و مقرراتی را تدوین نموده است. در ایران امور و خدمات عمومی، با نظام متمرکز اداره می شود، یعنی مامورانی که از طرف دولت مرکزی منصوب می شوند، کارها را در استانها و شهرستانها برابر دستور و نظر مقامات مرکز انجام می دهند، برای این منظور تمام وظایف و امور اداری بین واحدهای سازمانی بزرگ به نام وزارتخانهها تقسیم می شود و هر یک از وزارتخانهها تحت اداره و مسئولیت یک وزیر قرار داده شده است. از لحاظ حقوقی، وزارتخانهها شخص حقوقی واحدی به نام دولت را تشکیل می دهند. تمامی دستگاههای اجرایی مانند وزارتخانهها، ادارت کل، شرکتهای دولتی و... تابع یک سلسله اصولی است که رعایت این اصول در استقرار انضباط و یکپارچگی و قانونمند بودن سازمان اداری کشور، نقش مهمی را ایفاء می کند. اصول

مزبور که برای اعمال سازمان اداری حاکم است. به موجب اصل ۶۰ قانون اساسی، اعمال قوه مجریه جز اموری که در این اصل به طور مستقیم بر عهده رهبری گذاشته شده است، از طریق رئیس جمهور و وزرا می‌باشد.

در حاکمیت قانون تمام قوانین باید معطوف به آینده، شفاف و روشن باشند. قانون باید شفاف بوده و به شکل مناسبی انتشار یابد. اگر قوانین برای راهنمایی افراد است باید آنها قادر به فهم آن قوانین باشند. به همین دلیل نیز مفهوم آن باید روشن باشد. قوانین باید کما بیش پایدار باشند. قوانین نباید به کرات عوض شوند. اگر قوانین دائماً عوض شوند و تغییر یابند، مردم برای فهم آن در مورد خاص قوانین چیست با مشکل مواجه می‌شوند و همواره این ترس را خواهند داشت که قوانین از زمانی که آن را فهمیده‌اند عوض شده باشد. بر این اساس پایداری و ثبات قوانین ضروری است.

لازمه پیاده‌سازی یک نظام شایسته‌سالار در سازمان، شایسته‌طلبی است. سازمانها باید با ارج نهادن افراد با میزان شایستگی‌هایشان، در ذهن ذینفعان داخلی و خارجی خود به عنوان تجلی واقعی و اجرایی یک اجتماع شایسته‌طلب معرفی شده و ایشان را متقاعد به پذیرش و احترام به این نظام نماید. هر چقدر که سازمانها در اجرای این گام اولیه موفق‌تر باشد، موفقیت در اجرای گامهای بعدی محتمل‌تر خواهد بود (خوانساری، ۱۳۶۰، ص ۱۷۰). پاسخگویی ابزار مناسبی در تامین منافع عموم است که البته خود نیازمند نظارت عمومی است. این نظارت یا به شکل حرفه‌ای است یا توسط نهادهای سیاسی صورت می‌گیرد. در هر دو صورت پاسخگویی بشرط تحقق عاملی برای کنترل قدرت یا تضمین استفاده صحیح از منافع عمومی ابزاری برای بهبود خدمات دولتی خواهد بود. قانون جمهوری اسلامی ایران پاسخگویی را به عنوان یکی از ساز و کارهای تحقق عدالت اجتماعی و دموکراسی در نظر گرفته است و همه اجزای حکومت و دولت را مکلف به پاسخگویی در برابر مردم و نیز نهادهای نظارتی نموده است (هاشمی، ۱۳۷۵، ص ۱۴۵). این پاسخگویی‌ها در حقیقت تضمینی است برای حفظ جایگاه اراده آزاد شهروندان و حق حاکمیت در تعیین سرنوشت خود و این که حاکمان نماینده خواسته‌ها و مطالبات مردم باشند. لذا به جهت انطباق تصمیمات مقامات عمومی با خواسته‌های مردم انواع مختلفی از پاسخگویی مقامات و نهادهای حکومتی در مقابل عمومی با خواسته‌های مردم انواع مختلفی از پاسخگویی مقامات و نهادهای حکومتی در مقابل مردم ضرورت پیدا می‌کند (بی‌تام، ۱۳۸۳، ص ۲۶۰). در اندیشه حاکمیت مطلوب به جهت آن که کارگزاران در آیین شبکه‌های اجتماعی ارتباطات و اطلاعات قرار دارند باید به راهبرد دولت شفاف و مقامات صادق روی آورد. بین پاسخگو بودن دولت امکان اعمال کنترل قضایی از طریق نهادهای مستقل و بی‌طرف بر ماموران و دستگاههای اداری لازمه هر گونه تصمیم‌گیری در زمینه مسائل اقتصادی از سوی دولت است (قاری سیدفاطمی، ۱۳۸۲، ص ۶۲). پاسخگویی و اعتماد رابطه‌ای دو سویه وجود دارد. عدم حساسیت و پاسخگویی اعتماد عمومی را نسبت به خدمات عمومی مخدوش

می‌کند. برخی اندیشمندان ضمن طرح مشکلات سازمانهای دولتی عدم پاسخگویی را عامل اصلی بی-اعتمادی می‌دانند. نظر به اینکه اعتماد مردم نسبت به بخش عمومی کاهش یافته است، تقاضا برای افزایش پاسخگویی در بخش عمومی افزایش یافته است (دانایی فرد، ۱۳۸۹، ص ۵۸). بر این اساس پاسخگویی بدون شفافیت و حاکمیت قانون تحقق نمی‌یابد. شفافیت پیش شرط پاسخگویی است چرا که اگر مردم به ماهیت و کمیت فعالیتهای دولت واقف نباشند، سوالی نمی‌توانند مطرح نمایند تا پاسخی دریافت کنند. در این بین اگر ساختار نظام اداری و زیرساختهای آن بدرستی طراحی شوند گامی بسیار مهم در جهت پاسخگو کردن مسئولین و کارگزاران انجام می‌شود و آنها را ملزم به پاسخگویی در قبال مسئولیتهای و وظایفشان می‌کند.

فهرست منابع

کتاب

۱. اسکات، ریچارد و دیویس، جرالده، ۱۳۹۱، سازمانها و سازماندهی (دیدگاه سیستمهای عقلایی، طبیعی و باز)، رضا سید جوادین، بهروز پورولی و الهام جمالی پویا، تهران: انتشارات مروارید.
۲. بلاو، پیتر، ۱۳۴۱، بوروکراسی در اجتماع نو، محمد علی طوسی، تهران: انتشارات موسسه مطالعات و تحقیقات اجتماعی.
۳. بوشهری، جعفر، ۱۳۸۴، حقوق اساسی، تهران: شرکت سهامی انتشار.
۴. بیتام، دیوید، ۱۳۸۳، دموکراسی و حقوق بشر، محمد تقی دلفروز، تهران: طرح نو.
۵. ترنر، مارک؛ هیوم، دیوید، ۱۳۷۹، حکومت‌داری، مدیریت و توسعه، عباس منوریان، تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۶. خوانساری، جمال‌الدین محمد، ۱۳۶۰، شرح غررالحکم و دررالکلم، تهران: دانشگاه تهران.
۷. دانایی فرد، حسن، ۱۳۸۹، چالشهای مدیریت دولتی در ایران، تهران: انتشارات سمت.
۸. دنهارت، رابرت، ۱۳۸۸، تئوریهای سازمان دولتی، مهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران: انتشارات صفار- اشراقی.
۹. شفریتز، جی‌ام و اوت، استیون جی، ۱۳۸۱، تئوریهای سازمان: اسطوره‌ها، جلد اول، علی پارسائیان، تهران: انتشارات ترمه.
۱۰. صبوری، منوچهر، ۱۳۹۱، جامعه‌شناسی سازمانها، تهران: نشر شب‌تاب.
۱۱. طهماسبی، رضا، ۱۳۹۳، درآمدی بر نظریه‌های مدیریت دولتی، تهران: انتشارات سمت.

۱۲. فقیهی، ابوالحسن و دانایی‌فرد، حسن، ۱۳۹۰، بوروکراسی و توسعه در ایران (نگاهی تاریخی- تطبیقی)، تهران: انتشارات دانشگاه امام صادق.
۱۳. فیض کاشانی، محسن، ۱۴۱۶ ه ق، تفسیرالصادق، تهران: مکتبۃ‌الصدر.
۱۴. قاری سید فاطمی، محمد، ۱۳۸۲، حقوق بشر در جهان معاصر، درآمدی بر مباحث نظری، مفاهیم، مبانی، قلمرو و منابع، تهران: دانشگاه شهید بهشتی.
۱۵. نقیبی مفرد، حسام، ۱۳۸۹، حکمرانی مطلوب در پرتو جهانی شدن حقوق بشر، جلد اول، تهران: موسسه مطالعات و پژوهشهای حقوقی شهر دانش.
۱۶. هاشمی، محمد، ۱۳۷۵، حقوق اساسی جمهوری اسلامی ایران، جلد دوم، قم: مجتمع آموزشی عالی قم.
۱۷. هداوند، مهدی و مشهدی، علی، ۱۳۹۳، اصول حقوق اداری؛ در پرتو آراء دیوان عدالت اداری، تهران: انتشارات خرسندی.
۱۸. وبر، ماکس، ۱۳۷۸، دین، قدرت، جامعه، احمد تدین، تهران: نشر قومس.
19. Bovens, Mark. 2005, public accountability, the Oxford Handbook of Public Management, to be published in E. Ferlie, L. Lynne & C. Pollitt Oxford: Oxford University Press.
20. Brinkerhoff, Derick. 2001, taking account of accountability: a conceptual overview and strategic options, U.S Agency for International Development, Center for Democracy and Governance, Implementing Policy Chang Project Phase 2, Washington, D.C.
21. Djankor, Simeon. 2001, who owns the media, World Bank Policy Research Working Paper.
22. Frederickson, George. 1980, new public administration, Tuscaloosa: University of Alabama Press.
23. Jensen, Henrik. 2000, optimal degrees of transparency in monetary policy making, Manuscript, University of Copenhagen.

مجلات و نشریات

۱. ایزدی‌فر، علی‌اکبر و کاویار، حسین، ۱۳۸۹، مسئولیت‌پذیری کارگزاران و مدیران از دیدگاه امام علی با تاکید بر مولفه‌های اخلاق حرفه‌ای، پژوهش‌نامه علوی، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، سال ۱، شماره ۲، ۲۰-۱.
۲. خسروی، حسن، ۱۳۸۸، بررسی مفهوم انتخابات دموکراتیک، نشریه حقوق اساسی سال ۶، شماره ۱۱، ۸۷-۱۱۴.
3. Jaques, Elliott. 1990, in praise of hierarchy, Harvard Business Review, (Jan/Feb): 127-133.

4. Jayal, Niraja. 2008, new directions in theorizing social accountability, *IDS Bulletin*, 38(6): 105-110.
5. Romzek, Barbara. 1987, accountability in the public sector: lessons from the challenger tragedy, *Public Administration Review*, 47 (3): 227-238.

مجموعه مقالات

- باباجانی، جعفر، ۱۳۸۹، مزایای اجرای حسابرسی عملکرد در کشور و نقش آن در پاسخگویی، مجموعه مقالات و سخنرانی‌های همایش حسابرسی عملکرد، پاسخگویی و ارتقای بهره‌وری، تهران: انتشارات مرکز آموزش و بهسازی نیروی انسانی دیوان محاسبات کشور، چاپ اول.

سوره‌ها و آیه‌های قرآن کریم

(نساء، ۴، ۶۰)

(مائده، ۶، ۱۵ و ۱۶)

(ص، ۳۸، ۲۶)

(شوری، ۴۲، ۱۵)

(حدید، ۵۷، ۲۵)

نهج البلاغه

نامه‌های (۵، ۳۸، ۶۵)، خطبه‌های (۳، ۱۲۶، ۱۳۱، ۱۷۵)، حکمت (۲۶، ۴۳۷).

