

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۰۸

دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده حسابداری و مدیریت

نظام پاسخ گویی در شهرداری تهران:
پژوهشی پیرامون چگونگی ارائه خدمات شهری و رضایت
شهروندان
(سال ۱۳۸۲)

جهت اخذ درجه دکتری مدیریت دولتی
گرایش: توسعه و تطبیقی

استاد راهنما:
دکتر ابوالحسن فقیهی
اساتید مشاور:

دکتر شمس السادات زاهدی

دکتر سیدمهدی الوانی

اساتید داور:

دکتر علینقی مشایخی

دکتر سیدعلی اکبرافجه

پژوهشگر: کاوه تیمورنژاد

بهار ۱۳۸۳

۱۳۸۷ / ۷ / ۳۱

۱۰۵۱۲

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شماره:

دانشگاه علامه طباطبائی

تاریخ:

دانشکده حسابداری و مدیریت

پیوست:

* صور تملسه دفاعیه رساله دکتری *

باتائیدات خداوند متعال رساله آقای کاوه تیمور نژاد دانشجوی مقطع دکتری رشته تحصیلی

مدیریت دولتی گرایش مدیریت تطبیقی و توسعه تحت عنوان:

"نظام پاسخگویی در شهرداری تهران"

به راهنمایی آقای دکتر فقیهی تنظیم گردیده است. در جلسه مورخه ۸۳/۳/۲۶ با

حضور اعضاء محترم هیات داوران مطرح و با نمره به عدد (۱۸٫۵) نمره به

حروف (هجده و نیم) و درجه () به تصویب رسید. اس

اعضاء هیات داوران:

ردیف	نام و نام خانوادگی	ارتباط
	آقای دکتر فقیهی	استاد راهنما
	آقای دکتر الوانی	استاد مشاور ۱
	خانم دکتر زاهدی	استاد مشاور ۲
	آقای دکتر افجه	استاد داور ۱
	آقای دکتر مشایخی	استاد داور ۲
	آقای دکتر سلامی	نماینده تحصیلات تکمیلی دانشکده

” تقدیم به “

تقدیم به او ، که او من است و من او ،

تقدیم به یار جاودانه ام ، چه در دیار فانی و چه در دیار باقی ،

تقدیم به همسر فداکارم ،

که همچو شمعی فروزان درخشید تا بتوانم با دلی آرام ، همتی والا و توکلی

راسخ ، منزل بپیمایم ، که این منزل حاکی از صبر و فداکاری اوست .

ای همسر گرامی ،

قسم به رسوخ ایمان در قلبهای پاک ، قسم به نیاز نیازمندان به بی نیاز ، قسم

به شیدایی عارف در مسلخ عشق ، قسم به میثاقمان ، که ما استوار و پایدار

در طولایی صخره سبز امید ایستاده ایم و امواج اقیانوس بیکران دلها ، به

فرمان ما ، پلیدیها و زنگاره های ناامیدی را به عمق فراموشی دریا می

سپارند.

خوش باد این زمان که در این زمانه ، غنچه امید شکوفا شد و خنده گل بر

ما زد.

«سپاسگزاری»

الطاف خداوند قادر و یکتا را شکرگزارم که اوست بنده ناچیز خود را یاری میدهد تا به منزل و مقاصد نایل آید و به مصداق «من لم یشکر المخلوق ، لم یشکر الخالق» ، از رهنمودهای اساتید محترم دوره دکتری به ویژه جناب آقای دکتر ابوالحسن فقیهی ، اندیشمند دانش پرور، جناب آقای دکتر سیدمهدی الوانی دانشمند شهیر و سرکار خانم دکتر شمس السادات زاهدی دانش پژوه فرزانه ، سپاسگزاری می کنم که با درایت و صبری والا مرا در نگارش و تدوین رساله حاضر راهبری و مساعدت نمودند.

اکنون که این نوشتار به زیور نگارش آراسته است ، هر کلمه از آن حکایت از زحمات بی شائبه اساتید و بزرگوارانی است که مرا در وادی علم ، راهنمایی و چراغ هدایت را پیش روی من جوینده دانش پرفروغ نموده اند ، که من نیز قدر این زحمات را می دانم و از ایشان صمیمانه تشکر می نمایم.

در خاتمه ، در راستای استعلائی علم و دانش ، توفیق تمامی خدمت گزاران ساحت علم و معرفت را آرزو دارم.

«کاوه تیمور نژاد»

.....	فصل اول: کلیات (طرح پژوهش)	۵
.....	مقدمه	۷
.....	۱-۲ طرح مساله	۹
.....	۱-۳ هدف پژوهش	۱۹
.....	۱-۴ اهمیت انجام پژوهش حاضر	۲۱
.....	۱-۵ پرسش های پژوهش	۲۵
.....	۱-۶ روش پژوهش	۲۶
.....	۱-۷ تنگناها و محدودیت های انجام پژوهش	۲۹
.....	۱-۸ خلاصه	۳۰
.....	منابع و ماخذ فصل اول	۳۱
.....	فصل دوم: مرور ادبیات پژوهش و چارچوب تئوریک	۳۸
.....	۲-۱ مقدمه	۴۰
.....	۲-۲ شناخت مفاهیم و ضرورتها	۴۰
.....	۲-۳ بررسی تاریخی مفهوم پاسخگویی در مدیریت	۵۰
	دولتی جهان و ایران	
.....	۲-۴ تئوریهها و طرحهای نظری پاسخ گویی در بخش	۷۰
	خدمات عمومی	
.....	۲-۵ نتیجه گیری	۱۲۱
.....	منابع و ماخذ فصل دوم	۱۳۱
.....	فصل سوم: روش شناسی پژوهش	۱۵۰
.....	۳-۱ مقدمه	۱۵۲
.....	۳-۲ چارچوب مفهومی پژوهش	۱۵۲
.....	۳-۳ مدل تحلیلی و مفهومی پژوهش	۱۵۵

۳-۴ مؤلفه های پژوهش	۱۶۰
۳-۵ روش شناسی پژوهش	۱۶۴
۳-۶ استخراج و تجزیه و تحلیل یافته های پژوهش	۱۷۱
۳-۷ خلاصه	۲۳۵
منابع و مآخذ فصل سوم	۲۳۶

فصل چهارم: بررسی عملکرد شهرداری تهران در پاسخگویی به انتظارات

شهروندان از دیدگاه شهروندان تهرانی

(از بعد وظایف شهرداری تهران)	۲۴۱
۴-۱ مقدمه	۲۴۳
۴-۲ شرح مختصری از تاریخچه وظایف شهرداری ها: تهران	۲۴۶
۴-۳ وظایف کنونی شهرداری تهران	۲۵۱
۴-۴ توصیف و تحلیل یافته ها	۲۵۵
۴-۵ بررسی شاخص های مصاحبه ها	۳۰۳
۴-۶ مقایسه اجمالی وظایف شهرداری تهران با چند کلان شهر مهم دنیا	۳۱۴
منابع و مآخذ فصل چهارم	۳۱۹

فصل پنجم: عملکرد نهادهای ناظر قانونی و اداری و نهادهای

ناظر مدنی	۳۲۰
۵-۱ مقدمه	۳۲۲
۵-۲ عملکرد شورای اسلامی شهر تهران	۳۲۳

۳۴۰ ۵-۳ عملکرد مطبوعات
۳۹۰ ۵-۴ خلاصه
۳۹۱ منابع و ماخذ فصل پنجم
فصل ششم: سیر تحول و نشانه های مثبت وضعیت موجود پاسخگویی در	
۳۹۲ شهرداری تهران
۳۹۴ ۶-۱ مقدمه
۳۹۵ ۶-۲ تاریخچه و پیشینه نحوه مدیریت شهری در شهر تهران
۴۰۵ ۶-۳ برخی از نشانه های مثبت وضعیت موجود پاسخ گویی در شهرداری تهران
۴۲۴ ۶-۴ خلاصه
۴۲۵ منابع و ماخذ فصل ششم
۴۲۶ فصل هفتم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۴۲۸ ۷-۱ مقدمه
۴۳۲ ۷-۲ بخش نخست: نتیجه گیری
۴۴۷ ۷-۳ بخش دوم پیشنهادات
۴۸۵ ماخذ شناسی

پیشتر

جدول ۱-۲ مقایسه انواع مدل‌های دولت اداری در قرن

بیستم و ظهور پاسخ گوی ۵۴

جدول ۲-۲ مقایسه مدیریت دولتی سنتی و مدیریت دولتی نوین و

خدمات عمومی نوین ۵۷

جدول ۲-۳ مدل و طرح نظری اصیل - وکیل پاسخ گویی ۹۷

جدول ۲-۴ مثالهایی از ارتباطات بین ارزشها و نهادهای پاسخ گویی ۹۸

جدول ۲-۵ رژیم های پاسخ گویی در میان سه بخش ۱۰۹

جدول ۲-۶ اهم نظریات پاسخ گویی به تفکیک نظریه پرداز،

دیدگاه و سال به ترتیب سال ۱۲۱

جدول ۲-۷ دیدگاه ها و چارچوبهای نظری در زمینه پاسخ گویی ۱۲۸

جدول ۳-۳ میزان رضایت از صحت پاسخ گویی ۱۷۴

جدول ۳-۴ میزان رضایت از سرعت پاسخ گویی ۱۸۱

جدول ۳-۵ میزان رضایت از نحوه برخورد و رفتار متصدیان شهرداری تهران ۱۸۷

جدول ۳-۶ میزان رضایت از کیفیت راهنمایی ارباب رجوع ۱۹۴

جدول ۳-۷ میزان رضایت از کیفیت سازماندهی امور ارباب رجوع ۱۹۸

جدول ۳-۸ شرایط فیزیکی سازمان شهرداری تهران ۲۰۲

جدول ۳-۹ رضایت ارباب رجوع از پاسخ گویی شهرداری تهران ۲۰۵

جدول ۳-۱۰ نوع نگرش متصدیان شهرداری تهران نسبت به ارباب رجوع ۲۱۶

جدول ۳-۱۱ معیارهای ثبات عاطفی متصدیان شهرداری تهران ۲۲

جدول ۳-۱۲ معیارهای توانایی برقراری روابط اجتماعی ۲۲۴

جدول ۱۳-۳ معیار رضایت شغلی متصدیان شهرداری تهران	۲۲۵
جدول ۱۴-۳ معیار امنیت شغلی متصدیان شهرداری تهران	۲۲۵
جدول ۱۵-۳ معیارهای جریان امور و چگونگی اجرای فعالیتهای شهرداری تهران	۲۲۸
جدول ۱-۴ جنس پاسخ گویی مصاحبه ها	۲۵۶
جدول ۲-۴ سن پاسخ گویان	۲۵۸
جدول ۳-۴ تحصیلات پاسخ گویان	۲۶۰
جدول ۴-۴ شغل پاسخ گویان	۲۶۲
جدول ۵-۴ مقایسه شهر تهران نسبت به چند سال قبل از دیدگاه پاسخ گویان	۲۴۴
جدول ۶-۴ میزان موفقیت شهرداری تهران در بهبود وضعیت تهران	۲۶۶
جدول ۷-۴ مهمترین دستاوردهای شهرداری تهران از دیدگاه پاسخ گویان	۲۶۷
جدول ۸-۴ مهمترین معضل شهر تهران	۲۶۸
جدول ۹-۴ میزان موفقیت شهرداری تهران در احداث پارک سوار	۲۷۱
جدول ۱۰-۴ میزان موفقیت شهرداری تهران در حمل و نقل درون شهری	۲۷۳
جدول ۱۱-۴ میزان موفقیت شهرداری تهران در توسعه و تجهیز ترمینالها	۲۷۵
جدول ۱۲-۴ میزان موفقیت شهرداری تهران در امور تاکسیرانی	۲۷۷
جدول ۱۳-۴ میزان موفقیت شهرداری تهران در احداث فروشگاههای زنجیره ای	۲۷۹
جدول ۱۴-۴ میزان موفقیت شهرداری تهران در جمع آوری زباله های منازل	۲۸۱
جدول ۱۵-۴ میزان موفقیت شهرداری تهران در نظافت سطح شهر	۲۸۳
جدول ۱۶-۴ میزان موفقیت شهرداری تهران در جلوگیری از تخلفات ساختمانی	۲۸۵
جدول ۱۷-۴ میزان موفقیت شهرداری تهران در احداث بازارچه های درون شهری	۲۸۷

- جدول ۴-۱۸ میزان موفقیت شهرداری تهران در احداث پارک فضای سبز ۲۸۹
- جدول ۴-۱۹ میزان موفقیت شهرداری تهران در امور ساختمان سازی ۲۹۳
- جدول ۴-۲۰ میزان موفقیت شهرداری تهران در احداث اتوبانها ۲۹۱
- جدول ۴-۲۱ میزان موفقیت شهرداری تهران در آسفالت خیابانها ۲۹۵
- جدول ۴-۲۲ میزان موفقیت شهرداری تهران در تبلیغات و اطلاع رسانی ۲۹۷
- جدول ۴-۲۳ میزان موفقیت شهرداری تهران در احداث مراکز فرهنگی ۲۹۹
- جدول ۴-۲۴ میزان موفقیت شهرداری تهران در انجام ملاقاتهای عمومی ۳۰۱
- جدول ۴-۲۵ ارزیابی عملکرد شهرداری تهران در امور حمل و نقل از دیدگاه شهروندان ۳۰۴
- جدول ۴-۲۶ ارزیابی عملکرد شهرداری تهران در زمینه خدمات شهری از ۳۰۶

دیدگاه شهروندان

- جدول ۴-۲۷ ارزیابی عملکرد شهرداری تهران در زمینه عمران و شهرسازی ۳۰۸
- جدول ۴-۲۸ ارزیابی عملکرد شهرداری تهران در امور فرهنگی از دیدگاه شهروندان ۳۱۰
- جدول ۴-۲۹ ارزیابی عملکرد شهرداری تهران از دیدگاه شهروندان ۳۱۲
- جدول ۴-۳۰ مقایسه وظایف شهرداریهای چندکلان شهر مهم دنیا ۳۱۶
- جدول ۵-۱ شکایتهای مردمی در مطبوعات از ناطق شهرداری تهران (بهار ۸۲) ۳۴۱
- جدول ۵-۲ شکایتهای مردمی در مطبوعات از سازمانهای شهرداری تهران (بهار ۸۲) ۳۴۵
- جدول ۵-۳ شکایتهای مردمی در مطبوعات از مناطق شهرداری تهران به ۳۵۱

ترتیب درصد پاسخگویی (بهار ۸۲)

- جدول ۵-۴ شکایتهای مردمی در مطبوعات از سازمانهای شهرداری تهران ۳۵۷

به ترتیب درصد پاسخگویی (بهار ۸۲)

- نمودار ۴-۱ چارت سازمانی شهرداری تهران ۲۵۴
- نمودار ۴-۲ جنس پاسخ گویان مصاحبه ها ۲۵۷
- نمودار ۴-۳ سن پاسخ گویان ۲۵۹
- نمودار ۴-۴ تحصیلات پاسخ گویان ۲۶۱
- نمودار ۴-۵ شغل پاسخ گویان ۲۶۳
- نمودار ۴-۶ مقایسه شهر تهران نسبت به چند سال قبل از دیدگاه پاسخ گویان ۲۶۵
- نمودار ۴-۷ میزان موفقیت شهرداری تهران در احداث پارک سوار ۲۷۲
- نمودار ۴-۸ میزان موفقیت شهرداری تهران در حمل و نقل درون شهری ۲۷۴
- نمودار ۴-۹ میزان موفقیت شهرداری تهران در توسعه و تجهیز ترمینالها ۲۷۶
- نمودار ۴-۱۰ میزان موفقیت شهرداری تهران در امور تاکسیرانی ۲۷۸
- نمودار ۴-۱۱ میزان موفقیت شهرداری تهران در احداث فروشگاههای زنجیره ای ۲۸۰
- نمودار ۴-۱۲ میزان موفقیت شهرداری تهران در جمع آوری زباله های منازل ۲۸۲
- نمودار ۴-۱۳ میزان موفقیت شهرداری تهران در نظافت سطح شهر ۲۸۴
- نمودار ۴-۱۴ میزان موفقیت شهرداری تهران در جلوگیری از تخلفات ساختمانی ۲۸۶
- نمودار ۴-۱۵ میزان موفقیت شهرداری تهران در احداث بازارچه های درون شهری ۲۸۸
- نمودار ۴-۱۶ میزان موفقیت شهرداری تهران در احداث پارک و فضای سبز ۲۹۰
- نمودار ۴-۱۷ میزان موفقیت شهرداری تهران در احداث اتوبانها ۲۹۲
- نمودار ۴-۱۸ میزان موفقیت شهرداری تهران در امور ساختمان سازی ۲۹۴
- نمودار ۴-۱۹ میزان موفقیت شهرداری تهران در آسفالت خیابانها ۲۹۶
- نمودار ۴-۲۰ میزان موفقیت شهرداری تهران در تبلیغات و اطلاع رسانی ۲۹۸

فهرست نمودارها

صفحه

نمودار ۴-۲۱ میزان موفقیت شهرداری تهران در احداث مراکز فرهنگی ۳۰۰

نمودار ۴-۲۲ میزان موفقیت شهرداری تهران در انجام ملاقاتهای عمومی ۳۰۲

نمودار ۴-۲۳ ارزیابی عملکرد شهرداری تهران در امور حمل و نقل از ۳۰۴

دیدگاه شهروندان

نمودار ۴-۲۴ ارزیابی عملکرد شهرداری تهران در زمینه خدمات شهر از ۳۰۷

نظر شهروندان

نمودار ۴-۲۵ ارزیابی عملکرد شهرداری تهران در زمینه عمران و شهرسازی ۳۰۹

از نظر شهروندان

نمودار ۴-۲۶ ارزیابی عملکرد شهرداری تهران در امور فرهنگی ۳۱۱

از نظر شهروندان

نمودار ۴-۲۷ ارزیابی عملکرد شهرداری تهران از دیدگاه شهروندان ۳۱۳

نمودار ۵-۱ مقایسه تعداد شکایات شهروندان از مناطق شهرداری تهران ۳۴۴

در مطبوعات (بهار ۸۲)

نمودار ۵-۲ تعداد شکایات شهروندان از سازمانهای شهرداری تهران ۳۴۸

در مطبوعات (بهار ۸۲)

نمودار ۵-۳ پاسخگویی به شکایات شهروندان در مطبوعات از مناطق ۳۵۴

شهرداری تهران (بهار ۸۲)

نمودار ۵-۴ پاسخگویی به شکایات شهروندان در مطبوعات از سازمانهای ۳۶۰

شهرداری تهران (بهار ۸۲)

فهرست اشکال

صفحه

- شکل ۱-۱ طرح عملیاتی پژوهش موردی در نظام پاسخ گویی در شهرداری تهران..... ۲۸
- شکل ۱-۲ چارچوب و ساختار زیرین مناسبات پاسخ گویی ۴۲
- شکل ۲-۲ عرضه و تقاضای شفافیت ۹۱
- شکل ۲-۳ تعدیل کننده های رابطه بین پاسخ گویی و عملکرد ۱۰۴
- شکل ۲-۴ مثلث استراتژیک پاسخ گویی ۱۱۲
- شکل ۲-۵ مدل مفهومی پژوهش ۱۲۹

فصل اول

کلیات :

طرح پژوهش

فهرست مندرجات

صفحه

مقدمه	۷
۱-۲ طرح مساله	۹
۱-۳ هدف پژوهش	۱۹
۱-۴ اهمیت انجام پژوهش حاضر	۲۱
۱-۵ پرسش های پژوهش	۲۵
۱-۶ روش پژوهش	۲۶
۱-۷ تنگناها و محدودیت های انجام پژوهش	۲۹
۱-۸ خلاصه	۳۰
منابع و مأخذ فصل اول	۳۱

مقدمه :

موضوع این رساله پژوهشی ، مساله "پاسخ گویی" به مردم است . در نگاه نخست، آن چه به چشم می آید، سرخوردگی از بوروکراسی به عنوان بستر و خاستگاه طرح این مساله می باشد. هر چند در چشم اندازی عام و در بازگشت به ریشه ها به نظر می رسد در فضایی که هنوز "حقوق شهروندی" متولد نشده؛ روابط شخصی و انتصاب ها بر انتخابات و ضوابط و شایستگی ها می چربد و در واقع سئوالی در کار نیست که پاسخی مطرح باشد، طبعاً خود مسئولان نیز در پست های مربوطه، جز به مافوق، خود را پاسخگو نمی یابند؛ از این رو مساله "پاسخ گویی" نیز در عرصه فرهنگ عمومی به ویژه به صورت پاسخ گویی به مردم، جایگاهی نخواهد داشت.

به هر حال آن چه طبیعی است ، این است که امروزه "اکثر دولت ها در شرایطی به سر می برند و در بستری حکومت می کنند که باید به تقاضاهای روزافزون شهروندان آگاه، تشکل ها، گروه های ذینفع، نهضت های اجتماعی، مطبوعات و وسایل ارتباط جمعی پاسخگو باشند" (فقیهی، ۱۳۸۰ ، ۵۵).

نظارت بر قدرت و تضمین کار برد صحیح منابع عمومی، اغلب جنبه های منفی و تنبیهی پاسخ گویی را به ذهن تداعی می کند. از سوی دیگر، پاسخ گویی به عنوان ابزار پیشرفت و بهبود مستمر خدمات به جنبه مثبت خدمات عمومی اشاره دارد (Aucoin, 2000,53). از این رو ، با توجه به نقش پاسخ گویی متصدیان بخش عمومی به مردم و شهروندان در میزان موفقیت و پیشرفت امور و بهبود و ارتقاء سطح خدمات، این پدیده، امری ضروری است و عملی مؤثر در پیوند مسئولین امور در بخش عمومی با شهروندان می باشد.

بسیاری از پژوهشگران، پاسخ گویی را از ابعاد متفاوت، نشانگر انواع خاصی از روابط دو جانبه می دانند که علت وقوع این رابطه، وعده ای است که یک عامل (فرد یا سازمان)، قول انجام آن را داده است و در قبال بهترین و کامل ترین اقدام، مسئولیتی قانونی و اخلاقی داشته و

پاسخگو می باشد (Cutt & Murray, 2000 ; Paul, 1991; Najam, 1996; Fox & Behn, 2000).

پژوهشگر، با بررسی ادبیات موجود، ضمن شناخت نظریه ها و مدل‌های مربوطه، عوامل اصلی مؤثر بر پاسخ گویی را استخراج نموده است. البته باید اذعان داشت که پژوهشها و نظریات ارایه شده ، هر کدام از یک بعد به این مفهوم نظر افکنده اند که محقق در این پژوهش درصدد برآمد که با جمع بندی و نگاهی کلان به موضوع و نظریه های مربوط، عوامل اصلی و زمینه ای و موانع پاسخ گویی را در یک مدل مفهومی جای داده و به تبیین وضعیت پاسخ گویی شهرداری تهران بپردازد.

امید است با راهنماییهای استادان گرامی ، به ویژه جناب آقای دکتر فقیهی، توانسته باشم تا جد بضاعت به شناسایی ابعاد و زوایای پاسخ گویی و آثار آن در صحنه "مدیریت شهری" وبالاخره چگونگی وضعیت موجود پاسخ گویی در شهرداری تهران نایل آمده ، موانع و عوامل مربوطه را معرفی و در پرتو یافته های پژوهشی موردی، پیشنهادهای مشروط خود را برای بهبود پاسخ گویی در شهرداری تهران مطرح نمایم.

تا که قبول افتد و چه در نظر آید

کاوه تیمورنژاد

۱-۲ طرح مساله:

این پژوهش، یکی از مسایل پایه ای و چالش برانگیز سازمان های عمومی نظام اداری کشور را مورد بحث و بررسی قرار داده و درصدد توصیف، شناخت و معرفی آن برآمده است. پاسخ گویی شهرداری تهران به شهروندان و نوع نگاه ایشان در احقاق حقوق مدنی و شهروندی، قضیه و مساله ای به نظر می رسد که چه در سطح نظری و چه در گام عملی و تجربی، نسبت بدان بصیرت لازم و نظام مند وجود ندارد و سامانه های پاسخ گویی به ویژه در وضع موجود نظام اداری ظاهراً آشفته ای که در سطح سازمان های کشور جاری است، شناخته شده نیستند.

مساله اصلی در این پژوهش با عنایت به جایگاه ویژه سازمان های عمومی و شهرداریها - به عنوان نماد مدیریت بخش خدمات عمومی جامعه (در ایران، قدیمی ترین نهاد عمومی)- بررسی وضعیت پاسخ گویی در شهرداری تهران و شناسایی سازوکارهای جاری و فعال در پاسخ دهی به شهروندان تهرانی است. به عبارت دیگر، مساله اصلی پژوهش، چگونگی پاسخ گویی شهرداری تهران به مردم است، سازمانی که مردم و شهروندان تهرانی، بیشترین ارتباط را در زمان حیات خود با آن دارند.

از بعد نظری، خاستگاه اصلی مساله پاسخ گویی در حوزه دولت اداری، پرهیز از "استبدادی بودن" و روی آوردن به "مشروعیت" می باشد. زیرا در سیر تاریخی نظام های سیاسی و اداری حاکم و ماهیت استبدادی آنها، مجالی برای ظهور مفاهیمی همچون پاسخ گویی وجود نداشته است. بنابراین در طول زمان ملاحظه می شود که یک سوی آن "استبداد مردم" و سوی دیگر "پاسخ گویی به مردم" قرار دارد (Bressman, 2003,1).

در سیر تاریخی پرهیز از استبدادی بودن، بسیاری از اندیشمندان و پژوهشگران، به ویژه در دهه ۹۰ در پی مدلی که مبتنی بر پاسخ گویی سازمانهای اداری به مردم باشد، بوده اند.

(Scott, 2000; Hood, 1995; Virtanen, 1996; Reichard, 1998; Goodin, 2003; Emanuel & Emanuel, 1996; Sinclair, 1995; Dubnick, 1998; ...)

مدل پاسخ گویی، با تاکید بر تقویت نظام اداری، سازمانها را به ترجیحات و تقاضاهای عمومی پاسخگو کرد. راه حل اصلی ظهور پاسخ گویی، پاسخگو کردن یکایک کارکنان و متصدیان بخش عمومی ودولتی به ملت و مردم از طریق شفافیت، می باشد. سازمانهای بخش عمومی باید عملکرد خود را به طور واضح و شفاف در اختیار دادگاه ها و مردم بگذارند و دادگاه ها و مردم حق دارند، در تمامی امور، سازمانها را کنترل کرده و تحت نظارت و بازرسی قرار دهند (Bressman, 2003, 10-15).

با وجود این که ادبیات متعددی به ویژه در سالهای اخیر درباره مفهوم پاسخ گویی و کاربرد آن در سازمانهای اداری وجود دارد، ولی آن چه که موجود است، پراکنده و نامنسجم بوده و از هر زاویه ای به مسئله نگاه کرده اند. به عبارت دیگر، پژوهش های معدودی به طور نظام مند، در زمینه عوامل موثر بر پاسخ گویی متصدیان بخش عمومی به مردم که با طرحی مفهومی به مسئله پرداخته باشند، انجام شده است.

برخی از صاحب نظران، معتقدند که پاسخ گویی موجبات نظم اجتماعی، رشد و توسعه را فراهم آورده و از به هدر رفتن منابع عمومی جلوگیری می نماید (Aucoin, 2000) و یا برخی اذعان دارند که امروزه پاسخ گویی از جنبه نظارتی در همه نظام های سیاسی، نقشی محوری می تواند ایفا کند و با کنترل قدرت، از بروز فساد اداری پیشگیری بنماید (فقیهی، ۱۳۸۰). و همچنین تعدادی پاسخ گویی را عامل موثر در رضایتمندی مردم، مشروعیت متصدیان بخش عمومی و در نهایت اعتماد عمومی میدانند (Dsbirne, 1992; Schachter, 1995).

اندیشمندان، نظر به اهمیت روزافزون مساله پاسخ گویی در سازمانهای بخش خدمات عمومی، هر یک از دیدگاه متفاوتی به این پدیده نظر افکنده اند. گروهی، پاسخ گویی را یک