



شهروندمداری و حقوق شهروندی در نظام اداری

دکتر حامد محمدی



پژوهشگاه حوزه و دانشگاه

پاییز ۱۴۰۱

محمّدی، حامد، ۱۳۵۱ -
 شهروندمداری و حقوق شهروندی در نظام اداری / حامد محمدی. قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، ۱۴۰۱.
 هشت، ۱۵۱ص. : مصور، جدول، نمودار. _ (پژوهشگاه حوزه و دانشگاه: ۶۳۴: مدیریت: ۴۳).
 ISBN: 978-600-298-422-7
 بها: ۵۵۵۰۰۰ ریال
 فهرست‌نویسی براساس اطلاعات فیبا.
 کتابنامه. ص. [۱۴۱] - ۱۵۲: همچنین به صورت زیرنویس.
 ۱. اصلاح نظام اداری -- ایران -- مشارکت شهروندان. ۲. Civil service reform -- Iran -- Citizen participation.
 ۳. حقوق مدنی -- ایران. ۴. Civil rights -- Iran. ۵. مدیریت دولتی -- ایران -- تاریخ -- قرن ۱۴.
 ۶. Public administration -- Iran -- History -- 20th century. ۷. سازمان‌های دولتی -- ایران.
 ۸. Administrative agencies -- Iran. ۹. حقوق مدنی -- جنبه‌های مذهبی -- اسلام.
 ۱۰. Civil rights -- Religious aspects -- Islam. الف. پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
 JQ۱۷۸۵
 شماره کتابشناسی ملی
 ۳۵۱/۵۵۰۲۶۳
 ۸۸۹۶۰۵۵

این کتاب با کاغذ حمایتی منتشر شده است.



شهروندمداری و حقوق شهروندی در نظام اداری

مؤلف: دکتر حامد محمدی

ناشر: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه

صفحه‌آرایی: تحریر اندیشه

چاپ اول: پاییز ۱۴۰۱

تعداد: ۲۰۰ نسخه

لیتوگرافی: سعیدی

چاپ: قم-سبحان

قیمت: ۵۵۵۰۰ تومان

کلیه حقوق برای پژوهشگاه حوزه و دانشگاه محفوظ و نقل مطالب با ذکر مأخذ بلامانع است.

قم: ابتدای شهرک پردیسان، بلوار دانشگاه، نبش میدان علوم، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، تلفن: ۰۲۵-۳۲۱۱۱۱۰۰ (انتشارات

۳۲۱۱۱۳۰۰) نمابر: ۳۲۸۰۳۰۹۰، ص.ب. ۳۱۵۱-۳۷۱۸۵

تهران: خ انقلاب، بین وصال و قدس، کوی اُسکو، پلاک ۴، تلفن: ۰۲۵-۶۶۴۰۲۶۰۰

www.rihu.ac.ir

info@rihu.ac.ir

فروشگاه اینترنتی: <http://rihu.ac.ir/fa/book>

مرکز یخش: قم، خیابان معلم، مجتمع ناشران، طبقه همکف، پلاک ۲۷، تلفن: ۰۲۵-۳۷۸۴۲۶۳۵-۶

سخن پژوهشگاه

پژوهش در علوم انسانی به منظور شناخت، برنامه‌ریزی و ضبط و هدایت پدیده‌های انسانی در راستای سعادت واقعی بشر ضرورتی انکارناپذیر است و استفاده از عقل و آموزه‌های وحیانی در کنار داده‌های تجربی و در نظر گرفتن واقعیت‌های عینی، فرهنگ و ارزش‌های اصیل جوامع شرط اساسی پویایی، واقع‌نمایی و کارایی این‌گونه پژوهش‌ها در هر جامعه است.

پژوهش کارآمد در جامعه ایران اسلامی در گرو شناخت واقعیت‌های جامعه از یک‌سو و اسلام به‌عنوان متقن‌ترین آموزه‌های وحیانی و اساسی‌ترین مؤلفه فرهنگ ایرانی از سوی دیگر است؛ از این‌رو، آگاهی دقیق و عمیق از معارف اسلامی و بهره‌گیری از آن در پژوهش، بازنگری و بومی‌سازی مبانی و مسائل علوم انسانی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است.

توجه به این حقیقت راهبردی از سوی امام خمینی علیه‌السلام، بنیان‌گذار جمهوری اسلامی، زمینه شکل‌گیری «دفتر همکاری حوزه و دانشگاه» را در سال ۱۳۶۱ فراهم کرد و با راهنمایی و عنایت ایشان و همت استادان حوزه و دانشگاه، این نهاد علمی شکل گرفت. تجربه موفق این نهاد، زمینه را برای گسترش فعالیت‌های آن فراهم آورد و با تصویب شورای گسترش آموزش عالی در سال ۱۳۷۷ «پژوهشکده حوزه و دانشگاه» تأسیس شد و در سال ۱۳۸۲ به «مؤسسه پژوهشی حوزه و دانشگاه» و در سال ۱۳۸۳ به «پژوهشگاه حوزه و دانشگاه» ارتقا یافت.

پژوهشگاه حوزه و دانشگاه تاکنون در ایفای رسالت سنگین خود خدمات فراوانی به جامعه علمی ارائه نموده است که از آن جمله می‌توان به تهیه، تألیف، ترجمه و انتشار بیش از ۶۰۰ عنوان کتاب و شش نشریه علمی اشاره کرد.

کتاب حاضر برای دانشجویان رشته‌های مدیریت، حقوق و علوم سیاسی در مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری تألیف شده است. از استادان و صاحب‌نظران ارجمند تقاضا می‌شود با همکاری، راهنمایی و پیشنهادهای اصلاحی خود، این پژوهشگاه را جهت اصلاح کتاب حاضر و تدوین دیگر آثار مورد نیاز جامعه دانشگاهی یاری دهند. در پایان، پژوهشگاه لازم می‌داند از تلاش‌های مؤلف محترم اثر، جناب آقای دکتر حامد محمدی و از ارزیابان محترم، جناب دکتر ابوالفضل گائینی و جناب دکتر مجید پسران‌قادر سپاسگزاری کند.

فهرست مطالب

فصل اول: کلیاتی در باب شهروندمداری

۱	مقدمه
۲	بیان مسئله
۵	ضرورت توجه به شهروندمداری
۷	سیر تکامل شهروندمداری در رویکردهای مدیریت دولتی
۱۲	شهروندی دموکراتیک
۱۳	اصیل—وکیل: بیانگر رابطه دولت و شهروندان
۱۶	رویکرد حقوقی به شهروندمداری در نظام اداری
۱۹	شهروندمداری؛ حق یا تکلیف؟
۲۳	انواع تکالیف و مسئولیت‌های شهروندان
۲۳	الزامات قانونی حاکم بر رفتارهای شغلی و عمومی کارکنان
۲۴	رعایت بی‌طرفی و بی‌نظری در انجام و ارائه خدمت
۲۵	وفاداری کارکنان دولت
۲۵	رعایت قوانین و مقررات
۲۵	رازداری و حفظ اسرار اداری
۲۷	خلاصه‌بندی فصل

فصل دوم: مروری بر ادبیات موضوع

۲۹	مقدمه
۲۹	واژه‌شناسی و مفهوم شهروند و شهروندمداری
۳۲	مفهوم منشور شهروندی
۳۷	تمایز مشتری‌مداری و شهروندمداری
۴۱	شهروندمداری و حکمرانی خوب
۴۲	تأملی بر برخی از عوامل مؤثر بر حقوق شهروندی

۴۲	۱. مشارکت شهروندان.....
۴۵	۲. پاسخ‌گویی عمومی.....
۴۸	تدوین قانون پاسخ‌گویی عمومی در سازمان‌های دولتی.....
۴۸	تدوین و تصویب قانون آزادی اطلاعات.....
۴۸	تدوین اصول اطلاعات آزاد عمومی.....
۴۹	۳. اعتماد عمومی.....
۵۱	۴. شفافیت.....
۵۲	۵. حاکمیت قانون.....
۵۴	۶. رعایت حقوق سیاسی کارکنان.....
۵۶	۷. فناوری اطلاعات و ارتباطات.....
۵۷	شهروندی جهانی.....
۶۰	سازوکارهای بهبود رضایتمندی شهروندان.....
۶۰	• طراحی نظام ارزشیابی عملکرد سازمان‌های دولتی بر اساس شاخص‌های سه‌گانه (پاسخ‌گویی، رضایتمندی و اعتماد عمومی).....
۶۱	• تدوین سنج رضایتمندی شهروند ایرانی.....
۶۱	خدمات عمومی نوین: رویکرد شهروندمداری در نظام اداری.....
۶۲	پیشینه تحقیقات انجام‌شده در ایران.....
۶۸	خلاصه‌بندی فصل.....

فصل سوم: جایگاه حقوق شهروندی در اسناد بالادستی نظام اداری ایران

۶۹	مقدمه.....
۷۰	۱. حقوق و تکالیف شهروندی در قانون اساسی (۱۳۶۸).....
۷۵	۲. حقوق و تکالیف شهروندی در سند چشم‌انداز ۱۴۰۴.....
۷۷	۳. حقوق و تکالیف شهروندی در قانون مدیریت خدمات کشوری (۱۳۸۶).....
۷۷	• فصل سوم: حقوق مردم.....
۷۸	• فصل پنجم: فناوری اطلاعات و خدمات اداری.....
۷۸	• فصل ششم: ورود به خدمت.....
۷۸	• فصل نهم: توانمندسازی کارمندان.....
۷۹	• فصل دوازدهم: حقوق و تکالیف کارمندان.....
۷۹	۴. حقوق و تکالیف شهروندی در مصوبات برنامه ارتقاء و حفظ کرامت مردم از هفت برنامه تحول در نظام اداری ایران (۱۳۸۳).....
۷۹	• شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب‌رجوع (ماده ۱).....
۸۰	• اطلاع‌رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم (ماده ۲).....
۸۰	• تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم (ماده ۴).....
۸۰	• بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات به مردم (ماده ۵).....

- نظرسنجی از مردم (ماده ۸) ۸۱
- نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاه‌های اجرایی با مردم (ماده ۱۰)..... ۸۱
- تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق و برخورد قانونی با مدیران و کارکنانی که موجب نارضایتی مردم می‌گردند (ماده ۱۲)..... ۸۱
- ۵. حقوق و تکالیف شهروندی در قانون برنامه چهارم توسعه (۱۳۸۸-۱۳۸۴)..... ۸۱
- ۶. حقوق و تکالیف شهروندی در منشور حقوق شهروندی (۱۳۹۲)..... ۸۲
- ۷. حقوق و تکالیف شهروندی در تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری ایران (۱۳۹۵) ۸۴

فصل چهارم: تأملی بر تجارب سایر کشورها و سازمان‌ها در زمینه شهروندمداری و حقوق شهروندی

- مقدمه ۸۹
- ۱. حقوق شهروندی در سایر کشورها ۹۰
- ۱-۱. حقوق شهروندی در اسپانیا ۹۰
- ۱-۱-۱. آزادی مطبوعات و اندیشه ۹۱
- ۱-۱-۲. سهم مهاجران، اقلیت‌ها و اقوام از حقوق شهروندی ۹۱
- ۱-۱-۳. حریم خصوصی و حقوق شهروندی ۹۲
- ۱-۱-۴. حق مشارکت در سرنوشت اجتماعی ۹۲
- ۱-۱-۵. به رسمیت شناختن زبان‌های محلی ۹۲
- ۱-۱-۶. جایگاه زن در حقوق شهروندی ۹۳
- ۲-۱. حقوق شهروندی در فرانسه ۹۳
- ۱-۲-۱. حقوق اقلیت‌ها ۹۴
- ۲-۲-۱. جایگاه آزادی بیان و مطبوعات ۹۴
- ۳-۲-۱. مالیات و حقوق شهروندی فرانسه ۹۵
- ۴-۲-۱. حمایت‌های نظام تأمین اجتماعی ۹۵
- ۵-۲-۱. نظام کیفری و عدالت قضایی ۹۵
- ۶-۲-۱. حق مشارکت شهروندان در سرنوشت اجتماعی ۹۶
- ۳-۱. وظایف اجباری شهروندان در آلمان ۹۶
- ۴-۱. رعایت حقوق بشر در شورای امنیت سازمان ملل متحد ۹۷
- ۱-۴-۱. حق تعیین سرنوشت ۹۸
- ۲-۴-۱. حق حکومت دموکراتیک ۹۸
- ۳-۴-۱. پشتیبانی از جمعیت غیرنظامی و اقلیت‌ها در برابر نقض جدی حقوق بشر و حقوق بشردوستانه ۹۹
- ۴-۴-۱. حقوق بشردوستانه ۹۹
- ۵-۱. انتخاب شهروند سال در استرالیا ۱۰۰
- ۶-۱. انتخاب شهروند سال در آمریکا ۱۰۲
- ۷-۱. همکاری همسایه‌ها برای ساختن شهری زیبا در بولیوی ۱۰۳
- ۲. حقوق شهروندی در سازمان‌های ایرانی ۱۰۵

۱-۲	اقدامات صنعت نفت ایران در حوزه حقوق شهروندی	۱۰۶
۱-۱-۲	احترام به حقوق زنان	۱۰۶
۲-۱-۲	حمایت از طرح‌های بهینه‌سازی مصرف سوخت	۱۰۶
۳-۱-۲	بهبود رفاه اجتماعی	۱۰۷
۲-۲	اقدامات شرکت ملی پست ایران در حوزه حقوق شهروندی	۱۰۷
۱-۲-۲	اقدامات بر اساس ماده ۳۰ قانون حقوق شهروندی	۱۰۷
۲-۲-۲	اقدامات بر اساس ماده ۳۱ قانون حقوق شهروندی	۱۰۸
۳-۲-۲	اقدامات بر اساس ماده ۳۴ قانون حقوق شهروندی	۱۰۸
۴-۲-۲	اقدامات بر اساس ماده ۳۷ قانون حقوق شهروندی	۱۰۸
۵-۲-۲	اقدامات بر اساس ماده ۱۰۰ قانون حقوق شهروندی	۱۰۸
۶-۲-۲	اقدامات بر اساس ماده ۱۱۳ قانون حقوق شهروندی	۱۰۸
۳	حقوق شهروندی در شرکت‌های پیش‌روی جهانی	۱۰۹
۱-۳	شهروندمداری در شرکت نستله	۱۰۹
۲-۳	شهروندمداری در شرکت سامسونگ	۱۱۱
۱۱۲	خلاصه‌بندی فصل	۱۱۲

فصل پنجم: شهروندمداری از نگاه اسلام

۱۱۳	مقدمه	۱۱۳
۱۱۴	حق و تکلیف از دیدگاه اسلام	۱۱۴
۱۱۶	تأملی بر مفهوم رعیت	۱۱۶
۱۱۹	رعیت‌مداری در پرتو حکمرانی خوب	۱۱۹
۱۲۰	زمینه‌های رعیت‌مداری از نگاه اسلام	۱۲۰
۱۳۳	الگوی مفهومی رعیت‌مداری در نظام اداری	۱۳۳
۱۳۹	خلاصه‌بندی فصل	۱۳۹
۱۴۱	منابع	۱۴۱

فصل اول

کلیاتی در باب شهروندمداری

مقدمه

شهروندی جزء مفاهیم جدیدی است که با زندگی برخاسته از تجدد و فرهنگ انسان اجتماعی در هم آمیخته است و به شدت از نحوه نگاه معطوف به استعداد انسان بلوغ یافته تا توانایی های وی و چگونگی شرکت دادن و سهم کردن او در وضعیت و سرنوشت اجتماعی و فردی، مؤثر است. حقوق شهروندی بیانگر مختصات بنیادین افراد یک جامعه برای داشتن یک زندگی فردی و اجتماعی فعال در آن جامعه است. حقوق شهروندی از حقوق بنیادین و اولیه انسانی در هر جامعه ای قلمداد می شود که وجود آن موجب قوام و پایداری و فقدان آن موجب زوال هویت و شخصیت انسان می گردد. حقوق شهروندی از موضوعات مهمی است که بر عدالت و مساوات در جامعه تأکید دارد و شهروندمداری هنگامی در جامعه تحقق می یابد که همه اعضای جامعه از حقوق مدنی و سیاسی برخوردار بوده و در اداره امور جامعه مشارکت فعال داشته باشند و مسئولیت هایی را در راستای اداره مؤثر جامعه بر عهده بگیرند. در عصر جدید، اداره حکومت، نقش و مسئولیت دولت نسبت به آنچه تا پیش از آن ایفا می کرد، متحول شده و نقش آفرینی شهروندان و حقوق آنان در گستره یک نظام اداری مطلوب، مؤلفه های اصلی حکمرانی خوب را شکل داده است. امروزه، رعایت حقوق شهروندان در کلیه تصمیمات و اقدامات دولتی به عنوان یک پدیده اصلی و ضروری پذیرفته شده است.

شهروندان با ادراک، نگرش، سلائق و انگیزه های مختلف در جامعه به فعالیت می پردازند و این دولت است که با مدیریت صحیح وضعیت ها، حقوق شهروندان را به طور مطلق حمایت و رعایت می کند. شهروندمداری و حقوق شهروندی اصطلاحی است که در سال های اخیر در نظام اداری کشورمان رواج یافته و در محافل دانشگاهی نیز رونق یافته است.

بیان مسئله

در مدیریت دولتی، ارزش‌هایی همچون عدالت، برابری، انصاف و شهروندمداری از جمله ارزش‌های غالب می‌باشند (واکسین و بتمن،^۱ ۲۰۰۹، ص ۴۲). ایده «شهروندمداری» حاوی این پیام است که افراد جامعه باید به مسئولیت‌هایشان به‌عنوان شهروند عمل کنند و از سوی دیگر، حکومت در پی توجه به صدا و نظر شهروندان باشد. به دیگر سخن، کارگزاران دولتی باید با توجه به نقش شهروندی، به نقش خود به‌عنوان خدمتگزار عمومی نیز توجه نمایند. برخلاف مدیران بخش خصوصی، مدیران دولتی به‌دنبال کسب سود و پول بیشتر نیستند، بلکه به‌دنبال منافع عمومی و زندگی بهتر برای مردم خواهند بود (دنهارت،^۲ ۱۹۹۹، ص ۲۸۶-۲۹۰). امروزه بسیاری از سازمان‌های دولتی ترجیح می‌دهند به‌جای استفاده از واژه «مشتري‌مداری» از عبارت «شهروندمداری» استفاده شود و بر این اساس، گستره خدمت‌رسانی خود را توسعه بخشند. وقتی افراد جامعه را به‌عنوان شهروند در نظر می‌گیریم، در حقیقت، آنها را به‌عنوان افرادی که به‌دنبال منافع عمومی و تأثیرگذار در تصمیمات جامعه هستند، مورد توجه قرار می‌دهیم، اما افراد در مقام مشتری صرفاً به‌دنبال منافع و آرزوی‌های شخصی خود هستند. دولت‌ها باید کارهایی را انجام دهند که موجب توسعه رفتار شهروندی شود. به عقیده ارسطو، هدف راستین دولت، «تحقق زندگی خوب برای شهروندان» است. جان لاک معتقد است هدف حکومت «خیر عمومی» یا «خیر نوع بشر» است. آدام اسمیت^۳ یکی از هدف‌های اصلی دولت را «حمایت از افراد در برابر بی‌عدالتی یا سرکوب از سوی اعضای دیگر جامعه» می‌داند، و یکی از اندیشمندان آلمانی^۴ اهداف بنیادین دولت‌ها را «پیشبرد ترقی اجتماعی و رفاه عمومی» بیان می‌دارد (عالم، ۱۳۸۶، ص ۲۳۹).

توسعه کشور صرفاً بر عهده دولت نیست، بلکه هر شهروند باید بخشی از فعالیت‌های اجتماعی و رفاهی را عهده‌دار شود تا کیفیت زندگی در جامعه ارتقا یابد (هایدایتی،^۵ ۲۰۱۱).

-
1. Waxin & Bateman
 2. Denhardt
 3. Adam Smith
 4. Von Holtzen Dorff
 5. Hidayati

سازمان‌ها به‌عنوان حلقه‌های واسط بین فرد و جامعه، یکی از اجزای بنیادین پیکره اجتماعی بشر امروزی به‌شمار می‌آیند که به‌منظور بقا و ادامه فعالیت خود به جامعه نیازمندند، در این ارتباط، سازمان‌های پیشرو، توجه به ارائه خدمات نوین اجتماعی را در رأس فعالیت‌های مربوط به خود قرار داده‌اند (شیخ و بیزی،^۱ ۲۰۱۱).

سازمان‌ها موظف‌اند مسائل جامعه، خواست‌ها و انتظارات را در قالب اطلاعات عمومی گردآوری کنند و ضمن اصلاح فرایندهای کاری و تأمین خواسته‌های شهروندان، با کاهش هزینه‌های غیرضروری، اثربخشی خدمات را افزایش دهند. این سازمان‌ها باید در کارهای اقتصادی و اجتماعی عقلایی عمل کنند تا شهروندان با مقایسه عملکرد بخش دولتی با بخش خصوصی وفاداری خود را به سیستم دولتی حفظ کنند و فضای لازم را برای استمرار خدمات مناسب دولتی آماده نگه دارند (جهانگیری، ۱۳۸۲، ص ۲۴-۳۵).

اندیشه اصلی نوسازی اداری بر این اساس بوده است که افزایش کیفیت خدمات عمومی، رضایتمندی شهروندان را افزایش می‌دهد و در نتیجه، می‌تواند موجب افزایش اعتماد عمومی به دولت شود. عملکرد بهتر خدمات عمومی سبب افزایش رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی می‌شود و در نتیجه به اعتماد بیشتر آنها به خدمات عمومی و دولت می‌انجامد (دانایی فرد، ۱۳۹۳، ص ۸۷-۸۸).

تحولات اجتماعی و اقتصادی سال‌های اخیر و در پی آن گسترش نظام اداری، از یک‌سو، مدیران را با ساختار گسترده اداری و از سوی دیگر، شهروندان را با سازمان‌های گوناگون و فرایندهای فراوان و گاه پیچیده رسیدگی مواجه کرده است (ویراکودی و ردیک،^۲ ۲۰۱۲). اساسی‌ترین ویژگی خدمات عمومی، خدمت‌رسانی مستمر به شهروندان است. مأموریت خدمات عمومی باید در راستای بهبود مستمر خدمات به شهروندان تبیین شود. خدمات عمومی باید از مزیت تکنولوژی‌های پیشرفته اطلاعاتی و ارتباطی استفاده نمایند تا از این طریق شهروندان را توانا سازند. در یک کلام، خدمات عمومی باید شهروندان را در اولویت قرار دهد، اگرچه همه ما می‌دانیم که همواره وضعیت این‌گونه نیست (بورگن،^۳ ۲۰۰۷، ص ۱۳-۱۴).

-
1. Sheikh & Beise
 2. Weerakkody & Reddick
 3. Bourgon

فقدان احساس مسئولیت در قبال مردم، مانع از خدمت مؤثر مدیران می‌شود و مدیران باید خدمت به مردم را به‌عنوان یک امر خیر توجه نمایند (نرمان و مک‌دونالد،^۱ ۲۰۰۹).
ایگناتیف^۲ (۱۹۹۵) اظهار می‌دارد که در ۲۰ سال گذشته، ما شاهد فشار مداوم به سمت الگوی بازار بوده‌ایم. این امر کاملاً رضایت‌بخش نبوده است. در ۲۰ سال آینده، دموکراسی‌های پیشرفته به مفهوم شهروندی نیاز خواهند داشت که با مفهوم انسان اقتصادی،^۳ نیاز به نهادهای دولتی کارآمد و کنترل‌ها و موازنه‌های مناسب مطابقت دارد. ما به تلفیق مفهوم شهروندی مان با این واقعیت نیاز خواهیم داشت که ما به شهروندان جهانی تبدیل شده‌ایم و تهدیدها و رفاه، صرفاً درون مرزهای دولت-ملت^۴ یافت نمی‌شوند. در این زمینه، شهروندی ملی و دولت‌های ملی حتی با اهمیت‌تر تلقی می‌شوند؛ زیرا آنها به ابزار اصلی اعمال نفوذ در جامعه بین‌المللی کشورها تبدیل شده‌اند.

شهروندی به‌عنوان یک پدیده اجتماعی مدرن از مؤلفه‌های محوری نظام‌های سیاسی دموکراتیک و شاخصی کلیدی برای نشان دادن تحقق دموکراسی در یک جامعه مدرن است که برخوردار از حوزه عمومی و جامعه مدنی کارآمد و پویاست (توسلی و نجاتی‌حسینی، ۱۳۸۳، ص ۳۲).

شهروندی فعال و مسئولانه فقط به‌معنای تعلق به جوامع گوناگون محلی، ملی و جهانی نیست، بلکه به‌معنای مشارکت فعال در زندگی اجتماعی و نهادهای جمعی نیز می‌باشد. این مشارکت مسئولانه نیازمند استفاده درست و منصفانه و مراقبت‌کننده از منابع عمومی مادی و اجتماعی است. این مسئولیت‌های شهروندی منحصر به افراد نیست، بلکه هر نهاد کوچک و بزرگ عمومی (اعم از خصوصی و دولتی) نیز وظیفه دارد، حقوق دیگر افراد و نهادها و مسئولیت‌های شهروندی خود را کاملاً رعایت کند. به بیان دیگر، شهروندی فقط یک مقوله شخصی و فردی نیست، بلکه می‌توان سطوح دیگری از شهروندی، نظیر «شهروندی خانوادگی»، «شهروندی شغلی»، «شهروندی فرهنگی» و نظایر اینها را در نظر گرفت (لطف‌آبادی، ۱۳۸۵، ص ۳۴).

1. Norman & MacDonald

2. Ignatieff

3. Economic man

4. Nation-State

منشورهای خدماتی را می‌توان ابزار مدیریتی تلقی کرد، ابزاری برای ارائه خدمات عمومی به کاربرانی که به‌طور مستقیم از آنها بهره‌مند می‌شوند، ابزاری که موجب افزایش سطح پاسخ‌گویی، تغییر در فرهنگ خدمت‌رسانی، تمرکز بر نیازهای اجتماعی سطوح متفاوت مردم و تضمین کیفیت خدمات می‌شود (کلایفتون و دیگران،^۱ ۲۰۰۵).

در نظام اداری ایران نیز رضایت مردم از خدمات دستگاه‌های دولتی یکی از شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و رشد و توسعه است و مؤلفه‌هایی مانند سرعت، صحت و دقت در ارائه خدمت، چگونگی رفتار و برخورد با خدمت‌گیرندگان و اطلاع‌رسانی مناسب، عواملی هستند که موجب رضایتمندی خدمت‌گیرندگان و مراجعان سازمان‌های دولتی می‌شوند. در همین راستا، به‌منظور ایجاد سازوکارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب، مناسب و مؤثر به مردم و برخورد مناسب کارکنان با مراجعان و نهادینه شدن موضوع رضایتمندی مراجعان سازمان‌های دولتی، برنامه ارتقا و حفظ کرامت مردم در نظام اداری به‌عنوان یکی از برنامه‌های هفت‌گانه تحول اداری منظور شد.^۲

همچنین، شورای عالی اداری^۳ به پیشنهاد سازمان اداری و استخدامی کشور، به‌منظور رفع تبعیض و ایجاد نظام اداری پاسخ‌گو و کارآمد، با هدف بهبود و ارتقای سطح حقوق شهروندی، بهره‌مندی شهروندان از ظرفیت‌های ایجادشده، تسهیل در تحقق اهداف سیاست‌های کلی نظام اداری، «حقوق شهروندی در نظام اداری» (۱۳۹۵) را تصویب نمود.

ضرورت توجه به شهروندمداری

نظام اداری هر کشوری مبنای نگرش دولت به نحوه اداره و مدیریت کشور است و نقش نظام اداری در ساختارهای اقتصادی، سیاسی، قانونی و فرهنگی و تأثیر آن در تحقق اهداف نظام‌های کلان جامعه به اندازه‌ای تعیین‌کننده است که بدون داشتن نظام اداری کارآمد و اثربخش، دست‌یازیدن به اهداف فوق‌عملی نخواهد بود. به‌دیگر سخن، کیفیت و اثربخشی مدیریت

1. Clifton et al.

۲. مصوبه مربوطه تحت عنوان «طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب‌رجوع در نظام اداری» به شماره ۰۱۳/۱۸۵۴۰ مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ به سازمان‌های دولتی و مؤسسه‌های عمومی ابلاغ شد.

۳. در یکصد و هفتاد و هشتمین جلسه مورخ ۱۳۹۵/۱۱/۰۹.

نظام اجرایی عامل حیاتی و مهم در تحقق برنامه‌های توسعه و کامیابی و رفاه ملت‌هاست (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۳).

دگرگونی و تجدید حیات اداره امور عمومی جهت بهبود ظرفیت اداری به‌منظور اجرای سیاست‌ها و ارائه خدمات عمومی لازم و ضروری است، و بسیاری از کشورها به‌منظور ایجاد چنین ظرفیت اداری و بهبود حکومت‌داری تحت فشار می‌باشند (جریسات، ۲۰۱۰^۱، ص ۶۲۶).

طبق دیدگاه جریسات (۲۰۱۰)، باید اذعان داشت که تبیین منشور شهروندی با هدف ارائه کالاها و خدمات باکیفیت به جامعه، می‌تواند موجب بهبود و ارتقای ظرفیت نظام اداری جهت پاسخ‌گویی به شهروندان شود و در همین راستا شاهد کاهش فشار از سوی آنان به سازمان‌های دولتی باشیم. به عبارت دیگر، نظام اداری، دیدگاه‌ها و رویکردهای علمی مدیریت دولتی را در سطح عملیاتی محقق و با استفاده از سازوکارهای فنی تلاش می‌کند تا به تأمین انتظارات جامعه و مردم بپردازد. از این رو، تبیین منشور شهروندی به‌عنوان یک سازوکار علمی و عملی می‌تواند نیازها، انتظارات و توقعات شهروندان را جامعه عمل پیوشاند. در همین راستا، می‌توان اذعان داشت که یکی از سازوکارهای اصلی جهت افزایش اثربخشی نظام اداری، ارائه خدمات و محصولات باکیفیت به شهروندان است و این مهم می‌تواند از طریق تبیین منشور شهروندی و حساسیت کارگزاران و مدیران دولتی به مفاد و الزامات این منشور محقق شود.

امروزه، اداره امور عمومی از تمرکز در درون سازمان که توجه اصلی اش بر وظایف رسمی و سنتی مانند هدایت، رهبری، کنترل و امثال آن بود؛ به توجه بر برون، به‌ویژه شهروندان و شهروندمداری رو نهاده است (کلیولند، ۱۹۸۵^۲، ص ۱۲۱). در گذشته، اداره امور عمومی به طور گسترده توجه به درون نظام اداری داشت، اما اکنون ضرورت توجه به برون در این نظام به‌ویژه شهروندان بیش از پیش اهمیت یافته است (آزبورن و گابلر، ۱۹۹۲^۳، ص ۵۶-۶۲). توجه به خواست شهروندان و بهره‌مندی از نظرهای آنان در فرایند برنامه‌ریزی اهمیت بسیاری دارد (چادو و بت‌جان، ۲۰۱۶^۴).

-
1. Jreisat
 2. Cleveland
 3. Osborne & Gaebler
 4. Chado & Bte Johan

سند منشور شهروندی، سند حق و حقوق شهروندی نسبت به دولت است. این سند بیانگر حرمت شهروندان در نظام سیاسی و مجموعه حکومت است. بندبند آن می‌تواند بر حق شهروندان بر حکومت و حق دولت بر شهروندان تأکید کند. تدوین این منشور می‌تواند تأثیر مهمی در بازشناسی حقوق شهروندان از سازمان‌های دولتی و نظام سیاسی داشته باشد (دانایی فرد، ۱۳۹۳، ص ۹۵).

معمولاً فواید حاصل از تدوین منشور حقوق شهروندی عاید کل شهروندان می‌شود و به‌ویژه افراد فقیر و گروه‌های آسیب‌پذیر و تهی‌دست جامعه از منافع آن بهره‌مند می‌گردند، به‌ویژه با در نظر گرفتن این مهم که بر حقوق متقابل کارگزاران عمومی، کاربران خدمات عمومی و عامه شهروندان نسبت به یکدیگر تأکید دارد (پولیت،^۱ ۱۹۹۴).

همان‌طور که بیان شد، دولت‌ها به‌منظور دستیابی به اهداف توسعه و ارائه خدمات عمومی مناسب، نیازمند منشور شهروندی می‌باشند و از طرفی نقش منشور شهروندی در تسهیل فرایند توسعه کشورها بسیار حائز اهمیت است. اگر دولت بخواهد حرکت سازنده و چشمگیری - که بتواند پاسخ‌گوی نیازهای جامعه باشد - انجام دهد، این امر مستلزم تبیین منشور شهروندی و پایبندی به مفاد آن است.

سیر تکامل شهروندمداری در رویکردهای مدیریت دولتی

بنیان‌های مدیریت دولتی مدرن را می‌توان در هزاران سال پیش و در فرهنگ‌ها و تمدن‌های مختلف سراسر جهان یافت. ساختارهای مدیریتی و سلسله‌مراتبی تمدن بابل و شیوه‌های اداری قدیمی تقسیم کارهای عمومی در یونان باستان، روم، آثار مدیریتی تمدن پارس و امپراطوری عثمانی در خاورمیانه و آیین کشورداری نقل‌شده از سابقه تاریخی کشورهای چین و هند نشان از ریشه‌ها و رگه‌های تاریخی مدیریت دولتی مدرن است. با وجود شباهت‌های مشترک در اداره امور عمومی عصر کهن با مدیریت دولتی معاصر، تفاوت‌های زیادی میان آنها وجود دارد که از جمله این تفاوت‌ها، موضوع شهروندمداری است. مدیریت دولتی مدرن، مسئولیت‌های بیشتری در قبال شهروندان دارد و با تقاضاهای زیادی

1. Pollitt

از جانب شهروندان روبه‌روست. همچنین، مدیریت دولتی مدرن گرایش به حرفه‌ای شدن و رعایت استانداردها و معیارهای ارزشی همچون عدالت اجتماعی، مشارکت و پاسخ‌گویی دارد (سالارزهی و ابراهیم‌پور، ۱۳۹۱، ص ۴۴).

اداره امور عمومی بر پایه الگوی سنتی یا سلسله‌مراتبی از مصادیق مدیریت دولتی قدیم است که نشانه‌های آن را می‌توان در عصر ناپلئون در فرانسه، بلژیک، هلند، ایتالیا، یونان و مجارستان یافت. اعمال اقتدار دولت بر تمام بخش‌ها و قلمرو جغرافیایی کشور، سیطره و نفوذ ساختارهای سلسله‌مراتبی خشک، یکپارچگی مقررات و رویه‌های کاری، تفکیک سیاست از اداره و محدود شدن اداره به نقش‌ها و کارکردهای اجرایی، کنترل‌های شدید قضایی، مالی و سیاسی در دیوان‌سالاری دولتی از مشخصات اصلی الگویی قدیم مدیریت دولتی هستند.

مبانی نظری اداره امور عمومی سنتی بر پایه اندیشه‌های ماکس وبر^۱ در آلمان، نورث کوت-تری ولیان^۲ در انگلستان (۱۸۵۴) و ویلسون^۳ در آمریکا (۱۸۸۷) شکل گرفته است. رگه‌هایی از شهروندمداری را می‌توان در اندیشه‌های آنان جستجو نمود. ماکس وبر و نورث کوت-تری ولیان بر شایسته‌سالاری و استخدام بر مبنای برگزاری آزمون و تعیین صلاحیت افراد تأکید داشته‌اند. در همین راستا، ویلسون نیز معتقد بود نظام جانبداری حزبی بر مبنای وفاداری برای استخدام باید برچیده شود و نظام آزمون رقابتی باید جایگزین نظام جانبداری حزبی شود، و بدین ترتیب، باید اذعان داشت که آراء و اندیشه‌های ویلسون بر جدایی سیاست از اداره استوار است. همچنین، ویلسون بر تحقق منافع عمومی و ملی همواره تأکید داشته است. بنابراین، با تأمل بر اندیشه‌های وبر، ولیان و ویلسون باید ادعا نمود که مدیریت دولتی سنتی با تأکید بر عدالت استخدامی، بر امر شهروندمداری و برخورداری یکسان شهروندان در احراز پست‌های سازمان‌های دولتی اشاره دارد.

فاصله سال‌های دهه ۱۹۲۰ تا اوایل دهه ۱۹۷۰ به عصر طلایی مدیریت دولتی سنتی معروف است. در این دوران، دولت و خدمات عمومی نویددهنده شعارهای بهبود و پیشرفت جامعه و جواب‌گویی به خواسته‌ها و تقاضاهای شهروندان بود که در قالب طرح‌های نو،

1. Max Weber

2. North Cott-Terry Valian

3. Wilson

پروژه‌های سدسازی و عمرانی و نظام‌های رفاه اجتماعی و شکوفایی اقتصادی پس از جنگ جهانی تجلی یافت (هیوز،^۱ ۱۹۹۸).

از دهه‌های ۱۹۷۰ به بعد، الگوی سنتی مدیریت دولتی به خاطر انعطاف‌ناپذیری و گستردگی بخش دولت، ضعف سازمان‌های دولتی در تأمین انتظارات و نیازهای شهروندان و کاهش اعتماد عمومی مردم به دستگاه اداری با انتقادهای زیادی مواجه شده است. بسیاری از ارزش‌های مردم‌سالاری در الگوی مدیریت دولتی سنتی نادیده گرفته و دولت‌سالاری جایگزین مردم‌سالاری شده است و نقش بخش‌های بازرگانی و نهادهای مردمی در اداره امور عمومی مورد غفلت قرار می‌گیرد. شهروندان احساس جدایی و بیگانگی با سازمان‌های عمومی می‌کنند و به این باور می‌رسند که مقامات و کارگزاران عمومی به منافع شخصی خویش چشم دوخته و از مردم فاصله گرفته‌اند (هیوز، ۱۹۹۸).

از دهه ۱۹۷۰ در ادبیات مدیریت، اداره امور دولتی به مدیریت دولتی تغییر نام یافت. در این حوزه جدید که با قالب‌های مدیریت دولتی نوین،^۲ مدیریت‌گرایی،^۳ مدیریت دولتی بازارگرا^۴ و دولت کارآفرین^۵ هم‌سوست، مرزبندی‌های مدیریت دولتی و مدیریت بنگاه‌های بازرگانی کم‌اهمیت قلمداد شده و بر به‌کارگیری فنون مدیریت بازرگانی در اداره بخش عمومی، خصوصی‌سازی خدمات عمومی، کاهش تصدی‌گری دولت و اداره سازمان‌های دولتی به سبک بنگاه‌های خصوصی توجه می‌شود. کسری بودجه دولت‌ها، ناتوانی دولت‌ها در پاسخ به انتظارات جامعه و رویارویی با چالش‌های اقتصادی و سیاسی، محرک مهم و تعیین‌کننده‌ای برای اتخاذ رویکردهای اصلاح و بازآفرینی دولت بود (بووارد،^۶ ۲۰۰۲).

دولت جان میجر،^۷ برای اولین بار در سال ۱۹۹۲، برنامه منشور شهروندی را با هدف بهبود مستمر کیفیت خدمات عمومی در انگلستان اجرا کرد و بعدها توسط کشورهای فرانسه، اسپانیا،

-
1. Hughues
 2. New Public Management (NPM)
 3. Managerialism
 4. Market-Oriented Public Administration
 5. Reinventing Government
 6. Bovaird
 7. John Major

بلژیک و بر اساس مدل انگلستان تدوین شد (شارما،^۱ ۲۰۱۲، ص ۱-۱۶). تولد منشور شهروندی به عنوان یک رویکرد تغییر کسب و کار در دولت است، در واقع، یک قرارداد بین دولت و مردم درباره نحوه ارائه خدمات و یک تغییر در جهت الگوی مدیریتی کسب و کار با تأکید بر خواسته‌ها و نیازهای مشتریان است (هاکیو،^۲ ۲۰۰۷).

بسیاری از ایده‌های مدیریت دولتی نوین همچون مقررات‌زدایی، خصوصی‌سازی، تعدیل نیروی انسانی و رقابت بازار نتایج زیان‌باری را برای جامعه به همراه داشته‌اند. مدیریت دولتی نوین راه‌حل مسائل عمومی از سوی سازمان‌های دولتی را از نگاه اقتصادی دنبال می‌کند و به جنبه‌های اجتماعی و سیاسی توجهی ندارد. در مطالعه اخیر در خصوص شرکت‌های دولتی که گرایش به کارگیری مدیریت‌گرایی نوین را داشتند، شواهد نشان می‌دهد که فقدان نظارت دولت باعث فساد و سوءاستفاده‌های مالی زیادی شده است. انتقادهای وارده بر مدیریت دولتی نوین بیشتر بار سیاسی و اجتماعی دارند و بر این امر تأکید دارند که برنامه‌های اصلاحی مدیریت دولتی نوین بر عقلانیت ابزاری و اقتصادی متمرکز است و با کاهش دخالت دولت، اجرای سیاست خصوصی‌سازی و اتکای صرف به عوامل بازار، عدالت اجتماعی خدشه‌دار شده، شکاف طبقاتی میان قشر فقیر و غنی افزایش یافته، ارزش‌های اخلاقی نادیده گرفته شده و فساد بیشتر شده است و طبیعتاً این چالش‌ها می‌تواند موانع جدی فراروی شهروندمداری قلمداد شود.

حضور قدرتمند جامعه مدنی یا همان بخش سوم در سده پایانی قرن بیستم و ضرورت همکاری و جلب مشارکت شهروندان در اداره امور عمومی جامعه نشان می‌دهد که نوعی انتقال از رویکرد مدیریت دولتی نوین به رویکرد حکمرانی خوب در حال شکل‌گیری است. در ادامه، مفهوم حکمرانی خوب در ارتباط با شهروندمداری، مورد توجه قرار می‌گیرد:

– از نظر یونسکو^۳ (۲۰۰۲)، حکمرانی خوب به معنای سازوکارها، فرایندها و نهادهایی است که به واسطه آنها شهروندان، گروه‌ها و نهادهای مدنی، منافع مدنی خود را دنبال می‌کنند و حقوق قانونی خود را به اجرا درمی‌آورند و تعهداتشان را برآورده می‌سازند (پاداش‌زیوه و خدایانه، ۱۳۹۴، ص ۱۶۷).

1. Sharma

2. Haque

3. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO)

– حکمرانی خوب عبارت است از: مدیریت شفاف و پاسخ‌گویی افراد بشر، طبیعت، منابع اقتصادی و مالی به‌منظور توسعه منصفانه و پایدار (آژانس توسعه استرالیا،^۱ ۲۰۱۱).

– حکمرانی خوب عبارت است از: توانایی و ظرفیت دولت در تدوین و اجرای سیاست‌ها و احترام به شهروندان و حاکمیت میان فعل و انفعالات بین نهادهای حاکم اقتصادی و اجتماعی (آورام،^۲ ۲۰۱۴).

برخی از مصادیق شهروندمداری در رویکرد حکمرانی خوب (سالارزهی و ابراهیم‌پور، ۱۳۹۱، ص ۵۲-۵۳) را می‌توان در برنامه عمران ملل متحد^۳ (۲۰۰۲) به شرح زیر ملاحظه نمود:

• مشارکت:^۴ تمامی زنان و مردان جامعه باید در تصمیم‌گیری‌ها حق اظهار نظر داشته باشند که این امر از طریق نهادهای واسطه منتخب آنان و یا به صورت مستقیم تحقق می‌یابد.

• حاکمیت قانون:^۵ نظام‌های حقوقی جامعه باید عادلانه و بی‌طرفانه باشد، به‌ویژه قوانین حقوق بشر.

• شفافیت:^۶ جریان آزاد تبادل اطلاعات بیانگر شفافیت است. فرایندها، نهادها و اطلاعات برای شهروندان که خواهان دسترسی هستند میسر است و اطلاعات کافی در اختیارشان قرار می‌گیرد.

• مسئولیت‌پذیری:^۷ نهادها، فرایندها و سازوکارها برای خدمت کردن به همه ذی‌نفعان و مسئولیت‌پذیری به تقاضاهای آنها تلاش می‌کنند.

• برابری:^۸ همه مردان و زنان بایستی فرصت‌هایی برابر برای بهبود یا حفظ کیفیت زندگی‌شان داشته باشند.

-
1. Austrian Development Agency
 2. Avram
 3. United Nations Development Programme (UNDP)
 4. Participation
 5. Rule of Law
 6. Transparency
 7. Responsiveness
 8. Equity

- پاسخ‌گویی: ^۱ تصمیم‌سازان بخش دولتی، بخش خصوصی و نهادهای جامعه مدنی بایستی به مردم و آحاد ذی‌نفعان جامعه پاسخ‌گو باشند. نحوه پاسخ‌گویی نیز به نوع فعالیت سازمان و ماهیت تصمیم بستگی دارد.
- افق راهبردی: ^۲ رهبران جامعه و مردم افق و دورنمای روشنی از حکمرانی مطلوب و توسعه توسعه انسانی و آنچه برای توسعه انسانی مورد نیاز است داشته باشند.
- بانک جهانی، ارتقای ارزش‌های مردم‌سالاری، کنترل فساد، تحکیم حقوق انسانی و پاسخ‌گویی را از ارزش‌های اصلی حکمرانی خوب می‌داند (سالارزهی و ابراهیم‌پور، ۱۳۹۱، ص ۵۳).

شهروندی دموکراتیک

با شروع مفهوم شهروند دموکراتیک، دیدگاه‌های جدیدی آغاز شده است. در این زمینه، نقش مدیران دولتی نمی‌تواند صرفاً به پاسخ‌گویی در برابر نیاز مصرف‌کنندگان یا انجام سفارش، کاهش داده شود. این امر مستلزم موارد ذیل است:

- برقراری روابط مشترک با شهروندان و گروه‌هایی از شهروندان؛
 - تشویق مسئولیت‌های مشترک؛
 - اشاعه اطلاعات و بالابردن گفتمان عمومی و پرورش درک مشترکی از مسائل دولتی؛
 - جستجوی فرصت‌هایی برای مشارکت شهروندان در فعالیت‌های دولتی.
- شوبرت ^۳ (۱۹۵۷) معتقد است شهروند دموکراتیک مفهومی نیست که در آن بوروکرات‌های بوروکرات‌های خیراندیش، خرد برتر خود را جایگزین مقامات منتخب نمایند. این مفهوم تأیید می‌کند که مقامات مسئولیت نهایی تنظیم دستور کار و اتخاذ تصمیمات دولتی را به عهده دارند. همچنین، برای صلاحیت قانونی دادگاه‌ها، به‌عنوان مفسر نهایی قانون، ارزش قائل است. شهروند دموکراتیک، دلالت بر فرایند تعاملی‌ای دارد که خدمتگزاران مردم با شهروندان به‌عنوان شهروندان درون نظام‌های گسترده‌تر حکمرانی سیاسی سروکار دارند و ارزش‌های خدمات دولتی را تصریح می‌کند و آشکارا مدیریت دولتی را از الگوی بازار متمایز می‌نماید.

1. Accountability
2. Strategic Vision
3. Schubert

فرازمند (۲۰۰۹، ص ۳۰۷) در باب شهروندی دموکراتیک از موضوع «فضائل شهروندی دموکراتیک» نام می‌برد. این موضوع خدمتگزاران مردم را به عنوان شهروندان بافضیلت و به عنوان نگهبان منافع جامعه می‌نگرد. شهروندی بافضیلت برای حکومت و دولت دموکراتیک مهم است. وفاداری به ارزش‌های دموکراتیک، پاسخ‌گویی، مسئولیت و رفتار اخلاقی از فضائل شهروندی دموکراتیک است. مدنیت، احترام به برابری و حقوق شهروندی از ارزش‌های کلیدی در شهروندی دموکراتیک محسوب می‌شوند.

دموکراسی فرصت «مشارکت واقعی» را فراهم می‌کند. تعامل بین نهادهای مدنی با دولت در یک فرایند دموکراتیک صورت می‌گیرد. محصول این تعامل، دموکراسی مدرنی است که خود را به شکل جمهوری‌ای نشان می‌دهد که در آن انسان‌ها دارای حق هستند و دولت نماینده و پاسخ‌گوی شهروندان است. از این رو، مشارکت هم به وجود آورنده دموکراسی و هم محصول آن است. در گونه‌شناسی مشارکت می‌توان به انواع مشارکت‌های اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی اشاره کرد (منوریان و دیگران، ۱۳۸۹).

اصیل-وکیل: ^۱ بیانگر رابطه دولت و شهروندان

تئوری اقتصادی اصیل-وکیل^۲ در بخش دولتی نیز کاربرد یافته و از نظر ویژگی، پاسخ‌گویی آن مورد استفاده قرار گرفته است. این تئوری در بخش خصوصی به منظور تشریح تفاوتی طراحی شده است که اغلب بین اهداف سهامداران (اصیل) و اهداف مدیران (وکیل) که امانتدار صاحبان اصلی هستند، وجود دارد. چگونگی تفاوت علایق اعضای اصلی و مدیران و نحوه برخورد با آنها منجر به ارائه ادبیات گسترده‌ای در زمینه موضوعات پاسخ‌گویی و تأثیرهای آنها بر سازمان‌ها شده است. سهامداران خواهان حداکثر سود هستند، در حالی که ممکن است مدیران، یعنی کارگزاران سهامداران، خواهان رشد بلندمدت و حقوق بیشتر برای خودشان باشند. ممکن است مؤسسات الزاماً سود را به نفع سهامداران حداکثر نکنند؛ زیرا جدایی مالکیت از کنترل، قدرت سهامداران را کاهش می‌دهد. تئوری اصیل-وکیل درصدد ارائه طرح‌های انگیزشی به گونه‌ای است که کارگزاران

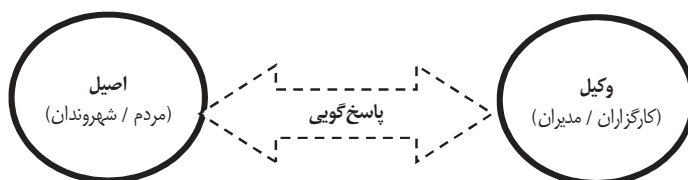
1. Principal-Agent

۲. تئوری اصیل-وکیل تحت عنوان تئوری عاملیت یا کارگزاری نیز به کار می‌رود (ر.ک به: الوانی، «نظریه عاملیت و خادمیت»، فصلنامه مدیریت و توسعه، شماره ۵۵).

در جهت علایق سهامداران عمل کنند. به کار بردن تئوری اصیل-وکیل در بخش دولتی منجر به برهم خوردن نظام پاسخ‌گویی می‌شود. به‌سختی می‌توان تشخیص داد که چه کسی صاحبان اصلی هستند و خواسته واقعی آنها چیست. دولت یا مردم را می‌توان صاحبان اصلی بخش دولتی تلقی کرد. برای کارگزاران، یعنی مدیران دولتی، مشکل است که بدانند هر یک از صاحبان اصلی در هر مورد، انجام چه کارهایی را از آنان می‌خواهند (هیوز، ۱۹۹۸).

یک تفاوت بزرگ میان مشتریان بخش خصوصی و رابطه دولت-شهروندی وجود دارد. در اکثر کشورها، شهروندان به دولت و مقامات دولتی وفادار هستند، چیزی که برای هر سازمانی یک رؤیا محسوب می‌شود. شهروندان به یکدیگر احترام می‌گذارند. آنها دارای حقوق اخلاقی و قانونی برای ایجاد یا مشارکت در نهادهایی هستند که خدمات دولتی ارائه می‌کنند، در حالی که یک مصرف‌کننده از چنین حقوقی برخوردار نیست (شلونگ، ۲۰۰۷، ص ۱۷۶).

رابطه بین شهروندان و دولت را می‌توان به رابطه اصیل-وکیل تشبیه کرد؛ زیرا در حقیقت، شهروندان موافقت کرده‌اند که دیگری جامعه را به نام آنها بر عهده بگیرد، ولی باید اطمینان حاصل کنند که علایق آنها مورد توجه قرار گرفته است. رابطه دولت و شهروندان، نظام پاسخ‌گویی را شکل می‌دهد که به موجب آن، سازمان‌های دولتی وظایف مربوط را انجام می‌دهند و شهروندان اجازه می‌دهند که این وظایف انجام شوند، ولی مشروط بر اینکه وکیل از حد خود تجاوز نکند و پاسخ‌گو باشد.



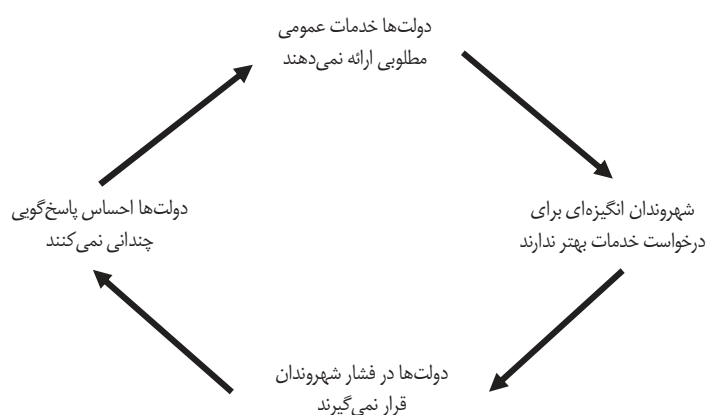
شکل ۱-۱. رابطه دولت و شهروندان بر مبنای نظام پاسخ‌گویی

پاسخ‌گویی مبنای هر جامعه‌ای است که ادعا می‌کند دموکراتیک است. لازمه دموکراسی داشتن یک سیستم پاسخ‌گویی مناسب است. سازمان‌های دولتی به‌وسیله مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و باید در برابر آنها پاسخ‌گو باشند (همان). پاسخ‌گویی به نیازهای عمومی مورد توجه همه سازمان‌هاست، اما در سازمان‌هایی که برای عموم منافع اولیه‌ای اختصاص یافته‌اند،

پاسخ‌گویی بیشتر احساس می‌شود. مسئله اصلی برای رشد سازمان‌های عمومی حفظ پاسخ‌گویی آنها به منافع عمومی است (اسکات، ۲۰۰۳).^۱

خدمتگزاران شایسته دولتی، افرادی هستند که مبنای تفکر آنها رفاه عمومی، خیر و صلاح همگان است (فرازمند، ۲۰۰۹، ص ۲۹۵-۲۹۷). پاسخ‌گویی در بخش دولتی مبتنی بر این فرض است که تصمیم و اقدام کارگزاران همواره بر امور اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی جامعه شدیداً تأثیر می‌گذارد. هرچند، پاسخ‌گویی در جوامع امروزی به صورت‌های متفاوتی مورد تأکید قرار می‌گیرد. در مفهومی عام به فرایندهایی گفته می‌شود که شهروندان، حاکمان را برای رفتار و عملکردشان مسئول می‌سازند. این امر که اغلب از راه انتخابات صورت می‌گیرد، به نمایندگان مردم در مجالس قانون‌گذاری اختیار می‌دهد که مدیران سیاسی و کارکنان دولتی را از راه سازوکارهای نظارتی و ممیزی پاسخ‌گو بدانند (فقیهی، ۱۳۸۰، ص ۵۴-۵۷). کلیه اقدامات دولت باید مبتنی بر قانون باشد و در نهایت، یک نفر باید پاسخ‌گوی همه اقدامات دولت باشد. در چارچوب این برداشت‌ها، پاسخ‌گویی سیاسی به معنای این است که سیاستمداران را می‌توان در نهایت، از طریق رأی‌گیری در برابر شهروندان پاسخ‌گو دانست (هیوز، ۱۹۹۸). خواه پاسخ‌گویی از طریق انتخاب افراد خاصی برای تصدی امور سازمان‌های دولتی باشد، خواه از طریق تحمیل کنترل‌های خارجی روی رفتارشان. موضوع قابل بحث پاسخ‌گویی باید به عنوان محور اصلی هر نوع تئوری مدرن سازمان دولتی شناخته شود. اگر سازمان‌های دولتی در پی انعکاس ارزش‌های اجتماعی‌اند، آنگاه اعضای این سازمان‌ها، مسئولیت بررسی، درک و تفسیر ارزش‌های عمومی را با تمام توان خود به عهده دارند. پاسخ‌گویی در یک جامعه دموکراتیک نه تنها متضمن جستجوی اهداف اجتماعی مطلوب است، بلکه متضمن انجام این کار به طریقی سازگار با ارزش‌های دموکراتیک نیز می‌باشد (دنهارت، ۱۳۸۰، ص ۲۱۵). بنابراین، رابطه دولت و شهروندان در برخی از کشورهای در حال توسعه را می‌توان به صورت شکل ۱-۲ در نظر گرفت.

1. Scott



شکل ۱-۲. چرخه شوم رابطه دولت و شهروندان در کشورهای در حال توسعه (اسچاکتر، ۲۰۰۰)

رویکرد حقوقی^۲ به شهروندمداری در نظام اداری

قلمرو عمل مدیریت در امور عمومی را قانون اساسی و سایر قوانین مادر، مصوبات، آیین‌نامه‌ها و... تعیین می‌کنند. مدیریت دولتی مجری سیاست‌هایی است که ریشه در قانون اساسی هر کشور دارد. قانون اساسی مهم‌ترین منبع در نگرش حقوقی به اداره امور عمومی است. قانون اساسی، چارچوب حقوق مردم و همچنین کارکنان دولت (اداره‌کنندگان امور مردم) را تعیین می‌کند و اداره امور عمومی، اجرای دقیق قانون اساسی و حفظ حقوق مردم است. در رویکرد حقوقی به اداره امور عمومی (روزنبلوم،^۳ ۱۹۸۹) رعایت سه شرط اهمیت دارد: ۱. رعایت انصاف و حمایت از مردم برای اینکه با آنها به‌طور غیرقانونی رفتار نشود؛ ۲. رعایت حقوق مردم در چارچوب قانون اساسی؛ ۳. رعایت مساوات در مقابل قانون.

نگرش حقوقی به اداره امور عمومی بر رویه قضایی تأکید دارد و قصد و شرایط فکری افراد در آن به‌مثابه شواهد عینی مورد سنجش قرار می‌گیرد و نه به‌مثابه شواهد ذهنی. مشروعیت

1. Schacter
2. Legal approach
3. Rosenbloom

مدیریت دولتی با مبانی قانون اساسی در ارتباط است. در خصوص مبانی قانونی مدیریت دولتی (رابین^۱ و همکاران، ۲۰۰۷، ص ۶۹۸-۷۰۲) باید چهار سؤال مورد توجه قرار گیرد:

۱. مبانی حکومت مطابق با قانون اساسی کدام است؟
 ۲. مشروعیت مدیریت دولتی در نص قانون اساسی چیست؟
 ۳. منابع قانونی اختیار برای خط‌مشی‌گذاری و اداره امور دولتی کدام است؟
 ۴. وظایف و تکالیف قانون اساسی چه آثاری بر ارزش‌های اداری دارد؟
- حقوق شهروندی را می‌توان شامل حقوق مدنی، حقوق سیاسی و حقوق اجتماعی (گیدز،^۲ ۲۰۰۲ به نقل از: بهمنی‌چوب‌بستی و دیگران، ۱۳۹۷، ص ۱۳۲-۱۳۳) به شرح زیر در نظر گرفت:
۱. حقوق مدنی: حقوق مدنی، روابط اشخاص را تنها از این لحاظ که عضو جامعه هستند، تنظیم می‌کند و توجهی به ویژگی‌های مربوط به مشاغل گوناگون ندارد. اشخاص، اموال و خانواده، موضوع و قلمرو اساسی حقوق مدنی است. قلمرو حقوق مدنی عبارت است از: حقوق و وضع اشخاص و وابسته‌های آنان به خانواده و مال که چهار دسته کلی شامل اشخاص و خانواده، مالکیت، قراردادها و مسئولیت‌های مدنی و ارث را شامل می‌شود. قانون مهم‌ترین منبع حقوق مدنی است و قواعد مربوط به این رشته را در درجه اول باید در قانون جستجو کرد.
 ۲. حقوق سیاسی: حق سیاسی، اختیاری است که شخص به موجب آن می‌تواند در حاکمیت ملی خویش سهمی شود. به عبارت دیگر، حقوق سیاسی مانند حق شرکت در انتخابات، حق تابعیت و تصدی مشاغل دولتی، حقوقی است که اتباع یک کشور دارند و در تشکیل یا اداره دولت و قوای عمومی مشارکت می‌کنند.

۳. حقوق اجتماعی: حقوق اجتماعی عبارت است از حقوقی که قانون‌گذار برای اتباع یک کشور به رسمیت شناخته است و فرد آن را در ارتباط با مصالح عمومی جامعه و حاکمیت سیاسی دولت اعمال می‌کند. حقوق اجتماعی در معنای وسیع آن، به یک سلسله حقوقی اطلاق می‌شود که برای رفع تبعیض‌های اجتماعی و اقتصادی، برای فرد شناخته شده است؛ تبعیض‌هایی که ناشی از شرایط اقتصادی و اجتماعی حاکم بر جامعه و محیطی است که فرد در آن زندگی می‌کند. افزون بر این، حقوق اجتماعی از مصادیق حقوق شخصی است که عمده‌تاً

1. Rabin et al

2. Gids

شامل حقوق سیاسی و برخی از موارد حقوق عمومی می‌شود، مانند حق حیات، دادخواهی و آزادی که لازمه شخصیت انسانی است و همه افراد باید از آن برخوردار شوند، و هرکس در هر کجا که باشد، باید بتواند از این حقوق بهره برد؛ زیرا اعمال این حقوق و بهره‌مندی از آن با منافع دیگر افراد و مصالح جامعه و سرنوشت عمومی جامعه در ارتباط است.

شهروندمداری در نظام اداری ایران با تأکید بر رویکرد حقوقی تبیین شده است و اصول و مبانی آن منبعث از قانون بوده و همواره بر قانون‌مداری تأکید دارد. در تبیین منشور حقوق شهروندی نظام اداری ایران، بر رفع تبعیض، پاسخ‌گویی، بهبود سطح حقوق شهروندان و بهره‌مندی آنان از ظرفیت‌های ایجادشده در جامعه، ارائه خدمات بر اساس بی‌طرفی، دادخواهی آزادانه، رعایت حریم خصوصی افراد و... تأکید می‌شود که تمامی این موارد بیانگر جهت‌گیری حقوقی منشور شهروندی نظام اداری ایران است.

یکی از ویژگی‌های حقوقی و قانونی اداره امور دولتی، صیانت از حقوق مردم است. یکی از جنبه‌های بارز این امر، رعایت و تأمین حقوق قانونی ادیان الهی و اقلیت‌های دینی است (روزنبلوم، ۱۹۸۹). در اصل ۱۳ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۶۸) آمده است: «ایرانیان زرتشتی، کلیمی و مسیحی تنها اقلیت‌های دینی شناخته می‌شوند که در حدود قانون در انجام مراسم دینی خود آزادند و در احوال شخصیه و تعلیمات دینی بر طبق آیین خود عمل می‌کنند». همچنین، در اصل ۲۶ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۶۸)، انجمن‌ها و احزاب مربوط به اقلیت‌های دینی شناخته‌شده را آزاد اعلام نموده و آن را مشروط به عدم نقض اصول استقلال، آزادی، وحدت ملی، موازین اسلامی و اساس جمهوری اسلامی کرده است.

بنابراین، رویکرد حقوقی یا قانونی به مدیریت دولتی، بازتاب چیزی جز قانون نیست. رویکرد قانونی به مدیریت در بخش دولتی معجری سیاست‌هایی است که عقلانیت قانونی را مبنای کار خود قرار داده‌اند. از این رو، چون خط‌مشی‌های دولت بر عقلانیت قانونی استوار است، ناگزیر رویکرد مدیریت در بخش دولتی که معجری خط‌مشی‌های دولت است، باید رویکرد قانونی باشد. دولت برای اجرای سیاست‌هایی که مبنای عقلانیت قانونی دارند، باید راهبردهایی تدوین کند که قانون به او قدرت جولان راهبردی می‌دهد. از این رو، می‌توان اذعان داشت که جوهره اصلی در تبیین منشور حقوق شهروندی بر قانون‌گرایی استوار است و اصول و مبانی آن بر عقلانیت قانونی تأکید دارد. از آن جایی که منشور حقوق شهروندی یکی از مبانی

قانونی کشور محسوب می‌شود، پس می‌توان آن را به‌عنوان یکی از بنیادی‌ترین اسناد بالادستی نظام اداری ایران قلمداد نمود و سازمان‌های دولتی در تبیین راهبردها الزاماً باید مبانی و اصول منشور حقوق شهروندی را مورد توجه قرار دهند.

در اکثر کشورها، قانون اساسی منبع تمامی قدرت‌ها و مبنای معتبری برای حقوق و مسئولیت‌های شهروندان به‌شمار می‌رود. از این‌رو، مبنای محکم و موثقی برای اقدام از سوی خدمتگزاران مردم است (فردریکسون،^۱ ۱۹۹۱). یکی از وظایف اصلی دولت جمهوری اسلامی ایران، طبق اصل دوم قانون اساسی و به موجب بند ۱۴ اصل سوم، «تأمین امنیت قضایی عادلانه برای همه مردم» است. همچنین، فلسفه تشکیل قوه قضائیه بر اساس اصل ۱۵۶ قانون اساسی، پشتیبانی و دفاع از حقوق فردی و اجتماعی و تحقق عدالت و احیای حقوق عامه و گسترش عدل و آزادی‌های مشروع در جامعه می‌باشد.

شهروندمداری؛ حق یا تکلیف؟

واژه حق در لغت دارای معانی متعددی است؛ معانی «مطابقت»، «موافقت»، «موجود ثابت»، «صدق» و «خلاف لایق و باطل» از آن جمله است. واژه حق در ادب پارسی به‌معنای درست، راست‌سزا، سزاوار و عدل آمده است. این واژه را لغت‌نامه‌ها به‌معنای «امتیاز» آورده‌اند که جمع آن را «حقوق» می‌نامند و می‌گویند: امتیاز عبارت است از تبلور عنصر یا عناصری از توانایی بهره‌گیری فرد یا جمعیتی از آن چیزی که سزاوار آن است. اما معنای حق در اصطلاح حقوقی، حق امتیاز و نفعی است متعلق به شخص که حقوق هر کشور در مقام اجرای عدالت، از آن حمایت می‌کند، به او توان تصرف در موضوع و حق منع دیگران از تجاوز به آن را می‌دهد؛ بنابراین، حق اختیاری است که قانون برای فرد شناخته تا بتواند عملی را انجام دهد یا ترک نماید، چنان‌که گفته می‌شود: «حق مالکیت»، «حق تصرف» حقوق، مجموعه‌ای از قوانین و مقررات فردی و اجتماعی است که از سوی خدای انسان و جهان، برای برقراری نظم و قسط و عدل در جامعه بشری تدوین می‌شود تا سعادت جامعه را تأمین کند (رستمی، ۱۳۹۲، ص ۱۴۴-۱۴۵).

1. Fredrickson

مفهوم لغوی واژه تکلیف در فرهنگ فارسی معین، «وظیفه‌ای که باید انجام داد» معنا شده است. در لغت‌نامه دهخدا،^۱ تکلیف به معنای فرمان به کاری دادن، حکم به اجرای امری کردن و زحمت دادن آمده است. در معنای تکلیف دو عنصر نهفته است: یکی بعث و وادار نمودن، دیگری مشقت و زحمت و در اصطلاح عبارت از انجام فعل یا ترک فعلی است که قانون‌گذار فرد را ملزم کرده است و هرگاه برخلاف آن رفتار نماید به جزایی که در خور آن است، دچار می‌گردد. به بیان دیگر، کلیه الزامات قانون را می‌توان تکلیف نامید (جعفری لنگرودی، ۱۳۸۶، ص ۱۷۷).

زمانی افراد به عنوان شهروند محسوب می‌شوند که حقوق و تکالیف آنان مشخص باشد و به آنها عمل کنند. این حقوق شامل حقوق و تکالیف افراد در برابر یکدیگر، اصول، اهداف و وظایف می‌شود. این حقوق و تکالیف فردی منجر به پیشرفت وضعیت اجتماعی می‌شود (مانند مشارکت‌های اقتصادی، خدمات عمومی، فعالیت‌های داوطلبانه و اجتماعی که در بهبود زندگی دیگر شهروندان نیز مؤثر است). بنابراین، شهروندی شامل مجموعه‌ای از حقوق و تکالیف فردی و اجتماعی می‌شود. افزون بر این، شهروندی بیانگر نیاز انسان به همزیستی مسالمت‌آمیز با دیگران و آگاهی نسبت به حقوق و نیز وظایف خود در روابط اجتماعی است (بهمنی چوب‌بستی و دیگران، ۱۳۹۷، ص ۱۳۱).

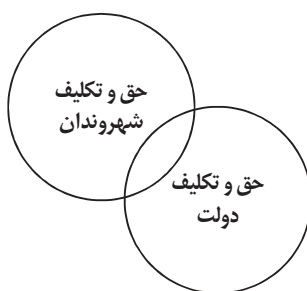
شهروند، مفهومی حقوقی است که در مباحث حقوق عمومی و حقوق بشر مطرح می‌شود. وجه مشترک تعاریف حقوقی درباره شهروند، رابطه‌ای است که بین فرد و حکومت وجود دارد. این رابطه، رابطه‌ای دوسویه است که دربرگیرنده طیف وسیعی از حقوق و تکالیف است، یعنی شهروند در مقابل حقوقی که در برابر دولت دارد، هم‌زمان تکالیف و مسئولیت‌هایی نیز بر عهده دارد که موظف به اجرای آنهاست. مفهوم شهروندی حاوی یک تضاد است، بدان معنا که شهروند به خاطر وجود رابطه دوطرفه‌اش با دولت افزون بر حقوق، دارای تکالیف و تعهدات نیز هست. یعنی شهروند در قبال حقوق شهروندی می‌بایست تعهداتی را نیز تقبل کند، زیرا حق، امری طرفینی است و حقوق و تکالیف چنان آمیخته به یکدیگرند که لاجرم هر حقی با تکلیفی به وجود می‌آید (جاوید و ابراهیمی، ۱۳۹۲، ص ۲۸-۲۵).

افزون بر حفظ حقوق، دلایل دیگری برای رشد مسئولیت‌ها و تکالیف شهروندی وجود دارد و آن این است که تکالیف لازمه زندگی اجتماعی و مقتضای مشارکت سیاسی شهروندان در

۱. لغت‌نامه دهخدا، ذیل واژه تکلیف.

تعیین سرنوشت و اداره امور جمعی هستند. برای تحقق شهروندی کارآمد و تأثیرگذار، حق‌ها و تکالیف باید با هم ترکیب شوند (بل لمی، ۲۰۰۸، ص ۲۴).

در هر نظام سیاسی، حکومت‌داری بر اساس یک میثاق ملی و یک سند حقوقی به نام «قانون اساسی» سامان می‌یابد که حکومت و مردم در روابط متقابل خود مکلف به رعایت آن هستند. قانون اساسی انتظام‌بخش کلیه امور و شئون هر کشور و تعیین‌کننده روابط متعادل زمامداران و فرمان‌برداران یک جامعه سیاسی است. جامعه بشری، به‌عنوان متکامل‌ترین جامعه، بدون مجموعه‌ای از قواعد حقوقی که ناظر بر تکلیف و وظیفه افراد است، دوام نخواهد آورد. مهم‌ترین آنها که در رأس هرم قواعد حقوقی در هر کشور قرار دارد، قانون اساسی است (قاضی، ۱۳۸۳، ص ۱۱۱). با توجه به اینکه همواره حق و تکلیف باید ملازم یکدیگر باشند، شهروندان نیز تکالیفی را بر عهده دارند. بنای مشارکت در روند مدنیت جامعه، مبتنی بر موضوعیت حق و تکلیف است. اگر شهروندان به کمک دولت‌ها و حکومت‌ها نیایند و در حیات مدنی جامعه دخیل نگردند، خطر تمرکز امور، دورشدن از دموکراسی، کاهش کارایی، افزایش هزینه‌ها، یکسان‌سازی امور و کاهش خلاقیت و طراوت در زندگی شهری به‌وجود خواهد آمد. آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی، مبنای اجرای عدالت اجتماعی است و فقط در صورت آگاهی مردم از حقوقشان می‌توان به ایجاد و تثبیت امنیت و رفاه اجتماعی پایدار و مستمر امیدوار بود. بی‌اطلاعی از حقوق افراد و اهمال ورزیدن در مورد آن یا حقیر انگاشتن آن، یکی از مهم‌ترین علل تیره‌روزی‌های عامه مردم و فساد حکومت‌هاست (یونسکو، ۱۷۸۹، به نقل از: پورعزت و دیگران، ۱۳۸۸، ص ۸).



شکل ۱-۳. تداخل دوجانبه حق و تکلیف بین دولت و شهروندان

در حال حاضر بر سر این موضوع که شهروندی پدیده‌ای دوسویه است که در یک‌سوی آن حقوق و در سوی دیگر تکالیف قرار دارند و بین این دو رابطه‌ای متقابل وجود دارد، توافق نظر وجود دارد. نباید فراموش کرد همان‌طور که فرد در برابر اجتماع و حکومت از حقوقی بهره‌مند است، در مقابل تکالیفی نیز بر عهده دارد که باید انجام دهد و این عمل یک‌طرفه‌ای نیست و چون فرد از مزایای اجتماعی بهره‌مند می‌شود، لازم است در مقابل، تکالیف محوله را در قبال جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کند، اجرا نماید و در ایجاد یک جامعه سالم، مرفه و خوشبخت، خود را سهیم بداند.

اعلامیه حقوق بشر و شهروند فرانسه (۱۷۹۳)، ضمن اعلام حقوق بشر و شهروند، تکالیف او را نیز به‌طور مشروح بیان می‌کند. این تکالیف بیشتر جنبه اخلاقی-اجتماعی داشته تا تکالیف حقوقی که در هر حال باید الهام‌بخش قانون‌گذار عادی باشد.

قانون اساسی اتحاد جماهیر شوروی (۱۹۷۷) ضمن تأکید بر اینکه تأمین حقوق و آزادی‌های شهروندان از وظایف آنان تفکیک‌ناپذیر است، وظایف و تکالیف شهروند را به تفصیل بیان می‌کند که مهم‌ترین آنها عبارت‌اند از: دفاع از میهن، احترام به نظم عمومی، رعایت قوانین و نظامات کشور، احترام به شئون ملی، داشتن وجدان کاری و رعایت انضباط، مراقبت در حفظ اموال عمومی و خودداری از تزیین آن، مراقبت در حفظ محیط‌زیست و ثروت‌های ملی و آثار تاریخی و آفریده‌های فرهنگی، احترام به حقوق و منافع دیگران، اهتمام در تربیت فرزندان مفید برای جامعه و انجام خدمت نظام وظیفه.

در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۶۸) نیز رگه‌هایی در خصوص وظایف و تکالیف شهروندی (مانند صیانت از محیط‌زیست، مشارکت سیاسی، حق دادخواهی و...) مشاهده می‌شود.

مشارکت در امور شهری، به‌مثابه حق و تکلیف شهروندی است. در تعامل شهروندان با یکدیگر از یک‌سو و در ارتباط متقابل شهروندان و مسئولان سازمان‌های شهری به‌عنوان نمایندگان خرده‌نظام سیاسی از سوی دیگر، هر پدیده مشارکتی می‌تواند به‌عنوان حق شهروندی یا وظیفه شهروندی تعریف شود. برای نمونه، مشارکت شهروندان در نقد و بررسی طرح جامع شهری می‌تواند از طرف شهروندان به‌عنوان نوعی حق شهروندی تعریف شود و یا اطلاع‌رسانی دقیق و کامل مسئولان از اجزای طرح جامع شهری را می‌توان نوعی حقوق شهروندی دانست که شهروندان با حساسیت نسبت به سرنوشت شهری در آن زندگی می‌کنند (فغان‌نژاد و نوری، ۱۳۹۱، ص ۷۰).