

رابطه بین پاسخگویی با شفافیت سازی و سلامت اداری در ادارات دولتی

مژگان خزائی*^۱

رضا تقوایی^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۲/۱۷ تاریخ چاپ: ۱۴۰۲/۰۴/۱۷

چکیده

سلامت اداری و شفافیت سازمانی، پاسخگویی عمومی از اساسی ترین متغیرها در حوزه مطالعات مدیریت دولتی است که تمامی بخش ها، اعم از بخش دولتی و خصوصی را تحت تأثیر قرار می دهند. یکی از عوامل تهدیدکننده سلامت اداری در ادارات دولتی، فقدان شفافیت سازمانی و پاسخگویی است. دو عامل شفافیت و پاسخگویی سبب افزایش نظارت های مردمی بر رفتارها و تصمیم های کارگزاران بخش دولتی شده و بدین صورت فرصت ارتکاب فساد محدود می شود و اعمال قانونی مسئولین، از لحاظ کیفی نیز به طور مطلوب انجام خواهد شد. از این رو به دلیل اهمیت و نقشی که شفافیت سازمانی و پاسخگویی در ارتقاء سلامت اداری دارد، این پژوهش به بررسی رابطه بین پاسخگویی با شفافیت سازی و سلامت اداری در ادارات دولتی پرداخت این پژوهش یک مطالعه مرور سیستماتیک است که در سال ۱۴۰۲ انجام شد و در طی آن رابطه بین پاسخگویی با شفافیت سازی و سلامت اداری در ادارات شاغل و عوامل مرتبط با آن مشکل مرور شد. به این منظور پایگاه های اطلاعاتی ملی MagIran، SID، civilica و علم نت و پایگاه های اطلاعاتی بین المللی مانند گوگل اسکولار، اسکوپوس، ساینس دایرکت و امرالاد مورد بررسی قرار گرفتند؛ که تعداد ۵۰ مقاله از ۱۰ سال پیش تا کنون مورد بررسی قرار گرفت؛ که از بین آنها ۲۰ مقاله مرتبط تر مورد در این پژوهش استفاده واقع شد. نتیجه بررسی این پژوهش ها نشان می دهد پاسخگویی اجتماعی و شفاف سازی در ارتقاء سلامت اداری در ادارات دولتی تاثیر مثبت به سزایی دارد. زمانی که سازمان در قبال تبعات فعالیت های اقتصادی خود شفاف عمل کرده و پاسخگویی مناسبی داشته باشد و بداند که مسائل و تصمیمات اقتصادی سازمان چه تاثیری در جامعه دارد این امر باعث می شود که سازمان در جهت ارتقای سلامت خویش مسیر درستی را طی نماید و باعث شود که ارتقای سلامت اداری فزونی یابند.

کلمات کلیدی

سلامت اداری، پاسخگویی، شفافیت سازی

^۱ کارشناس ارشد، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تویسرکان، تویسرکان، ایران. (* نویسنده مسئول: mozghan.khazaei66@gmail.com)

^۲ عضو هیئت علمی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان، همدان، ایران. (taghvaei_reza@yahoo.com)

مقدمه

اصطلاح فساد که آن را در برابر سلامت به کار می‌برند، دیر زمانی است که مورد توجه همگان قرار گرفته است بطوریکه امروزه فساد مالی به یک معضل جهانی مبدل شده و باعث آسیب‌های بسیاری می‌شود این معضل، اقتصاد داخلی را فلج و جریان توسعه را مختل می‌سازد و اصل حاکمیت قانون را مخدوش می‌کند و همچنین، باعث تحلیل رفتن سیستم و افت عملکرد در سازمان‌ها می‌شود و نیز بر دلگرمی، صداقت و درستی مدیران و کارکنانی که نظارت و کنترل در اجرای قانون را برعهده دارند، تاثیر منفی می‌گذارد. فساد با تحریف مقررات قانونی، توسعه را تخریب و بنیان‌های اساسی آن را سست کرده و زیر ساخت‌های رشد را از بین می‌برد (ایمانی برندق و همکاران، ۱۳۹۵).

امروزه مسئله فساد و گسترش آن در نظام‌های اداری موجب گردیده است که سلامت اداری و ارتقاء آن با کاربست خط مشی ارتقاء سلامت اداری مورد توجه مدیران سازمانی قرار گیرد، بدین معنا که نظام اداری با رعایت اصول و مقررات اداری حاکم و با توجه به نظم اداری از قبل طراحی شده وظایف خود را به خوبی و برای دستیابی به سازمانی سالم اجرا می‌کند (زرنندی و همکاران، ۱۳۹۶). به واقع خط مشی ارتقاء سلامت اداری به رویه‌ها و دستورالعمل‌هایی اطلاق می‌شود که کلیه عوامل یک سازمان را در راستای قابلیت تامین اهداف آن داشته باشد و بتواند انحراف از هنجارهای اداری و قانونی و موانع اهداف سازمانی را در اسرع وقت شناسایی و تدابیر لازم و به هنگام را برای رفع آن‌ها لحاظ نمایند (جسارتی و جسارتی، ۱۳۹۳).

شفاف سازی اطلاعات و عملکرد در گرو نزدیک‌تر شدن هر چه بیشتر سازمان‌ها به شهروندان در جامعه اطلاعاتی می‌باشد و این امر نهایتاً به بهبود مشروعیت دموکراتیک دولت‌ها منجر می‌شود (بیگی نیا و همکاران، ۱۳۹۲). موضوع افشای اطلاعات عملکرد سازمان‌ها به نحو مناسب، جامع و کامل در گزارش سالانه سازمان در تصمیم‌گیری تعداد زیادی از افراد جامعه، به خصوص سرمایه‌گذاران در بازار سرمایه تاثیر گذار است (سینایی و داودی، ۱۳۸۸). شفافیت سازمانی به معنای دسترسی آزاد عامه مردم به اطلاعات بهنگام و معتبر از عملکرد و تصمیمات اتخاذی مدیران می‌باشد. همچنین شفافیت در علم سیاست به معنای این است که با اطلاعاتی که دولت در اختیار شهروندان قرار می‌دهد به آن‌ها امکان می‌دهد تا از آنچه دولت‌ها انجام می‌دهند آگاه شوند (فلورینی^۱؛ ترجمه خاکباز و خیر خواهان، ۱۳۸۳). علاوه بر اثر شفاف سازی سازمانی بر ارتقاء سلامت اداری دیگر متغیر رابطه مند با ارتقاء سلامت اداری می‌توان به پاسخگویی اجتماعیه اشاره نمود (ژو^۲ و همکاران، ۲۰۱۹). بدین معنا که سلامت اداری تعادل بین پاسخگویی سیاسی یا دموکراتیکی و پاسخگویی اجتماعی و قانونی را می‌طلبد (اسشنل^۳، ۲۰۱۴).

پاسخگویی اجتماعی نیروی پیش برنده ای است که بر بازیگران کلیدی فشار می‌آورد تا در قبال عملکردشان مسئول باشد و از عملکرد خوب خدمات عمومی اطمینان حاصل نمایند. پاسخگویی اجتماعی سازمان را می‌توان ظرفیت بالفعل سازمان در جهت برآورده سازی علمی و واقعی توقعات و انتظارات اجتماعی از سازمان تعریف نمود (احمدی، ۱۳۹۱). به واقع پاسخگویی اجتماعی سازمان یعنی درجه اثربخشی و بازدهی یک سازمان در نشان دادن پیگیری برای ایفای مسئولیت‌های اجتماعی اش که این مهم در سازمان‌های دولتی بنا به سهم و نقش بسیاری که در فرهنگ سازی و القای هنجارها دارند از اهمیت بسیاری برخوردار است (الوانی و احمدی، ۱۳۹۲). احساس پاسخگویی در مقابل جامعه می‌تواند سازمان‌ها را از

1. Florini
2. Xu
3. Schnell

ورود به کثراه و غلتیدن در نگرش‌های آمرانه و یک سوگرانه باز دارد و انتظار می‌رود که در نتیجه پاسخگویی اجتماعی سازمان شاهد رعایت خط مشی ارتقاء سلامت اداری در سازمان خواهیم بود (زرنندی و عبدالهی، ۱۳۹۷).

به طور کلی پاسخگویی اجتماعی مبنای جامعه‌ای است که ادعا می‌کند، دموکراتیک است، سازمان‌های دولتی به عنوان مهمترین مراکز قانونی و عمومی و همچنین با ایفای نقش‌های اساسی شان در جامعه، بالخص سازمان هایی همچون استانداری کرمانشاه، از این امر مستثنا نبوده و همواره با وسعت فعالیت‌های بسیار، مسائل و مشکلات پاسخگویی را خواهند داشت و بایستی در مقابل ذینفعان داخلی و خارجی از جمله ارباب رجوع، کارمندان، دولت و مدیران و ... پاسخگو باشد.

پاسخگویی اجتماعی و پابندی به آن در ادارات دولتی مسئله ای مهم و درخور توجه است چرا که سازمان‌های دولتی، به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و می‌بایست در برابر آنها پاسخگو باشند و ادارات دولتی ملزم به استفاده از روش‌هایی است که منابع انسان را کارآمدتر، موفق‌تر، ثمربخش‌تر و پاسخ‌گوتر نسبت به عملکرد خود و نیازهای جامعه می‌نماید که در پی این پاسخگویی و مسئولیت پذیری اجتماعی در ادارات دولتی، شاهد رعایت اصول ارتقاء سلامت اداری و کاهش فساد اداری خواهیم بود که این امر امروزه به یکی از دغدغه ذهنی سازمان‌های دولتی به واسطه ماهیت فعالیت شان، تبدیل شده است و توجه ویژه‌ای را می‌طلبد چرا که انتظار می‌رود پاسخگویی با تاثیر بر شفاف سازی اطلاعات بتواند گام‌هایی موثر در راستای ارتقای سلامت سازمانی و تقلیل فساد اداری بردارد که علی رغم اهمیت این مسئله به خصوص در ادارات دولتی با نقش نظارتی و اجرایی کلانی که به عهده دارند مورد غفلت واقع شده و کمتر پژوهشی به بررسی این مهم در این سازمان پرداخته است، از سوی دیگر کمتر پژوهشی در داخل و خارج از کشورمان به بررسی تاثیر همزمان پاسخگویی اجتماعی و شفاف سازی بر خط و مشی ارتقاء سلامت اداری پرداخته است که ادراک شکاف‌های پژوهشی در این خصوص پژوهشگر را بر آن داشته است تا به منظور پر نمودن خلاءهای تحقیقاتی به دنبال پاسخگویی به این سوال باشد که آیا پاسخگویی اجتماعی و شفاف سازی در خط و مشی ارتقاء سلامت اداری در ادارات دولتی تاثیر دارد؟

شفاف‌سازی

دنیای ما دنیای سازمان‌هاست که گرداننده اصلی آن انسان‌ها می‌باشند. در عصر دانایی که گسترده‌گی ارتباطات مرزهای جغرافیایی را درهم نوردیده، سازمان‌ها برای بقا و بالندگی به منابع انسانی فرهیخته و دانش محور نیاز دارند تا به واسطه کارآیی، تخصص و توانمندی آنان چارچوبی برای افزایش اثربخشی سازمان مهیا نمایند (کاشف و همکاران، ۱۳۹۷).

گرچه در عرصه رقابت کنونی، سازمان‌ها با توسل به عامل کلیدی توانمندسازی، می‌توانند گامی فراتر از سایر رقبا در پیش گیرند ولی برای حصول این مقصود، لزوم ایجاد و ارتقا اعتماد در سازمان بسیارحائز اهمیت است. چراکه نقش نیروی انسانی توانمند و کارآ به‌عنوان نقطه ثقل سازمان، هنگامی تبلور می‌یابد که افراد با اعتقاد، باور و اطمینان به یکدیگر در محیطی صمیمانه و به دور از بی‌اعتمادی باهم تشریک مساعی کنند. در سال‌های اخیر شفافیت سازمانی مورد توجه محققین بسیاری قرار گرفته و به کرات در مباحث و گفتمان‌های تجاری، مالی با تأکید بر اصول اخلاقی مرتبط با افشا اطلاعات و پاسخگویی اجتماعی سازمان‌ها مورد استفاده قرار گرفته، چرا که فقدان شفافیت به‌عنوان یکی از اساسی‌ترین عوامل ایجاد بحران سازمان‌ها شناخته شده است (هلند و همکاران^۱، ۲۰۱۷).

تعریف پاسخگویی

مفهوم پاسخگویی، ریشه‌های خود را در مفاهیم مانند (نظریه کلاسیک مدیریت) و (تقسیم کار) و ویژگی‌های شغلی می‌یابد. همسو با دیدگاه مدیریت علمی تیلور و همسو با هنجارهای کاملاً شایع و منصفانه، کارمندان یک سازمان، نسبت به بخشی از کار که در کنترل مستقیم آنهاست، پاسخگو هستند. اینگونه فرض شده است که آنان هم می‌توانند و هم اراده خواهند کرد که نتایجی که قبلاً مورد توافق بوده است، به دست آورند؛ بنابراین در پاسخگویی چنین فرض شده است که نتایج کار را می‌توان مستقیماً به اقدامات خاص افراد و گروه‌ها متصل کرد. به شکل کلی‌تر، در پاسخگویی، نوعی ارتباط پیرامون (قدرت) و (مسئولیت) وجود دارد. نظام‌های ارزیابی و ترتیبات سازمانی عموماً چنانچه به گونه‌ای باشد که مسئولیت برای پیامدهای معین شده بر عهده افراد خاص باشد، دارای مشخصه‌های پاسخگویی هستند (شفیعی پور و تقوایی، ۱۴۰۱).

پاسخگویی یکی از ابزارهای اصلی مبارزه با فساد محسوب می‌شود. در این راستا افزایش و تقویت مکانیسم‌های پاسخگویی به عنوان راهکاری عملی در استراتژی‌های مقابله با فساد مورد توجه حکومت‌ها قرار گرفته است. وجود سیستم کارآمدی از پاسخگویی و شفافیت از سویی باعث حفظ مشروعیت و مقبولیت نظام سیاسی می‌شود و از سوی دیگر می‌تواند از فساد حکومت‌ها جلوگیری کند. پاسخگویی پیش نیاز اساسی برای ممانعت از سوء استفاده از قدرت است و تضمینی است برای این که قدرت با بیش‌ترین درجه ممکن از کارایی، تاثیرگذاری، تناسب، آینده‌نگری و تدبیر برای دستیابی به اهداف ملی پذیرفته شده حرکت کند. بر این اساس در این گزارش تلاش شده است تا با توجه به اهمیت پاسخگویی در حکمرانی خوب و مبارزه با فساد، به توصیف و تحلیل این مفهوم پرداخته شود.

پاسخگویی و شفافیت یکی از ابزارهای اصلی مبارزه با فساد به حساب می‌آید و دستیابی به نظام پاسخگویی مناسب از اهداف اصلی اکثر اصلاحات بخش دولتی است. وجود سیستم کارآمد از پاسخگویی و شفافیت از سویی باعث حفظ مشروعیت و مقبولیت نظام سیستم و برخورد با فساد می‌شود و از سویی دیگر می‌تواند از فساد حکومت‌ها جلوگیری کند. پاسخگویی یعنی شخص برای رفتار خویش در برابر کسانی که حق قضاوت در خصوص او را دارند پاسخگو است. از این رو پاسخگویی مستلزم وجود شرایط آزاد و امن برای پرسشگری است. پاسخگویی نیروی پیش برنده‌ای است که بر بازیگران کلیدی فشار می‌آورد تا در قبال عملکرد خود مسئول باشد و از عملکرد خوب خدمات عمومی اطمینان حاصل کند (پائول، ۲۰۱۹).

پیش سازندهای پاسخگویی

برای توضیحی دقیق‌تر از مفهوم پاسخگویی، اشاره و توضیح پاره‌ای مفاهیم که سازنده و مقوم پاسخگویی است ضروری است.

۱- جوابگویی

جوهر پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، جوابگویی است. پاسخگو بودن به معنای مقید بودن به جوابگویی به سؤالات مربوط به تصمیمات یا اقدامات در حیطه اختیار و قدرت افراد است. سؤالات و پرسش‌های مربوط به پاسخگویی به دو صورت می‌تواند پرسیده شود (غلامی و تقوایی، ۱۳۹۸):

اول، پرسش‌ها می‌تواند صرفاً آگاهی بخشی و اطلاع رسانی ساده باشد، مثل اطلاعات و آگاهی‌های مربوط به بودجه یا توصیف روایی (داستان) اقدامات یا تصمیمات. این نوع پرسش، بازرسی و کنترل پایه‌ای مقدماتی و اساسی را توصیف می‌کند و بر پخش و انتقال یک طرفه اطلاعات از کارگزاران و مقامات پاسخگو به کارگزاران و مقامات ناظر و کنترل کننده دلالت دارد در اصطلاحات حاکمیت مردم‌سالار، جنبه آگاهی و خبررسانی جوابگویی با شفافیت مرتبط است. دوم، فراتر از گزارش دهی عینیات و ظواهر امور است و دربردارنده تبیین‌ها، تحلیل‌ها، توجیهات و دلایل (اقدامات) است. این نوع پرسش نه تنها به چستی اقدامات بلکه به جرایبی انجام آن‌ها نیز می‌پردازند. این نوع سؤالات علی‌رغم این که بر پخش و انتقال اخبار دلالت دارد اما تا سطح گفتگو و تعامل میان نهادهای پاسخگو و نهادهای ناظر گسترش می‌یابند. این گفتگو و تبادل نظر می‌تواند در حوزه گسترده‌ای از درون سازمان خاص گرفته (مثلاً پاسخگویی اعضای کارکنان اداره‌ای به مدیران‌شان) تا مناطق و حوزه‌های عمومی‌تر (مثلاً استماع کنگره در زمان پاسخگویی وزرا و مدیران ادارات به سؤالات نمایندگان یا جلسات عمومی شهری و پاسخگویی مقامات محلی به ساکنان شهر) را شامل شود. جنبه تبیینی و تعلیلی جوابگویی، ادای ترجمان آن از طریق گفتگو و تبادل نظر با حاکمیت دمکراتیک و مردم‌سالار و ملازمت و همراهی آن (مردم‌سالاری) با مسئولیت‌پذیری حکومتی، حساسیت حکومتی و اعمال نظر مردم مرتبط است (برینکوف، ۲۰۲۰).

۲- ضمانت اجرا و اعمال آن

وجود و استفاده از اهرم‌های ضمانت اجرایی در قبال اقدامات و فعالیت‌های غیرقانونی و نامناسبی که به واسطه جوابگویی مشخص می‌شود، فاکتور دیگری از پاسخگویی است. در واقع، توانمندی کارگزاران ناظر در اعمال تنبیهات و ضمانت اجراهای مؤثر در قبال اقدامات اشتباه و غیرقانونی مقامات و افراد مسئول پاسخگویی را محقق و عملی می‌سازد. جوابگویی بدون ضمانت اجرا معمولاً جوابگویی ضعیفی است. افراد ضمانت اجراها را با مجازات‌ها، استانداردها و مقتضیاتی که در قوانین، مقررات و منزلت‌های اجتماعی صورت بندی شده‌اند، یکی می‌انگارند. ضمانت‌های اجرایی قانونی هسته مرکزی اعمال و اجرای پاسخگویی هستند اما ضمانت‌ها می‌تواند از این گسترده‌تر نیز باشد. برای مثال می‌تواند شامل ضوابط اخلاقی دائمی رفتار و کردار افراد باشد که در قانون نگری از آن‌ها نشده است؛ همچنین می‌تواند شامل یکسری پاداش‌ها و امتیازات در برابر انجام اقدامات و عملکردهای خوب باشد تا بدون بهره‌گیری از اعمال فشار قانونی انگیزه‌ای برای جلوگیری از اعمال خلاف به وجود آورد. گروهی از این محرکه‌ها با مکانیسم‌های بازار برای پاسخگویی مرتبطند. مثلاً اگر از کلینیک‌های بهداشت عمومی انتظار رود که بر اساس ارائه اطلاعات قابل دسترس عمومی درباره کیفیت و عملکردشان برای جذب مشتری اقدام کنند، پاسخگویی از طریق فراهم آوردن امکان تغییر از مراکز بهداشت با کیفیت پایین به سمت کلینیک‌های بهداشتی با کیفیت و عملکرد خوب، برای مراجعه‌کنندگان افزایش خواهد یافت؛ بدین ترتیب توانایی استفاده‌کنندگان کلینیک‌های بهداشتی برای پاسخگو نگه داشتن کلینیک‌ها به وسیله اعمال اختیار خرویشان از آن کلینیک‌ها، محرکه‌ها و انگیزه‌هایی برای حساسیت و جوابگویی متقابل و بهبود کیفیت خدمات ایجاد می‌کنند. دسته دیگری از مکانیسم‌های تنبیهی و ضمانت‌های اجرایی شامل افشای عمومی یا تبلیغات منفی است. این موارد به دلیل آسیب‌ها و تاوان سنگینی که بر شهرت افراد و مقامات وارد می‌آورد، انگیزه‌هایی برای اجتناب از اقدامات فسادبرانگیز می‌آفریند. برای مثال گروه‌های تجسسی، رسانه‌ها و سازمان‌های ناظر جامعه مدنی از چنین مکانیسم‌هایی برای پاسخگو نگه داشتن رهبران حکومتی و سیاستمداران در قبال حمایت و حفاظت از استانداردهای حقوق بشر و ضوابط اخلاقی استفاده می‌کنند.

البته باید یادآور شد که وجود مکانیسم‌های تنبیهی بدون داشتن ضمانت اجرایی لازم به طور معناداری از پاسخگویی می‌کاهد. نبود ضمانت اجرایی و اعمال گزینش شده تنبیهات از اعتماد شهروندان به پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری حکومت می‌کاهد و به ایجاد و گسترش فرهنگی از مصونیت و معافیت می‌انجامد. این امر ممکن است سبب ارتکاب اقدامات و فعالیت فساد برانگیز از جانب مسئولان و مقامات حکومت شود (غلامی و تقوایی، ۱۳۹۸).

مشکلات و مسائل مربوط به ناکارآمدی و ناتوانی ابزارهای ضمانت اجرایی و اعمال تنبیهات، زمانی آشکار می‌شود که دستگاه قضایی تحت نفوذ و کنترل سیاسی است. وجود ضمانت‌های اجرایی واقعی و عملی در برابر اقدامات تخلف‌آمیز مقامات از لوازم و ابزارهای اصلی استقرار حاکمیت مردم‌سالار است. به کارگیری مؤثر ضمانت‌های اجرایی سبب افزایش تفاهم میان حکومت و مردم و احترام به حاکمیت قانون می‌شود (برینکوف، ۲۰۲۰).

دسته‌بندی پاسخگویی

اهمیت قائل شدن برای پاسخگویی به جایگاه افراد پاسخگو و ناظر در درون یک نظام سیاسی خاص و نوع روابط آن‌ها با همدیگر بستگی دارد. در یک دسته بندی کلی گروهی از این نهادها، بازیگران پاسخگو و ناظر داخل حکومت وجود دارند که عاملان درونی پاسخگویی هستند و گروهی از ابزارها و نهادها نیز خارج از حکومت وجود دارند که به عاملان بیرونی پاسخگویی معروفند (حسینی، ۱۳۹۹).

پاسخگویی درونی: به یکسری نهادهای دولتی اشاره دارد که اقدامات و فعالیت‌های سایر ارگان‌های دولتی و سازمان‌های دولتی را کنترل می‌کنند. اودانل^۱ این دسته از نهادهای پاسخگویی را پاسخگویی افقی^۲ می‌نامد که به مثابه وجود ارگان‌های دولتی ناظر و کنترل‌کننده‌ای قانونی، قدرتمند و سازمان یافته درون سیستم است. این دسته از نهادهای پاسخگویی می‌توانند از نظارت فعالیت‌های روزانه گرفته تا اعمال مجازات‌های جزایی و کیفری را اعمال کنند یا حتی در ارتباط با اقدامات انجام نشده- که به نوعی اقدامات خلاف قانون محسوب می‌شود- سایر ارگان‌های حکومتی را مورد سؤال، تحقیق و بازرسی قرار دهند (اودانل، ۲۰۱۹). این نوع از مکانیسم‌های پاسخگویی از خصال اصلی نظام‌های مردم‌سالار به حساب می‌آید که محدودیت‌های قانونی روی نحوه اعمال قدرت و اقتدار دولتی وضع کرده است. این نهادهای حکومتی از تفکیک کلاسیک قدرت تا وجود ارگان‌های نظارتی، سازمان‌ها حسابرسی و ادارات بازرسی، بازرس ویژه اداری، دادگاه‌های حسابرسی، کمیسیون‌های انتخاباتی و غیره را شامل می‌شود.

تاثیرگذاری و کارآمدی این نهادها و مؤسسات هم به میزان خودمختاری و استقلال این نهادها و هم نحوه ارتباطشان با دیگر نهادهای درون نظام بستگی دارد. استقلال این نهاد مستلزم امکان تعقیب و پیگیری مؤثر نظارت‌ها و اعمال اهرم‌های تنبیهی و بازدارنده شان است. از طرف دیگر در ارتباطشان با سایر نهادها، دستگاه قضایی از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است چرا که در صورت نیاز اقتدار تعقیب و پیگرد قانونی آنان را دارد.

همچنین ارگان‌ها و سازمان‌هایی درونی پاسخگویی با عاملان بیرون پاسخگویی- که خارج از دولت قرار دارند- در ارتباطند، زیرا اولاً این ارگان‌ها و نهادهای درونی قسمتی از قدرت‌شان را از آرای عمومی اکتساب می‌کنند؛ ثانیاً پیامدهای استفساریه‌ها، بازرسی‌ها و پیگردهای قانونی شان با توجه به ارزیابی گذشته نگر شهروندان در قبال اقدامات حکومت به عنوان معیاری در رای دهی، بر فراین انتخابات و رای‌گیری شهروندان تاثیر می‌گذارد.

1. O'donnell
2. Horizontal Accountability

پاسخگویی بیرونی: دسته دیگر عاملان و نهادهای پاسخگویی، نهادهای پاسخگویی بیرون از دولت هستند که به نقش نظارتی اشاره دارد. این امر به وسیله بازیگران و نهادهای بیرونی برای پاسخگو نگه داشتن کارگزاران و نهادهای دولتی اعمال می شود. برخی محققان این دسته را پاسخگویی عمودی^۱ نامیده اند (اودانل، ۲۰۱۹).

از ابزارها و نهادهای کلاسیک پاسخگویی عمودی، برگزاری انتخابات ادواری و متناوب به عنوان ابزار هر چند ناکامل برای مجازات یا پاداش حکومت هاست. جدای از انتخابات، رسانه ها و تشکیلات جامعه مدرن، بخش خصوصی و شهروندان نیز ابزارها و نهادهای دیگر پاسخگویی عمودی هستند. آن ها در تلاشند تا تقاضاها را بیان کنند، اعمال خلاف را معرفی کنند، استانداردها و کدهای اخلاقی رفتاری را تقویت کنند و گزارش هایی درباره نحوه رفتار و فعالیت های مقامات و ارگان های دولتی تهیه کنند. البته توانایی این بازیگران برای ایفای نقشی مؤثر در فرآیند پاسخگویی مرتبط با سه موضوع ذیل است (برینکوف، ۲۰۲۰).

الف) باید میزانی ارتباط معین و کافی میان این نهادها با نهادها درونی پاسخگویی وجود داشته باشد تا به عنوان مثال اگر روزنامه نگاری از طریق مطبوعات فساد در بخشی از حکومت را افشا کرد، دستگاه قضایی مساله را پیگیری کند و بازرسی ها و تعقیبات قضایی لازم در این باره را انجام دهد.

ب) کیفیت و میزان استقرار مؤلفه های مردم سالاری و دموکراسی بر نتیجه بخشی اقدامات آنان مؤثر خواهد بود. اگر آزادی های سیاسی از قبیل دسترسی آزاد به اطلاعات و اخبار و آزادی بیان و اجتماع وجود نداشته باشد یا محدود باشد یا اگر انتقاد از حکومت عواقبی نظیر آزار و اذیت افراد را در پی داشته باشد، در این موقع پاسخگویی بیرونی به شدت محدود خواهد شد.

ج) این بازیگران و نهادها برای درگیری در فعالیتهای پاسخگویی باید از نظر داخلی نیز میزان معینی توانایی، کارایی و اقتدار داشته باشند. برای مثال رسانه ها به مهارت های بازرسی و گزارشگری لازم نیاز دارند؛ همان طور که برای اعتبار و مقبولیت باید حداقلی از استانداردهای گزارشگری پذیرفته شده را نیز دارا باشند. جامعه مدنی نیز باید به اندازه کافی توسعه یافته باشد تا توانایی گردآوری تقاضاها و اعمال خواسته ها و مطالبات را داشته باشد و برای توجه جدی مقامات دولتی نسبت به توانایی های خویش از اطلاعات و قوانین حداکثر استفاده را کند (تقوایی و زارع، ۱۴۰۰).

گونه های پاسخگویی در بخش دولتی

رمزک مدلی ارائه می دهد که بر اساس آن دولتی به گونه های (سیاسی)، (قانونی)، (سازمانی) و (حرفه ای) قابل تفکیک است. جدول ذیل گونه های چهارگانه پاسخگویی را نشان می دهد (تقوایی و زارع، ۱۴۰۰).

جدول ۱ گونه های چهارگانه پاسخگویی

بیرونی	درونی	کم میزان استقلال
قانونی	سازمانی	
سیاسی	حرفه ای	زیاد

در این شکل پاسخگویی از دو منبع نظارت (درونی و بیرونی) و میزان استقلال (کم و زیاد) نشان داده شده است (فقیهی، ۱۳۸۰).

پاسخگویی سازمانی: به نظارت‌های درونی سازمان گفته می‌شود. در این نوع پاسخگویی که مبتنی بر روابط فرادست و فرودست است، مدیران بر عملکرد کارکنانی که اغلب اختیار اندکی دارند، نظارت می‌کنند. نظارت‌های مستقیم و بازبینی ادواری عملکرد، مصادیق روشنی از پاسخگویی سازمانی است. همچنین تدوین مقررات، بخشنامه‌های سازمانی و دیگر سازوکارهای نظارتی که اختیارات کارکنان را محدود می‌کند، در زمره این نوع پاسخگویی قرار می‌گیرند.

پاسخگویی قانونی: در برگیرنده نظارت‌های بیرونی بر عملکرد است که هدف آن انطباق عملکرد با الزامات قانونی و قوانین اساسی است، اساس پاسخگویی قانونی بر روابط موکل / وکیل نهاده شده است. سؤال این است که آیا وکیل انتظارات موکل را تأمین کرده است؟ این پاسخگویی اغلب از راه رسیدگی‌های ویژه نظیر نظارت‌های تقنینی، ممیزی‌های مالی و برنامه‌ای و بازرسی‌های بیرونی صورت می‌گیرد (تقوایی و زارع، ۱۴۰۰).

پاسخگویی حرفه‌ای و سیاسی: پاسخگویی حرفه‌ای جنبه درونی و پاسخگویی سیاسی جنبه بیرونی دارد. تفاوت میان پاسخگویی حرفه‌ای و پاسخگویی سیاسی را در منبع تعیین استاندارد عملکرد می‌توان یافت؛ به عبارت دیگر، باید دید چه کسی استاندارد عملکرد را که مبنای قضاوت برای پاسخگویی است، تعیین خواهد کرد.

در پاسخگویی حرفه‌ای منبع استاندارد عملکرد، قضاوت شخصی فرد کارمند است. حال آنکه در پاسخگویی سیاسی این منبع، دیگرانند و نه خود شخص. در نظام‌های پاسخگویی حرفه‌ای استقلال افراد برای تصمیم‌گیری‌ها کم و بیش حفظ می‌شود و عملکرد آنان با هنجارهای حرفه‌ای، اعتقادات و تجارب آنان مورد قضاوت قرار می‌گیرند (فقهی، ۱۳۸۰).

در پاسخگویی سیاسی مدیران به خواسته‌های مقامات سیاسی یعنی منتخبان مردم، همچنین گروه‌های ذی‌نفع و سایر نهادهای سیاسی جوابگو می‌شوند. به عبارتی دیگر پاسخگویی سیاسی، نظارت صاحبان و مالکان اصلی سازمان‌ها بر عملکرد مدیران است.

در هر یک از انواع چهارگانه پاسخگویی، ارزش‌ها و انتظارات رفتاری ویژه‌ای مورد تأکید است. جدول ذیل انواع نظام‌های پاسخگویی را بر حسب ارزش مورد تأکید و انتظارات رفتاری نشان می‌دهد (غلامی و تقوایی، ۱۳۹۸).

جدول ۲ انواع نظام‌های پاسخگویی

نوع پاسخگویی	ارزش مورد تأکید	انتظارات رفتاری
سازمانی	کارایی و بهره‌وری	اطاعت از دستورات سازمانی
قانونی	اجرای قانون	اجابت دستورات و احکام خارج سازمان
حرفه‌ای	دانش تخصصی	احترام به قضاوت و دانش تخصصی افراد
سیاسی	جوابگویی	جوابگویی به ذی‌نفعان سازمان (مردم، مجلس و ...)

پاسخگویی در بخش دولتی

هر دولتی نیازمند یک سیستم پاسخگویی است تا به طریقی عمل کند که مورد تأیید جامعه باشد. پاسخگویی مبنای هر جامعه‌ای است که ادعا می‌کند که دموکراتیک است. شاید بتوان این جمله را بر عکس با شدت بیشتر بیان کرد. لازمه دموکراسی داشتن یک سیستم پاسخگویی مناسب است. سازمان‌های دولتی، به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و می‌بایست در برابر آنها پاسخگو باشند. رابطه بین شهروندان و دولت را می‌توان به رابطه بین موکل / وکیل تشبیه کرد، زیرا در حقیقت، شهروندان موافقت کرده‌اند که دیگری اداره جامعه را به نام آنها برعهده بگیرد، ولی باید اطمینان حاصل کنند که علائق آنها مورد توجه قرار گرفته است.

پاسخگویی در بخش دولتی با آنچه در بخش خصوصی وجود دارد، کاملاً متفاوت است اغلب عقیده بر آن است که مؤسسات دولتی در مقایسه با بخش خصوصی نه مسئول هستند و نه پاسخگو و این خود دلیلی برای کاهش اندازه و نفوذ آنهاست؛ بنابراین می توان گفت، واگذار کردن تأمین کالا و خدمات به بخش خصوصی، باعث بهبود ارائه خدمت و کارآیی از طریق پذیرش مکانیسم های پاسخگویی متداول در بخش خصوصی می شود (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۹۹).

رابطه بین شفافیت سازی و پاسخگویی

ظهور ابتکارات اجتماعی و حرفه ای برای افزایش شفافیت در زمینه های مختلف باعث شده است دانشمندان نقش شفافیت در عمومی و دیگر زمینه ها را در نظر بگیرند. با وجود اذعان به نتایج مثبت برآمده از شفافیت از سوی کسانی که آن را به کار بسته بودند، باز هم یک عدم توافق مفهومی در رابطه با اجزای دقیق تشکیل دهنده شفافیت وجود دارد، به عنوان مثال شفافیت در بعضی مواقع به عنوان مترادفی برای "پاسخگویی" مورد استفاده قرار گرفته است. در حالی که هیم و کرافت^۱ (۲۰۰۸) بر این عقیده اند که شفافیت در جایگاه پاسخگویی سازمانی، نقش مهم و مفیدی ایفا می کند؛ اما اظهار می دارند که شفافیت و پاسخگویی دو مفهوم متمایز از هستند. از طرفی محققان دیگر معتقدند که پاسخگویی جنبه ای از شفافیت است و باید در تجزیه و تحلیل های شفافیت گنجانده شود (کرایگو و همکاران^۲، ۲۰۱۶). همانگونه که ویلیامز^۳ (۲۰۰۵) بیان نموده این فقدان اجماع مفهومی همراه با تحقیقات تجربی محدود، مانع تحقیقات علمی در زمینه شفافیت شده و همچنین موجب محدود شدن توانایی فعالان این عرصه برای اجرای عملکردهای ارتباطی می شود که رویکردهای سازمانی همراه با شفافیت را دربرمی گیرد (هلند و همکاران، ۲۰۱۷).

سلامت

واژه سلامت در فرهنگ لغت به معنی «تندرستی، شادابی، خرمی، امنیت، صداقت، تقوی، رستگاری، صلح، آشتی» (افشاری، ۱۳۸۳) تعریف شده است و در زبان انگلیسی معادل کلمه هیلس^۴ می باشد. در باور عمومی، سلامت به معنی فقدان بیماری و نارسایی در یک ارگانسیم (موجود زنده) است.

بینیارد^۵ (۱۹۹۶) تعریف سلامت بر مبنای حالت کامل صحت و آسایش زیستی، روانی و اجتماعی را مورد انتقاد قرار داده و اظهار می کند که رسیدن به آن حالت، در عمل خیلی مشکل است. از سوی دیگر این تعریف از عوامل گسترده اجتماعی، اقتصادی و سیاسی که ممکن است در این حالت سهیم باشند، غفلت کرده است این تعریف همچنین مستلزم آن است که افرادی که کامل نیستند (لزوماً) سالم نیز نیستند (افشاری، ۱۳۸۳).

در بررسی سلامت سازمان ها، سوال قابل طرح این است که آیا می توان مفهوم سلامت را که مربوط به موجودات زنده است، در مورد سازمان ها به کار برد؟ «مایلز معتقد است که صرف نظر از مشکلاتی که «ارگانسیم پنداری» سازمان و «نوع آرمانی»^۶ بودن مفهوم «سلامت کامل» به بار می آورند، رویکرد «سلامت اداری» از لحاظ فهم پویایی های سازمانها و پژوهش و کوشش در جهت بهسازی آنها، مزایای علمی قابل ملاحظه ای دارد» (علاقه بند، ۱۳۷۸).

1. Heim & Craft
2. Craig et al
3. Williams
4. Health
5. Banyard
6. Ideal type

مفهوم سلامت اداری

سلامت اداری به معنی ارتقای درستکاری در سطوح مختلف بین المللی، منطقه‌ای، ملی، محلی و سازمانی است. تجربیات جامعه جهانی حاکی از این است که جامعه فعلی، علاوه بر اخلاق و معنویت، نیازمند درستکاری است. به همین دلیل، بیشتر کشورها، با وضع قوانین و ایجاد ساختارهای لازم در نظام حکومتی خود، نسبت به ایجاد سیستم‌های درستکاری ملی اقدام نموده‌اند. سازمان شفافیت بین الملل، سیستم درستکاری ملی را چنین تعریف نموده است: یک رویکرد کلگرا نسبت به شفافیت و پاسخگویی؛ و مشتمل بر یک طیفی از ارکان مختلف از جمله نظام سیاسی دموکراتیک، قوه قضاییه مستقل، رسانه‌های آزاد و جامعه مدنی از مهمترین پیامدهای سلامت اداری ارتقای شفافیت سازمانی (همایونی و همکاران، ۱۳۹۹).

سلامت اداری مفهوم نسبتاً تازه‌ای است و شامل توانایی سازمان برای اجرای وظایف خود و رشد و بهبود سازمان میشود؛ و سازمان سالم جایی است که افراد می‌خواهند بمانند و کار کنند و خود افراد مؤثر و سودمند باشند (معدنی و همکاران، ۱۳۹۷).

ضرورت سلامت اداری در سازمان

چنانکه هر انسانی برای ادامه حیات و انجام وظایف انسانی خویش به سلامتی نیاز دارد، یک سازمان هم به عنوان موجود زنده و ارگانیک به منظور نائل شده به اهداف تعریف شده خویش، به سلامتی و صحت سازمانی، نیازمند است. در صورتی که این سلامتی یا بخشی از آن تامین نشود به همان نسبت شرایط و نحوه رسیدن به اهداف مشخص شده خدشه دار می‌شود. «بخش عمده‌ای از هدف‌های جامعه جهانی در هزاره سوم، مستقیم یا غیر مستقیم با موضوع سلامت در ارتباط است. از زاویه نگاه صاحب نظران و اندیشمندان کشور، امروز بزرگترین چالش پیش روی رهبران سازمان‌ها، توسعه نگرش نوین مدیریت در همه بخش‌های سازمان است. در چنین فضایی، سازمان‌های حوزه سلامت کشور برای افزایش توانمندی‌ها، ارتقای مداوم خود و غلبه بر مشکلات، بیش از دیگر سازمان‌ها به توسعه ظرفیت مدیریت نیاز دارند» (جاهد، ۱۳۸۴).

ناصری (۱۳۸۶) در مقاله‌ای بر اساس مطالعه انجام شده کمپانی ارزیابی سلامت توسط شرکت انتک^۱ بیان می‌کند، هر موجود انسانی یا سیستم انسانی مانند یک سازمان دارای سه وضعیت مختلف در یک محیط است. در یک انتها پریشانی^۲ یا ناخوشی^۳، در میانه وضعیت عادی^۴ و در انتهای دیگر سلامت^۵ قرار دارد، وضعیت ناخوشی یا پریشانی، عبارت است از مجموع شرایط فردی و محیطی و تنشی که منجر کی شود افراد در یک سازمان، عملکردی کمتر از حد انتظارات و پتانسیل خود، داشته باشند. وضعیت عادی، شرایطی است که در آن عملکرد فردی و سازمانی در حد مورد انتظار، قرار دارد. سلامت، آن وضعیتی در افراد و سازمان متبوع آنها است که امکان می‌دهد عملکردی بالاتر از حد معمول انتظار و یا حتی بالاتر از رقبای خود داشته باشند. در این جا سازمان به بهترین وضعیت در طبقه خود با موجودیتی مولد، چابک و انعطاف پذیر تبدیل می‌گردد (قدسی، ۱۳۸۸).

در یک سازمان به عنوان یک سیستم اجتماعی سه عنصر وجود دارد که عبارتند از: فعالیت‌ها، کنش‌های متقابل و گرایش‌ها، فعالیت‌ها^۶ وظایفی است که افراد انجام می‌دهند. کنش‌های متقابل^۷ رفتارهایی است که حین انجام وظایف میان افراد

1. Entec
2. Distress
3. Dis ease
4. Normalitvy
5. Healt
6. Activities
7. Interaction

بروز می‌کند و گرایش‌ها، نگرش‌ها و تلقیناتی است که میان افراد و درون گروه بوجود می‌آیند. هومانز استدلال می‌کند که این مفاهیم با وجود مجزا بودن از یکدیگر رابطه خیلی نزدیکی با هم دارند و متقابلاً به یکدیگر وابسته‌اند. هر تغییری در هر یک از سه عنصر، تغییری در عناصر دیگر را بوجود خواهد آورد. برای بقای یک سازمان، فعالیت، کنش‌های متقابل و گرایش‌های معینی از سازمان مورد انتظار است در غیر این صورت، سلامتی سازمان زیر سؤال است، به عبارتی دیگر کارها (فعالیت‌ها) بی‌ی که باید انجام شوند، ایجاب می‌کند افراد با هم کار کنند (کنش‌های متقابل). این کارها باید به اندازه کافی برای افراد ارضا کننده باشند (گرایش‌ها) تا آنها به کار خود ادامه دهند (میرجیلی، ۱۳۸۳).

برای آگاهی از وضعیت و چگونگی تغییر در سازمان و نائل شدن به مدیریت تحول و مدیریت کیفیت پویای سازمانی، دیگر، روش ارزیابی بر مبنای هدف^۱، کافی نیست، تحول و پویایی کیفیت «دربگیرنده مفهوم ژوران^۲ از نفوذ برای پیشرفت مستمر و چرخه دمینگ^۳ (برنامه‌ریزی، اجرا، کنترل، عمل) و سیستم ژاپنی کایزن^۴» (گیسون^۵، ۱۹۹۱) و استفاده از انقلاب مدیریت کیفیت جامع^۶ و مدل تعالی بنیاد مدیریت کیفیت اروپایی^۷ و مکانیزم‌های مدیریت ارتباط با مشتری^۸ و سایر مدل‌ها و نظریه‌ها حوزه مدیریتی است، چون تحول در یک سازمان «فرایندی برنامه‌ریزی شده با بهره‌گیری از نظریه، پژوهش و فنون علوم رفتاری» تعریف شده است.

پیامد سلامت اداری ارتقای شفافیت سازمانی

مهمترین اصل در شکل‌گیری موثر و موفق خط مشی در حیطه سلامت اداری توجه به پیش زمینه‌ها و زیرساخت‌های شکل‌گیری خط‌مشی می‌باشد، چرا که تدوین مناسب خط‌مشی نظام سلامت اداری بر اساس پیش زمینه‌های متناسب با آن موجب افزایش ظرفیت خط‌مشی در اجرا میشود. به طور کلی سلامت نظام اداری نتیجه تکامل هنجارهای اجتماعی و فرهنگی و به طور کلی زیرساخت‌ها در درازمدت می‌باشد که به علت افزایش آگاهی عمومی و رشد انتظارات عمومی از نهادهای عمومی، نهادها را پاسخگو نگه میدارد و ارزشهای فرهنگی و اجتماعی مثبت را در شهروندان پرورش می‌دهد (شانل، ۲۰۱۴)

مطالعات نشان داده است که از جمله مهمترین پیامدهای اصلاح خط‌مشی نظام سلامت اداری، ارتقاء شفافیت سازمانی است (صالحی و همکاران، ۱۳۹۶) شفافیت به معنای جریان آزاد اطلاعات و دسترسی به اطلاعات، برای همه کسانی که در ارتباط با تصمیمات هستند، میباشد (تقوایی و شیخ بکلو، ۱۴۰۰). شفافیت در سازمان نتیجه تمایل به شرکت کارکنان در فرآیندهای شرکت است که به واسطه آن اطلاعات در داخل و خارج سازمان تسهیم میگردد (کندلین و لیتونین، ۲۰۱۵). همان طور که مشخص است، سلامت اداری نقطه مقابل فساد اداری است؛ یعنی نظام اداری با رعایت اصول و مقررات اداری حاکم و با توجه به نظم اداری از قبل طراحی شده، وظایف خود را به خوبی و برای دستیابی به سازمانی سالم اجرا می‌کند. بانک جهانی مواردی همچون مشارکت، حاکمیت قانون، شفافیت، یکپارچگی، پاسخگویی و مسئولیت پذیری، اجماع، برابری، اثربخشی، کارایی را لازمه ارتقای سلامت اداری می‌داند (معدنی و همکاران، ۱۳۹۷).

1. Evaluation By Objective (Ebo)
2. Juran
3. W. Edwards Deming
4. Kaizen
5. Gibson
6. Total Quality Management (TQM)
7. European Foundation for Quality Management (EFQM)
8. Customer Relationship Management (CRM)

ابعاد سلامت اداری

ابعاد سلامت اداری در شکل ۱-۲ به اختصار بیان شده است.

سطح نهادی: سازمان را با محیط آن پیوند می‌دهد:

۱- **یگانگی نهادی**^۱: توانایی مدرسه در سازگاری با محیط خود به طریقی که یگانگی، انسجام و تمامیت برنامه‌ی آموزشی خود را حفظ کند.

سطح اداری: مدیریتی درونی سازمان را نظارت و اداره می‌کند.

۲- **نفوذ مدیر**^۲: توانایی مدیر مدرسه در تأثیر گذاری بر رؤسا و مافوق خود، ترغیب آن‌ها به توجه بیشتر به مسائل مدرسه، مواجه نشدن با موانع اداری سلسله مراتبی و وابسته نشدن به مافوق است.

۳- **ملاحظه گری**^۳: رفتار رهبری مدیر که باز، دوستانه، حمایتی و همکارانه است.

۴- **ساخت دهی**^۴: رفتار مدیر در مشخص کردن مناسبات و روابط کاری با معلمان.

۵- **پشتیبانی منابع**^۵: فراهم کردن مواد و لوازم اساسی کار آموزشی مدرسه و معلمان به منظور اجرای مؤثر تدریس است.

سطح فنی: محصول را تولید می‌کند در مدارس کارکرد فنی، فراگرد تدریس و یادگیری است.

۶- **روحیه**^۶: به حس جمعی دوستی، باز بودن و اعتماد متقابل بین معلمان اشاره می‌کند.

۷- **تأکید علمی**^۷: حدی که مدرسه برتری علمی و فرهنگی را طالب بوده و برای نیل بدان تلاش می‌ورزد.

شکل ۱: سطوح و ابعاد سلامت اداری از دیدگاه هوی، تارتر و کاتکمپ (۲۰۱۰)

روش پژوهش

این پژوهش یک مطالعه مرور سیستماتیک است که در سال ۱۴۰۲ انجام شد و در طی آن تمایل به رابطه بین پاسخگویی با شفافیت سازی و سلامت اداری در ادارات و عوامل مرتبط با آن مشکل مرور شد. به این منظور پایگاه های اطلاعاتی ملی SID، MagIran، civiica، و علم نت و پایگاههای اطلاعاتی بین المللی مانند گوگل اسکولار، اسکوپوس، ساینس دایرکت و امرالاد مورد بررسی قرار گرفتند؛ که تعداد ۵۰ مقاله از ۱۰ سال پیش تا کنون مورد بررسی قرار گرفت؛ که از بین آنها ۲۰ مقاله مرتبط تر مورد در این پژوهش استفاده واقع شد.

پیشینه های پژوهش

تقوایی و همکاران (۱۴۰۰) به بررسی پیش زمینه های شکل گیری خط مشی های نظام سلامت اداری بر عملکرد بین سازمانی با میانجی شفاف سازی در استناداری کرمانشاه پرداختند. مهمترین اصل در تدوین و اجرای موثر خط مشی نظام سلامت اداری توجه به پیش زمینه ها و زیر ساخت های شکل گیری خط مشی ها می باشد. پژوهش حاضر از نوع تحقیق توصیفی - پیمایشی است که به صورت مقطعی اجراء شد. از نظر هدف کاربردی و دارای ماهیت آمیخته (کیفی - کمی) است. جامعه آماری بخش کیفی شامل خبرگان و متخصصین حوزه خط مشی نفر از اساتید دانشگاه و مدیران و

1. institutional integrity
2. Principal Influence
3. Consideration
4. Initiating Structure
5. Resource Support
6. Morale
7. Academic. Emphasis

کارشناسان استانداری کرمانشاه و نمونه آماری بخش کمی به ۱۲ گذاری به تعداد با استفاده از ۱۴۰۰ نفر از کارکنان استانداری کرمانشاه در شش ماهه اول ۱۹۹۶ روش تصادفی در دسترس به تعداد جدول مورگان انتخاب گردید. پیش زمینه های شکل گیری ۲۶٪ بر عملکرد بین سازمانی تاثیر دارد. همچنین خط و مشی نظام سلامت به میزان پیش زمینه های شکل ۷۳٪ شفاف سازی را تبیین نمود و شفاف سازی به میزان گیری خط و مشی نظام سلامت به میزان ۶۰٪ بر عملکرد بین سازمانی تاثیر گذار است. در کل می توان نتیجه گرفت که پیش زمینه های شکل گیری خط مشی نظام سلامت اداری از جمله تاکید سازمان بر انضباط و قانون مداری کارکنان، اقدام سازمان برای رشد زیرساخت های فرهنگی، ارتقای سیستم های اطلاعاتی سازمان در جهت شفاف سازی، ایجاد ثبات سیاسی در سازمان، بکارگیری مدیران با نفوذ، تقویت رفتار حمایتی مدیران و... بر شفاف سازی و عملکرد بین سازمانی تاثیر گذار است.

جمشیدیان و همکاران (۱۳۹۹) به بررسی طراحی الگوی شفافیت سازمانی در جهت سلامت نظام اداری پرداختند. یکی از عوامل تهدیدکننده سلامت اداری در ایران، فقدان شفافیت سازمانی است. شفافیت سبب افزایش نظارت های مردمی بر رفتارها و تصمیم های کارگزاران بخش دولتی شده و بدین صورت فرصت ارتکاب فساد محدود می شود و اعمال قانونی مسئولین، از لحاظ کیفی نیز به طور مطلوب انجام خواهد شد. از این رو به دلیل اهمیت و نقشی که شفافیت سازمانی در ارتقاء سلامت اداری و پیشگیری از فساد دارد، این پژوهش به دنبال ارائه الگوی شفافیت سازمانی در جهت سلامت نظام اداری در سازمان های دولتی بود. پژوهش حاضر در چارچوب رویکرد کیفی و با استفاده از روش تحلیل مضمون و شبکه مضامین صورت گرفته است. مشارکت کنندگان بالقوه اعضای هیئت علمی دانشگاه بودند که با سازمان های دولتی در ارتباط و دارای سوابق پژوهشی همچون تالیف کتاب یا مقاله مرتبط با موضوع شفافیت سازمانی و سلامت اداری بودند و همچنین کارشناسان خبره که دارای حداقل ۱۵ سال سابقه کار در سازمان های دولتی و از تحصیلات کارشناسی ارشد و بالاتر برخوردار بوده و در پست های مدیریتی مشغول انجام وظیفه می باشند. در این پژوهش با ۸ نفر از متخصصان اداری و دانشگاهی با استفاده از شیوه نمونه گیری هدفمند و گلوله برفی بر مبنای اشباع نظر، مصاحبه هایی صورت پذیرفت. الگوی شفافیت سازمانی در جهت سلامت نظام اداری در قالب ۲ مضمون فراگیر، ۱۱ مضمون سازمان دهنده و ۵۲ مضمون پایه ارائه گردید. مضامین فراگیر شفافیت سازمانی در جهت سلامت نظام اداری شامل دو مضمون سازمانی و محیطی است. همچنین مضامین پایه مربوط به مضمون سازمان دهنده سازمانی شامل: ساختاری، فرهنگی، رفتاری، اهداف سازمان و راهبرهای سازمان است و مضامین پایه مربوط به مضمون سازمان دهنده محیطی شامل: حقوقی، سیاسی، اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی و تکنولوژیکی است. با توجه به یافته های پژوهش می توان نتیجه گرفت که از این یافته ها می توان به عنوان الگوی شفافیت سازمانی در جهت سلامت نظام اداری، بهره برداری شود.

معدنی و همکاران (۱۳۹۷) به بررسی تحلیل تاثیر پاسخگویی عمومی بر خط مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی در بخش دولتی پرداختند. هدف پژوهش حاضر بررسی و شناسایی تاثیر پاسخگویی عمومی بر خط مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی در بخش دولتی است. این مقاله، برگرفته پژوهشی با تحت عنوان ارائه برنامه های اداره کل ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات به معاونت طرح و برنامه وزارت صنعت در رابطه با اقدامات و برنامه بخش سلامت اداری سیاست های کلی اقتصاد مقاومتی می باشد. نتایج نشان داد که پاسخگویی عمومی بر

بهبود خط مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی در بخش دولتی به ترتیب با ضرایب مسیر ۰/۵۷۳ و ۰/۷۶۱ ضرایب همبستگی ۰/۸۱۹ و ۱۰/۲۱ تأثیر مثبت، مستقیم و معناداری دارد.

زرنندی و عبدالهی (۱۳۹۷) به تحلیل تأثیر پاسخگویی عمومی بر خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی در بخش دولتی (مورد مطالعه: وزارت صنعت، معدن و تجارت جمهوری اسلامی ایران) پرداختند. پاسخگویی عمومی، سلامت اداری و شفافیت سازمانی از کلیدی‌ترین مفاهیم در حوزه مطالعات مدیریت دولتی است که تمامی بخش‌ها، اعم از بخش دولتی و خصوصی را تحت تأثیر قرار می‌دهند. هدف مقاله، بررسی و شناسایی تأثیر پاسخگویی عمومی بر بهبود و ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی بخش دولتی است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت صنعت، معدن و تجارت ج.ا.ا تشکیل می‌دهند. روش پژوهش حاضر، توصیفی - پیمایشی است که به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار Amos استفاده شد. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌ای استاندارد استفاده شد که روایی آن توسط تعدادی از صاحب‌نظران مدیریتی و اجرایی مورد تأیید قرار گرفت. نتایج نشان داد که پاسخگویی عمومی بر بهبود خط و مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی در بخش دولتی تأثیر مثبت، مستقیم و معناداری دارد.

یان^۱ و همکاران (۲۰۲۲) به بررسی رابطه بین پاسخگویی اجتماعی شرکت، اعتماد سازمانی و شهرت شرکت بل عملکرد پایدار پرداختند. در مطالعه حاضر، نویسندگان با استفاده از تئوری ذینفعان به چگونگی تأثیر ابتکارات پاسخگویی اجتماعی شرکتی بر شهرت آنها در جامعه نگاه کردند. به طور خاص، ادعا می‌شود که ابتکارات پاسخگویی اجتماعی با تمرکز ویژه بر کارکنان به شرکت‌ها کمک می‌کند اعتماد کارکنان را ایجاد کنند که جزء ضروری عملکرد پایدار بلندمدت سازمانی است. انصاف اداری به عنوان یک شرط مرزی، رابطه بین شهرت و اعتماد شرکت را تقویت می‌کند. یک روش نمونه‌گیری آسان غیر احتمالی برای نظرسنجی از مدیران و غیرمدیران رستوران‌های چینی در مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای استفاده شد. برای انجام تحلیل‌های ساختاری از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. پاسخگویی اجتماعی یک پیش‌بینی کننده مهم برای شهرت تجاری در صنعت رستوران چینی است. همچنین کشف شده است که اعتماد به سازمان یک میانجی جزئی بین این دو است. علاوه بر این، داده‌ها نشان می‌دهد که عدالت سازمانی اعتماد به سازمان و شهرت شرکت را تعدیل می‌کند. این تحقیق برای اولین بار رابطه بین ادراک ذینفعان داخلی از فعالیت‌های پاسخگویی اجتماعی و شهرت شرکت، یعنی کارکنان را بررسی می‌کند. این یافته‌ها اطلاعات حیاتی را برای مدیریت رستوران فراهم می‌کند تا با مشارکت در فعالیت‌های E-CSR برای تقویت ذینفعان داخلی، شهرت خود را در بازار افزایش دهد.

لی و کوئینی لی^۲ (۲۰۲۱) به بررسی نقش شفافیت ارتباطات و اعتماد سازمانی در ادراکات، نگرش‌ها و رفتار فاصله‌گذاری اجتماعی: مطالعه موردی شیوع COVID-19 پرداختند. این مطالعه با ادغام نظریه شناختی اجتماعی و ادبیات روابط عمومی، اثربخشی ارتباطات شفاف سازمان‌ها را در ایجاد اعتماد عمومی و تشویق رفتارهای حفاظت از سلامت (یعنی فاصله‌گذاری اجتماعی) در طول یک بیماری همه‌گیر، یعنی شیوع COVID-19 بررسی می‌کند. سه جنبه از

1. Yan

2. Lee & Queenie Li

ارتباطات شفاف، یعنی محتوای اطلاعات، مسئولیت پذیری و مشارکت بررسی می شود. نتایج یک نظرسنجی آنلاین از شهروندان آمریکایی نشان می دهد که در مراحل اولیه COVID-19، محتوای اطلاعاتی توسط دولت های ایالتی و موسسات بهداشتی (به عنوان مثال، مراکز کنترل و پیشگیری از بیماری ها) اعتماد عمومی را افزایش می دهد که به طور مثبت بر خطرات درک شده آنها تأثیر می گذارد. کنترل رفتاری و هنجارهای ذهنی مشارکت موسسات بهداشتی، به جای دولت های ایالتی، اعتماد عمومی را به میزان قابل توجهی افزایش می دهد، در حالی که پاسخگویی هیچ تأثیری ندارد. ادراک و نگرش افراد نسبت به فاصله گذاری اجتماعی رفتار فاصله گذاری اجتماعی آنها را در طول شیوع بیماری پیش بینی می کند. مفاهیم نظری و عملی مورد بحث قرار می گیرد.

کوماری^۱ و همکاران (۲۰۲۱) به بررسی نقش پاسخگویی اجتماعی شرکت در شهرت شرکت از طریق اعتماد و تعهد سازمانی پرداختند. چارچوب مفهومی بر اساس بررسی ادبیات جامع این فرضیه را مطرح کرد که پاسخگویی اجتماعی درک شده یک سازمان ممکن است منجر به توسعه اعتماد و تعهد در بین کارکنان شود که به نوبه خود ممکن است منجر به ایجاد شهرت شرکتی سازمان شود. در کنار آن، اثرات تعدیل کننده شیوه های مدیریت منابع انسانی و عدالت سازمانی نیز در رابطه مشخص پاسخگویی اجتماعی شرکت با میانجی های داده شده آن یعنی «اعتماد سازمانی» و «تعهد سازمانی» مورد بررسی قرار گرفته است. متشکل از هیئت علمی مدیریت و تدریس مؤسسات آموزشی بود. از روش نمونه گیری تصادفی برای انجام یک مطالعه تجربی ۳۸۰ نمونه از کارکنان استفاده شد. داده های جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار Smart PLS 3 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. مدل مورد آزمایش قرار گرفت و همه فرضیه ها پذیرفته شدند. یک رابطه مثبت بین سرمایه گذاری CSR و شهرت شرکت مشاهده شده است. علاوه بر این، نتایج تجربی نشان می دهد که تعهد کارکنان و سطح اعتماد نسبت به سازمان به عنوان واسطه ای جزئی بین شیوه های پاسخگویی اجتماعی و شهرت شرکت عمل می کند. نتایج نشان داد که تمامی فرضیه ها پذیرفته شدند. این مطالعه شهودی است و به طور تجربی انتخاب عدالت سازمانی و شیوه های مدیریت منابع انسانی را به عنوان متغیرهای تعدیل کننده بین فعالیت های پاسخگویی اجتماعی مشاهده شده و میانجی های داده شده آن اثبات می کند.

کوستا^۲ (۲۰۲۰) تحقیقی با عنوان پاسخگویی از طریق شفافیت در دیوان عدالت اتحادیه اروپا به انجام رساند. غالباً ادعا می شود که تصمیم گیری در دیوان عدالت اتحادیه اروپا به اندازه کافی شفاف نیست که این مشروعیت قانونی دیوان را به خطر می اندازد، بنابراین لازم است تا به بررسی عوامل موثر بر بهبود شفافیت در این دیوان پرداخته شود. این پژوهش این مهم را مورد بررسی قرار داد و نتایج حاصل از آن بیان داشت که برای بهبود شفافیت لازم است تا پاسخگویی و راهبردهای آن به خوبی تبیین شوند.

سریدهار^۳ و همکاران (۲۰۲۰) تحقیقی با عنوان حاکمیت خوب در چارچوب شفافیت، پاسخگویی، مشارکت عمومی به انجام رساندند. این مطالعه در هند انجام شد و نتایج آن نشان داد که برای برقرار حاکمیت خوب در یک جامعه لازم است تا شفاف سازی رعایت گردد که در پی آن شاهد مشارکت عمومی شهروندان در امور

جامعه خواهیم بود و جامعه ای دموکراتیک را بیان گذاری خواهیم کرد که لازمه تحقق این مهم پاسخگویی عمومی حاکمیت می باشد.

نتیجه گیری

از بررسی نتیجه پژوهش ها و مقالات انجام شده در حوزه سلامت اداری و تأثیر پاسخگویی و شفاف سازی بر این موضوع مهم در سازمان ها و ادارات دولتی، این نتیجه گیری حاصل می شود که زمانی که سازمان در قبال تبعات فعالیت های اقتصادی خود پاسخگویی مناسبی داشته باشد و بداند که مسائل و تصمیمات اقتصادی سازمان چه تاثیری در جامعه دارد این امر باعث می شود که سازمان در جهت ارتقای سلامت خویش مسیر درستی را طی نماید و باعث شود که ارتقای سلامت اداری فزونی یابد؛ زیرا پاسخگو بودن سازمان در قبال جامعه در جنبه اقتصادی و دیگر جنبه های آن از جمله اجتماعی، زیست محیطی، اخلاقی و همچنین سایر دستاوردها و نتایج کاری سبب می شود که کارها و روندهای سازمانی با دقت بیشتری صورت گیرند تا از کمترین انحراف و یا فساد در سازمان در امان باشند؛ زیرا زمانی بستر خط و مشی ارتقاء سلامت اداری در سازمانی مهیا می شود که در سازمان ثبات حاکم باشد و ثبات می تواند جنبه های مختلفی داشته باشد که ثبات اجتماعی، اقتصادی، زیست محیطی و سیاسی از آن دسته هستند که این ثبات زمانی محقق می شود که تمام سازمان خود را در قبال اقدامات خویش مسئول و پاسخگو بداند و سطح پاسخگویی اجتماعی سازمان افزایش یابد.

همچنین یکی دیگر از عوامل موثر بر ارتقای سلامت اداری آن است که در سازمان شفافیت و به عبارتی شفاف سازی در امور موجود باشد؛ زیرا زمانی که تصمیم های سازمانی از منظر ذینفعان سازمان قابل اعتماد است، تعامل ذینفعان سازمان با ماموریت و چشم انداز سازمانی بیشتر می شود و این امر می تواند بستر سلامت اداری و تعیین راهکارهایی برای افزایش سلامت اداری موجود در این زمینه را مهیا سازد. از طرفی، یکی دیگر از عوامل موثر در ایجاد و ارتقای سلامت اداری آن است که کارکنان سازمان در این مقوله دارای مهارت ها و توانایی های منحصر به فردی باشند و صلاحیت در امور حرف نخست را در سازمان بزنند؛ زیرا زمانی سلامت اداری در سازمان ارتقا می یابد که افراد با صلاحیت زمام امور را در سازمان به عهده گیرند. چرا که در غیر این صورت، کارها دچار بی دقتی و خطا شده و این خطا می تواند زیرساخت های موجود در خط و مشی ارتقای سلامت اداری را با مشکل رو به رو سازد. پس می توان گفت که شفاف سازی سازمانی زمانی محقق می شود که کارکنان و مدیران توانمند در جایگاه واقعی خود قرار گرفته و با حسن نیت و پاسخگویی مناسب و به عبارتی احساس مسئولیت نسبت به وظایف خویش به ایجاد و تکامل ارتقای سلامت اداری اقدامات لازم را انجام دهند.

منابع

- ایمانی برندق، محمد؛ بیات، علی؛ محمدی، بهرام و باقری، یداله (۱۳۹۵). بررسی عوامل موثر بر فزاینده سلامت نظام اداری و مقابله با فساد. *فصلنامه تحقیقات جدید در علوم انسانی*، ۳ (۱۷).
- بیگی نیا، عبدالرضا؛ کلاهی، بهاره؛ هلالی، ریحانه (۱۳۹۲). شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر شفافیت اطلاعات مالی سرپرستی بانک کشاورزی استان سمنان با استفاده از تکنیک دیماتل. *نخستین کنفرانس ملی توسعه مدیریت پولی و بانکی*، تهران، دبیرخانه دائمی کنفرانس توسعه مدیریت پولی و بانکی.
- تقوایی، رضا؛ شیخ بکلو، سارا (۱۴۰۰). پیش زمینه های شکل گیری خط مشی های نظام سلامت اداری بر عملکرد بین سازمانی با میانجی شفاف سازی در استانداری کرمانشاه. *خط مشی گذاری عمومی در مدیریت*، ۱۲ (۴)، ۲۷۲-۲۴۷.

- تقوایی، رضا؛ زارع، اولیا (۱۴۰۰). تأثیر مدیریت منابع انسانی عملکرد بالا بر مسئولیت اجتماعی با نقش میانجیگری رفتار شهروندی سازمانی سازمانهای دولتی همدان. *فصلنامه تعالی منابع انسانی*، ۲(۲)، ۶۳-۸۱.
- جسارتی، عسگر؛ جسارتی، اکبر (۱۳۹۳). رابطه بین عوامل انگیزیش شغلی با سلامت اداری کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان اردبیل و دانش انتظامی اردبیل سالتوب. ۳، ۲۵-۴۵.
- جمشیدیان، محمد امین؛ میرسپاسی، ناصر؛ دانش فرد، کرم اله. (۱۳۹۹). طراحی الگوی شفافیت سازمانی در جهت سلامت نظام اداری. *فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت استاندارد و کیفیت*، ۱۰(۳)، ۱-۴۱.
- حسینی، علی (۱۳۹۹). تأثیر مدیریت منابع انسانی سبز بر مسئولیت اجتماعی شرکت با نقش تعدیل کننده محیط پویا (مورد مطالعه: شرکت طب پلاستیک شاهرود). کارشناسی ارشد، کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود، دانشکده علوم انسانی.
- زرنندی، سعید؛ حمیدی حصار، یاسین و معدنی، جواد (۱۳۹۶). عوامل مؤثر بر فساد اداری در سازمانهای دولتی جمهوری اسلامی ایران. ۶، ۲۴، ۹۱، ۱۶۵-۲۰۲.
- زرنندی، سعید؛ عبدالمهدی، محمدرضا (۱۳۹۷). تحلیل تأثیر پاسخگویی عمومی بر خط مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی در بخش دولتی (مورد مطالعه: وزارت صنعت، معدن و تجارت جمهوری اسلامی ایران). *خط و مشی گذاری عمومی در مدیریت*، ۹(۲)، ۲۳-۴۱.
- سینایی، ح.، داودی، ع. (۱۳۸۸). بررسی رابطه شفاف سازی اطلاعات مالی و رفتار سرمایه گذاران در بورس اوراق بهادار تهران. *تحقیقات مالی*، ۴۴.
- شفیعی پور، وحید و تقوایی، رضا (۱۴۰۱). تأثیر پاسخگویی اجتماعی کارکنان بر مشارکت سیاسی در سایه شایسته محوری سازمانی استانداری همدان. *هشتمین کنفرانس بین المللی علوم مدیریت و حسابداری، تهران*.
- صالحی، محمد؛ تقی نژاد، علی؛ علی نژاد، احمد (۱۳۹۶). نقش شفافیت در مبارزه با فساد اداری؛ با تکیه بر قانون ارتقای سلامت اداری و مقابله با فساد. *کنفرانس ملی پژوهشهای نوین در مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی، کازرون، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کازرون*.
- غلامی، مسلم؛ تقوایی، رضا (۱۳۹۸). بررسی تأثیر پاسخگویی بر عملکرد سازمانی و شفاف سازی (مورد مطالعه استانداری همدان). *کنفرانس ملی پژوهش های کاربردی در مدیریت و مهندسی صنایع*.
- فقیهی، ابوالحسن (۱۳۸۰). نظام های پاسخگویی در بخش دولتی: دیدگاهی تطبیقی. *مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، ۳(۸)، ۵۳-۷۰.
- فلورینی، آن (۱۹۹۹). *سیاست شفافیت: آیا دست نامرئی بازار نیاز به دستکش شفاف دارد*. ترجمه افشین خاکباز و جعفر خیرخواهان (۱۳۸۳)، طرح پژوهشی حکمرانی خوب، مرکز پژوهش های مجلس، چاپ اول، ۵۲۶.
- کاشف، حسنا؛ تقوایی زاده، مریم؛ نیازی آذری، کیومرث (۱۳۹۷). ارائه مدل شفاف سازی در ارتباط با توانمندسازی جهت استقرار اعتماد سازمانی مدیران (مطالعه موردی: دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران). *فصلنامه پژوهش در نظام های آموزشی*، ۱۲(۴۰)، ۱۳۰۱۱۱.

معدنی، جواد؛ زرنندی، سعید؛ عبدالهی، محمدرضا (۱۳۹۷). تحلیل تأثیر پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی در بخش دولتی (مورد مطالعه: وزارت صنعت، معدن و تجارت جمهوری اسلامی ایران). خطمشی گذاری عمومی در مدیریت رسالت مدیریت دولتی، ۲(۹)، ۲۳-۴۱.

الوانی، سیدمهدی و دانایی فرد، حسن (۱۳۹۹). گفتارهایی در فلسفه تئوریهای سازمانهای دولتی. تهران: انتشارات سمت.

همایونی، رستگار؛ عابدی جعفری، حسن؛ دامغانیان، حسین (۱۳۹۹). مدل سازی علی ارتقای سلامت اداری در گمرک جمهوری اسلامی ایران. فصلنامه علمی پژوهشی حقوق اداری، ۷(۲۳)، ۲۴۷-۲۷۲.

Brinkerhoff, D. W. (2020). Taking Account Of Accountability; A Conceptual Overview And Strategic Options, U.S. Agency For International Development, Center For Democracy And Governance, Implementing Policy Chang Project Phase 2, Washington, D.C.

Costa, M. (2020). Accountability Through Transparency and the Role of the Court of Justice of the European Union. In European Yearbook of Constitutional Law 2019 (221-242). TMC Asser Press, The Hague.

Craig, C.& Ngondo, P. S., & Flynn, M. A. (2016). How firm is your digital handshake?: Mission statements and transparency. *Public Relations Review*, 42(4), 692-694

Holland, D., Krause, A., Provencher, J. (2017). "Transparency tested: The influence of message features on public perceptions of organizational transparency" Trent Seltzer Texas Tech University. College of Media & Communication, Lubbock, TX 79409, United States 2-9

Kumari, K., Abbas, J., Rashid, S. & Amin Ul haq, M. (2021). Role of Corporate Social Responsibility in Corporate Reputation via Organizational Trust and Commitment. *Reviews of Management Sciences*, 3(2), 42-63.

Kundeliene, K., & Leitoniene, S. (2015). Business information transparency: Causes and evaluation possibilities. *Procedia – Social and behavioral sciences*. 213 (20th international scientific conference economics and management (ICEM- 2015)), 340-344.

Lee, Y., & Queenie Li, J. Y. (2021). The role of communication transparency and organizational trust in publics' perceptions, attitudes and social distancing behaviour: A case study of the COVID-19 outbreak. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 29(4), 368-384.

O'Donnell, G. (2019). Horizontal Accountability In New Democracies, In Andreas Schedler, Larry Diamond And Mare F. Plattner, Eds, *The Self- Restraining State: Power And Accountability In New Democracies*. Boulder, Co: Lynne Rienner Publishers.

Schnell, S. (2014) International Policy Diffusion and Domestic Policy-Making: the Case of Two Transparency and Anticorruption Policies in Romania. washington University Artical for the degree of Doctor of Philosophy International Affairs and Public Policy and Public Administration, May 18, Published by ProQuest LLC.

Schnell, S. (2014). International Policy Diffusion and Domestic Policy-Making: the Case of Two Transparency and Anticorruption Policies in Romania., washington University Artical for the degree of Doctor of Philosophy International Affairs and Public Policy and Public Administration, May 18, Published by ProQuest LLC (2014).

Sridhar, K. S., Gadgil, R., & Dhingra, C. (2020). Good Governance in the Transparency, Accountability, Public Participation and Capacity (TAP-C) Framework. In *Paving the Way for Better Governance in Urban Transport* (pp. 1-18). Springer, Singapore.

Xu, S., Qiao, M., Che, B., & Tong, P. (2019). Regional Anti-Corruption and CSR Disclosure in a Transition Economy: The Contingent Effects of Ownership and Political Connection. *Sustainability*, 11(9), 2499.

Yan, X., Cristia, J. F. E., Kumari, K., & Cioca, L. L. (2022). Relationship between Corporate Social Responsibility. Organizational Trust, and Corporate Reputation for Sustainable Performance. *Sustainability*, 14(14), 1-15.

The relationship between accountability and transparency and administrative health in government departments

Mozhgan Khazaei ^{*1}
Reza Taghvaei ²

Abstract

Administrative health and organizational transparency, public accountability is one of the most fundamental variables in the field of public administration studies that affect all sectors, including the public and private sectors. One of the factors that threaten administrative health in government offices is the lack of organizational transparency and accountability. The two factors of transparency and accountability have led to an increase in people's monitoring of the behavior and decisions of public sector agents, and in this way, the opportunity to commit corruption will be limited, and the legal actions of officials will also be carried out in a qualitative manner. Therefore, due to the importance and role of organizational transparency and accountability in promoting administrative health, this research is a systematic review study that was conducted in 2023 and in During that, the relationship between accountability and transparency and administrative health in working offices and factors related to that problem were reviewed. For this purpose, the national databases of SID, MagIran, Civilica and Alamnet and international databases such as Google Scholar, Scopus, Science Direct and Emerald were examined. 50 articles were reviewed from 10 years ago until now. Among them, 20 relevant articles were used in this research. The results of these studies show that social accountability and transparency have a significant positive effect on improving administrative health in government offices. When the organization is transparent about the consequences of its economic activities and has appropriate accountability and knows that economic issues and decisions What is the impact of the organization on the society? This makes the organization take the right path in order to improve its health and causes the improvement of administrative health to increase.

Keywords

Administrative Health, Accountability, Transparency

1 Master's degree, Department of Management, Islamic Azad University, Tuysarkan branch (*Corresponding author: mozhgan.khazaei66@gmail.com)

2 faculty members, Islamic Azad University, Hamadan branch (taghvaei_reza@yahoo.com)