

عنوان مقاله:

منشور شهروندی و شناسایی عوامل موثر بر استقرار موفقیت آمیز آن

محل انتشار:

فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه، دوره 29، شماره 1 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

بهمن اصغریور - موسسه عالی آموزش و پژوهش و مدیریت و برنامه ریزی

فرج اله رهنورد - موسسه عالی آموزش و پژوهش و مدیریت و برنامه ریزی

غلامحسین فیروزفر - تهران، نیاوران، جمال آباد، موسسه عالی آموزش و پژوهش و مدیریت و برنامه ریزی

خلاصه مقاله:

منشور شهروندی یک سند رسمی است که تعهدهای سازمان های دولتی را به شهروندان از طریق وضع معیارهای شفاف سازی مشخص می کند. نیازی به توضیح نیست که استقرار منشور شهروندی در دستگاه های اجرایی یکی از مطالبات مردم است. از این رو، سنجش میزان رعایت منشور شهروندی و شناسایی عوامل بازدارنده آن در این پژوهش مدنظر قرار گرفته است. پژوهش حاضر از نوع میدانی و پیمایشی است. نمونه موردنظر به صورت تصادفی نظام مند انتخاب و پرسشنامه ها بین دستگاه های اجرایی توزیع شد. نتایج امر گویای آن است که میزان رعایت ابعاد پاسخگویی، توجه و واکنش به طور نسبی مطلوب و برای شفافیت و مشارکت چندان مطلوب نیست. در ضمن، با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی، چهار عامل موثر بر استقرار منشور شهروندی به شرح زیر شناسایی شد: ۱. فرآیندگرایی؛ ۲. کیفیت گرایی؛ ۳. نیازگرایی و ۴. باز بودن سازمانی. بررسی تاثیر عوامل چهارگانه بر ابعاد منشور شهروندی همچنین نشان داد که باز بودن سازمانی بر شفافیت، پاسخگویی و مشارکت؛ فرآیندگرایی بر شفافیت و مشارکت؛ نیازگرایی بر توجه و واکنش، مشارکت و شفافیت تاثیرگذار هستند و کیفیت گرایی تنها دو متغیر توجه و واکنش و پاسخگویی را تحت تاثیر قرار داده است.

کلمات کلیدی:

..Citizen's Charter (CC), Participation, Transparency, Accountability, Responsiveness

منشور شهروندی، مشارکت، شفافیت، پاسخگویی، توجه و واکنش.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1398153>

