استانداردهای پاسخگویی نوین

سید ابوالفضل حبیبی

پاسخگویی عبارت است از عمل مسئول ساختن فرد یا افرادی مشخص در قبال وظایف محوله یا به عبارتی دیگر، دلیل آوردن و دلیل خواستن برای کارهای انجام شده و وظایف انجام نشده که اصول حاکم بر آن عبارت است از:

* وجود تعریف شفاف از وظایف محوله
* مشخص بودن مسئول انجام کار
* تفویض ناپذیر بودن مسئولیت پاسخگویی در قبال امور محوله
* مستند و مستدل بودن پاسخ ها

اهداف و نتایج

* اطمینان از عملکرد درست و مطابق با برنامه
* تصحیح اشتباهات
* شناخت ضعف ها برای جلوگیری از تکرار آنها
* تأثیر گذاشتن در رفتارها
* کاربرد مؤثر منابع فیزیکی، مالی و نیروی انسانی و به دست آوردن بیشترین کارایی
* حفظ روحیه کارگزاران با علم به دیگران از زحمات آنان مطلع اند و به آنان ارج می نهند.
* به دست آوردن امکانات و منابع با بهترین صرفه های اقتصادی
* جلوگیری از سوء کاربرد منابع به صورت عمدی یا سهوی
* ارائه بموقع حقوق و مزایای دولتی
* افزایش اثر کارهای انجام شده
* کسب رضایت ارباب رجوع هر دستگاه
* اجرای صحیح قوانین و مقررات
* احقاق حقوق ارباب رجوع

دیدگاه اسلام و شفافیت و پاسخگویی

در نظام سیاسی اسلام با عنایت به این که اختیارات دولت بر مبنای قانون الهی کسب می شود و دولت و دولتمردان باید بر مبنای قانون الهی برابر خدا و مردم مسئول و پاسخگو باشند و نیز پاسخگو بودن در مقابل مردم نه تنها متعارض با پاسخگویی در مقابل خداوند نیست بلکه مکمل آن است. از این رو، دین مبین اسلام که حکومت را همچون امانتی در دست حاکمان و کارگزاران حکومت می داند نظارت بر چگونگی استفاده و نگهداری از این امانت و ضرورت پاسخگویی در قبال این امانت را از مسلمات مبانی سیاسی اسلام به شمار می آورد. بی سبب نیست که امام علی(ع) در باب ضرورت پاسخگویی به مالک اشتر می فرماید: به کسانی که به تو نیاز دارند، زمانی معین کن که در آن فارغ از هر کاری به آنان بپردازی. برای خدایی که آفریدگار توست، در برابرشان فروتنی نمای و بفرمای تا سپاهیان و یاران و نگهبانان و پاسبانان به یک سو شوند تا سخنگویشان بی هراس و بی لکنت زبان سخن خویش بگوید. که من از رسول الله(ص) بارها شنیدم که می گفت: پاک و آراسته نیست امتی که در آن امت، زیردست نتواند بدون لکنت زبان حق خود را از قویدست بستاند. (نهج البلاغه، نامه ۵۳)

از این رو، در دین مبین اسلام در حوزه اقتصاد، سیاست، فرهنگ و... مسئولان در برابر مردم مکلف به نظارت بر حسن اجرای امور هستند و باید پاسخگو باشند.

پاسخگویی در برابر خداوند و پیامبر(ص)، ائمه معصومین(ع) وجدان و مقام مافوق اهمیت بالایی در اسلام دارد.

انواع پاسخگویی

۱ـ پاسخگویی سنتی

از دیدگاه حقوقی و مدیریتی قابل بررسی است. از نظر حقوقی در الگوی پاسخگویی سنتی، شخص حکمران از فرودستان حکومتی سؤال می کند. در بهترین حالت اگر با حکمران وارسته و عاقل سروکار داشته باشیم از دیگران خواهد خواست که بنابر احکام عقل برای تأمین مصالح مردم بکوشند اما نکته این است که وی پاسخگوی فکر و عمل و فرمان خویش نیست. از دیدگاه مدیریتی شیوه فائق آمدن بر مشکلات و مسئولیت ها ایجاد یک ساختار سلسله مراتبی پاسخگویی است که ماکس وبر آن را طرح کرده است.

در این نظام لازمه اداره امور دولتی تفکیک صریح میان کسانی است که دستور می دهند و آنهایی که دستور را اجرا می کنند و در قبال نتایج آن مسئولیتی ندارند. الگوی سنتی به ارتباطات رسمی حاصل از ساختار سلسله مراتبی متکی است. پاسخگویی دیوان سالارانه معمولاً به معنای پاسخگویی به رهبری سیاسی و سپس پاسخگو بودن سیاستمداران در برابر دیگران است. از این رو به منزله راهی که نظام اداری را برای پاسخگویی مستقیم به شهروندان مرتبط می کند در نظر گرفته نشده است.

۲ـ پاسخگویی نوین

در الگوی جدید روابط بین نظام اداری و شهروندان به جای این که از طریق سیاستمداران برقرار شود به طور مستقیم برقرار می شود. این الگو دو پیش فرض اساسی دارد انسان ها امکان خطا دارند و انسان ها در معرض فسادند. حال برای این که از خطا کاسته و از بروز اشتباهات جلوگیری شود باید کاری کرد که پاسخگویی نهادینه شود و از حد میل افراد فراتر رود و تضمین قانونی پیدا کند.

مبانی پاسخگویی

۱ـ نخستین و مهمترین مبنا و پیش زمینه پاسخگویی نظارت است به گونه ای که بدون وجود نظارت پاسخگویی معنا پیدا نمی کند و عملاً تا نظارتی نباشد نمی توان افراد و نهادها را به پاسخگویی فراخواند.

۲ـ دومین مبنای پاسخگویی، شفافیت است. بدون وجود شفافیت در کلیه امور پاسخگویی نمی تواند منشأ آثار و نتایج مثبت باشد. شفافیت در نظام اداری و مالی سهمی بزرگ در به وجود آوردن مدیریت صحیح دارد.

۳ـ سومین مبنای پاسخگویی که می تواند نظام پاسخگویی را به نتیجه برساند و استمرار، تداوم و صحت آن را تضمین کند رسیدگی به شکایت است.

پس از تدوین نظام پاسخگویی باید موارد تخلف به طور جدی پیگیری شود و به ارباب رجوع اطمینان داده شود که در صورت تضییع حقوقشان افراد متخلف مجازات خواهند شد.

استانداردهای پاسخگویی

پاسخگویی در حوزه های متفاوت، استانداردهای مجزایی دارد که مربوط به پاسخگویی اجتماعی است.

در این استاندارد تطبیق عملکرد شرکت ها و سازمان ها در خصوص رعایت حقوق انسانی کارکنان با استانداردهای مشخص شده در ۹ حوزه زیر منظور می شود:

رعایت حقوق کارکنان و کودکان، تحمیل نکردن شغل به افراد، سلامتی و ایمنی، آزادی مذاکره و در نظر گرفتن حق چانه زنی جمعی برای کارکنان، نبود تبعیض، رعایت نظم و نبود تنبیه بدنی ـ روحی ـ رعایت ساعات کاری محدود برای کارکنان، جبران خدمات، نظام های مدیریتی مبتنی بر استانداردهای کارآمدی و اثربخشی.

همچنین سلسله استاندارد پاسخگویی سراغ داریم که بر مبنای ارزیابی گزارش های مرتبط با ۳ حوزه زیر بررسی می شود:

۱ـ آیا گزارش های مربوط به تحقق اهداف، فعالیت های سازمان را در همه حوزه هایی که مورد توجه ذی نفعان سازمان است زیر پوشش قرار می دهد.

۲ـ آیا اطلاعات مربوط به ارزیابی و فهم عملکرد سازمان در همه حوزه ها به صورت دقیق و کافی است.

۳ـ آیا پاسخگویی کامل در مقابل توقعات، نگرانی ها و منابع ذیربط سازمان وجود دارد.

همچنین استاندارد BS 8600 1999 از جمله استانداردهای مربوط به پاسخگویی به شکایت مشتریان است که از سوی BSI یا مؤسسه استاندارد بریتانیا تهیه و تدوین شده است.

تحقق چشم انداز ۲۰ ساله

با ملاحظه فرایند مدیریت راهبردی این نکته به ذهن متبادر می شود که از مهمترین مراحل مدیریت ارزیابی راهبردهاست که همواره دو مرحله دیگر این فرایند یعنی تدوین و اجرای راهبردها، بهینگی خویش را در تحقق کامل آن می دانند. از این رو، با بررسی عوامل داخلی که نقاط قوت و ضعف و نیز با بررسی عوامل خارجی که فرصت ها و چالش های پیش رو را نشان می دهند و با استفاده از تحلیل SWOT و دیگر روش های تدوین کرد که ابزاری برای تحقق اهداف بلندمدت بوده که این اهداف برای تحقق رسالت و چشم انداز سازمان تهیه و تدوین شده اند.

توسعه و روزآمد کردن این راهبردها در گرو ارزیابی واقع بینانه و مطابق با تغییر و تحولات داخلی است و یکی از راه های تحقق این امر استفاده از ساز و کار پاسخگویی است که قدرت نظارت همگانی ـ نظارت صاحبان واقعی حکومت به منزله بهترین و قوی ترین ابزار و سپس نظارت و ارزیابی بهینه تر بر ساز و کارهای ارزیابی را در پی خواهد داشت.

پاسخگویی فراپارادایمی

با گذر از الگوی مدیریت سنتی نوعی نگرش نوین یا پارادیم جدید مدیریت دولتی به وجود می آید که به جای مدیریت حکومت به حاکمیت مدیریت می پردازد. این الگوی جدید که با رفتن نگرش دولت حداکثر همزمان با فروپاشی کشورهای کمونیستی به وجود آمد سعی در واگذاری هرچه بیشتر امور به بخش خصوصی می شود که در این رهگذر دچار آسیب های جدی وموجب طرح فراپارادایمی به مدیریت دولتی می شود.

در الگوی مدیریت دولتی سنتی مدیران نقش دیوان سالارانه دارند و نگرش نسبت به مردم در مقام ارباب رجوع مسطرح و ساز و کارهای اجرایی به صورت سازو کارهای دیوان سالارانه تعریف می شود، همچنین استخدام مادام العمر، مالکیت به صورت ملی و دولتی و همراه با حداکثر مداخله دولت و حداقل نقش بازار مطرح است. دولت در جایگاه عامل و مجری عمل می کند لذا پاسخگویی به صورت سلسله مراتبی و دیوان سالارانه و سطح کلان به صورت پاسخگویی وزیر در مقابل رئیس جمهور و مجلس و پاسخگویی رئیس جمهور و وزیران در مقابل مجلس خواهد بود.

در الگوی پارادایمی که (مدیریت دولتی نوین) و نیز (مدیریت گرایی) نامیده می شود. مدیران نقش کارآفرینی دارند ونگرش به مردم در مقام مشتری و سازو کارهای اجرایی به صورت ساز و کار بازار تعریف می شود و همچنین استخدام قراردادی و بر مبنای پیمانکاری دادن امور تصدی گری، مالکیت به صورت خصوصی سازی و مقررات زدایی و حداقل مداخله دولت و حداکثر نقش بازار و کاهش اندازه دولت مطرح است. دولت در جایگاه هدایتگر و ناظر عمل می کند لذا پاسخگویی مستقیم در مقابل مشتریان وجود خواهد داشت و دولت به سمت دولت پاسخگو سیر خواهد کرد.

در نگرش فراپارادایمی که به (خدمات عمومی نوین) شهرت یافته است دولت در مقام خدمتگزار عمل می کند و به توانمندسازی شهروندان و خلق ارزش های مشترک میان آنها می پردازد. همچنین ساز و کار دستیابی به اهداف، ایجاد اتلافی از سازمان های دولتی خصوصی و غیرانتفاعی برای تأمین نیازهای متقابل است، پاسخگویی به صورت چندجانبه و در قبال رعایت قوانین اساسی و عادی، هنجارهای سیاسی، استانداردهای حرفه ای و احترام به حقوق شهروندان است.

آزادی عمل اداری ضروری اما محدود و توأم با پاسخگویی است. همچنین مرجع پاسخگویی شهروندان است و ساختارهای سازمانی مبتنی بر همکاری و رهبری مشترک است و مبنای انگیزش مدیران دولتی آرزوی کمک به جامعه و خدمت به مردم است.

بررسی دلایل نبود شفافیت و پاسخگویی در ایران

علل و عوامل بسیاری را می توان درباره نبود شفایت وپاسخگویی نام برد، ولی آنچه در ذیل می آید با توجه به فرهنگ و ویژگی های خاص اجتماعی ایران مهم است. چند نمونه اساسی و تأثیرگذار در این زمینه اشاره می شود:

۱ـ خویشاوندگرایی

یکی از ویژگی های بارز فرهنگی در ایران خویشاوندگرایی است که سابقه تاریخی در ایران دارد. این پدیده در ایران موجب تهدید شایسته سالاری در نظام اداری می شود. اصولاً در کشورهایی که روابط خانوادگی و انواع دیگر مناسبات نیرومند است به ویژه در جایی که آیین های اخلاقی یا اجتماعی موجود ایجاب می کند که شخص به خانواده و دوستان خود کمک کند. استقرار دیوان سالاری ایده آل نوع (وبری) بسیار دشوار خواهد بود.

۲ـ نبود قانونگرایی

با تمام عنایت و توجهی که بر لزوم ضرورت وجود قانون بوده و هست اما در تمام جوامع مسأله کم اعتباری و نبود اجرای صحیح و کامل قوانین کم و بیش وجود دارد. هر چند که کشورها قوانین و مقررات مدون و کامل داشته باشند، موضوع نبود قانونگرایی مسأله ای است که می تواند ناشی از موانع زیر باشد:

الف: موانع فرهنگی

از جمله نهادینه نبودن فرهنگ پاسخگویی، وجود ساختار سلسله مراتبی شدید و قوی درگذشته نه چندان دور که موجب بی نیازی زیردستان به پاسخگویی شده است.

ب: موانع اجتماعی

این موانع شامل انطباق نداشتن با ساختار و شرایط جامعه و ناآشنایی با قوانین و مقررات همچنین ایرادات موجود در ساختار قوانین (از نظر تعدد، تناقض و ابهام در آنها) است.

ج: نظام اداری

در گذشته نظام اداری نظام پاسخگویی هماهنگ و مدون نداشته که بتواند به شکایات رسیدگی و کارهای تشویقی و تنبیهی مناسب را اعمال کند.

ادامه دارد

جناب آقای مهندس اعتمادی
رئیس هیات مدیره و مدیریت محترم عامل فجر
دریافت گواهینامه صنعت سبز از سازمان حفاظت محیط زیست کشور توسط پتروشیمی فجر نتیجه مدیریت متعهد و مدبرانه حضرتعالی و کوشش همکاران شما می باشد. این موفقیت بزرگ را به شما و کلیه کارکنان پتروشیمی فجر تبریک می گوییم.
شرکت کانرود سازه

فروش اساسی LAPTOP
شرکت آیدین تجارت نگاه
Email: TTAcompany@gmail.com

دعوت به همکاری
یک شرکت ساختمانی تأسیساتی برای اجرای پروژه های خود در استانهای کرج، یزد، مرکزی و فارس نیاز به سرپرست و تکنسین اجرایی و نقشه بردار با سابقه کار مفید در زمینه اجرای شبکه های فاضلاب دارد.
واجدین شرایط با شماره تلفن های ۶۶۸۳۱۸۴-۶۶۸۳۵۹۷(۰۳۱۱) و ۰۹۱۳-۱۱۳-۴۲۴۳ و از ساعت ۹ تا ۱۶ تماس حاصل نمایند.

مرکز مطالعات بازرگانی و آگهی های روزنامه ایران
تهران ۷-۸۸۷۳۸۸۲۰ شهرستان ۴-۸۸۷۵۷۵۸۳

الو؟ پاناسونیک
در خدمت شما هستیم
مرکز پاسخگویی و اطلاع رسانی رایگان
۸۸۶۷۱۰۲۰
Panasonic call center
8867 1020
Panasonic
ideas for life

منطقه ویژه اقتصادی بندر شهید رجایی
اداره کل بنادر و کشتیرانی استان هرمزگان
«آگهی تجدید مناقصه عمومی»
S.E.Z. P.S.O.
موضوع مناقصه: بازسازی سرویسهای بهداشتی و تأسیسات ساختمان مرکزی اداره کل بنادر و کشتیرانی استان هرمزگان برآورد ریالی پروژه ۱۰۱۰۰۹۶۶۱۱ ریال
دستگاه مناقصه گذار: اداره کل بنادر و کشتیرانی استان هرمزگان
مدت اجراء: ۶ ماه
محل اجرای پروژه: اداره کل بنادر و کشتیرانی استان هرمزگان
۱- مهلت فروش: از مورخ ۸۵/۱۰/۱۵ تا ۸۵/۱۰/۱۹
۲- محل دریافت اسناد: بندرعباس، اداره کل بنادر و کشتیرانی استان هرمزگان، واحد مهندسی و عمران امور پیمان و رسیدگی (بجز ایام پنج شنبه و تعطیل) تلفن ۰۷۶۱-۵۵۶۰۰۷۳
۳- مهلت و محل دریافت پیشنهاد: آخرین مهلت تحویل اسناد ۸۵/۱۰/۲۶ و محل دریافت پیشنهاد: بندرعباس اداره کل بنادر و کشتیرانی استان هرمزگان، واحد مهندسی و عمران امور پیمان و رسیدگی (بجز ایام پنج شنبه و تعطیل) تلفن ۰۷۶۱-۵۵۶۰۰۷۳
۴- مبلغ فروش اسناد مناقصه: ۱۵۰۰۰۰ (یکصد و پنجاه هزار) ریال قابل پرداخت به حساب درآمد بندر به شماره ۹۵۰۵۷۰ بانک ملی شعبه بندر و کشتیرانی کد ۷۸۲۱
۵- میزان سپرده شرکت در مناقصه: ۲۷۳۰۰۰۰۰ (بیست و هفت میلیون و سیصد هزار) ریال بصورت ضمانتنامه بانکی معتبر و یا واریز به حساب سپرده بندر به شماره ۳۰۰۰۰۰ بانک صادرات شعبه مجتمع بندری شهید رجایی کد ۴۳۵۱
۶- ساعت، روز و محل قرائت پیشنهادها: ساعت ۱۴ عصر مورخ ۸۵/۱۰/۲۷ در محل اداره کل بنادر و کشتیرانی استان هرمزگان
۷- شرایط خاص - ارائه مدارک پایه ۵ رشته ابنیه براساس رتبه بندی جدید سازمان مدیریت و برنامه ریزی - ارائه مدارک حداقل یک کار مشابه در سه سال اخیر به همراه رضایتنامه از کارفرمای قبلی.
«ضمناً دریافت اسناد از طریق سایت ذیل بصورت رایگان می باشد»
برای کسب اطلاعات بیشتر به محل دریافت اسناد و یا سایت WWW.IRANETS.ir مراجعه نمایید.

بسمه تعالی
آگهی فراخوان ارزیابی پیمانکار
شرکت شهرکهای صنعتی سمنان (سهامی خاص)
شرکت شهرکهای صنعتی سمنان در نظر دارد، عملیات زیرسازی مسیر راه آهن شهرک صنعتی سمنان به طول ۸/۳ کیلومتر در حد فاصل ایستگاه سیدره تا ایستگاه شهرک صنعتی را از طریق مناقصه به پیمانکار ذیصلاح واگذار نماید.
لذا از شرکت های واجدصلاحیت دعوت به عمل می آید نسبت به دریافت اسناد ارزیابی، توان انجام کار از تاریخ ۸۵/۱۰/۱۲ تا تاریخ ۸۵/۱۰/۱۶ از مهندسین مشاور مترا به نشانی: تهران، خیابان طالقانی، بین میدان فلسطین و خیابان وصال شیرازی، خیابان شهید عباس سریرست جنوبی، کوچه پارس، شماره ۵۷، تلفن ۶۶۹۵۳۶۷۵-۰۲۱ و یا از شرکت شهرکهای صنعتی سمنان واقع در سمنان، میدان استاندارد تلفن ۳۳۲۸۷۲۳-۰۲۳۱ اقدام نمایند.
۱) مشخصات کلی پروژه: انجام عملیات زیرسازی مسیر راه آهن شهرک صنعتی سمنان به طول ۸/۳ کیلومتر
۲) برآورد هزینه اجرای کار: برآورد اولیه کار براساس فهرست بهای راه، بند فرودگاه و زیرسازی راه آهن سال ۸۵ به میزان ۱۵ میلیارد ریال برآورد می گردد. تأمین مالی پروژه تا سقف ۸ میلیارد ریال از تفکیک دارایی ها (معرفی) و الباقی از منابع داخلی شرکت تأمین خواهد شد.
۳) شرایط پیمانکار: پیمانکاران باید از شرکت های واجدشرایط و تشخیص صلاحیت شده توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور دارای پایه حداقل ۲ با ظرفیت خالی اجرای کار در رشته راه و ترابری باشند.
۴) مدت اجرا: ۱۲ ماه شمسی می باشد.
۵) آخرین مهلت تحویل اسناد و مدارک ارزیابی: تا تاریخ ۸۵/۱۰/۳۰ به نشانی: مهندسین مشاور مترا تحویل گردد.
۶) کار فرما: شرکت شهرکهای صنعتی سمنان (سهامی خاص)
۷) مهندسین مشاور پروژه: مهندسین مشاور مترا
شرکت شهرکهای صنعتی سمنان