

مدیریت توسعه فرایند

Management & Development Process

چکیده

شهروندی از جمله مفاهیم نوپیدایی است که به طور ویژه‌ای به برابری و عدالت توجه دارد. حقوق شهروندی آمیخته‌ای است از وظایف و مسئولیت‌های شهروندان در قبال یکدیگر، شهر و دولت یا قوای حاکم و مملکت و همچنین حقوق و امتیازاتی که وظیفه تامین آن حقوق بر عهده مدیران شهری (شهرداری)، دولت یا به طور کلی قوای حاکم است. به مجموعه این حقوق و مسئولیت‌ها، «حقوق شهروندی» اطلاق می‌شود. مقوله «شهروندی» وقتی تحقق می‌یابد که همه افراد یک جامعه از کلیه حقوق مدنی و سیاسی برخوردار باشند و همچنین به فرصت‌های مورد نظر زندگی از حیث اقتصادی و اجتماعی دسترسی آسان داشته باشند. شهروند در نظر فلاسفه و جامعه‌شناسان چیزی ورای یک هویت صرف سیاسی یعنی «رأی‌دهنده» است. بدین‌سان «شهروند» به مثابه ستون و شاکله یک زیست اجتماعی توسعه‌یافته و یک ساختار سیاسی عادلانه و دموکراتیک رخ عیان می‌کند. از همین منظر، مفهوم «عدالت اجتماعی» در یک ارتباط تنگاتنگ نظری و عملی با حقوق مدنی، نشانگر غنای نظم معنایی هر جامعه است. بدین‌معنا که تا وقتی که حقوق مدنی وجود نداشته باشد، عدالت در معنای عام خود محقق نخواهد شد. آنچه عدالت را در ابعاد اجتماعی محقق می‌کند، ضرورت پاسداشت حقوق کسانی است که در یک جامعه انسانی عضو هستند. مطابق آنچه ذکر شد، عدالت اجتماعی هنگامی تحقق سیاسی - اجتماعی می‌یابد که «شهروندی» به مثابه یک هویت انکارناشدنی در متن جوامع بروز و ظهور یابد.

این پژوهش از نظر نوع پژوهش توصیفی است بنابراین روش به کار گرفته شده در این تحقیق توصیفی - تحلیلی است.

کلیدواژه‌ها: حقوق شهروندی^۱، عدالت اجتماعی^۲، شهروندی^۳، عدالت^۴، منشور شهروندی^۵، شهروند^۶.

حقوق شهروندی و عدالت اجتماعی

سید حامد هاشمی
سعیده پور امین‌زاد
بابک پیمان‌طلب‌مستقیم

1. Citizenship Rights
2. Social Justice
3. Citizenship
4. Justice
5. Citizen's Charter
6. Citizen

حقوق شهروندی و عدالت اجتماعی

سید حامد هاشمی^۱

سعیده پورامینزاد^۲

بابک پیمان طلب مستقیم^۳

مقدمه

تربیت شهروندی، یکی از فروع شهروندی است که با توجه به تحولات سریع اجتماعی، فناوری و سیاسی دوران معاصر، از جمله دلمشغولی‌های برنامه‌ریزان و سیاستگذاران تعلیم و تربیت کشورهای جهان به‌شمار می‌آید. در کشورهای توسعه‌یافته مفاهیم شهروندی از دوران کودکی تا نوجوانی آموزش داده می‌شود و دولت نیز آموزش‌های لازم را در اختیار والدین و معلمان قرار می‌دهد. در انگلیس از سال ۲۰۰۲ میلادی، آموزش شهروندی و آشنایی با آن به‌طور رسمی در برنامه درسی مدارس از سنین ۱۱ تا ۱۶ سالگی قرار گرفت. اهداف این آموزش‌ها عموماً موارد زیر است:

• آشنایی با حقوق و مسئولیت‌های شهروندی؛

• بحث و بررسی درباره سرفصل‌ها و موضوعات مهم شهروندی

• فهم و شناخت جامعه و آشنایی با فعالیت‌های اجتماعی

• مشارکت فعال در یک برنامه اجتماعی یا گروهی.

تا قبل از این در ایران، شهروندی تنها از منظر شهر و شهرنشینی مطرح می‌شد و شهروندی رابطه متقابل یک شهرنشین با شهر و مدیران شهری و شهرداری تعریف شده بود و حقوق شهروندی را در گرو تصویب نقشه جامع شهر می‌دیدند. اما استفاده

۱. عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور

استان گیلان

hashemy.gpnu@gmail.com

۲. کارشناسی مدیریت بازرگانی دانشگاه

پیام نور رشت

saeedeh_p68@yahoo.com

۳. کارشناسی شیمی دانشگاه آزاد

اسلامی رشت

از واژه شهروند و شهروندی یا حقوق شهروندی در سال‌های اخیر در میان حقوقدانان و مجامع قانونی و حقوقی دید جامع‌تری یافت. در سال ۸۳ قانونی با عنوان «احترام به آزادی‌های مشروع و حفظ حقوق شهروندی» به تصویب مجلس رسید و به نام «بخشنامه حقوق شهروندی» در قوه قضائیه، در دستور کار واحدها قرار گرفت. رئیس مهم این قانون درباره نحوه بازداشت و بازجویی و منع شکنجه و رفتار با متهمان به وسیله ضابطان و مجریان قضایی بود. تنها دکتر قاضی در کتاب «بایسته‌های حقوق اساسی» اشاره‌ای به این مفهوم دارد و شهروند را «انسان‌های ساکن و مقیم در یک کشور، اعم از اتباع و بیگانگان که در سرزمین یک دولت-کشور و تحت حاکمیت آن هستند» تعریف می‌کند.

حقوق شهروندی در کشورهای اروپایی و آمریکایی زیر مجموعه علوم سیاسی^۱ قرار می‌گیرد و بیشتر ناظر به حقوق مشارکت شهروندان در اداره امور کشور است و ابعاد متفاوت آن را در بر می‌گیرد و از این‌رو به حقوق سیاسی و حقوق عمومی (به معنای اخص) نزدیک می‌شود.

اما این معانی حقوق شهروندی را از حقوق بشر چندان جدا نمی‌کند و البته این دو مفهوم آنقدر مشابهت دارند که اشتراکات‌شان، تمایز را مشکل می‌کند. برای تفکیک این دو، چند محور را می‌توان ذکر کرد (اما باز تعاریف متعارض، جای بحث را باقی می‌گذارد).

۱. **گیرنده یا دارنده آن:** دارنده حقوق بشر، موجودی است که با عضویتش در جامعه انسانی به‌عنوان جهان‌وند از آن منتفع خواهد بود؛ درحالی‌که دارنده حقوق شهروندی، شهروند (به تعریفی که ذکر شد) است.

۲. **مخاطب آن:** حقوق بشر، هر انسان، نهاد و اجتماع انسانی را مخاطب خود قرار داده و توصیه و فرمان می‌دهد. درحالی‌که حقوق شهروندی، اجتماع با افراد خاصی را در محدوده یک دولت-کشور مورد خطاب قرار می‌دهد.

۳. **موضوع آن:** مفاهیم حقوق بشر عموماً ما بعدالطبیعه هستند و از این رو کلی و دارای ابهام‌های اساسی‌اند. اما حقوق شهروندی، از آن رو که مستقیماً با مردم و اجرا مواجهند دارای ابهام نیستند و براساس همان مبانی حقوقی ایجاد می‌شوند. دیدگاه دیگر بر عدم تنافر میان حقوق بشر و شهروندی استوار است. در این نظر، تفاوت ماهوی میان این دو نیست و به نظر می‌رسد که این دیدگاه در قوانین موضوعه

ایران هم جاری شده است.

برخی استادان دیگر بر این نظر اتفاق دارند که هرچند تنافر کلی میان حقوق بشر و شهروندی وجود ندارد، اما در بسیاری از کشورها، مواردی از حقوق را ذیل عنوان حقوق شهروندی قرار می‌دهند که صبغه قضایی دارند. از این رو اصول ۳۲، ۳۳، ۳۵، ۳۷، ۳۸ و ۳۹ تنها اصولی از قانون اساسی هستند که به موضوع حقوق شهروندی پرداخته‌اند. اما در سال‌های اخیر بر معنای این حقوق چنان تأکید شده است که حقوق شهروندی به یکی از اولویت‌های نظام قضایی، سیاسی و اداری تبدیل شده است. ماده ۱۴۰ «قانون برنامه چهارم توسعه» به طور همزمان قوه قضائیه را مسئول تهیه «لایحه حفظ و ارتقای حقوق شهروندی و حمایت از حریم خصوصی افراد» کرده است. این توجهات با تصویب ماده واحده «حقوق شهروندی در قانون احترام به آزادی‌های مشروع و حفظ حقوق شهروندی» تشدید شد و با تأکیدات ریاست محترم قوه قضائیه بر حفظ این حقوق به اوج رسید (خورسندی طاسکوه، ۱۳۸۷).

سیر تاریخی طرح حقوق شهروندی

اعلامیه حقوق بشر و شهروندی سال ۱۷۸۹ و قانون اساسی ۱۷۹۱ کشور فرانسه که جایگاه برجسته‌ای را در تحولات قرن هجدهم به خود اختصاص داده‌اند، در پی‌ریزی حاکمیت ملی و انتقال قدرت تصمیم‌گیری از «پادشاه» به «شهروندان» نقطه عطف به شمار می‌روند. در حقیقت در پرتو نگاه جدید به مفهوم حاکمیت، «رعایا» به مقام «شهروندی» ارتقا پیدا کرده‌اند و در کنار تعهدات و وظایف از حقوق اجتماعی قابل حمایت بهره‌مند می‌شوند. از این رو قرن هجدهم میلادی نقش غیرقابل انکاری در عبور «جامعه اقتداگرا» به «جامعه قانونگرا» ایفا می‌کند که از درون آن «جمهوری سوم فرانسه» سر بیرون می‌آورد. بعدها در مقدمه قانون اساسی سال ۱۹۵۸ فرانسه که آغاز دوره جمهوری پنجم فرانسه است، به‌طور رسمی پیوستگی خود را به «حقوق بشر» اعلام می‌کند. از سوی دیگر، مجمع عمومی سازمان ملل متحد در تاریخ ۱۰ دسامبر ۱۹۴۸ اعلامیه حقوق بشر را پذیرفت. اعضای شورای اروپا، در چهارم نوامبر ۱۹۵۰ کنوانسیون حفاظت از حقوق بشر و آزادی‌های بنیادین را تصویب کردند. رفته‌رفته مفهوم «آزادی عمومی» هم به‌عنوان مطالبات شهروندان در برابر قوای عمومی قد علم کرده و با مجموعه «حقوق بشری» در هم آمیخت. از دل مفهوم «آزادی»

عناصر کوچک‌تر و فرعی‌تری زاده شدند. از جمله آنها آزادی سیاسی، آزادی مطبوعات، آزادی تجمعات، آزادی دینی، آزادی آموزش و... است. گرچه خود آزادی در این مقاطع تاریخی اوج و حضيضی را تجربه کرد، لیکن این امر مانع از این نشد که «حقوق شهروندی» در اروپا رفته‌رفته جا باز نکرده و وارد ادبیات حقوقی نشود (Department of Justice, 1982).

زمینه تاریخی عدالت اجتماعی

واژه عدالت اجتماعی که معادل واژه انگلیسی «Social Justice» است، از جمله مفاهیمی است که در فلسفه سیاسی مورد بحث قرار گرفته، دیدگاه‌ها و برداشت‌های متعددی از آن ارائه شده است. این واژه ترکیبی، بیانگر مفهوم خاصی از عدالت است که با اقسام دیگر آن از قبیل عدالت طبیعی، عدالت سیاسی، عدالت اقتصادی، عدالت فردی و اخلاقی تفاوت‌هایی دارد.

عدالت اجتماعی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین آرمان‌های بشری از دیرباز مورد توجه اندیشمندان و صاحب‌نظران قرار گرفته است. در اندیشه شرق باستان عدالت اجتماعی از جایگاه والایی برخوردار بوده است. یکی از قدیمی‌ترین آثاری که به مسئله عدالت اجتماعی پرداخته، مجمع‌القوانین حمورابی است.

در اندیشه سیاسی غرب نیز می‌توان طرح مسئله عدالت اجتماعی و اهمیت آن را مشاهده کرد. در دوران یونان باستان عدالت اجتماعی به محور اصلی فلسفه سیاسی تبدیل می‌شود. دغدغه اصلی سقراط و افلاطون در این دوران مسئله عدالت است. از ابتدای دوره مدرنیته نیز هر چند عدالت اجتماعی محوریت خود را در فلسفه سیاسی از دست داد، اما همچنان یکی از مباحث مهم در فلسفه سیاسی مدرنیته باقی می‌ماند. به‌عنوان نمونه مارکس و انگلس از جمله اندیشمندان دوران مدرن هستند که در بحث‌های خود با رویکرد خاصی به عدالت اجتماعی پرداخته‌اند. در قرن بیستم نیز عدالت اجتماعی همچنان در کانون مباحث فلسفه سیاسی قرار دارد که به‌عنوان نمونه می‌توان در تئوری جان راولز، برجستگی بحث عدالت اجتماعی را مشاهده کرد.

در اندیشه سیاسی اسلام نیز عدالت اجتماعی از جایگاه والایی برخوردار بوده است. فیلسوفان سیاسی مسلمان از جمله فارابی، ابن سینا و به‌ویژه خواجه نصیرالدین طوسی عدالت اجتماعی را مورد توجه قرار داده‌اند. عدالت اجتماعی در آثار

اندیشمندان مسلمان با رویکرد خاصی مطرح شده است (Jonson Osirim, 2001).

ایده حقوق شهروندی

«شهروندی» مفهوم جذابی است و عموم مردم در جامعه مدرن از آن بهره می‌برند. گروه‌های فکری و سیاسی نیز همواره تلاش دارند از زبان شهروندی برای حمایت از سیاست‌های خود بهره‌برداری کنند.

لیبرال‌های اروپایی به این دلیل «شهروندی» را ارزشمند می‌دانند که با اعطای حقوق، فضای لازم را به فرد می‌دهد تا فارغ از هرگونه دخالت، منافع خود را دنبال کند و همچنین در شکل دادن به نهادهای حکومتی عمومی دستی داشته باشند. بنابراین «شهروندی» به عنوان یک ایده از جذابیت زیادی برخوردار است. از اواخر دهه ۱۹۸۰ متفکران اروپایی (جناح چپ) «شهروندی» را به عنوان یک ایده بالقوه رادیکال پذیرفتند. درحالی‌که در گذشته نگرش کلی پیروان تفکرات چپ و مارکسیستی در مورد «شهروندی» با سوءظن همراه بود. آنها شهروندی را نه راه‌حلی برای بی‌عدالتی‌های سرمایه‌داری بلکه بخشی از خود مشکل به حساب می‌آوردند. در واقع در نظر آنها «حقوق شهروندی» به یک منطق سرمایه‌داران آغشته شده است.

شکست کمونیسم کاهش ساماندهی طبقاتی و فهم این مطلب که در جوامع ناهمگون و گوناگون، نمی‌توان همه بی‌عدالتی‌ها را به اقتصاد نسبت داد، سبب شد تا بسیاری از سوسیالیست‌ها در انکار مفهوم «شهروندی» و به تبع آن «حقوق شهروندی» تجدید نظر کنند.

هرچند این اتفاق نظر وجود دارد که «شهروندی» چیز بسیار مطلوبی است اما در این مورد توافق بسیار اندکی وجود دارد که موقعیت شهروندی باید متضمن چه چیزی باشد. چه نوع جامعه‌ای به بهترین وجهی «شهروندی» و به تبع آن «حقوق شهروندی» را ارتقا می‌بخشد. در فقدان یک ایده واحد از دامنه «مفهوم حقوق شهروندی»، جوامع بشری در سیر تحولی خود ناگزیر شده‌اند حداقل حقوق را به‌عنوان کف مطالبات حق شهروندی بپذیرند و هر جامعه‌ای به اقتضای خود تلاش کند این مطالب را هرچه بیشتر و با گسترش کمی و کیفی به نقطه مطلوب برساند (مدی، ۱۳۸۷؛ N.E.L.C. 2001).

مفهوم شهروندی

برای اینکه «شهروندی» دارای مفهوم و جوهره واقعی باشد، شهروندان باید بر مبنای معیارهای عینی و شفاف مورد داوری قرار گیرند. از این رو «شهروندی» در ابتدا خودش یک قواست و در ادامه زاینده حقوق متعدد دیگری برای شهروند است. از این رو «شهروندی» توانایی افراد را برای قضاوت در مورد زندگی خودشان تصدیق می‌کند و زندگی آنها از پیش به وسیله نژاد، مذهب، طبقه، جنسیت یا صرفاً از روی هویت‌شان تعیین نمی‌شود.

موقعیت شهروند به یک حس عضویت داشتن در یک جامعه گسترده دلالت دارد. این موقعیت، کمکی را که یک فرد خاص به آن جامعه می‌کند، می‌پذیرد و به او استقلال می‌دهد. این استقلال در مجموعه‌ای از حقوق انعکاس پیدا می‌کند که هر چند از نظر محتوا در زمان‌ها و مکان‌های مختلف متفاوت‌اند لیکن، همیشه بر پذیرش کارگزاری و فاعلیت سیاسی دارندگان آن حقوق دخالت دارند.

بنابراین، ویژگی کلیدی کلمه «شهروندی» که آن را از «تابعیت» صرف متمایز می‌کند وجود یک اخلاق مشارکت است. به این لحاظ «شهروندی» در مورد روابط انسانی یک تعریف ساده و ایستا را که برای همه جوامع در همه زمان‌ها به کار رود بر نمی‌تابد.

لیکن می‌توان گفت شهروندی موقعیتی است که فرد با برخورداری از آن می‌تواند در یک جامعه سیاسی، اخلاقی شده و زندگی خود را بر اساس وابستگی‌های متقابل و بر اساس موازین و تعادل حقوق و مسئولیت‌های اجتماعی ساماندهی کند (Richards, Wbls, 2004).

مفهوم عدالت اجتماعی

عدالت مطابق با آموزه‌های اسلامی متضمن «قرار گرفتن هر چیزی در جای خودش» است. این رویکرد مترقی و همه‌جانبه‌نگر اسلام به مفهوم عدالت، راه را بر بسط حقوق مدنی که ریشه در مواهب الهی اعطاشده به انسان دارد می‌گشاید. هنگامی که انسان - انسانی که در قرآن از آن به عنوان «وَنَفَخْتُ فِيهِ مِنْ رُوحِي» یاد می‌شود، انسانی که «خلیفه‌الله» است - به رسمیت شناخته شود، بی‌شک استلزام این به رسمیت شناختن، شناسایی حقوق بنیادین اوست. این چنین «هر چیزی در جای خودش» قرار

می‌گیرد. با این وصف شرط اول نضج‌گیری عدالت اجتماعی پاسداشت حقوق انسان‌هاست؛ عدالتی که در وهله اول دایره و شمول حقوق انسانی را مشخص کند و در وهله دوم در پاسداشت آن ممارست به عمل آورد.

عدالت اجتماعی یکی از هنجارهای اجتماعی است که زندگی جمعی صلح‌آمیز، رضایت‌بخش و آرامی را ممکن می‌سازد. این نوع از عدالت در برگیرنده نهادهای حقوقی، حکومتی و قانونگذار است و در عدالت بین‌المللی «رابطه حکومت‌ها و ملت‌ها با یکدیگر» بازتاب می‌یابد که در کمک‌ها و یاری‌های اقتصادی و... خود را نشان داده و به تاسیس حکومت جمهوری فدرال جهانی می‌انجامد. عدالت اجتماعی با عدالت سیاسی همسنگ است. عدالت میان نسل‌ها، عدالت در رابطه با همسایگان، عدالت نسبت به محیط زیست، بخش‌های دیگری از عدالت اجتماعی را تشکیل می‌دهند (Rawls, 2000; Kymlicka, 1999).

نظریه‌های گوناگون در معنای عدالت اجتماعی

از واژه عدالت در کتاب‌های لغت، معنای متعددی ذکر شده است که مهم‌ترین آنها، تساوی، مساوات، درستی و حقانیت است. به‌عنوان نمونه راغب اصفهانی می‌نویسد: عدل تقسیم کردن به‌طور مساوی است. ابن‌منظور نیز در کتاب لسان‌العرب، عدل را به درستی و حقانیت معنا کرده و آن را در برابر جور و ظلم قرار می‌دهد. از واژه عدالت اجتماعی تعابیر و برداشت‌های مختلفی ارائه شده است که به مهم‌ترین آنها اشاره می‌کنیم:

• **عدالت اجتماعی به مثابه تناسب:** در یونان باستان از عدالت به تناسب با طبیعت و فضایل دیگر تعبیر شده است. افلاطون عدالت را حد وسط نقطه تعادل سه قوه خرد، اراده و شهوت در انسان می‌دانست. وی همچنین خردمندی، شجاعت و اعتدال را به‌عنوان سه فضیلت عمده انسان نام می‌برد که عدالت ارتباط هماهنگ میان این فضایل و تناسب با آنهاست.

در اندیشه افلاطون در سطح اجتماعی نیز عدالت به مفهوم تناسب و قرار گرفتن افراد جامعه در طبقات خاص خود است. وی جامعه را متشکل از سه طبقه فرمانروایان، نگهبانان و توده مردم (افزایندگان) می‌دانست. از نظر وی عدالت اجتماعی قرار گرفتن هر فرد در طبقه خاص خود و برخوردار شدن از امتیازات طبقه

خاص خود و نیز ایفای نقش مخصوص خود است. بنابراین عدالت اجتماعی در این برداشت به مفهوم تناسب و موزونیت و قرار گرفتن در جایگاه خاص خود است (Friedman, 2002; George & Wilding, 1976).

• **عدالت اجتماعی به مثابه شایستگی و لیاقت:** عدالت در این برداشت، به مفهوم توزیع امکانات و مناصب بر اساس شایستگی و لیاقت‌هاست. در این دیدگاه، توزیع امکانات مادی و رفاهی و نیز توزیع مناصب و مقاومت‌ها باید براساس شایستگی‌ها و لیاقت‌ها صورت گیرد. به‌عنوان نمونه می‌توان چنین دیدگاهی را در آرا و اندیشه‌های ارسطو مشاهده کرد. وی هم در توزیع امکانات مادی، شایستگی‌های افراد را در نظر دارد، از این‌رو به عدالت توزیعی قائل است و هم در نوع و شکل حکومت، طبقه متوسط را شایسته حکومت کردن می‌داند. در واقع وی به لحاظ اقتصادی و سیاسی به نوعی شایسته‌سالاری باور دارد (Friedmann, 2002).

• **عدالت اجتماعی به مثابه رعایت تناسب، استحقاق‌ها و شایستگی‌ها:** این برداشت از عدالت اجتماعی که به نوعی ترکیب دو برداشت قبل همراه با افزوده‌هایی است، بیشتر در میان برخی اندیشمندان مسلمان رایج بوده است. به‌عنوان نمونه خواجه نصیرالدین طوسی، عدالت را جمع کمالات و فضایل دانسته، وجود آن را مایه تعدیل قوای دیگر می‌داند. به گفته وی در اخلاق ناصری: عدالت جزیی نبود از فضیلت، بلکه فضیلت بود بآسرها [به تمامی]؛ و جور که ضد او است جزیی از رذیلت نبود، بلکه همه رذیلت بود بآسرها. همچنین در جایی دیگر می‌نویسد: عدالت آن است که این همه قوت‌ها با یکدیگر اتفاق کنند و قوت ممیزه (عقل) را امثال نمایند.

اما خواجه همانند دیگر اندیشمندان اسلامی نیز عدالت اجتماعی را به معنای رعایت استحقاق‌ها و شایستگی‌ها قبول داشته است. خواجه، قوام حکومت را به عدالت دانسته و در توضیح شرط اول معدلت می‌نویسد: عدالت آن است که هر صنفی از جایگاه مستحق خود منحرف نشده و به دنبال غلبه بر صنوف دیگر نباشد چون این امر منجر به انحراف مزاج از اعتدال و منجر شدن امور اجتماعی به فساد است. همچنین در شرط دوم می‌نویسد: شرط دوم در معدلت آن بود که در احوال و افعال اهل مدینه نظر کند و مرتبه هر یکی بر یکی بر قدر استحقاق و استعداد تعیین کند. بنابراین می‌توان ترکیب دو معیار تناسب و رعایت استحقاق‌ها و شایستگی‌ها را در آرای خواجه ملاحظه کرد.

تعریف عدالت به اعطای کل ذی حق حقه، در میان اندیشمندان مسلمان تعریف رایجی است، به عنوان مثال علامه طباطبایی در این باره می نویسد: «هی اعطاء کل حق من القوی حقه و وضعه فی موضعه الذی ینبغی له» عدالت دادن حق به هر نیرویی که دارای حق است و قرار دادن وی در جایی که شایسته است (جهانگیری ۱۳۸۲؛ دشتی ۱۳۷۹).

• **عدالت اجتماعی به مثابه مساوات و برابری:** تعریف عدالت اجتماعی به مساوات و برابری، بیشتر در دوران مدرنیته رایج شده است، هر چند که ریشه‌های این تفکر در دوران‌های قبل نیز به گونه‌ای وجود داشته است. برای نخستین بار این دیدگاه در مکتب رواقیون مطرح شد. از دیدگاه آنان انسان‌ها برابرند و هیچ معیاری برای برتری افراد بر افراد دیگر وجود ندارد. سیسرون نیز از جمله اندیشمندانی است که چنین تعبیری از عدالت اجتماعی را ارائه کرده است. وی بر خلاف اندیشمندان یونان باستان که تلقی طبیعت‌گرایانه (و تناسب با طبیعت) داشتند، بر این باور است که عدالت اجتماعی هیچ چیز نیست جز مساوات. وی بر این باور است که انسان‌ها برابر خلق شده‌اند پس جوهر عدالت اجتماعی نیز برابری است.

در دوران قرون وسطی نیز، هر چند که نظم طبیعی بر پایه وحی الهی و تفسیر کلیسا تعیین می‌شود اما در اندیشه برخی از متفکران این دوران، زمینه برای تعبیر جدید از عدالت اجتماعی مهیا می‌شود. به عنوان نمونه از آکوئیناس می‌توان نام برد. به نظر وی انسان‌ها حق برخوردار از حد متوسط شرایط زیستن را به‌طور یکسان دارند. مفروض وی در این بحث، مساوات‌طلبی است. پس از دوران قرون وسطی، تغییرات اساسی در اندیشه سیاسی اجتماعی صورت گرفت که در بحث عدالت اجتماعی حائز اهمیت است. در دوران مدرنیته نیز عدالت اجتماعی به مفهوم برابری در سطوح مختلفی به کار رفته است. یکی از مهم‌ترین سطوح برابری، برابری در شرایط اقتصادی زندگی افراد است که در اندیشه کارل مارکس به شکل برجسته‌ای مطرح شده است. از نظر وی، عدالت اجتماعی در صورتی تحقق می‌یابد که افراد به لحاظ اقتصادی در شرایط برابری زندگی کنند و این امر بدون توزیع مجدد ثروت امکان‌پذیر نیست. همان‌طور که ملاحظه می‌شود این برداشت از عدالت اجتماعی ارتباط زیادی با عدالت اقتصادی پیدا می‌کند. تداوم این رویکرد را در آرا و اندیشه‌های اندیشمندان متاخر مدرنیته می‌توان یافت که به دلیل اهمیت یکی از این رویکردها، در ادامه به‌طور مستقل توضیح داده می‌شود (Friedman, 2002; George & Wilding, 1976).

• عدالت اجتماعی به مثابه انصاف، بی‌طرفی و برابری فرصت‌ها: این تعبیر از عدالت اجتماعی در قرن بیستم در کتاب نظریه عدالت جان راولز آمده است. از نظر وی عدالت اجتماعی به مفهوم بی‌طرفی است و زمانی عدالت اجتماعی تحقق می‌یابد که دولت بی‌طرف باشد. جان راولز در کتاب خود دو اصل را به‌عنوان اصول عدالت اجتماعی مطرح می‌کند:

- هر کس باید از حقی برابر، متناسب با گسترده‌ترین نظام کلی آزادی‌های اساسی که با نظامی مشابه از آزادی‌ها برای همه سازگارتر باشد، برخوردار باشد.
- نابرابری‌های اجتماعی و اقتصادی باید به گونه‌ای تنظیم شود که اولاً، بیشترین منفعت را برای کم‌بهره‌ترین افراد، در بر داشته باشد. ثانیاً، مناصب و مشاغل، تحت شرایط مناسب و متناسب با نظام فرصت‌های برابر در دسترس همگان باشد.
همان‌گونه که ملاحظه می‌شود اصل اول درباره آزادی و برابری استفاده از آزادی‌های اساسی و اصل دوم درباره نابرابری‌هاست. از نظر وی، بی‌عدالتی تنها آن دسته از نابرابری‌هایی است که به سود همگان نباشد. بنابراین، هر چند در مفهوم عدالت اجتماعی، برابری فرصت‌ها و شرایط و بی‌طرفی به‌عنوان رکن اساسی آن به رسمیت شناخته شده است، از نظر جان راولز، برخی از نابرابری‌ها (نابرابری‌هایی که به سود همگان باشد) نیز پذیرفته می‌شود (Friedman, 2002; George & Wilding, 1976)

حقوق شهری و شهروندی

۱. **تعریف حقوق شهروندی:** «حقوق شهروندی» مجموعه حقوقی است برای اتباع کشور در مورد موسسات عمومی مانند حقوق اساسی، حق استخدام شدن، حق انتخاب کردن و انتخاب شدن، حق گواهی دادن در مراجع رسمی، حق داوری و مصدق واقع شدن؛ بنابراین واژه مذکور از حقوق سیاسی است.
در کشور ما مسلمان بودن شرط برخورداری از حقوق شهروندی نیست. در واقع حق شهروندی به اعتبار تابعیت برقرار می‌شود. بنابراین این تعریف واقعیت است که «حقوق شهروندی» مفهوم نسبتاً گسترده‌ای است که شامل حقوق سیاسی و غیرسیاسی (حقوق مدنی و بهره‌مندی‌های فردی و اجتماعی که دارای صبغه سیاسی نیستند) است. از این رو می‌توان گفت «حقوق شهروندی» شامل هر سه نسل حقوق بشری که در سطح دکترین مطرح شده‌اند هستند. این سه نسل شامل حقوق مدنی و سیاسی،

اقتصادی و اجتماعی و حقوق همبستگی هستند.

از طرف دیگر، در برخی از متون حقوقی تعریف موسعی از «شهروندی» مورد قبول واقع شده است. فی‌المثل: «مطابق قانون اساسی ۱۷۹۱ فرانسه، «شهروندان» کسانی هستند که نه فقط در فرانسه از یک پدر فرانسوی و یا از یک پدر خارجی متولد شده‌اند، یا در خارج از کشور از یک پدر فرانسوی زاده شده‌اند، بلکه آنهایی را هم که در خارج از کشور، از والدین خارجی متولد شده‌اند و به مدت حداقل پنج سال مقیم فرانسه بوده و در اینجا کار می‌کنند و یا صاحب املاک هستند و یا همسر فرانسوی دارند شامل می‌شود.» قانون اساسی ۱۷۹۳ فرانسه، تعریف گسترده‌تری را ارائه می‌کند که به موجب آن یک سال سکونت در فرانسه کافی است. به موجب این قانون، عناوین دیگری نیز پذیرفته شدند. به این توضیح که به رغم این قانون، «شهروند» آن کسی است که یک کودک را قبول می‌کند، یا شخص مسنی را تغذیه می‌کند یا تمام خارجیانی که توسط هیات قانونگذاری تایید می‌شوند که به خوبی شایستگی بشریت را دارا هستند (خورسندی طاسکوه، ۱۳۸۷).

۲. حقوق شهری: در عصر حاضر، «شهروندی» به عنوان یک پدیده اجتماعی، یکی از ضروریات زندگی به شمار می‌آید. شهروندان عموماً با سلاقی و انگیزه‌های مختلف در جامعه شهری به فعالیت می‌پردازند. عده‌ای برای کسب و کار، گروهی برای پر کردن اوقات فراغت و گروهی دیگر برای آموختن مهارت‌های فردی و جمعی و

از این رو، زندگی اجتماعی مستلزم وجود روابط حقوقی میان افراد و گروه‌های مختلف جامعه است و این روابط اجتماعی باید تحت نظم و قاعده‌ای درآید. چه آنکه، در صورت نبود نظم و ضوابط در جامعه، زور، اجحاف و تزویر بر روابط میان افراد حاکم شده و این موضوع موجب ایجاد هرج و مرج و نابسامانی خواهد شد. بنابراین دولت‌ها و نهادهای عمومی با تعیین و تدوین قواعد و مقررات مربوطه، سیاست خاصی را در جهت تنظیم این روابط در پیش گرفته‌اند.

اصولاً «حقوق شهروندی» را می‌توان مجموعه قواعدی که بر روابط اشخاص در جامعه شهری حکومت می‌کند تعریف کرد. از این رو، «حقوق شهری» را که موضوع آن چگونگی روابط مردم شهر، حقوق و تکالیف آنان در برابر یکدیگر و همچنین در برابر جامعه و اصول و هدف ما و وظایف و روش انجام آن است می‌توانیم به عنوان اصولی بدانیم که منشعب از حقوق اساسی کشور است (متولی حبیبی، ۱۳۸۶).

۳. منابع حقوق شهری: اصلی‌ترین بحث در حیطه حقوق شهری، آشنایی شهروندان با قوانین و مقررات مورد عمل و جاری است. قانون اساسی مهم‌ترین قانونی که اصول اساسی حقوق یک دولت در آن تبیین شده است و تشکیلات و روابط قوای مختلف و قدرت‌های عمومی و ... را بیان می‌کند، متضمن قواعد کلی در خصوص جنبه‌های حمایتی و پیگیرانه از حقوق شهروندی است.

همچنین قوانین و مقرراتی که به وسیله قوه مقننه وضع شده و به تصویب می‌رسد از جمله قانون مدنی، تجارت، مجازات اسلامی، کار، بیمه و بالاخره مقررات، آیین‌نامه‌ها، بخشنامه‌ها و حتی تصمیمات قضایی که شهر، شهرنشینی و شهروندان را به نحوی تحت تاثیر قرار می‌دهند، دائرمدار و قوام‌بخش «محیط حقوقی» در جامعه شهری هستند (کیث، ۱۳۸۴).

الف) قوانین و مقررات پیشگیرانه (بازدارنده): منظور قوانین و مقرراتی است که از سوی مقام صلاحیت‌دار وضع شده است و هدف آن پیشگیری از وقوع جرائم یا تخلفات یا ممنوعیت انجام برخی از فعالیت‌ها و یا اقدامات در جامعه است. به‌عنوان مثال: در خصوص «منع تبعیض» اصل ۱۹ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران مقرر می‌دارد: «مردم ایران از هر قوم و قبیله که باشند از حقوق مساوی برخوردارند».

ب) قوانین حمایتی: منظور قوانین و مقرراتی است که از سوی مقام صلاحیت‌دار به منظور ایجاد شرایط مناسب برای توسعه و گسترش فعالیت‌های اجتماعی و حمایت از شهروندان وضع شده است. به‌عنوان مثال: بند ۳ از اصل سوم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران مقرر داشته است: «دولت جمهوری اسلامی ایران موظف است برای نیل به اهداف مذکور در اصل دوم، همه امکانات خود را برای امور زیر به کار برد: آموزش و پرورش و تربیت بدنی رایگان برای همه، در تمام سطوح و تسهیل و تعلیم آموزش عالی» (الوانی، ریاحی، ۱۳۸۲؛ آل‌وستانی مفرد، ۱۳۸۵؛ برزگر، ۱۳۸۷).

ج) قوانین تنبیهی: با توجه به ماهیت انجام فعالیت‌های اجتماعی در شهر و احتمال بروز حوادث و وقایع مختلف، قوانین و مقررات خاصی برای کنترل این حوادث (اعم از وقوع جرائم، شبه‌جرائم و تخلفات) وضع شده است. «قانون مجازات اسلامی» را به عنوان یکی از اصلی‌ترین قوانین در این حوزه می‌توان نام برد (LOCOA, 2000; Freeman, 1999).

منشور شهروندی

منشور شهروندی فهرستی از مهم‌ترین حقوق شهروندان یک کشور است. نخستین منشور با این نام در بریتانیا نوشته شد که نتیجه یک قرن مبارزه (قرن ۱۷ میلادی) میان پادشاهان استوارت از یک سو و مردم و پارلمان انگلیس از سوی دیگر بود و با نگاهی به ماگنا کارتا نوشته شد. پس از آن در ۱۵ دسامبر ۱۷۹۱، منشور حقوق شهروندی ایالات متحده به تصویب رسید که بر پایه ماگنا کارتا، منشور حقوق شهروندی بریتانیا و مبارزه‌های کلنی‌نشین‌ها با امپراتور و پارلمان بود. از جمله حقوقی که می‌تواند در منشور حقوق شهروندی بیاید آزادی بیان (حق بیان آنچه می‌خواهید بیان کنید، از جمله حق انتقاد از حکومت) و آزادی عقیده و دین هستند (الوانی، ریاحی، ۱۳۸۲).

منشور شهروندی راهی برای تامین حقوق شهروندی

امروزه موج جدید توجه به شهروندی در کشورهای مختلف در حال وقوع است. برای مثال مدل‌های مشارکت شهروندی در خط‌مشی‌های درون‌شهری مورد حمایت دولت‌ها قرار گرفته است. برخی از خدمات دولتی با مهار شهروندان در حال انجام است. به هر حال دولت‌ها راه‌های مختلفی را برای بهبود رابطه با شهروندان دارند. یکی از این راه‌ها که در کشورهای اروپایی نیز تجربه شده است، منشور شهروندی است. منشور شهروندی سندی است که به وسیله سازمان‌های خدمات‌دهنده با هدف پاسخگویی و اثربخشی طراحی و تنظیم می‌شود و این کار صرفاً به یک تشکیلات دولتی یا وزارتخانه محدود نمی‌شود، بلکه تمام سازمان‌های دولتی که به نوعی خدمات به مردم ارائه می‌دهند می‌توانند منشور شهروندی تهیه کنند و در اختیار شهروندان قرار دهند (جهانگیری، ۱۳۸۲). در واقع با شروع انقلاب در کیفیت خدمات دولتی، منشورهای شهروندی به‌عنوان برنامه بهبود کیفیت در خدمات بخش دولتی مطرح شد. ایده اصلی، ایجاد استانداردهای کیفی و اندازه‌گیری عملکرد آنها و افزایش استانداردها به دلیل خواست و اصرار استفاده‌کنندگان بوده است. منشورهای شهروندی متضمن اصولی است که رعایت آنها الزامی است:

- برای کیفیت و کمیت خدمات استانداردهایی وجود دارد. این استانداردها باید به اطلاع دریافت‌کنندگان خدمات عمومی برسد.

- همزمان با اعلام استانداردهای کیفی و کمی خدمات، نتایج عملکرد سازمانی باید منتشر شود و به اطلاع عموم برسد.
- اطلاعات صحیح از چگونگی ارائه خدمات، هزینه آنها و افرادی که باید خدمات را ارائه کنند، منتشر شود.
- احترام به ارباب رجوع و همراهی کارکنان با آنان اصلی خدشه‌ناپذیر است و همه مردم به این امر واقفند.
- کارکنان دولت موظفند نام و مشخصات اداری خود را روی سینه نصب کنند تا ارباب رجوع به راحتی آنان را بشناسند.
- در صورتی که به هر دلیل رفتار اداری با استاندارد تعیین شده مطابقت نداشته باشد، کارمند موظف به عذرخواهی است.
- روش‌هایی برای شکایت از رفتار بد اداری پیش‌بینی شده است و خسارات وارده به دریافت‌کنندگان خدمات باید به گونه‌ای مناسب جبران شود (متولی حبیبی، ۱۳۸۶).

اما ابتکار منشور شهروندی از سوی نخست وزیر انگلستان (جان میچر) در سال ۱۹۹۱ آغاز شد و در برخی از کشورهای اروپایی مورد توجه قرار گرفت. منشور شهروندی به عنوان یک برنامه ۱۰ ساله با هدف بهبود کیفیت خدمات در بخش دولتی مورد استفاده قرار گرفت. ایده اصلی در این منشور، تدوین استانداردهای کیفیت، اندازه‌گیری عملکرد در مقابل آنها و بالا بردن استانداردها از طریق اعمال فشار خدمت‌گیرندگان بر ارائه‌دهندگان خدمت بود که نتیجه آن شفافیت، آگاهی از استانداردها و سطح واقعی کیفیت است.

چارچوب منشور شهروندی پیشنهاد می‌کرد چنانچه ارائه‌دهندگان خدمت دچار اشتباهی شوند باید آن را اصلاح کنند؛ مثلاً از طریق رویه‌های اثربخش شکایات یا مواردی که قابل جبران است (Schiavo, 2000).

در منشور شهروندی اولیه شش اصل در خدمات دولتی مطرح شده است:

۱. تعیین، نظارت و اعلان استانداردهای صریح
۲. اطلاعات و شفافیت برای خدمت‌گیرندگان از خدمات
۳. ایجاد فرصت برای رایزنی با خدمت‌گیرندگان
۴. ادب و نزاکت و سودمندی

۵. آسان‌سازی رویه‌های شکایت

۶. ارزش قائل شدن برای پول.

طبق نظر لوفلر جهت‌گیری اصلی منشورهای شهروندی افزایش کیفیت خدمات براساس انتظارات خدمت‌گیرندگان است و هدف نهایی آن بهبود اعتماد مردم به دولت است. منشور شهروندی جوهره راهبردی تضمین کیفیت در بخش دولتی است و یک نوع تضمین برای مصرف‌کننده خدمات به حساب می‌آید و فراهم‌کنندگان خدمات دولتی را در مقابل عملکرد، پاسخگو نگه می‌دارد. به‌طور خلاصه منشورهای شهروندی در صورت تهیه و اجرای مناسب می‌تواند شش خواسته زیر را قانونمند و استقرار آنها را در جامعه تسهیل کند:

۱. بهبود کیفیت خدمات

۲. افزایش امکان انتخاب

۳. تعیین استاندارد

۴. تعیین ارزش‌ها

۵. پاسخگویی

۶. شفافیت (Schiavo, 2000).

سیاست‌های کلی نظام اداری و پرداختن به حقوق شهروندی

متن سیاست‌های کلی نظام اداری که به وسیله رهبر به روسای قوای سه‌گانه، رئیس مجمع تشخیص مصلحت نظام و رئیس ستاد کل نیروهای مسلح ابلاغ شده است، بدین شرح است:

۱. نهادهای سازنده فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی و کرامت انسانی و

ارج نهادن به سرمایه‌های انسانی و اجتماعی

۲. عدالت‌محوری در جذب، تداوم خدمت و ارتقای منابع انسانی

۳. بهبود معیارها و روزآمدی روش‌های گزینش منابع انسانی به منظور جذب

نیروی انسانی توانمند، متعهد و شایسته و پرهیز از تنگ‌نظری‌ها و نگرش‌های سلیقه‌ای و غیرحرفه‌ای

۴. دانش‌گرایی و شایسته‌سالاری مبتنی بر اخلاق اسلامی در نصب و ارتقای

مدیران

۵. ایجاد زمینه رشد معنوی منابع انسانی و بهسازی و ارتقای سطح دانش، تخصص و مهارت‌های آنان
۶. رعایت عدالت در نظام پرداخت و جبران خدمات با تاکید بر عملکرد، توانمندی، جایگاه و ویژگی‌های شغل و شاغل و تامین حداقل معیشت با توجه به شرایط اقتصادی و اجتماعی
۷. زمینه‌سازی جذب و نگهداری نیروهای متخصص در استان‌های کمتر توسعه‌یافته و مناطق محروم
۸. حفظ کرامت و عزت و تامین معیشت بازنشستگان و مستمری‌بگیران و بهره‌گیری از نظرات و تجارب مفید آنها
۹. توجه به استحکام خانواده و ایجاد تعادل میان کار و زندگی افراد در نظام اداری
۱۰. چابک‌سازی، متناسب‌سازی و منطقی ساختن تشکیلات نظام اداری در جهت تحقق اهداف چشم‌انداز
۱۱. انعطاف‌پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری
۱۲. توجه به اثربخشی و کارایی در فرآیندها و روش‌های اداری به منظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشوری
۱۳. عدالت‌محوری، شفافیت و روزآمدی در تنظیم و تنقیح قوانین و مقررات اداری
۱۴. کل‌نگری، همسوسازی، هماهنگی و تعامل اثربخش دستگاه‌های اداری به منظور تحقق اهداف فرابخشی و چشم‌انداز
۱۵. توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی
۱۶. دانش‌بنیان کردن نظام اداری از طریق به کارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه‌سازی اطلاعات، با اتنا بر ارزش‌های اسلامی
۱۷. خدمات‌رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم
۱۸. شفاف‌سازی و آگاهی‌بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام

- اداری با تاکید بر دسترسی آسان و ضابطه‌مند مردم به اطلاعات صحیح
۱۹. زمینه‌سازی برای جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردمی در نظام اداری
۲۰. قانونگرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت‌پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی در تمامی فعالیت‌ها
۲۱. نهادینه‌سازی وجدان کاری، انضباط اجتماعی، فرهنگ خودکنترلی، امانتداری، صرفه‌جویی، ساده‌زیستی و حفظ بیت‌المال
۲۲. تنظیم روابط و مناسبات اداری بر اساس امنیت روانی، اجتماعی، اقتصادی، بهداشتی، فرهنگی و نیز رفاه نسبی آحاد جامعه
۲۳. حفظ حقوق مردم و جبران خسارت‌های وارده بر اشخاص حقیقی و حقوقی در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری
۲۴. ارتقای سلامت نظام اداری و رشد ارزش‌های اخلاقی در آن از طریق اصلاح فرآیندهای قانونی و اداری، بهره‌گیری از امکانات فرهنگی و به کارگیری نظام موثر پیشگیری و برخورد با تخلفات
۲۵. کارآمدسازی و هماهنگی ساختارها و شیوه‌های نظارت و کنترل در نظام اداری و یکپارچه‌سازی اطلاعات
۲۶. حمایت از روحیه نوآوری و ابتکار و اشاعه فرهنگ و بهبود مستمر به منظور پویایی نظام اداری.

مسئولیت‌های متقابل مدیریت شهری و شهروندان و عدالت اجتماعی

• **مسئولیت قانونی شهروندان:** وجود وظیفه در انجام یا خودداری از عملی که خود این وظیفه ممکن است در اثر مقررات قانونی و... روابط اجتماعی به وجود آمده باشد و همچنین اطلاع شهروندان از وظیفه و توانایی آنان در انجام وظیفه از شرایط ضروری در تحقق مسئولیت به شمار می‌آیند (Nazick, 1974; Jonson Osirim, 2001). فعالیت‌های اجتماعی نیز همواره با وقایع و حوادث گوناگونی روبه‌رو بوده است و بدین شکل، نوع و تنوع این فعالیت‌ها تاثیر فراوانی در مسئولیت شهروندان خواهد

داشت. لیکن، تا قبل از بررسی مسئولیت‌های شهروندان، ضرورتاً باید به اصل اساسی که وثیقه حقوق شهروندی است اشاره کرد:

الف) اصل براءت شهروندان: «براءت»، از نظر لغوی به معنای بیزاری، بیزار شدن و در اصطلاح حقوقی «اصل براءت» عبارت است از: «آزاد بودن انسان از تحمیلات و تکلیفات و تعهدات و واجبات، مگر در مورد مصرحات قانون لازم‌الاتباع». کنوانسیون اروپایی حقوق بشر در بند ۲ ماده ۶ در تعریف اصل براءت اعلام داشته است: «هر فردی که مورد اتهامی قرار گیرد، بی‌گناه فرض می‌شود مگر اینکه مجرمیت او به طریق قانونی ثابت گردد.» بنابراین، به استناد ظن نباید تحمیل تعهد کرد که ظن در شرع حجت نیست.

اصل ۳۷ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران نیز مقرر می‌دارد: «اصل براءت است و هیچ کس از نظر قانون مجرم شناخته نمی‌شود مگر اینکه جرم او در دادگاه صالح اثبات شود.»

در نتیجه اصل، براءت است و هر کس در هر مقامی که باشد در صورتی مجرم است که جرم او با دلایل، مدارک و مستندات متقن در مرجع صالحه به اثبات برسد و در غیر این صورت در پناه قانون است. این مهم‌ترین وثیقه برای حفظ حقوق شهروندی است (خورسندی طاسکوه، ۱۳۸۷؛ دشتی، ۱۳۷۹).

ب) مسئولیت مدنی شهروندان: «مسئولیت مدنی» شامل تمامی اشخاصی است که در مورد فعالیت‌های روزمره به طور مستقیم یا غیرمستقیم وظایفی را بر عهده دارند و ممکن است در صورت نقض وظیفه و لطمه به دیگران بر حسب مورد مسئول شناخته شوند (دشتی، ۱۳۷۹؛ کیث، ۱۳۸۴).

ج) مسئولیت کیفری شهروندان: اصولاً رفتاری که موجب مسئولیت شهروندان خواهد شد، مخاطراتی است که برای آزادی‌های فردی دیگران به وجود می‌آورند و مسئولیت کیفری زمانی تحقق می‌یابد که شخص، مرتکب عملی شود که قوانین و مقررات آن را صریحاً ممنوع یا الزام به اجرای آن کرده باشند. بسیاری از این اعمال شهروندان به لحاظ مسئولیت آنها ممکن است جرم تلقی شود (Friedmann, 2002).

• **مدیریت شهری و حقوق شهروندی:** از موضوعات مهمی که در حوزه مطالعات شهری، برنامه‌ریزی و مدیریت شهری در سطح جهانی مطرح شده است، بحث رابطه حقوق شهری، زندگی شهری و مدیریت شهری است. چنانچه نظام

«مدیریت شهری» را شامل فرآیندهای سیاستگذاری، برنامه‌ریزی، هماهنگی، سازماندهی و نظارت بر اداره امور شهر و شهرداری بدانیم و نظام حقوق شهری را به مثابه روند قانونمند کردن فرآیندهای چندگانه نظام مدیریت شهری و نیز قانونمدار کردن وظایف و تکالیف متقابل و دوسویه شهرداری به شهروند محسوب کنیم که هدف آن به سامان کردن زندگی شهری و فعالیت‌های شهرداری و شهروندان است، به‌خوبی اهمیت نقش و جایگاه نظام حقوق شهری در مدیریت شهری و نیز رابطه و نسبت مدیریت شهری و حقوق مشخص می‌شود. در این میان سهم و نقش شهرداری که حلقه پیوند و اتصال نظام مدیریت شهری و نظام حقوق شهری است، اهمیت خاصی دارد.

اهمیت حقوق شهری را باید در تدوین قواعد و مقررات در مورد برنامه‌ریزی شهری و مدیریت شهری و تأثیرات مثبت ناشی از قانونمند کردن زندگی شهری و سایر پیامدهای دگرگون‌کننده در برنامه‌ریزی و مدیریت شهری جست‌وجو کرد. معمولاً مقامات و مسئولان شهری، با مسائل و مشکلاتی مواجهند که مقابله درست و عملی با این مسائل و مشکلات محلی و شهری منوط به تدوین قوانین و مقررات برنامه‌ریزی شده است.

مهم‌ترین قوانین و مقررات در این زمینه عبارتند از: قانون برنامه‌ریزی شهری، قانون شهرداری، قانون توسعه شهری، قانون بهسازی شهری، قانون پاکسازی مناطق حاشیه‌نشین شهری، قانون دستیابی به زمین و قانون مربوط به آلودگی‌های زیست‌محیطی.

بدیهی است فرآیند تصمیم‌گیری شهری زمانی موجب جلب منافع همگانی و مدیریت شهری خواهد شد که شهروندان بیشترین مشارکت را در تصمیم‌گیری‌ها از خود نشان دهند. از این رو قانونمند کردن این روند کمک شایانی به مدیریت شهری و شهروندان و مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها می‌کند (Jonson Osirim, 2001; Freeman, 1999).

• **چالش‌های حقوقی قوانین و مقررات شهرداری:** با دقت در قانون شهرداری، همچنین مطالعات انجام‌شده در خصوص تنگناهای قانونی، اجرای قانون شهرداری‌ها در عرصه عملکردی نظام مدیریت شهری ایران و حوزه فعالیت‌های شهرداری‌های کشور، شناخت نسبتاً سودمندی از ویژگی‌ها و پیشینه تاریخی در این زمینه در اختیار ما قرار می‌دهد. اما چالش‌های حقوقی اساسی قانون شهرداری به ویژه در ارتباط با

موضوع شهروندی ضروری است. برخی از این موارد عبارتند از:

- عدم تدقیق حقوق و تکالیف متقابل شهروندان و شهرداری
- عدم حضور شهروندان در فرآیند تهیه، بررسی و تصویب برنامه‌های توسعه شهری (طرح‌های جامع، تفصیلی و...)
- فقدان راهکارهای جلب مشارکت‌های شهروندی
- فقدان مدیریت واحد شهری.

بدیهی است بررسی چالش‌های قانون شهرداری‌ها و تنگناهای شهرداری در عرصه فعالیت‌های عملکردی شهری، چنانچه فارغ از چالش‌های محیطی و پیرامون شهرداری‌ها و قانون شهرداری در نظر گرفته شود، بسیار انتزاعی خواهد بود چرا که در این عرصه با منظومه‌ای از علل و عوامل و نیروها و حتی دلایلی سر و کار داریم که هر کدام به سهم و نوبه خود در شکل‌گیری این چالش‌های حقوقی دخیل هستند (متولی حبیبی، ۱۳۸۶).

ضرورت تدوین قانون جامع شهری (شهرداری با نگاه مدرنیزاسیون) و عدالت اجتماعی

۱. تدوین قانون جدید و به روز کردن قوانین، نیاز همه جوامع (حتی جوامع توسعه‌یافته): امروزه حتی کشورهای توسعه‌یافته که دارای قوانین شهری نسبتاً کامل‌تری هستند نیز درصدد هر چه بهتر به‌روز کردن قوانین خود برآمده‌اند. به‌عنوان مثال: در کشور فرانسه که قوانین آنها با عنایت به نظام اداری عدم تمرکز از مقبولیت بسیار خوبی برخوردار است، توجه به اصلاح قوانین شهری در دستور کار نهادهای ذی‌ربط قرار گرفته است.

مجلس سنای فرانسه در سال ۲۰۰۰ میلادی، برای مدرنیزاسیون نظام حقوق شهری (قوانین شهرداری‌ها) یک کارگروه کاری مشخص تشکیل داده که یکی از اهداف اصلی این کارگروه «ساده‌سازی» مقررات حقوقی مربوط به حوزه شهری اعلام شده است. این کارگروه با تهیه گزارش خود بر چندین جنبه تاکید کرده است، که تلاش برای کاهش دعاوی و شکایات علیه شهرداری‌ها و تلاش برای تکمیل و غنی‌سازی سازمان و عملکرد نظام دادرسی در حوزه حقوق شهری از جمله این موارد است (Kant, 1976).

جالب است بدانیم که این جنبه‌ها در تدوین نظام حقوق جامع شهرداری برای کشور ما نیز می‌تواند مصداق داشته باشد.

۲. تعارض، تغایر و تکثر در مواد قانونی موجود: امروزه به دلیل تعدد و تکثر قوانین و مقررات در موضوعات واحد، پیراستن قوانین و مقررات از مواد قانونی زائد و منسوخه و دسترسی به قوانین و مقررات عاری از تعارض و تغایر با سایر قوانین و مقررات، به دلمشغولی اصلی کاربران و به‌ویژه شهرداران، قضات، وکلا و کارشناسان رشته‌های مختلف، مجریان و حتی شهروندان (که همگی با قوانین و مقررات مختلف سروکار دارند) تبدیل شده است.

بدیهی است اجرای قوانین این‌چنینی، چه بسا به اجرای عدالت و احقاق حقوق مردم و شهرداری لطمه زده و موجب عواقب ناخواسته و مشکل‌زایی می‌شود و همچنین در اذهان عمومی و جامعه آثار سوئی بر جای می‌گذارد.

امروزه بیشتر پژوهشگران و دست‌اندرکاران امور شهری و حقوقدانان و مشاوران حقوقی به این امر اذعان دارند که اصلاح و تعدیل و به عبارت معمول‌تر وصله و پینه زدن به قانون شهرداری، مشکلات شهرهای ایران، به‌خصوص تهران را برطرف نکرده و نخواهد کرد.

علاوه بر قدیمی بودن قانون فوق‌الذکر و اصلاح چندین باره آن، مشکل دیگر تنوع و تکثر قوانین در حوزه شهر و شهرداری است که موجب سردرگمی زیاد شهروندان و مجریان امور شهری شده است.

این نابسامانی‌ها با اصلاح جزء به جزء و بخشی از قوانین مربوطه امکان‌پذیر نیست بلکه با عنایت به تجربیات کشورهای دیگر و با توجه به مددگیری از تجربه چندده‌ساله مدیران شهرداری و دست‌اندرکاران تدوین یک قانون جامع شهرداری را می‌طلبد که منطبق با نیازهای روز است (مدی، ۱۳۸۷؛ Nazick, 1974).

۳. محورهای اساسی در تدوین قانون جامع مدیریت شهری (شهرداری‌ها):

هدف اصلی از تدوین قانون جامع مدیریت شهری عبارت است از: دستیابی به سازوکارهای قانونی و کارآمد برای بهبود وضعیت اداره شهرهای کشور که طبعاً استفاده از تجارب علمی و عملی صاحب‌نظران از ارزیابی عملکرد قانون شهرداری‌ها در صد سال گذشته و تغییرات بعدی آن و استفاده از تجارب کشورهای پیشرفته می‌تواند کمک بسزایی در تأمین چنین هدفی داشته باشد. به این جهت هدف از تدوین قانون جامع

مدیریت شهری، تدوین قانونی است که موجب توانا ساختن مدیریت شهری شهرهای مختلف کشور در مواجهه با رویکردها و تحولات سیاسی، اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و فناوری‌های جدید و متناسب با روند پیشرفت آن است. با دیدگاه تمرکززدایی و تکیه بر شکل‌گیری حکومت‌های محلی و تحقق چنین هدفی مستلزم مطالعه و بررسی عوامل و متغیرهای موثر بر عملکرد مدیریت شهری مانند عوامل برون‌سازمانی به خصوص عوامل حاکمیتی، تصدی‌گری و عوامل درون‌سازمانی مانند ساختار داخلی، وظایف، اختیارات، منابع درآمدی و سایر مولفه‌های تشکیل‌دهنده قوانین فعلی حاکم بر شهرداری‌هاست (LOCOA, 2000; Richards & WBLLS, 2004).

الزامات شکل‌گیری حقوق شهروندی

تدوین منابع مورد نیاز: درک و شناخت درست از مبانی و مفاهیم این رشته با هدف شناخت نیازها و تدوین منابع درسی است. این امر نیازمند حرکتی هدفمند متناسب با نیازهای این رشته برای تولید مواد درسی مورد نیاز، متناسب با دیدگاه اسلام است. برای رسیدن به این هدف لازمه آن پژوهش در قرآن، سیره امامان معصوم، نظرات اندیشمندان مسلمان در طول تاریخ برای شناخت مباحث و مبانی نظری و عملی و مفهوم‌سازی و تولید نظریه‌هاست و در دورنمای خود، تولید مواد درسی بومی و اسلامی از لوازم آن به حساب می‌آید.

تربیت دانشمندان و پژوهشگران این حوزه: تربیت و بهره‌گیری از دانشمندان آگاه از مباحث دینی و آکادمیک این حوزه با تفکر میان‌رشته‌ای، همه می‌تواند راه رسیدن این رشته را به سمت شکل‌گیری و بلوغ هموار سازد.

بهره‌گیری از کمک سازمان‌های مرتبط: بخش مهمی از سازمان‌ها از جمله شهرداری‌ها، قوه قضائیه و بسیاری دیگر از مراکزی که در ارتباط با حقوق مردم فعالیت می‌کنند و بعضاً هم به فراخور نیازهای کاربردی خود، در راستای آموزش شهروندی قرار دارند از جهت پاسخ به بخش مهمی از نیازهایشان می‌توانند به شکل‌گیری این رشته کمک کنند (آلوستانی مفرد، ۱۳۸۵).

حقوق شهروندی در ایران

تا قبل از این در ایران، شهروندی تنها از منظر شهر و شهرنشینی مطرح می‌شد و

شهروندی رابطه متقابل یک شهرنشین با شهر و مدیران شهری و شهرداری دیده می‌شد و حقوق شهروندی را در گرو تصویب نقشه جامع شهر می‌دیدند.

اما استفاده از واژه شهروند و شهروندی یا حقوق شهروندی در سال‌های اخیر در میان حقوقدانان و مجامع قانونی و حقوقی دید جامع‌تری یافت. در سال ۸۳ قانونی با عنوان «احترام به آزادی‌های مشروع و حفظ حقوق شهروندی» به تصویب مجلس رسید و به نام «بخشنامه حقوق شهروندی» در قوه قضائیه، در دستور کار واحدها قرار گرفت. رئوس مهم این قانون درباره نحوه بازداشت و بازجویی و منع شکنجه و رفتار با متهمان به وسیله ضابطان و مجریان قضایی بود. هر چند در سال‌های اخیر واژه شهروند به جای تبعه در ایران به سرعت فراگیر شده و کاربرد عمومی پیدا کرده است اما برخی از صاحب‌نظران در امور مسائل حقوقی و زبانی هنوز هم بر این باورند که در جوامعی چون ایران، تاجکستان و افغانستان که هنوز اختلاف سطح توسعه در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی میان شهر و روستا خیلی زیاد است، کاربرد این واژه به جای تبعه در حقیقت تبعیض در حق روستاییان به شمار خواهد رفت. زیرا شاید به آنها این تصور داده شود که آنها مانند شهرنشینان اتباع متساوی‌الحقوق کشور به شمار نمی‌روند.

در ایران کودکانی که یکی از والدین آنها شهروند کشورهایی مانند افغانستان و پاکستان باشد با مشکل شهروندی روبه‌رو هستند. سالانه ۱۲ هزار دختر ایرانی با اتباع بیگانه ازدواج می‌کنند. به استناد آمارهای منتشرشده ۳۳ هزار فرزند حاصل ازدواج دختران مشهد با اتباع بیگانه بدون شناسنامه هستند.

قواعد تابعیت در قانون مدنی ایران آورده شده‌اند. جلد دوم قانون مدنی مصوب ۱۳۱۳ با اصلاحات بعدی، در شماری از مواد خود به شرایط کسب تابعیت ایرانی، سلب تابعیت و بازگشت به تابعیت اختصاص پیدا کرده است. ماده ۹۷۶ قانون مدنی کسانی را که ایرانی هستند بر شمرده و ماده ۹۷۹ شرایطی را که بیگانگان می‌توانند به تابعیت ایرانی درآیند مقرر کرده است. ماده ۹۷۹ اعلام می‌دارد: اشخاصی که دارای شرایط زیر باشند می‌توانند تابعیت ایران را تحصیل کنند.

۱. به سن هجده سال تمام رسیده باشند.

۲. پنج سال اعم از متوالی یا متناوب در ایران ساکن بوده باشند.

۳. فراری از خدمت نظامی نباشند.

۴. در هیچ مملکتی به جنج مهم یا جنایت غیرسیاسی محکوم نشده باشند. در مورد فقره دوم این ماده مدت اقامت در خارجه برای خدمت دولت ایران در حکم اقامت در خاک ایران است (برنامه راهبرد تحول نظام اداری، ۱۳۷۹).

چالش‌های رعایت حقوق شهروندی در ایران

ابهامات موجود در قوانین مربوط به حقوق شهروندی: نبود پیش‌بینی لازم برای برخورد قانونی با اشخاص و دستگاه‌هایی که از اجرای این اصول ممانعت می‌کنند و تفسیر واژه‌ها و اصطلاحات به کاررفته در قوانین که در عمل دایره‌های جدیدی از قوانین را باز می‌کند، در کنار مشخص نبودن مرجع تشخیص قیود اصول قانون اساسی و حقوق شهروندی به صورت شفاف و تعبیر و تفسیرهای متفاوتی که می‌توان از این اصول داشت، از جمله موانع قانونی برای اجرای حقوق شهروندی است.

مغفول ماندن مسئولیت قوه مجریه در اجرای حقوق شهروندی: این درحالی است که قانون اساسی، قوه مجریه را نه تنها به‌عنوان یکی از قوای سه‌گانه بلکه به‌عنوان بالاترین مقام رسمی کشور پس از رهبر معظم انقلاب، مسئول اجرای حقوق شهروندی مندرج در قانون اساسی دانسته است. به‌همین دلیل وی مکلف است تمام توان خود را در جهت مراعات حقوق عامه مردم از سوی مجریان و مسئولان دولتی و جلوگیری از نقض آن در هریک از قوای سه‌گانه به کار گیرد؛ یعنی اموری که به اعتقاد پژوهشگران مرکز پژوهش‌های مجلس تاکنون مغفول مانده است (الوانی، ریاحی، ۱۳۸۲؛ برزگر، ۱۳۸۷).

جدول ۱: مقایسه حقوق شهروندی در چند کشور منتخب

متتم یکم: آزادی مذهب و آزادی بیان متتم دوم: آزادی مالکیت و حمل اسلحه متتم سوم: حراست از مالکیت مسکن افراد در زمان صلح و جنگ متتم چهارم: حق امنیت جان، مسکن و مالکیت افراد در برابر تفتیش و توقیف متتم پنجم تا هشتم: دادرسی، محاکمه و مجازات عادلانه متتم نهم: منحصر نشدن حقوق و آزادی افراد به موارد بیان‌شده متتم دهم: محفوظ داشتن اختیاراتی که به موجب قانون اساسی به دولت فدرال اعطا نشده و یا برای ایالت‌ها ممنوع نشده، برای ایالت‌ها یا مردم	آمریکا
---	--------

ادامه جدول ۱: مقایسه حقوق شهروندی در چند کشور منتخب

اسپانیا	در اصل اول به حاکمیت مردم و در اصل دهم به اعلامیه جهانی حقوق بشر و در اصل شانزدهم به آزادی عقیده و مذهب اشاره واضحی کرده است.
ایران	کلیه قوانین و مقررات مدنی، جزایی، مالی، اقتصادی، اداری، فرهنگی، نظامی، سیاسی و غیر اینها باید بر اساس موازین اسلامی باشد.

جدول ۲: مشترکات حقوق شهروندی در کشورهای آمریکا، اسپانیا و ایران

غیرقانونی بودن شکنجه	در حقوق شهروندی این سه کشور شکنجه غیرقانونی شناخته شده است.
ممنوعیت بررسی زندگی خصوصی افراد	این موضوع نیز در حقوق شهروندی سه کشور مذکور اختصاص داده شده است.
حقوق متهم	در حقوق شهروندی هر سه کشور به زمان کمتر بازداشت اشاره شده است.

نتیجه گیری

دنیای کنونی با سرعت به سوی ایجاد کیفیت‌های برتر، قابلیت‌های متنوع، سادگی و سهولت در سیستم‌های مختلف پیش می‌رود. در چنین فضایی به ویژه برای سازمان‌های عمومی، ارائه خدمات مناسب‌تر و توجه بیشتر به ارباب رجوع ضرورت پیدا می‌کند، چرا که داور نهایی کیفیت خدمات عمومی ارباب رجوع است. بنابراین بهبود کیفیت در سازمان‌های عمومی مستلزم تعاملات این سازمان‌ها در ارائه خدمات باکیفیت به مردم است. از این رو یکی از راه‌های افزایش کیفیت، حقوق شهروندی است. حقوق شهروندی جوهره راهبردی تضمین کیفیت در بخش دولتی است و هر سازمانی که با آینده‌نگری و دقت بیشتر، تمایلات و خواسته‌های مراجعه‌کنندگان را برآورده کرده و براساس آن خط‌مشی‌ها و سیاست‌های خود را اتخاذ کند، می‌تواند برای طولانی‌مدت حفظ و دوام خود را به نوعی تضمین کند.

موارد زیر را می‌توان به عنوان پیشنهادهایی در زمینه ایجاد و توسعه حقوق شهروندی به کار گرفت:

الف) اتخاذ رویکرد شهروندمداری و ایجاد فضای گفت‌وگو میان شهروندان و مسئولان شهری: شهرداری تهران کوشیده است با ایجاد فضایی مستعد برای پذیرش نظرات شهروندان و قبول انتقادهای سازنده آنان، روشی گفت‌وگویی را در مدیریت شهری ایران، برای نخستین بار، ایجاد کند. هرچند این تجربه در ابتدای راه است و همچنان با افت و خیزهایی مواجه است، ولی به نظر می‌رسد بتوان آن را در سطح الگویی مناسب برای مدیریت شهری و دیگر انواع مدیریت کلان در کشور مطرح کرد.

ب) آموزش حقوق شهروندی و تشویق شهروندان به پیگیری حقوق خویش:
متأسفانه در کشور ما شهرنشینی و شهروندی از یکدیگر تفکیک نشده است و صرفاً حضور فیزیکی در شهر (=شهرنشینی) به معنای حضور معنوی در آن (=شهروندی) قلمداد می‌شود. این در حالی است که نگاهی به تجربه دیگر کشورهای پیشرو در تامین حقوق شهروندی نشان می‌دهد دستیابی به سطح شهروندی، پیچیدگی‌ها و الزامات منطقی خاصی دارد. بی‌گمان، فقط هنگامی می‌توان به این سطح مهم از رشد اجتماعی دست یافت که شهروندان آموزش‌های لازم را در این زمینه دیده باشند. طبعاً، چنین آموزش‌هایی شهروندان را نه فقط به تکالیف خود، بلکه به حقوق خود نیز آگاه می‌کند. متأسفانه در حلقه آموزش‌هایی از این دست، مدیران شهروندی را عمل به تکالیف شهری، و شهروندان پذیرش شهروندی را گردن نهادن بی‌چون و چرا بر قدرت مدیران شهری تعبیر کرده‌اند که هر دو رویکرد کاملاً نادرست است. ناگفته پیداست که در چنین اوضاعی، پیگیری حقوق شهروندی به صورت متقابل، مدیران را نیز فعال‌تر و پویاتر و آنان را در عمل به وظایف خود جدی‌تر خواهد کرد.

ج) اصلاح نظام اداری: از جمله محورهای مهم مراعات حقوق شهروندی؛ تکریم ارباب رجوع و قرار دادن او ذیل حمایت‌ها و امکانات قانونی است. متأسفانه بوروکراسی ایرانی از ابتدا، به‌گونه‌ای نادرست بنیان نهاده شد و آغاز به کار کرد. هم‌اکنون، این بوروکراسی سنگین و ناتوان به مثابه عاملی بازدارنده در مقابل تلاش‌های پیشروی عمل می‌کند؛ تلاش‌هایی که پویا و نظام‌مند کردن مدیریت را در نظر دارد. به نظر می‌رسد از روبرو شدن با این بوروکراسی نادرست گریزی نیست. شهرداری تهران طی سال‌های اخیر کوشیده است با خانه‌تکانی و بازبینی همه ماموریت‌ها و رویکردهای به جای مانده در مخزن بوروکراتیک خود، راهی به سمت اصلاح این وضعیت بیابد. از جمله سرمایه‌های مهم و جاودان مردم وقت آنان است. اصلاح بوروکراسی سالخورده و فرسوده اداری، تعهد به زمان‌بندی طرح‌ها، و در نهایت، ایجاد تسهیلات لازم برای شهر الکترونیک می‌تواند گامی در راه تکریم حقوق شهروندی و تقویت آن باشد.

د) وظیفه، تکلیف و تعهد آگاهانه مدیریت شهری: آگاهی مدیران شهری از جایگاه و وظیفه خود و نیز پاسخگویی به شهروندان در قبال اعمال خویش را می‌توان بعد مکمل حقوق شهروندی دانست. مدیریت شهری تهران خود را از نظر اخلاقی و

قانونی متعهد می‌داند که تمام توان و نیروی خود را برای ایفای وظایف محوله از سوی شهروندان به کار بندد و بر سر راه خدمت‌رسانی صادقانه خود به مردم، از هیچ مانع و اشکال تراشی نهراسد و هیچ عذر و بهانه‌ای را نپذیرد و نیز در همه حال، خود را به پاسخگویی و حساب‌دهی به افکار عمومی مکلف بداند.

با توجه به چالش‌های رعایت حقوق شهروندی ذکر شده می‌توان توضیح و شفاف‌سازی، فعال کردن مسئولیت ریاست جمهوری در اجرای حقوق شهروندی، نهادینه کردن حقوق شهروندی در جامعه، نهادهای مدنی و سازمان‌های غیردولتی، ایجاد نظام کنترلی دقیق و اصلاح مسیر رسیدگی به پرونده‌ها و دادرسی‌ها را از راهکارهای رفع موانع احقاق حقوق شهروندی دانست.

منابع:

الف) فارسی

الوانی، سیدمهدی و ریاحی، بهروز (۱۳۸۲). نظریه نوین مدیریت کیفیت جامع در بخش دولتی ایران، نشریه تحول‌اداری، شماره ۴۱ و ۴۲.

آلستانی مفرد، محسن (۱۳۸۵). مطالعات میان‌رشته‌ای دین، روزنامه رسالت، شماره ۵۹۶۹. برزگر، ابراهیم (۱۳۸۷). تاریخچه، پیستی و فلسفه علوم میان‌رشته‌ای، فصلنامه مطالعات میان‌رشته‌ای.

جهانگیری، علی (۱۳۸۲). دولت مشتری‌مدار، فرآیند مدیریت و توسعه، شماره ۶۰ و ۶۱. خورسندی طاسکوه، علی (۱۳۸۷). گفتمان میان‌رشته‌ای دانش، تهران، پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی وزارت علوم.

دشتی، محمد (۱۳۷۹). نهج‌البلاغه، قم: انتشارات علامه. سازمان امور اداری و استخدامی کشور (۱۳۷۹). برنامه راهبرد تحول نظام اداری (مرحله دوم)، انتشارات سازمان امور اداری و استخدامی کشور.

کیث، فالکس (۱۳۸۴). حقوق شهروندی، ترجمه عبدالعزیز ویسی، تهران، انتشارات سیروان. متولی حبیبی، مسلم (۱۳۸۶). منشور شهروندی و تاکید دولت‌ها بر رضایت عمومی شهروندان و ارباب رجوع، ماهنامه تدبیر، سال هجدهم، شماره ۱۸۲.

مدی، عبدالواحد (۱۳۸۷). غررالحکم و دررالكلم، قم: موسسه انتشاراتی امام عصر(عج).

(ب) انگلیسی

- Canadian Charter of Rights and Freedoms, Canada (1982). Department of Justice.
Declaration of the Rights of Man (1789). Approved by National Assembly of France.
European Charter of Rights (2000). *Official Journal of the European Communities*.
Friedmann, John (2002). *The Prospect of Cities*. Minneapolis: University of Minnesota Press, p. 168.
George, V. & Wilding, p. (1976). *Ideology and Social Policy*, Routledge.
Jonson Osirim, M. (2001). Making Good on Commitments to Grassroots Women: NGOs and Empowering for Women in Contemporary Zimbabwe, *Women's Studies International Forum*, 24(2), pp. 167-180.
Kant, Immanuel (1976). *Foundations of Metaphysics of Morals*, translated by Lewis W. Beck, New York, Bobbs- Merrill.
Kymlicka, will (1999). *Contemporary Political Philosophy*, Clarendon press.
LOCOA Charter: Leaders and Organizers of Community Organization in Asia, (2000).
Mercer Human Resource Consulting Worldwide Quality of Living Survey, (2007).
Nazick, Robert (1974). *Anarchy, State and Utopia*, BlackZwell.
Peoples Charter (2001). North East Lincolnshire Council (N.E.L.C) Charter.
Rawls, John (2000). *A Theory of Justice*, Oxford University Press.
Rawls, John (1996). *Political Liberalism*, Columbia University Press.
Rawls, John (1999). *Collected Papers*, edited by Samuel Freeman, Harvard University Press.
Richards, M. & WBLLS, A. (2004). Impacts of illegality & barriers to legality. Henduras, *International Forestry Review*.
Rorty Richard (1990). *The Priority of Democracy to Philosophy*, Published in Reading Rorty edited by Alan R. Malachowski, Oxford, Blackwell, 1990.
Schiavo, Luca Lo (2000). Quality Standard in The Public Sector: Differences Between Italy and UK The Citizens Charter Initiative, *Public Administration*, Vol.78(3), p. 679.
Shibuya Citizen's Charter, Shibuya City Office, 1997.
Walzer, Michael, *Spheres Justice*, Basic Books, 1983.
World Charter on the Right to the City, Social Forum of the Americas/World Urban Forum, 2004.