

به نام خدا

حکمرانی خوب در سازمانهای دولتی و تبیین رابطه آن با اعتماد عمومی

مؤلف :

ندا مقدم

انتشارات ارسطو

(سازمان چاپ و نشر ایران - ۱۴۰۲)

نسخه الکترونیکی این اثر در سایت سازمان چاپ و نشر ایران و اپلیکیشن کتاب رسان موجود می باشد

chaponashr.ir

سرشناسه : مقدم، ندا، ۱۳۷۴-
عنوان و نام پدیدآور : حکمرانی خوب در سازمانهای دولتی و تبیین رابطه آن با اعتماد
عمومی / ندا مقدم.

مشخصات نشر : ارسطو (سامانه اطلاع رسانی چاپ و نشر ایران)، ۱۴۰۲.

مشخصات ظاهری : ۷۵ ص. : جدول، نمودار؛ وزیری

شابک : ۹۷۸-۶۲۲-۳۳۹-۱۷۹-۸

وضعیت فهرست نویسی : فیبا

یادداشت : کتابنامه: ص. ۵۷ - ۶۶.

موضوع : سازمان‌های دولتی -- مدیریت

Administrative agencies -- Management

Organization -- Management

Trust -- Social aspects

سازمان -- مدیریت

اعتماد اجتماعی

رده بندی کنگره : HD۳۷

رده بندی دیویی : ۶۵۸

شماره کتابشناسی ملی : ۹۲۸۸۵۷۷

اطلاعات رکورد کتابشناسی : فیبا

نام کتاب : حکمرانی خوب در سازمانهای دولتی و تبیین رابطه آن با اعتماد عمومی

مؤلف : ندا مقدم

ناشر : ارسطو (سامانه اطلاع رسانی چاپ و نشر ایران)

صفحه آرای، تنظیم و طرح جلد: پروانه مهاجر

تیراژ : ۱۰۰۰ جلد

نوبت چاپ : اول - ۱۴۰۲

چاپ : زیر جلد

قیمت : ۶۱۰۰۰ تومان

فروش نسخه الکترونیکی - کتاب‌رسان :

<https://chaponashr.ir/ketabresan>

شابک : ۹۷۸-۶۲۲-۳۳۹-۱۷۹-۸

تلفن مرکز پخش : ۰۹۱۲۰۲۳۹۲۵۵

www.chaponashr.ir



فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۷.....	فصل اول.....
۷.....	کلیات.....
۷.....	مقدمه.....
۸.....	بیان موضوع.....
۱۱.....	ضرورت و اهمیت موضوع.....
۱۳.....	فصل دوم.....
۱۳.....	مبانی نظری.....
۱۳.....	مقدمه.....
۱۳.....	مبانی نظری حکمرانی خوب.....
۱۳.....	تعریف مفهوم حکمرانی خوب.....
۱۵.....	شاخص های حکمرانی خوب در ابعاد سیاسی، اجتماعی و اقتصادی.....
۱۹.....	ضرورتها و الزامات حکمرانی خوب از رهگذر تعامل حکومت، شهروندان و نهادهای مدنی در جامعه امروز.....
۲۲.....	تحلیل راهبردی حکمرانی خوب در چارچوب مدل سیستمی.....
۲۲.....	توضیح اجمالی مدل سیستمی.....
۲۵.....	ترسیم مدل سیستمی.....
۲۷.....	اهداف نظریه عمومی سیستمها و مدل سیستمی.....
۲۷.....	مزایای رویکرد و مدل سیستمی.....
۲۸.....	حکمرانی خوب در چارچوب مدل سیستمی.....

تحلیل نظری موانع حکمرانی خوب در چارچوب ساخت حکومت و نوع فرهنگ سیاسی	۳۰
بخش دوم: مبانی نظری اعتماد عمومی	۳۳
اعتماد عمومی	۳۳
مقدمه	۳۳
تعریف اعتماد عمومی	۳۵
دلایل عمومی افول اعتماد عمومی	۳۷
افول جهانشمول اعتماد عمومی	۳۸
تغییر اقتصاد	۴۰
رهبری ضعیف	۴۰
مبارزات منفی	۴۰
عملکرد حزبی	۴۱
عملکرد دولت	۴۱
رسانه ها و مطبوعات	۴۲
اعتماد کارکردی و غیر کارکردی	۴۲
انواع اعتماد عمومی	۴۳
اعتماد اعتباری	۴۳
اعتماد متقابل	۴۵
اعتماد اجتماعی	۴۵
شیوه های اعتمادسازی	۴۷
اعتماد مبتنی بر خصیصه های شخصی	۴۷

۴۸.....	اعتماد مبتنی بر فرآیند
۴۸.....	اعتماد نهادی
۴۸.....	راه کارهای بهبود اعتماد عمومی
۴۹.....	باید شیوه انجام امور در دولت و سازمان های دولتی را بهبود داد.....
۴۹.....	باید درک عامه مردم را از دولت و سازمانهای دولتی افزایش داد.....
۵۰.....	باید به دولت و سازمانهای دولتی باز هم خوشبین بود
۵۱.....	نکاتی پیرامون اعتمادسازی مدیران و شهروندان
۵۲.....	تحقیقات انجام شده در داخل و خارج از کشور
۵۲.....	تحقیقات انجام شده در داخل کشور
۵۳.....	تحقیقات انجام شده در خارج از کشور
۵۴.....	چارچوب نظری تحقیق
۵۷.....	منابع.....
۶۷.....	پیوست ها.....
۶۷.....	پیوست الف: پرسشنامه حکمرانی خوب
۷۱.....	پیوست ب: پرسشنامه اعتماد عمومی به سازمانهای دولتی
۷۳.....	TITLE:.....

فصل اول

کلیات

مقدمه

الگوی حکمرانی خوب مفهوم جدیدی است که در دو دهه اخیر مطرح شده است. پس از اینکه دولت ها، به خصوص در اواخر سده بیستم و آغاز سده بیست و یکم میلادی، با چالش های جدیدی روبه رو شدند، این الگو به مثابه راهکاری جدید برای خروج از این چالش ها ارائه شد. از لحاظ تاریخی، مفهوم حکمرانی به اندازه تمدن بشری قدمت دارد و بسته به سطح آن (ملی، منطقه ای و محلی) مجموعه ای از بازیگران رسمی و غیررسمی را دربرمی گیرد که بر جریان تصمیم گیری تأثیرگذارند. حکمرانی را می توان «نفوذ هدایت شده در فرایندهای اجتماعی» تعریف کرد که سازوکارهای مختلفی در آن درگیر هستند. برخی از این سازوکارها بسیار پیچیده اند و فقط از بازیگران بخش دولتی سرچشمه نمی گیرند. این نکته نیز قابل ذکر است که تمام تعاریف حکمرانی بیانگر مفهوم وسیع تری از حکومت هستند؛ کاربرد جدید این واژه فقط بازیگران و نهادهای دولتی را شامل نمی شود، بلکه سه نهاد حکومت، جامعه مدنی و بخش خصوصی را هم دربر می گیرد (گیوردائو، ۲۰۱۰). دولت محیط سیاسی و حقوقی مناسب به وجود می آورد، بخش خصوصی اشتغال و درآمد ایجاد می کند و جامعه مدنی تعامل سیاسی و اجتماعی گروه های فعال را برای مشارکت در فعالیت های اقتصادی، اجتماعی و سیاسی تسهیل می نماید. وظیفه حکمرانی خوب نیز فراهم کردن زمینه همکاری و هماهنگی هرچه بیشتر این سه بخش با یکدیگر است. این تحقیق از پنج فصل تشکیل شده است. فصل اول

مربوط به کلیات تحقیق که در این فصل مسئله تحقیق، فرضیه‌ها، جامعه آماری، محدودیت‌های تحقیق و ... ارائه شده است. فصل دوم مربوط به مبانی نظری و پیشینه تحقیق فصل سوم مربوط به روش تحقیق که روش آزمون فرضیه‌ها در این فصل به تفسیر ارائه گردیده است. فصل چهارم تجزیه و تحلیل فرضیه‌های تحقیق، که هر کدام از فرضیه‌ها به تفکیک مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است؛ و فصل پنجم نتیجه‌گیری و پیشنهادات مربوط به تحقیق که پیشنهادات تحقیق را به دو دسته پیشنهادات مربوط به نتیجه، پیشنهادات برای تحقیقات آتی و پیشنهادات کاربردی تقسیم نموده‌ایم.

بیان موضوع

جهان امروز با چالش‌هایی مواجه است که ناشی از دگرگونی‌های حاصل از پیشرفت علم و صنعت و طرح نیازهای جدید سازمانی و اجتماعی است. یکی از مهمترین آن، چالش‌های فراروی بخش عمومی، خدمات عمومی و حکمرانی می‌باشد. دگرگونی‌های پدید آمده در زمینه علم و فناوری ضمن آنکه افق‌های نوینی را فراروی خدمات گوناگون گشوده، مسئولیت‌های جدیدی را نیز برای بخش عمومی ایجاد نموده است (مقیمی و اعلائی اردکانی، ۱۳۹۰). این دگرگونی‌ها به یک مفهوم به معنای پدید آمدن نقش‌های جدید و متفاوت برای بخش عمومی و بطور خاص برای دولت تلقی می‌شود. در جهان متحول امروز، نقش دولت نیز متحول و مسئولیت آن متفاوت خواهد بود. دولت‌ها به تنهایی قادر به پاسخگویی به نیازهای جدید نخواهند بود. آنان بایستی با افزایش قابلیت‌های خود از طریق بازدمیدن نیروی تازه در نهادهای عمومی توان پاسخگویی به نیازهای جدید را افزایش دهند. این مهم نیازمند الگوی جدیدی است که بتوان از همه ظرفیت‌های جامعه در بخش‌های دولتی، خصوصی و مدنی استفاده نمود تا تولید و خدمات عمومی را حداکثر ساخت. الگوی حکمرانی خوب می‌تواند نظریه‌ای نوین در پاسخگویی به انتظارات و مسئولیت‌های جدید باشد. الگویی که می‌تواند راه برون‌رفت از وضعیت فعلی و روشی برای ارائه خدمات عمومی بهتر باشد (مبارک و آذریپوند، ۱۳۸۸).

اعتماد عمومی یکی از سرمایه های اجتماعی است که وحدت را در سیستم های اجتماعی، ایجاد و حفظ نموده و ارزش های دموکراتیک را پرورش می دهد. اعتماد، شهروندان را به نهادها و سازمان هایی که نمایندگان آنها هستند پیوند می دهد و بدین طریق مشروعیت و اثربخشی دولت دموکراتیک افزایش می یابد. اعتماد اهمیت نظری و عملی مهمی برای مطالعه سازمان های دولتی در بردارد (ناچمس، ۱۹۸۵). بنابراین اعتماد عامل پیوند شهروندان و سازمانهای دولتی بوده و مدیریت دولتی اثربخش منبث از این پیوند و اعتماد دوطرفه است (روسیو، ۱۹۹۶). یکی از مباحثی که می تواند اعتماد عمومی را مورد بررسی قرار دهد مبحث حکمرانی خوب می باشد. چگونگی حکومت همواره مورد توجه اندیشمندان سیاسی و جامعه شناسان بوده است. رهبران و مسئولان سیاسی نیز همواره تلاش دارند که نظام سیاسیشان را کارآمدتر سازند یا کارآمد جلوه دهند. تمامی حکومت ها هدف خود را دستیابی به خیر و مصلحت بیشتر برای شهروندان اعلام می کنند، هم آنهایی که فضا را برای مردم، سازمان ها و ساختارهای مردمی تنگ و قدرت را در دست خود متمرکز میکنند، و هم آنهایی که آزادی بیشتری برای مردم و شکل گیری ساختارها و سازمان ها فراهم می کنند. همه حکومت ها مدعی هستند که بسترسازی می کنند تا از طریق بهسازی فردی، اجتماعی و نهادی، زمینه حکمرانی خوب را فراهم کنند. اندیشمندان سیاسی و جامعه شناسان نیز هدف سیاست و کارکرد نظام سیاسی را ایجاد نظم و ثبات از طریق کارآمدی نهادی می دانند. با این وجود ناکارآمدی نهادهای سیاسی از جمله موضوعاتی است که همواره مطرح بوده است. همانطور که اصطلاح دموکراسی و توسعه با رویکردهای سوسیالیستی، لیبرالیستی و فرآیندی مورد تحلیل قرار گرفته است، "حکمرانی خوب" نیز اصطلاحی است که محافل علمی و کشورهای گوناگون بر حسب نوع هدف، گرایش به یک نهاد خاص و شیوه دستیابی، از آن تعاریف متفاوتی بدست داده اند و برای آن ویژگیهای متنوعی برشمرده اند. حکمرانی خوب اولین بار توسط اقتصاددانان به کار برده شد، اما خیلی زود توسط سازمان های مستقل توسعه و محافل سیاسی به ویژه در زمینه ی کمک به کشورهای دیگر کشورهای در حال توسعه مورد استفاده قرار گرفت (لاندمن، ۲۰۰۳).

درواقع دموکراسی پیشنیازی برای حکمرانی خوب بوده و این در حالی است که حکمرانی خوب دموکراسی را ارتقاء می دهد اما بدون دموکراسی دستیابی به حکمرانی خوب رؤیایی بیش نیست (کیگونگو پوکیا و کادو، ۲۰۱۰). بر این مبنا حکمرانی خوب شامل مشارکت، شفافیت، پاسخگویی، کارایی و تساوی است که تأمین قانونی را ارتقاء می دهد (عبدالطیف، ۲۰۰۳). از سوی دیگر، حکمرانی بد منجر به فقدان حقوق انسانی، گسترش رشوه خواری، دولتی غیر پاسخگو و شخصی سازی قدرت می شود. با توجه به این دیدگاه، حکمرانی خوب به طور طبیعی باید مخالف این موارد باشد (گیوردائو، ۲۰۱۰). از اینرو، حکمرانی خوب بر این موضوع اشاره دارد که سازمانهای دولتی چگونه به منظور تأمین حقوق انسانی، روابط عمومی خود را اداره نموده و منابع دولتی را مدیریت می کنند. علاوه بر این، حکمرانی خوب فرآیند اجرا یا عدم اجرای تصمیمات است که شامل حکمرانی شرکتی، بین المللی، ملی و محلی می باشد و بر تعامل بین مردم، ساختارها، فرآیندها و عقایدی تأکید دارد که از صلاحیت قانونی، ساختاری و فرآیندی به منظور ایجاد رهبری و مدیریت درست حمایت می کنند (کیگونگو بوکتیا و کادو، ۲۰۱۰). از آنجا که نظریه حکمرانی خوب از تازه ترین مباحث توسعه در جهان کنونی است، ایران نیز مانند هر نظام سیاسی دیگر نیازمند درکی عمیق و گسترده تر از عوامل، مولفه ها و ویژگیهایی است که آن را کارآمد تر و اثربخش تر نماید، لذا پژوهش حاضر به دنبال تعیین و شناخت شاخص های بنیادین حکمرانی خوب می باشد و در این راستا در جستجوی الگویی است که بتوان بوسیله آن مشخصه های حکمرانی خوب را در استانداری استان کهگیلویه و بویراحمد ارزیابی و تجویزهای لازم را بعمل آورد. از این رو این پژوهش به دنبال پاسخ به این سوال می باشد که آیا بین شاخص ها و استانداردهای حکمرانی خوب در سازمانهای دولتی و تبیین رابطه آن با اعتماد عمومی کارکنان استانداری استان کهگیلویه و بویراحمد ارتباط معنادار وجود دارد یا خیر؟

ضرورت و اهمیت موضوع

حکمرانی خوب نظامی از ارزشها، سیاست ها و نهادها است که جامعه به کمک آن، اقتصاد، سیاست و مسائل اجتماعی خود را به وسیله سه بخش دولت، جامعه مدنی و بخش خصوصی مدیریت می کند (قلی پور، ۱۳۸۷). حکمرانی خوب بیانگر تغییر پارادایم نقش دولت و حکومت ها و مشارکت یکسان همه مردم در فرآیند تصمیم گیری است که باعث می شود صدای همه مردم، زمانی که تصمیمات گرفته و منابع تقسیم می شوند، به گوش برسد (مقیمی و اعلائی اردکانی، ۱۳۹۰). از جمله ویژگی های حکمرانی خوب می توان به مشارکت، حاکمیت قانون، شفافیت، مسئولیت پذیری، اجماع سازی، عدالت و انصاف، کارآیی و اثربخشی و پاسخگویی اشاره کرد (مبارک و آذریپوند، ۱۳۸۸). بطور کلی می توان گفت که حکمرانی خوب، تمرین مدیریت سیاسی، اقتصادی، اجرایی و... منابع یک کشور، برای رسیدن به اهداف تعیین شده می باشد. در یک تحلیل کلی می توان از این مطالعات چند نکته اساسی را دریافت: نخست آنکه حکمرانی خوب به عنوان بوجود آورنده روابط متقابل، حمایتکننده و همکارانه بین دولت، جامعه مدنی و بخش خصوصی معرفی شده است. ماهیت روابط بین این سه گروه فعال و ضرورت مکانیسمهای قدرتمند برای تسهیل تعامل بین آنها جزء مفروضات مهم و اساسی تلقی میشود (عبدالطیف، ۲۰۰۳). دوم، حکمرانی خوب به عنوان مفهومی که دارای چنین ویژگیهایی باشد: مشارکت، شفافیت در تصمیمسازی، پاسخگویی، حاکمیت قانون، توانایی پیشبینی آینده، اعمال دموکراتیک، آزادیهای مدنی تعریف شده است. سوم، تفاوت میان سیاقها و موقعیتهای سبب شده تا مجموعه ای از ویژگیهای متنوع در باب حکمرانی خوب مطرح گردد. در واقع جدالهایی که در باره شاخصهای حکمرانی خوب وجود دارد، از نوع ایدئولوژی بومی است (عبدالطیف، ۲۰۰۳). آنچه که برای ارزیابی و سنجش حکمرانی انتخاب میشود براساس نوع اداره عمومی و چارچوبهای سیاسی، اجتماعی، فرهنگی کشورها است. این اختلاف هم در تعداد و نوع و هم در تفسیر و تعریف ویژگیها قابل مشاهده است. چهارم، حکمرانی خوب وسیلهای است برای دست یافتن به یک یا چند هدف مطلوب. حکمرانی خوب برای چه؟ پاسخ به این سؤال متفاوت است و بستگی دارد به ماهیت حکمرانی برای

توسعه اقتصادی و حکمرانی به منظور کاهش فقر و بنابراین شاخصهای اندازه گیری حکمرانی خوب بوسیله تعیین نتایج مطلوب کارایی شناخته میشوند. در نتیجه مجموعه متفاوتی از ویژگیها برای ارزیابی حکمرانی مورد استفاده قرار میگیرد که به ماهیت نتایج مورد انتظار در سؤالها بستگی دارد. تعریف ثابتی وجود ندارد، اما عقاید زیادی درباره آنچه که باید باشد (حکمرانی خوب) وجود دارد. عقاید گوناگون در جستجوی معنایی هستند که ممکن است در همه شرایط صحیح به نظر آید. در ادبیات حکمرانی نیز به این موضوع اشاره شده است که حکمرانی خوب یک اصطلاح هنجاری است. اهداف کلان حکمرانی خوب و اهمیت آن را می توان به شرح زیر بیان کرد: ۱. بازساخت جامعه ی مدنی برای تقویت و اعتلای بیشتر سازمانها، نهادها و جوامع محلی. ۲. کاهش فقر و جدایی گزینی های اجتماعی، قومی و فرهنگی در کشور. ۳. افزای مشارکت شهروندان و صاحبان منافع در فرایندهای سیاسی. ۴. کاهش فساد و افزایش سلامت اداری. ۵. بهبود کیفیت معاش و افزایش امکان زندگی برای همه شهروندان. ۶. حفظ و توسعه مردم سالاری. ۷. ایجاد فرصت و امکان برای شهروندان به منظور نشان دادن مطالباتشان (گیوردائو، ۲۰۱۰).

فصل دوم

مبانی نظری

مقدمه

هر تحقیق و پژوهش علمی که صورت می‌گیرد بر پایه ها، ارکان و نتایج مطالعات و تحقیقات پیشین استوار است. که هر پژوهشگر باید سعی کند مرتبط ترین دستاوردهای تحقیقات پژوهشگران قبلی را مورد شناسایی قرار دهد و دریابد که دیگران تا چه درجه- ای مساله تحقیق مورد نظر او را بررسی کرده‌اند. و به آن نزدیک شده‌اند، به عبارت دیگر چه ابعادی از مسئله تحقیق، مورد پژوهش قرار گرفته و چه ابعادی بررسی نشده است. مطالب این فصل حاوی چکیده‌ای از کند و کاوی عمیق و وسیع در آنچه که پیرامون موضوع پایان‌نامه و در نهایت به پیشینه داخلی و خارجی پرداخته شده است.

مبانی نظری حکمرانی خوب

تعریف مفهوم حکمرانی خوب

حکمرانی خوب برای اولین بار در سال ۱۹۷۹ توسط الیور ویلیامسون^۱ در ادبیات اقتصادی به کار رفته و از سال ۱۹۸۰ به بعد کاربرد این واژه بیشتر گردید. (طباطبایی و

1-Oliver Eaton Williamson

دیگران، ۱۳۹۰، ص ۴۴). از دهه ۱۹۹۰، اصطلاح حکمرانی خوب از ابهام در آمد و کاربردی گسترده یافت. البته به گونه‌ای می‌توان این اصطلاح را در گذشته‌های بسیار دور، ریشه‌یابی کرد. برای نمونه، ارسطو از توجه به مصالح عمومی در برابر مصالح فردی و گروهی و بهروزی عمومی به عنوان یکی از نشانه‌های برجسته حکومت خوب یاد کرده است. این اصطلاح نیز تعریف‌های گوناگونی دارد.

از دید بانک جهانی، حکمرانی خوب، «بهره‌گیری بهینه از منابع برای توسعه اقتصادی و اجتماعی» است. (سردارنیا، ۱۳۸۸ الف: ۱۳۵). بر اساس تعریف برنامه عمران سازمان ملل، حکمرانی خوب عبارت است از مدیریت امور عمومی بر اساس حاکمیت قانون، دستگاه قضایی کارآمد و عادلانه و مشارکت گسترده مردم در فرایند حکومت اداری. (شاگری، ۱۳۹۲: ۱۳). سازمان ملل متحد حکمرانی خوب را مشتمل بر سنت‌ها، نهادها و فرایندهایی می‌داند که تعیین کننده نحوه اتخاذ تصمیمات دولتی و چگونگی و میزان اظهارنظر شهروندان در سیاستگذاری‌های کشور، کارایی اداره منابع و خدمات عمومی، جلوگیری از سوء استفاده از قدرت و اختیار دولتی، پاسخگویی کارگزاران دولت و چگونگی چاره اندیشی و رفع شکایات و تظلمات عموم مردم از سوی دولت است. (بشیری و شقاقی شهری، ۱۳۹۰: ۷۱)

میلز^۱ نیز این اصطلاح را چنین تعریف می‌کند: «بهره‌گیری از قدرت سیاسی، اعمال کنترل بر جامعه و مدیریت منابع برای توسعه اجتماعی و اقتصادی». این تعریف از حکمرانی خوب، کاربرد محدود دارد و روابط دولت- شهروند و ابعاد سیاسی و فرهنگی حکمرانی را نادیده گرفته است. کارلیک^۲ می‌گوید حکمرانی خوب «مدیریت کارآمد امور عمومی از راه برپا کردن یک حکومت و قواعد مشروع و قانونی در راستای پیشبرد ارزش- های اجتماعی افراد و گروه‌ها» است. در این تعریف به بعد هنجاری حکمرانی توجه می‌شود و بعد سیاسی آن (پایبندی حکومت به مصالح همگانی) و بعد فنی- اداری (توانمندی بوروکراتیک) از نظر دور می‌ماند. (سردارنیا، ۱۳۸۸)

1 -Miles

2 -Charlick

گفتنی است که در زمینه حکمرانی خوب، تنها دولت مسئول نیست، بلکه تعامل حکومت، جامعه مدنی، بخش خصوصی و شهروندان با یکدیگر برای تحقق حکمرانی خوب ضرورت دارد، زیرا مرزهای جامعه (نظام سیاسی و اجتماعی) نفوذپذیر و متقاطع و در تعامل با یکدیگر است. بی تعامل درست شهروندان و جامعه مدنی و انجمن‌های اجتماعی و سیاسی با حکومت، حکمرانی خوب تحقق نمی‌یابد.

بر سر هم، حکمرانی خوب را می‌توان چنین تعریف کرد: راهبری و مدیریت جامعه به گونه‌ی سنجیده، درست و کارآمد و در چارچوب حاکمیت قانون، تصمیم‌گیری منطقی و عادلانه همراه با پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، مشارکت عمومی و راهبردهایی از این دست که در گرو تعامل درست شهروندان و نیروهای سیاسی-اجتماعی جامعه مدنی با دولت است. (سردارنیا، ۱۳۸۸ الف، ص ۱۳۵-۱۳۶). حکمرانی خوب موجب افزایش اعتماد عمومی و رضایت شهروندان نسبت به حکومت خواهد شد. (بوکارت و دیوال، ۲۰۰۳، به نقل از مقدم، ۱۳۹۸)

شاخص‌های حکمرانی خوب در ابعاد سیاسی، اجتماعی و اقتصادی

شاخص ساز و کار مناسب برای معرفی و سنجش یک پدیده است. در این راستا عده‌ای در تعریف و شناسایی حکمرانی خوب به بیان شاخص‌های آن پرداخته‌اند، تا ضمن شناسایی حکمرانی خوب، با استفاده از شاخص‌ها به اندازه‌گیری و سنجش آن در جوامع مختلف بپردازند. برای این منظور افراد، گروه‌ها و نهادهای ملی و بین‌المللی هر یک شاخص‌ها و ویژگی‌هایی برای حکمرانی خوب معرفی نموده‌اند. هاتر و شاه^۱ شاخص‌هایی مانند مشارکت شهروندان، دولت محوری، توسعه اجتماعی و مدیریت اقتصادی را برای حکمرانی خوب معرفی نموده‌اند و معتقدند که به هر میزان در دستیابی به ویژگی‌های معرفی شده موفقیت حاصل شود، به حکمرانی خوب نزدیک می‌شود (هوتر و شاه، ۲۰۰۲، به نقل از مقدم، ۱۳۹۸).

باتوجه به تعاریف صورت گرفته توسط سازمان ملل متحد و بانک جهانی از حکمرانی