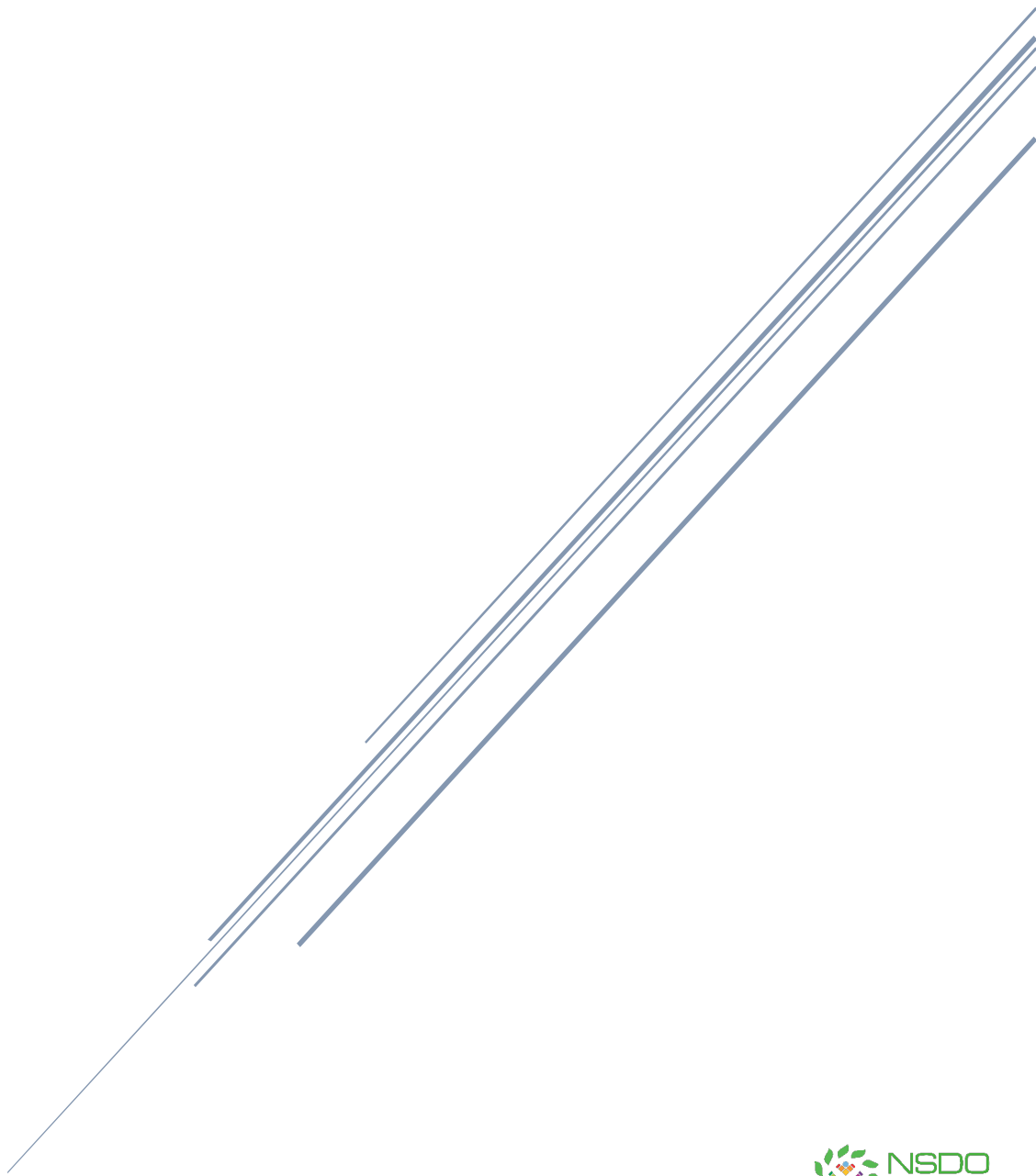




**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

# حکومت داری خوب

موسسه اجتماعی و انکشافی راه نوین (NSDO)



2021



## (رفع مسؤولیت)

این کتاب رهنما با مساعدت مردم امریکا از طریق اداره انکشاف بین المللی ایالات متحده (USAID) تهیه گردیده است. محتویات این کتاب رهنما مسؤولیت موسسه اجتماعی و انکشافی راه نوین (NSDO) بوده و لزوماً بیان کننده دیدگاه اداره انکشاف بین المللی ایالات متحده (USAID) و یا حکومت ایالات متحده نمی باشد.

## فهرست عناوین

4	مقدمه:
5	فصل اول
5	حکومت داری خوب
5	حکومت داری خوب چیست؟
5	فساد اداری و تأثیر آن بر قشر محروم جامعه چیست؟
6	اقدامات ساده در جلوگیری از فساد اداری
8	فصل دوم
8	حسابدهی
8	حسابدهی چیست؟
9	معنای حسابدهی در حکومت داری خوب:
9	مشخصات حسابدهی
10	ابعاد حسابدهی
11	فصل سوم
11	شفافیت چیست؟
11	تعریف شفافیت:
12	شفافیت معلومات و افشای آن
12	میثاق و خدمات شهروندی
13	رسیدگی به نگرانی های مردم
14	References and Resources:

## **ACRONYMS**

CRC	Citizen Report Card
SC	Score Card
MAC	Monitoring and Advocacy Committee
DoRR	Directorate of Rural Rehabilitation
DoIC	Directorate of Information and Culture
NSDO	New Way Social and Development Organization
IWA	Integrity Watch Afghanistan

## مقدمه:

ارائه خدمات دولتی توسط شاروالی ها و ریاست های انکشاف دهات اغلب ناکافی و غیر موثر بوده که اغلب با فساد اداری همراه بوده که مهم ترین عامل آن رهبری ضعیف سیاسی قلمداد می شود. یکی از دلایلی که این ادارات پاسخگو نبوده اد بیشتر از آنجا ناشی می شود که هیچ گونه راهکارها و ابتکارات جدید مانند تفتیش اجتماعی، افشاگری و کارت های گزارش دهی شهروندی/نمره دهی به منظور پاسخگو و مسئولیت پذیر ساختن مقامات دولتی اتخاذ نشده است. به همین دلیل، درآمد و مصارف این ادارات شفاف نیستند. غفلت مقامات دولتی و عدم شایستگی آنان در ارائه خدمات مانند کیفیت پایین خدمات و یا فقدان خدمات، باعث گردیده که مردم از اساسی امکانات زندگی محروم شوند.

حکومت داری خوب پیش شرط ثبات سیاسی و اقتصادی دوامدار در کشور بوده و اغلب بر اساس کیفیت و اثربیت خدمات ارائه شده توسط مقامات دولتی به مردم محاسبه و سنجش می شود. عدم حکومت داری خوب منجر به فساد گسترده گردیده و تعداد کثیری از مردم را به دادن رشوه در بدل دریافت خدمات عامه از جمله آب، برق، خدمات صحی و آموزشی وادار می نماید. به عبارت دیگر، بیشترین آسیب را از ناحیه فساد، فقیر ترین و ستمدیده ترین قشر جامعه متحمل می شود.

با توجه به نکات فوق، این رهنمود در چهارچوب پروژه "دادخواهی مدنی برای حسابدگی سکتورهای دولتی" که از سوی USAID/MSI-AMANAT تمویل و همکاری تخنیکی گردیده و توسط موسسه اجتماعی و انکشافی راه نوین در سه ولایت کندز، تخار و بدخشان تطبیق می گردد، تهیه گردیده است. این رهنمود به افشاگران اجتماعی و اعضای کمیته نظارت و دادخواهی کمک می نماید تا آنها را با مفاهیم حکومت داری خوب، حسابدگی، فساداداری و راهکارهای کاهش و جلوگیری از فساد اداری آشنا و آنها را در امر مبارزه با فساد اداری سهیم سازد.

## فصل اول

### حکومت داری خوب

خوانندگان در اخیر این فصل قادر خواهند بود تا با مفاهیم ذیل آشنایی حاصل نمایند:

- حکومت داری خوب چیست؟
- فساد اداری و تأثیرات آن بر قشر آسیب پذیر و فقیر جامعه چیست؟
- اندازه گیری ساده حکومت داری خوب

#### حکومت داری خوب چیست؟

حکومت داری خوب به معنای ارائه خدمات با کیفیت و موثر توسط ادارات مربوطه دولتی و سکتور عامه در سطح محل، ولسوالی، ولایت، زون و در نهایت در سطح ملی و تعیین نقش، پالیسی و نهادهایی می باشد که متضمن حکومت داری خوب می باشند. در تعیین و اندازه گیری حکومت داری خوب و با کیفیت، شاخص های ذیل تعریف گردیده اند:

1. شفافیت سیاسی و حق آزادی بیان برای شهروندان
2. ارائه خدمات موثر برای جامعه
3. بهبود صحت و سلامتی شهروندان
4. زمینه سازی و مساعد ساختن زمینه های لازم برای رشد اقتصادی دوامدار و با ثبات

حکومت داری خوب با تشریک مساعی و سهم گیری تمامی شهروندان و جوامع در امر تفتیش اجتماعی، افشاگری اجتماعی، نظارت و دادخواهی برای احقاق حقوق حقه و دسترسی به اساسی ترین و با کیفیت ترین خدمات عامه، بدست می آید.

#### فساد اداری و تأثیر آن بر قشر محروم جامعه چیست؟

فساد اداری تأثیرات مخربی بر زندگی قشر فقیر و محروم جامعه دارد و تنها کسانی از آن نفع می برند که در سطوح بالای حکومت قرار دارند. قشر فقیر جامعه باید در بدل ارائه خدمات اساسی رشوه پردازند و بار فساد اداری بر دوش مردم فقیر و محروم در مقایسه با قشر مرفه جامعه سنگینی می نماید. بنائاً، فساد اداری به عبارت ساده عبارت از سوء استفاده از قدرت و صلاحیت های افراد برای کسب منافع شخصی بوده و تعریف کلی تر و عامه پسند فساد اداری که توسط UNDP در سال 1999 ارائه گردیده عبارت از سوء استفاده از قدرت، اختیارات و صلاحیت برای کسب منافع شخصی از طریق رشوه دهی / رشوه ستانی، اخاذی، تأثیرگذاری، خویش و قوم پرستی، جعل سازی و اختلاس می باشد. بر اساس همین فرضیه، هر کسی که فاقد قدرت و اختیارات و عدم توانایی در سوء استفاده از آن برای فساد اداری باشد، شخص فاسد گفته نمی شود.

فساد اداری از سوی دیگر منجر به وخامت در کاهش خدمات اساسی برای قشر فقیر جامعه گردیده و مردم را وادار به دادن رشوه گردیده و از آنها برای کسب منافع شخصی اخاذی صورت می گیرد. یکی از عوامل اصلی فساد گسترده، عدم نظارت و سهم گیری و توجه مردم عادی به ارائه خدمات بوده و بنائاً نتایج آن به اشکال ذیل ظاهر می گردد:

- رشد روزافزون جرایم و حوادث جنایی ناشی از فساد در نهادهای عدلی و قضایی
- وخیم تر شدن وضعیت صحتی و افزایش میزان مرگ و میر
- افزایش خودکشی و انتحار در بین جوانان بیکار
- فرار مغزها و کاهش نیروی انسانی مجرب و کارآموده
- بی ثباتی سیاسی و افزایش شورش ها و بی نظمی
- فقدان سرمایه گذاری داخلی و خارجی و از دست رفتن فرصت های سرمایه گذاری

- رشد روزافزون فقر و گرسنگی در بین مردم محروم و عادی جامعه

## اقدامات ساده در جلوگیری از فساد اداری:

حکومت داری خوب به معنای مشارکت سه رکن دولت، سکتور خصوصی و جامعه در امر حکومت داری می باشد. تطبیق یک حکومت داری خوب و با کیفیت می تواند در اراکین ذیل سنجش و اندازه گیری گردد:

### 1. حاکمیت قانون:

در قدم نخست، حاکمیت قانون عبارت از تطبیق قانون در تمامی سطوح یک حکومت داری خوب و عاری از هرگونه فساد اداری، خویش و قوم پرستی، کاهش نقض حقوق بشر و مجازات تمامی مسببین جرم و جنایت می باشد. کیفیت اجرای قانون در هر جا از موجودیت مبانی قانونی مانند قوانین و مقررات محلی، ضمانت قانونی و منطبق بودن تصمیمات مقامات دولتی محلی با مقامات بالاتر سنجش و اندازه گیری می شود. تنفیذ قانون می تواند توسط حکومت های محلی از طریق برقراری نظم و امنیت عامه، کاهش جرایم و تابعیت از قوانین و مقررات تحقق یابد.

### 2. مشارکت:

مشارکت رکن دوم سنجش و اندازه گیری حکومت داری خوب را تشکیل می دهد. مشارکت عبارت از شمولیت و مشارکت اعضای جامعه در امر تعیین پالیسی و نظارت بر روند حکومت داری می باشد. میزان شمولیت مردم در تعیین پالیسی ها شامل تهیه و تدوین پالیسی، دانش و میکانیزم مشارکت در تعیین پالیسی و استفاده از رسانه ها و مجامع در تعیین پالیسی ها می باشد. مهم تر از همه، مشارکت عبارت از نظرخواهی دولت محلی از مردم محل می باشد. مشارکت اجتماعی در حکومت داری محلی به شکل نظارت، دانش و میکانیزم ها، استفاده از رسانه ها و مجامع و آزادی آنان در نظارت از تطبیق حکومت داری می باشد.

### 3. شفافیت:

رکن سوم حکومت داری را شفافیت تشکیل می دهد. شفافیت عبارت از افشا و انتشار معلومات در امر سیاستگذاری و تطبیق حکومت داری می باشد که از طریق رسانه ها در اختیار آحاد مردم قرار می گیرد. شاخص های شفافیت شامل پالیسی ها، تهیه و استفاده از بودجه، استفاده از امکانات عمومی، خدمات عامه و دسترسی به معلومات بشکل ساده، آزاد و در هر وقت و زمان می باشد. موجودیت میکانیزم ها عبارت از دانش و مهارت اعضای جامعه در استفاده از آن میکانیزم ها برای کسب معلومات در مورد حکومت های محلی، نهادها و رسانه ها در جهت انتشار معلومات لازم می باشد.

### 4. حسابدگی:

حسابدگی رکن چهارم حکومت داری را تشکیل می دهد و عبارت از حسابدگی حکومت های محلی به مردم در قبال حکومت داری می باشد. حسابدگی به معنای مدیریت عملکرد و بودجه دولت است. عملکرد حکومت محلی را شاخص های مختلف از جمله مطابقت و مناسبت بین برنامه ها و فعالیت ها با نیازمندی های مردم محل و مشارکت مردم در برنامه های انکشافی ملی که مردم آن را مفید تشخیص می دهند، تشکیل می دهد. حسابدگی بودجوی عبارت از تناسب بودجه اختصاص داده شده با منافع مردم، نیازمندی های اولویت بندی شده، مدیریت بودجه و نظارت از موثریت مدیریت بودجه می باشد.

### 5. پاسخدهی:

پاسخدهی عبارت از عکس العمل حکومت های محلی به نیازمندی های جامعه و شکایت های وارده از ارائه خدمات می باشد. حکومت های محلی موظف و مکلف به مطابقت دادن برنامه های ملی با نیازمندی ها و خواسته های جامعه می باشند.

### 6. حساسیت:

حساسیت از طریق موجودیت و وضاحت در میکانیزم های پاسخدهی به شکایات وارده، شدت شکایات عامه و موجودیت رسانه ها در انتشار شکایات سنجش و اندازه گیری می شود. قدم بعدی ارزیابی پاسخدهی را سرعت و دقت دولت در مدیریت، حل و پیگیری شکایات مردم و آمادگی منابع بشری، زیرساختارها و بودجه در پاسخدهی به شکایات مردم تشکیل می دهد.

#### **7. مساوات:**

مساوات به معنای فرصت های مساوی در دریافت خدمات و ضمانت های اجرایی از سوی دولت در ارائه این فرصت می باشد. مساوات می تواند از موجودیت فرصت های مساوی در کسب خدمات با کیفیت، مسئولیت و توانمندی ها سنجش و اندازه گیری شود.

#### **8. موثریت و مثریت:**

رکن هفتم حکومت داری را موثریت و مثریت تشکیل می دهد. موثریت به معنای دستیابی به هدف از قبل تعیین شده می باشد و می تواند از طریق توانایی حکومت محلی در هماهنگ سازی برنامه ها، کشف منابع و عواید، بهبود کیفیت خدمات، خدمات اجتماعی، شایسته سالاری، نتایج و منافع برنامه های انکشافی سنجش و اندازه گیری شود. در حالیکه، مثریت عبارت از دقت و صحیح بودن تلاش های صورت گرفته در استفاده از منابع موجود مانند زمان، بودجه و انرژی می باشد. مثریت می تواند از طریق توانایی دولت محلی در جلوگیری از کسر بودجه و ضایع شدن منابع و درآمد اندازه گیری شود.



## فصل دوم

### حسابدهی

خوانندگان در اخیر این فصل قادر خواهند بود تا مفاهیم ذیل را تعریف و تشریح نمایند.

- حسابدهی چیست؟
- معنای حسابدهی در حکومت داری خوب
- انواع حسابدهی
- مشخصات حسابدهی
- ابعاد و اراکین حسابدهی

#### حسابدهی چیست؟

حسابدهی عبارت از تعهد و مسئولیت پذیری مسئولین در زمینه ارائه خدمات عمومی و گزارش دهی شخص مذکور به مراجع بالاتر در ارتباط با فعالیت های وی می باشد. تصمیم گیرندگان در حکومت، سکتور خصوصی و سازمان های اجتماعی در مقابل مردم و ادارات مربوطه شان مسئولیت دارند. حسابدهی بخشی از اصول حکومت داری خوب را تشکیل می دهد و در افزایش و ارتقای اعتماد مردم نسبت به عملکرد دولت نقش مهمی را بازی می نماید. حسابدهی مقامات دولتی را مکلف می سازد تا در قبال مقامات ارشد در سلسله مراتب اداری، توده های مردم، نهادهای جامعه مدنی، رسانه های جمعی و سایر طرف های ذیدخل و ذینفع مسئولیت پذیر باشند. حسابدهی به دو نوع می باشد که نوع اول آن حسابدهی عمودی و نوع دوم آن را حسابدهی افقی تشکیل می دهد. حسابدهی عمودی به آن نوع از حسابدهی گفته می شود که شخص مسئول در قبال تطبیق پروژه ها و منابع مالی به مقامات ارشد و در حسابدهی افقی، مقامات به اعضای جامعه پاسخگو می باشند.

یکی از راه های ایجاد حکومت داری خوب، استفاده از منابع دولت می باشد. علاوه بر اداره متمر و موثر نظام، حکومت ها باید از شایستگی و مهارت لازم در اجرای امور مربوط به تداوم و ثبات دولت برخوردار باشند. موجودیت معلومات در مورد تطبیق حکومت داری لازم است تا مردم در مورد روند، تطبیق و نتایج حکومت داری معلومات حاصل نمایند. بنائاً، اصول شفافیت، حسابدهی، پاسخدهی و شایسته سالاری در ایجاد شرایط بهتر برای حکومت داری بطور دایم و مستمر لازم بوده و همکاری بین دولت، مردم و سکتور خصوصی لازم و ملزوم همدیگر می باشند. یکی از روش های درست و مهم ایجاد همچون یک همکاری، انتشار معلومات لازم از سوی دولت در جهت کسب اعتماد عامه می باشد.

حسابدهی یکی از اقدامات لازم برای حفظ و افزایش اعتماد عامه در عملکرد دولت می باشد. صحبت از حسابدهی در واقع صحبت از پاسخگویی یک فرد یا گروه به افراد و گروه در سطوح بالاتر در قبال انجام مسئولیت برای آحاد جامعه می باشد. حسابدهی به مراتب مشکل تر از ریشه کن نمودن فساد اداری است و باید بعنوان یک روند دوامدار، مستمر و شفاف در ایجاد شرایط بهتر سازمانی تعبیر شود.

حکومت داری در چهارچوب اداره عامه از اهمیت زیادی برخوردار می باشد زیرا که اداره حکومت در گرو حسابدهی می باشد. در کشورهای اروپایی، حسابدهی بیشتر بر امر سیاستگذاری متمرکز می باشد. حسابدهی مفهومی است که با گذشت هر روز تکامل می یابد و ابعاد گسترده تر به خود می گیرد و اغلب از آن برای تمثیل شفافیت و اعتماد توسط مقامات مربوطه استفاده می شود. پس حسابدهی، وسیله و ابزاری برای ارزیابی عملکرد سازمانی برای رهبری سازمان در آینده به حساب می آید.

در اداره عامه معاصر، حسابدهی اصل و نتایج قابل اندازه گیری توابع آن را تشکیل می دهد. درک درست از حسابدهی به ما اجازه می دهد تا تعیین نماییم که کدام جوانب در ارزیابی حسابدهی طرف های ذیدخل در نظر گرفته شود. بنائاً مشکل اول در درک حسابدهی همانا تعریف مفهوم حسابدهی است که اغلب در ابعاد

وسیعتر با مفهوم ارزیابی یکی گرفته می شود ولی در اصل، حسابدگی مفهومی است که با پاسخگویی، مسئولیت و موثریت همراه می باشد. سوال بعدی، تجزیه و تحلیل بحث حسابدگی می باشد. زمانی که حسابدگی به عبارت ساده تر تعریف می شود، عبارت از ابعاد مختلفی است که از ارتباط بین آنان و حکومت داری حاصل می شود.

اصطلاح حسابدگی به لحاظ تاریخی و زبانی از کلمه محاسبه و یا به اصطلاح کتابداری مشتق شده است. در مباحث سیاسی، حسابدگی آن کاربرد قدیمی اش را کتابداری و مدیریت مالی از دست داده و بیشتر به معنای وعده عدالت و صداقت می باشد. در اخیر قرن 20، حسابدگی از معنای مدیریت مالی و محاسبه به معنای پاسخگویی و احساس مسئولیت در قبال مردم بسط یافت و همزمان بود با راهکار جدید مدیریت که توسط مارگریت تاجر (نخست وزیر سابق بریتانیا) به کار گرفته شد. حسابدگی مترادف با تعاریف مختلف از جمله شفافیت، عدالت، دموکراسی، مثریت، پاسخدهی، مسئولیت پذیری و تمامیت.

### معنای حسابدگی در حکومت داری خوب:

اصطلاح حسابدگی ساحه وسیعی را در بر میگیرد و بیشتر در نظام های دموکراتیک و چند حزبی معنی می یابد و تعهداتی را به وجود می آورد که طی آن، مقامات دولتی، حزب و سیاسی در قبال وظایف شان از جمله استفاده از منابع، شفافیت و آزادی رسانه ها و بیان مسئول شناخته می شوند. بنائاً، بهترین سیاست گذاری به معنای ارائه خدمات موثر به مردم، پاسخدهی به شکایات آنان و می باشد.

### انواع حسابدگی:

حسابدگی عمومی شامل دو بخش عمومی عمودی و افقی می شود:

1. حسابدگی عمودی: به نوعی از حسابدگی گفته می شود که یک اداره پاسخگویی مسئولیت های خویش به یک مرجع بالاتر می باشد. مانند حسابدگی حکومت ولایتی به حکومت مرکزی و حکومت مرکزی به پارلمان.
2. حسابدگی افقی: به حسابدگی ای گفته می شود که دولت ساحوی و دولت مرکزی به آحاد جامعه پاسخگویی عملکرد عبارت از مسئولیت و مکلفیت شخص مسئول یک سازمان به طرفی است که از وی می خواهد تا گزارش عملکردهایش را به وی تسلیم نماید. برای پاسخگویی مقامات دولتی، اصول ذیل باید در نظر گرفته شود:

1. تعهد و رهبری تمامی کارمندان یک سازمان دولتی است تا در انجام مأموریت شان، مسئولیت پذیر و حسابه باشند.
2. سیستمی باید موجود باشد تا از استفاده از منابع بطور دوامدار و مطابق قوانین و مقررات اطمینان حاصل گردد/
3. باید میزان و سطح دستاورد اهداف و مقاصد را نشان دهد.
4. باید صادق، هدفمند، شفاف و فعال و آماده هرگونه تغییرات سازمانی و آماده پذیرش نوآوری ها در عملکرد مدیریتی باشند.
5. باید از دورنما، مقصد، نتایج و منافع حاصل از آن آگاهی داشته باشند.

در بروکراسی، حسابدگی یک اداره دولتی به مثابه مکلفیت و مسئولیت یک سازمان در قبال موفقیت و ناکامی مأموریت تعیین شده برای آن سازمان و یا اداره می باشد.

### مشخصات حسابدگی:

در مدیریت حکومت، دولت تا زمانی مردم را در مورد جمع آوری منابع، منابع مالی و استفاده از آنها آگاه نسازد، مردم چیزی در مورد حسابدگی نخواهند دانست. حسابدگی از دیدگاه عملکردی دارای مراحل مختلف اعم از عینی و صوری می شود. این مراحل قرار ذیل می باشند:

1. حسابدگی احتمالی و قانونی عبارت از حسابدگی در قبال استفاده از منابع مطابق بودجه تأیید شده و قانونی می باشد.
2. حسابدگی فرآیندی عبارت از حسابدگی در قبال استفاده از پروسه، راهکارها و اقدامات برای تطبیق فعالیت های ویژه می باشد.
3. حسابدگی عملکردی عبارت از کسب اطمینان از انجام فعالیت ها بطور موثر می باشد.
4. برنامه حسابدگی عزم، اراده و دستاورد اهدافی را که تعیین شده اند، نشان می دهد.
5. حسابدگی پالیسی عبارت از مرحله گزینش پالیسی های مختلف که قابل تطبیق می باشند و یا نمی باشند، است.

اکثر کشورها که تابع دموکراسی می باشند، حاکمیت اصلی در دست مردم می باشد. دولت بعنوان یک نهاد مشروع که مدیریت و سازماندهی امور مردم را مطابق قوانین و استفاده از منابع جمع آوری شده از مردم دارد، باید به تمامی شهروندان خویش مسئولیت بسپارد. مردم و جامعه نه تنها که در مورد منابع مالی کنجکاو هستند بلکه بیشتر از نگران هستند و می خواهند بدانند که آیا دولت بطور اقتصادی، موثر و مثمر عمل نموده است یا خیر.

#### **ابعاد حسابدگی:**

ابعاد حسابدگی که نهاد های دولتی در قبال آن مسئولیت دارند، قرار ذیل می باشند:

1. قانون حسابدگی و حسابدگی صادقانه و قانونی به آن گونه از حسابدگی گفته می شود که نهاد های عامه / دولتی بطور صادقانه و در هماهنگی با مواد و مقررات قانونی عمل می نمایند. حسابدگی قانونی عبارت از عملکردهای سالم یک سازمان در حالیکه حسابدگی صادقانه عبارت از رفتارهای سالم سازمانی می باشد.
2. حسابدگی فرآیندی عبارت از حسابدگی ای است که می خواهد از کافی بودن و موجودیت سیستم معلوماتی، مدیریت معلوماتی و راهکار های اداری اطمینان حاصل نماید.
3. حسابدگی برنامه نگران بدست آمدن مقاصد تعیین شده است و می خواهد بداند که آیا این مقاصد می توانند بدست آیند و یا مقاصد جایگزین وجود دارند که دارای بهترین نتیجه با کمترین هزینه باشد.
4. حسابدگی پالیسی مربوط به حسابدگی در مقابل پالیسی های تعیین شده می باشد. نهاد های دولتی باید متوجه پالیسی های تعیین شده و تأثیرات درازمدت آن باشند.

## فصل سوم

### شفافیت چیست؟

خوانندگان در اخیر این فصل قادر خواهند بود تا مفاهیم ذیل را شرح دهند:

- تعریف شفافیت
- شفافیت معلومات و انتشار آن
- میثاق شهروندی و خدمات
- رسیدگی به مشکلات مردم

#### تعریف شفافیت:

سازمان های دولتی و غیر دولتی زمانی شفاف گفته می شوند که به دیگران اجازه دهند از فعالیت های شان آگاهی یافته و نظارت کنند. به منظور دستیابی به شفافیت، یک اداره باید معلومات دقیق و قابل تصدیق را در مورد فعالیت های سازمان و اداره خود به شکل مداوم و منظم منتشر نماید. این امر به حسابداری توسط ادارات مربوطه به ادارات مافوق شان بطور عمودی و همچنان به جوامع مربوطه شان بطور افقی کمک می نماید.

شفافیت از طریق انتشار گزارش های فعالیت ها مانند گزارش سالانه، گزارش مالی و معلومات سازمان بوجود می آید.

- دورنما، مأموریت، هدف، ارزش های بنیادین و اهداف استراتژیک
- پیام رئیس اجرایی سازمان و یا اداره
- معلومات سازمان یا ساختار تشکیلاتی اداره
- معلومات در مورد منابع کلیدی موجود در داخل اداره و یا سازمان
- معلومات لازم در مورد فعالیت های کلیدی سازمان به شمول معلومات آماری
- معلومات لازم در مورد درآمد، مصارف و سایر اطلاعات موسسه و یا اداره به شمول گزارش های تفتیش مالی که توسط یک اداره و یا شرکت معتبر تأیید شده باشد.

مشارکت مدنی به معنای اشتراک فعال شهروندان در زندگی عامه مردم و سهم گیری آنان برای منافع عمومی می باشد. میزان اعتماد در دولت و ادارات دولتی یک عامل کلیدی در تعیین میزان و کیفیت مشارکت مدنی می باشد. از دست رفتن اعتماد به عدم مشارکت شهروندان و دلسردی جوامع در فعالیت های سکتور خصوصی از جمله ارائه خدمات عامه و یا پروسه های دموکراتیک از جمله انتخابات می انجامد. اعتماد به ادارات دولتی از دو طریق آسیب می بیند: کیفیت خدماتی که افراد و خانواده های شان دریافت می نمایند و دوم باز بودن و شفافیت سازمان ها در عملکرد شان از جمله تمایل به پذیرفتن اشتباهات شان. شفافیت نه تنها به آگاه ساختن مردم در مورد طرح های پیشنهادی انکشافی بلکه به متقاعد ساختن شهروندان مبنی بر اینکه ادارات مذکور علاقمند دریافت نظریات، پیشنهادات و نگرانی های شهروندان می باشد، نیز خواهد انجامید. علاوه بر آن، شفافیت مشارکت مدنی را بطور مستقیم و مشروعیت روند تصمیم گیری و پیروی از اصول دموکراتیک را تقویت می نماید. پاسخدهی کلید اصلی و موفقیت شمولیت شهروندان و سکتور خصوصی را در روند تصمیم گیری تشکیل می دهد. دولت ها ارزیابی و پلان های شان را با شهروندان خویش شریک ساخته و از آنها بطور مداوم و منظم در تطبیق برنامه های انکشافی و مشارکت طرف های ذیدخل نظرخواهی می نماید. بنائاً، شفافیت به مشارکت فعال سکتور خصوصی و جامعه مدنی در امورات دولت کمک نموده و نقش دولت را به

ارائه دهنده خدمات و یا تسهیل کننده تغییر خواهد داد تا اینکه فقط ارائه دهنده و کنترلر خدمات و کالاها باشند.<sup>1</sup>

## شفافیت معلومات و افشای آن:

معلومات نقش مهمی را در حکومت داری خوب به دلیل اهمیت آن در بازتاب و انعکاس فعالیت ها و پروسه کاری دولت بازی می نماید. هر شهروند کشور حق دسترسی به معلومات را نظر به کنترل و نظارت بر مقامات دولتی منطبق با منافع عامه دارد. مقصد اصلی دولت ها در ارائه معلومات به شهروندان خویش را نه تنها ایجاد فضای شفاف و حسابدهی در اداره کشور بلکه کسب اطمینان از مشارکت مردم در تمامی عرصه های حکومت داری نیز تشکیل می دهد. تمامی کشورهای توسعه یافته نیاز به آزادی بیان را به رسمیت شناخته و قوانینی را نیز در همین ارتباط وضع نموده اند. در کشورهای در حال توسعه و یا در مرحله گذار به پیشرفت، کمتر از 40% آنها قانون آزادی بیان را تصویب نموده اند و اکثر قوانین آزادی بیان در کمتر از یک دهه اخیر در این کشورها تصویب شده اند. مطالعه قوانین و مقررات مربوط به آزادی بیان و اجرای آن حاکی از آن است که هنوز هم موانع عمده در مسیر آزادی بیان و دسترسی شهروندان به اطلاعات وجود دارد که باید از میان برداشته شود. به همین منظور، اقدامات ذیل لازم است تا اتخاذ گردد:

- تقویت قانونگذاری آزادی بیان
- ادارات دولتی باید گزارش های سالانه و عملکردهای شان را به نهادهای جامعه مدنی و عموم مردم بر اساس محتویات پذیرفته شده و مورد توافق جانبین تسلیم نمایند.
- معلومات در مورد خدمات انجام شده توسط ادارات، قوانین و مقررات و غیره باید در معرض دید عموم مردم قرار گیرد که به همین منظور، اقدامات ذیل نیز لازم است:
  - جلسات دوجانبه می تواند بین روسای ادارات دولتی و مردم به منظور نظرخواهی شهروندان در مورد پالیسی ها و برنامه های دولت برگزار گردد.
  - دسترسی عمومی به پروسه کاری بودجه و گزارش های بودجوی تضمین گردد.
  - اعلان تمامی مزایده های دولتی از طریق وب سایت های ادارات دولتی
  - دسترسی عموم مردم به گزارش های کمیته ها و کمیسیون های تعیین شده توسط دولت
- نشر گزارش ها در مورد اهمیت حکومت داری مربوط به ادارات دولتی
- دفاتر و یا اوراق ارزیابی عملکرد ادارات دولتی می توانند در وب سایت ادارات دولتی قرار گیرند.
- مردم می توانند به اسناد بازرسی با کیفیت در مورد تمامی عملکرد های دولت دسترسی حاصل نمایند.

## میثاق و خدمات شهروندی:

در دموکراسی و نظام های دموکراتیک، تمام قدرت و اختیارات به مردم باز می گردد و حکومت منتخب باید در قبال فعالیت ها و عملکردهایش به مردم مسئول و پاسخگو باشد. بنائاً، تهیه، تطبیق، نظارت و ارزیابی میثاق شهروندی یکی از اجزای لازم و مهم به شمار می رود. میثاق شهروندی اغلب با اصول و مقررات ذیل همراه می باشد:

1. مشورت: مقامات دولتی باید با مردم در مورد نوع، سطح و کیفیت خدمات با مردم مشوره نماید.
2. کیفیت و استانداردهای خدمات: مردم باید در مورد ارائه خدمات و توقعات شان از آن و تأثیرات آن بالای زندگی مردم آگاهی یابند.
3. دسترسی: دفاتر دولتی و خدمات عامه باید در نزدیک ترین مراکز برای عموم مردم ایجاد و فراهم گردد.
4. توضیح و حیثیت مردم: مردم انتظار آن را دارند تا با تواضع و احترام با آنها برخورد صورت گیرد.

<sup>1</sup> Ushering in Transparency for Good Governance,  
[https://cgg.gov.in/core/uploads/2017/07/Ushering\\_in\\_Transparency.pdf](https://cgg.gov.in/core/uploads/2017/07/Ushering_in_Transparency.pdf)

5. معلومات: مردم نیاز دارند تا به معلومات کامل و دقیق در مورد انواع خدمات که در قوانین مندرج کشور تعریف گردیده و موجود می باشند، دسترسی حاصل نمایند.
6. شفافیت: مردم حق دارند تا در مورد فعالیت های ادارات دولتی، بودجه و ساختار های مدیریتی دولت معلومات داشته باشند.
7. رسیدگی به مشکلات مردم: مردم حق دارند تا از آنها در مقابل عدم ارائه خدمات معذرت خواهی شده و توضیحات لازم داده شود و اقداماتی در جهت رفع آنها اتخاذ گردد.

### رسیدگی به نگرانی های مردم:

کمیسیون دسترسی به اطلاعات مسئولیت دارد تا معلومات لازم را در مورد نگرانی مردم در ارائه خدمات به آحاد مردم ابلاغ نماید. در عین حال، هر وزارت خانه و روسای مربوطه آنها نیز ادارات معلوماتی شان را دارند تا معلومات لازم را به مردم در مورد فعالیتها، بودجه اختصاص یافته و گزارش مالی پروژه های خدماتی ریاست ها و وزارت های مربوطه به مردم و مراجعه کنندگان ارائه دهند.

قانون دسترسی به اطلاعات که توسط دولت وضع گردیده، امکانات لازم را در جهت دسترسی به اطلاعات و بر اساس این قانون، تمامی ادارات دولتی موظف هستند تا معلومات لازم را در اختیار نهادهای جامعه مدنی، مردم، رسانه ها و سایر نهادهای غیر رسمی مانند گروه ها و کمیته های دادخواهی قرار دهند. دسترسی به اطلاعات باعث تقویت شفافیت و حسابدگی در بین مقامات دولتی و ارائه کنندگان خدمات دولتی می گردد.

دادخواهی یکی از شیوه های دیگر رسیدگی به مشکلات مردم در پاسخگو ساختن دولت در جهت رفع نواقص در تطبیق پالیسی ها، قوانین و مقرراتی که توسط رسانه ها، نهادهای جامعه مدنی، شوراها و رهبران اجتماعی، جوانان و فعالین حقوق بشر، اجتماعی، حقوق زنان و غیره تطبیق می گردد، می باشد. دادخواهی فعالیت هدفمندی است که توسط یک فرد یا گروهی از افراد با هدف تأثیرگذاری در تصمیم گیری های سیاسی، اقتصادی و اجتماعی صورت می گیرد. دادخواهی شامل فعالیت هایی می شود که یک شخص یا سازمان با استفاده از کمپاین های رسانه ای، سخنرانی در جمع مردم و انجام و انتشار نتایج تحقیقات انجام می دهد. لابی گری نیز نوع دیگری از دادخواهی را تشکیل می دهد که از طریق ارتباط مستقیم با قانون گذاران روی موضوعات مخصوص و ویژه تأمین می شود.

## References and Resources:

- 1) The Concept of Accountability in Good Governance published by Khotami, Atlantis Press
- 2) Public service delivery, Public Sector Governance and Accountability Series published by World Bank
- 3) Corruption, Good Governance and Economic Development, Contemporary Analysis and Case Studies by R.N. Ghosh and M.A.B. Siddique, University of Western Australia Business School, Australia.
- 4) Wikipedia