

مقدمه

حقوق شهروندی: از جمله مفاهیم نو پدید می‌آید است که به طور ویژه‌ای به برابری و عدالت توجه دارد و در نظریات اجتماعی، سیاسی و حقوقی جایگاه ویژه‌ای پیدا کرده است. 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. ضمن اینکه شهروندان به عنوان اعضای یک جامعه در حوزه‌های مختلف مشارکت دارند و در برابر حقوقی که دارند، مسئولیت‌هایی را نیز در راستای اداره بهتر جامعه و ایجاد نظم بر عهده می‌گیرند، و شناخت این حقوق و تکالیف نقش مؤثری در ارتقاء شهروندی و ایجاد جامعه‌ای بر اساس نظم و عدالت دارد. اسلام به عنوان یک دین فراگیر که به همه ابعاد زندگی بشر توجه نموده است، دستورات صریح و شفافی برای روابط اجتماعی انسان‌ها دارد و نه تنها به کمال معنوی انسان‌ها توجه نموده است بلکه به چگونگی ساختن جامعه‌ای نمونه نیز توجه دارد. از جمله مسائل مهم حقوق شهروندی در اسلام توجه به کرامت انسانها به عنوان اشرف مخلوقات، ارزش حیات و زندگی افراد، برابری بدون توجه به نژاد، رنگ، پوست و ... هدفمند نمودن خلفت انسانها و بیهوده نبودن زندگی انسان می‌باشد

اول: سیر تاریخی طرح حقوق شهروندی

اعلامیه حقوق بشر و شهروندی سال ۱۷۸۹ م و قانون اساسی ۱۷۹۱ م کشور فرانسه که جایگاه برجسته‌ای در تحولات قرن هجدهم به خود اختصاص داده‌اند، در پی ریزی 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» ارتقاء پیدا کرده‌اند و در کنار تعهدات و وظایف از حقوق اجتماعی قابل حمایت بهره‌مند می‌شوند. از این رو قرن هیجدهم 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 م فرانسه که آغاز دوره جمهوری پنجم فرانسه است، به طور رسمی پیوستگی خود را به «حقوق بشر» اعلام می‌کند. از سوی دیگر، مجمع عمومی سازمان ملل متحد در تاریخ ۱۰ دسامبر ۱۹۴۸ م اعلامیه حقوق بشر را پذیرفت. اعضای شورای اروپا، چهارم نوامبر ۱۹۵۰ کنوانسیون حفاظت از حقوق بشر و آزادی‌های بنیادین را تصویب کردند. رفته رفته مفهوم «آزادی عمومی» هم به عنوان 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 ... می‌باشد. گرچه خود آزادی در این مقاطع تاریخی اوج و حسیضی را تجربه کرد، لیکن این امر مانع از این نشد که «حقوق شهروندی» در اروپا رفته رفته جا باز نکرده و وارد ادبیات حقوقی نگردد.

دوم: مفهوم شهروندی

برای اینکه «شهروندی» دارای مفهوم و جوهره واقعی باشد، شهروندان باید بر مبنای معیارهای عینی و شفاف مورد قضاوت قرار گیرند. لذا «شهروندی» در ابتدا خودش یک قواست و در ادامه زاینده حقوق متعدد دیگری برای شهروند می‌باشد

از این رو «شهروندی» توانائی افراد را برای قضاوت در مورد زندگی خودشان تصدیق می‌کند و زندگی آنها از پیش به وسیله نژاد، مذهب، طبقه، جنسیت و یا صرفاً از روی یکی از 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 محتوی در زمان‌ها و مکان‌های مختلف متفاوت‌اند لیکن، همیشه بر پذیرش کارگذاری 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 از آنجا که «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 که 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

سوم: حقوق شهری و شهروندی

(۱) تعریف: حقوق شهروندی

حقوق شهروندی «مجموعه حقوقی است برای اتباع کشور در رابطه با مؤسسات 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» یک مفهوم نسبتاً وسیعی است که شامل حقوق سیاسی و غیرسیاسی (حقوق مدنی و بهره مندی‌های فردی و اجتماعی که دارای صبغه سیاسی نیستند)

می‌باشد. از این رو می‌توان گفت که «حقوق شهروندی» شامل هر سه نسل حقوق بشری که در سطح دکترین مطرح شده‌اند می‌باشند. این سه نسل شامل حقوق مدنی و سیاسی، اقتصادی و اجتماعی و حقوق همبستگی می‌باشند

از طرف دیگر، در برخی از متون حقوقی یک تعریف موسعی از «شهروندی» مورد قبول واقع شده است. فی‌المثل: «مطابق قانون اساسی ۱۷۹۱ م 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 ۵ سال مقیم فرانسه بوده و در اینجا کار می‌کنند و یا صاحب املاک هستند و یا همسر فرانسوی دارند شامل می‌شود

قانون اساسی ۱۷۹۳ م فرانسه، تعریف وسیع‌تری 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 شخصی مسنی را تغذیه و یا تمام خارجیانی که توسط هیئت قانونگذاری تأیید می‌شوند که به خوبی شایستگی بشریت را دارا می‌باشند

۲) تعریف: حقوق شهری

در عصر حاضر، «شهروندشینی» به عنوان یک پدیده اجتماعی، یکی از ضروریات زندگی محسوب می‌شود. شهروندان عموماً با سلايق 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 بین افراد و گروه‌های مختلف جامعه می‌باشد و این روابط اجتماعی می‌بایست تحت نظم و قاعده‌ای درآید. چه آنکه، در صورت عدم وجود نظم و ضوابط در جامعه، زور، اجحاف و تزویر بر روابط بین افراد حاکم شده و این موضوع موجب ایجاد هرج و مرج و نابسامانی خواهد شد .

فلذا، 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 نمود. از این رو، «حقوق شهری» 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 را می‌توان به عنوان اصولی بدانیم که منشعب از حقوق اساسی کشور است

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 بین قوای مختلف و قدرت‌های عمومی و ... را بیان می‌نماید، متضمن قواعد کلی در خصوص جنبه‌های حمایتی و پیگیرانه از حقوق شهروندی است

همچنین قوانین و مقرراتی که توسط قوه مقننه وضع و به تصویب می‌رسد منجمله قانون مدنی، تجارت، مجازات اسلامی، کار، بیمه و بالاخره مقررات، آیین نامه‌ها، بخشنامه‌ها و حتی تصمیمات قضایی که شهر، شهرنشینی و شهروندان را به نحوی تحت تأثیر قرار می‌دهند، دائر مدار و قوام بخش «محیط حقوقی» در جامعه شهری می‌باشند

(الف) قوانین و مقررات پیشگیرانه (بازدارنده)

منظور قوانین و مقرراتی است که توسط مقام صلاحیت دار وضع شده است و هدف آن پیشگیری از وقوع جرائم یا تخلفات و یا ممنوعیت انجام برخی از فعالیت‌ها و یا اقدامات در جامعه است. به عنوان 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 توسط مقام صلاحیت دار به منظور ایجاد شرایط مناسب برای توسعه و گسترش فعالیت‌های اجتماعی و حمایت از شهروندان وضع شده است. به عنوان مثال: بند ۳ از اصل سوم قانون اساسی ج. ا. 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

(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، شبه جرائم و تخلفات) وضع شده است. «قانون مجازات اسلامی» را به عنوان یکی از اصلی‌ترین قوانین در این حوزه می‌توان نام برد

چهارم: مسئولیت‌های متقابل مدیریت شهری و شهروندان

۱) مسئولیت قانونی شهروندان

وجود وظیفه در انجام یا خودداری از عملی که خود این وظیفه ممکن است در اثر مقررات قانونی و ... روابط اجتماعی بوجود آمده باشد و همچنین اطلاع شهروندان از وظیفه و توانایی آنان در انجام وظیفه از شرایط ضروری در تحقق مسئولیت به شمار می‌آیند

فعالیت‌های اجتماعی نیز همواره با وقایع و حوادث گوناگونی روبرو بوده است و بدین شکل، نوع و تنوع این فعالیت‌ها تأثیر فراوانی در مسئولیت شهروندان خواهد داشت. لیکن، تا قبل از بررسی مسئولیت‌های شهروندان، ضرورتاً می‌بایست به اصل اساسی که وثیقه حقوق شهروندی است اشاره کرد

الف) اصل برائت شهروندان است

برائت از نظر لغوی به معنای بی‌زاری، بی‌زار شدن و در اصطلاح حقوقی «اصل برائت» عبارتست 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 برائت 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

قاعده فقهی «أَلْبَيِّنَةُ عَلَى الْمُدَّعَى وَالْيَمِينُ عَلَى مَنْ أَنْكَرَ» و همچنین اصل ۳۷ قانون اساسی ج.ا.ا. نیز مقرر می‌دارد: اصل برائت است و هیچ کس از نظر قانون مجرم شناخته نمی‌شود مگر اینکه جرم او در دادگاه صالح اثبات شود

در نتیجه اصل، برائت 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 می‌باشد. این مهمترین وثیقه برای حفظ حقوق شهروندی است

ب) مسئولیت مدنی شهروندان

مسئولیت مدنی شامل تمامی اشخاصی است که در رابطه با 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.

ج) مسئولیت کیفری شهروندان

اصولاً، رفتاری که موجب مسئولیت شهروندان خواهد شد، مخاطراتی است که برای آزادی‌های فردی دیگران بوجود می‌آورد 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

دبیر صیانت از حقوق شهروندی محمد هادی کردلو

به نام الله

برای صیانت از حقوق مردم ر راستای طرح تکریم ارباب رجوع و تسریع امور ایشان در این شرکت فرایند های زیر عملی گردیده اند

۱- حضور مستمر و دائمیو مستقیم کارشناس تکریم ارباب رجوع در ناحیه مرکزی و ستاد

۲- بروز رسانی سایت منطقه جهت استفاده مشتریان

۳- تهیه بروشور و بئر اطلاع رسانی در مورد درخواستهای مشتریان

۴- تهیه بئر و بروشور فرایند انجام کار برای مشتریان

۵- تهیه کتابچه راهنما و اطلاع رسانی برای مشتریان

۶- تهیه گزارش عملکرد برای استفاده مشتریان

۷- حضور در جلسات و دوره های آموزشی در راستای خدمات رسانی به مشتریان

۸- اطلاع رسانی پیامکی برای مشتریان

۹- استفاده از تلفن گویا برای تسریع در امور مشتریان

۱۰- قانون مند نمودن فرایند ها با استفاده از دستور العملها

- ۱۱- هماهنگی و همکاری با مسئولین واحد ها برای انجام کارهای مربوط به مشتریان
- ۱۲- ماهنگی برگزاری نشستهای خبری مدیر شرکت برای اطلاع رسانی به مردم
- ۱۳- استفاده از تابلوی اعلانات برای راهنمایی و استفاده مشتریان
- ۱۴- انجام نظر سنجی و استفاده از نظرات و پیشنهادهای مشتریان برای رفع مشکلات آنها
- ۱۵- استفاده از تلفن پیامگیر برای تسریع در امور مشتریان
- ۱۶- نصب اطلاعات و تلفنهای اداره در جایگاه ها و... برای استفاده مشتریان
- ۱۷- هماهنگی با مدیر و مسئول دفتر ایشان برای تنظیم وقت مشتریان جهت ملاقات با مدیر
- ۱۸- همکاری متقابل با مسئولین واحدها برای تسریع امور مشتریان
- ۱۹- راهنمایی مشتریان و ایجاد زمینه لازم برای ارائه خدمات اینترنتی به مشتریان