

۲۰۰۳ ۲۴

به نام آنکه جان را فکرت آموخت

چراغ دل به نور دانش افروخت

مدیریت پاسخگویی

در روابط عمومی

مهدی باقریان



سرشناسه: باقریان، مهدی، ۱۳۴۳ -

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت پاسخگویی در روابط عمومی / مهدی باقریان؛ [برای] مجتمع مس سرچشمه، روابط عمومی.

مشخصات نشر: تهران: انتشارات کارگزار روابط عمومی، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری: ۳۶۰ ص.: جدول، نمودار.

شابک: ۴۰۰۰۰۰ ریال 2-61-5374-600-978:

وضعیت فهرست نویسی: فیفا

یادداشت: کتابنامه: ص. ۳۳۵ - ۳۳۸.

موضوع: دولتی پذیری دولت - ایران موضوع: Government accountability -- Iran

موضوع: مس. ریت اجرایی - ایران موضوع: Administrative responsibility-- Iran

موضوع: سولیت -- جنبه های مذهبی -- اسلام

موضوع: Responsibility -- Religious aspects -- Islam

شناسه افزوده: مجتمع مس سرچشمه. روابط عمومی

رده بندی کنگره: ۳۹۷ / ۵ / ۱۵ JF

رده بندی دیویی: ۳۲۰/۸ شماره کتابشناسی ملی: ۵۴۲۵۳۹۷

عنوان کتاب: مدیریت پاسخگویی در روابط عمومی

نویسنده: مهدی باقریان

ویرایش: زهرا بابازاده گان

انتشارات: کارگزار روابط عمومی

حروفچین و صفحه‌آرا: فرانک ایل‌شاهی - غلامحسین بابازاده گان

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: هنارس

نوبت چاپ: اول / ۱۳۹۷

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

ISBN: 978-600-5374-61-2

شابک: ۶۱-۲-۵۳۷۴-۶۰۰-۹۷۸

تعداد صفحات: ۳۴۸

قیمت: ۴۰ هزار تومان

تلفن بخش: ۰۹۱۲۱۹۳۸۴۱۹ - ۸۸۶۱۷۵۷۷ - ۸۸۶۱۷۵۷۶

شماره پیامک: ۳۰۰۷۱۵۳

وب سایت: www.irancpr.ir - www.shara.ir

پست الکترونیک: info@IranPR.ir-karGozar80@Yahoo.com

تمامی حقوق محفوظ است. هیچ بخشی از این کتاب، بدون آن که قبلاً اجازه کتبی «کارگزار روابط عمومی» اخذ شده باشد نباید تکثیر، ضبط و یا به هر شکلی اعم از الکترونیک، مکانیکی، فتوکپی، ضبط صوتی یا غیر آن انتقال داده شود.

## فهرست مطالب

|                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| پیشگفتار .....                                              | ۱         |
| <b>بخش اول: پیشینه پاسخگویی .....</b>                       | <b>۵</b>  |
| ۱. مقدمه: ریشه پاسخگویی .....                               | ۵         |
| ۲. تاریخچه پاسخگویی .....                                   | ۵         |
| ۱-۲- پاسخگویی به عنوان یک نماد .....                        | ۸         |
| ۲-۲- پاسخگویی مرشکافانه .....                               | ۹         |
| ۳-۲- پاسخگویی به عنوان یک ارتباط اجتماعی .....              | ۱۱        |
| ۴-۲- استانداردهای پاسخگویی .....                            | ۱۵        |
| <b>بخش دوم: طبیعت و تعریف پاسخگویی .....</b>                | <b>۱۷</b> |
| ۱. تعریف پاسخگویی .....                                     | ۱۷        |
| ۱-۱- مقدمه .....                                            | ۱۷        |
| ۲-۱- مروری اجمالی بر مفهوم پاسخگویی .....                   | ۱۸        |
| ۳-۱- پاسخگویی چیست؟ .....                                   | ۲۰        |
| ۴-۱- تلاش‌هایی برای ارائه یک تعریف واحد از پاسخگویی .....   | ۲۱        |
| ۵-۱- مفهوم‌سازی پاسخگویی .....                              | ۲۴        |
| ۶-۱- پاسخگویی در منظر سازمان .....                          | ۲۶        |
| ۷-۱- پاسخگویی در منظر اخلاق .....                           | ۲۷        |
| ۸-۱- اهداف و مزایای پاسخگویی .....                          | ۲۹        |
| ۹-۱- خود پاسخگویی .....                                     | ۳۲        |
| ۱۰-۱- سیاست پاسخگویی .....                                  | ۳۲        |
| ۲. فرآیند و مراحل پاسخگویی .....                            | ۳۳        |
| ۱-۲- فرآیند پاسخگویی سازمان .....                           | ۳۴        |
| ۳. ارکان پاسخگویی .....                                     | ۳۵        |
| ۴. اصول پاسخگویی .....                                      | ۳۷        |
| ۱-۴- اصل بنیادی شمول .....                                  | ۳۷        |
| ۲-۴- اصل مادیت .....                                        | ۳۷        |
| ۳-۴- اصل پاسخگویی .....                                     | ۳۹        |
| ۵. انواع پاسخگویی .....                                     | ۴۰        |
| ۱-۵- گزارش به چه کسی باید ارائه گردد: مشکل عمده افراد ..... | ۴۵        |

|     |                                                                                         |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| ۴۹  | ۵-۲- چه کسی کنشگر است: مشکل عمده افراد                                                  |
| ۵۲  | ۵-۳- کدامیک از جنبه‌های رفتار: مالی، آیین نامه‌ای، محصول و غیره                         |
| ۵۲  | ۵-۴- ماهیت تعهد: پاسخگویی عمودی، مورب و افقی                                            |
| ۵۴  | ۵-۵- ترسیم پاسخگویی                                                                     |
| ۵۸  | ۵-۶- شکاف پاسخگویی بین بخش خصوصی و بخش دولتی                                            |
| ۶۴  | ۶- اهمیت پاسخگویی                                                                       |
| ۶۶  | ۷- طبیعت و ماهیت پاسخگویی                                                               |
| ۷۰  | ۷-۱- شفافیت و پاسخگویی                                                                  |
| ۷۱  | ۷-۲- مسئولیت در برابر پاسخگویی                                                          |
| ۷۴  | ۷-۲-۱- مسئولیت و استقلال                                                                |
| ۷۷  | ۷-۲-۱- پاسخگویی اجتماعی سازمانی                                                         |
| ۷۹  | ۸- پاسخگویی و خالص‌رشد عمومی                                                            |
| ۸۲  | ۸-۱- اعتماد و پاسخگویی                                                                  |
| ۸۴  | ۸-۲- چارچوب نظری نقش پاسخگویی                                                           |
| ۸۷  | ۸-۳- بررسی یک پژوهش                                                                     |
| ۹۱  | ۹- پاسخگویی، رضایت شغلی و اعتماد                                                        |
| ۹۶  | ۱۰- خودکارآمدی و پاسخگویی                                                               |
| ۱۰۴ | ۱۱- پاسخگویی، کنترل و نظارت                                                             |
| ۱۰۷ | ۱۲- پاسخگویی و بخش خصوصی                                                                |
| ۱۰۸ | ۱۳- پیمان سپاری و پاسخگویی                                                              |
| ۱۱۳ | ۱۴- پاسخگویی و بازاریابی                                                                |
| ۱۱۴ | ۱۴-۱- مشروعیت بخش بازاریابی و تمایل سایر بخش‌ها به همکاری و تسهیم دانش با آن بخش        |
| ۱۱۵ | ۱۴-۲- تأثیر تمایل سایر بخش‌ها به همکاری و تسهیم دانش با بخش بازاریابی و تسهیم دانش شرکت |
| ۱۱۵ | ۱۵- نتیجه‌گیری                                                                          |
| ۱۲۰ | <b>بخش سوم: نظریه‌های پاسخگویی</b>                                                      |
| ۱۲۰ | ۱- مقدمه                                                                                |
| ۱۲۴ | ۲- نظریه رمزک (انواع پاسخگویی بر اساس منبع آن)                                          |
| ۱۳۰ | ۳- نظریه حکومتداری                                                                      |
| ۱۳۱ | ۴- نظریه نقش‌ها (کنز و کان)                                                             |
| ۱۳۳ | ۴-۱- محیط، نقش و استقلال                                                                |
| ۱۳۵ | ۴-۲- کارگزاری و حامی                                                                    |

|     |                                                                         |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|
| ۱۴۱ | ۵. نظریه تعامل اجتماعی .....                                            |
| ۱۴۴ | ۶. نظریه انتظار .....                                                   |
| ۱۴۹ | ۷. نظریه‌های مرتبط با اخلاقیات .....                                    |
| ۱۵۱ | ۸. نظریه‌های مرتبط با عدم تمایل به افشای اطلاعات .....                  |
| ۱۵۲ | ۸-۱- نظریه نمایندگی .....                                               |
| ۱۵۵ | ۸-۲- نظریه مباشرت .....                                                 |
| ۱۵۷ | ۸-۳- نظریه حسابداری انتقادی .....                                       |
| ۱۶۱ | ۸-۴- نظریه تبادل اجتماعی .....                                          |
| ۱۶۳ | ۸-۵- اضافه بار اطلاعاتی .....                                           |
| ۱۶۶ | ۹. نظریه مدیریت دولتی نوین .....                                        |
| ۱۷۱ | ۹-۱- ایجاد تغییر مفهوم‌سازی پاسخگویی .....                              |
| ۱۷۲ | ۹-۲- تغییر مفروضات پایه‌ای: جستجو برای جایگزین‌های جدید .....           |
| ۱۷۲ | ۹-۳- عملکرد .....                                                       |
| ۱۷۳ | ۹-۴- گفت‌وگو مشترک .....                                                |
| ۱۷۴ | ۹-۵- تغییر مفهوم‌سازی پاسخگویی در زیر تغییر الگوهای اداره .....         |
| ۱۷۶ | ۹-۶- مدیریت دولتی سنتی و پاسخگویی عمومی: پاسخگویی بوروکراتیک .....      |
| ۱۷۸ | ۹-۷- مدیریت دولتی نوین و پاسخگویی عمومی: پاسخگویی مبتنی بر عملکرد ..... |
| ۱۸۲ | ۹-۸- خدمات عمومی نوین و پاسخگویی مبتنی بر گفت‌وگو مشترک .....           |
| ۱۸۹ | <b>بخش چهارم: پاسخگویی در ایران .....</b>                               |
| ۱۸۹ | ۱. مقدمه .....                                                          |
| ۱۹۰ | ۲. دولت و حکمروایی مطلوب .....                                          |
| ۱۹۰ | ۲-۱- هشت ویژگی حکمروایی مطلوب .....                                     |
| ۱۹۰ | ۲-۱-۱- مشارکت .....                                                     |
| ۱۹۱ | ۲-۱-۲- حکومت قانون .....                                                |
| ۱۹۱ | ۲-۱-۳- شفافیت .....                                                     |
| ۱۹۱ | ۲-۱-۴- راجع به جوابگویی .....                                           |
| ۱۹۱ | ۲-۱-۵- تمایل به اتفاق نظر .....                                         |
| ۱۹۲ | ۲-۱-۶- انصاف و فراگیری .....                                            |
| ۱۹۲ | ۲-۱-۷- اثربخشی و کارآمدی .....                                          |
| ۱۹۲ | ۲-۱-۸- مسئولیت‌پذیری .....                                              |
| ۱۹۳ | ۳. پاسخگویی و اعتماد عمومی .....                                        |

|     |                                                                     |
|-----|---------------------------------------------------------------------|
| ۱۹۴ | ۴. تاثیر مبانی اعتقادی در پاسخگویی .....                            |
| ۱۹۵ | ۴-۱- حق نظارت و انتقاد .....                                        |
| ۱۹۶ | ۴-۲- نقش پاسخگویی در ایجاد و گسترش عدالت اجتماعی .....              |
| ۱۹۷ | ۵. دیدگاه اسلام درباره پاسخگویی .....                               |
| ۲۰۲ | ۵-۱- پاسخگویی از منظر قرآن کریم .....                               |
| ۲۰۳ | ۵-۲- جایگاه و اهمیت پاسخگویی از منظر امیرمؤمنان (ع) .....           |
| ۲۰۴ | ۶. دولت جمهوری اسلامی ایران .....                                   |
| ۲۰۵ | ۶-۱- پاسخگویی در قانون اساسی .....                                  |
| ۲۲۷ | ۷. پاسخگویی در نظام اداری ایران .....                               |
| ۲۲۸ | ۷-۱- مروری بر قوانین و دستورالعمل ها .....                          |
| ۲۳۵ | ۷-۲- جنبه های اصلی پاسخگویی دولت در ادبیات سیاسی مدرن .....         |
| ۲۳۶ | ۷-۳- مشکلات نظام اداری ایران .....                                  |
| ۲۳۷ | ۷-۴- نقاط ضعف نظام اداری ایران .....                                |
| ۲۳۸ | ۷-۵- کژکارکردها، راهبردهای توسعه فرهنگ پاسخگویی در نظام اداری ..... |
| ۲۳۸ | ۷-۵-۱- کژکارکردهای پاسخگویی در سازمان های دولتی .....               |
| ۲۴۰ | ۷-۵-۲- دلایل نبود شفافیت پاسخگویی در نظام اداری ایران .....         |
| ۲۴۰ | ۷-۵-۳- راهکارهای بهبود نظام پاسخگویی در ایران .....                 |
| ۲۴۳ | ۷-۵-۴- چگونه می توان پاسخگویی عمومی را تقویت کرد: .....             |
| ۲۴۳ | ۷-۵-۵- اصول اطلاعات آزاد عمومی عبارتند از: .....                    |
| ۲۴۳ | ۷-۵-۶- چگونه می توان رضایتمندی شهروندان را بهبود داد؟ .....         |
| ۲۴۴ | ۷-۵-۷- چگونه می توان اعتماد عمومی به دولت را ارتقا داد؟ .....       |
| ۲۴۴ | ۷-۵-۸- چگونه می توان از فساد پیشگیری کرد؟ .....                     |

## بخش پنجم: مدیریت پاسخگویی در روابط عمومی ..... ۲۴۸

### گفتار اول: کلیات ..... ۲۴۸

|     |                                        |
|-----|----------------------------------------|
| ۲۴۸ | ۱. مقدمه .....                         |
| ۲۴۹ | ۲. اهمیت پاسخگویی در روابط عمومی ..... |
| ۲۵۰ | ۳. اهداف و نتایج پاسخگویی .....        |
| ۲۵۱ | ۴. مبانی پاسخگویی .....                |
| ۲۵۱ | ۴-۱- تعهد به ارزش های انسانی .....     |
| ۲۵۱ | ۴-۲- تعهد به افکار عمومی .....         |
| ۲۵۱ | ۴-۳- تعهد به گوش سپردن .....           |

|     |                                                                |
|-----|----------------------------------------------------------------|
| ۲۵۲ | ۴-۴- تعهد به شفافیت .....                                      |
| ۲۵۲ | ۴-۵- تعهد به نظارت پذیری .....                                 |
| ۲۵۲ | ۴-۶- تعهد به اعتمادسازی .....                                  |
| ۲۵۳ | ۴-۷- تعهد به تکریم مردم .....                                  |
| ۲۵۴ | ۴-۸- تعهد به تنظیم استانداردها و ظرفیت سازی .....              |
| ۲۵۴ | ۴-۹- تعهد به ارتباط / ارتباطات .....                           |
| ۲۵۴ | ۴-۱۰- تعهد به مدیریت مشارکتی .....                             |
| ۲۵۵ | ۴-۱۱- تعهد به رقابت پذیری .....                                |
| ۲۵۵ | ۴-۱۲- تعهد به انتقاد پذیری .....                               |
| ۲۵۵ | ۴-۱۳- تعهد به مسئولیت پذیری .....                              |
| ۲۵۶ | ۴-۱۴- تعهد به پیشنهاد پذیری .....                              |
| ۲۵۶ | ۴-۱۵- تعهد به سیستم مدیریت کیفیت .....                         |
| ۲۵۶ | ۴-۱۶- تعهد به مدیریت بحران و ریسک .....                        |
| ۲۵۶ | ۴-۱۷- تعهد به منابع انسانی پایسته پاسخگو .....                 |
| ۲۵۷ | ۴-۱۸- تعهد به منشور اخلاقی .....                               |
| ۲۵۷ | ۴-۱۹- تعهد به استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی .....            |
| ۲۵۸ | ۵. رویکردهای پاسخگویی .....                                    |
| ۲۵۸ | ۵-۱- رویکرد هنجاری .....                                       |
| ۲۶۰ | ۵-۲- رویکرد توصیفی .....                                       |
| ۲۶۱ | ۶. کارکردهای پاسخگویی .....                                    |
| ۲۶۱ | ۶-۱- پاسخگویی به عنوان یک ابزار کنترل .....                    |
| ۲۶۲ | ۶-۲- پاسخگویی به عنوان تضمین استفاده صحیح از منابع عمومی ..... |
| ۲۶۲ | ۶-۳- پاسخگویی به عنوان ابزاری برای بهبود خدمات دولتی .....     |
| ۲۶۴ | ۷. طراحی نظام پاسخگویی .....                                   |
| ۲۶۴ | ۷-۱- مبانی اعتقادی .....                                       |
| ۲۶۵ | ۷-۲- مبانی عقلی .....                                          |
| ۲۶۵ | ۷-۳- مبانی علمی .....                                          |
| ۲۶۵ | ۷-۴- مبانی تجربی .....                                         |
| ۲۶۶ | ۸. سطوح مسئولیت پاسخگویی .....                                 |
| ۲۶۷ | گفتار دوم: روابط عمومی، اخلاق و پاسخگویی .....                 |
| ۲۶۷ | ۱. بهانه‌های اخلاقی: فرار از مسئولیت در پاسخگویی .....         |
| ۲۷۳ | ۲. بهانه‌های اخلاقی .....                                      |
| ۲۷۷ | گفتار سوم: رسانه و پاسخگویی .....                              |

|     |                                                        |
|-----|--------------------------------------------------------|
| ۲۸۰ | ۱. پاسخگویی و نقش اطلاعات                              |
| ۲۸۴ | ۲. گزارش پاسخگویی                                      |
| ۲۸۴ | ۲-۱- نوع اطلاعات                                       |
| ۲۸۵ | ۲-۲- عملکرد اطلاعات                                    |
| ۲۸۵ | ۲-۳- کیفیت اطلاعات                                     |
| ۲۸۶ | گفتار چهارم: استانداردهای پاسخگویی                     |
| ۲۸۶ | ۱. اصول پاسخگویی                                       |
| ۲۸۶ | ۱-۱- تعهد نسبت به استاندارد                            |
| ۲۸۷ | ۱-۲- ظرفیت‌سازی و تنظیم چارچوب پاسخگویی                |
| ۲۸۷ | ۱-۳- ارتقاءات                                          |
| ۲۸۷ | ۱-۴- مشارکت در برنامه‌ها                               |
| ۲۸۷ | ۱-۵- تبادلات و گزارش‌دهی در خصوص پیروی از استانداردها  |
| ۲۸۸ | ۱-۶- آرایه شکایات                                      |
| ۲۸۸ | ۱-۷- اجرای اصول                                        |
| ۲۸۹ | ۲. استاندارد پاسخگویی                                  |
| ۲۸۹ | ۲-۱- تدوین چارچوب‌ها و اجراء معیارات                   |
| ۲۸۹ | ۲-۲- صلاحیت کارکنان                                    |
| ۲۹۰ | ۲-۳- به اشتراک‌گذاری اطلاعات                           |
| ۲۹۱ | ۲-۴- مشارکت                                            |
| ۲۹۲ | ۲-۵- روند رسیدگی به شکایات‌ها                          |
| ۲۹۳ | ۲-۶- یادگیری و بهبود مستمر                             |
| ۲۹۴ | گفتار پنجم: ابزارها و روش‌های پاسخگویی                 |
| ۲۹۵ | ۱. روابط عمومی در قوه مجریه                            |
| ۲۹۵ | ۱-۱- مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری                  |
| ۲۹۶ | ۱-۲- ساختار نظارتی و پاسخگویی ارتباطات مردمی در کشور   |
| ۲۹۷ | ۱-۳- ارتباطات مردمی رئیس‌جمهور                         |
| ۳۰۱ | ۱-۴- شبکه ارتباطی و خدماتی دولت                        |
| ۳۰۳ | ۱-۴-۱- تاریخچه شبکه دولت                               |
| ۳۰۴ | ۱-۴-۲- هدف شبکه دولت                                   |
| ۳۱۰ | ۲. تأسیس مرکز پاسخگویی به سؤالات و رسیدگی به شکایات‌ها |
| ۳۱۴ | ۳. برخی ابزارهای پاسخگویی                              |
| ۳۱۵ | ۴. توصیه به مدیران سازمان‌ها و روابط عمومی             |



|     |                                                             |
|-----|-------------------------------------------------------------|
| ۳۱۵ | ۴-۱- نقدپذیری .....                                         |
| ۳۱۵ | ۴-۲- ارتباط دائم با مردم .....                              |
| ۳۱۶ | ۴-۳- گزارش گیری و ارایه گزارش به مردم .....                 |
| ۳۱۶ | ۴-۴- تهیه چارچوبی برای پاسخگویی .....                       |
| ۳۱۷ | ۴-۵- تهیه توافق نامه عملکرد .....                           |
| ۳۱۸ | ۴-۶- توصیه به مدیران سازمان ها .....                        |
| ۳۱۹ | ۴-۷- توصیه به مدیران روابط عمومی .....                      |
| ۳۱۹ | ۴-۸- روابط عمومی و ارزیابی پاسخگویی .....                   |
| ۳۲۰ | ۴-۹- پاسخگویی و قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات ..... |
| ۳۲۶ | ۴-۱۰- پاسخگویی به منشور حقوق شهروندی .....                  |
| ۳۳۱ | منابع و کتب ثانویه .....                                    |

## پیشگفتار

پاسخگویی یکی از ابزارهای کلیدی مدیریت، علی‌الخصوص مدیریت دولتی نوین از جمله «روابط عمومی» در شرایط کنونی است. همین امر سبب شده که به این موضوع از جهات و زوایای مختلفی پرداخته شود.

پاسخگویی یک فضیلت و به منزله یک ویژگی مثبت برای مردم، کارگزاران و سازمان‌های دولتی است که به موجب آن، همه ملزم به ارایه توضیح درباره رفتارها، تصمیمات و عملکردهای خود هستند و این امر اگر محقق شود موجب تقویت رابطه بین شهروندان و دولت و افزایش اثربخشی و شفافیت در عملکرد سازمان‌ها و شرکت‌ها، کاهش فساد، افزایش اعتماد، مشروعیت نظام سیاسی و ارتقای منفعت عامه خواهد شد. ایجاد اعتماد و عمل به مسئولیت اجتماعی در سازمان‌ها، فعالیت‌گرایی مثبت، از میان برداشتن اشکالات و ناهنجاری‌های انسانی، خشنود ساختن شهروندان و ذینفعان، پاسخگویی به انتقادات و شکایات، توجه به نگرش‌ها و خواسته‌های مردم، اقدام اجتماعی و ارایه خدمات مطلوب، سنگ بنای مدیریت سائل عمومی است. پس به گفته پیتزر، سازمان‌ها باید حسن مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، توجه به حقوق اعضای جامعه را در قالب برنامه‌های راهبردی خود، مورد توجه قرار دهند و در عین حال که از سرمایه‌های زیستی- اجتماعی و علمی محیط پیرامون خود تغذیه می‌کنند در برنامه‌های راهبردی خود توجه ویژه‌ای به مقوله مسئولیت اجتماعی سازمان و رعایت حقوق شهروندان داشته باشند.

به عبارت دیگر، همانطور که **اون هیوز** در کتاب «مدیریت دولتی» اشاره دارد رابطه دولت و شهروندان، سیستم پاسخگویی را شکل می‌دهد که به موجب آن، سازمان‌های دولتی وظایف مربوط را انجام می‌دهند و به شهروندان اجازه می‌دهند که وظایف ساده را انجام دهند مشروط بر اینکه وکیل از حد خود تجاوز نکند و پاسخگو باشد.

**هیوز** در جایی دیگر می‌گوید: «هر دولتی نیازمند یک سیستم پاسخگوست و لازمه دموکراسی، داشتن یک سیستم پاسخگویی مناسب است. سازمان‌های دولتی، به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و باید در برابر آنها پاسخگو باشند.»

در الگوی روابط عمومی شهروندمدار، پاسخگویی مبنای هر جامعه دموکراتیک است و زمینه را برای عملیاتی کردن و استقرار نظارت همگانی بر دولت فراهم می‌کند.

بنابراین «مردمسالاری» ایجاب می‌کند دولت‌ها در برابر مردم که قدرت را به آنها تفویض کرده‌اند، پاسخگو باشند. مردم حق دارند با استفاده از حقوق شهروندی و حق پاسخ‌خواهی از نحوه مصرف منابع مالی عمومی و کارایی و اثربخشی برنامه‌های مقامات منتخب و میزان تأثیر اجرای برنامه‌های یاد شده در ارتقای سطح رفاه خویش، آگاه شوند. همچنین مدیران دولتی باید در برابر تصمیم‌هایی که می‌گیرند و اقداماتی که انجام می‌دهند، پاسخگو باشند. پاسخگویی بدون بهره‌گیری از یک سیستم اطلاعاتی مناسب امکان‌پذیر نمی‌شود. سیستمی که در واقع یک جریان منصفانه و صحیح اطلاعات را بین دولت به عنوان پاسخگو و مردم و نمایندگان ایشان به عنوان پاسخ‌خواه برقرار کند. به پاسخ‌خواه این اطمینان را بدهد که دولت منابعی را که در اختیار می‌گیرد به نحوی مناسب و در جهت هدف‌های مصوب نمایندگان ایشان مصرف می‌کند.

با توجه به مطالبی که از نظر گذشت می‌توان نتیجه گرفت پاسخگویی یکی از چالش‌هایی است که دولت‌ها از جمله دولت ایران امروزه با آن مواجه هستند. نظام اداری ایران در این حوزه با مشکلات عدیده‌ای روبرو است و پنجه نرم می‌کند و متأسفانه با وجود بخشنامه‌ها و آیین‌نامه‌های فراوان، فقدان یک سیستم پاسخگویی مناسب در سازمان‌ها و شرکت‌های دولتی احساس می‌شود. با همه تلاش‌های صورت گرفته هنوز در برابر وظایف، تصمیمات و عملکردهای خود پاسخگو نیستند. به نظر می‌رسد تلاش برای رفع این معضل، احتیاج به عزم ملی و همگانی دارد و بی‌شک در پرتو همکاری گسترده و همه‌جانبه مردم و دولت می‌تواند این مهم دست یافت.

آنچه که بسیار حایز اهمیت می‌نماید ایجاد یک نظام پاسخگویی کارآمد و جامع است که بر اساس آن بتوان اطمینان یافت که رفتار و تصمیمات کارگزاران، در جهت تأمین منافع مردم است و سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی دولت، در راستای منافع جامعه گام بر می‌دارند. اما چرا بهترین الگوهای حکمرانی مردمسالار نتوانستند نخبگان سیاسی و دولتمردان را در برابر شهروندان پاسخگو نمایند؟ این پرسشی است که قصد

داریم در این کتاب به آن پاسخ دهیم.

با این حال، این کتاب می‌کوشد تا با توصیف مفاهیم و مصادیق پاسخگویی در بخش‌های دولتی و خصوصی، استانداردها، ابزارها و روش‌های عملیاتی، جایگاه و نقش روابط عمومی‌ها، چارچوبی ارایه دهد تا بتوان ضمن ایجاد یک نظام پاسخگویی متوازن و متداول، برای بهبود شرایط و اثربخشی مدیریت دولتی و روابط عمومی - که متولی مستقیم آن است - در نهایت تقویت تعامل و روابط بین مردم و دولت، تقویت فعالیت‌گرایان مثبت و تکیه‌های اخلاقی و قدرت شهروندی، اعتماد و انصاف استفاده کرد.

مهدی باقریان