

## عوامل مؤثر بر میزان پاسخگویی در مدیریت شهری بر اساس الگوی حکمرانی خوب (مورد مطالعه؛ شهرداری منطقه ۶ تهران)

وحید آرای<sup>۱</sup> - ابوالفضل قاسمی<sup>۲</sup>

### چکیده

زمینه: در حکمرانی شهری خوب تصمیم‌گیری‌های مربوط به امور شهری با همکاری و همیاری حکومت، بخش خصوصی و جامعه مدنی اتخاذ می‌شود. هدف پاسخگویی به‌مثابه خروجی و جوهره حکمرانی خوب، این است که شهروندان از چرایی انتخاب گزینه‌ها و فرایندهای سیاستی مطلع شوند تا توانایی قضاوت و واکنش مناسب به اقدامات مدیریتی را بیابند.

هدف: پژوهش حاضر باهدف بررسی وضعیت و سنجش عوامل مؤثر بر میزان پاسخگویی از منظر شهروندان در شهرداری منطقه ۶ تهران می‌باشد.

روش: پژوهش حاضر از نظر نوع هدف کاربردی و از لحاظ نوع روش، پیمایشی می‌باشد. تعداد ۲۸ گویه مورد شناسایی و سؤال قرار گرفته که مورد تأیید خبرگان و آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۳ و سطح معناداری برابر ۹۵ درصد بوده که بر اساس آزمون t و فریدمن مورد بررسی و رتبه‌بندی قرار گرفته است. جامعه آماری پژوهش ۲۰۰ نفر از مراجعه‌کنندگان خدمات عمومی به شهرداری منطقه ۶ تهران و حجم نمونه بر اساس جدول مورگان ۱۲۷ نفر و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه می‌باشد و برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS استفاده گردیده است.

یافته‌ها: وضعیت مسئولیت‌پذیری مسئولان و مناصب، وظایف و عملکرد مدیران شهری و نظرخواهی از شهروندان در خصوص برنامه‌ها و طرح‌های شهری از نظر شهروندان تا حدی مناسب و وضعیت اطلاع‌رسانی به شهروندان، وضوح رویه‌ها و مسئولیت‌ها، نظرخواهی از شهروندان نسبت به مسائل مختلف حوزه شهری و وجود قوانین رفتاری در شهرداری‌ها نامناسب بوده است.

نتیجه‌گیری: وضعیت میزان پاسخگویی در شهرداری منطقه ۶ تهران از نظر پاسخ‌دهندگان بر اساس آزمون t و فریدمن ناکافی و نامناسب می‌باشد.

کلیدواژه‌ها: پاسخگویی، شهرداری، مدیریت شهری، حکمرانی، حکمرانی شهری مالی

<sup>۱</sup> استادیار سیاست‌گذاری عمومی گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی (نویسنده مسئول)

vah.araei@iauctb.ac.ir

<sup>۲</sup> دانشجوی دکتری علوم سیاسی، دانشگاه مازندران a.ghasemi2017@stu.umz.ac.ir

## مقدمه

مدیریت شهری با ظهور شهرهای نوین و افزایش پیچیدگی‌های زندگی شهری شکل جدیدی به خود گرفته است. برای اداره امور عمومی شهری دو پارادایم حکومت و حکمرانی وجود دارد. در پارادایم نخست، شهرداری مسئولیت تمام امور را برعهده دارد و موظف است تمام خدمات را برای مصرف جامعه مدنی و یا شهروندان فراهم نماید (ایمانی جاجرمی و دیگران، ۱۳۸۱: ۹). در پارادایم حکمرانی، مسئولیت اداره عمومی بین سه نهاد حکومت، جامعه مدنی و بخش خصوصی تقسیم شده که هر سه مورد از لوازم توسعه انسانی به شمار می‌روند و در تعامل با یکدیگر قرار دارند به گونه‌ای که ضعف و قدرت بیش از حد یکی از آن‌ها تعادل اجتماعی را بر هم خواهد زد. لذا ایجاد ارتباط و تعادل لازم و تفکیک وظایف هر یک از این سه بخش امکان بهتر زیستن را در یک جامعه مطلوب فراهم خواهد کرد.

الگوی حکمرانی خوب، با ابتکار عمل سیاست از پایین به بالا و شبکه‌های خودسازمانی، رویکردهای قدیمی سلسله مراتبی، از بالا به پایین و بوروکراسی را کمرنگ و ناکارآمد و مرزهای بین سازمانی موجود در ساختار دولتی را نفوذپذیر نموده است. محیط شهری پیچیده، پویا و متنوع مستلزم ظرفیت بالای مدیریت است که حکمرانی خوب قابلیت فراهم کردن آن را دارد به طوری که ساکنان مناطق مختلف شهری، از شهروند انفعالی به شهروندی فعال و مسئولیت‌پذیر تبدیل می‌شوند. حکومت نه تنها باید به شهروندان خود گوش فرا دهد بلکه باید آن‌ها را به طور فعال در تمام مراحل سیاست‌گذاری دخالت دهد. حکمرانی خوب یعنی تغییر از دولتی بوروکرات و غیرکارآمد به دولتی کارآفرین، کارساز و مشارکت‌جو (صدیق سروستانی و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۷-۱۵)

پاسخگویی به عنوان یکی از اصول و ویژگی‌های حکمرانی خوب نیروی پیش برنده‌ای است که بر بازیگران کلیدی فشار وارد می‌سازد تا در قبال عملکرد خود مسئول باشند و از «خوب بودن عملکرد» در بخش خدمات عمومی اطمینان حاصل کنند. در شکل‌های سازمانی بوروکراتیک سنتی، پاسخگویی از طریق سلسله‌مراتب سرپرستان، از پایین تا مدیریت ارشد جریان دارد. سازمان‌های دولتی، به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و می‌بایست در برابر آن‌ها پاسخگو باشند. رابطه بین دولت و شهروندان، سیستم پاسخگویی را شکل می‌دهد که به موجب آن، سازمان‌های دولتی وظایف مربوط را انجام می‌دهند و شهروندان اجازه می‌دهند که این وظایف انجام شوند، مشروط بر اینکه وکیل از حد خود تجاوز نکند و پاسخگو باشد (هیوز، ۲۸۹: ۱۳۸۰-۲۸۸).

پاسخگویی با حکمرانی خوب رابطه‌ای تنگاتنگ دارد و اصولاً در نظام دموکراتیک می‌توان انتظار تحقق شروط پاسخگویی را داشت. دو شرطی که پاسخگویی بدون آن‌ها ممکن نخواهد بود عبارت است از: اینکه رهبر، خود را جدا از تصمیماتش نپندارد و نتیجه آن را بپذیرد و دیگر اینکه حق و اختیار مجازات را به ذینفعانی بدهد که نفعشان به خطر افتاده است. به دیگر سخن دولت پاسخگو نیازمند دو ریشه مهم برای شکل‌گیری است: زمامداران مسئول و شهروندان مقتدر، بدین معنا که «اقتدار و اختیار تنبیه» را داشته باشند. بر این اساس، پاسخگویی سازوکاری با ساختار انگیزشی است که این سازوکار، انگیزه‌ای را در تصمیم‌سازان ایجاد می‌کند که بر اساس آن باید نسبت به احتیاجات و نیازهای مردم با کارآمدی تصمیم بگیرند؛ چرا که آن‌ها می‌دانند مردم قدرت و توانایی انتقاد و مجازات آن‌ها را دارند (آرائی، ۱۳۹۶). بر همین اساس امانوئل کانت نیز در تئوری معروف خود، با عنوان صلح

جاودان، به گونه‌ای ایده دولت پاسخگو را بیان کرده است. از طرفی سازوکار پاسخگویی می‌تواند به عنوان وسیله‌ای در نظر گرفته شود که به واسطه آن گروه‌های مختلف جامعه می‌توانند اختلاف‌نظرهای خود را در مورد استفاده مناسب از منابع و دسترسی به قدرت سیاسی حل کنند و به صلح داخلی دست یابند. این در حالی است که این گونه اختلافات خود می‌توانند موجب درگیری‌های اجتماعی شوند؛ بنابراین پاسخگویی در زمین حکمرانی مطلوب و دموکراسی رشد می‌کند و در آن ریشه می‌دواند. دو ریشه اصلی آن - یعنی اینکه از یک سو تصمیم‌گیرندگان خود را جدا از تصمیماتشان فرض نکنند و از دیگر سو نیز به کسانی که تحت تأثیر این تصمیمات قرار گرفته‌اند، اختیار تنبیه داده شود - زمینه شکل‌گیری پاسخگویی را فراهم خواهند کرد.

شفافیت، حاکمیت قانون، مسئولیت‌پذیری سه مؤلفه پاسخگویی می‌باشند. شفافیت شامل شاخص‌های حق دسترسی شهروندان به اطلاعات شهر (قراردادها، بودجه، گزارشات)، کمیته‌های ضد فساد محلی، بیان درآمد و دارایی‌های مقامات محلی، حسابرسی مستقل می‌باشد. حاکمیت قانون دارای شاخص‌های سازوکارهای بررسی و واکنش مردم و دادخواست‌ها و شکایات، قانون‌گرایی مسئولین و مردم، تفکیک قوا و تمرکززدایی قدرت است. مسئولیت‌پذیری که دارای شاخص ترویج اخلاق خدمت به مردم می‌باشد (برنامه سکونتگاه‌های انسانی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴: ۷-۹). شهرداری به‌عنوان سازمانی که در تعامل مستقیم با شهروندان می‌باشد و همچنین شهردار به عنوان مدیر شهر که به‌صورت غیرمستقیم توسط مردم انتخاب می‌شود، نقش اصلی را می‌تواند در تحقق مدیریت محلی ایفا نماید. به‌عبارت دیگر بستر تحقق حکمرانی خوب شهری را مهیا می‌سازد. شهرداری‌ها در همه کشورها تحت یک عنوان و یک رده حکومتی واحد قرار نمی‌گیرند و بسته به نوع

نظام حکومتی و تقسیمات سیاسی کشورها از جایگاه‌های متفاوتی برخوردار می‌باشند. شهرداری در ایران را می‌توان سازمان اداره کننده امور شهری نیمه‌دولتی دانست. به‌عبارت دیگر می‌توان نظام مدیریت شهری در ایران را با تأکید بر شورا و شهرداری تحت عنوان مدل شورا-مدیر شهر نامید. از این جهت پرداختن به شهرداری به‌عنوان سازمان محلی در جهت حکمرانی شهری خوب الزامی می‌باشد. پاسخگویی مسئله‌ای مهم و چالش‌آور است و یکی از متداول‌ترین معیارها برای ارزیابی مردم‌سالاری خدمات عمومی، تحقق پاسخگویی عمومی است. پاسخگویی با ایجاد شفافیت موجب از بین رفتن شکاف میان مسئولین و مردم و یا حاکمیت کنندگان و حاکمیت شوندگان می‌شود. هارلو معتقد است که پاسخگویی به‌عنوان ابزاری برای تحقق مشارکت، عمل می‌نماید و بپونز اعتقاد دارد پاسخگویی تصویری از عدالت، برابری، اعتماد و انصاف است.

سؤال اصلی تحقیق عبارت است از وضعیت و میزان پاسخگویی در شهرداری منطقه ۶ چگونه می‌باشد؟

به نظر می‌رسد که وضعیت و میزان پاسخگویی در شهرداری منطقه ۶ از دید شهروندان، نامناسب و پایین می‌باشد. در این پژوهش، بر روی پاسخگویی تمرکز خواهیم کرد تا میزان آن در مدیریت شهری (شهرداری) منطقه ۶ تهران سنجیده شود تا ضمن بررسی نقاط ضعف و کاستی‌های شهرداری در مورد شاخصه مذکور، بستری برای مدیریت شهری مطلوب بر اساس حکمرانی شهری خوب در آینده فراهم شود. دلیل‌گزینش پاسخگویی در پژوهش حاضر این است که پاسخگویی مسئولان محلی به شهروندان خود، اصل اساسی حکمرانی خوب است. نباید فرصتی برای رشوه‌خواری در شهرها وجود داشته باشد زیرا اعتبار حکومت محلی را متزلزل

حکمرانی خوب در اداره امور عمومی می‌پردازد که یک شاخص آن مربوط به پاسخگویی می‌باشد.

مقاله «پاسخگویی دولت: جایگاه، ارکان و پیش شرط‌ها» نوشته جلالی و اژئر (۱۳۹۵) که نویسندگان معتقدند پاسخگویی از دو رکن مهم پاسخ دادن و اجبار تشکیل شده که دستیابی به هر یک از این ارکان نیازمند دستیابی به پیش شرط‌های پاسخگویی یعنی شفافیت و حکومت قانون است.

مقاله «بررسی رابطه بین حکمرانی خوب و رضایتمندی ارباب رجوع دستگاه‌های دولتی استان خراسان جنوبی» نوشته شرعی (۱۳۹۵) که با بهره‌گیری از روش توصیفی و پیمایشی نشان می‌دهد بین حکمرانی خوب و رضایتمندی ارباب رجوع رابطه معنی‌داری وجود نداشته و در بررسی خرده مقیاس‌های حکمرانی خوب، تنها بین بعد شفاف‌سازی با رضایتمندی ارباب رجوع رابطه معنی‌دار معکوس مشاهده گردیده است.

مقاله «پاسخگویی و کارآمدی» نوشته اخوان کاظمی (۱۳۸۳)، پاسخگویی را یکی از اصول کارآمدی هر نظام سیاسی می‌داند. بر این اساس، میان پاسخگویی و افزایش کارآمدی نظام سیاسی، تعامل مستقیم و دوجانبه‌ای وجود دارد و افزایش و کاهش این دو کاملاً به یکدیگر وابسته است.

کتاب «ارزیابی پاسخگویی و اثربخشی در سازمان‌های غیرانتفاعی» نوشته کات و ماری (۲۰۰۰) می‌باشد. هدف از این کتاب بررسی مقیاس عملکرد، ارزیابی و گزارش در سازمان‌های عمومی و غیرانتفاعی می‌باشد.

مقاله «مشارکت شهروندان و پاسخگویی عمومی: تحلیلی با ارجاع خاص به کشورهای در حال توسعه» نوشته سارکر و حسان<sup>۲</sup> (۲۰۱۰) می‌باشد. نویسندگان معتقدند نقش مشارکت مدنی در حصول اطمینان از پاسخگویی عمومی، در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است چرا که پاسخگویی

می‌سازد و فقر شهری را افزایش می‌دهد. پاسخگویی برای شناخت سهامدار از حکومت محلی و اینکه چه کسانی از تصمیمات و اقدامات بهره‌مند می‌شوند، ضروری است. مقامات [اداری] انتصابی و منتخب و دیگر مقامات مسئول دولتی، نیازمند معیارهای بالایی از انسجام و هماهنگی شخصی و شغلی‌اند. از این رو، مشارکت شهروندان، عامل مهم در ترویج و بهبود پاسخگویی است.

#### پیشینه تحقیق

مقاله «نسبت‌سنجی الگوی حکمرانی خوب و مردم‌سالاری دینی (با تأکید بر شاخص‌های حاکمیت قانون، مشارکت و پاسخگویی)» نوشته رضایی و توحید فام (۱۳۹۷)، پرسش اصلی این پژوهش بیان می‌دارد «چه رابطه‌ای بین حکمرانی خوب با تقویت مردم‌سالاری دینی در ایران وجود دارد؟». این مقاله بیان می‌دارد بین حکمرانی خوب و تقویت مردم‌سالاری دینی در ایران، رابطه مستقیمی وجود دارد و حکمرانی خوب به‌عنوان الگویی برای کشورهای در حال توسعه، بستر مناسبی برای تقویت مردم‌سالاری دینی در ایران است.

مقاله «نقش نظام اداری در ارتقای نظام پاسخگویی (مورد مطالعه: ادارات کل استان تهران)» نوشته مسعود و همکاران (۱۳۹۷) به رابطه بین حقوق اداری (بوروکراسی) و میزان پاسخگویی سازمان‌های دولتی پرداخته است و همبستگی مستقیم، قوی و مثبت بین مؤلفه‌های بوروکراسی (سلسله‌مراتب سازمانی، نظام قوانین و مقررات، تخصص‌گرایی و شایسته‌سالاری) با میزان پاسخگویی کارکنان را نشان می‌دهد.

مقاله «توصیه‌های سیاستی موانع تحقق‌پذیری حکمرانی خوب در اداره امور عمومی» نوشته آرائی و همکاران (۱۳۹۶) به بررسی چهار شاخص

اجتماعی مبتنی بر مشارکت مدنی می‌تواند مسئولان دولتی را از طریق ارتقای سازوکار پاسخگویی دولت، پاسخگو سازد.

بررسی ادبیات تحقیق در مسئله پاسخگویی نشان می‌دهد که ابتدا خود متغیر پاسخگویی کمتر مورد توجه و کاربست تحقیقاتی سازمان‌های عمومی خصوصاً شهرداری قرار گرفته است. در پژوهش حاضر درصدد پرداختن به میزان پاسخگویی در مدیریت شهری بر اساس الگوی حکمرانی شهری خوب می‌باشیم. در این رویکرد، از آنجایی که شهرداری به‌عنوان یکی از متولیان مدیریت مدنظر قرار می‌گیرد که با ارتباطات و مراودات ارباب‌رجوع سروکار دارد به‌عنوان گزینه‌ای اولویت‌دار جهت بررسی و سنجش میزان پاسخگویی مدیران شهری به شهروندان خود می‌باشد.

#### حکمرانی خوب شهری

چارچوب نظری پژوهش حاضر بر اساس مدل «حکمرانی خوب شهری»<sup>۲</sup> بوده که در سال‌های اخیر در حوزه مدیریت شهری به پارادایمی مسلط تبدیل شده است. از زمان زایش و استقلال رشته مدیریت دولتی از رشته‌های با پیشینه طولانی‌تری نظیر حقوق و علوم سیاسی، نظریات مختلفی جهت نحوه اداره و مدیریت بخش دولتی و فراهم آوردن رفاه بیشتر برای شهروندان از سوی اندیشمندان ارائه شده که در چارچوب پارادایم‌های زمان خود، به اظهارنظر و ارائه راه‌حل پرداخته‌اند. با فرا رسیدن دهه ۱۹۸۰، تفکرات سنتی به شکلی اساسی مورد تردید قرار گرفته و در دهه ۱۹۹۰، انگاره‌های کاملاً متفاوتی مطرح شده است. در کنار ارزش‌های کلاسیک مانند کارایی، اثربخشی، بهره‌وری، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، ارزش‌های مدیریت دولتی نوین مانند مشارکت کارکنان و شهروندان در مدیریت سازمان، گسترش دامنه انتخاب شهروندی، عدالت اجتماعی، پاسخگویی بوروکراتیک و توجه به اصول

اخلاقی، عدم تمرکز و بوروکراسی زدایی و مسئولیت‌داری نسبت به اثربخشی برنامه و توجه به زمینه‌های سرمایه اجتماعی و اعتماد نیز باید مورد توجه اساسی قرار گیرد (منوریان، ۱۳۷۹، ۱۰-۹). دگرگونی فوق‌تغییری همه‌جانبه در نقش مدیریت جامعه و رابطه بین دولت و شهروندان ایجاد کرده است. بر این اساس، در خدمات عمومی نوین، به جای اینکه دولت به‌عنوان تسهیل‌کننده و محرک نیروهای بازار عمل کند (هدایت کردن) به توانمندسازی آحاد شهروندان و ایجاد ارزش‌های مشترک میان آن‌ها می‌پردازد (خدمت کردن)؛ منافع عمومی از گفتمان پیرامون ارزش‌های مشترک حاصل می‌شود؛ و مدیران دولتی خود را به‌طور چندجانبه در قبال قوانین اساسی و عادی، ارزش‌های اجتماعی، هنجارهای سیاسی، استانداردهای حرفه‌ای و حقوق شهروندی پاسخگو می‌دانند (وارث، ۱۳۸۰: ۷۶).

در فرهنگ لغت آمریکایی «هریتیج»، واژه حکمرانی به‌عنوان «فعالیت، شیوه عمل یا قدرت حکم راندن دولت» معنا شده است. بانک جهانی حکمرانی را ظرفیت نهادی سازمان‌های دولتی برای ارائه کالاهای عمومی و سایر کالاهایی که شهروندان یک کشور یا نمایندگانشان تقاضا می‌کنند به شیوه‌ای اثربخش، شفاف، بی‌طرفانه و پاسخگو با توجه به محدودیت منابع تعریف می‌کند (بانک جهانی، ۲۰۰۰: ۴۸). مرکز سکونتگاه‌های انسانی سازمان ملل متحد، حکمرانی را مجموعه‌ای از اقدامات فردی و نهادی، عمومی و خصوصی برای برنامه‌ریزی و اداره امور مشترک شهر و فرایند مستمری از منافع متفاوت و متضاد می‌داند که در قالب اقدامات مشارکتی و سازگار حرکت نموده و شامل ترتیبات رسمی و غیررسمی و سرمایه اجتماعی شهروندان است (مرکز سکونتگاه‌های انسانی، ۲۰۰۲: ۵). حکمرانی خوب فقط بر اساس پول، تکنولوژی یا حتی تخصص نیست بلکه با توجه به اینکه شهر، خوب یا بد اداره

و مقامات منتخب ارشد که در علاقه به ترقی اقتصاد محلی شریک هستند، نقش اصلی را ایفا می‌کنند.

ج) حکمرانی رفاهی: این مدل اختصاص به آن دسته از شهرهایی دارد که روزگاری دارای رونق اقتصادی ناشی از صنعتی شدن بودند اما در حال حاضر به دلیل برون‌رفت سرمایه‌ها، دچار رکود اقتصادی شدند. این شهرها رشد بسیار محدودی در اقتصاد محلی دارند و بودجه آن وابسته به حکومت مرکزی است.

د) حکمرانی مشارکتی: این مدل، حکمرانی شهری خاص دموکراسی‌های کوچک، پیشرفته و صنعتی اروپای غربی است که در آن اتحادیه-های کارگری، کارفرمایان و دولت در جریانی سه‌جانبه به چانه‌زنی و تصمیم‌گیری در مورد مسائل مشترک نظیر تعیین دستمزدها، خدمات اجتماعی و توزیع عادلانه ناشی از بهره‌وری اقتصادی می‌پردازند (پی‌یر<sup>۶</sup>، ۱۹۹۹: ۳۸۵-۳۷۸).

#### پاسخگویی

برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری برای پاسخگویی یکی از وظایف و ابزارهای مهم مدیریت مطلوب است که بر اساس آن روش‌های دستیابی به اهداف، اعم از اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و... شناسایی می‌شود (موری-پری و تومانی<sup>۷</sup>، ۲۰۱۸: ۳-۲).

نظام پاسخگویی اشاره به مسئولیت‌ها، نتایج و پیامدهای خاص آن دارد. در جوامع دارای نظام‌های سیاسی مردم‌سالار، مقامات منتخب در قبال اعمالی که انجام می‌دهند، در برابر شهروندان مسئولیت پاسخگویی دارند و شهروندان نیز به‌عنوان صاحبان حق، حقایق را در مورد اعمال مسئولان و بر مبنای حقوق طبیعی دانستن و پاسخ‌خواهی به‌طور علنی و مستقیم یا از طریق نمایندگان قانونی خود، پیگیری و مطالبه می‌کنند (کات و ماری<sup>۸</sup>، ۲۰۰۰: ۴۰-۳۵).

می‌شود، انحصاری است یا فرآیند، هم باید مورد توجه قرار گیرد. بعلاوه، بر این صحنه می‌گذارد که برنامه‌ریزی راهبردی همه‌گیر (نه انحصاری) و فرایندهای تصمیم‌گیری، کلید و اساس حکمرانی خوب و شهرهای پایدار می‌باشند (برونتا<sup>۹</sup> و همکاران، ۲۰۱۹: ۲۳-۲۰).

حکمرانی شهری به طرز تفکیک‌ناپذیری با رفاه شهروندان در ارتباط است و باید زنان و مردان را قادر سازد تا به مزایا و منافع حقوق شهروندی شهری دست یابند و هیچ‌کسی از دسترسی به ضروریات زندگی شهری شامل مسکن مناسب، امنیت شغلی، آب سالم، بهداشت عمومی، محیط تمیز و پاک سلامتی، آموزش و تغذیه، اشتغال و تحرک و امنیت عمومی نمی‌تواند محروم شود. به این ترتیب، شهروندان برنامه‌ای آماده می‌کنند که به واسطه آن می‌توانند از استعداد و هوش خود برای اصلاح و بهبود موقعیت‌ها و شرایط اقتصادی و اجتماعی استفاده نمایند (لانگ<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۰: ۴۵).

ژان پییر حکمرانی شهری را به چهار مدل عمومی تقسیم می‌کند:

الف) حکمرانی مدیریتی: حکومت محلی سازمانی عمومی است که نیازها و منافع عمومی را از طریق تولید و توزیع خدمات برآورده می‌سازد. بازیگران اصلی، مدیران سازمان‌های تولیدکننده و خدمات عمومی هستند. حکمرانی مدیریتی دو هدف اصلی یعنی افزایش کارایی تولید و توزیع خدمات عمومی را دنبال می‌کند.

ب) حکمرانی طرفدار رشد: نخبگان سیاسی و اقتصادی شهر تا چه اندازه به تصمیمات سیاسی ملی و کلان اجازه مداخله می‌دهند و از آن‌ها برای رشد شهر استفاده می‌کنند. مدل مذکور، مدلی نخبه‌گراست که در آن مشارکت محدود است و رشد اقتصادی به عنوان هدف اصلی تلقی می‌شود که نخبگان تجاری شهری

پاسخگویی یکی از سرمایه‌های اجتماعی و از شاخص‌های اصلی حکمرانی خوب است که وحدت را در سیستم‌های اجتماعی ایجاد و حفظ می‌نماید، ارزش‌های دموکراتیک را پرورش می‌دهد، شهروندان را به نهادهایی که نمایندگان آن‌ها هستند پیوند می‌دهد و از این طریق، مقبولیت و اثربخشی دولت افزایش می‌یابد (آرائی، ۱۳۹۰: ۸۶-۸۵).

در الگوی پارادایمی (مدیریت دولتی نوین)، مدیران نقش کارآفرینی دارند و نگرش به مردم در مقام مشتری و سازوکارهای اجرایی به صورت سازوکارهای بازار تعریف می‌شود. دولت در جایگاه هدایتگر و ناظر عمل نموده پاسخگویی مستقیم در مقابل مشتریان وجود خواهد داشت و دولت به سمت دولت پاسخگو سیر خواهد کرد. بنابراین، پاسخگویی سه هدف عمده دارد:

الف) پاسخگویی به عنوان ابزار کنترل قدرت: اکثر دولت‌ها در شرایطی به سر می‌برند و در بستری حکومت می‌کنند که باید به تقاضاهای روزافزون شهروندان آگاه، تشکل‌ها، گروه‌های ذینفع، نهضت‌های اجتماعی، مطبوعات و وسایل ارتباطی جمعی پاسخگو باشند. امروزه پاسخگویی از جنبه نظارتی در همه نظام‌های سیاسی نقشی محوری دارد و سیاستمداران خواستار آن می‌باشند بخش اجرایی دولت از قدرت نامحدود و تهدیدکننده‌ای که داراست سوءاستفاده نکند.

ب) پاسخگویی به عنوان تضمین استفاده صحیح از منابع عمومی: مهم‌ترین جنبه پاسخگویی این است که مردم مطمئن شوند کارگزاران در بکارگیری و استفاده بهینه از منابع عمومی از حدود قوانین موضوعه و ارزش‌های خدمات عمومی عدول نکرده‌اند. از این‌رو نمایندگان منتخب مردم در مجلس قانون‌گذاری از سوی آنان بر کاربرد منابع ملی نظارت می‌کنند.

ج) پاسخگویی ابزاری برای بهبود خدمات دولتی: نظارت بر قدرت و تضمین کاربرد صحیح منابع عمومی اغلب جنبه‌های منفی و تنبیهی پاسخگویی را به ذهن تداعی می‌کند. پاسخگویی به عنوان ابزار پیشرفت و بهبود مستمر خدمات به جنبه مثبت خدمات دولتی اشاره دارد و نوعی فرایند یادگیری نیز تلقی می‌شود (آکوئین<sup>۹</sup>، ۲۰۰۰: ۵۳).

دستیابی به اهداف مذکور و ارتقای پاسخگویی، نیازمند مؤلفه‌های سیاسی-مدنی، اداری-مدیریتی و آموزشی-فرهنگی می‌باشد.

۱- مؤلفه‌های سیاسی-مدنی: با کمک گرفتن از جامعه مدنی می‌توان از پتانسیل و روح جمعی شهروندان، افکار عمومی و نهادهای مدنی بدون صرف هزینه‌های مادی، انسانی و پیچیدگی‌های زائد ساختاری و اداری، عملاً نظام اداری را از طریق ابزارهای ذیل پاسخگو ساخت.

الف) فراهم کردن بستر فعالیت مطبوعات: مطبوعات انعکاس کتبی افکار و اندیشه‌های افراد و گروه‌هایی است که پیام و خطاب برعهده دارند و روابط گسترده‌ای را بین افراد، گروه‌ها، جامعه و دولت فراهم می‌کنند و مجموعه‌ای از حقوق فردی، صنفی، اجتماعی و سیاسی را پدیدار می‌سازند.

ب) شفافیت امور و آزادسازی اطلاعات: فرهنگ جریان اطلاعات با ایجاد شفافیت در سیاست‌ها و عملکردها قابل دسترسی است. مردم و نهادهای اجتماعی باید از روند اداره امور کشور و قوانین و اطلاعات موجود آگاهی داشته باشند.

ت) تقویت نهادهای مدنی در نظارت بر نهاد قدرت و نظام اداری.

ث) توسعه مشارکت مردمی در امر پاسخ‌خواهی و نظارت بر دستگاه‌های دولتی.

سؤال‌های (گویه‌ها) پرسشنامه، شامل ۲ قسمت است؛ سؤالات عمومی که اطلاعات کلی و جمعیت شناختی در رابطه با پاسخ‌دهندگان جمع‌آوری گردید و سؤالات تخصصی که این بخش برای شهروندان شامل ۲۸ سوال و طراحی نوع پاسخگویی به سؤالات متنوع بوده و از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده گردیده است. شکل کلی و امتیازبندی طیف لیکرت به صورت ذیل می‌باشد:

شکل کلی: کاملاً مخالفم - مخالفم - نظری ندارم - موافقم - کاملاً موافقم  
امتیاز بندی: ۵ ۴ ۳ ۲ ۱

برای بررسی میزان اعتبار پرسشنامه‌ها از آلفای کرونباخ استفاده گردید و برای سؤالات با مقیاس مشابه محاسبه شده و سؤالات با طیف ۵ گزینه‌ای مورد آزمون پایایی قرار گرفتند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل پایایی پرسشنامه با استفاده از نرم‌افزار SPSS در شکل‌های زیر آمده که از سطح حداقلی (۰/۷۰) بالاتر می‌باشد و بنابراین پرسشنامه‌های مورد استفاده از پایایی مناسبی برخوردار است. اعتبار محتوای این پرسشنامه توسط نخبگان اجرایی و علمی و تعدادی از کارشناسان زیده مورد تأیید قرار گرفته و از اعتبار لازم برخوردار است. جامعه آماری مستند به اعلام شهرداری منطقه ۶ بوده که در سال ۱۳۹۷ در بازه زمانی شهریور و مهر مجموع شهروندان و مراجعان شهرداری منطقه ۶ تهران برای خدمات طرح ترافیک، استعلام پروانه و گواهی ساختمان، صدور مجوز حفاری به تعداد ۲۰۰ نفر می‌باشد که بر اساس جدول مورگان نمونه‌ای به حجم ۱۲۷ نفر انتخاب شد که بعد از توزیع ابزار گردآوری اطلاعات بین مراجعان و شهروندان تعداد ۱۲۰ پرسشنامه جمع‌آوری و مورد تحویل قرار گرفت. روش نمونه‌گیری در این پژوهش نمونه‌گیری تصادفی ساده می‌باشد.

۲- مؤلفه‌های اداری - مدیریتی:  
الف) قرار دادن پاسخگویی برای ارزیابی مدیران: پاسخگویی به نهادهای مدنی و مردم، توجه به خواسته‌های ارباب‌رجوع و جلب رضایت آنان باید به‌عنوان یک شاخص مهم لیاقت و شایستگی مدیران تلقی شود.

ب) قرار دادن شرایط و صلاحیت برای کسب پست مدیریت.

ت) تمام وقت بودن و حضور دائمی مدیران.

۳- مؤلفه‌های آموزشی و فرهنگی: هر جامعه‌ای دارای یک نظام فرهنگی و اعتقادی است که مردم در هر نقش و مقامی، از آن در رفتار، گفتار و حتی تفکر خود تأثیر می‌پذیرند.

الف) تقویت شناخت آگاهی و مبانی نیروی انسانی در نظام انسانی.

ب) تقویت آگاهی اجتماعی و مبانی مردم و ارباب‌رجوع.

ت) تقویت فرهنگ مسئولیت‌خواهی و انتقاد از دستگاه‌های اجرایی در مردم (میرزایی، ۱۳۸۰: ۶۸-۶۵).

#### روش تحقیق

این پژوهش، از جنبه هدف، کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات، میدانی بوده است و تمرکز تحقیق به طور عمیق و تنها بر روی شهرداری منطقه ۶ تهران می‌باشد. پرسشنامه محقق ساخته و روایی و پایایی آن محاسبه شده و نیز مؤلفه‌ها و عوامل پاسخگویی با توجه به وظایف و مأموریت‌های شهرداری و نوع خدماتی که ارائه می‌دهد، بررسی و تحلیل شده است.



آزمون t استیودنت؛ برای سنجش میانگین بسیاری از سؤالات پرسشنامه استفاده شده است. آزمون تحلیل واریانس فریدمن؛ برای سنجش همگن بودن و رتبه‌بندی سؤالات چند موردی استفاده شده است.

۲۱۳۸/۴۵ هکتار حدود ۳/۳ درصد از سطح شهر و جمعیت ۲۳۵،۶۱۷ نفر را شامل می‌گردد. از عمده‌ترین ویژگی کالبدی منطقه ۶ می‌توان به موقعیت قرارگیری آن در مرکز شهر تهران و استقرار مهم‌ترین کاربری‌های اداری - خدماتی با مقیاس

عملکردی فرامنطقه‌ای، شهری و حتی ملی در آن اشاره نمود (<http://region6.tehran.ir>).

۳-۲- مؤلفه‌های پاسخگویی با استفاده از شاخص-سازي و پرسشنامه و دیدگاه‌های پاسخ‌دهندگان

#### یافته‌ها

#### ۱-۳- منطقه مورد مطالعه تحقیق

در این پژوهش میزان پاسخگویی در مدیریت شهری (شهرداری) منطقه ۶ تهران از نظر شهروندان سنجیده می‌شود. این منطقه با مساحتی معادل

جدول ۱: آمارهای توصیفی مفاهیم

مفاهیم	سؤالات	تعداد	حداقل	حداکثر	میانگین	میزان انحراف
	در مراجعاتی که به شهرداری داشتید:	۶۸	۱،۰۰	۴،۰۰	۲،۷۹۴۱	۱،۲۱۶۲۹
۱. مسئولیت-پذیری مسئولان و مناصب	آیا در مراجعاتی که به شهرداری داشتید، مشکل شما در مسیر طبیعی پیگیری شد	۷۹	۱،۰۰	۲،۰۰	۱،۷۴۶۸	۰،۴۳۷۶۰
	در مواردی که در شهرداری با عدم پاسخگویی و حل مشکل روبرو شدید به کدام یک از اقدامات زیر متوسل شدید	۸۹	۱،۰۰	۵،۰۰	۳،۳۵۹۶	۱،۶۸۰۴۲
	نمونه معتبر	۶۴				
۲. وظایف و عملکرد مدیران شهری	شما به چه میزان از نحوه انجام وظایف و عملکرد مسئولان اداره شهر راضی هستید؟	۱۱۲	۱،۰۰	۵،۰۰	۳،۶۴۲۹	۱،۰۴۷۱۵
	آیا شهرداری منطقه در طول سال گذشته گزارشی از عملکرد خود را به اطلاع شما رسانده است؟	۱۱۹	۱،۰۰	۲،۰۰	۱،۸۵۷۱	۰،۳۵۱۴۱
	نمونه معتبر	۱۱۲				
۳. ارائه نظرات و دیدگاه‌های شهروندان نسبت به مسائل مختلف حوزه شهری	آیا از وظایف اصلی شهرداری منطقه اطلاع دارید؟	۱۱۸	۱،۰۰	۲،۰۰	۱،۶۵۲۵	۰،۴۷۸۱۹
	آیا برای شما امکان ارتباط مستقیم با مسئولان شهری و در میان گذاشتن مسائل و مشکلات خود با آن‌ها به وجود آمده است؟	۱۱۸	۱،۰۰	۲،۰۰	۱،۹۰۶۸	۰،۲۹۱۹۸
	در صورت مثبت بودن پاسخ: آیا مشکل شما را حل نموده اند؟	۳۶	۱،۰۰	۲،۰۰	۱،۷۷۷۸	۰،۴۲۱۶۴
	در صورتی که با مسئولان شهری ارتباط مستقیم داشتید برخورد آن‌ها با شما چگونه بوده است؟	۶۶	۱،۰۰	۵،۰۰	۳،۶۳۶۴	۱،۱۳۱۸۷
	آیا شما میل به ارائه نظرات و دیدگاه‌های خود به مسئولین شهری دارید؟	۱۱۸	۱،۰۰	۲،۰۰	۱،۲۷۱۲	۰،۴۴۶۴۷
	نظرات شهروندان در امور شهری چه میزان می‌تواند به تصمیمات بهتر و اصولی‌تر توسط مسئولان شهری بینجامد؟	۱۱۸	۱،۰۰	۵،۰۰	۲،۱۱۸۶	۱،۲۲۷۶۷
	نمونه معتبر	۳۰				

مفاهیم	سوالات	تعداد	حداقل	حداکثر	میانگین	میزان انحراف
	با ارباب رجوع با احترام برخورد می شود	۱۱۷	۱۰۰	۵۰۰	۳۰۱۴۵۳	۱۰۳۳۴۳۳
۴. وجود قوانین رفتاری در شهرداری ها	با شهروندان به صورت عادلانه و بدون تبعیض برخورد می شود امور و وظایف با سرعت انجام می شود امور و وظایف با سهولت و بدون تشریفات جدی انجام می شود	۱۱۷	۱۰۰	۵۰۰	۳۰۳۱۶۲	۱۰۰۱۴۱۲
	نمونه معتبر	۱۱۷				
۵. اطلاع رسانی به شهروندان در خصوص مسائل مختلف شهری	آیا از شهرداری منطقه در طول یک سال گذشته اطلاعیه و بیانیه ای را دریافت کرده اید؟ آیا از شهرداری منطقه برای شرکت در جلسه پرسش و پاسخ در محله یا خارج از محله خود دعوت شده اید؟ آیا از شهرداری منطقه خود مطالبی را در مطبوعات دیده و یا در صداوسیما شنیده اید؟ آیا از طرح ها و برنامه های عمرانی و اجتماعی شهرداری منطقه اطلاع دارید؟ آیا از اطلاعیه مربوط به مزایده و مناقصه شهرداری در طول سال گذشته اطلاع یافتید؟	۱۱۹	۱۰۰	۲۰۰	۱۰۹۳۲۸	۲۰۱۴۷
	نمونه معتبر	۱۱۶				
۶. نظرخواهی از شهروندان در خصوص برنامه ها و طرح های شهری	آیا شهرداری برای انجام طرح های محلی و منطقه ای از شما نظرخواهی نموده است؟ آیا شهرداری نظرات شما را درباره مسائل مختلف حوزه شهری مورد توجه قرار می دهد؟ شهرداری به چه میزان نظرات شما را درباره مسائل مختلف حوزه شهری مورد توجه قرار می دهد؟ شما نظرات خود را در مورد مسائل و مشکلات محله یا برنامه ها و طرح های شهری چگونه به اطلاع مسئولان می رسانید؟ به نظر شما بهترین راه انتقال پیشنهادات، شکایات و خواسته های شهروندان به مسئولان اداره شهر کدام است؟	۱۱۹	۱۰۰	۲۰۰	۱۰۹۸۳۲	۱۲۹۰۹
	نمونه معتبر	۸۱				
۷. وضوح رویه ها و مسئولیت ها در امور مختلف شهری	آیا شما مجموعه مقررات و قوانین شهرداری را دریافت و مطالعه کرده اید؟ در صورت مطالعه میزان شفافیت و درک قوانین و مقررات شهرداری به چه میزان است؟	۱۱۸	۱۰۰	۲۰۰	۱۰۸۸۱۴	۳۲۴۷۵
	نمونه معتبر	۵۹				

جدول ۲: مسئولیت‌پذیری مسئولان و مناصب

تعداد	معداری	میزان انحراف	میزان اشتباه معناداری
۷۹	۱،۷۴۶۸	۰،۴۳۷۶۰	۰،۴۹۲۳

آیا در مراجعاتی که به شهرداری داشتید، مشکل شما در مسیر طبیعی پیگیری شد

ارزش آزمون=۱،۵

T	درجه آزادی	معداری (2-tailed)	تفاوت معنی	پایین‌تر	بالا‌تر
۵،۰۱۳	۷۸	،۰۰۰	،۲۴۶۸	،۱۴۸۸	،۳۴۴۹

مفهوم: مسئولیت‌پذیری مسئولان

شاخص‌ها: مشخص بودن شرح وظایف هر بخش و منصب، فرایند و سازوکار پاسخگویی، وسایل پاسخگویی.

همان‌طور جدول ۱ نشان می‌دهد، پاسخ‌دهندگان عقیده دارند در مراجعات آن‌ها به شهرداری تا حدی جواب آن‌ها درست داده شده و کارها روال معمول داشته‌اند. پاسخ‌دهندگان وجود رابطه را اصلی‌ترین راه‌حل مشکلات خود در شهرداری می‌دانستند. به بیان دیگر پاسخ‌دهندگان وضعیت مسئولیت‌پذیری مسئولان شهرداری منطقه ۶ به شهروندان در خصوص مسائل مختلف شهری را تا حدی مناسب ارزیابی کرده‌اند.

جدول شماره ۲ نتایج آزمون برابری میانگین جواب‌های بله و خیر (آزمون T-Test) نشان می‌دهد. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌کنید میانگین این سؤال ۱/۷۴۶۸ است که از ۱/۵ (برابری پاسخ‌های بله و خیر) بزرگ‌تر است

مفهوم: وظایف و عملکرد مدیران شهری

شاخص‌ها: میزان انجام وظایف محوله و از پیش تعیین‌شده توسط مدیران شهری، ارزیابی عملکرد مدیران شهری نتایج در مورد مفهوم وظایف و عملکرد مدیران شهری نشان می‌دهد که پاسخ‌دهندگان تا حدودی از عملکرد شهرداری راضی‌اند و اعتقاد دارند شهرداری باید گزارش عملکرد خود را در اختیار مردم قرار بدهد (جدول ۱). جدول شماره ۳ نتایج آزمون برابری میانگین‌ها (آزمون T-Test) را نشان می‌دهد.

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌کنید میانگین این سؤال ۳/۶۴۲۹ است که از ۳ (چون طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت است) بسیار بزرگ‌تر می‌باشد. پاسخ‌دهندگان وضعیت وظایف و عملکرد مدیران شهری در شهرداری منطقه ۶ را تا حدودی مناسب ارزیابی کرده‌اند.

جدول ۳: وظایف و عملکرد مدیران شهری

تعداد	معداری	میزان انحراف	میزان اشتباه معناداری
۱۱۲	۳،۰۶۴۲۹	۱،۰۴۷۱۵	۰،۹۸۹۵

شما به چه میزان از نحوه انجام وظایف و عملکرد مسئولان اداره شهر راضی هستید؟

ارزش آزمون=۱،۵

T	درجه آزادی	معداری (2-tailed)	تفاوت معنی	پایین‌تر	بالا‌تر
۶،۴۹۷	۱۱۱	،۰۰۰	،۶۴۲۹	،۴۴۶۸	،۸۳۸۹

جدول ۴: ارائه نظرات و دیدگاه‌های شهروندان نسبت به مسائل مختلف حوزه شهری

تعداد	معناداری	میزان انحراف	میزان اشتباه معناداری
۶۶	۳،۶۳۶۴	۱،۱۳۱۸۷	۰،۱۳۹۳۲

در صورتی که با مسئولان شهری ارتباط مستقیم داشتید برخورد آن‌ها با شما چگونه بوده است؟

ارزش آزمون = ۱،۵

T	درجه آزادی	معناداری (2-tailed)	تفاوت معنی	%۹۵ اعتبار فاصله از تفاوت	
				پایین تر	بالا تر
۴،۵۶۸	۶۵	۰،۰۰۰	۰،۶۳۶۴	۰،۳۵۸۱	۰،۹۱۴۶

مفهوم: وجود قوانین رفتاری در شهرداری‌ها

شاخص‌ها: وجود نظامنامه و آیین‌نامه‌های رفتاری در شهرداری‌ها، میزان پایبندی قوانین رفتاری توسط مدیران و کارمندان شهرداری، میزان رضایت شهروندان از رفتارها و برخوردهای مدیران شهری نسبت به ارباب‌رجوع.

نتایج ۴ سؤال مفهوم وجود قوانین رفتاری در شهرداری‌ها در جدول ۱ به ترتیب نشان می‌دهد که عمده پاسخ‌دهندگان عقیده دارند که در شهرداری منطقه ۶ به آن‌ها باید با احترام و عدالت بیشتری برخورد شود و همچنین کارها به کندی و با تشریفات زیادی انجام می‌گردد. جداول شماره ۵ نتایج آزمون برابری میانگین جواب‌های بله و خیر (آزمون T-Test) را نشان می‌دهد.

همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌کنید میانگین این ۴ سؤال ۳/۲۴۷۹ است که از ۳ بزرگ‌تر است. پاسخ‌دهندگان وضعیت وجود قوانین رفتاری در شهرداری منطقه ۶ را ناکافی ارزیابی کرده‌اند که باید اصلاح شود.

مفهوم: ارائه نظرات و دیدگاه‌های شهروندان نسبت به مسائل مختلف حوزه شهری

شاخص‌ها: میزان توجه مسئولین به نظرات و خواسته‌های شهروندان، میزان تمایل شهروندان به ارائه نظرات خود در مورد مسائل شهری.

نگاهی به نتایج جدول ۱ در بخش مفهوم ۳ (ارائه نظرات و دیدگاه‌های شهروندان نسبت به مسائل مختلف حوزه شهری) سؤال نشان می‌دهد که عمده پاسخ‌دهندگان تمایل زیادی به ارائه نظرات خود در مورد مسائل شهری دارند ولی میزان توجه مسئولین به نظرات و خواسته‌های شهروندان از دید آن‌ها مناسب نیست و باید بهبود یابد.

جدول شماره ۴ نتایج آزمون برابری میانگین‌ها (آزمون T-Test) را نشان می‌دهد.

همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌کنید میانگین این سؤال ۳/۶۳۶۴ است که از ۳ بسیار بزرگ‌تر است. پاسخ‌دهندگان وضعیت ارائه نظرات و دیدگاه‌های شهروندان نسبت به مسائل مختلف حوزه شهری در شهرداری منطقه ۶ را نامناسب و ناکافی ارزیابی کرده‌اند.

جدول ۵: وجود قوانین رفتاری در شهرداری‌ها

تعداد	معناداری	میزان انحراف	میزان اشتباه معناداری
۱۱۷	۳،۲۴۷۹	۰،۹۱۱۷۹	۰،۰۸۴۲۹

M7

ارزش آزمون = ۱،۵

T	درجه آزادی	معناداری (2-tailed)	تفاوت معنی	%۹۵ اعتبار فاصله از تفاوت	
				پایین تر	بالا تر
۲،۹۴۰	۱۱۶	۰،۰۰۴	۰،۲۴۷۹	۰،۰۸۰۹	۰،۴۱۴۸

جدول ۶: اطلاع‌رسانی به شهروندان در خصوص مسائل مختلف شهری

تعداد	معناداری	میزان انحراف	میزان اشتباه معناداری
M5	۱۱۶	۱۸۴۱۴	۰.۲۱۱۸۵
ارزش آزمون=۱,۵			
T	درجه آزادی	معناداری (2-tailed)	تفاوت معنی
۱۷,۳۵۵	۱۱۵	۰,۰۰۰	۳,۴۱۴
		۹۵٪ اعتبار فاصله از تفاوت	
		پایین‌تر	بالا‌تر
		۰,۳۸۰۳	۰,۳۰۲۴

شهرداری منطقه ۶ به شهروندان در خصوص مسائل مختلف شهری را نامناسب ارزیابی کرده‌اند.

مفهوم: نظرخواهی از شهروندان در خصوص برنامه‌ها و طرح‌های شهری

شاخص‌ها: میزان نظرخواهی از شهروندان در امور شهری، سازوکار نظرخواهی از شهروندان، میزان توجه و اجرای نظرخواهی، میزان نظارت بر طرح‌ها و برنامه‌های شهری توسط شهروندان. جدول شماره ۱ نشان می‌دهد پاسخ‌دهندگان وضعیت نظرخواهی از شهروندان در خصوص برنامه‌ها و طرح‌های شهری و توجه به نظرات آن‌ها را تا حدی مناسب ارزیابی می‌کنند. جداول زیر نتایج آزمون برابری میانگین جواب‌های بله و خیر (آزمون T-Test) را نشان می‌دهد.

همان‌طور که در جدول ۷ مشاهده می‌کنید میانگین این ۲ سؤال ۱/۹۵۶۱ است که از ۱/۵ بسیار بزرگ‌تر می‌باشد؛ بنابراین، پاسخ‌دهندگان در خصوص نظرخواهی شهرداری منطقه ۶ از شهروندان در خصوص برنامه‌ها و طرح‌های شهری و توجه به این نظرات را تا حدی مناسب ارزیابی کرده‌اند.

مفهوم: اطلاع‌رسانی به شهروندان در خصوص مسائل مختلف شهری

شاخص‌ها: برگزاری جلسات مصاحبه، صدور اعلامیه و بیانیه، سخنرانی و پرسش و پاسخ با شهروندان، نشریه، مصاحبه رادیو و تلویزیونی، انتشار رسمی قراردادهای مزایده‌ها و مناقصه‌ها، وجود سازمانی برای بررسی و گزارش موارد فساد.

همان‌طور که جدول ۱ نشان می‌دهد، در هر ۵ سؤال میانگین پاسخ‌ها نزدیک به ۲ است و به بیان دیگر پاسخ‌دهندگان وضعیت اطلاع‌رسانی شهرداری منطقه ۶ به شهروندان در خصوص مسائل مختلف شهری را نامناسب ارزیابی کرده‌اند. این ارزیابی‌ها در نمونه است و برای اطمینان بیشتر و تعمیم آن به جامعه باید از آزمون T-Test استفاده کرد.

جدول ۶ زیر نتایج آزمون برابری میانگین جواب‌های بله و خیر (آزمون T-Test) را برای مجموع این ۵ سؤال نشان می‌دهد.

همان‌طور در جدول ۶ مشاهده می‌کنید میانگین این ۵ سؤال ۱/۸۴۱۴ است که از ۱/۵ بزرگ‌تر می‌باشد؛ بنابراین، اکثر پاسخ‌دهندگان وضعیت اطلاع‌رسانی

جدول ۷: نظرخواهی از شهروندان در خصوص برنامه‌ها و طرح‌های شهری

تعداد	معناداری	میزان انحراف	میزان اشتباه معناداری
M2	۱۱۴	۱,۹۵۶۱	۰,۱۵۶۸۷
ارزش آزمون=۱,۵			
T	درجه آزادی	معناداری (2-tailed)	تفاوت معنی
۳۱,۰۴۷	۱۱۳	۰,۰۰۰	۰,۴۵۶۱
		۹۵٪ اعتبار فاصله از تفاوت	
		پایین‌تر	بالا‌تر
		۰,۴۲۷۰	۰,۴۸۵۲

جدول ۸: وضوح رویه‌ها و مسئولیت‌ها در امور مختلف شهری

تعداد	معناداری	میزان انحراف	میزان اشتباه معناداری
۶۰	۳،۷۳۳۳	۱،۱۷۶۹۹	۰،۱۵۱۹۵

در صورت مطالعه میزان شفافیت و درک قوانین و مقررات شهرداری به چه میزان است؟

ارزش آزمون=۱،۵

T	درجه آزادی	معناداری (2-tailed)	تفاوت معنی	۹۵٪ اعتبار فاصله از تفاوت
۴،۸۲۶	۵۹	۰،۰۰۰	۰،۷۳۳۳	۰،۲۷۹۳
			پایین‌تر	بالا‌تر

مهم‌تر قلمداد شده‌اند. آزمون فریدمن به این پرسش پاسخ می‌گوید.

همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود مقدار معنی‌داری ۰،۳۳۴ است (بزرگ‌تر از ۰/۰۵ و ۰/۰۱) و بنابراین فرض همگنی پذیرفته می‌شود.

جدول ۹: آمارهای آزمون فریدمن

۱۱۷	تعداد پاسخ‌دهندگان
۳،۳۹۹	همبستگی بین متغیرها
۰،۳۳۴	معنی‌داری
۳	درجه آزادی

### بحث و نتیجه‌گیری

در نگرش فرایارادایمی که به خدمات عمومی نوین شهرت یافته است، دولت در مقام خدمت‌گزار عمل می‌نماید و به توانمندسازی شهروندان و خلق ارزش‌های مشترک میان آن‌ها می‌پردازد. با ورود شهروندان و جامعه مدنی به عرصه سیاست‌گذاری و تصمیم‌گیری، جریان اداره شهر از یک نظام اقتدارگرا و آمرانه به فرایندی مردم‌سالار و مشارکتی تبدیل خواهد شد. مدیریت در هر سطحی به گونه‌ای مستمر موظف به ارائه گزارش به نهادهای مدنی و مردم می‌باشد. پاسخگویی مدیریت محلی به شهروندان به عنوان اصل اساسی حکمرانی خوب، برای شناخت سهامداران از مدیریت و اینکه چه کسانی

مفهوم: وضوح رویه‌ها و مسئولیت‌ها در امور مختلف شهری

شاخص‌ها: تدوین و تنظیم قوانین و مقررات شهرداری، میزان آگاهی شهروندان از قوانین و مقررات، میزان مطالعه شهروندان از قوانین شهرداری، وضوح قوانین و مقررات.

همان‌طور که در جدول ۱ و در بخش مفهوم وضوح رویه‌ها و مسئولیت‌ها در امور مختلف شهری مشاهده می‌کنید، پاسخ‌دهندگان عمدتاً جواب نه به دریافت مجموعه مقررات و قوانین داده‌اند. جدول ۹ زیر نتایج آزمون برابری میانگین (آزمون T-Test) را نشان می‌دهد

همان‌طور که در جدول ۹ مشاهده می‌کنید میانگین این ۲ سؤال ۳/۷۳۳۳ است که از ۳ بسیار بزرگ‌تر می‌باشد؛ بنابراین، پاسخ‌دهندگان وضعیت وضوح رویه‌ها و مسئولیت‌ها در امور مختلف شهری در شهرداری منطقه ۶ را نامناسب ارزیابی کرده‌اند.

بنابراین، وضعیت پاسخگویی در شهرداری منطقه ۶ تهران از نظر پاسخ‌دهندگان ناکافی و نامناسب می‌باشد که باید اقدامات کافی در این زمینه انجام شود.

### ۳-۳. رتبه‌بندی سؤالات با آزمون فریدمن

یک تحلیل کمی نیز در این تحقیق برای مشخص کردن رتبه بعضی سؤالات انجام گرفت. فرض این بود که موارد در هر کدام از این سؤالات همگن نیستند و از نظر پاسخ‌دهندگان بعضی از آن‌ها

از تصمیمات و اقدامات بهره‌مند می‌شوند، ضروری است.

در پژوهش حاضر مسئله پاسخگویی - همان گونه که در پیشینه تحقیق اشاره شده - کمتر مورد توجه و کاربست تحقیقاتی سازمان‌های عمومی بویژه شهرداری بوده، مورد توجه قرار گرفته است. در رویکرد حکمرانی شهری خوب، از آنجایی که شهرداری به‌عنوان یکی از متولیان مدیریت که با ارتباطات و مراودات ارباب‌رجوع سروکار دارد به‌عنوان گزینه‌ای اولویت‌دار جهت بررسی و سنجش میزان پاسخگویی مدیران شهری به شهروندان خود می‌باشد. تحلیل داده‌های آماری نشان می‌دهد از نظر شهروندان مؤلفه‌های پاسخگویی شامل؛ مسئولیت‌پذیری مسئولان و مناصب، وظایف و عملکرد مدیران شهری و نظرخواهی از شهروندان در خصوص برنامه‌ها و طرح‌های شهری تا حدی مناسب و وضعیت مؤلفه‌های اطلاع‌رسانی به شهروندان، وضوح رویه‌ها و مسئولیت‌ها، نظرخواهی از شهروندان نسبت به مسائل مختلف حوزه شهری و وجود قوانین رفتاری در شهرداری‌ها ناکافی و نامناسب بوده است.

در خصوص ابزارهای عملی و راهکارهای سیاستی برای تحقق اصل پاسخگویی در شهرداری منطقه ۶ موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

▪ اطلاع‌رسانی به شهروندان از طریق: تشویق حق دسترسی شهروندان به اطلاعات شهر - برگزاری جلسات مصاحبه، صدور اعلامیه و بیانیه، سخنرانی و پرسش و پاسخ با شهروندان، مصاحبه رادیو و تلویزیونی، انتشار رسمی قراردادها، وجود واحد مستقل برای بررسی و گزارش موارد فساد.

▪ وضوح رویه‌ها و مسئولیت‌ها از طریق: وضوح و شفافیت قوانین و مقررات شهری و آموزش و اطلاع‌رسانی آن به شهروندان، برداشتن عوامل آیین‌نامه‌ای و اداری موجد رشوه‌خواری - ایجاد

قوانین نظارتی برای بررسی و آشکار کردن منظم داریی‌های مدیران شهری.

▪ نظرخواهی از شهروندان از طریق: دریافت دیدگاه‌های آزاد و منظم شهروندان نسبت به مسائل مالی شهر و موضوعات مهم دیگر با سازوکارهایی نظیر بودجه مشارکتی، شیوه‌های شفاف قراردادهای معاملاتی نظیر مناقصه، مزایده و ترک تشریفات - نظارت شهروندان بر طرح‌ها و برنامه‌های شهری.

▪ وجود قوانین و مقررات رفتاری در شهرداری‌ها از طریق: ترویج اخلاق خدمت به مردم در میان مدیران شهری - اعطای پاداش مناسب به کارمندان در ازای خدمت مناسب - وجود نظامنامه و آیین‌نامه‌های رفتاری در شهرداری‌ها، میزان پایبندی قوانین رفتاری توسط مدیران و کارمندان شهرداری، دریافت میزان رضایت شهروندان از رفتارها و برخوردهای مدیران شهری.

#### فهرست منابع

- آرائی، وحید (۱۳۹۶). حکمرانی خوب، تهران، انتشارات فرهیختگان دانشگاه.
- آرائی، وحید، قاسمی، ابوالفضل (۱۳۹۶). «توصیه‌های سیاستی موانع تحقق‌پذیری حکمرانی خوب در اداره امور عمومی (مورد مطالعه: فرمانداری و شهرداری شهرستان مینودشت)»، مطالعات راهبردی سیاست‌گذاری عمومی، دوره ۷، شماره ۲۵. صص ۱۳۳-۱۱۳.
- آرائی، وحید (۱۳۹۰). «نظام پاسخگویی مطلوب در مدیریت دولتی با تأکید بر مدل حکمرانی خوب»، دانش ارزیابی، ۱۰.
- ایمانی جاجرمی، حسین (۱۳۸۰). «ویژگی‌های تاریخی و فرهنگی و تحولات معاصر مدیریت

شهری در انتخابات سومین دوره شورای اسلامی شهر تهران»، رفاه اجتماعی، شماره ۲۶، صص ۳۴-۷.

منوریان، عباس (۱۳۷۹). «از دولت خوب تا حکومت‌داری خوب»، فصلنامه مدیریت دولتی، سال ۶، شماره ۴۸ و ۴۹، صص ۲۵-۹.

میرزایی، احمد (۱۳۸۰). «چه باید کرد تا دولت پاسخگو باشد؟»، گزارش ۱۲۴.

میدری، احمد. خیرخواهان، جعفر (۱۳۸۳). حکمرانی خوب؛ بنیان توسعه. مرکز پژوهش‌های مجلس.

نصیری، آرمان. ریاضی، فیاض (۱۳۹۱). بررسی شاخص‌های حکمروایی خوب شهری»، در مجموعه مقالات حکمروایی خوب شهری، تهران: تیسرا.

وارث، سید حامد (۱۳۸۰). «نگرش فراپارادایمی به مدیریت دولت»، دانش مدیریت، سال ۴، شماره ۵۵، صص ۵۱-۸۱.

هیوز، آن (۱۳۸۰). مدیریت دولتی نوین، ترجمه سید مهدی الوانی، سهراب خلیلی شورینی و غلامرضا معمار زاده، انتشارات مروارید. چاپ سوم.

Brunetta, Grazia et al (2019). *Urban Resilience for Risk and Adaptation Governance Theory and Practice*. Springer International Publishing AG

Cutt, James. Murray, Vic (2000), *Accountability and effectiveness evaluation in non-profit organizations*, Routledge

Lang, Frederik Esco (2010), *An Essential Determination of City Development?*, World Vision Institute for Research and Development

Moore-Cherry, Niamh. Tomaney, John (2018) *Spatial planning, metropolitan governance and territorial politics in Europe: Dublin as a case of metro-phobia?*, European Urban and Regional Studies, 00(0).

Pierre, Jon (1999), *Models of Urban Governance The Institutional Dimension of*

محلّه شهری در ایران»، نامه انسان‌شناسی، سال چهارم، شماره ۸.

ایمانی جاجرمی، حسین و دیگران (۱۳۸۱). مدیریت شهری پایدار؛ بررسی تجارب مشارکتی شهرداری‌ها و شوراهای اسلامی ایران، انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور  
اخوان کاظمی، بهرام (۱۳۸۳). «پاسخگویی و کارآمدی»، حکومت اسلامی، شماره ۳۴، صص ۸۳-۶۰.

برک‌پور، ناصر (۱۳۸۱). گذار از حکومت شهری به حاکمیت شهری، رساله دکتری شهرسازی دانشکده هنرهای زیبا دانشگاه تهران.

برک‌پور، ناصر (۱۳۸۵). حکمروایی شهری و نظام اداره شهرها در ایران، کنفرانس مدیریت و برنامه‌ریزی شهری، مشهد.

جلالی، محمد. اژثر، زهرا (۱۳۹۵). «پاسخگویی دولت: جایگاه، ارکان و پیش‌شرط‌ها»، پژوهش‌های حقوق تطبیقی، شماره ۱، دوره ۲۰.

جوان آراسته، حسین (۱۳۸۳). «پاسخگویی در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران»، حکومت اسلامی، شماره ۳۴

سردارنیا، خلیل‌الله (۱۳۹۱). «شاخص‌های حکمرانی خوب شهری در چهارچوب نظریه سیستمی»، مجموعه مقالات حکمروایی خوب شهری، تهران. تیسرا.

شرعی، زهره (۱۳۹۵). «بررسی رابطه بین حکمرانی خوب و رضایتمندی ارباب‌رجوع دستگاه‌های دولتی استان خراسان جنوبی»، مدیریت شهری، شماره ۴۵، صص ۳۲۰-۳۰۵.

صانعی، مهدی (۱۳۸۵). «حکمرانی خوب؛ مفهومی نو در مدیریت شهری»، ماهنامه تدبیر، سال ۱۷، شماره ۱۷۸.

صدیق سروستانی، رحمت‌الله و همکاران، (۱۳۸۶). «حکمرانی خوب: تحلیل مدل‌های حکمرانی



*Urban Politics*, Urban Affairs Review, Vol. 34, No. 3, 372-396  
The Audit commission (2003), *corporate Governance: improvement and trust in local public services*, london,  
<http://region6.tehran.ir/Default.aspx?tabid=672&language=fa-IR>

UN-HABITAT, Global campaign on urban Governance: concept paper, 2nd Edition, Nairobi.

UN-HABITAT(2004), Transparency and Good urban Governance,.

UNHABITAT(2006), the urban governace index: a tool of the quality of urban governance, Beirut.

UNDP(1997), Governance & sustainable development, New york.

UNDP(1997), Governance for sustainable development, Newyork.

UNDP(2000), characteristics of Good Governance.

#### یادداشت‌ها

---

<sup>1</sup> United Nations Human Settlements Programme

<sup>2</sup> Sarker & Hassan

<sup>3</sup> Good Urban Governance.

<sup>4</sup> Brunetta.

<sup>5</sup> Lange.

<sup>6</sup> Pierre.

<sup>7</sup> Moore-Chery & Tomaney.

<sup>8</sup> Cutt and Murray.

<sup>9</sup> Aucoin.