

نقش دموکراسی در خدمات عمومی نوین

محمد حیدری گوجانی^{۱*}، مهربان هادی پیکانی^۲

^۱ دانشجوی دکترای مدیریت دولتی (منابع انسانی)، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران

^۲ استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران

چکیده

خدمات عمومی نوین چالش‌های مهمی را برای ما ایجاد می‌کند، یکی از مهم‌ترین این چالش‌ها «دموکراسی» می‌باشد. نقش تأثیرگذار دموکراسی از آنجا در خدمات نوین عمومی خود را نشان می‌دهد که، جامعه مدنی و رسانه‌های گروهی صدای مستقلی دارند که پاسخگویی دولتی را ارتقا می‌دهد. بر پایه اصول و اهداف حاکم بر حکمروایی خوب، دولت‌ها به‌تنهایی قادر به پاسخگویی نیازهای جدید نیستند و ضروری است با افزایش انعطاف و قابلیت‌های خود از طریق جذب نیروی‌های فعال در نهادهای عمومی و درگیر نمودن شهروندان در مراحل تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری به‌عنوان ذی‌نفعان اصلی، توان پاسخگویی به نیازهای جدید را افزایش دهند. به‌طور کلی این الگوی جدید از طریق بهره‌گیری از ظرفیت‌های جامعه در بخش‌های دولتی، خصوصی و مدنی و نیز با تقویت توان سازمانی، ارائه خدمات مطلوب را محقق خواهد نمود و حکمرانی خوب در قالب مدیریت دولتی نوین، اشاره به نقش مشترک و تعریف‌شده سه بخش دولتی، خصوصی و جامعه مدنی دارد. بر این اساس، در خدمات عمومی نوین، به‌جای اینکه دولت به‌عنوان تسهیل‌کننده و محرک نیروهای بازار عمل کند (هدایت کردن)، به توانمندسازی شهروندان و ایجاد ارزش‌های مشترک میان آن‌ها می‌پردازد (خدمت کردن) و بر ایجاد ائتلافی از سازمان‌های دولتی، سازمان‌های خصوصی و نهادهای مدنی تأکید می‌ورزد، که این موارد از اصول اصلی و ارکان دموکراسی در جامعه می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: دموکراسی، خدمات عمومی نوین، مشارکت شهروندان

مطالعات آینده پژوهی و سیاستگذاری

دوره ۴، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۷، صفحات ۷۱-۸۳