

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



Programs and challenges facing social accountability

برنامه ها و چالش های پیش روی پاسخگویی اجتماعی

هدف این مبحث:

- ۱- شرکت کنندگان را با درک اساسی از مکانیسم هایی که به موجب آن متولیان امور می توانند به نفع سلامت و رفاه آحاد جامعه به عنوان یک کل عمل کنند و در برابر نیازهای شهروندان پاسخگو باشند، آشنا نماید.
- ۲- چالش هایی که در مسیر اقدامات پاسخگویی اجتماعی شهروندان و حاکمیت وجود دارند را معرفی کند.

سطوح عملکرد اجتماعی سازمانها

- ▶ **سطح ۱: الزامات اجتماعی:** عملکرد اجتماعی سازمان مبتنی بر الزام است و مسئولیت سازمان مطابق با شکایات و فشارهای قانونی است.
- ▶ **سطح ۲: مسئولیت پذیری اجتماعی سازمانی:** که در آن مسئولیتها فراتر از شکایات است. اهداف اقتصادی سازمان به نفع اهداف اجتماعی سازمان تعدیل می شود و باید خواسته های اجتماعی را شناسایی و در پی حل آن بود.
- ▶ **سطح ۳: پاسخگویی اجتماعی سازمانی** که در آن سازمان اهداف اقتصادی و اجتماعی اش را ترکیب و با رویکردی فعالانه و اثر گذار خود را با نیازهای جامعه سازگار می کند. مسائل اجتماعی آینده را پیش بینی و بصورت فعالانه و همراه با ذینفعان در صدد جلوگیری از مسائل مذکور است.

لزوم حرکت به سوی پاسخگویی اجتماعی در سیستم های حاکمیتی / دولتی

► (۱) رویکرد سنتی پاسخگویی: «از بالا به پایین»

ساز و کارهای آن عبارتند از:

* مکانیسم های سیاسی (مانند قانون اساسی، تفکیک قوا، قانون گذاری و کمیسیون های تحقیق قانون گذاری).

* مکانیسم های مالی (مثال، سیستم های رسمی حسابرسی و حسابداری مالی).

* مکانیسم های اداری (مانند گزارش دهی سلسله مراتبی، قوانین مربوط به خدمات عمومی)

* مکانیسم های قانونی (به عنوان مثال، نیروی انتظامی، سازمان بازرسی و قوه قضاییه)

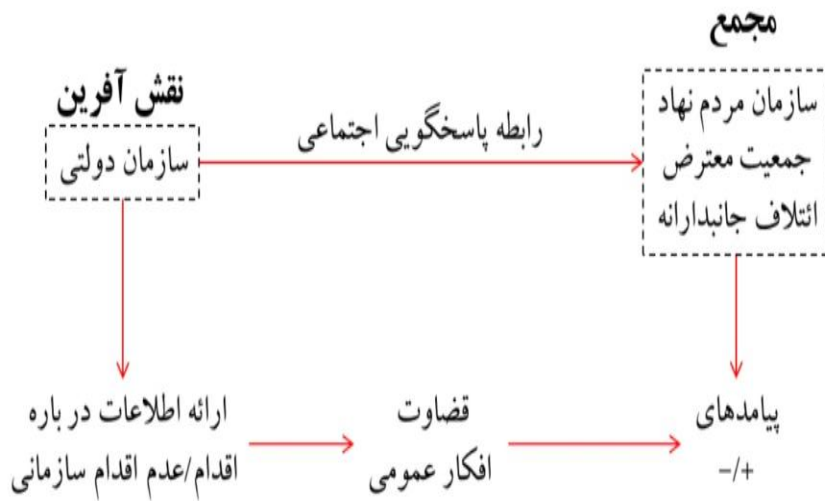
شواهد نشان می دهند؛ این مکانیسم های پاسخگویی «از بالا به پایین»، برای رفع

نیازهای جوامع - چه در کشورهای چه توسعه یافته و چه در حال توسعه -

کافی نیستند.

۲) مکانیسم های پاسخگویی «از پایین به بالا» (رویکرد پاسخگویی اجتماعی)

پاسخگویی اجتماعی یکی از انواع پاسخگویی است که برای تکمیل و تقویت مکانیسم های سنتی پاسخگویی در نظر گرفته شده‌اند و هدف آن برآورده ساختن انتظارات شهروندان و در نتیجه حفظ مشروعیت سازمانهای دولتی است.



شکل ۱. مفهوم پاسخگویی اجتماعی سازمانی در بخش دولتی (Bovens, 2007)

پاسخگویی رابطه ای است بین یک نقش آفرین (سازمان) و یک مجمع (شهروندان) که در آن نقش آفرین ملزم به توضیح و توجیه اقدام خود است. مجمع پاسخگویی ممکن است سؤالاتی را مطرح ساخته و در مسند قضاوت بنشیند و نقش آفرین ممکن است با پیامدهایی مواجه شود.

جدول ۱. گونه‌شناسی پاسخگویی بر مبنای ماهیت عناصر پاسخگویی (بوونز، ۲۰۰۷)

ماهیت فعالیت	ماهیت تکلیف	ماهیت نقش آفرین	ماهیت مجمع
پاسخگویی مالی: پاسخگویی مالی	پاسخگویی عمودی: پاسخگویی	پاسخگویی سازمانی: پاسخگویی سازمان	پاسخگویی سیاسی: پاسخگویی در مقابل بازیگران سیاسی
نقش آفرین	ناشی از قدرت زیاد مجمع	به‌مثابه نقش آفرین در مقابل عملکرد خود	پاسخگویی حقوقی: پاسخگویی در مقابل مراجع حقوقی
پاسخگویی رویه‌ای: پاسخگویی	پاسخگویی قطری: پاسخگویی	پاسخگویی سلسله مراتبی: پاسخگویی هر واحد یا فردی در مقابل مافوق خود	پاسخگویی اداری: پاسخگویی در مقابل حسابران، ناظران و بازرسان اداری
نقش آفرین در قبال رویه‌های مورد عمل	ناشی از قدرت متوسط یا غیررسمی مجمع	واحد یا فردی در مقابل مافوق خود	پاسخگویی اجتماعی: پاسخگویی در مقابل گروه‌های ذی‌نفع مردم و جامعه مدنی
پاسخگویی تولیدی: پاسخگویی	پاسخگویی افقی: پاسخگویی	پاسخگویی جمعی: پاسخگویی هر عضو در قبال عملکرد گروه/سازمان	پاسخگویی حرفه‌ای: پاسخگویی در مقابل انجمن‌های حرفه‌ای
نقش آفرین در قبال تولید صورت گرفته	داوطلبانه به دلیل فقدان قدرت مجمع	قبال عملکرد گروه/سازمان	
		پاسخگویی فردی: پاسخگویی هر فردی در قبال عملکرد خود	

مفهوم پاسخگویی اجتماعی از دیدگاه اندیشمندان

جدول ۲. مفهوم پاسخگویی اجتماعی از دیدگاه اندیشمندان

منبع	تعریف
آکرمن و بوئر (۱۹۷۶)	یک وظیفه مدیریتی و در برگیرنده تصمیماتی است که سازمان را از منظر اجتماعی پاسخگو می‌شوند
دوبنیک (۲۰۰۲)	هر سازوکاری که یک نهاد قدرتمند را وادار می‌کند که در مقابل جمعیت خاص واکنش نشان دهد.
ملنا، فاستر و سینگ (۲۰۰۴)	پاسخگویی اجتماعی اشاره به سازوکارهای رسمی یا غیر رسمی پاسخگویی به شهروندان و یا سازمان‌های جامعه مدنی توسط مقامات دولتی یا ارائه دهندگان خدمات دولتی است. مشارکت مستقیم شهروندان وجه تمایز این پاسخگویی است.
گوتز و جنکینز (۲۰۰۵)	شکلی از پاسخگویی است که از اقدامات شهروندان و سازمان جامعه مدنی نشأت می‌گیرد و هدف آن پاسخگو نگهداشتن دولت است.
باونز (۲۰۰۷)	نوعی پاسخگویی است که به حساب پس‌دادن در مقابل سازمان‌های غیردولتی، گروه‌های ذینفع، و مشتریان به عنوان ذی‌نفعان مرتبط در فرایند تصمیم‌گیری تمرکز دارد.
هاتزرگر و جوشی (۲۰۰۸)	شکلی از پای‌بندی شهروندی که پاسخگویی را از طریق تلاش‌های شهروندان و سازمان‌های جامعه مدنی برای جوابگو نگه‌داشتن مقامات دولتی، تأمین‌کنندگان خدمات، و حکومت‌ها در قبال تعهداتشان برقرار می‌سازد.
ملنا و مک نی (۲۰۱۰)	الزام صاحب منصبان دولتی به جوابگویی یا پذیرش مسئولیت اقدامات خودشان. پاسخگویی زمانی وجود دارد که صاحبان قدرت باید اقدامات خود را تشریح و توجیه کنند یا با مجازات‌هایی مواجه شوند.
بانک جهانی (۲۰۱۳)	مجموعه اقدامات و راهبردهایی که بازیگران اجتماعی یعنی شهروندان برای جوابگو نگه‌داشتن دولت به کار می‌گیرند.

پاسخگویی اجتماعی Social Accountability

- ▶ **تعریف کلی:** پاسخگویی اجتماعی به عنوان رویکردی برای ایجاد پاسخگویی که بر مشارکت مدنی متکی است، تعریف می‌شود و به طیف وسیعی از اقدامات و سازوکارها (فراتر از رای‌گیری و انتخابات) اطلاق می‌شود که شهروندان، جوامع، رسانه‌های مستقل و سازمان‌های جامعه مدنی می‌توانند از آنها برای پاسخگویی مقامات و کارمندان دولتی استفاده کنند.
- ▶ مکانیسم‌های پاسخگویی اجتماعی می‌توانند توسط دولت (عرضه محور)، شهروندان (تقاضا محور) یا هر دو راه‌اندازی و حمایت شوند.

تاریخچه و روند شکل گیری مفهوم پاسخگویی اجتماعی

پاسخگویی اجتماعی بعد از پیدایش موضوع مسئولیت اجتماعی از نیمه دوم قرن بیستم مورد توجه صاحب نظران قرار گرفته و در رویکردهای نوین مدیریت دولتی منعکس شده است.

با توجه به انتقادهایی که بر الگوی سنتی اداره امور عمومی وارد شد، رویکردهای نوین اداره امور عمومی شکل گرفت که بر ایجاد دولت پاسخگو، تصمیم گیری دموکراتیک، توسعه برابری اجتماعی، بوروکراسی زدایی، تمرکززدایی و مسئولیت پذیری در خدمات عمومی تأکید داشت.

به تدریج مدیریت دولتی نوین به سمت شهروندمداری، تأمین مشارکت مردم در اداره امور عمومی و پاسخگویی سازمانهای دولتی به مردم، حرکت کرد و الگوی **مدیریت ارزشهای همگانی** ظهور پیدا کرد، که در پی تأمین ارزش همگانی و پاسخگویی اجتماعی در جامعه است. به عبارت دیگر، شهروندگرایی جایگزین مشتری مداری شد.

مبانی نظری پاسخگویی اجتماعی

نظریه قرارداد اجتماعی

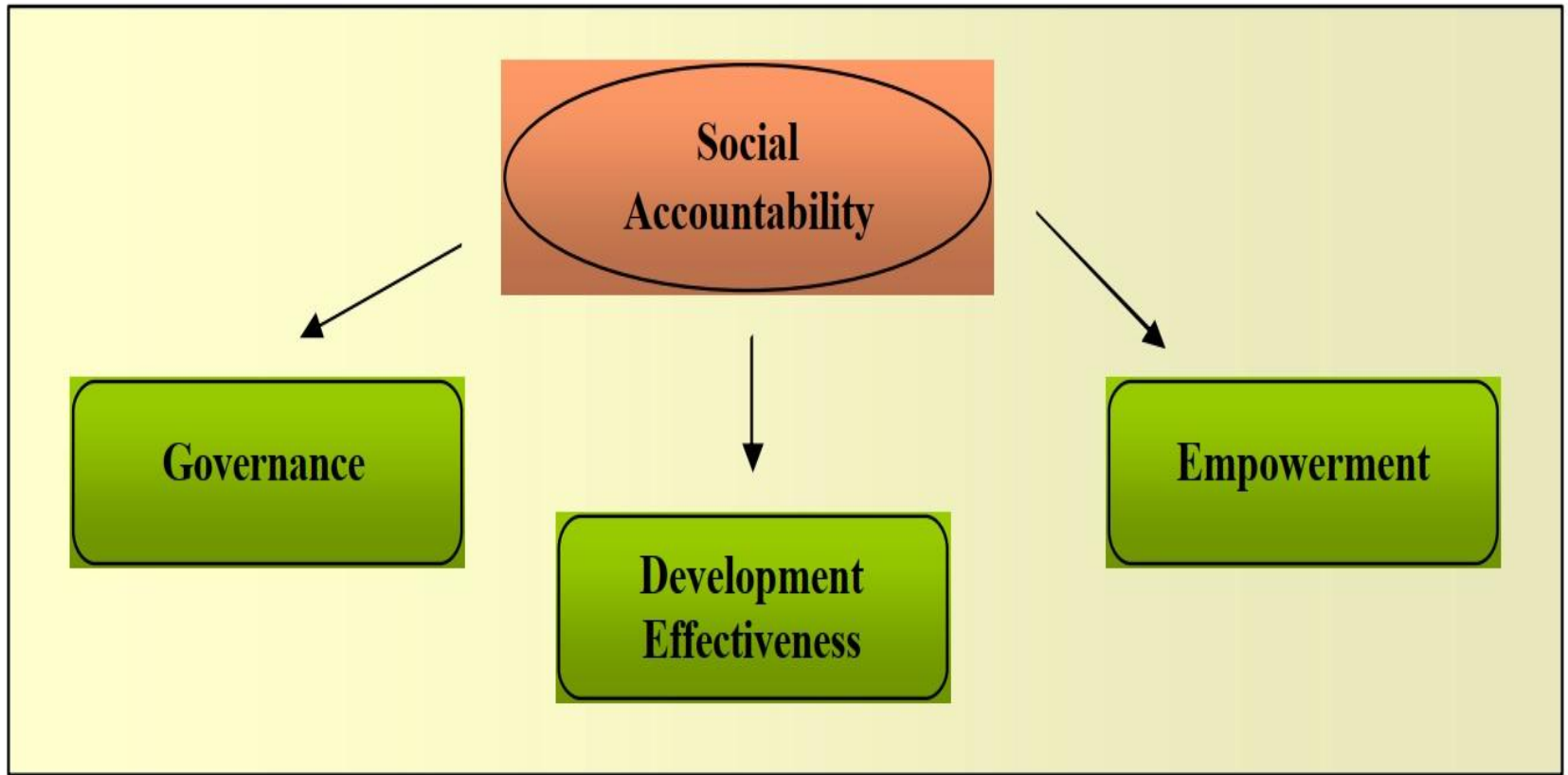
- ▶ مطابق این نظریه که توسط روسو ارائه شده، حکومتها قدرت خودشان را از مردم تحت حکومت خود می گیرند و دولت مشروع، دولتی است که نیازها و خواسته های شهروندان را برآورده میسازد. نظریه "قرارداد اجتماعی" هم اشاره به مشروعیت قواعد سیاسی و هم توانایی شهروندان در اعمال نفوذ بر حکمرانان دارد. از این رو، پاسخگویی اجتماعی ابزاری است برای تنظیم رابطه دولت-مردم، تا این اطمینان حاصل شود که دولت به نمایندگی مردم در راستای افکار شهروندان حرکت می کند.

نظریه اصیل-وکیل

- ▶ مطابق این نظریه، اصیل یعنی مردم و وکیل یعنی حکمرانانی که از طرف مردم برای اداره کشور انتخاب می شوند. به عبارتی رابطه دولت و شهروندان، سیستم پاسخگویی را شکل می دهد که به موجب آن، سازمان های دولتی وظایف خود را انجام می دهند و شهروندان اجازه می دهند این وظایف انجام شوند، ولی مشروط بر اینکه وکیل (سیستم دولتی) از حد خود تجاوز نکند و پاسخگو باشد.

چرا پاسخگویی اجتماعی مهم است؟

Figure 1: Why is Social Accountability Important?



شواهد پژوهشی مربوط به اثر بخشی پاسخگویی اجتماعی

پترس (۲۰۰۷)	تعمیق دموکراسی؛ (۲) بهبود ارائه خدمات عمومی؛ (۳) راهبری جامعه
مک گی و گاوتتا (۲۰۱۱)	استفاده بهتر بودجه؛ (۲) بهبود ارائه خدمات؛ (۳) واکنش بهتر دولت به نیازهای شهروندان؛ (۴) ایجاد فضایی برای پای بندی شهروندان؛ و (۵) توانمندسازی ندای محلی.
هازل و دیگران (۲۰۱۲)	ارتقای آگاهی شهروندان؛ (۲) افزایش اعتماد به سازمان های دولتی
اسکات (۲۰۱۳)	کاهش فساد
برینکروت و وتربر (۲۰۱۵)	(۱) ارتقای اثر بخشی ارائه خدمات؛ (۲) تحکیم حاکمیت عمومی و دموکراسی؛ (۳) توانمندسازی شهروندان

جمع بندی: اثر بخشی پاسخگویی اجتماعی طبق شواهد پژوهشی

▶ - بهبود حکمرانی، کاهش فساد در سیستمهای دولتی و تعمیق

مردم سالاری

▶ - افزایش اثربخشی توسعه و حرکت در جهت توسعه پایدار

▶ - توانمندسازی شهروندان به ویژه گروههای به حاشیه رانده

شده، آسیب پذیر و فقیر جامعه و شنیده شدن صدای آنها

اهمیت جهانی رویکرد پاسخگویی اجتماعی

نیاز به تقویت روابط پاسخگویی بین سیاستگذاران، ارائه دهندگان خدمات، و شهروندان، هسته اصلی گزارش توسعه جهانی (۲۰۰۴) است که توسط بانک جهانی برای «**کارآمد کردن خدمات برای فقرا**» ارائه شده است و پاسخگویی نهادها یکی از این سه ارکان "استراتژی توسعه اجتماعی" مورد نظر **بانک جهانی** است.

بنابراین بانک جهانی به طور فزاینده ای از طرح های پاسخگویی اجتماعی کشورها که در جهت «کارآمد کردن خدمات برای فقرا» است، حمایت می کند، شامل طرحهایی از قبیل:

*ابتکارات مستقل انجام شده توسط سازمان های مدنی

*ایجاد حساسیت و ظرفیت سازی دولت محلی

*به اشتراک گذاری تجربیات و درس های آموخته شده

*معرفی مکانیسم های پاسخگویی اجتماعی در پروژه ها، برنامه ها و سیاست های مورد حمایت بانک جهانی

در زمینه جلب حمایت بانک جهانی از طرحهای پاسخگویی اجتماعی، زمینه های کلیدی عبارتند از:

(1) تهیه، اجرا، نظارت و ارزیابی استراتژی های کاهش فقر.

(2) اصلاحات بخش عمومی و فرآیندهای مدیریت مخارج عمومی.

(3) پروژه های توسعه جامعه محور

(4) مداخلات در زمینه مسائلی از قبیل بهداشت، آموزش، حمل و نقل، آب و فاضلاب.

ساز و کارهای اجرای اقدامات پاسخگویی اجتماعی

ساز و کارهای سنتی (مبتنی بر فشار عمومی و تحریم): شامل انواع اقدامات تحت رهبری شهروندان یا جامعه مدنی مانند تظاهرات عمومی، اعتراضات، کمپین های حمایتی و دعاوی مربوط به منافع عمومی

ساز و کارهای جدیدتر (مبتنی بر مشارکت مدنی): استفاده گسترده از ابزارهای جمع آوری و تجزیه و تحلیل داده های مشارکتی، همراه با فضا و فرصت افزایش یافته برای تعامل شهروندان و جامعه مدنی با دولت، منجر به نسل جدیدی از شیوه های پاسخگویی اجتماعی شده است که بر پایه شواهد محکم و تعامل مستقیم با همتایان دولتی می باشد. مثل:

- ▶ *سیاست گذاری عمومی مشارکتی،
- ▶ *بودجه ریزی مشارکتی،
- ▶ *ردیابی هزینه های عمومی،
- ▶ *نظارت شهروندان و ارزیابی ارائه خدمات عمومی.
- ▶ *تلاش برای افزایش دانش شهروندان در مورد حقوق قانونی آنها و خدمات موجود
- ▶ *تلاش برای بهبود اثربخشی مکانیسم های پاسخگویی دولتی (برای مثال، از طریق مشارکت شهروندان در کمیسیون ها و جلسات عمومی، هیئت های مشاوره شهروندان و کمیته های نظارتی)

بلوکهای سازنده پاسخگویی اجتماعی

Figure 2: Social Accountability Building Blocks



بلوکهای سازنده پاسخگویی اجتماعی

بسیج در اطراف یک نقطه ورودی: اولین گام تقریباً هر ابتکار پاسخگویی اجتماعی، شناسایی یک نقطه ورود است که به موجب آن می توان به یک مشکل دارای اولویت رسیدگی کرد. مشکل ممکن است ماهیت خاص یا کلی داشته باشد و ممکن است در سطح محلی، منطقه ای یا ملی شناسایی شود.

به عنوان مثال، در مورد ارائه خدمات بهداشتی ضعیف، نقاط ورودی بالقوه ممکن است شامل تخصیص ناکافی بودجه بهداشت ملی، فساد/ناکارآمدی در سیستم توزیع ملی یا عملکرد ضعیف ارائه دهندگان خدمات باشد. هر یک از اینها می تواند یک گلوگاه مهم برای ارائه خدمات بهداشتی باشد. استراتژی های بالقوه برای رسیدگی به این مسائل می تواند شامل، تجزیه و تحلیل بودجه، ردیابی ورودی ها و/یا مخارج سلامت، ارزیابی مشارکتی خدمات بهداشتی محلی و غیره باشد.

دسترسی یا تولید اطلاعات مرتبط و ایجاد یک پایگاه شواهد معتبر که در خدمت پاسخگو نگه داشتن مقامات دولتی باشد، یک جنبه حیاتی از پاسخگویی اجتماعی است. ابتکارات پاسخگویی اجتماعی اغلب شامل به دست آوردن: (۱) داده های «طرف عرضه» (یعنی دولت و ارائه دهندگان خدمات) و (ب) داده های «طرف تقاضا» (یعنی استفاده کنندگان خدمات دولتی، جوامع و شهروندان) است.

در دسترسی به اطلاعات «سمت عرضه» (مانند تعهدات و حساب‌های بودجه، سوابق ورودی‌ها، خروجی‌ها و هزینه‌ها، یافته‌های حسابرسی و غیره)، شفافیت دولت و ظرفیت آن برای تولید و ارائه داده‌ها و حساب‌ها بسیار مهم است.

برای دستیابی به داده های «طرف تقاضا»، طیف گسترده‌ای از روش‌ها و ابزارهای مشارکتی (مانند کارت‌های امتیازی جامعه، کارت‌های گزارش شهروندی، تکنیک‌های نظارت و ارزیابی مشارکتی) برای تولید داده‌ها توسعه یافته‌اند، که در عین حال به طور همزمان در خدمت افزایش آگاهی و ترویج بسیج و سازماندهی در سطح محلی هستند.

داده‌ها مربوطه، پس از به دست آمدن، باید تفسیر و تجزیه و تحلیل شوند تا از نظر عملیاتی مفید واقع شوند. این ممکن است شامل کار با متخصصان آموزش دیده باشد (به عنوان مثال، کسانی که می‌توانند به "ابهام زدایی" از بودجه یا تفکیک حساب‌های مالی کمک کنند) یا استفاده از روش‌های مشارکتی برای کمک به اعضای جامعه یا گروه‌های کاربری برای تجزیه و تحلیل داده‌های محلی یا ارزیابی جمعی خدمات عمومی باشد.

در هر صورت، هدف تجزیه و تحلیل داده‌ها، تولید یافته‌های معناداری است که برای همه ذینفعان قابل درک باشد و برای حرکت فراتر از اعتراض صرف، به سمت گفت‌وگوهای مبتنی بر شواهد مورد استفاده قرار گیرد

عمومی کردن: آوردن اطلاعات و یافته‌ها به حوزه عمومی و ایجاد بحث عمومی پیرامون آن‌ها، عنصر کلیدی بیشتر طرح‌های پاسخگویی اجتماعی است. این اطلاعات خواه جزئیات بودجه، یافته‌های بررسی هزینه‌های عمومی، ممیزی یا نتایج ارزیابی پروژه باشد، وقتی این اطلاعات در دسترس عموم قرار می‌گیرد اهمیت و تأثیر جدیدی پیدا می‌کند و هم برای اطلاع‌رسانی و هم برای ایجاد انگیزه برای اقدام مفید است. بنابراین، استراتژی‌ها و مکانیسم‌های ارتباطی مؤثر، جنبه‌های ضروری پاسخگویی اجتماعی هستند. اینها ممکن است شامل سازماندهی جلسات و رویدادهای عمومی و همچنین استفاده استراتژیک از هر دو شکل مدرن و سنتی رسانه باشد. انتقال اطلاعات مربوطه به مقامات دولتی که در موقعیتی هستند که بر اساس آن عمل کنند (و در حالت ایده آل، تعامل مستقیم با تصمیم‌گیرندگان به صورت مداوم) نیز یک جنبه ضروری از پاسخگویی اجتماعی است.

تجمع حمایت و ایجاد ائتلاف: اطلاع‌رسانی به شهروندان از حقوق و مسئولیت‌های خود، درگیر کردن منافع آنها و بسیج آنها برای ایجاد ائتلاف و مشارکت با سهامداران مختلف (مانند بوروکرات‌ها، رسانه‌ها، نمایندگان مجلس و غیره) یکی از جنبه‌های اصلی پاسخگویی اجتماعی است. در حالت ایده آل، هر مرحله از یک ابتکار پاسخگویی اجتماعی به اطلاع‌رسانی/درگیر کردن شهروندان و حمایت‌طلبی کمک می‌کند. توانایی شهروندان در سازماندهی برای اقدام جمعی و ظرفیت سازمان‌های جامعه مدنی برای تسهیل و حمایت از چنین بسیجی، برای موفقیت طرح‌های پاسخگویی اجتماعی بسیار مهم است. **البته، دستیابی به اقشار فقیر و به حاشیه رانده شده نیاز به تلاش خاصی دارد و همچنان یک چالش اصلی است.**

توصیه و مذاکره برای تغییر: مهمترین و چالش برانگیزترین عنصر استراتژی پاسخگویی اجتماعی این است که بتوانیم پاسخ مقامات دولتی را جلب کنیم و تغییرات واقعی را اعمال کنیم. مؤثرترین راهبردها معمولاً شامل تعامل و مذاکره مستقیم با همتایان دولتی مربوطه و در برخی موارد، نهادینه‌سازی مکانیسم‌هایی برای مشورت و گفتگوی مداوم است.

در مذاکره برای تغییر، گروه‌های شهروندان از طیفی از ابزارهای غیررسمی و رسمی متقاعدسازی، فشار، پاداش و تحریم استفاده می‌کنند. برای مثال، ایجاد فشار عمومی از طریق کمپین‌های رسانه‌ای و جلسات عمومی یا در صورت لزوم، توسل به ابزارهای رسمی برای اجرا مثلاً از طریق فرآیندهای قانونی و قضایی.

در هر صورت فضا و فرصت برای مذاکره و همچنین امکان توسل به ابزارهای رسمی تحریم از یک کشور به کشور دیگر بسیار متفاوت است و گروه‌های شهروندی دریافته‌اند که اصلاحات قانونی و/یا نهادی برای تسهیل مذاکره اثر گذار، ضروری است.

مولفه‌های روابط پاسخگو در حاکمیت عمومی

- ▶ در حکمرانی عمومی، شهروندان ذاتاً مدیران نهایی هستند و دولت از طرف آنها برای ارائه طیف وسیعی از کالاها و خدمات عمومی عمل می‌کند و پاسخگویی به عنوان فرآیندی در یک رابطه **مدیر-عامل** تعریف می‌شود. در این رابطه رفتار و عملکرد **عامل (دولت)** بر اساس استانداردهای از پیش تعیین شده توسط **مدیر (شهروندان)** ارزیابی می‌شود و اعمال نادرست مورد اصلاح قرار می‌گیرد. در این زمینه پنج مؤلفه وجود دارد که برای برقراری روابط پاسخگو در حاکمیت عمومی باید وجود داشته باشد:

۱- دستور: یک دستور روشن حاکم بر آنچه از عامل (دولت) انتظار می‌رود باید وجود داشته باشد و معرفی شود.

۲- منابع: عامل (دولت) باید به منابع لازم برای اجرای مأموریت دسترسی داشته باشد.

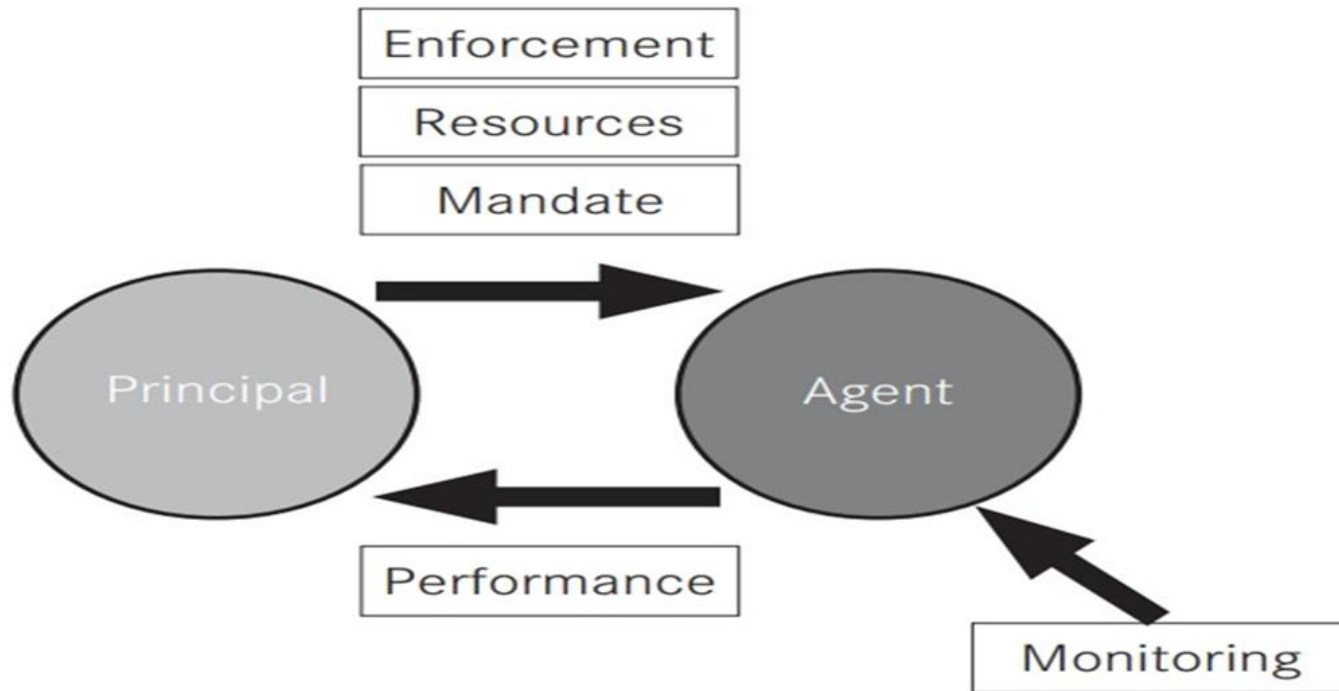
۳- عملکرد: با یک دستور روشن و منابع کافی، عامل (دولت) باید همانطور که انتظار می‌رود، عمل کند.

۴- اطلاعات در مورد عملکرد (نظارت بر عملکرد): مدیر (جامعه مدنی/شهروندان) باید توانایی پیگیری و نظارت بر عملکرد عامل (کارکنان دولتی) را داشته باشد.

۵- قابلیت اجرا (کارایی): پتانسیل اجرای تحریم‌ها توسط مدیر (جامعه مدنی/شهروندان) در صورت عملکرد نامناسب عامل (کارکنان دولتی) باید وجود داشته باشد.

- ▶ این مولفه‌ها نشان می‌دهند که پاسخگویی یک فرآیند پویا است

Figure 1. Components for Accountable Principal-Agent Relations



Source: Beaz Camargo (2011) based on World Bank (2004)

نکته مهم:

کارکردهای مختلف مرتبط با پاسخگویی باید به شیوه ای منسجم به هم مرتبط شوند. به عنوان مثال، تخصیص منابع باید با محدوده دستور مطابقت داشته باشد و اطلاعات تولید شده توسط فعالیت نظارت، باید به کسانی که عملکرد را ارزیابی می کنند و تحریم ها را اجرا می کنند، ابلاغ شود. همچنین انتظار می رود که عوامل (کارکنان دولتی) انگیزه و مشوق کافی برای انجام وظایف خود داشته باشند.

اجزا و مراحل دخیل در ابتکارات مؤثر پاسخگویی اجتماعی

پاسخگویی اجتماعی حداقل شامل سه جزء اصلی است: **صدا، قابلیت اجرا و پاسخدهی**، که با هم بخشی از یک چرخه را تشکیل می دهند.

(۱) صدا

صدا در اینجا به عنوان مکانیسم‌های مختلفی - رسمی و غیررسمی - تعریف می‌شود که از طریق آن مردم ترجیحات، نظرات و دیدگاه‌های خود را بیان می‌کنند و از صاحبان قدرت، درخواست پاسخگویی می‌کنند. مفهوم **صدا** متفاوت از مجموعه ای ساده از شکایات یا نظرات است. به سه دلیل:

* **ظرفیت سازی شهروندی:** برای مشارکت مؤثر شهروندان در نظارت و ارزیابی هر جنبه ای از عملکرد بخش عمومی، انتقال اطلاعات اولیه در مورد تعهدات کارکنان دولتی و حقوق و استحقاق شهروندی اولین پیش نیاز برای موثر بودن صدای شهروندانی است که قرار است فعالیت های پاسخگویی اجتماعی را انجام دهند.

* **تجمیع و بیان ارزیابی‌ها و نظرات فردی شهروندان** که از فعالیت‌های نظارت بر پاسخگویی اجتماعی ناشی می‌شود و اینکه اطلاعات حاصل از فرآیند جمع‌آوری و بیان ارزیابی‌ها، نظرات و شکایات شهروندان، باید با ارجاع مستقیم به دستوری که کاستی‌های خاص و اهداف محقق نشده را برجسته می‌کند، و در مورد شکایات؛ شکایات فردی را در قالب خواسته‌های قابل عمل ترکیب می‌کند، فرموله شود.

* تولید، تجمیع و بیان اطلاعات کافی نیست. بلکه **بازخورد شهروندان باید به بازیگران یا تصمیم گیرندگانی که می‌توانند بر اساس**

اطلاعات عمل کنند و/یا اطلاعات پتانسیل ایجاد هزینه برای آنها را دارد، منتقل شود به عبارت دیگر؛ تولید، تجمیع و بیان اطلاعات کافی

نیست مگر اینکه در یک کانال هدایت شود؛ به گونه ای که بتواند بر ساختارهای انگیزشی تصمیم گیرندگان و مقامات دولتی اثر بگذارد.

۲) قابلیت اجرا

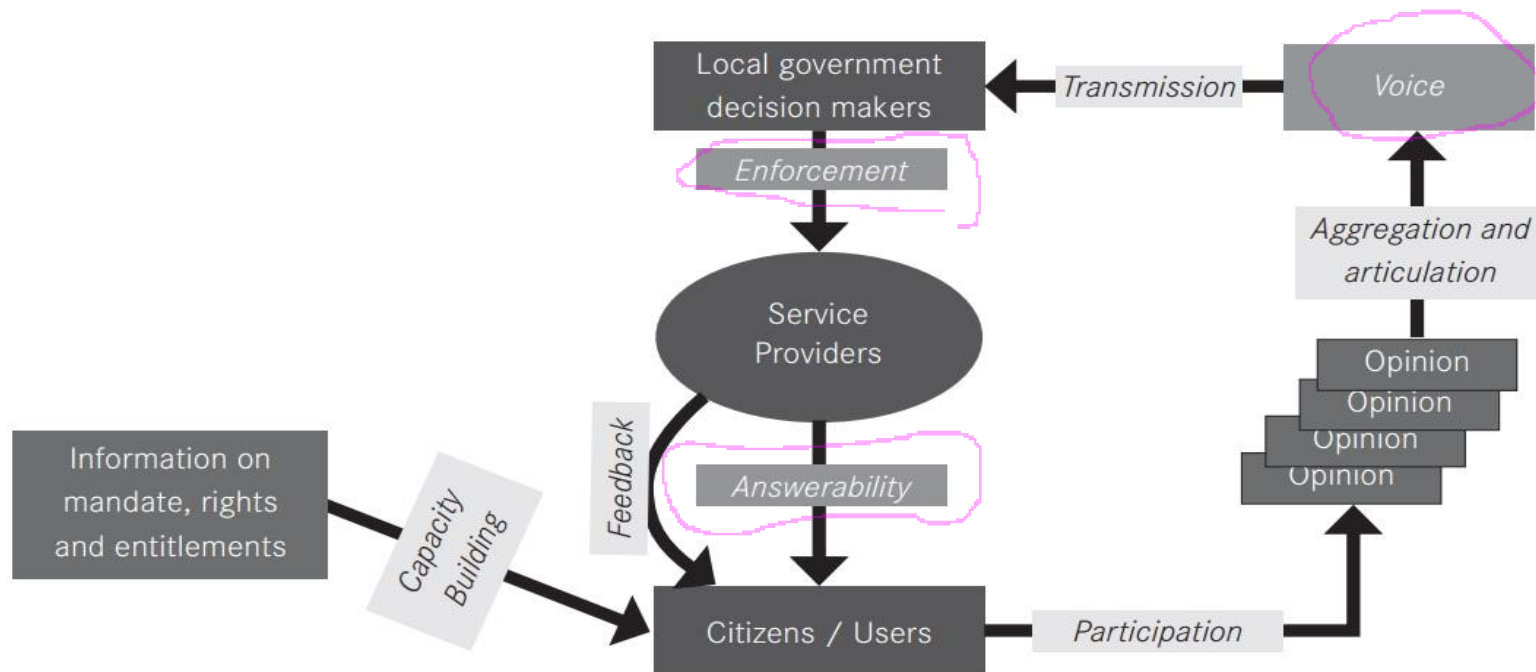
قابلیت اجرا به وضعیتی اطلاق می شود که در آن، زمانی که مأموریت به درستی انجام نمی شود، انتظار می رود پیامدهایی وجود داشته باشد و اجرا شود. قابلیت اجرا یک عامل اساسی است که انگیزه ارائه دهندگان خدمات را برای پاسخگویی به جامعه مدنی، شکل می دهد. در این رابطه مشوق های پاسخگویی اجتماعی می تواند شامل ایجاد هزینه برای عملکرد نامطلوب ارائه دهندگان خدمات از قبیل اقدامات انضباطی رسمی، یا پاداش برای عملکرد خوب باشد (مثل پاداش مادی یا فرصت های شغلی).

۳) پاسخدهی

پاسخدهی را می توان به عنوان راه اندازی صدا از سوی ارائه دهندنده خدمات یا مقام مربوطه تعریف کرد و به شدت منوط به قابلیت اجرایی و وجود مشوقهای پاسخگویی است. همچنین شامل فرآیند بازخوردی است که از طریق آن شهروندان می توانند از استفاده از اطلاعاتی که ارائه کرده اند مطلع شوند. یعنی به چه کسانی منتقل شده است و چه اقداماتی برای رسیدگی به مسائل کشف شده توسط عمل پاسخگویی اجتماعی، انجام شده است.

اجزا و مراحل دخیل در ابتکارات مؤثر پاسخگویی اجتماعی

Figure 3. Components and steps involved in effective social accountability initiatives



صدا باید به صورت استراتژیک منتقل شود و قادر باشد در ساختار تشویقی ارائه دهندگان خدمات، برای پاسخگویی به شهروندانی که در اقدامات پاسخگویی اجتماعی شرکت کرده اند، تغییر ایجاد کند.

با کنار هم قرار دادن سه مولفه **صدا**، **قابلیت اجرا** و **پاسخدهی**، می توان گفت پاسخگویی اجتماعی شامل؛ صدای شهروندان آگاه است که به افرادی که دارای قابلیت های اجرایی هستند منتقل می شود تا ارائه دهندگان خدمات و مقامات محلی، پاسخده باشند.

شواهد پژوهشی مربوط به عوامل موثر بر پاسخگویی اجتماعی

نوع متغیر	منبع	یافته‌های پژوهشی
عوامل مؤثر	بانک جهانی (۲۰۰۲)	فرصت برای تبادل اطلاعات، گفتگو و مذاکره بین دولت و شهروندان؛ (۲) تمایل و توانایی شهروندان و جامعه مدنی برای پاسخ‌جویی از دولت؛ (۳) گرایش، مهارت‌ها و اقدامات تأمین‌کنندگان خدمات برای شفافیت و تسهیم اطلاعات با شهروندان؛ (۴) محیط تواناساز برای مشارکت مدنی.
	میجر و بوونز (۲۰۰۳)	فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی
	کیم (۲۰۰۹)	عوامل کلیدی بازدارنده استقرار پاسخگویی شامل: (۱) اقتدارگرایی رهبران ملی؛ (۲) عدم احساس مسئولیت مقامات دولتی؛ (۳) رفاه اقتصادی پایین
	مک نیل و مالنا (۲۰۱۰)	استفاده از رسانه؛ (۲) ترکیب مهارت‌های فنی و بسیج مردمی؛ (۳) تجربه قبلی در زمینه پاسخگویی اجتماعی؛ (۴) تعهد پایدار؛ (۵) ائتلاف‌سازی؛ (۶) حمایت‌های بین‌المللی
	بیوکنیا، هیکی و کینگ (۲۰۱۲)	تمایل سیاسی؛ (۲) ماهیت جامعه مدنی؛ (۳) دموکراسی خواهی و حاکمیت قانون؛ (۴) ظرفیت و تمایل شهروندان برای مشارکت در فعالیت‌های پاسخ‌جویی؛ (۵) درجه نابرابری اجتماعی؛ (۶) ظرفیت دولت برای واکنش به تقاضاهای پاسخگویی؛ (۷) روابط دولت-مردم
	امالی (۲۰۱۳)	جامعه مدنی؛ (۲) جامعه سیاسی؛ (۳) روابط درون‌نخبگان؛ (۴) روابط دولت-جامعه؛ (۵) روابط درون جامعه؛ (۶) الزامات جهانی.
	هافمن (۲۰۱۴)	عوامل سیاسی؛ (۲) عوامل اجتماعی-فرهنگی؛ (۳) عوامل اقتصادی؛ (۴) عوامل حقوقی
	هیکی (۲۰۱۱)	عوامل زمینه‌ای: روابط دولت و جامعه، جامعه مدنی و جامعه سیاسی (۲) عوامل مداخله‌گر: اعتبار بازیگران پیشرو، همکاری دولت و جامعه مدنی، راهبردهای ارتباطی چندگانه

مهم ترین عوامل موثر بر "پاسخگویی اجتماعی"

(۱) زمینه سیاسی و فرهنگ

احتمال موفقیت طرح‌های پاسخگویی اجتماعی به شدت به دموکراتیک بودن رژیم سیاسی، وجود نظام چند حزبی، تضمین حقوق اساسی سیاسی و مدنی شهروندان (از جمله آزادی بیان) و فرهنگ شفافیت سیاسی، قوانین حقوقی و اجتماعی آن جامعه بستگی دارد. البته وجود زمینه نامطلوب به این معنی نیست که فعالیت‌های پاسخگویی اجتماعی نباید دنبال شود. بلکه در چنین شرایطی، باید خطراتی که پاسخگویی اجتماعی را تهدید می‌کند تجزیه و تحلیل شود و استراتژی‌های مناسب برای رسیدگی به موانع بالقوه بکار گرفته شود.

(۲) دسترسی به اطلاعات

در دسترس بودن و قابل اعتماد بودن اسناد و داده‌های عمومی برای ایجاد پاسخگویی اجتماعی ضروری است. در بسیاری از موارد ممکن است، تلاش‌های اولیه پاسخگویی اجتماعی نیاز به تمرکز بر تضمین قانون آزادی اطلاعات، رفع فقدان اراده سیاسی برای افشای اطلاعات مورد نیاز یا تقویت ظرفیت فنی نهادهای عمومی برای ثبت، مدیریت و در دسترس قرار دادن داده‌های مرتبط باشد.

مهم ترین عوامل موثر بر "پاسخگویی اجتماعی"

۳) نقش رسانه ها

در بسیاری از کشورها، رسانه‌های مستقل نیروی پیشرو در اطلاع‌رسانی و آموزش شهروندان، نظارت بر عملکرد دولت و افشای تخلفات هستند. رسانه‌های سطح محلی (به ویژه رادیوهای خصوصی و محلی) ابزار مهمی را فراهم می‌کنند که از طریق آن شهروندان عادی می‌توانند نظرات خود را بیان کنند و در مورد مسائل عمومی بحث کنند.

میزان مستقل بودن و کثرت گرایی مالکیت رسانه‌ها عوامل مهمی هستند که می‌توانند به پاسخگویی نظام حاکمیتی کمک کنند. و استفاده استراتژیک از هر دو شکل سنتی و مدرن رسانه برای افزایش آگاهی در مورد مسائل عمومی، انتشار یافته‌ها و ایجاد بستری برای بحث عمومی از عوامل موفقیت ابتکارات پاسخگویی اجتماعی است.

۴) ظرفیت جامعه مدنی

سطح سازماندهی سازمان‌های مدنی، گستردگی اعضای آن‌ها، مهارت‌های فنی و دفاعی، ظرفیت بسیج کردن و استفاده مؤثر از رسانه‌ها، مشروعیت آنها از نظر مردم و سطح مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی آن‌ها به اعضای خود، همگی برای موفقیت فعالیت‌های پاسخگویی اجتماعی و رسیدن به یک فضا برای توانمندسازی جامعه مدنی و ایجاد نمودن ظرفیت (چه سازمانی و چه فنی) در سازمان‌های مدنی، ضروری است.

مهم ترین عوامل مؤثر بر "پاسخگویی اجتماعی"

(۵) ظرفیت دولتی

وجود ظرفیت دولتی برای پاسخگویی به خواسته های شهروندان شامل؛ توانایی تولید سوابق و حساب‌ها. وجود مکانیسم های متعارف ("افقی") پاسخگویی، ظرفیت واگذاری مؤثر اختیارات و منابع، تمایل و ظرفیت برای ایجاد مشارکت/ائتلاف؛ و وجود یک فرهنگ سیاسی یا اداری که به مفاهیم مربوط به پاسخگویی و عدالت بخشی عمومی اهمیت می دهد.

(۶) هم افزایی دولت و جامعه مدنی

معمولاً موفقیت طرح های پاسخگویی اجتماعی زمانی حاصل می شود که هم شهروندان و هم سیاستمداران و مقامات اداری همگی انگیزه ای برای اقدام داشته باشند. آکرمن (۲۰۰۴) می گوید: «اقدام یک‌جانبه دولت در زمینه پاسخگویی اجتماعی معمولاً به دستکاری ختم می شود، همچنین کنش اجتماعی یک‌جانبه اغلب به سرکوب و خشونت توسط دولت ختم می شود» و «مولدترین نتایج زمانی حاصل می شود که هر دو طرف به طور فعال در زمینه راه اندازی ابتکارات پاسخگویی اجتماعی مشارکت کنند». او تصریح می کند که چنین مشارکت متقابلی لزوماً به توافق و اعتماد بستگی ندارد و حتی «تعارض و سوء ظن» می تواند به هم افزایی مؤثر دولت-جامعه منجر شود. درس این است که ابتکارات پاسخگویی اجتماعی باید هم بازیگران دولتی و هم اجتماعی را شامل شود و بر رابطه بین آنها تمرکز کند.

مهم ترین عوامل موثر بر «پاسخگویی اجتماعی»

(۷) نهادینه سازی

با وجودی که ابتکارات پاسخگویی اجتماعی موقت یا یکبار، می تواند تفاوت ایجاد کند، اما تجربه نشان می دهد که تأثیر بیشتر و پایدارتر زمانی بدست می آید که مکانیسم های پاسخگویی اجتماعی «نهادینه» شوند - به عبارت دیگر، درون حاکمیت و جامعه مدنی جا بگیرند و به طور سیستماتیک بوسیله جامعه مدنی، دولت یا بوسیله ترکیبی از هر دوی آنها اجرا شوند. در نتیجه، فراتر از جستجوی نتایج عملیاتی خاص، ابتکارات پاسخگویی اجتماعی باید به دنبال فرصت هایی برای تأثیرگذاری برای اصلاحات بلندمدت نهادی باشند.

در این رابطه ابتکارات پاسخگویی اجتماعی باید تغییرات نهادی مورد نیاز در سازمان های دولتی و خدمات عمومی را مشخص کنند (به عنوان مثال، تغییر در رفتار و نگرش کارکنان خط مقدم، وجود مشوق ها و تحریم های یک سازمان خاص، سبک مدیریت یا فرآیندهای تصمیم گیری و غیره).

آنها می توانند فراتر رفته و همچنین نقش کاتالیزوری را در ایجاد این تغییرات ایفا کنند (به عنوان مثال؛ راه اندازی سیستم های بازخورد و کمیته های شفافیت از طرف شهروندان برای تأثیر گذاری بر برنامه های محلی دولتها).

در صورت امکان، برای افزایش اثربخشی و پایداری بلندمدت ابتکارات پاسخگویی اجتماعی، نیاز است نهادینه سازی مکانیسم های مشارکتی؛ از سطح برنامه های محلی تا سطح کلان سیستم حاکمیتی، قانونی شود.

چالش‌های پاسخگویی اجتماعی

- ▶ با افزایش محبوبیت رویکرد پاسخگویی اجتماعی در میان صاحب‌نظران، شکل‌های اجتماعی و سیاست‌گذاران، چالش‌های عملی آن بیشتر شناخته شده‌اند. برخی از این چالش‌ها به شرح ذیل است:
 - اقتدار گرایی رهبران سیستم‌های حاکمیتی -
 - عدم احساس مسئولیت مقامات دولتی -
 - سطح پایین امنیت و وجود خشونت مستقیم در جامعه
 - ▶ جناح گرایی یا منافع جزئی گرایانه در سیستم حاکمیتی،
 - فقدان ظرفیت اداری
 - عدم اعتماد جامعه
 - ▶ رفاه اقتصادی پایین و اثرات محدودکننده فقر
 - تعارض منافع
 - ▶ تمایز مبهم بین سیاست‌گذاران، تولیدکنندگان، متخصصان، ارائه‌دهندگان خدمات، مشتریان و گیرندگان خدمات در شرایط ارائه خدمات مشارکتی

نکات مهم در مورد تعارض منافع و همکاریهای مشترک در فرآیندهای پاسخگویی اجتماعی

*تعارض منافع یک «موقعیت» در عرصه‌های زیست اجتماعی انسانها است؛ در واقع تعارض منافع ناشی از قرار گرفتن افراد یا نهادها در موقعیتی است که برای‌شان امکان انتخاب میان منافع عمومی و منافع شخصی ایجاد می‌شود و آنها در چنین موقعیتی میان این دو انتخاب قرار می‌گیرند.

هر نظام حاکمیتی دارای منافع متعدد و اغلب متضاد و شبکه‌ای از وفاداری‌ها و روابط پاسخگویی متفاوت است که به موجب آن مدیران گاهی به عنوان کارگزار عمل می‌کنند و بالعکس. به عنوان مثال؛ بازرگانانی که از یک جاده جدید استقبال می‌کنند، نمی‌خواهند زمین آنها برای ساخت آن تسخیر شود. یا یک نیروگاه می‌تواند برق رسانی و مشاغل مورد نیاز را ارائه دهد، اما همچنین می‌تواند از طریق اشغال یا آلودگی زمین‌های کشاورزی، معیشت را تهدید کند.

-به طور خلاصه، این دوراهی‌ها نشان می‌دهند که در واقعیت چه محدودیت‌هایی می‌تواند برای کاربردپذیری پاسخگویی اجتماعی در نظامات خاص ایجاد شود، و نیاز به آگاهی از مناسب بودن چنین مداخلاتی را در هر زمینه برجسته می‌کند.

*ارائه خدمات و کالاهای عمومی در بسیاری از کشورهای در حال توسعه اغلب نتیجه درجانی از تولید مشترک بین نهادهای دولتی، شبه دولتی، سازمان‌های خیریه، سازمانهای حمایتگر و ... است. این که تا چه حد **مدل مدیر - عامل** به عنوان زیربنای رویکردهای پاسخگویی اجتماعی برای چنین ترتیبات سازمانی نامتعارف و در عین حال گسترده کاربرد دارد، جای سوال است.

در شرایط ارائه خدمات مشارکتی، تمایز مبهم بین سیاست‌گذاران، تولیدکنندگان، کاربران، متخصصان، مشتریان و گیرندگان خدمات، شرایط را برای اجرای پاسخگویی مستقیم و صریح دشوار می‌کند.

جدول ۳. مدل‌های سنجش پاسخگویی اجتماعی

منبع	ابعاد یا مؤلفه‌های سنجش
آکرمن (۲۰۰۵)	(۱) ساختار انگیزشی؛ (۲) پیروی از قانون؛ (۳) نهادسازی؛ (۴) درگیر شدن؛ (۵) شمولیت
بلاگسکو (۲۰۰۵)	(۱) شفافیت؛ (۲) مشارکت؛ (۳) ارزشیابی؛ (۴) پاسخگویی به شکایات؛ (۵) واکنش
جاس (۲۰۱۰)	(۱) عمومی‌سازی (Publicity)؛ (۲) ژرف‌نگری (Scrutiny)؛ (۳) حسابرسی (Audit)؛ (۴) مسئولیت (Responsibility)؛ (۵) جبران (Sanction)
تمانگ و مالنا (۲۰۱۱)	(۱) دسترسی شهروندان به اطلاعات؛ (۲) شنیده شدن صدای شهروندان؛ (۳) تلاش جمعی شهروندان؛ (۴) کمک‌های حمایتی
پریموا (۲۰۱۳)	(۱) تمهیدات نهادی؛ (۲) شفافیت؛ (۳) درگیرسازی ذی‌نفعان؛ (۴) جواب‌دهی نقش‌آفرین
کاماگرو و جکبس (۲۰۱۳)	(۱) شنیده شده صدای شهروندان (voice)؛ (۲) ضمانت اجرا (enforceability)؛ (۳) قابلیت جواب‌دهی (answerability)
ماکلیگانی (۲۰۱۵)	(۱) انطباق‌پذیری؛ (۲) مشروعیت و شنیدن صداها؛ (۳) سرزندگی؛ (۴) ارزشیابی عملکرد؛ (۵) تحلیل ریسک؛ (۶) انتقال دانش

تدوین چارچوبی برای پاسخگویی اجتماعی سازمانهای دولتی ایران (مطالعه رهنورد و همکاران، ۱۳۹۸)

چکیده

پاسخگویی اجتماعی سازمانهای دولتی یکی از الزامات حاکمیت عمومی در کشور است. این نوع پاسخگویی برای واکنش به گروههای اجتماعی صورت میگیرد. هدف این پژوهش تدوین چارچوبی برای استقرار پاسخگویی اجتماعی در سازمانهای بخش دولتی ایران مبتنی بر روش کیفی دادهبنیاد است. جامعه آماری این پژوهش شامل خبرگانی است که در حوزه پاسخگویی اجتماعی دارای دانش کافی و تجربه عملی هستند. با توجه به چارچوب پژوهش، برای گردآوری دادههای موردنیاز پژوهش از روش نیمه ساخت یافته مبتنی بر نرم افزار Atlas ta استفاده شده است. پس از تحلیل متن مصاحبهها، ابعاد سنجش پاسخگویی اجتماعی (شفاف سازی، مشارکت جویی، ارزشیابی عملکرد، رسیدگی به شکایات، خدمات پایدار و برآورده سازی) به عنوان مقوله محوری و متغیرهای علی، میانجی و تعدیل کننده شناسایی شده و چارچوب نهایی تدوین شد. یافتههای پژوهش نشان می دهد که الزامات بین المللی، نوع مأموریت سازمان، فرهنگ سازمانی، الزامات قانونی، وجهه سازمانی و بلوغ فکری جامعه از عوامل مؤثر بر استقرار پاسخگویی اجتماعی در سازمانهای دولتی است. در ضمن، استقرار پاسخگویی اجتماعی در سازمانهای دولتی موجب پیامدهایی مانند افزایش اعتماد عمومی، رضایت عمومی و رشد و تعالی جامعه است.

Abstract

Social accountability of public agencies is one of the requirements of public governance in the country. This kind of accountability is responding to social groups. The purpose of this study is to develop a framework for establishing social accountability in Iranian public sector organizations based on grounded theory. The statistical population of this research includes experts who have sufficient knowledge and practical experience in the field of social accountability. According to the research framework, a semi-structured method based on Atlas ta software has been used to collect the required data. After analyzing the text of the interviews, the dimensions of social accountability and causal, mediator and moderator variables were identified to develop a final framework. Research findings show that international requirements, the type of organizational mission, organizational culture, legal requirements, organizational reputation and public maturity of society are key factors influencing the establishment of social accountability in public agencies. Meanwhile, the outcomes of establishing social accountability in public agencies are an increase in public trust, public satisfaction, and community growth and excellence.

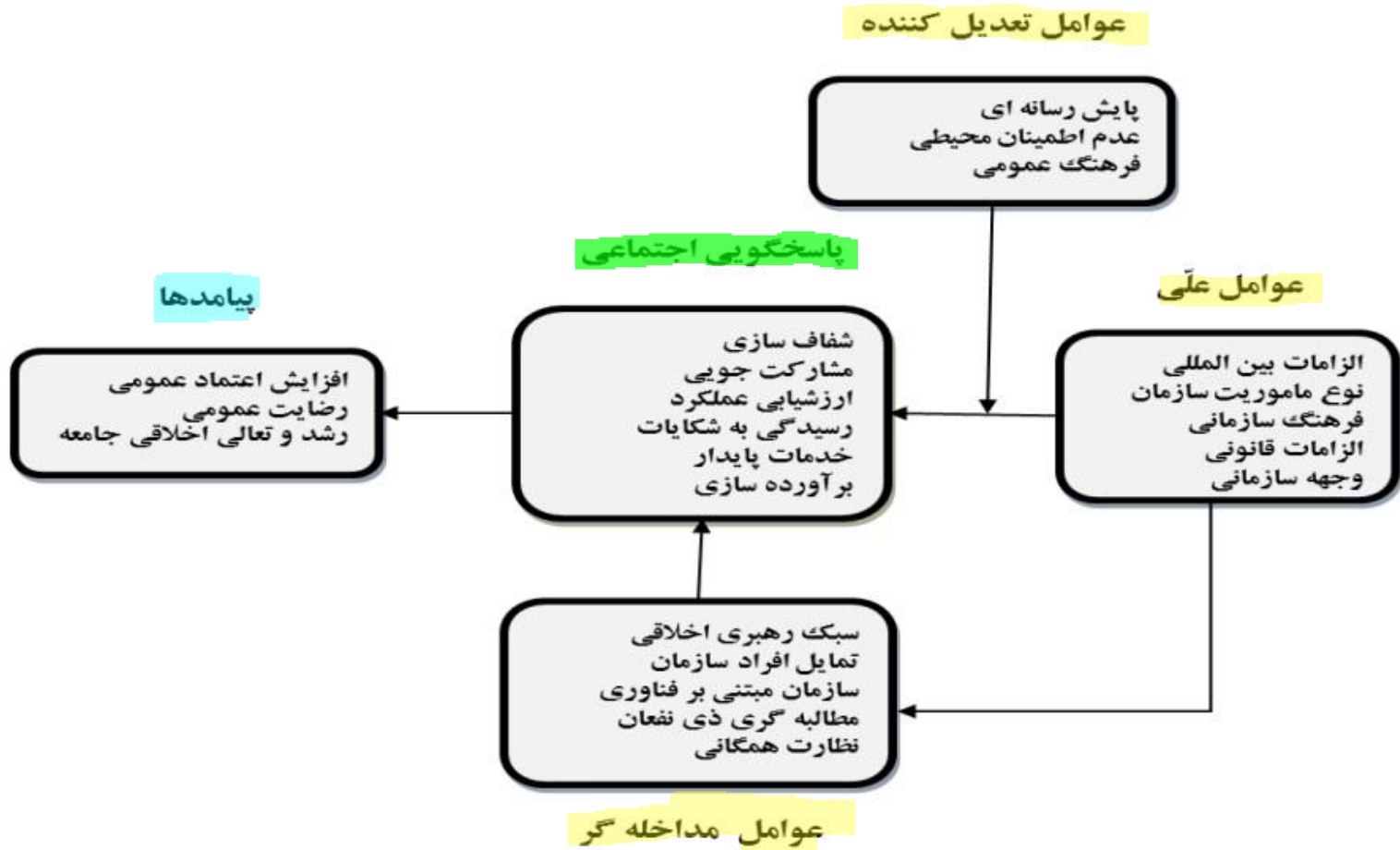
Keywords

Social Accountability, Social Contract, Responsiveness, Transparency and Participation

واژه های کلیدی

پاسخگویی اجتماعی، قرارداد اجتماعی، واکنش، شفافیت و مشارکت.

تدوین چارچوبی برای پاسخگویی اجتماعی سازمانهای دولتی ایران (مطالعه رهنورد و همکاران، ۱۳۹۸)



شکل ۳. چارچوب پاسخگویی اجتماعی سازمانهای دولتی ایران

سیاست گذاری مشارکتی سلامت در ایران: تاملی بر تجربیات بعد از انقلاب در چارچوب هرم قانونی (مطالعه مریم رهبری و همکاران، ۱۴۰۱)

چکیده

زمینه و هدف: هدف پوشش همگانی سلامت (UHC)، اطمینان از دریافت خدمات ضروری سلامت بدون تحمل دشواری مالی برای آن است. حکمرانی خوب در نظام سلامت موفقیت اصلاحات پوشش همگانی سلامت را به همراه دارد. یکی از جنبه‌های حیاتی ولی چالش برانگیز تقویت حکمرانی سلامت، جلب نظام‌مند مشارکت مردم در عرصه شکل‌دهی سیاست‌ها و تصمیم‌های بخش سلامت است. با توجه به اینکه حمایت قوانین و اسناد بالادستی کشورها از تصمیم‌گیری مشارکتی، یکی از عوامل مؤثر در شکل‌گیری و پایداری مشارکت مردم در بخش سلامت به شمار می‌رود، این مطالعه به بررسی هم راستایی احکام قوانین برنامه‌های توسعه دولت‌ها در ایران از سال ۱۳۶۸ تا ۱۳۹۵ با قانون اساسی در جلب مشارکت مردم در اداره امور کشور با تمرکز بر بخش سلامت پرداخته است.

روش: مطالعه به روش کیفی طراحی و اجرا شده است. داده‌ها از مستندات قانونی شامل: متن احکام قوانین برنامه‌های پنج ساله اول تا ششم توسعه که در فاصله بین سال‌های ۱۳۶۸-۱۳۹۵ تدوین شده‌اند و همچنین متن قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران مصوب سال ۱۳۵۸ و اصلاحات بعدی آن استخراج شده‌اند. داده‌ها با استفاده از رویکرد تحلیل محتوای کیفی به روش تجمعی (summative) مدیریت و تحلیل شده است.

یافته‌ها: طی سال‌های مورد بررسی، دولت‌ها همواره برای جلب مشارکت مالی مردم در بخش عمرانی یا پرداخت بخشی از هزینه‌های بهداشت و درمان، حکم حقوقی لازم را در قوانین برنامه خود دریافت کرده‌اند که با اصل بیست و نهم قانون اساسی مبنی بر «اجازه دولت به تأمین بخشی از منابع مورد نیاز دسترسی به خدمات بهداشتی درمانی از طریق مشارکت مردم» منطبق است.

مطابق اصول متعدد قانون اساسی از قبیل: بند ۸ اصل سوم، بند ۳ اصل چهارم و سوم و اصل یکصد، تعامل مردم در شناسایی مسایل و اتخاذ تصمیم مناسب در اداره امور کشور از جمله بخش سلامت به رسمیت شناخته شده است که حکم متناظری برای عملیاتی کردن آن در قوانین برنامه توسعه دولت‌ها لحاظ نشده است.

نتیجه‌گیری: یافته‌های این مطالعه نشان داد که به رغم تعدد و کفایت اصول قانون اساسی در به رسمیت شناختن حق مشارکت مردم در سیاست‌گذاری‌ها بخصوص در بخش سلامت، به بودجه‌ریزی مشارکتی بجای سیاست‌گذاری مشارکتی متمرکز شده است. با توجه به اهمیت مشارکت جامعه در رفع یا کاهش نابرابری‌ها در بهره‌مندی از خدمات سلامت به ویژه در گروه‌های آسیب‌پذیر، پیشنهادهایی در سطح دولت و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به عنوان متولی اصلی نظام سلامت ارائه شد.

کلیدواژه: پوشش همگانی سلامت، سیاست‌گذاری، قوانین پزشکی، مشارکت اجتماع

درون مایه های منتج از اصول قانون اساسی برای مشارکت مردم در حق برخورداری از سلامت

(مطالعه مریم رهبری و همکاران، ۱۴۰۱)

شماره اصل	محتوای مرتبط در متن حکم	درون مایه اصلی
سوم	مشارکت عامه مردم در تعیین سرنوشت اجتماعی خود	توانمندی. مشارکت فردی
ششم	امور کشور باید به اتکاء آراء عمومی، نمایندگان مجلس شورای اسلامی و اعضای شوراها اداره شود.	سطح مشارکت: ملی مکانیسم: حضور نماینده مردم در جلسات تصمیم گیری
بیست و نهم	حق دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی استفاده از درآمدهای حاصل از مشارکت مردم	مکانیسم: تعیین سهم مردم در تامین منابع برای سلامت
چهل و سوم	خودسازی معنوی، سیاسی و اجتماعی شرکت فعال در رهبری کشور افزایش مهارت و ابتکار	توانمندسازی مردم
پنجاه و هشت	ارایه طرحهای قانونی به پیشنهاد نمایندگان مجلس	حق مشارکت در چرخه سیاست گذاری مکانیسم: از طریق نمایندگان مردم در مجلس سطح مشارکت: ملی
هشتاد و چهار	هر نماینده در برابر تمام ملت مسئول است حق اظهارنظر در همه مسائل	حق مشارکت در سطح ملی مکانیسم مشارکت: نمایندگان مردم در مجلس
یکصدم	پیشبرد سریع برنامه های بهداشتی از طریق همکاری مردم اداره امور هر روستا، بخش، شهر، شهرستان یا استان با نظارت شورایی که اعضای آن با انتخاب مردم است.	مکانیسم مشارکت: شورا، انتخاب نماینده سطوح مشارکت: محلی و منطقه ای

ابزارهای پاسخگویی اجتماعی پر کاربرد

- ▶ **کارنامه شهروندی (CRC):** به طور کلی شامل دو عنصر مرتبط است: (الف) جمع آوری داده های نظرسنجی در مورد کیفیت و/یا کمیت یک خدمات عمومی، و (ب) افزایش آگاهی و حمایت گسترده بر اساس نتایج نظرسنجی. آنها در موقعیتهایی استفاده می شوند که داده های طرف تقاضا وجود ندارد، مانند درک کاربر از کیفیت و رضایت از خدمات عمومی. فرآیند کارت گزارش برای دستیابی به پاسخگویی بیشتر به پوشش رسانه ای گسترده و حمایت از جامعه مدنی متکی است.
- ▶ **کارت امتیازی انجمن (CSC):** ترکیب نظرسنجی های کمی مشارکتی با جلسات روستایی که کاربران و ارائه دهندگان خدمات را گرد هم می آورد تا به طور مشترک مشکلات ارائه خدمات را تجزیه و تحلیل و حل کنند. به شهروندان این امکان داده می شود که در جلسات حضوری بازخورد فوری به ارائه دهندگان خدمات ارائه دهند.
- ▶ **بودجه ریزی مشارکتی:** فرآیندی است که از طریق آن شهروندان به طور مستقیم در مراحل مختلف تدوین بودجه، تصمیم گیری و نظارت بر اجرای بودجه مشارکت می کنند.
- ▶ این ابزار می تواند به افزایش شفافیت هزینه های عمومی و بهبود هدف گذاری بودجه کمک کند. نظارت بر خروجی مشارکتی روشی است که از طریق آن بازیگران محلی می توانند دستیابی به خروجی های پروژه یا سیاست اعلام شده را در برابر شاخص های شناسایی شده نظارت کنند.
- ▶ **ممیزی های اجتماعی:** برای ایجاد پاسخگویی و شفافیت در استفاده و مدیریت منابع عمومی از طریق نظارت شهروندان، تجزیه و تحلیل و ارزیابی عملکرد دولت طراحی شده اند. می تواند اشکال مختلفی داشته باشد و طیفی از بازیگران و شیوه ها را پوشش دهد.
- ▶ **ردیابی مخارج عمومی مشارکتی:** ردیابی هزینه ها روشی برای نظارت بر جریان منابع عمومی برای ارائه خدمات و کالاهای عمومی و کشف نشت و فساد در سیستم است.
- ▶ عملکرد گرایی مبتنی بر شهروندی، حسابرسی پس از پست شهروندان حسابرسی فیزیکی و مالی حساب های دولت محلی را انجام می دهند. با مقایسه سوابق مکتوب با خروجی های واقعی و بحث در مورد آنها در مکان های عمومی، شهروندان دولت های محلی را مجبور کردند که به موارد زیر پاسخ دهند.

ابزارهای پاسخگویی اجتماعی پر کاربرد

- ▶ **نظارت بر درآمد عمومی:** اشاره به ردیابی و تجزیه و تحلیل از نوع و مقدار درآمدی که یک دولت دریافت می کند. این می تواند فساد یا هدر دادن منابع درآمدی را شناسایی کرده و به جلوگیری از آن کمک کند و همچنین آگاهی از میزان پولی که یک دولت در اختیار دارد افزایش دهد.
- ▶ **دایره مطالعه:** شامل گروه کوچکی از افراد است که در طی یک دوره زمانی با یکدیگر ملاقات می کنند تا درباره یک موضوع عمومی مهم بیاموزند و در مورد آن بحث کنند. تسهیل گران آموزش دیده مواد بحث را در اختیار حلقه قرار می دهند و بحث را از تجربه شخصی «چگونه موضوع بر من تأثیر می گذارد؟» به اقدام «در مورد موضوع در اینجا چه کاری می توانیم انجام دهیم؟» منتقل می کنند.
- ▶ **جلسه مجازی یا آنلاین تالار شهر:** به جلسات سازماندهی شده مبتنی بر وب اطلاق می شود که در آن شرکت کنندگان از قبل سؤالات خود را برای یک نماینده رسمی یا منتخب ارسال می کنند و مقامات در طول زمان اختصاص داده شده پاسخ می دهند. بسته به فناوری مورد استفاده، پاسخ ها را می توان به صورت آنلاین مشاهده کرد یا از طریق ایمیل، تلفن یا متن زنده وب دریافت کرد.
- ▶ **اجلاس تحقیق قدردانی:** برعکس حل مسئله، تحقیق قدردانی بر جنبه های مثبت یا نقاط قوت اصلی یک جامعه یا سازمان تمرکز می کند. با تمرکز بر آنچه که کار می کند، به جای اصلاح آنچه که کار نمی کند، ظرفیت سیستم یا سازمان برای همکاری و تغییر افزایش می یابد.
- ▶ **انجمن عمومی:** به مکانی اطلاق می شود که به اعمال آزادانه حق بیان و مناظره و اجتماعات عمومی اختصاص دارد. هنگامی که یک دولت جلسات رسمی را برای دریافت نظرات یا بازخورد به روی عموم باز می کند، تالارهای عمومی محدود ایجاد می شود. انجمن های عمومی تعیین شده عمداً توسط دولت یا هر سازمان دیگری ایجاد می شوند تا فضایی برای بحث و گفتمان عمومی فراهم کنند. صدا، به خصوص اگر دولت درگیر باشد.
- ▶ **منشورهای شهروندی:** اینها پیمان هایی بین جامعه و ارائه دهندگان خدمات است که انتظارات و نقش ها را مشخص می کند و شهروندان را قادر می سازد تا تعامل موثرتری با شهرداری داشته باشند. آنها استانداردهای مورد انتظار خدمات را مشخص می کنند، مشخص می کنند چه کسی مسئول است، و روش های رسیدگی به شکایات را مشخص می کند.

چک لیست ارزیابی اقدامات مبتنی بر رویکرد پاسخگویی اجتماعی

۱. چه کسی و چگونه فعالیت های ظرفیت سازی را انجام می دهد؟ هدف چه کسانی هستند؟

۲. شهروندان چگونه مشارکت می کنند؟

۳-۱- جوامع شهروندان برای شروع چقدر سازماندهی شده اند؟

۳-۲. چگونه اعضای جامعه را که ممکن است علاقه مند به مشارکت پایدار و تضمین دسترسی و نمایندگی برابر باشند هدف قرار دهیم؟

۳-۳. کدام سازمان ها یا مکانیسم های بیان منافع جامعه مدنی (غیررسمی) در حال حاضر وجود دارند؟ چگونه کار می کنند؟ چه کسانی را شامل می شوند؟ رابطه آنها با دولت چیست؟

۳-۴. آیا ابزارهای مورد استفاده برای ارزیابی و تولید ورودی های جامعه برای وضعیت باقی هر جامعه، کافی است؟

۳. چگونه نظرات و نتایج ارزیابی را تجمیع و بیان می کنند؟

۳-۱: آیا معیارهای ترکیب اطلاعات واضح و شفاف هستند؟

۳-۲: آیا ارزیابی ها و توصیه ها به طور مشترک توسط خود شرکت کنندگان برنامه، تشریح شده است یا شخص ثالثی در آن دخیل است؟

۳-۳: در موردی که شخص ثالثی درگیر است، آیا این بازیگری یا دستور کار ختنی در مقابل مجموعه ای از بازیگران درگیر در اعمال پاسخگویی اجتماعی است؟

۴. آیا صدا به بازیگران مربوطه منتقل می شود؟ در حالی که پاسخ انتزاعی، برای کسانی که قابلیت های اجرایی دارند، کلاً ساده است، در عمل تناسبی آن بازیگران می تواند پیچیده باشد. برخی از عناصری که باید در نظر گرفته شوند عبارتند از:

۴-۱: درجه تمرکز بخش درگیر.

به عنوان مثال، در اکثر کشورهای در حال توسعه، دولت خدمات عمومی را به شیوه ای از بالا به پایین و بوروکراتیک از طریق وزارتخانه ها بصورت خطی تا سطح محلی ارائه می کند. تمرکز ساختارهای دولتی به این معنی است که معمولاً قرار است تحریم های رسمی برای عملکرد ناکافی توسط مقامات در امتداد سلسله مراتب رسمی، اعمال شود.

۴-۲: میزان پاسخگویی مقامات به مردم: انتظار می رود که این مورد تلخ مستقیم نوع رژیم باشد، و در جایی که مکانیسم های مشارکتی یا ارتباطی

سازمانی وجود ندارد، باید به دنبال نمونه های جایگزین برای انتقال صدا، مانند رسانه ها بود.

۴-۳: چه مکانیسم هایی (رسمی و غیر رسمی) برای دسترسی به سیاست گذاران وجود دارد؟

۴-۴: چه بازیگران یا آژانس هایی بر تصمیمات دستمزد و ارتقای شغلی برای ارائه دهندگان خدمات کنترل دارند؟

۵. چه عواملی بر ساختار مشورتی که ارائه دهندگان خدمات یا آن مواجه هستند، تأثیر می گذارد؟

۵-۱: آیا هزینه های سیاسی و/یا شهرت مهم است؟

۵-۲: آیا اقدامات رسمی "بیچینی" اجرایی به طور مداوم و قابل پیش بینی اعمال می شود؟

۵-۳: آیا اقدامات اجرایی «مرم» محلی مربوطه وجود دارد که جامعه بتواند از آنها استفاده کند؟

۵-۴: توزیع غیررسمی قدرت و شبکه های اجتماعی در حوزه های عمومی خصوصی چیست؟

۶. آیا مکانیسم هایی برای ارائه اطلاعات بازخورد در مورد نحوه رسیدگی به ورودی های پاسخگویی اجتماعی وجود دارد؟

۶-۱: هر چند وقت یکبار و توسط چه کسی بازخورد ارائه می شود؟

۶-۲: چه اطلاعاتی به شهروندان منتقل می شود؟

۶-۳: آیا شاخص های تأثیر بر فرآیند، تولید و منتشر می شود؟ (یعنی تغییرات در مدیریت، اقدامات انضباطی، تغییر در تخصیص بودجه)

۶-۴: آیا شاخصهای تأثیر بر خروجی ها، تولید و منتشر می شوند؟ (مثال: انبارهای بهتر، تعمیرات/نوسازی، دسترسی به آب سالم، پلیس بیشتر در خیابانها)

۶-۵: آیا شاخصهای تأثیر بر نتایج، تولید و منتشر می شوند؟ (مثال: کاهش مرگ و میر نوزادان، مادرها کم سواد، کاهش سطح جرم و جنایت، رضایت کاربر)

یک نمونه موفق از ابتکارات پاسخگویی اجتماعی در ایران
احداث مدرسه ای از جنس نیاز مردم: مدرسه ای که جهانی شد
مدرسه روستای سیدبار جنگال (شهرستان چابهار)
(پروژه ای اجتماعی مبتنی بر مشارکت و توانمند سازی مردم)



یک نمونه موفق از ابتکارات پاسخگویی اجتماعی در ایران مدرسه ای از جنس نیاز مردم: مدرسه ای که جهانی شد مدرسه روستای سیدبار جنگال (شهرستان چابهار) پروژه ای اجتماعی مبتنی بر مشارکت و توانمند سازی مردم

طراح و معمار مدرسه روستای سیدبار جنگال، آرش علی آبادی در مصاحبه با روزنامه همشهری می گوید: مدرسه به عنوان نهاد آموزشی برای ما یک پروژه اجتماعی بود و از سوی دیگر با توجه به اینکه در کنار آن کار تسهیل گری هم انجام می شد یک مسئولیت اجتماعی به شمار می رفت. مرکز محله بودن و از سوی دیگر ایجاد یک تجربه جدید برای مخاطب، نکات دیگری بود که در طراحی مدرسه مدنظر قرار گرفت.

این معمار و طراح درباره مراحل طراحی مدرسه می گوید:

- * مرحله اول آشنایی، صحبت و معاشرت با اهالی و سبک زندگی شان بود و در همین مدت با بچه ها در سنین مختلف صحبت کردیم و از آنها خواستیم با گل همانجا مدرسه ای که دوست دارند بسازند. از معلم ها هم خواستیم به بچه ها بگویند یک نقاشی از مدرسه ایده آل خود بکشند تا با فضای ذهنی شان آشنا شویم.
- * مرحله بعد از نگاه تیم پویش ایران من و همینطور طراح و معمار مدرسه این بود که مکان ایجاد شده فقط یک مدرسه نباشد و به مرکز محله و فعالیت های اجتماعی روستا تبدیل شود.
- * در کنار طراحی و ساخت مدرسه از قابلیت سوزن دوزی محلی اهالی هم استفاده شد، ادامه می دهد: برای توانمندسازی زنان روستا سوزن دوزی مورد توجه قرار گرفت و در پی آن صفحه اینستاگرامی بانوک راه اندازی شد. این کار یک اتفاق اقتصادی بود که اتفاقا درآمد آن به ساخت مدرسه هم کمک زیادی کرد.

طراحی این مدرسه زیبا سال گذشته توانست رتبه نخست جایزه معمار ۱۴۰۰ در بخش عمومی را به خود اختصاص دهد، حالا خبر از نامزدی طراحی آن در جایزه جهانی آقاخان سال ۲۰۲۲ می رسد. این جایزه روی شیوه های پومی، اسلامی و راهبردهای معماری سنتی و مدرن و تأثیر آن بر توسعه متمرکز است.