

مدیریت ارتباط با شهروند و حکمرانی مطلوب

تاریخ دریافت: ۹۳/۰۸/۲۰

تاریخ پذیرش: ۹۳/۱۱/۱۵

آمنه مال میر،^۱ علیرضا شیروانی،^۲ علی رشیدپور،^۳ ایرج سلطانی^۴

از صفحه ۱۴۱ تا ۱۵۲

چکیده

حکمرانی خوب بر اساس تعریف این نهاد شامل سازوکارها، فرآیندها و نهادهایی است که به واسطه آنها شهروندان، گروه‌ها و نهادهای مدنی منافع خود را پیگیری کرده، حقوق قانونی خود را اجرا می‌کنند و تعهدات شان را برآورده ساخته، و تفاوت آنها را تعدیل می‌کنند. در مدیریت ارتباط با شهروند، هدف اصلی شناخت نیازها و خواسته‌های شهروندان و تلاش در راستای بهبود ارائه خدمات و افزایش سطح رضایتمندی آنان است. ابزارهای دولت الکترونیکی به سازمان‌ها یاری می‌رساند تا به جای ارتباط سنتی و سلسله مراتبی، ارتباطی پویا، رضایت بخش و توأم با تعامل کارساز با شهروندان، نه فقط به عنوان خدمات گیرنده، بلکه به عنوان عناصر تصمیم سازمان برقرار کنند. سازمان‌ها این امر را با به کارگیری فناوری نوین اطلاعاتی و ارتباطی، از طریق تلفن، اینترنت، پیامک، رایانه، دورنگار، نامه و مراجعه حضوری به شکلی مدیریت می‌کنند که ضمن افزایش رضایت شهروندان، خدمت رسانی ساده‌تر، سریع‌تر و کم هزینه‌تر انجام شود.

کلید واژه‌ها

حکمرانی مطلوب، شاخص‌های حکمرانی مطلوب، مدیریت ارتباط با شهروند.

۱- دانشجوی دکتری دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان(اصفهان)، گروه مدیریت، اصفهان، ایران نویسنده مسئول: amenehmalmir@gmail.com

۲- استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان، گروه مدیریت، اصفهان، ایران.

۳- استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان(اصفهان)، گروه مدیریت، اصفهان، ایران.

۴- استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان(اصفهان)، گروه مدیریت، اصفهان، ایران.



مقدمه

یکی از مباحث بسیار مهم و در عین حال جدید که از دهه ۱۷۸۰ به بعد در ادبیات توسعه مطرح شده، موضوع حکمرانی مناسب است. این مسئله به ویژه در کشورهای در حال توسعه در راستای استقرار و نهادینه سازی جامعه مدنی در سیاست‌های مربوط به اعطای کمک‌ها از جایگاه ویژه‌ای برخوردار شده است. ناامنی، فقر، تبعیض، فساد، تخریب محیط زیست و استفاده نادرست از منابع، اعم از: انسانی و طبیعی همواره جوامع انسانی را تهدید کرده است. در پیروز شدن بر این بلاها و تهدیدها، در طول تاریخ، برخی از کشورها موفق‌تر از بقیه عمل کرده‌اند. از این حیث، آن‌ها، پیشرفته‌تر یا توسعه یافته‌تر از دیگر کشورها قلمداد شده‌اند. تکیه زیاد بر عنصر دولت، در یک قطب، نظام‌های مارکیستی؛ و تأکید بیشتر بر بازار و بخش خصوصی، در قطب دیگر، نظام‌های سرمایه‌داری را به ارمغان آورده است. موضوع حکمرانی خوب با هدف دستیابی به توسعه انسانی پایدار مطرح شده که در آن بر کاهش فقر، ایجاد رفاه پایدار، حفاظت و تجدید حیات محیط زیست و رشد و توسعه زنان، تأکید می‌شود، که همه این‌ها با حکمرانی خوب تحقق می‌یابد. در حکمرانی خوب شراکت بین سه رکن اصلی دولت، جامعه مدنی و بخش خصوصی در انجام فعالیت‌ها وجود دارد که گاهی فراتر از مشارکت است؛ بنابراین ارتباط درست و تعاملی سه بخش یاد شده، زمینه تحقق حکمرانی خوب را در ابعاد اقتصادی، سیاسی و اداری فراهم می‌سازد (شریف زاده، ۱۳۸۲: ۵۶). در حکمرانی فقط تدوین سیاست‌ها مهم نیست؛ بلکه نظارت و اجرای دقیق آن سیاست‌ها مهمتر است. در حکمرانی خوب مفهومی به عنوان «جامعه عالی‌تر» وجود دارد که منظور از آن، حرکت به سمت دولت‌های رفاهی می‌باشد. دولت‌هایی که بتوانند خدمات عمومی به شهروندان را افزایش دهند و رضایت شهروندان از این خدمات را به ارمغان بیاورند. نقش دولت‌ها امروزه متغیر می‌باشد و از دولت گسترده رفاهی به دولت‌هایی با راهکار «مدیریت نوین» تغییر یافته است (صرافی و عبدالهی، ۱۳۸۷: ۱۵).

حکمرانی

برنامه توسعه سازمان ملل متحد،^۱ حکمرانی را همان اعمال قدرت سیاسی، اقتصادی و اداری برای مدیریت امور کشور در کلیه سطوح می‌داند (UNDP, 1992). حکمرانی خوب

1- UNDP(United Nations Development Programme)

بر اساس تعریف این نهاد شامل سازوکارها، فرآیندها و نهادهایی است که به واسطه آن‌ها شهروندان، گروه‌ها و نهادهای مدنی منافع خود را پیگیری، حقوق قانونی خود را اجرا می‌کنند و تعهدات شان را برآورده ساخته، و تفاوت شان را تعدیل می‌کنند.

در مقام بیان شاخصه‌های حکمرانی خوب و علائم مشخص آن می‌توان جدول زیر را ترسیم کرد:

جدول (۱): شاخص‌های حکمرانی مطلوب (منبع: هفته نامه برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۳: ۱۲)

ردیف	شاخص‌ها	نشانه‌ها
۱	حق اظهارنظر مردم و پاسخگو بودن دولت ^۱	۱. تغییر منظم دولت‌ها ۲. نظام حقوقی شفاف و عادلانه ۳. توزیع برابر فرصت‌ها ۴. میزان اطلاعات صاحبان کسب و کار
۲	ثبات سیاسی وعدم خشونت ^۲	۱. درگیری‌های اجتماعی و اعتصاب‌ها ۲. قطبی شدن طیف‌های سیاسی ۳. تنش‌های قومی ۴. کودتا و براندازی
۳	اثربخشی دولت ^۳	۱. کارایی نهادهای دولتی ۲. توانایی دولت در اجرای برنامه‌ها ۳. کیفیت خدمات عمومی ۴. سیاست گذاری به نفع کسب و کار
۴	کیفیت مقررات یا بارمقررات ^۴	۱. مداخله دولت در اقتصاد ۲. کنترل قیمت‌ها و دست‌مزدها ۳. موانع تعرفه ای و غیرتعرفه‌ای ۴. محدودیت‌های دولتی برای راه‌اندازی بنگاه‌ها
۵	حاکمیت قانون ^۵	۱. اعتماد به نظام قضایی ۲. استقلال نظام قضایی ۳. کارایی نیروهای امنیتی برای ایجاد امنیت ۴. هزینه‌های تخلف جرم و فساد در نظام بانکی
۶	مبارزه با فساد ^۶	۱. فساد مقام‌های دولتی ۲. فساد مدیران ارشد ۳. فساد در خدمات عمومی ۴. پرداخت رشوه

- 1- The public opinion and government accountability
- 2- Political stability and lack of violence
- 3- Government Effectiveness
- 4- Quality regulations or load regulation
- 5- Rule of Law
- 6- Fighting corruption

همچنین برنامه توسعه سازمان ملل متحد و بانک جهانی، شاخص‌هایی را برای حکمرانی خوب تعریف کرده‌اند که:

۱- مشارکت: منظور از مشارکت این است که مردم بتوانند با ابزارهایی نهادمند در اداره جامعه خود، حداکثر مشارکت را داشته باشند. آزادی بیان و آزادی تشکیل حزب و مشارکت مدنی نهادمند از ویژگی‌های شاخص مشارکت می‌باشد. در شاخص مشارکت مردم از طریق نهادمند به تعیین سرنوشت سیاسی اجتماعی خود می‌پردازند؛

۲- حاکمیت قانون: در این شاخص وجود قانون منصف در جامعه مدنظر است یعنی قانونی که برآیند مشارکت نهادمند جامعه باشد برای تحقق این منظور بایستی دستگاه قضایی بی طرف و عاری از فساد و پلیس قانونمند و بی طرف وجود داشته باشد؛

۳- شفافیت: در این شاخص منظور وجود گردش آزاد و ارزان و قابل فهم در جامعه برای مردم است. در شاخص شفافیت آزادی رسانه‌ها باید وجود داشته باشد و اطلاعات رانتهی و محدود نباشد

۴- مسؤولیت پذیری: یعنی نهادهای حکومتی در مقابل مطالبات مردم پاسخگو و مسؤول باشند و به نیازهای مردم و درخواست‌های آنان توجه عملی نشان دهند؛

۵- اجماع سازی: یعنی تصمیم‌های حکومت بایستی با توجه به منافع درازمدت مردم تهیه شود و از تصمیم‌های شتاب زده باید خودداری کرد و بایستی از تمام نظرات موافق و مخالف در تصمیم‌سازی بهره برد تا اجماعی عمومی در بین گروه‌های سیاسی برای نیل به توسعه جامعه صورت گیرد. در اجماع سازی، مشورت کردن با موافق و مخالف برای تدوین سیاستها مهم می‌باشد؛

۶- عدالت و انصاف: یعنی تمام افراد جامعه باید از فرصت‌های برابر برخوردار باشند و امکانات در جامعه بر اساس انصاف و شایستگی توزیع شود و دولت باید به توانمندسازی اقشار ضعیف در جامعه بپردازد. و حمایت‌های لازم و توان بخش از اقشار ضعیف صورت گیرد؛

۷- کارایی و اثر بخشی: یعنی حکومت به محیط زیست توجه داشته باشد و قانون‌هایی اثربخش برای کارآمدی خدمات عمومی و در عین حال توجه به حفظ و تقویت محیط زیست تدوین نماید. وجود دیوان سالاری کارآمد در این شاخص مهم می‌باشد؛

۸- پاسخ‌گویی: پاسخ‌گویی یک امر حیاتی برای مسئله حکمرانی خوب است. نه تنها نهادهای دولتی بلکه بخش خصوصی و سازمان‌های جامعه مدنی باید نسبت به عموم مردم و همه افراد ذی‌نفع پاسخگو باشند. به طور کلی یک نهاد یا سازمان نسبت به کسانی که در ارتباط مستقیم با تصمیم‌های آنها قرار دارند، پاسخگو خواهند بود. لازم به ذکر است پاسخ‌گویی بدون وجود شفافیت و حاکمیت قانون قابل اجرا نیست. مجموعه این شاخص‌ها را می‌توان به عنوان دستورالعملی برای تعامل هرچه بهتر سه بخش دولت، بخش خصوصی (بازار) و جامعه به معنای نوین آن تلقی کرد. در این رویکرد هدف عبارت است از: به کارگیری حداکثری ظرفیت‌های موجود در هر یک از بخش‌های یادشده به منظور رسیدن به اهداف گسترده‌تری از رفاه اقتصادی و اجتماعی؛ بنابراین در این رویکرد تعامل، دولت وظایف جدیدی را برعهده می‌گیرد که مبتنی بر حاکمیت قانون و مشارکت است؛ بنابراین با رویکرد سنتی و مکانیکی نقش دولت بسیار متفاوت است. حکمرانی خوب بر ارزش‌های قانونی و ارزش‌های مشروعیت به جای ارزش‌های اقتصادی و کارایی صرف اقتصادی تأکید می‌کند. می‌توان میان این تعریف نگاه مدیریتی به بحث حکمرانی خوب، ارتباطی برقرار کرد. آنچه در اندیشه مدیریت به ویژه مدیریت دولتی نوین مورد تأکید است، ارزش‌های قانونی، ارزش‌های مشروعیت و پاسخ‌گویی است و این همان چیزی است که در نهایت، کارایی اقتصادی را (البته با ویژگی‌های جدیدی که عدالت اجتماعی را نیز محترم می‌شمارد) نیز در پی خواهد داشت. در این شاخص، پاسخ‌گویی و تعامل دولت، بخش خصوصی و جامعه نسبت به هم مهم می‌باشد. به عبارتی در این شاخص هر سه بخش وظیفه دارند نسبت به هم دیگر پاسخگو باشند و براساس تعامل با هم به اهداف عالی رفاهی و سیاسی اجتماعی در جامعه برسند. بخشی‌نگری، ضد این شاخص است و در این شاخص هدف‌های کلان برای ترقی جامعه بر هدف‌های فردی یا گروهی ارجحیت دارند. در واقع در این شاخص، منافع جمعی اجتماعی بر منافع فردی و گروهی و محفلی برتری دارند.



جدول (۲): ویژگی‌های دولت خوب از دیدگاه‌های مختلف

آزبورن و گیبلر (۱۹۹۳) ^۱	ODA (۱۹۹۳) ^۲	بانک جهانی (۱۹۹۲)	مولفی (۲۰۰۳) ^۳
<ul style="list-style-type: none"> • نظارت بجای اجرا • رقابت بجای انحصار • اقدام براساس رسالت‌ها نه قوانین و مقررات • توجه به ستاده‌ها بجای داده‌ها و عملیات • تقویت تشکلهای مردمی جهت حل مشکلات • مشتری گرایی و تلاش در جهت تأمین نیاز آنها • کسب درآمد بجای صرف خرج کردن پول • پیشگیری به جای حل مشکل و ... 	<ul style="list-style-type: none"> • مشروعیت دولت (به معنی حضور فرآیندهای مشارکتی و رضایت مندی افراد) • پاسخگویی دولت (سیاسی و اداری دولت از طریق آزادی رسانه‌ها، شفافیت، تصمیم‌گیری و ...) • - شایستگی دولت (خط مشی مناسب، تصمیم‌گیری بموقع و اجرای کارساز) • احترام به حقوق بشر و رعایت قانون (تضمین حقوق وامنیت افراد و ..) 	<ul style="list-style-type: none"> • مدیریت دولتی (شامل بودجه‌بندی، حساسی، ارائه گزارش) • پاسخگویی (منظور پاسخ‌گویی کارکنان رسمی دولت است با استفاده از طرق مختلف) • چارچوب قانونی برای توسعه چارچوب قانونی برای اطلاعات و شفافیت (اطلاعات در مورد اثربخشی اقتصاد، شفافیت برای جلوگیری از فساد و تجزیه و تحلیل خط مشی‌ها) 	<ul style="list-style-type: none"> • اجرای دقیق دموکراسی و مردم سالاری • رعایت حقوق افراد و اصل آزادی (به خصوص در محور گروه‌های اقلیت) • تبعیت و بکارگیری قوانین و مقررات • رعایت عدل و انصاف در مورد آحاد مردم

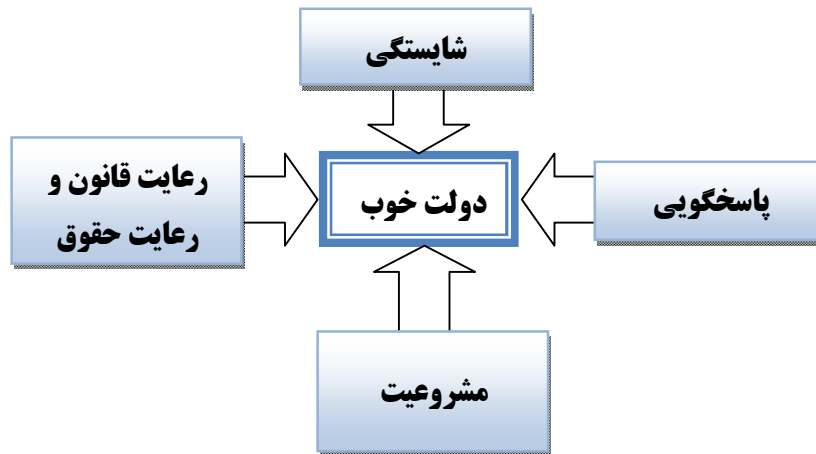
بانک جهانی در گزارش سال ۱۹۹۷ ضمن پرداختن به موضوع «نقش دولت در جهان درحال تحول» توانمند بودن دولت را یکی از محورهای اصلی در سیاست‌گذاری کشورها می‌داند و آنرا حاصل تجارب بانک جهانی در کشورهای در حال توسعه، روسیه و کشورهای اروپای شرقی می‌داند. دولت‌ها چه زمانی از توانمندی بالایی برخوردار می‌شوند؟ جواب به این سوال ابهامات زیادی را در زمینه راهبری امور عمومی روشن خواهد ساخت. بانک جهانی (۱۹۹۲) مفهوم دولت‌داری خوب را در ظرفیت دولت‌ها برای طراحی، تنظیم و اجرای سیاست‌ها و انجام امور، خلاصه می‌کند. در حقیقت هدف اصلی دولت‌داری خوب، رسیدن به اندازه درست دولت می‌باشد. فلسفه «هدایت به جای نزاع و سرزنش» بر این اعتقاد است که تمرکز بخش عمومی بر مراکز، با صلاحیت موجب ایجاد و ارتقای بخش خصوصی می‌گردد. این عقیده به یقین، مخالف مدل سنتی دیوان‌سالاری با تشریفات زائد اداری می‌باشد. بازارها، جایگزین سازمان‌ها می‌شوند، مشتریان جایگزین موضوعات، مشارکت جایگزین سلسله مراتب و غیره. دولت‌داری خوب بر پیوند دولت و

1- Osborne and Gybler(2003)

2- Office of Detainee Affairs of the US Department of Defense

3- mulfy

ملت تأکید دارد و سعی می‌کند بخش‌های مختلف که به دلیل تقسیم بندی کاری از هم جدا شده‌اند، را دوباره به هم بازگرداند. هدف آن ارائه خدمات عمومی یکپارچه با توجه به منافع جامعه و مردم می‌باشد. با این دیدگاه دولت‌داری به معنای هدایت سازمان یافته می‌باشد (گزارش ژنو، ۱۹۹۸).



شکل ۱- دولت خوب رواج دهنده توسعه
(قلی پور، ۱۳۸۴)

مشروعیت: مشروعیت دولت به معنی حضور فرآیندهای مشارکتی و رضایت‌مندی کسانی است که بر آنها حکومت می‌شود (هیوم، ۱۹۹۹). دولتی مشروعیت دارد که در اداره امور از فرآیندهای مشارکتی بهره گیرد و به رضایت‌مندی حکومت شوندگان بسیار توجه کند هر نظام سیاسی تنها با معیار آزادی افراد و رعایت حقوق انسانی آنها ایجاد می‌شود. ارنست توگندهات (۲۰۰۱)^۱ به تحلیل مفهوم حقوق بشر، و ارتباط آن با مشروعیت حکومتی پرداخته است. به نظر او این ادعا که «حقوق بشر خصلت جهان شمول دارد» هیچ معنایی جز نامشروع بودن حکومتی که حقوق بشر را تضمین نمی‌کند، ندارد. وی تصریح می‌کند که مردم‌سالاری و حکومت اکثریت به تنهایی برای مشروعیت یک نظام کافی نیست و در یک نظام سیاسی واقعاً مردم‌سالار، آزادی تک تک افراد نیز باید تضمین شده باشد. تنها چنین نظام از یک مشروعیت واقعی برخوردار است.

1- Ernst Tugendhat



ارتباط حکمرانی مطلوب و مدیریت ارتباط با شهروند

بحث مشارکت افراد در جامعه نوین، توجه بیشتری را در دهه‌های اخیر به خود جلب کرده است. هر چند نسل‌های گذشته معنای مشارکت همگانی را تنها آگاهی یافتن افراد از تصمیم‌گیرها می‌دانستند و آن را صرفاً بیانیه‌های یک جانبه، از سوی مدیران به جامعه، تصور می‌کردند، اما امروزه و در شرایط حاضر مفاهیم جدیدتری در زمینه مشارکت مطرح شده است که به آن ابعاد گوناگونی می‌بخشد. تحولات دوران حاضر، شکل جدیدی به جامعه شهری و روابط آن داده است. جامعه نوین شهری با ویژگی‌هایی چون: ناهمگونی جمعیتی، تحرک اجتماعی بالا، تفکیک و قشربندی اجتماعی گسترده و سازمان‌دهی اجتماعی و سیاسی جدید به همراه خواسته‌های گوناگون و پراکنده سیاسی اجتماعی و مدنی شهروندان زمینه‌ساز شکل‌گیری روابط جدید میان آنان و حکومت‌های محلی (دولت‌های شهری) شده است. دریافت سنتی از مشارکت و مصادیق آن را می‌توان با دریافت و درک سنتی از حکومت و مدیریت مرتبط دانست. دیدگاه سنتی با بینشی انحصاری، مدیریت را در دایره تنگ دولت و سازمان‌های دولتی محدود می‌کرد و بی‌توجه به همکاری‌های میان بخشی، حقوق ناچیزی برای بخش‌ها و نهادهای غیردولتی در زمینه اداره امور شهرها قائل می‌شد و در نتیجه بیشتر مشارکت را نیز در حدود همان اطلاع‌رسانی تعریف می‌کرد. امروزه صاحب‌نظران با ارائه تعاریف دیگری از مدیریت و حکمرانی، آن را گسترده‌تر تصور کرده و تنها شامل دولت و نهادهای دولتی ندانسته‌اند. بر اساس دیدگاه‌های جدید، حکمرانی فرآیندی است که مشکلات و معضلات جامعه (در اینجا جامعه شهری و شهر) با تلاش و تکاپوی جمعی و با اتکاء به قدرت عمومی و به‌کارگیری آن حل می‌شود و سامان می‌یابد و هر گاه چنین مفهومی از حکمرانی بر کیفیت و نحوه انجام وظایف آن تأکید کند، مفهوم حکمرانی خوب مطرح می‌شود. حکمرانی خوب را می‌توان چنین تعریف کرد: «فرآیند تدوین و اجرای خط‌مشی‌های عمومی در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی با مشارکت سازمان‌های جامعه مدنی و رعایت اصول شفافیت» پاسخگویی و اثربخشی «به گونه‌ای که ضمن برآوردن نیازهای اساسی جامعه به تحقق عدالت و امنیت و توسعه پایدار منابع انسانی و محیط زیست منجر شود.» بنابر گزارشی که «مرکز سکونت‌گاه‌های انسانی سازمان ملل متحد»، تحت عنوان «جهان در شهری شدن» منتشر کرد؛ در جاهایی که

حکومت خوب، متشکل از دولت، بخش خصوصی و جامعه مدنی با مشارکت یکدیگر به مدیریت امور عمومی پرداخته و نهادهای اداره کننده امور، مردم سالار، سنجش پذیر و پاسخگو به نیاز و اولویت‌های شهروندان بوده‌اند، توانسته‌اند با بهبود شرایط زیست، امید به زندگی را ۱۰، تا ۱۵ سال افزایش دهند، از سوی دیگر حاکمیت شهری خوب و سنجش پذیر می‌تواند مشارکت شهروندان و نهادهای مدنی را به توسعه اقتصادی و اجتماعی شهری جلب کند (به نقل از: ایمانی جاجرمی، ۱۳۸۰: ۳۵) با توجه به تعریف و گزارش یاد شده، حداقل سه نکته را می‌توان متذکر شد:

۱. می‌توان بر سخنی که در ابتدا بیان شد، صحنه گذاشت و تحول در مفهوم مشارکت را ضمیر و ظاهر تعریف مشاهده کرد؛
 ۲. قلمرو مدیریت شهری از صرف افراد و سازمان‌های دولتی به نهادهای مدنی و حوزه خصوصی گسترش یافته است؛
 ۳. تأکید بر کیفیت زندگی در تعریف حکمرانی خوب از یک سو و پذیرش حضور نهادهای مدنی و شهروندان در فرآیند مدیریت شهری از سوی دیگر، بیانگر این نکته مهم است که اداره کردن امور و رفع کاستی‌های شهری و دستیابی به اهداف مطروحه، وابسته به هماهنگی و همکاری میان بخشی است.
- همچنین تأکید بر شفافیت، پاسخگویی و اثربخشی به عنوان مؤلفه‌ها و ویژگی‌های اصلی حکمرانی خوب، بیانگر رابطه‌ای مستقیم میان حق مشارکت شهروندان و نظارت همگانی، به عنوان تبلوری از این حق، از یک طرف و کارایی سازمانی از طرف دیگر است. در ارتباط با نکته سوم لازم به توضیح است که مشارکت در حوزه مدیریت شهری را می‌توان دست کم در سه حوزه تبیین کرد:

الف) حوزه سیاست‌گذاری؛

ب) حوزه برنامه‌ریزی؛

ج) حوزه نظارت.

همان‌گونه که در ابتدای کلام یادآور شدیم، به نظر می‌رسد با پیچیده شدن روابط و به تبع آن گسترده‌تر و پیچیده‌تر شدن مسائل و معضلات مبتلا به جامعه شهری، از جمله



متغیرهای اساسی و تأثیرگذار که نظام مدیریت شهری یا شهرداری‌ها را به عنوان یک حکومت محلی تحت تأثیر جدی خود قرار می‌دهد، چگونگی نظارت و کنترل در فرآیند مدیریت شهرداری‌ها است.

مهم‌ترین مسئله‌ای که وجود نظارت را ضروری می‌سازد، آن است که پیش‌بینی‌ها و برنامه‌های عملیاتی در سازمان با میزانی خطا توأم است و برای رفع این خطاها و اصلاح عملیات، تنها راه چاره نظارت است، محیط متغیر و دگرگون سازمان، دلیل دیگری بر ضرورت نظارت است. سازمان برای بقا خود باید از تغییرات محیطی آگاه شود و هماهنگی‌های لازم را به عمل آورد و کنترل یا نظارت، وسیله این آگاهی است. با چنین ضرورتی، نظارت را می‌توان فرآیند ارزیابی دانست که طی آن نتایج مورد انتظار و پیش‌بینی‌ها با عملکردها و نتایج حاصله، از طریق روش‌ها و مکانیزم‌هایی چون مشاهده، نمونه‌گیری، گزارش و... مقایسه می‌شود و پس از تشخیص انحرافات و تحلیل میزان و علل بروز آنها، مدیران در صدد تدوین و اجرای برنامه‌های اصلاحی برمی‌آیند. شاید نیاز به توضیح نباشد که نظارت باید به منظور تحقق اهداف سازمانی و پیشگیری از انحرافات و دور شدن از استانداردهای عملکرد صورت گیرد؛ پس باید توجه داشت که آن را تا سرحد مچ‌گیری تنزل نداد. در غیر این صورت از سوی مدیران به مثابه مقوله‌ای مخل و مزاحم در فرآیند تصمیم‌گیری و اجرا تلقی خواهد شد.

در کنار این تعریف از نظارت می‌توان، از مقوله نظارت همگانی به عنوان جنبه‌ای از حق مشارکت شهروندان صحبت کرد.

در واقع نظارت همگانی، نماد بعد تعاملی روابط شهروند و مدیر در مدیریت شهری است. با این معنا که اگر در برداشت و تلقی سنتی از نظارت تنها به اطلاعیه‌ها و گزارش‌های یک جانبه مدیران، که به صورت تک‌گویی بود، بسنده می‌شد، با تکوین مفهوم نظارت همگانی و شکل‌گیری نهاد تبلوربخش آن، حال این تک‌گویی تبدیل به یک دوگویی و مفاهیم دوجانبه خواهد شد و سامان حیات شهری و مدیریت آن، همچنین دستیابی به اهداف سازمانی جز از طریق آن ممکن و میسر نخواهد شد. نظارت همگانی را می‌توان ارزیابی شهروندان از فرآیند سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و اجرا در حوزه مدیریت شهری تعریف کرد که به مانند بازخورد می‌تواند در آسیب‌شناسی سازمان‌های شهری و تسهیل‌سازی فرآیندها و افزایش کیفیت خدمات بسیار کارساز عمل کند. بنا به تعریف،

این نهاد، واسطه میان سیستم اداری و محیط شهروندی یا جامع مدنی است و تلاش دارد تا با تجمیع و تبیین پیام‌ها از محیط، آن را به صورت بازخورد، برای تغییر و اصلاح فرآیند به سیستم ارسال کند.

بحث و نتیجه گیری

در اینجا چند نکته دارای اهمیت است: اول اینکه، مدیریت شهری و شهروندان باید به یک چارچوب مشترک یا به تعبیری یک چشم انداز یکسان از شرایط حال و آینده شهر دست یابند و به آن پایبند باشند و پیام شهروندان که چیزی جز بازخورد عملکرد مدیریت شهری نیست هم در همین چارچوب معنا شود. در همین چارچوب هم هست که نظارت همگانی با اهداف سازمانی رابطه‌ای معنادار پیدا می‌کند. دوم، مدیران اجرایی آمادگی شنیدن پیام شهروندان را داشته باشند و آن را در فرآیند اصلاح و برنامه‌ریزی مجدد به کار گیرند. سوم، این احساس در شهروندان تقویت شود که نظارت آنان، در مدیریت، اصلاح و تغییر، همچنین در افزایش کیفیت خدماتی که به آنان ارائه می‌شود، اثرگذار است. نتیجه تحقق شروط فوق را می‌توان در ایجاد احساس مالکیت در شهروندان، نسبت به فرآیندهای تصمیم‌گیری و اعتماد به مدیران اجرایی مشاهده کرد و این امر به معنای افزایش و تراکم سرمایه اجتماعی در حوزه درون و برون سازمانی است که در تسهیل فرآیندها، کاهش هزینه‌های تصمیم‌سازی و نظارت و کارایی سازمانی بسیار کارساز است.

امروزه با تحولات گسترده‌ای که در زمینه فناوری ارتباطات و اطلاعات رخ داده امکانات وسیعی را در اختیار مدیران و شهروندان، برای برقراری تعاملی پویا قرار داده است. این رسانه‌ها با کوتاه کردن و حتی از بین بردن فاصله میان این دو حوزه (نظارت کننده و نظارت شونده) و تفهیم بسیاری از امور فنی و تخصصی امور شهری برای شهروندان، مزیت‌های فراوانی را در زمینه سرعت ارائه خدمات بهینه شهری به شهروندان و آموزش آنها، نظارت گسترده آنان بر امور برنامه‌ریزی و اجرایی، در دسترس بودن مدیران و دست‌اندرکاران شهری، گردش و جریان آزاد اطلاعات در درون و بیرون سازمان به وجود آورده‌اند.

امتیازات گسترده‌ای که این فناوری‌ها در اختیار مراکز نظارت همگانی قرار می‌دهد، در صورتی که با برنامه‌ریزی هدفمند همراه شود، می‌تواند زمینه ساز یک همکاری کارساز و پویا و مستمر را میان شهروند و مدیر اجرایی فراهم آورد.

منابع

- الوانی، سیدمهدی؛ علی زاد هثانی، محسن (۱۳۸۶). تحلیلی بر کیفیت حکم رانی خوب در ایران. فصل نامه مطالعات مدیریت، شماره ۵۸.
- تقوایی، علی اکبر؛ موسوی، تاجدار (۱۳۸۸). درآمدی بر حکمروایی خوب شهری در رویکرد تحلیل. فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۳.
- دباغ، سروش (۱۳۸۸). تبیین مفهوم خوبی در حکمرانی خوب. نشریه مدیریت دولتی، شماره ۸، پاییز و زمستان.
- قلی پور، رحمت اله (۱۳۸۴). تحلیل رابطه الگوی حکم رانی خوب و فساد اداری. فرهنگ مدیریت، شماره ۴۹.
- شریف زاده، فتاح؛ قلی پور، رحمت اله (۱۳۸۲). حکمرانی خوب و نقش دولت. نشریه فرهنگ مدیریت، شماره ۱، زمستان.
- صانعی، مهدی (۱۳۸۵). حکمرانی خوب مفهومی نو در مدیریت دولتی. مجله تدبیر، شماره ۷۸.
- صرافی، مظفر؛ عبدالمهی، مجید (۱۳۸۷). تحلیل مفهوم شهروندی و ارزیابی جایگاه آن در قوانین، مقررات و مدیریت شهری کشور. فصلنامه پژوهش‌های جغرافیایی، شماره ۴۳، تهران.
- میدری، احمد؛ خیرخواهان، جعفر (۱۳۸۳). حکمرانی خوب بنیان توسعه. تهران: مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی.
- وارث، سید حامد (۱۳۸۰). نگرش فرا پارادایمی به مدیریت دولتی. فصلنامه دانش مدیریت. دانشگاه مدیریت دانشگاه تهران، شماره ۵۵.
- هفته نامه برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۳، ص ۱۲
- UNDP (1997) Reconceptualising Government, new York.
- UNDP (1997) Governance and Sustainable Human Development United Nations Development Program.