



سازمان جهاد کشاورزی استان اصفهان

# تکریم ارباب رجوع و حقوق شهروندی

مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات

۱۳۹۵

# فهرست مطالب

## فصل اول : درآمدی بر تکریم ارباب رجوع

مقدمه

تکریم ارباب رجوع چیست؟

تکریم ارباب رجوع می تواند برای سازمان، منافع و امتیازات ذیل را به همراه داشته باشد

## فصل دوم : مفاهیم اولیه حقوق شهروندی

تعریف حقوق

تعریف شهروند

تعریف حقوق شهروندی

تقسیم بندی کلی حقوق شهروندی

مناسبات حقوق شهروندی با حقوق بشر و حقوق اساسی

## فصل سوم : اهداف حقوق شهروندی

اهداف

شاخص ها

ویژگی های شهروند مطلوب

اصول بنیادین حقوق شهروندی

## فصل چهارم : تاریخچه حقوق شهروندی

دوران کلاسیک

دوران قرون وسطی

دوران رنسانس

دوران معاصر

تاریخچه حقوق شهروندی در ایران

## **فصل پنجم : بررسی تطبیقی حقوق شهروندی در اسلام و غرب**

مبانی حقوق شهروندی در غرب

مبانی حقوق شهروندی در اسلام

حقوق شهروندی از دیدگاه امام علی(ع)

حقوق شهروندی از دیدگاه امام خمینی(ره)

## **فصل ششم : منابع قانونی حقوق شهروندی**

حقوق شهروندی در قانون اساسی

مسئولیت رئیس جمهور در اجرای قانون اساسی

قانون اساسی و موضوع اقلیت ها

حقوق شهروندی در سند چشم انداز

حقوق شهروندی در قوانین توسعه پنج گانه

منشور حقوق شهروندی

## **فصل هفتم : دستور العمل برنامه های ۹ گانه صیانت از حقوق شهروندان در دستگاههای اجرایی**

کلیات برنامه های ۹ گانه

برنامه اول : پایش و بررسی وضعیت حقوق شهروندی

برنامه دوم: آموزش و توانمندسازی کارکنان

برنامه سوم: اطلاع رسانی و آگاه سازی شهروندان

برنامه چهارم: روان سازی قوانین ومقررات

برنامه پنجم: پیشگیری از تضییع حقوق شهروندان

برنامه ششم: خدمت رسانی مناسب

برنامه هفتم: فضا سازی و تبلیغات محیطی

برنامه هشتم: تشویق و ترغیب

برنامه نهم: نظارت و ارزیابی

## بسمه تعالی

### مقدمه

شهروندی<sup>۱</sup> همانطور که روشن است از مشتقات شهر<sup>۲</sup> است. شهروندی را قالب پیشرفته «شهروندی» می‌دانند. به باور برخی از کارشناسان، شهروندی هنگامی که به حقوق یکدیگر احترام گذارده و به مسئولیت‌های خویش در قبال شهر و اجتماع عمل نمایند به «شهروند<sup>۳</sup>» ارتقاء یافته‌اند.

شهروندی تا پیش از این در حوزه اجتماعی شهری بررسی می‌شد اما پس از آن شهروندی مفاهیم خود را به ایالت و کشور گسترش داده‌است، اگرچه امروزه بسیاری به شهروندی جهانی نیز می‌اندیشند. شهروندی امروزه کاربردها و معانی مختلفی یافته‌است.

شهروندی اشاره به زندگی روزمره، فعالیت‌های فردی و کسب و کار افراد اجتماع و همچنین فعالیت‌های اجتماعی ایشان دارد و بطور کلی مجموعه‌ای از رفتار و اعمال افراد است. شهروندی پویا یا شهروندی فعال در واقع از این نگرش برخاسته‌است.

شهروندی از این منظر، مجموعه گسترده‌ای از فعالیت‌های فردی و اجتماعی است. فعالیت‌هایی که اگرچه فردی باشند اما برآیند آنها به پیشرفت وضعیت اجتماعی کمک خواهد کرد. همچنین است مشارکتهای اقتصادی، خدمات عمومی، فعالیت‌های داوطلبانه و دیگر فعالیت‌های اجتماعی که در بهبود وضعیت زندگی همه شهروندان موثر خواهد افتاد. در واقع این نگاه ضمن اشاره به حقوق شهروندی مدون و قانونی در نگاه کلی‌تر به رفتارهای اجتماعی و اخلاقی می‌پردازد که اجتماع از شهروندان خود انتظار دارد. دریافت این مفاهیم شهروندی نیازمند فضایی مناسب برای گفت‌وگو و مشارکت مردم با نقطه نظرات متفاوت و نظارت عمومی است.

آموزش شهروندی بطور غیر رسمی در خانه یا محل کار یا کارگاه‌های آموزشی و یا بطور رسمی بصورت سرفصل درسی مجزا در مدارس و یا بصورت رشته تحصیلی دانشگاهی در واقع به شهروندان می‌آموزد که چگونه یک شهروند فعال، آگاه و مسئولیت پذیر باشند. در واقع مبنای این آموزشها پرورش یک شهروند نمونه یا شهروند خوب یا ارائه یک الگوی شهروندی نیست بلکه به آنان می‌آموزد که چگونه تصمیمات خود را با توجه به مسئولیت‌هایشان در قبال اجتماع و زندگی فردی خود اتخاذ نمایند.

تربیت شهروندی، یکی از فروع شهروندی است که باتوجه به تحولات سریع اجتماعی، فن‌آوری و سیاسی دوران معاصر، ازجمله دلمشغولی‌های برنامه‌ریزان و سیاستگذاران تعلیم و تربیت کشورهای جهان به شمار می‌آید. در کشورهای توسعه یافته مفاهیم شهروندی از دوران کودکی تا نوجوانی آموزش داده می‌شود و دولت نیز آموزش‌های لازم را در اختیار والدین و معلمان قرار می‌دهد. اهداف این آموزش‌ها عموماً موارد ذیل 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

اهمیت شناخت حقوق شهروندی چه در قالب اینکه حقوق شهروندی دیگران را رعایت نماییم و چه در قالب اینکه از حقوق شهروندی خود در قبال تعرض دیگران محافظت نماییم، نماد بارزی پیدا کرده است.

<sup>۱</sup> -Citizenship

<sup>۲</sup> - City

<sup>۳</sup> - Citizen

## فصل اول

درآمدی بر تکریم ارباب رجوع

## مقدمه :

« طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع ». یکی از طرح‌های هفتگانه تحول اداری است که به منظور بالا بردن سطح رضایت ارباب رجوع و ارتقای سطح کارآمدی نظام اداری در میان سایر طرح‌های تحول اداری توجه بیشتری را به خود معطوف داشته است. این طرح را شورای عالی اداری در نودمین جلسه خود در ۱۳۸۱٫۰۱٫۲۵ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به منظور تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع نسبت به عملکرد واحدهای اجرایی کشور به تصویب رساند و همه موسسات، شرکت‌های دولتی، وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و شرکت‌ها و موسساتی را که از بودجه عمومی استفاده می‌کنند، ملزم به اهتمام جدی و اجرای دقیق آن کرد.

موضوع تکریم ارباب رجوع یا مشتری‌مداری در بنگاه‌های خصوصی، خواه ناخواه مورد توجه بیشتری قرار می‌گیرد زیرا سودآوریشان به طور مستقیم منتج از رضایت ارباب رجوع است، در حالی که این امر در ادارات دولتی به دلیل آنکه کارمندان و حتی مدیران در پایان ماه حقوق ثابت خود را دریافت می‌کنند، مصداق ندارد و تکریم ارباب رجوع مستقیماً سودی را متوجه آنان نمی‌سازد. چنانچه احدی از کارکنان دستگاه دولتی نیز به این مهم توجه ویژه‌ای کند، به عنوان یک مساله کاملاً شخصی به آن نگاه خواهد شد.

اگر فرد دارای وجدان کاری و صاحب حسن خلق باشد، با ارباب رجوع رفتاری شایسته و صحیح خواهد داشت. در غیر این صورت، تکلیفی از این بابت متوجه او نخواهد بود لیکن در سازمان‌های خصوصی اینگونه نیست حتی اگر رفتار ناشایستی با ارباب رجوع صورت پذیرد، ارباب رجوع کاملاً خود را محق به ارائه شکایت، حداقل به مسئول مربوطه و کاملاً امیدوار به رسیدگی می‌داند. البته گفتنی است که تکریم ارباب رجوع در این بخش‌ها نیز همچنان کار ویژه‌ای را می‌طلبد و متأسفانه وضع موجود با آموزه‌های اسلامی و آنچه باید در یک حکومت اسلامی مراعی باشد و در مقام عمل در مقایسه با آنچه امروزه در برخی از کشورهای غیراسلامی جاری و ساری است، تفاوت و فاصله بسیار چشمگیر دارد. اگرچه در بخش‌های خصوصی هم به این مهم، از نظر سودآوری و در واقع جلب مشتری توجه می‌شود، ولی در این بخش‌ها نیز مسائل و مشکلاتی وجود دارد که در واقع به نوعی شامل بخش‌های دولتی نیز می‌شود. مثلاً انحصاری بودن خدمت موردنظر، ناآگاهی ارباب رجوع از حقوق خود (چه در مورد خدمت موردنظر و چه در مورد نحوه برخورد متصدیان امر)، فقدان نهادی مسئول و پیگیر رسیدگی به امور تکریم ارباب رجوع، وجود نقص در ساز و کار کنترل رفتار کارمندان، اهمیت ندادن و کم‌توجهی به موضوع از سوی مسئولان بویژه مسئولان دولتی و صرفاً دولتی بودن خدمات مهم کشوری.

## تکریم ارباب رجوع چیست؟

اکنون اکثر سازمان‌ها و مؤسسات در شرایطی به سر می‌برند که باید به تقاضاهای روزافزون شهروندان آگاه، تشکل‌های علمی، گروه‌های دینفع، نهضت‌های اجتماعی، مطبوعات، وسایل ارتباط جمعی و غیره پاسخگو باشند. پاسخگویی و تکریم ارباب رجوع در همه سازمان‌ها نقش محوری و اساسی دارد و بسیاری از مدیران و مسوولان خواستار آنند که کارکنان در این زمینه از قدرت نامحدود و تهدیدکننده‌شان در برابر ارباب رجوع سوءاستفاده نکنند.

در دهه‌های گذشته در کسب و کار و تجارت یک شعار حاکم بود و آن این بود که سر مشتری و ارباب رجوع را باید کلاه گذاشت. مشتری و ارباب رجوع نیز در معامله و تجارت برای مصون ماندن از فریب فروشنده، می‌کوشید تا با زیرکی خود، او را فریب دهد. در دهه‌های بعد شعار اصلی تجارت این شد: «حق با مشتری است». مشتری به سازمان هویت می‌دهد و سازمان تمام تلاش و فعالیت خود را برای تأمین خواسته‌های مشتری متمرکز می‌کند. امروز، شعار اصلی حاکم بر تجارت و بازرگانی این شده است که «مشتری پادشاه است». مشتری اختیارات فراوانی دارد. او تعیین‌کننده اصلی و داور نهایی است.

پیش از این دوران، اطلاعات و اخبار توسط سازمان‌ها تهیه و کانالیزه می‌شد و در اختیار مردم و جامعه قرار می‌گرفت. مردم حق انتخاب اطلاعات را نداشتند و تقریباً می‌توان گفت نوعی سانسور اطلاعاتی در روابط سازمان و مردم و جامعه حاکم بود. با توجه به رشد فزاینده وسایل و تجهیزات اطلاعاتی و اطلاع‌رسانی، مردم حق انتخاب دارند. به عبارت دیگر نمی‌توان اطلاعات را در اختیار مردم قرار داد، بلکه خود مردم هستند که اطلاعات را انتخاب و به سادگی به آن دسترسی پیدا می‌کنند. دیگر قدرت سازمان‌ها در اداره افکار عمومی و تأثیرگذاری بر دیدگاه‌های جامعه کم شده است و مردم خود حق انتخاب دارند.

### منافع و امتیازات تکریم ارباب رجوع:

تکریم ارباب رجوع می‌تواند برای سازمان، منافع و امتیازات ذیل را به همراه داشته باشد:

- ۱) تضمین‌کننده استفاده صحیح از منابع و امکانات
- ۲) بهبود آرایه خدمات
- ۳) کاهش میزان تعارضات بین مردم و کارکنان
- ۴) کاهش میزان دوباره‌کاری‌ها و سردرگمی‌ها
- ۵) بهبود نظام اطلاع‌رسانی و اطلاع‌دهی
- ۶) کنترل و ارزیابی بهتر و مطلوب‌تر عملیات و فعالیت‌ها
- ۷) افزایش میزان بهره‌وری، کارآیی و اثربخشی امور
- ۸) محیط جذاب کاری برای کارکنان
- ۹) ایجاد زمینه‌های رشد و توسعه فعالیت‌ها
- ۱۰) افزایش قابلیت و سازگاری با محیط
- ۱۱) شناسایی بهتر نقاط قوت و ضعف سازمان
- ۱۲) شناسایی فرصت‌ها و بهره‌گیری از آنها در جهت پیشبرد اهداف سازمان
- ۱۳) ایجاد انگیزه در دیگران
- ۱۴) تأمین رضایت جامعه، مدیران و دست‌اندرکاران
- ۱۵) ایجاد پیوند ارتباطی سازمان و جامعه
- ۱۶) تحقق اصول اخلاقی حاکم بر روابط عمومی

برای تحقق این اهداف، لازم است زمینه‌های مشارکت هر چه بیشتر تمام کارکنان مهیا گردد. نظام مشارکت کارکنان در اجرای طرح، سیستمی است فراگیر و بسیار گسترده با ابعادی که می‌تواند به اندازه دامنه تخیل و تفکر انسانی ادامه پیدا کند. روش‌های عمده‌ای که تاکنون به منظور استقرار نظام مشارکت کارکنان مورد استفاده قرار گرفته است، عبارتند از:

- ۱) سیستم غیرمتمرکز
- ۲) روش مدیریت بر مبنای هدف‌گذاری
- ۳) نظام کنترل کیفیت فراگیر
- ۴) سیستم کاری بی‌نقص
- ۵) سیستم ساراتف در روسیه
- ۶) سیستم دورو در لهستان
- ۷) سیستم پیشنهادها

مشارکت همه افراد سازمان در اجرای طرح تکریم ارباب رجوع برای رسیدن به اهداف سازمان، ضروری است. آمادگی کارکنان برای پاسخگویی، مقدمات توسعه پایدار را فراهم می‌سازد. طی پژوهشی در آمریکا درباره یک ماده شوینده، مشخص شد تنها ۳٪ افراد جامعه بدون آن که راجع به آن محصول تبلیغی صورت گیرد، آن را مصرف می‌کنند و اگر نتایج حاصل از مصرف آن ماده برای آنان مطلوب و رضایت‌بخش باشد، به حدود ۱۵٪-۱۰٪ افراد دیگر جامعه اطلاع خواهند داد.

اما اگر نتایج مصرف آن ماده شوینده برای گروه اول مصرف‌کننده مطلوب و رضایت‌بخش نباشد، به بیش از ۸۰٪ افراد دیگر این نارضایتی را منتقل خواهند کرد. در یک سازمان نیز همین‌گونه است. اگر ارباب رجوع از عملکرد یک سازمان راضی و خرسند باشد، تمایل زیادی برای اعلام رضایت خود خواهد داشت، ولی در صورتی که از عملکرد حتی یک نفر از کارکنان سازمان راضی نباشد، سعی می‌کند به شیوه‌های مختلف ناراحتی و نارضایتی خود را ابراز کند. به عبارتی در بعضی از مواقع که میزان نارضایتی او از آستانه مجاز نیز بیشتر شود، بسیاری از مقامات بالای کشور و حتی مدیران رتبه اول جامعه را به لحاظ عملکرد بر یک کارمند مورد انتقاد قرار خواهد داد و این مسأله خود نشانگر اهمیت طرح تکریم است.

به عبارتی می‌توان خاطرنشان ساخت نظام سیاسی حاکم بر هر جامعه تحت تأثیر مشروعیت نظام اداری آن جامعه خواهد بود و عملکرد کارگزاران ادارات در مشروعیت بخشیدن به نظام سیاسی کاملاً مؤثر است. این فرآیند تأثیرگذاری نوعی «سرمایه اجتماعی» است که بی‌توجهی به آن می‌تواند یک نظام سیاسی و مدیران ارشد آن را با بحران مشروعیت و حتی بحران هویت روبه‌رو سازد.

در انگلستان در سال ۱۹۹۱ طرح تکریم ارباب رجوع در قالب نظام پاسخگویی سازمانی و «منشور شهروندی» طرح‌ریزی شد که هدف آن بهبود آرایه خدمات دولتی به مردم است. برای خدمات مهم دولتی، ۳۷ منشور تدوین شده است. این منشورها هر سال مورد بازنگری قرار می‌گیرند و به‌روز می‌شوند. منشور شهروندی شفافیت بیشتری برای خدمات آرایه شده، فراهم کرده است و در نتیجه سبب می‌شود کارکنان دولت نسبت به عملکردشان پاسخگو باشند. برای به‌هنگام کردن منشورها از دریافت‌کنندگان خدمات، نظرخواهی شده و نتایج آن به صورت ادواری منتشر می‌شود. منشورهای شهروندی متضمن اصولی است که رعایت آنها الزامی است، از جمله:

- ✓ 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 آرایه خدمات، هزینه آنها و افرادی که باید خدمات را آرایه 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 بتواند به راحتی آنان را بشناسد.
- ✓ در صورتی که به هر دلیل، رفتار اداری با استانداردهای تعیین شده مطابقت نداشته باشد، کارمند موظف به عذرخواهی است.
- ✓ روش‌هایی برای شکایت از سوء رفتار اداری پیش‌بینی شده است و خسارات وارده به دریافت‌کنندگان خدمات باید به گونه‌ای مناسب جبران شود.



## فصل دوم

### مفاهيم اوليه حقوق شهروندی

## ۲-۱- تعریف حقوق

حقوق از نظر لغوی جمع حق است و آن اختیارات، توانایی‌ها و قابلیت‌هایی است که به موجب قانون، شرع، عرف و قرارداد برای انسانها لحاظ شده است و در اصطلاح، اصول، قواعد و مقرراتی است که برای تنظیم روابط بین انسانها با یکدیگر و انسانها با دولت وضع شده است. حفظ نظم در جامعه مهم ترین مصلحت‌هاست لذا قواعد حقوق، مقرراتی است که از طرف قوای صالح دولت تضمین شده و هدف آن استقرار صلح و نظم در اجتماع است.

## ۲-۲- تعریف شهروند

شهروند به کسی اطلاق می شود که تحت الحمايه حکومت بوده و قوانین و مقررات آن را به رسمیت بشناسد و جزو جامعه ای محسوب گردد که دولت تمام امتیازات و حقوق آن جامعه را به تمام معنی قبول داشته باشد و در واقع دولت بخشی از آن جامعه به حساب آید. شهروندی موقعیتی است اجتماعی و انسانی که افراد جامعه با برخورداری از حقوق و پذیرش تکالیف در قبال حکومت، انتظارات متقابلی را از دولت برای احقاق حقوق خود به ویژه در بعد خدمات دارند.

## ۲-۳- تعریف حقوق شهروندی

حقوق شهروندی در واقع مجموعه حقوقی که افراد به اعتبار موقعیت شهروندی خود دارا می‌باشند و نیز مجموعه قواعدی که بر موقعیت آنان در جامعه حکومت می‌کند گفته میشود. بنابراین تعریف «حقوق شهروندی» یک مفهوم نسبتاً وسیعی است که شامل حقوق مدنی و سیاسی، اقتصادی و اجتماعی و فردی می‌باشد که چگونگی روابط مردم و دولت و موسسات شهری، و حقوق و تکالیف آنان در برابر یکدیگر را تنظیم مینماید که منشعب از حقوق اساسی در چارچوب قانون اساسی کشور است و بمنظور رعایت و حفظ حقوق افراد و انسانها در بخش کلان جامعه است

درواقع حقوق شهروندی اطلاق عام است بر مجموعه امتیازات مربوط به شهروندان و نیز مجموعه قواعدی که بر موقعیت آنان در جامعه حکومت می‌کند. دارنده این حقوق یعنی شهروند، به تک تک افرادی که در جامعه زندگی می‌کنند، اطلاق می‌شود، فراتر از مفهومی تحت عنوان تابعیت، بدون اعتنای به سلسله مراتب، موقعیت‌هایی متمایز برای افراد، وجود شرایطی برای به رسمیت شناخته شدن، حاکمانی خاص و حکومت شونده‌گان خاص و در مقابل مبتنی بر رابطه‌ای چندسویه بین دولت، جامعه و شهروندان و وجود یک اخلاق مشارکت و موقعیتی فعالانه. به عبارتی دیگر مجموعه حقوق و امتیازاتی که به شهروندان یک کشور با لحاظ کردن دو اصل کرامت انسانی و منع تبعیض، برای فراهم‌سازی زمینه رشد شخصیت فردی و اجتماعی شهروندان در نظام حقوقی هر کشور تعلق می‌گیرد، حقوق شهروندی نام دارد.

هدف غائی از برپایی نظام شهروندی تأمین سعادت برای همه مراحل زندگی میباشد. بدیهی است که تعدادی از این **حقوق فطری و ذاتی** بوده اند. مثلاً حق حیات و آزادی از جمله حقوقی هستند که همیشه همراه انسان بوده و منحصر به دیروز و امروز نبوده و نیست.

اما مواردی مانند حقوق کارگر و کارفرما یا حقوق تجارت و حق تعلیم و تربیت و... از جمله امور قراردادی و عرفی هستند که در هر دوره زمانی بنا به اقتضائات روز تغییر می‌یابد؛ اما ذکر این نکته حائز اهمیت است که از لحاظ رعایت و اجرای حقوق نمی توان فرقی بین هیچ کدام از آنان قائل شد و باید تمامی حقوق بطور یکسان محترم شمرده شود. جوامع بشری در سیر تحول خودناگزیر شده‌اند حداقل

حقوق را به عنوان کف مطالبات حق شهروندی پذیرفته و هر جامعه‌ای به اقتضای خود تلاش کند تا این مطالب را هرچه بیشتر و با گسترش کمی و کیفی به نقطه مطلوب برساند.

#### ۴-۲- تقسیم‌بندی کلی، حقوق شهروندی

براساس یک تقسیم‌بندی کلی، حقوق شهروندی به سه گونه حقوق مدنی، حقوق سیاسی و حقوق اجتماعی تقسیم بندی می گردد.

۱=۴=۲ حقوق مدنی، شامل حقوق مربوط به آزادی، حقوق مربوط به مساوات و حقوق مربوط به مصونیت افراد می‌شود. حقوق مربوط به آزادی شامل این موارد است:

- ۱) آزادی عملکرد فردی مانند آزادی انتخاب مسکن و محل سکونت، آزادی مکاتبات و آزادی رفت و آمد.
- ۲) آزادی اندیشه مانند آزادی عقیده، آزادی مذهب، آزادی بیان، آزادی مطبوعات، آزادی آموزش و پرورش
- ۳) آزادی گردهمایی مانند آزادی تجمعات موقتی و آزادی سازمان پیوندی
- ۴) آزادی‌های اقتصادی و اجتماعی مانند آزادی مالکیت، آزادی بازرگانی و صنعتی، آزادی کار و آزادی سندیکایی.

حقوق مربوط به مساوات شامل مساوات در مقابل قانون، مساوات در مقابل دادگاه‌ها، مساوات در پرداخت مالیات، مساوات از لحاظ اشتغال به مشاغل دولتی و مساوات در خدمت نظام وظیفه است.

۲-۴-۲- حقوق سیاسی: حقوقی است که به موجب آن، شخص دارنده حق می‌تواند در حاکمیت ملی خود شرکت کند. مهم‌ترین حقوق سیاسی عبارتند از: حق شرکت در انتخابات، حق انتخاب شدن در مشاغل سیاسی، حق دارا بودن تابعیت.

۲-۴-۳- حقوق اجتماعی: این حقوق به حق طبیعی هر فرد برای بهره‌مند شدن از یک حداقل استاندارد رفاه اقتصادی و امنیت مربوط می‌شود. به عبارت دیگر، حقوق اجتماعی به خدمات رفاهی مربوط می‌شود. این حقوق شامل موارد ذیل است:

- حمایت‌های مادی و درآمدی مانند تامین مسکن، تامین شغل، پرداخت حقوق و مزایای کافی، برخورداری از حداقل دستمزد، تامین اجتماعی (در صورت بیکاری، بیماری، از کار افتادگی، پیری، بی‌سرپرستی، حوادث و سوانح).
- برخورداری از آموزش و پرورش رایگان
- برخورداری از بهداشت و درمان. مانند برخورداری از خدمات بهداشتی و درمانی و مراقبت‌های پزشکی و برخورداری از بیمه‌های درمانی همگانی
- حمایت‌های قضایی، مانند حق برخورداری از وکیل و حق دادخواهی و مراجعه به دادگاه.

#### ۲-۵- مناسبات حقوق شهروندی با حقوق بشر و حقوق اساسی

مفهوم حقوق بشر اغلب در کنار دو مفهوم «حقوق اساسی» و «حقوق شهروندی» مطرح می‌شود. این سه مفهوم، گاه مترادف و گاه جانشین یکدیگر به کار می‌روند اما در تفکیک مفهومی مرزهای ظریفی میان این مفاهیم سه گانه و دلالت موضوعی وجود دارد.

حقوق بشر به مثابه عالی‌ترین هنجار حقوقی فهم می‌شود که نسبت به حقوق موضوعه و نیز حقوق شخصی در مرتبه والاتری قرار دارد. حقوق بشر بر پایه حرمت و کرامت انسانی است که نه قابل انتقال و واگذاری است و نه صرف نظر کردنی. در فلسفه حقوق بشر در فرهنگ مغرب زمین، چنین حقوقی از بدو زایش همراه انسان است و به منزله حقوق طبیعی او تلقی می‌شود، لذا حقوق بشر حقوقی نیست که

دولت یا نهادی بتواند آن را مانند موهبتی به کسی اعطا کند بلکه دولت یا هر نهاد دیگری صرفاً می‌تواند آن را به رسمیت بشناسد یا نشناسد.

از سوی دیگر حقوق اساسی چیزی جز برگرداندن ارزشهای حقوق بشری به صورتی از حقوق مشخص و مدون و تصویب آنها در قوانین اساسی کشورهای گوناگون نیست.

بخشی از حقوق اساسی مانند حق زندگی و خدشه‌ناپذیری جسمی انسان که ملهم از حقوق بشر در شکل مطلق آن است باید از طرف همه دولتها و نهادها و در مورد همگان رعایت گردد اما بخشی دیگر از این حقوق اساسی مانند حق مشارکت سیاسی که ملهم از حقوق بشر در شکل نسبی آن است، می‌توانند در برخی از قوانین اساسی، شکل ملی به خود بگیرد و فقط شامل حال شهروندان کشوری خاص گردد، این بخش را حقوق شهروندی می‌نامند. پس حقوق شهروندی آن بخش از حقوق اساسی است که رنگ تعلق و وابستگی ملی به خود گرفته است. مانند حق مشارکت سیاسی که ملهم از حقوق بشر در شکل نسبی آن است.

بسیاری براین عقیده‌اند که قوانین موضوعه هر کشوری تاثیر مستقیم از مفهوم شهروندی و حقوق شهروندی می‌پذیرد. بعضی شهروندی را در ابعاد اجتماعی، سیاسی و مدنی تقسیم بندی می‌کنند اما به نظر می‌رسد در دسته بندی کلی می‌توان شهروندی را در مسئولیتهای فردی و اجتماعی شهروندان و همچنین مسئولیتهای دولت در قبال شهروندان بررسی کرد. با نگاهی کلی در جوامع مختلف می‌توان بخشی از این مفاهیم مشترک را عنوان و تکمیل کرد.

## فصل سوم

### اهداف حقوق شهروندی

### ۳-۱-اهداف حقوق شهروندی :

در کنار اینکه تأمین سعادت شهروندان و مدیران شهری از طریق ایجاد محیط شهری مناسب، برخوردار، هدفمند و یکپارچه برپاشده بر اساس قوانین ، هدف کلان حقوق شهروندی می باشد، به صورت جزئی تر موارد ذیل به عنوان اهداف مد نظر گرفته می شود :

- ۱) بسط و گسترش تواناییهای شهروندان
- ۲) تقویت حس تعلق اجتماعی
- ۳) تقویت حس اعتماد به نظام مدیریت شهری
- ۴) ایجاد عدالت در برخورداری از فرصتها و امکانات
- ۵) ساماندهی و یکپارچه سازی امور شهروندان
- ۶) شناسایی و سنجش شاخصهای مرتبط با شهروندی
- ۷) بهبود و ارتقای شاخصهای مثبت شهروندی
- ۸) توسعه و تعمیم دانشها، نگرشها و مهارتهای مثبت و سازنده شهروندان
- ۹) تقویت ساختار شهروندی از طریق استقرار نظام حقوق ، تکالیف بین شهروندان و مدیران شهری
- ۱۰) مشارکت جویی و افزایش میزان اثرگذاری شهروندان در بهبود امور شهر
- ۱۱) تقویت بینش زندگی جمعی و احترام به نیازهای جمعی در مقابل فردگرایی
- ۱۲) بسترسازی تعاملات هدفمند اجتماعی به منظور تثبیت حاکمیت

### ۳-۲-شاخصها

شاخصها یا ملاکها مهمترین ابزار سنجش وضعیت یک جامعه آماری است این شاخصها در علوم زیستی، ریاضی و فیزیک تنها شاخصهای کمی هستند در حالیکه در حوزه علوم انسانی و اجتماعی نیازمند تعریف نوع دیگری از شاخصها به عنوان شاخصهای توصیفی برای سنجش پارامترهای غیرعددی می باشیم که در مبحث شهروندی مورد تحقیق، سنجش و پیمایش قرار گیرد. استخراج شاخصها نیازمند تحقیق میدانی و نیازسنجی در همه سطوح شهروندان است، لذا عنوان کردن تمامی آنها در این نوشته مقدور نمی باشد. تنها برخی از این شاخصها به عنوان نمونه ارائه شده است:

### ۳-۲-۱- شاخصهای کمی

- توزیع خدمات شهری (رفاهی، ورزشی، عمرانی و ....)

- آلودگی صوتی و آلودگی هوا

- متوسط سرعت ترافیک

- میزان بهره مندی داوطلبانه شهروندان از مراکز خدمات شهری

- میزان شکایات از مدیران شهری

- میزان حضور شهروندان در موقعیتهای اجتماعی ویژه

- میزان مرگ و میر ناشی از تصادفات

- نرخ زاد و ولد و پیری جمعیت

### ۳-۲-۲- شاخصهای توصیفی

- میزان اعتماد عمومی به متولیان امور شهری

- میزان آشنایی شهروندان به حقوق خود

- میزان رعایت قوانین شهری از سوی شهروندان

- میزان احساس تعلق شهروندان به شهر و محله خود

- میزان حساسیت جامعه شهروندان نسبت به فرهنگهای مخرب و دفاع از اصلاح فرهنگ

- میزان تعامل و مشارکت هدفمند در عرصه خدمات شهری

- میزان حضور فرهیختگان اجتماعی در عرصه تولید اندیشه

- میزان جمع گرایی و ترجیح سود جمع بر گروه توسط صنوف و گروهها

### ۳-۳- ویژگیهای شهروند مطلوب

براساس موازین حقوق شهروندی و ویژگی های یک شهروند مطلوب را در ۳ حوزه دانش، نگرش و مهارت می توان بررسی نمود:

#### ۳-۳-۱- در حیطه دانش

- آگاهی از ساختار حکومت در سطح محلی و ملی

- آگاهی از دیدگاههای احزاب و گروههای سیاسی

- آگاهی از مقررات و قوانین اجتماعی و مدنی

- آگاهی از حوادث و رویدادهای جامعه

- آگاهی از چگونگی کسب اطلاعات

- آگاهی از تواناییهای خود و جامعه

- آگاهی از نیازهای خود و جامعه

- آگاهی از تکالیف خود نسبت به خود

- آگاهی از تکالیف خود نسبت به خدا

- آگاهی از تکالیف خود نسبت به مردم

- آگاهی از تکالیف خود نسبت به محیط

### ۳-۳-۲-در حیطه نگرش

- پذیرش تنوع سلیقه‌ها و احترام به آنها

- تمایل به انجام اعمال درست

- تمایل به یادگیری

- تمایل به رعایت حقوق دیگران

- تمایل به انجام امور به نفع مردم

- تمایل به همکاری با دیگران

- تمایل به افزایش تواناییهای فردی و اجتماعی

- تمایل به پیشرفت خود و جامعه

- تمایل و نگرانی نسبت به آسایش و رفاه خود و دیگران

- داشتن روحیه بردباری و تحمل

- داشتن روحیه قدرشناسی

- تمایل به حضور در عرصه‌های مختلف شهروندی

- داشتن افق روشن و امیدوار نسبت به فردای جامعه

- تمایل به عقل‌گرایی در عرصه‌های تحلیل و استنباط

- جامعه شهری خود را مستحق یک جامعه نمونه دانستن

### ۳-۳-۳-در حیطه مهارت

- داشتن مهارت‌های ارتباط مؤثر نظیر تفاهم، تبادل نظر، همدردی

- داشتن مهارت مشارکت با دیگران

- داشتن مهارت حل مسئله (۱. توانایی تعیین نیازها ۲. تشخیص مسئله ۳. توصیف مسئله ۴. یافتن راه حل)

- مهارت عمل مستقل و بدون اتکا به دیگران



- مهارت مسؤلیت پذیری
- مهارت التزام عملی به قانون
- مهارت دفاع از حقوق خود و دیگران
- مهارت تصمیم گیری
- مهارت واکنش نسبت به موقعیت‌ها و چالش‌های اجتماعی
- مهارت به کار بردن دانش کسب شده
- مهارت بهره گیری از فرصت‌ها
- مهارت کارگروهی
- مهارت ایفای نقش‌های هم زمان (خود، خانه، جامعه)

### ۳-۴- اصول بنیادین حقوق شهروندی

- ۱- کرامت و ارزش والای انسان و آزادی توأم با مسؤلیت او در برابر خدا حفظ شود.
- ۲- برای رشد فضایل اخلاقی براساس ایمان و تقوا و مبارزه با کلیه مظاهر فساد محیط سالم و مساعد فراهم شود.
- ۳- آموزش و پرورش و تربیت بدنی برای همه در تمام سطوح رایگان باشد و همچنین تحصیلات در سطوح آموزش عالی تسهیل گردد.
- ۴- آزادی‌های سیاسی - اجتماعی در حدود و چارچوب قانون تامین شود.
- ۵- عامه مردم در تعیین سرنوشت سیاسی - اقتصادی - اجتماعی و فرهنگی خویش مشارکت داشته باشند.
- ۶- تبعیضات ناروا رفع و امکانات عادلانه برای همه در تمام زمینه‌های مادی و معنوی ایجاد گردد.
- ۷- زمینه‌های هر نوع فقر و محرومیت از میان برداشته شده و به جای آن در زمینه‌های مسکن - اشتغال - تغذیه سالم - بهداشت و برقراری بیمه و رفاه نسبی اقدامات لازم بعمل آید.
- ۸- حقوق اساسی و همه جانبه از جمله تامین امنیت قضایی لازم برای عموم مردم و برقراری مساوات و عدالت برای آحاد جامعه
- ۹- هیچ فرد و یا گروه و صاحب منصبی حق ندارد بنام استفاده آزادی به استقلال سیاسی - فرهنگی - اقتصادی - نظامی و تمامیت ارضی و حاکمیت ملی کمترین خدشه ای وارد نماید. اختلال کنندگان نظم عمومی باید در برابر قانون پاسخگو باشند.
- ۱۰- هیچ مقام و یا صاحب منصبی حق ندارد به نام حفظ استقلال و تمامیت ارضی کشور آزادی‌های مشروع را هر چند با وضع قوانین و مقررات سلب نماید.

- ۱۱- قوانین و مقررات و برنامه ریزی مربوط به آسان کردن تشکیل خانواده و پاسداری از قداست آن، پیش بینی شده و روابط خانوادگی بر پایه حقوق و اخلاق اسلامی استوار شود.
- ۱۲- حفظ حقوق اقلیتهای دینی از جمله انجام آزاد مراسم دینی و اقدام در زمینه احوال شخصیه و تعلیمات دینی طبق آیین خود و همچنین حفظ و احترام به دعاوی آنها در دادگاهها
- ۱۳- مردم ایران از هر قوم و قبیله از حقوق مساوی در برابر قانون برخوردار بوده و رنگ و نژاد و زبان و مانند این ها مسبب امتیاز نبوده و از همه حقوق انسانی- سیاسی- اقتصادی- اجتماعی و فرهنگی با رعایت موازین اسلامی برخوردارند.
- ۱۴- حیثیت- جان- مال- حقوق- مسکن و شغل اشخاص از تعرض مصون است مگر در مواردی که قانون تجویز می کند
- ۱۵- تفتیش عقاید ممنوع است و هیچ کس را نمی توان به صرف داشتن عقیده ای مورد تعرض و مواخذه قرار داد.
- ۱۶- نشریات و مطبوعات در بیان مطالبی که مخل درمبانی اسلامی و کیان ملی و تشویش عمومی نباشد آزادند .
- ۱۷- احزاب- جمعیتها- انجمن های اسلامی و سیاسی و صنفی و اقلیتهای دینی مشروط بر این که قانون اساسی را مورد پذیرش قرار داده و اصول استقلال- آزادی را با حفظ احترام به ارزشهای اسلامی و امنیت ملی نقض نکند می توانند فعالیتهای صنفی خود را آزادانه انجام داده و در چارچوب قانون عضو گیری نمایند.
- ۱۸- تشکیل اجتماعات و راه پیمائی ها بدون حمل سلاح و به شرط اخذ مجوز و عدم تجاوز از ارزشهای اسلامی آزاد است.
- ۱۹- هرکس حق دارد شغلی را که بدان تمایل دارد در چارچوب حفظ شئائر اسلامی و مصالح عمومی و عدم تعرض به حقوق دیگران برگزیند .

## فصل چہارم

### تاریخچہ حقوق شہروندی

#### ۴- تاریخچه حقوق شهروندی

حقوق شهروندی در بستر تاریخ تحولات فراوانی به خود دیده است و در مناطق مختلف دنیا و تحت حاکمیت حکمرانان رفتارهای متفاوتی با آن صورت پذیرفته است. بر اساس ظرف زمان و مکان گاه هیچ ارزشی نداشته و گاه تحقق و رعایت آن ارزش یوده و گاه شکل هدف به خود گرفته است. براساس روند تاریخی، شکل گیری مفهوم امروزی از چند گذرگاه مهم عبور نموده است:

#### ۴-۱- دوره کلاسیک

اصول حقوق بشر و شهروندی تا قرن هجدهم میلادی، به صورت مکتوب، مدون و جامع نبوده است. حقوق باستان، به شدت فلسفی بوده است. از همین رو ارسطو بنیانگذار و نظریه پرداز حقوق مردمان سرزمین یونان است. در یونان و رم باستان، شهروندان در مقابل بیگانگان و بردگان قرار می گرفته است. شهروندان افراد آزاد آن سرزمین بوده اند که از حقوق کامل برخوردار بوده اند.

ارسطو برای توجیه برده داری به طبیعت و نتیجه طبیعی اعمال و رفتارها اشاره می کند و آن را نتیجه طبیعی اسارت در جنگ می گوید. وی می گوید همانگونه که ارث بدون وصیت به واسطه نسب به وارث می رسد، بردگی نیز از والدین به فرزند انتقال خواهد یافت. امر دیگری که در اندیشه حاکم بر یونان از افکار ارسطو اجرا می شده است، تناسب کیفر و مجازات است. آنها "کیفر متقارن" را نیز ملهم از طبیعت می دانستند. اما از سوی دیگر افکار یونانی ها (به طور دقیق تر آتنی ها) با مفهوم آزادی در برابر قانون بیگانه بود. افکار آنها به شدت اشرافی زده و طبقاتی بود و برابری در آن معنایی نداشت.

#### ۴-۲- قرون وسطی

در این دوران، همراهی روحانیون مسیحی با حکام ظالم و فئودالها، بدترین حق کشی ها رخ داد. دادگاه های انگیزاسیون و نظام قضائی اتهامی، شکنجه و انواع حقه کشی های غیرانسانی، کرامت انسانی را لگدمال میکردند.

در این نظام قضایی، اصل کرامت انسانی و نیز بیگناهی او فراموش شده بود و کسی نمی توانست با تمسک به تفسیر مضیق از اعمال مجرمانه، تبری خود را از گناه اثبات کند. همچنین مجازاتهای غیر انسانی و شکنجه های تزدیلی در نظام قضایی اتهامی انگیزاسیون به وفور دیده می شد و به عنوان یک امر معمول تلقی شده بود.

#### ۴-۳- دوره رنسانس

نقطه عطف در تحول مفهوم حقوق شهروندی را باید در تحولات اروپا پس از قرون وسطی جستجو کرد. عدم رعایت حقوق بشر و اصول اولیه انسانی در آن دوران، باعث شد تا اروپائیان به فکر نگارش و اعلام آن بیافتند. اعلامیه "حقوق بشر و شهروندی" فرانسه در سال ۱۷۸۹ از اولین اسنادی است که در آن این موضوع توجه قرار گرفته است.

پس از آن کشورهای دیگر نیز قوانینی را برای حفظ حقوق شهروندان آن سرزمین ها وضع کردند. در این دوره با تغییرات در جوامع و گسترش حدود طبقات متوسط جامعه که خواهان حقوقی متناسب بودند، زمینه تدوین حقوق متضمن منافع اکثریت جامعه فراهم شد. انقلاب فرانسه، صنعتی شدن و نیز استقلال آمریکا این روند تدوین را سرعت بخشید و به جوامع دیگر نیز بسط داد. پذیرش حقوق ذاتی انسان و آزادی همه انسانها از بدو تولد، از آثار این دوره است.

#### ۴-۴- دوران معاصر

ویژگی مهم این دوره ادامه روند پیشین و ظهور نسل دوم حمایتها (روند جهانی شدن حقوق بشر) است. این دوره، با حمایت از اقلیتها و گروههای خاص و نیز حمایتهای کاپیتولاسیونی در کشورهای ناقض حقوق بشر شروع شد و کم کم به تدوین برخی اسناد بین المللی درباره برخی اقشار (همچون کارگران) و برخی اقلیت های دینی و ملی انجامید. اما در نسل سوم این حمایتها تاکید بر جامعیت اسناد بین المللی در حمایت از حقوق بشر و شهروندی است که در آن اعلامیه ها، اسناد و معاهداتی امضا شد و ملل و دول آن را تصویب کردند.

در دوران معاصر به طور کلی سه دیدگاه اساسی درباره مفاهیم حقوق بشر و شهروندی وجود دارد:

۱- دیدگاه نخست که مربوط به هانتینگتون منسوب است، بر این نظر است که نگاه عمومی یک کشور بر کل کشورها غالب شود. از این منظر، الگوی آمریکایی حقوق بشر باید بر همه کشورها حاکم گردد.

۲- دیدگاه دیگر را مدرنیست ها دارند. آنها بر این عقیده اند که اصول حقوق شهروندی جهانشمول است و نمی توان از حقوق بشر مربوط به یک کشور یا جامعه سخن گفت.

۳- در مقابل این دیدگاه نیز پست مدرنها با تاکید بر مسائل منطقه ای و ویژگیهای فرهنگی هر اجتماع، برای هرکس و هر جامعه ای نسخه خاص خود می پیچند.

#### ۴-۵- تاریخچه حقوق شهروندی در ایران

برخی صاحب نظران ایران باستان را پایه گذار حقوق شهروندی در جهان دانسته اند. منشور صادر شده از سوی کوروش، که به منشور حقوق بشر معروف گردیده، بسیاری از مبانی و مبادی اولیه حقوق بشر و شهروندی را مورد تأکید قرار داده است. فرمانهایی مثل منع برده داری و به اسارت گرفتن، رعایت حقوق کارگران و شرایط مناسب کار، منع نسل کشی (در حمله به بابل)، تساوی افراد در برابر قانون و... در اسناد به دست آمده از تخت جمشید قابل مشاهده است.

اما در تاریخ معاصر ایران چندان نمی توان جایی برای حقوق شهروندی پیدا کرد. نظام شاهنشاهی و پادشاهی حاکم بر ایران چندان توجهی به آرا و حقوق مردم نداشته است. یکی از اهداف انقلاب اسلامی ایران نیز توجه به همین نقض حقوق مردم در ایران توسط نظام منقط شاهنشاهی بوده است. در ادبیات فارسی نیز چندان نمی توان ریشه های حقوق انسان را جز در ادبیاتی پراکنده و نامدون نظیر "بنی آدم اعضای یکدیگرند..." یافت. و چون ضمانت اجراهای چندان نداشته است، به صورت اندرزه های اخلاقی و حکمت باقی مانده است.

یکی از مشهورترین اسناد مربوط به حقوق شهروندی در دوران معاصر، فرمانی است که در زمان ناصرالدین شاه و توسط امیرکبیر اعلام شده است که در آن به رعایت حقوق مردم توسط حاکمان و نمایندگان آنها تأکید شده است. در این فرمان، شکنجه و هرگونه اقدام رذیلانه دیگری علیه متهمان ممنوع دانسته شده و حکام را از تعدی به حقوق رعایا بر حذر داشته است. اما این قانون و امثال آن در مسیر اجرا چندان پایدار نماندند. چرا که معمولاً وابستگی ها و روابط بر ضوابط و قواعد برتری می یافتند. عدم رعایت این قوانین در سال های حکومت خاندان پهلوی در ایران بسط یافت و در تمام شئون حقوق مردم نفی و مورد انکار قرار گرفت. وجود شکنجه گاه های مخوف و دادگاه های بی دادگر از بارزترین مصادیق نقض حقوق شهروندی در این دوران است. خاطرات مبارزان پیش از انقلاب گواه این مدعاست هرچند مقوله هایی از جمله شهروند، فرهنگ شهروندی و حقوق شهروندی در ادبیات حقوقی، سیاسی و جامعه شناسی ایران واژه هایی جدید به شمار می آیند ولی از نظر مفهومی کاملاً شناخته شده هستند.

با پیروزی انقلاب اسلامی، تأکید بر اجرای قوانین شرع، منع شکنجه، تشکیل دادگاه‌های عادلانه و روند منصفانه دادرسی‌ها از اقدامات اولیه در اصلاح و تأسیس نهادهای قضایی و جزایی در ایران بوده است. که در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و سایر قوانین عادی و حتی در فرمان هشت ماده‌ای امام در سال ۶۰ حقوق مردم و حقوق عمومی این معنا تصریح شده است. اصطلاح و واژه «حقوق شهروندی» برای اولین بار پس از پیروزی انقلاب اسلامی در ایران با صدور بخشنامه رئیس وقت قوه قضاییه در ۲۰ فروردین سال ۱۳۸۳ در مورد رعایت حقوق شهروندان وارد نظام حقوقی ایران شد. در مقدمه این بخشنامه ۱۴ بنده، خطاب به مراجع قضایی، انتظامی و اطلاعاتی کشور اینگونه به حقوق شهروندی اشاره شد:

«از آنجا که حفظ کرامت و ارزش والای انسانی و احترام به آزادی‌های مشروع و حقوق شهروندی و رعایت اصول و ارزش‌های اسلامی در گرو اقدامات صحیح و عادلانه مسئولان قضایی، انتظامی و اطلاعاتی کشور می‌باشد، توجه کلیه قضات شریف، ضابطین و بازجویان و ناظران زندان‌ها و بازداشتگاه‌های سراسر کشور را به نکات ذیل [منظور ۱۴ بند ذیل بخشنامه] جلب می‌نماید.»

مفاد بخشنامه مذکور ناظر به رعایت برخی از حقوق شهروندان در بعد قضایی است. امتیاز مهم دیگر بخشنامه در این است که به رعایت جزئیات حقوق شهروندان در مرحله‌های مختلف قضایی از تعقیب تا صدور حکم تأکید شده است: اعمال هرگونه خشونت یا بازداشت‌های اضافی بدون ضرورت، فرصت استفاده از وکیل و کارشناس برای متهمان، رعایت اخلاق و موازین اسلامی در مورد اشخاص در مظان اتهام و مرتکبان جرائم، در جریان قرار گرفتن خانواده دستگیرشدگان، اجتناب از ایدای افراد نظیر بستن چشم و سایر اعضا، تحقیر و استخفاف به آنان در جریان دستگیری و بازجویی، منع از بردن متهمان به اماکن نامعلوم، عدم تعرض نسبت به اسناد و مدارک و اشیایی که ارتباطی به جرم نداشته یا به متهم تعلق ندارد، ممنوعیت افشای مضمون‌نامه‌ها و نوشته‌ها و عکس‌های فامیلی و فیلم‌های خانوادگی و پرهیز از هرگونه شکنجه متهم به منظور اخذ اقرار، احتراز از کنجکاوای در اسرار شخصی و خانوادگی و سؤال از گناهان گذشته افراد و اجتناب از دخل و تصرف ناروا در اموال و اشیای ضبطی و توفیقی متهمان» را نام برد.

پس از این بخشنامه بود که مجلس شورای اسلامی، در تاریخ ۱۳۸۳/۱/۱۵، بخشنامه مذکور را عیناً به عنوان قانون «احترام به آزادی‌های مشروع و حفظ حقوق شهروندی» تصویب کرد.

بنابراین نخستین قانون مربوط به حقوق شهروندی در ایران پس از پیروزی انقلاب اسلامی قانون مذکور بود که صرفاً در گستره قضایی، حقوق شهروندی را مورد حمایت قرار داد. با توجه به اهمیت این قانون، نسبت به مواردی که مستقیماً مربوط به بخشی از حقوق شهروندی بود، قانونگذار با فاصله نزدیکی یعنی ۵ ماه پس از تصویب قانون احترام به آزادی‌های مشروع و حفظ حقوق شهروندی، اقدام به وضع مقرراتی درباره حقوق شهروندی با تصویب قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران کرد. نکته حائز اهمیت در قانون برنامه چهارم توسعه این بود که دامنه شمول حقوق شهروندی علاوه بر گستره قضایی به سایر گستره‌های اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و اقتصادی نیز تعمیم یافت و مورد حمایت و توجه قرار گرفت.

قانون برنامه چهارم توسعه در ماده ۱۰۰، دولت را موظف کرد که: به منظور ارتقای حقوق انسانی، استقرار زمینه‌های رشد و تعالی و احساس امنیت فردی و اجتماعی در جامعه و تربیت نسلی فعال، مسئولیت‌پذیر، ایثارگر، مؤمن، رضایتمند، برخوردار از وجدان کاری، با انضباط، با روحیه تعاون و سازگاری اجتماعی، متعهد به انقلاب و نظام اسلامی و شکوفایی ایران و مفتخر به ایرانی بودن، «منشور حقوق شهروندی» را مشتمل بر محورهای ذیل تنظیم و به تصویب مراجع ذی‌ربط رساند:

الف) پرورش عمومی قانون‌مداری و رشد فرهنگ نظم و احترام به قانون و آیین شهروندی

ب) تأمین آزادی و صیانت از آرای مردم و تعیین آزادی در حق انتخاب شدن و انتخاب کردن

ج) هدایت فعالیت‌های سیاسی و اجتماعی به سمت فرایندهای قانون و حمایت و تضمین امنیت فعالیت‌ها و اجتماعات قانونی

د) تأمین آزادی و امنیت لازم برای رشد تشکل‌های اجتماعی در زمینه صیانت از حقوق کودکان و زنان

هـ) ترویج مفاهیم وحدت‌آفرینی و احترام‌آمیز نسبت به گروه‌های اجتماعی و اقوام مختلف در فرهنگ ملی

و) حفظ و صیانت از حریم خصوصی افراد

ز) ارتقای احساس امنیت اجتماعی در مردم و جامعه

به نظر می‌رسد منظور اساسی و اصلی قانونگذار از اینکه دولت را به موجب ماده ۱۰۰ قانون برنامه چهارم توسعه موظف به تهیه منشور حقوق شهروندی با تأکید بر محورهای ذیل آن کرده است، ایجاد، توسعه و نهادینه کردن فرهنگ شهروندی و مقدمه‌ای برای تصویب قوانین مربوط به حقوق شهروندی است.

## فصل پنجم

بررسی تطبیقی حقوق شهروندی

در اسلام و غرب



## ۵- بررسی تطبیقی حقوق شهروندی در اسلام و غرب

به علت وجود موازین و معیار های متفاوت در بنیادهای فکری و علمی در جهان اسلام و در جهان غرب ، نتایج متمایز و مختلفی از این ریشه ها حاصل می گردد. تفاوت در نگرش فلسفی و مفهوم و غایت انسان و حیات بشری و ارزش های بعضا متناقض فرهنگی و اجتماعی حاکم بر این دو نوع تمدن باعث شده است که در مواجهه با مفهوم حقوق شهروندی تفاوت هایی پدیدار گردد :

### ۵-۱- مبانی حقوق شهروندی در غرب

آزادی های مشروع و اساسی در غرب، بر اساس مکتب لیبرالیسم تعریف شده است. از این منظر، مفهوم فلسفی آزادی با اصل حاکمیت اراده توجیه می شود. بر این مبنا، اروپائیان با تاکید بر حقوق طبیعی، بنیان حقوقی را نهادند که از گزند حکومتها در امان بماند. انسانها بر اساس لیاقتها و فضائلی که دارند، از این حقوق متمتع می شوند. اما علیرغم این مبنا، طبیعی و غیرقابل سلب، این حقوق در قانون تعریف می شوند و از این طریق قابل اجرا و دارای ضمانت خواهند بود .

دیدگاه دیگری که درباره حقوق وجود دارد، فرض وجود قرارداد است. در این مبنا، تشکیل حکومت نیاز به توافق اعضای بالغ جامعه دارد؛ اگرچه این قرارداد به صورت پیش فرض تصور شود و در عالم واقع رخ ندهد. حدود اختیار دولت و مردم بر اساس این توافق تنظیم می شود. از آن رو که مردم حقوق مطلق ندارند، نمی توانند حکومت مطلق نیز ایجاد کنند. بنابراین اگر دولتی از این توافق تخطی کند و حقوق مردم را نقص کند، مشروعیت خود را از دست می دهد. ضمن اینکه این اندیشه در حقوق بین الملل نیز جریان دارد. مطابق آن، الزام آور بوده حقوق بشر و اسناد مربوط به آن، با پذیرش دولت ها تحقق پیدا می کند و وجود حقوق فرای حقوق ملی و اراده دولتها در این اندیشه منتفی است. اما اشکال اساسی در این نظر آن است که از ایجاد حقوق بنیادین و فارغ از زمان و مکان درمی ماند و نمی تواند چنین نظام حقوقی را سامان دهد.

### ۵-۲- مبانی حقوق شهروندی در اسلام

یکی از مهمترین آموزه های وحیانی محور مشترک ادیان الهی، اثبات کرامت انسانی است. چرا که این امر، انسان را از ارتکاب گناهان و تعدی به حقوق دیگران باز می دارد. باز کردن غل و زنجیرهایی که طاغوت ها بر دست و پا و اندیشه بشریت بسته اند، آرمان انبیا و اولیا الله بوده است .

برخی از حقوق انسانی را می توان با طبیعت انسان اثبات نمود. نیاز و میل طبیعی انسان به سمت جنس مخالف و علاقه به تشکیل خانواده و فرزندان می تواند سندی برای مطالبه این حقوق باشد. وجود یک استعداد بالقوه در وجود انسان نیز می تواند ادله اثبات این حق برای ابناء بشر محسوب شود .

در روایات اسلامی نیز آمده است که « از دست کسی که در وجود خود احساس کرامت نمی کند ، مصون نیستید » و یا در جای دیگر گفته شده است که «کسی که در وجود خود احساس کرامت می کند، آن را به گناه نمی آلود.» مبنا، حقوق در اسلام، اندیشه های انسان شناسانه و جهان بینی خاصی است که تا به آنها توجه نشود، نه فلسفه احکام شناخته می شود و حدود اجتهاد معلوم می شود و نه شناخت و اجرای حکم میسر خواهد شد. پذیرش مسوولیت انسان در برابر خداوند و رابطه عبودیت در تعیین حدود حقوق انسان بسیار موثر است .

اما اثبات وجود حقوقی مشترک که برای جمیع افراد یک جامعه یا تمام ابناء بشر، نیاز به اثبات حقیقت و ذات مشترک این انسانها دارد. تا زمانی که کثرت ها بر اندیشه بشر حکومت می کند، اثبات قدر مشترک انسانها چندان ساده نیست و نمی توان برای همگان حقوق برابر و شامل تصویب کرد .

مفهوم فطرت در اسلام، معنای کاملی را در بیان قدر مشترک انسانها دارد. فطرت در معنای خاص در برابر طبیعت قرار می گیرد. اسلام با پذیرش دو بعد طبیعی و روحانی برای انسان، اصالت را به روح می دهد. فطرت در این معنا، فطرت حاکی از روح مجرد و ملکوتی انسان دارد. روح انسانها از دمیده شدن روحی الهی ارزشمند شده است .

فطرت حقیقتی یکسان و همگانی در میان انسانهاست که آنها را به سمت کمال و حقیقت سوق می دهد و جامع حقیقت انسانی است. براساس نظریه فطرت، انسان دارای ادراکات و گرایشات فطری است. بر این اساس نمی توان انسانها را صرفاً ظروفی خالی تصور کرد. فطرت ویژگی های عمده ای دارد که برای اثبات حقوق بشر و شهروندی ما را به مطلوب میرساند :

-یکم: همگانی است. یعنی همه افراد، فارغ از دین و دولت، از آن برخوردار هستند .

-دوم: موهبتی و غیر اکتسابی است. و همه انسانها از بدو تولد از آن برخوردارند. از این رو برای اثبات وجودش نیازی به احراز شرایط و مقدمات خاصی نیست .

حق آزادی، تعالی و کمال همگانی است. چرا که هماهنگی تشریح و تکوین طلب می کند که انسانها بتوانند به غایت مطلوب از خلقت جهان که همان کمال و تعالی است، دست یابند و این امر میسر نمی شود جز با اختیار و آزادی انسانها در انتخاب راه و حرکت به سوی کمال. با توجه به آنچه گفته شد، منشا « حقوق در اسلام یا فطرت است یا طبیعت. البته سهم این عناصر در تکوین حقوق بشر به یک اندازه نیست و در تعارض میان این ریشه ها، فطرت دارای ارزش بالاتر است و هموست که انسان را به هدف غاییاش یعنی کمال رهنمون می شود.

### ۵-۳- حقوق شهروندی از دیدگاه حضرت علی(ع)

اولین امام شیعیان، حضرت امیر المومنین علی(ع) حق رهبر بر مردم و حق مردم بر رهبر را بزرگ ترین حق در میان حقوق الهی ذکر فرموده و اصلاح جامعه را وابسته به اصلاح هر دو دانسته اند؛ چنان که اگر رهبر و مردم، هر دو به وظایف خویش عمل نمایند و حقوق طرف مقابل را پاس دارند، حق در آن جامعه عزت می یابد و راه های دین پدیدار شده و نشانه های عدالت برقرار و سنت پیامبر (ص) پایدار می گردد. در این صورت، مردم بر تداوم حکومت امیدوار می شوند و دشمن از آرزویش مأیوس می گردد.

امام علی (ع) در نامه خودشان به مالک می فرماید: " قلب خود را از مهربانی و دوستی و لطف بر مردمان لبریز ساز و مبادا نسبت به آنان چون جانور درنده آزار کننده باشی که خوردنشان را غنیمت شماری، زیرا مردم دودسته اند، دسته ای برادر دینی تو اند و گروهی دیگر در آفرینش با تو همانند)) با دقت می توان تمام حقوق شهروندی را از این جمله امام علی(ع) استخراج کرد که مردم یا با تو برادر دینی هستند یا در آفرینش با تو یکسانند و باید پذیرفت عین حقوق بشر را آن حضرت ترسیم نموده است.

سراسر زندگی پیامبر اکرم (ص) و امیر المؤمنین علی ابن ابیطالب (ع) گواه روشن و آشکار بر حفظ حقوق شهروندی و حمایت از حقوق شهروندی و نظارت بر حقوق بشر است . و دلایل بسیار از پشتیبانی آن دو بزرگوار از ضعفا ، بردگان، کودکان و زنان خواه قبل از بعثت خواه بعد از بعثت در دست است که قابل انکار نیست، مگر او نبود که از زنده به گور کردن دختران بر عرب آشفت و مگر سراسر زندگی علی حمایت از مستضعفان و ستمدیدگان نبوده است. سنت و ائمه اطهار (ع) نیز گواه آن است.

بارها حضور امیرالمؤمنین علی (ع) در دادگاه در دعوی یهودی بر مالکیت زره در دادگاه و قبول ادعای یهودی را در محضر قاضی خوانده ایم. نامه حضرت به مالک اشتر گواه آشکار بر اهمیت حقوق شهروندی از دیدگاه اسلام است. ماجرای فتح مکه و اعلام آن روز بعنوان " یوم المرحمة " از طرف نبی اکرم (ص) ، خانه ابوسفیان را مصون از هرگونه تعرض اعلام نمودن و نیز ماجرای آزاد ساختن

اسیران به ازاء سوادآموزی در برخورد با کفار حربی از مصادیق بسیار بارز و روشن رعایت حقوق شهروندی است که در ۱۴۰۰ سال قبل توسط اسلام به بشریت عرضه گردید.

موضوع حقوق اجتماعی، عدالت، مساوات و مبارزه با ظلم و ستمگری و تجاوز، از مسائلی است که در نهج‌البلاغه بسیار مورد توجه قرار گرفته است. در فرامین حضرت علی (ع) بحث‌های بسیاری در خصوص انواع حقوق در جامعه بشری مطرح شده است.

خطبه ۲۱۶ نهج‌البلاغه درباره حقوق اجتماعی است. آن حضرت در این خطبه به بیان حقوق متقابل رهبری و مردم می‌پردازد. در نخستین بخش این خطبه آمده است: «فقد جعل الله سبحانه لي عليكم حقاً بولايه امركم، ولكم عليّ من الحق»؛ خداوند سبحان برای من بر شما به جهت سرپرستی و حکومت حقی قرار داده و برای شما همانند حق من، حقی تعیین فرموده است. بنابراین از نظر ایشان تعیین حقوق از جانب پروردگار است.

امیرالمؤمنین (ع) در نامه خود به مالک اشتر می‌نویسد: «مبادا هرگز در آنچه که با مردم مساوی هستی، امتیازی طلب نمایی.»

ملاک ایشان برای انتخاب افراد در پست‌های مختلف حکومتی، تعهد، تخصص و تقوای آنها بود. هر کس که چنین شرایطی داشت، از طرف آن حضرت گزینش می‌شد و هرگز روابط جانشین ضوابط نبود؛ چنان که حضرت در نامه‌ای به یکی از فرمانداران خود می‌نویسد: «إني أقسم صادقاً لئن بلغني أنك حنّ من فيء المسلمين شيئاً صغيراً أو كبيراً، لأشدنّ عليك شده تدعك قليل الوفرة»؛ به راستی به خدا سوگند یاد می‌کنم اگر به من گزارش کنند که در اموال عمومی خیانت کردی، کم یا زیاد، چنان بر تو سخت گیرم که کم بهره شوی.»

شهروندان در جامعه مدنی اسلامی صاحب حق در تعیین سرنوشت خود و نظارت بر اراده امور و بازخواست از متصدیان امر هستند و حکومت در این جامعه خدمتگزار مردم است و در همه حال باید در برابر مردمی که خداوند او را بر سرنوشت آنان حاکم کرده، پاسخگو باشد.

احترام به حقوق بشر و رعایت حدود و ضوابط آن نتیجه طبیعی تعالیم دینی و فرمان‌های مذهبی ما است. پاسخگو بودن مسئولان و فرمانداران در مقابل خداوند بزرگ و مردم بارها مورد تأکید امیرمؤمنان (ع) قرار گرفته است. ایشان مسئولان را به عمل از روی تقوا و در جهت حفظ مصالح عمومی سفارش فرموده‌اند؛ از جمله در نامه‌ای به یکی از فرمانداران خود نوشته‌اند: «فقد بلغني عنك امر إن كنت فعلته فقد أسخطت ربك و عصيت إمامك و أخزيت أمانتك. بلغني أنك جرّدت الأرض فأخذت ما تحت قدميك و اكلت ما تحت يدك فإرفع إليّ حسابك و اعلم أنّ الله أعظم من حساب الناس»؛ از تو خبری رسیده است که اگر چنان کرده باشی، پروردگارت را به خشم آورده‌ای و امام خود را نافرمانی و در امانت خیانت کرده‌ای. به من خبر رسیده که کشت زمین‌ها را برداشته‌ای و آنچه را که می‌توانستی گرفته، آنچه را در اختیار داشتی به خیانت خورده‌ای. پس هر چه زودتر حساب اموال را برای من بفرست و بدان که حسابرسی خداوند از حسابرسی مردم سخت‌تر است.

یکی از حقوق شهروندان، رفتار درست و انسانی با ایشان است. در دیدگاه امیر مؤمنان علی (ع) فرمانروایان و حاکمان، خادمان مردم هستند؛ چنانچه به درستی امور مردم را به انجام رسانند، به وظیفه خویش عمل نموده‌اند و هیچ‌گونه منتهی بر شهروندان ندارند. به علاوه، حاکمان وظیفه دارند با شهروندان مدارا کرده، با ایشان نرم‌خو باشند و پیوسته در رفع حوائج آنها بکوشند.

مولای متقیان (ع) در جای جای فرموده‌های خود بر چگونگی رفتار درست و انسانی رهبران در قبال شهروندان تأکید دارند. افزون بر آن، مدارا با مردم، ساده‌زیستی و پیروی از سیره نبوی، از فرمان‌های آن حضرت به حاکمان است.

مدارا کردن، آسان‌گیری و گذشت از خطاها از سفارش‌های اکید حضرت علی(ع) به والیان است. در بخشی از نامه آن حضرت به محمد بن ابی بکر آمده است: «با مردم فروتن باش. نرم خو، مهربان، گشاده‌رو و خندان باش. در نگاه و نیم نگاه و خیره شدن به مردم به تساوی رفتار کن تا بزرگان در ستمکاری تو طمع نکنند و ناتوانان از عدالت تو مأیوس نگردند.»

برآوردن نیازهای به حق شهروندان از جمله دستورهای مولای متقیان(ع) به والیان است. ایشان در این مورد می‌فرمایند: «برآوردن نیازهای مردم پایدار نیست؛ مگر به سه چیز: کوچک شمردن آن تا خود بزرگ نماید، پنهان داشتن آن تا خود آشکار شود و شتاب در برآوردن آن تا گوارا باشد.»

با وجود سفارش بسیار بر انجام امور مردم و برآوردن حاجات آنها، بر عدم تکبر و خودخواهی فرمانروایان هم تأکید شده است. از طرف دیگر، رفتار مردم در برابر مسئولان نیز نباید سبب خودخواهی گردد. ایشان در این مورد می‌فرمایند: «گاهی مردم ستودن افرادی را برای کار و تلاش روا می‌دانند؛ اما من از شما می‌خواهم که مرا با سخنان زیبای خود نستایید تا از عهده وظایفی که در برابر خدا و شما دارم، برآیم.»

#### ۴-۵- دیدگاه‌های حضرت امام خمینی (رحمت الله علیه) درباره حقوق شهروندی

##### ۵-۴-۱- پیام هشت ماده‌ای به قوه قضاییه

با جرأت می‌توان گفت که نخستین پیام حقوق بشر و شهروندی پس از انقلاب اسلامی، فرمان هشت ماده‌ای امام خمینی (ره) بود که در بیست و چهارم آذرماه ۱۳۶۱ صادر شد. این فرمان که ۲۴ سال پیش خطاب به قوه قضاییه و همه ارگان‌های اجرایی صادر شده است، تأکیدی قاطع بر اصول قانون اساسی و حفظ و رعایت حقوق شهروندی است. امام خمینی (رحمت الله علیه) در واکنش به گزارش‌هایی که در این موضوع به ایشان رسید، طی فرمانی که به "فرمان ۸ ماده‌ای" مشهور شد، نکاتی را به قوه قضاییه و همه ارگان‌های اجرایی متذکر شدند. اموری را که حضرت امام در این فرمان مورد توجه قرار داده اند می‌توان به طور خلاصه به موارد زیر تقسیم کرد:

۱- تهیه قوانین شرعی و تصویب و ابلاغ آنها با دقت و سرعت لازم و در اولویت قرار دادن قوانین مربوط به مسایل قضایی که مورد ابتلائی عموم است؛

۲- رسیدگی به صلاحیت قضات و دادستان دادگاه‌ها و سایر مراجع قضایی؛

۳- صدور احکام اسلامی توسط قضات واجد شرایط اسلامی با استقلال و قدرت و بدون ملاحظه از هیچ مقامی؛

۴- تبعیت مأموران ابلاغ و اجرا و دیگر ضابطان امر قضا از احکام قضات اسلامی؛

۵- عمل به عدل اسلامی در سایر ارگان‌های نظام جمهوری اسلامی از مجلس، دولت و متعلقات آن، قوای نظامی، انتظامی، سپاه پاسداران، کمیته‌ها، بسیج و دیگر متصدیان امور و ممنوعیت ارگان‌های حکومتی در رفتار غیراسلامی با مردم؛

۶- ممنوعیت توقیف و احضار بدون حکم قاضی هرچند به مدت کوتاه؛ چنین عملی جرم و موجب تعزیر شرعی خواهد بود.

۷- ممنوعیت دخل و تصرف و توقیف و مصادره اموال منقول و غیرمنقول افراد بدون حکم حاکم شرع آن هم پس از بررسی دقیق و ثبوت حکم از نظر شرعی.

۸- ممنوعیت افعال ذیل که جرم بوده و مستحق تعزیر شرعی خواهد بود:

- وارد شدن به خانه یا مغازه یا محل کار اشخاص بدون اذن صاحب آنها؛
- جلب، تعقیب، مراقبت، اهانت و اعمال غیرانسانی - اسلامی نسبت به دیگری به نام کشف جرم یا ارتکاب گناه؛
- گوش کردن به تلفن یا نوار ضبط صوت دیگری به نام کشف جرم یا کشف مرکز گناه
- شنود گذاشتن و تجسس از گناهان و دنبال اسرار دیگران بودن برای کشف گناه و جرم، هرچند گناه بزرگ باشد؛
- فاش کردن اسرار دیگران حتی برای یک نفر

(در ذیل این بند اشاره شده که تمام این موارد جرم و گناه بوده و بعضی از آنها چون اشاعه فحشا و گناهان، از کبایر بسیار بزرگ است و مرتکبان هریک از امور فوق مجرم و مستحق تعزیر شرعی هستند و بعضی از آنها موجب حد شرعی میباشد)؛

\*ممنوعیت های فوق در غیر مواردی است که در رابطه با توطئه گروهک های مخالف اسلام و نظام جمهوری اسلامی است

\*\*مأموران نباید خارج از حدود مأموریت که آن هم منحصر است به محدوده سرکوبی آنان حسب ضوابط مقرر و جهات شرعیه عملی انجام دهند؛

-- افشای آلات لهو و قمار و سایر جهات انحرافی مثل موادمخدر نزد دیگران در مواردی که این وسایل از روی ورود خطا و اشتباه در منزل یا محل کار کسی کشف شوند و ممنوعیت جلب یا بازداشت یا ضرب و شتم صاحبان خانه و ساکنان آن؛

صدور حکم توسط قضات که به واسطه آن مأموران اجرا حق داشته باشند به منازل یا محل های کار افراد وارد شوند که نه خانه امن و تیمی و نه محل توطئه های دیگر علیه نظام جمهوری اسلامی است. صادر کننده و اجراکننده چنین حکمی مورد تعقیب قانونی و شرعی است؛

#### ۵-۴-۲- انحلال هیئت های گزینشی

دستورات امام خمینی (رحمت الله علیه) به فرمان هشت ماده‌ای ختم نشد. ایشان پس از رسیدگی به گزارشی از فعالیت هیئت های گزینش در نهادها و مؤسسات حکومتی در مورد نحوه این گزینش ها خطاب به ستاد اجرایی فرمان هشت ماده ای، از دی ماه ۱۳۶۱ فرمان انحلال این هیئت ها را صادر نمودند و دستور دادند تا به جای این هیئت ها از افراد صالح و متعهد و عاقل و صاحب اخلاق کریمه و فاضل و متوجه به مسایل روز هیئت هایی تشکیل شود تا در گزینش افراد صالح، بدون ملاحظه روابط اقدام نمایند. ایشان در این فرمان متذکر شدند که میزان در گزینش، حال فعلی افراد است مگر در مورد گروهک ها و مفسدان و اخلاص گران.

همچنین در ادامه این فرمان ایشان تأکید کردند که اگر کسانی با چنین گزینش هایی (که سوالات آن مورد خدشه جدی است و به هیچ وجه نمی تواند معیار گزینش افراد باشد و ندانستن آنها برای کسی اشکال و عیبی ندارد) از ادارات یا وزارتخانه ها یا دیگر مراکز اخراج شده اند یا بواسطه آن استخدام نشده اند شناسایی شوند تا به محل خود برای خدمت برگردانده شوند.

همچنین حضرت امام در تاریخ ۱۸ دی ۱۳۶۱ در جلسه ای با حضور اعضای ستاد مرکزی پیگیری فرمان هشت ماده ای بار دیگر علت انحلال هسته های گزینش را مورد توجه قرار دادند و ضمن تأکید بر حفظ حقوق شهروندان ورود دستگاه های دولتی به حیطه شخصی و خصوصی را، حتی به قصد گزینش افراد، ممنوع و چنین امر خطیری را به نام مکتب، خجالت آور عنوان نمودند. بنابراین همان طور که در دو فرمان مذکور که هر دو در سال ۶۱ صادر شده اند دیده می شود، اهمیت جایگاه شهروندان و حقوق آنان و ضرورت حفظ حریم خصوصی و شخصی افراد به درستی و دقت مورد توجه قرار گرفته است. اگر به ماهیت دو فرمان امام خمینی (ره) دقت کنیم، ایشان به صراحت اشاره می کنند که نمی توان به بهانه اسلام و انقلابی بودن، افراد را مورد تفتیش عقاید قرارداد و یا به هر بهانه، جلب،

توقیف و بازداشت نموده و با رفتار غیرانسانی با آنها برخورد نمود. چنین حرکتی در ابتدای راه یک انقلاب که با رژیم قبل دارای تضاد آشکار ایدیولوژیک است آن هم از سوی رهبر فقید انقلاب اسلامی دارای اهمیت بسیار مهم و شایسته تحسین است.

### ۵-۴-۳-نگاهی به سایر بیانات رهبر فقید انقلاب اسلامی

- موضوع حقوق شهروندی در ایران تنها به این دو فرمان ختم نمی شوند. بخشی از دیدگاه ها و سخنان امام خمینی (ره) در باب لزوم حفظ حقوق شهروندان به اختصار مورد اشاره قرار می گیرد.

- همه در برابر قانون یکسان اند در اسلام برای مجازات مجرمین فرقی بین گروه ها نیست و همه در برابر قانون برابر هستند. (صحیفه نور؛ ج ۶؛ ص ۲۵۳)

- همه در پیشگاه قضاوت اسلامی مساوی بوده و نیز به همان اندازه که اغماض از مجرمین گناه بزرگی است، تعرض نسبت به بیگناهان از گناهان نابخشودنی است. (صحیفه نور - ج ۲۰ - ص ۴۶)

- اهانت کردن به یک آدمی، ولو این آدم هم خودش یا آدم مخالف باشد، مثلاً چه باشد باز حق اهانت نیست. این حق است که جزایش را به او بدهند، دیگر چرا اهانت به او بکنند؟ (صحیفه نور - ج ۹ - ص ۲۸۷)

- حتی آن کس که مستحق حدود الهی است از قتل و دیگر جزاها، باید از عذوفت مأموران تا پای دار و محل مجازات برخوردار باشد. (صحیفه نور - ج ۱۸ - ص ۲۳۷)

- امام خمینی (ره) در خصوص قانونی بودن جرم و مجازات فرمودند: "باید این طور باشد که کسی که بیگناه است، حتی مانع بشود از این که یک حرف تند به او بزنند. آنها هم که گناهکارند، حق نیست به این که با آنها معامله غیر انسانی بشود. مستحق اعدامند، اعدام باید بکنند. اما زاید بر آن بخواهند کارهایی بکنند بدانند که مسوول هستند. (صحیفه نور؛ ج ۱۶؛ ص ۲۵۳)

- مبنای مجازات در اسلام، حفظ حقوق بشر است آن شاعری که راضی نیست به یک بشر، به یک بشر که هیچ به یک حیوان ظلم بشود، امر می کند باید این جرم را کرده است، این حد را بخورد. این برای این است که مصلحت بشر را دارد ملاحظه می کند، برای حفظ حقوق بشر است. حدود الهی برای حفظ حقوق بشر است. بشر هم حق حیات دارند. اگر نکشند آن آدم جانی را و آن آدمی که آدم کشته است، آدم کشی زیاد می شود.... حق بشر را اسلام دارد رعایت می کند. (صحیفه نور؛ ج ۶؛ ص ۱۷۶ و ۱۷۷)

## فصل ششم

منابع قانونی حقوق شهروندی در

جمهوری اسلامی ایران

## ۶-۱- حقوق شهروندی در قانون اساسی

در سر تاسر قانون اساسی آثار زیادی از توجه به حقوق شهروندی می توان یافت لیکن به عنوان مثال به مواردی از حقوق مدنی، سیاسی و اجتماعی و اقتصادی در ذیل آورده می شود.

- در حوزه حقوق سیاسی و مدنی :

- ✓ اصل ۲۰: در برخورداری از حمایت قانونی
- ✓ اصل ۱۹: در برخورداری از حقوق مساوی
- ✓ اصول ۲۳، ۲۴، ۲۵، ۱۵، بند ۷ اصل ۳: در مورد آزادی های عقیده، مطبوعات، مکالمات زبان و آزادی های سیاسی اجتماعی.
- ✓ اصول ۲۶ و ۲۷ و بند ۸ اصل ۳: در مورد آزادی فعالیت احزاب تشکیل اجتماعات، راهپیمایی ها و مشارکت عامه مردم در تعیین سرنوشت خود
- ✓ اصول ۳۳ و ۴۱: در حق تابعیت

- در حوزه حقوق اجتماعی و اقتصادی :

مهمترین اصولی که در قانون اساسی به این حقوق پرداخته عبارت است از اصول ۲۸، ۲۹، ۳۰، ۳۱، ۴۶، ۴۷ و بند ۳ اصل ۳.

## ۶-۲- مجموع اصول قانون اساسی درباره حقوق شهروندی

اصولی از قانون اساسی که به طور صریح یا تلویحی به حقوق شهروندی پرداخته اند :

- ✓ بند ۳ اصل ۳: آموزش و پرورش و تربیت بدنی رایگان برای همه در تمام سطوح و تسهیل و تعمیم، آموزش عالی.
- ✓ بند ۷ اصل ۳: تامین آزادی های سیاسی و اجتماعی در حدود قانون.
- ✓ بند ۸ اصل ۳: مشارکت عامه مردم در تعیین سرنوشت سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی خویش.
- ✓ بند ۱۴ اصل ۳: تامین حقوق همه جانبه افراد از زن و مرد و ایجاد امنیت قضایی عادلانه برای همه تساوی عمومی در برابر قانون.

اصل ۱۵: زبان و خط رسمی و مشترک مردم ایران فارسی است، اسناد و مکاتبات و متون رسمی و کتب رسمی باید به این زبان و خط باشد ولی استفاده از زبان های محلی و قومی مطبوعات و در رسانه های جمعی و تدریس ادبیات آنها در مدارس، در کنار زبان فارسی آزاد است.

اصل ۱۹: مردم ایران از هر قوم و قبیله که باشند از حقوق مساوی برخوردارند و رنگ، نژاد، زبان و مانند اینها امتیاز نخواهند بود.

اصل ۲۰: همه افراد ملت اعم از زن و مرد یکسان در حمایت قانون قرار دارند و از همه حقوق انسانی، سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی با رعایت موازین اسلام برخوردارند.

اصل ۲۲: حیثیت، جان، مال، حقوق، مسکن و شغل اشخاص از تعرض مصون است مگر در مواردی که قانون تجویز کند.

اصل ۲۳: تفتیش عقاید ممنوع است و هیچ کس را نمی توان به صرف داشتن عقیده ای مورد تعرض و مؤاخذه قرار داد.



اصل ۲۴: نشریات و مطبوعات در بیان مطالب آزادند مگر آنکه مغل به مبانی اسلام یا حقوق عمومی باشند تفصیل آن را قانون مشخص می کند .

اصل ۲۵: بازرسی و نرساندن نامه ها ، ضبط و فاش کردن مکالمات تلفنی ، افشای مخابره تلگرافی و تلکس ، سانسور عدم مخابره و نرساندن آنها ، استراق سمع و هر گونه تجسس ممنوع است مگر به حکم قانون .

اصل ۲۶: احزاب ، جمعیت ها ، انجمن های سیاسی و صنفی و انجمن های اسلامی یا اقلیت های دینی شناخته شده آزادند . مشروط به این که اصول استقلال ، آزادی ، وحدت ملی ، موازین اسلامی و اساس جمهوری اسلامی را نقض نکنند . هیچ کس را نمی توان از شرکت در آنها منع کرد یا به شرکت در یکی از آنها مجبور کرد .

اصل ۲۷: تشکیل اجتماعات و راهپیمایی ها ، بدون حمل سلاح ، به شرط آنکه مغل به مبانی اسلامی نباشد آزاد است .

اصل ۲۸: هر کس حق دارد شغلی را که بدان مایل است ، که مخالفت اسلام و مصالح عمومی و حقوق دیگران نیست برگزیند . دولت موظف است با رعایت نیاز جامعه به مشاغل گوناگون برای همه افراد امکان اشتغال به کار و شرایط مساوی را برای احراز مشاغل ایجاد نماید .

اصل ۲۹: برخورداری از تامین اجتماعی ، از نظر بازنشستگی ، بیکاری ، پیری ، از کار افتادگی ، بی سرپرستی ، در راه ماندگی ، حوادث و سوانح و نیاز به خدمات بهداشتی و درمانی و مراقبت های پزشکی به صورت بیمه و غیره حقی همگانی است .

اصل ۳۰: دولت موظف است وسایل آموزش و پرورش رایگان را برای همه ملت تا پایان دوره متوسط فراهم سازد و وسایل تحصیلات عالی را تاسرحد خود کفایی کشور به طور رایگان گسترش دهد .

اصل ۳۱: داشتن مسکن متناسب با نیاز ، حق هر فرد و خانواده ایرانی است ، دولت موظف است با رعایت اولویت برای آنها که نیازمندترند به خصوص روستائیان و کارگران زمینه اجرای این اصل را فراهم کند .

اصل ۳۲: هیچ کس را نمی توان دستگیر کرد مگر به حکم و ترتیبی که قانون معین می کند . در صورت بازداشت ، موضوع اتهام با ذکر دلایل بلافاصله کتباً به متهم ابلاغ و تفهیم شود و حداکثر ظرف مدت بیست و چهار ساعت پرونده مقدماتی به مراجع صالحه قضایی ارسال و مقدمات محاکمه در اسرع وقت فراهم گردد . متخلف از این اصول طبق قانون مجازات می شود .

اصل ۳۳: هیچ کس را نمی توان از محل اقامت خود تبعید کرد یا از اقامت در محل مورد علاقه ای ممنوع یا به اقامت در محلی مجبور ساخت ، مگر در مواردی که قانون مقرر می دارد .

اصل ۳۴: دادخواهی حق مسلم هر فرد است و هر کسی می تواند به منظور داد خواهی به دادگاه های صالح رجوع نماید . همه افراد ملت حق دارند این گونه دادگاه ها را در دسترس داشته باشند و هیچ کس را نمی توان از دادگاهی که به موجب قانون حق مراجعه به آن را دارد منع کرد .

اصل ۳۵: در همه دادگاه ها طرفین دعوی حق دارند برای خود وکیل انتخاب کنند و اگر توانایی انتخاب وکیل را نداشته باشند باید برای آنها امکانات تعیین وکیل فراهم گردد .

اصل ۳۶: حکم به مجازات و اجرای آن باید تنها از طریق دادگاه صالح و به موجب قانون باشد .

اصل ۳۷: اصل برائت است و هیچ کس از نظر قانون مجرم شناخته نمی شود، مگر اینکه جرم او در دادگاه صالح ثابت گردد.

اصل ۳۸: هرگونه شکنجه برای گرفتن اقرار و یا کسب اطلاع ممنوع است، اجبار شخص به شهادت، اقرار یا سوگند مجاز نیست و چنین شهادت و اقرار و سوگندی فاقد ارزش و اعتبار است متخلف از این اصل طبق قانون مجازات می شود.

اصل ۳۹: هتک حرمت و حیثیت کسی که به حکم قانون دستگیر، بازداشت، زندانی یا تبعید شده به هر صورت که باشد ممنوع و موجب مجازات است.

اصل ۴۰: هیچ کس نمی تواند اعمال حق خویش را وسیله اضرار به غیر یا تجاوز به منافع عمومی قرار دهد.

اصل ۴۱: تابعیت کشور ایران حق مسلم هر فرد ایرانی است و دولت نمی تواند از هیچ ایرانی سلب تابعیت کند، مگر به درخواست خود یا در صورتی که به تابعیت کشور دیگری درآید.

اصل ۴۶: هر کس مالک حاصل کسب و کار مشروع خویش است و هیچ کس نمی تواند به عنوان مالکیت نسبت به کسب و کار خود، امکان کسب و کار را از دیگری سلب کند.

اصل ۴۷: مالکیت شخصی که از راه مشروع باشد محترم است، ضوابط آن را قانون معین می کند.

### ۶-۳- مسئولیت رئیس جمهور در اجرای قانون اساسی (حقوق شهروندی)

ماده ۱۳ - به منظور پاسداری از قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و در اجرای اصل ۱۱۳ قانون اساسی، رئیس جمهور از طریق نظارت، کسب اطلاع، بازرسی، پیگیری، بررسی و اقدامات لازم مسئول اجرای قانون اساسی می باشد.

ماده ۱۴ - در صورت توقف یا عدم اجرای اصلی از اصول قانون اساسی رئیس جمهور در اجرای وظایف خویش برای اجرای قانون اساسی به نحو مقتضی اقدام می نماید و برای این منظور می تواند مراتب را به اطلاع بالاترین مقام مسئول مربوطه برساند و علت توقف یا عدم اجرا را خواستار گردد. مقام مسئول موظف است پاسخ خود را مشروحاً و با ذکر دلیل به اطلاع رئیس جمهور برساند. در صورتی که پس از بررسی به تشخیص رئیس جمهور توقف یا عدم اجراء ثابت گردد، نسبت به اجرای اصل یا اصول مربوطه و رفع عوارض ناشی از تخلف اقدام و در صورتی که تخلف مربوط به نخست وزیر و وزراء باشد به مجلس شورای اسلامی ارجاع می دهد و در غیر این صورت پرونده امر به مرجع صالح ارسال خواهد شد.

ماده ۱۵ - به منظور اجرای صحیح و دقیق قانون اساسی، رئیس جمهور حق اخطار و تذکر به قوای سه گانه کشور را دارد.

ماده ۱۶ - رئیس جمهوری می تواند سالی یک بار آمار موارد توقف، عدم اجرا و نقض و تخلف از قانون اساسی را با تصمیمات متخذه تنظیم کند و به اطلاع مجلس شورای اسلامی برساند.

## ۶-۴- قانون اساسی و موضوع اقلیت ها

با توجه به مطلب پیشین، برای ایضاح بیشتر بحث مردم سالاری دینی و حقوق اقلیت ها در نظریه سیاسی امام خمینی (ره) مناسب است مباحث قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران نیز مورد توجه قرار گیرد. این توجه از جهاتی دارای اهمیت است: از سویی قانون اساسی مورد تایید امام خمینی (ره) و غالب شهروندان ایرانی که اکثریت آنان مسلمان هستند، قرار گرفته؛ و از سویی دیگر، قانون اساسی مبنای عمل و میثاق ملی و منشور هبستگی و انسجام اجتماعی است و همه خود را موظف به عمل بر طبق آن می دانند. در ادامه حقوق اقلیت ها در قانون اساسی کاویده می شود؛ زیرا در هر صورت با توجه به این که «دین رسمی ایران، اسلام و مذهب جعفری اثنی عشری است و این اصل الی الابد غیر قابل تغییر است» (اصل ۱۲) اما در قانون اساسی تمهیداتی برای مذاهب و ادیان دیگر، که در نظام جمهوری اسلامی زندگی می کنند، اندیشیده شده است که اتفاقاً با مردم سالاری دینی نیز همگامی و همخوانی دارد. برای مثال درباره مذاهب دیگر می خوانیم:

« مذاهب دیگر اسلامی، اعم از حنفی، شافعی، مالکی، حنبلی و زیدی دارای احترام کامل می باشند و پیروان این مذاهب در انجام مراسم مذهبی، طبق فقه خودشان آزادند و در تعلیم و تربیت دینی و احوال شخصیه (ازدواج، طلاق، ارث و وصیت) و دعاوی مربوط به آن در دادگاه ها رسمیت دارند.»

علاوه بر این در همین اصل پیش بینی شده است که « در هر منطقه ای که پیروان هر یک از این مذاهب اکثریت داشته باشند، مقررات محلی در حدود اختیارات شوراها بر طبق آن مذهب خواهد بود با حفظ حقوق پیروان سایر مذاهب.» این بخش از اصل دوازدهم این حق را برای اقلیت های مذهبی به رسمیت شناخته که هر کدام در منطقه خود دارای اکثریت است، مقررات محلی در حدود اختیارات شوراها بر طبق مذهب آنان خواهد بود. این اصل همچنین مشارکت سیاسی را که لازمه مردم سالاری است در بین اقلیت ها افزایش می دهد.

درباره پیروان سایر ادیان الهی که در ایران زندگی می کنند می گوید: « ایرانیان زردشتی، کلیمی و مسیحی تنها اقلیت های دینی شناخته می شوند که در حدود قانون در انجام مراسم دینی خود آزادند و در احوال شخصیه و تعلیمات دینی بر طبق آیین خود عمل می کنند.» (اصل ۱۳)

اصل چهاردهم، به تصریح آیات خداوند، غیر مسلمانان را به طور عام مورد توجه قرار داده و به رفتار انسانی، همزیستی مسالمت آمیز و رعایت حسن سلوک با اقلیت های غیر مسلمان توصیه و سفارش می کند:

« به حکم آیه شریفه: لا ینهاکم الله عن الذین لم یقاتلوکم فی الدین و لم یخرجوکم من دیارکم ان تبروهم و تقسطوا الیهم ان الله یحب المقسطین. (ممتحنه، آیه ۸) دولت جمهوری اسلامی ایران و مسلمانان موظف اند نسبت به افراد غیر مسلمان با اخلاق حسنه و قسط و عدل اسلامی عمل نمایند و حقوق انسانی آنان را رعایت کنند. این اصل در حق کسانی اعتبار دارد که بر ضد اسلام و جمهوری اسلامی ایران توطئه و اقدام نکنند.»

تاکید عمده اصل فوق بر رعایت حقوق انسانی اقلیت ها از جانب دولت جمهوری اسلامی ایران و مسلمانان است. این حقوق انسانی همچنین با تصریح به اخلاق حسنه و قسط و عدل در این اصل در هم آمیخته است. این تأکیدات و تصریحات از آن رو است که در واقع گوهر دین و دیانت، عدالت و عدالت گستری است و انبیای الهی نیز برای برقراری و تحقق عدالت تلاش کرده اند:

« لقد ارسلنا رسلنا بالبینات و انزلنا معهم الکتاب و المیزان لیقوم الناس بالقسط؛ به راستی که پیامبرانمان را همراه با پدیده های روشنگر فرورستادیم و همراه آنان کتاب آسمانی و سنجه فرو فرستادیم تا مردم به دادگری برخیزند.» (حدید، آیه ۲۵)

بدیهی است که در پرتو حکومت دینی و اندیشه اسلامی نمی توان به تبعیض میان مسلمان و غیر مسلمان حکم نمود. بنابراین تحقق عدالت برای همه به یکسان می بایست انجام گیرد و زبیده مدعیان حکومت دینی نیست که نابرابری و بی عدالتی میان شهروندان مسلمان و غیر مسلمان وجود داشته باشد. البته رعایت انصاف درباره کلیه شهروندان، در قانون اساسی نیز پذیرفته شده است. در واقع تأکیدات قانون اساسی بر «جامعه ایران» و «انسان» خود نشان دهنده وسعت دید شریعت اسلام و نیز اندیشمندان مسلمان به مسأله عدالت و انصاف است. در همین زمینه اصل بیستم به برابری غیر مسلمانان با مسلمانان در همه حقوق انسانی، سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی حکم می کند:

«همه افراد ملت اعم از زن و مرد یکسان در حمایت قانون قرار دارند و از همه حقوق انسانی، سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی با رعایت موازین اسلام برخوردارند.»

اصل نوزدهم بر نفی هر گونه تعصب قومی و قبیله ای تأکید می کند: «مردم ایران از هر قوم و قبیله که باشند از حقوق مساوی برخوردارند و رنگ، نژاد، زبان و مانند این ها سبب امتیاز نخواهد بود.»

بند هشتم از اصل سوم بر: «مشارکت عامه مردم در تعیین سرنوشت سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی خویش» تأکید دارد. از این رو اقلیت ها به عنوان مصداق عامه مردم می توانند در تعیین سرنوشت خویش در ابعاد مذکور مشارکت نمایند. این مشارکت هنگامی عملی خواهد شد که زمینه تأثیر گذاری آن در امور مزبور مهیا شود. از این رو اصل شصت و چهارم به این تأثیر گذاری در امر قانون گذاری اشعار دارد و می گوید: «زردشتیان و کلیمیان هر کدام یک نماینده و مسیحیان آشوری و کلدانی مجموعاً یک نماینده و مسیحیان ارمنی جنوب و شمال هر کدام یک نماینده انتخاب می کنند.» بنابراین زمینه تأثیرگذاری اقلیت های دینی در امر قانون گذاری فراهم شده است ضمن این که اقلیت های مذهبی همانند شیعیان می توانند در هر کجا که بخواهند نامزد نمایندگی مجلس شورای اسلامی شوند و بر روند قانون گذاری تأثیر بگذارند.

اما از سوی دیگر بر طبق اصل هشتاد و چهارم، این نمایندگان در برابر تمامی ملت مسئول شمرده می شوند: «هر نماینده در برابر تمام ملت مسئول است و حق دارد در همه مسائل داخلی و خارجی کشور اظهار نظر نماید.»

موارد دیگری نیز می توان به مطالب فوق افزود. اما در هر صورت روح کلی قانون اساسی در برخورد با اقلیت های دینی و حتی اقلیت های مذهبی، مبتنی بر عدالت و انصاف است. این عدالت و انصاف، البته زمینه های مشارکت عمومی اقلیت ها را در سطح جامعه فراهم می سازد و حتی بر آن تأکید و توصیه می کند و چنین مشارکتی را حق شهروندان می شمارد. نمونه های فوق در مقایسه با اندیشه امام خمینی (ره) و مردم سالاری دینی نیز نتایج معنا داری را نصیب پژوهشگر می سازد که به پاره ای از آن ها در ضمن بحث اشاره شد.

## ۶-۵- حقوق شهروندی در سند چشم انداز

مطابق سند چشم انداز، جامعه در افق بیست ساله باید به سوی جامعه ای توسعه یافته متناسب با مقتضیات فرهنگی، جغرافیایی و تاریخی حرکت کند و اتکا بر اصول اخلاقی و ارزش های اسلامی، ملی و انقلابی و با تأکید بر:

- ✓ مردم سالاری دینی
- ✓ عدالت اجتماعی
- ✓ آزادیهای مشروع
- ✓ حفظ کرامت و حقوق انسان ها

## ✓ بهره مندی از امنیت اجتماعی قضایی

فرد ایرانی در سال ۱۴۰۴ باید فردی فعال، مسئولیت پذیر، ایثارگر، مؤمن، رضایتمند و برخوردار از امکانات زیر باشد:

- الف- رفاه ملی (که مصادیق آن عبارتند از: سلامت، رفاه، امنیت قضایی، تأمین اجتماعی و فرصت‌های برابر، توزیع مناسب درآمد، نهاد مستحکم خانواده به دور از فقر، تبعیض و بهره منداز محیط زیست مطلوب)
- ب- امنیت ملی (امن، مستقل و مقتدر با سازمان دفاعی مبتنی بر بازدارندگی همه جانبه و پیوستگی مردم و حکومت)
- ج- تولید ملی (برخوردار از دانش پیشرفته، توانا در تولید علم و فناوری و متکی بر سهم برتر منابع انسانی و سرمایه اجتماعی در تولید ملی)

### ۶-۶- حقوق شهروندی در قانون پنجم توسعه

مسائل مربوط به حقوق شهروندی از همان قانون برنامه اول توسعه مورد توجه قرار گرفت و همواره رویکرد قوانین توسعه، روندی رو به رشد داشته است لیکن این مساله در قانون چهارم و قانون پنجم دارای جایگاه ویژه ای گردید. اهم موارد مورد توجه در قانون برنامه پنجم توسعه در ذیل ذکر می گردد.

#### فصل هشتم - حقوقی قضائی، ماده ۲۱۱-

الف - قوه قضائیه مکلف است به منظور کاهش عناوین مجرمانه و دعاوی، ایجاد پلیس قضائی، استانداردسازی ضمانت اجرای کیفری و جایگزین کردن ضمانت اجرای غیرکیفری مؤثر و روزآمد از قبیل انتظامی، انضباطی، مدنی، اداری و ترمیمی حداکثر تا پایان سال اول برنامه لوایح قضائی مورد نیاز را تهیه نماید تا از طریق دولت به مجلس شورای اسلامی تقدیم گردد.

ب - در اجرای بند (۱۲) سیاست‌های کلی نظام در امور قضائی نیازهای قوه قضائیه در زمینه‌های مالی، تشکیلاتی و استخدامی با توجه به اصول (۱۵۶)، (۱۵۷) و (۱۵۸) قانون اساسی در طول برنامه به نحوی تأمین گردد که سالانه ده درصد (۱۰٪) از پستهای بلا تصدی مصوب موجود در پایان سال ۱۳۸۸ تکمیل گردد.

تبصره - سقف جذب قضات سالانه تا ۸۰۰ نفر است.

ج - در اجرای بندهای (۱)، (۶)، (۸)، (۱۱) و (۱۲) سیاست‌های کلی نظام در امور قضائی، قوه قضائیه موظف است اقدامات زیر در جهت تسریع در رسیدگی به پرونده‌ها را انجام دهد:

۱- تقویت و سازماندهی نهادهای نظارتی از جمله دیوان عالی کشور بر عملکرد محاکم و کارکنان قضائی و اداری جهت افزایش دقت در انجام امور محوله

۲- تدوین طرح تخصصی کردن ضابطان قضائی در جهت توانمندسازی و آموزش تخصصی آنان، تا پایان سال اول برنامه

تبصره - کلیه دستگاه‌هایی که به نحوی ضابط قوه قضائیه می‌باشند مکلفند با درخواست قوه قضائیه نسبت به اجرای آموزش‌های تخصصی مربوطه زیر نظر قوه قضائیه اقدام نمایند.

د - به منظور گسترش فرهنگ حقوقی و قضائی، اصلاح رفتار حقوقی و قضائی مردم، نهادینه‌سازی فرهنگ قانون‌مداری و نیز در راستای پیشگیری از وقوع جرائم و کاهش دعاوی حقوقی، اقدامات ذیل انجام می‌شود:

۱- آموزش همگانی طبق برنامه مصوب قوه قضائیه از طریق صدا و سیما

۲- آموزش همگانی حقوق شهروندی در خصوص امور مالیاتی، اداری، کار و تأمین اجتماعی، محیط زیست، بانکی، بیمه‌ای و مشابه آن توسط دستگاه‌های ذی‌ربط از طریق صدا و سیما

۳- پیش‌بینی مواد درسی لازم برای آموزشهای مذکور در دوره‌های راهنمایی تحصیلی و متوسطه

تبصره - سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران مکلف است در اجرای اجزاء (۱) و (۲) زمان مناسب را برای پخش برنامه‌هایی که در این خصوص توسط قوه قضائیه، دستگاه‌های مربوطه یا آن سازمان تهیه می‌شود، اختصاص دهد.

۴- قوه قضائیه مکلف است تا سال دوم برنامه‌ریزی اتخاذ نماید که ضمن حفظ حریم خصوصی اشخاص، آراء صادره از سوی محاکم به صورت برخط (آنلاین)، در معرض تحلیل و نقد صاحب‌نظران و متخصصان قرار گیرد.

#### **۶-۷- منشور حقوق شهروندی**

منشور حقوق شهروندی به صورت متن پیش‌نویس غیر رسمی در آذر ماه ۱۳۹۲ منتشر گردید. این متن که توسط معاونت حقوقی ریاست جمهوری و با همکاری مرکز بررسی‌های استراتژیک ریاست جمهوری تهیه شده است در حال بررسی شدن و ارائه دیدگاه توسط صاحب‌نظران می‌باشد تا در صورت لزوم نسبت به تصحیح و تکمیل و اعمال تغییرات و اصلاحات لازم اقدام گردد.

شاخص های حقوق شهروندی

<p>ابعاد مدنی حقوق ابعاد مدنی حقوق شهروندی</p>	<p>آزادی عملکرد فردی: آزادی انتخاب مسکن و محل سکونت، آزادی مکاتبات، آزادی رفت و آمد آزادی اندیشه: آزادی عقیده، آزادی مذهب، آزادی بیان، آزادی مطبوعات، آزادی آموزش و پرورش آزادیهای اقتصادی و اجتماعی: آزادی مالکیت، آزادی بازرگانی و صنعتی، آزادی کار و آزادی سندیکایی حقوق مربوط به مساوات: مساوات در مقابل قانون، مساوات در مقابل دادگاهها، مساوات در پرداخت مالیات، مساوات از لحاظ اشتغال به مشاغل دولتی و مساوات در خدمت نظام وظیفه</p>
<p>ابعاد سیاسی حقوق شهروندی</p>	<p>۱. حق شرکت در انتخابات ۲. حق انتخاب شدن در مشاغل سیاسی ۳. حق دارا بودن تابعیت</p>
<p>ابعاد اجتماعی حقوق شهروندی (خدماتی و حمایتی)</p>	<p>۱. حمایت‌های مادی و درآمدی: تأمین مسکن، تأمین شغل، پرداخت حقوق و مزایای کافی برخورداری از حداقل دستمزد، تأمین اجتماعی (در صورت بیماری، از کارافتادگی، پیری، بی سرپرستی حوادث و سوانح) ۲. برخورداری از آموزش و پرورش رایگان ۳. برخورداری از بهداشت و درمان: برخورداری از خدمات بهداشتی و درمانی و مراقبت‌های پزشکی و برخورداری از بیمه‌های درمانی همگانی ۳. حمایت‌های قضایی: برخورداری از وکیل، حق دادخواهی و مراجعه به دادگاه</p>

## فصل هفتم

دستور العمل برنامه های ۹ گانه صیانت

از حقوق شهروندان

در دستگاههای اجرایی



## دستور العمل برنامه های ۹ گانه صیانت از حقوق شهروندان در دستگاههای اجرایی و استانی

### سراسر کشور ویژه مدیران، کارکنان و مراجعین

#### کلیات برنامه های ۹ گانه :

- ۱ - در موضوعات حقوق شهروندی ارباب رجوع و کارکنان و دستگاه اجرایی هر سه مورد خطاب بوده و حقوق متقابل دارند
- ۲ - جلسات منظم با حضور مدیران و واحدهای تحت پوشش به منظور توجیه امور حقوق شهروندی، حمایت و پی گیری برنامه ها برگزار شود
- ۳ - گزارشی از فعالیتها و اقدامات انجام شده برنامه های حقوق شهروندی همراه با مستندات به دبیرخانه ستاد مرکزی صیانت مرکز ارسال گردد
- تبصره: فرم گزارش عملکرد متعاقبا تهیه و ارسال خواهد شد.
- ۴ - دستگاههای اجرایی و سازمانها در مرکز و استانها در اجرای برنامهها ضمن برقراری ارتباط با روابط عمومی سایر دستگاهها از تجربیات موفق و ایده های نو و ابتکارات موثر آنان در حوزه شهروندی استفاده نمایند.
- برای برگزاری کارگاهها و جلسات آموزشی، واحدهای آموزشی و پژوهش دستگاهها و استانداریها هماهنگی لازم را انجام داده و از اساتید حوزه و دانشگاه و حقوق دانان برای تدریس موضوعات و مفاهیم حقوق شهروندی و اخلاق اداری استفاده نمایند.
- ۵ - موضوعات و مصادیق حقوق شهروندی را می توان به طور مستقل تحت عنوان ستاد صیانت یا شورای فرهنگی دستگاه یا سازمان مطرح و تصمیمات لازم را اتخاذ نمود.
- ۷ - در پایان هر برنامه از مخاطبین نظرسنجی به عمل آمده و نتایج جهت انعکاس در برنامه های بعدی لحاظ گردد.
- ۸ - ستادهای صیانت استانها در صورت لزوم بر اساس مقتضیات و شرایط فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و... نسبت به بومی سازی برنامه های حقوق شهروندی با هماهنگی دبیرخانه ستاد مرکزی صیانت اقدام نمایند.
- ۹ - دبیران محترم حقوق شهروندی دستگاههای اجرایی کشور و استانها مسئول ابلاغ و پی گیری و نظارت بر این امر بوده و نسبت به عملیاتی کردن این برنامه ها در دستگاه مربوطه و مراکز تابعه مسوولیت دارند.
- ۱۰ - باتوجه به اینکه برنامه های ابلاغی جزو وظایف ذاتی کلیه دستگاههای دولتی بوده واریه آن به صورت برنامه های ۹ گانه جهت شاخص سازی عمومی و اختصاصی و در راستای ارزیابی عملکرد صورت می گیرد لذا ضمن تاکید و اهتمام لازم در اجرای برنامهها در صورت نیاز از اعتبار فرهنگی دستگاهها و سایر منابع استفاده لازم به عمل آید.

## دستورالعمل برنامه های ۹ گانه صیانت از حقوق شهروندی

### در دستگاه های اجرایی و استانداری های سراسر کشور

#### ✽ برنامه اول: پایش و بررسی وضعیت حقوق شهروندی

- ۱) پایش و بررسی وضعیت حقوق شهروندی و تعیین راهبردها و راه کارهای بهبود آن
- ۲) برگزاری جلسات کمیته صیانت از حقوق شهروندی به منظور بررسی وضعیت موجود، برنامه ریزی، هماهنگی و اجرای برنامه ها و استفاده از مشاوره کارشناسان ذیربط (حداقل ۴ جلسه در سال)
- ۳) تبیین، احصاء و اولویت بندی شاخص های اختصاصی حقوق شهروندی دستگاه مربوطه جهت برنامه ریزی و دستیابی به اهداف حقوق شهروندان و انعکاس آن به ستاد مرکزی صیانت.
- ۴) تعریف و تبیین حداقل ۵ مورد از شاخص های اختصاصی هر دستگاه و سازمان در دستگاه های اجرایی و ادارات استانی
- ۵) انعقاد تفاهم نامه همکاری در راستای ارتقای فرهنگ حقوق شهروندان با دستگاه های ذیربط (قضایی، رسانه ملی، مراکز آموزشی و ...)
- ۶) اجرای بخشنامه اصلاح ساختار ستاد صیانت دستگاه های اجرایی به شماره ۸/۱۳۴۰۷۱ مورخ ۹۱/۱۰/۲۵

#### ✽ برنامه دوم: آموزش و توانمندسازی کارکنان

- ۱) برگزاری همایش آموزشی و توجیهی با حضور مدیران، کارشناسان و کارکنان دستگاه مربوطه با موضوع صیانت از حقوق شهروندی و ارتقاء سلامت نظام اداری و رشد ارزش های اخلاقی جامعه اداری (یک بار در سال)
- ۲) برگزاری نشست های علمی و تخصصی، به منظور هم اندیشی، آسیب شناسی و دستیابی به راه کارهای انضباط اداری و ترویج قانون گرایی و پیشگیری از تخلفات و فساد اداری (دو بار در سال)
- ۳) آموزش حقوق شهروندی مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی از طریق برگزاری کارگاه ها و دوره های آموزشی ضمن خدمت (یک بار در سال)
- ۴) برگزاری جلسات اخلاق اداری ماهانه برای مدیران و کارکنان دستگاه اجرایی، مراکز تابعه و استان های سراسر کشور با استفاده از اساتید اخلاق
- ۵) تولید و توزیع بسته های آموزشی حقوق شهروندی و مباحث کلاس های اخلاق اداری برای مدیران و کارکنان و برگزاری مسابقات از محتوی آموزشی آنها
- ۶) نظر سنجی در پایان برنامه ها از شرکت کنندگان در آموزش ها و مسابقات به عمل آمده برای کاربرد نتایج آن در بهبود کیفیت و اثربخشی برنامه های آتی
- ۷) اعمال نتایج دوره های آموزشی و مسابقات در محاسبه امتیازات آموزشی و کارکنان.

### ✽ برنامه سوم: اطلاع رسانی و آگاه سازی شهروندان

- ۱) آگاه سازی مراجعین، جامعه هدف دستگاه و اداره مورد نظر و عموم مردم با حدود حقوق، تکالیف و انتظارات متقابل آنان و سازمان
- ۲) بهره‌گیری از ظرفیت صدا و سیما، و تبلیغات شهری و... برای توجیه و آموزش همگانی
- ۳) تهیه و توزیع بروشورهای آموزشی، توجیهی مناسب برای دریافت کنندگان خدمات از سازمان‌ها و ادارات
- ۴) نظرخواهی حضوری و غیرحضوری از مراجعین نسبت به چگونگی ارائه خدمات و رضایت آنان از سازمان

### ✽ برنامه چهارم: روان سازی قوانین ومقررات

#### اقدامات:

- ۱) پایش و آسیب‌شناسی نارضایتی‌های مردمی از نابسامانی‌های قانونی و بوروکراسی اداری
- ۲) شناسایی قوانین و مقررات زاید و دست و پاگیر اداری، موازی و مزاحم
- ۳) جمع‌آوری پیشنهادات اصلاحی قوانین و مقررات زائد و ناکارآمد از مراکز مربوطه و پی‌گیری اصلاح، تنقیح و تصویب از طریق مراجع ذیصلاح
- ۴) بررسی ضوابط، مقررات و آیین نامه‌ها و دستورالعمل‌های به کارگرفته شده موجود در سیستم‌اداری و شفاف‌سازی و اصلاح فرایند انجام کار در موسسات تحت نظارت برای تسهیل امور مراجعین
- ۵) شناسایی کانون‌ها و بسترهای جرم‌خیز در ساختارها و گلوگاه‌های اداری و اقدامات پیش‌گیرانه برای سالم‌سازی محیط اداری.

### ✽ برنامه پنجم: پیشگیری از تضییع حقوق شهروندان

- ۱) تقویت استفاده از ظرفیت‌های نظارتی سازمان از جمله: حراست، بازرسی، امورحقوقی، حفاظت پرسنل، بسیج، شورای امر به معروف و نهی از منکر، ائمه جماعات و افراد معتمد و موثر برای فعال سازی نظارت عمومی و کاهش تخلفات اداری و جلوگیری از تضییع حقوق شهروندان.
- ۲) ارشاد کارکنانی که در آستانه و معرض تخلفات اداری قرار می‌گیرند از طریق ارجاع به دوره‌های آموزشی، تذکر و مشاوره قبل از رسیدگی توسط هیأت تخلفات اداری
- ۳) به روز کردن بانک اطلاعات تخلفات اداری و تضییع حقوق شهروندان.
- ۴) افزایش تعامل با واحدهای نظارتی سایر دستگاه‌های اجرایی برای پیشگیری از تضییع یا احقاق حقوق شهروندان
- ۵) احیای فریضه «امر به معروف و نهی از منکر» در سازمان و همکاری در اجرای طرح نظارت همگانی
- ۶) استفاده از ظرفیت فرهنگی و اجتماعی سازمان در جهت ایجاد حس مسوولیت‌پذیری اجتماعی و تقویت روحیه خود کنترلی و وجدان کاری و دین‌مداری مدیران و کارکنان برای پیش‌گیری از هرگونه تضییع حقوق شهروندان

## ✽ برنامه ششم: خدمت‌رسانی مناسب

ارایه خدمت‌رسانی مناسب با اتخاذ تدابیر و ساز و کارهای لازم از قبیل:

پاسخ‌گویی و راهنمایی مراجعین، رسیدگی به شکایات، برگزاری ملاقات عمومی، توسعه دولت الکترونیک، تمرکززدایی، راهنمایی و اطلاع‌رسانی مناسب به مراجعین از نحوه ارایه تسهیلات و خدمات به آنان و دایر کردن میز خدمت مجهز به IT در ورودی ادارات با استفاده از افراد خوش برخورد و توانمند و با انگیزه

توسعه و گسترش هر چه بیشتر مراکز ارایه تسهیلات و خدمات به مراجعین مانند پلیس + ۱۰، پیشخوان دولت و سایر خدمات الکترونیکی

۱) توسعه خدمات الکترونیکی و ارتقاء سامانه تلفنی، سایت و پیامک به منظور افزایش رضایت‌مندی کاربران و مراجعین

۲) تبصره: پیش‌بینی روش‌های جایگزین ارایه خدمات مورد نظر در صورت مختل شدن سیستم موجود

۳) استفاده از تلفن گویا و ارسال پیامک و سایت‌های سازمان‌ها جهت آشنایی کارکنان و مردم با قوانین و مقررات

۴) اختصاص حداقل دو ساعت در هفته توسط مدیران میانی و عالی برای ملاقات عمومی.

۵) حضور مدیران در مجامع عمومی نظیر مساجد، نماز جمعه‌ها، مناسبت‌های ملی و مذهبی و پاسخ به سوالات و درخواست‌های مردمی

۶) نظر سنجی و پایش از میزان رضایت‌مندی مراجعین در ارتباط با ارائه خدمات به مردم.

## ✽ برنامه هفتم: فضا سازی و تبلیغات محیطی

۱) فضا سازی و تبلیغات محیطی اثربخش برای کارکنان و مراجعین با استفاده از روش‌ها، شیوه‌ها و ابزارهای نوین

۲) استفاده از منابع و آموزه‌های دینی، اخلاقی، تربیتی و علمی در حوزه‌های مربوط به حقوق شهروندان

۳) حمایت از ظرفیت‌های مردمی، هنرمندان و آثار هنری آنان و نظرات کارشناسان تبلیغات و رسانه برای ترویج حقوق شهروندی..

۴) تغییر نوبه‌ای محتوای تبلیغات محیطی در طول سال حد اقل ۴ مرحله انجام شود.

۵) اختصاص بخشی از محتوای نشریه‌های داخلی به بحث حقوق شهروندی.

۶) مصاحبه با رسانه‌های جمعی و تشکیل میزگردهای تبیین حقوق شهروندی

۷) پی‌گیری تهیه دیالوگ‌هایی با محوریت حقوق شهروندی برای تولید فیلم و سریال و محصولات متنوع فرهنگی و هنری.

۸) نصب تابلوی منشور اخلاقی سازمان مربوطه در منظر مراجعین

## ✽ برنامه هشتم: تشویق و ترغیب

- ۱) تشویق و ترغیب مدیران و کارکنان خوش برخورد، پی‌گیر و پاسخگو نسبت به مراجعین و پی‌گیری تنبیه متخلفین در این موضوع
- ۲) پیش‌بینی مشوق‌های لازم با رعایت شاخص‌های ارزیابی اداری و به گونه‌ای که موجب انگیزه در سایرین شده و از تاثیر منفی بر دیگران جلوگیری نماید.
- ۳) برنامه‌های پیشنهادی قابل طرح پس از بحث و بررسی و تصویب در ستاد صیانت دستگاه مربوطه اجرا شود.
- ۴) ضوابط، مقررات و آیین‌نامه‌های این موضوع که در قانون خدمات کشوری و طرح تحول اداری و دستورالعمل ارزش‌یابی کارکنان آمده مورد توجه قرار گیرد.
- ۵) از ظرفیت مناسبت‌های ملی (جشنواره شهید رجایی، هفته دولت و...) و مناسبت‌های اختصاصی دستگاه‌های اداری در جهت تشویق و ترغیب مدیران و کارکنان استفاده شود.
- ۶) از ظرفیت اردوهای زیارتی، علمی، سیاحتی، فرهنگی و... برای تشویق کارکنان و مدیران ساعی استفاده شود.
- ۷) از نتایج ارزیابی عملکرد کارکنان در حوزه حقوق شهروندی به عنوان یکی از شاخص‌های توانایی، لیاقت و شایستگی آنان در انتصابات و ترفیعات استفاده گردد.
- ۸) موضوع برخورد نامناسب با ارباب رجوع و عدم توجه به تکریم آنان توسط بعضی از کارکنان در ستاد صیانت بررسی و پس از تذکر در صورت تکرار جهت رسیدگی به هیات تخلفات اداری معرفی شوند.

## ✽ برنامه نهم: نظارت و ارزیابی

- ۱) برقراری نظام هوشمند و منطقی نظارت و ارزیابی رعایت حقوق شهروندی
- ۲) تدوین منشور حقوق شهروندی سازمان مبتنی بر قوانین و مقررات جاری
- ۳) اطلاع‌رسانی و آگاه‌سازی کارکنان نسبت به شاخص‌ها و معیارهای منشور حقوق شهروندی
- ۴) نظارت بر رعایت حقوق شهروندان تفکیک و متخلف ناآگاه و غافل از متمرکدین و مغرضین
- ۵) ایجاد ضمانت‌های اجرایی مناسب و بازدارنده

## منشور حقوق شهروندی سازمان جهادکشاورزی استان اصفهان

۱- پایبندی به شئونات و ارزش های اسلامی و رعایت آراستگی ظاهری و پوشش اسلامی

۲- برابر بودن شهروند از هر قوم و قبیله و دین و جنسیت در نحوه استفاده از امتیازات و امکانات ارائه شده از سوی سازمان کشاورزی استان اصفهان

۳- فراهم بودن محیط سالم برای رشد فضایل اخلاقی بر اساس ایمان و تقوا برای پرسنل و رعایت حسن اخلاق و رفتار ،  
وظیفه شناسی و انصاف در برخورد با ارباب رجوع و الزام به پاسخگویی دقیق و به موقع به ارباب رجوع

۴- تلاش در جهت اصلاح مقررات و روشهای دست و پا گیر و ایجاد سهولت در کارها به خصوص امور مرتبط با ارباب رجوع

۵- روان سازی قوانین و مقررات اداری سازمان و افزایش سطح آگاهی شهروندان درخصوص وظایف و فعالیت ها و خدمات سازمان جهادکشاورزی استان اصفهان

۶- برنامه ریزی و تبیین سیاست های توسعه ای بخش کشاورزی به منظور تامین امنیت غذایی و محصولات کشاورزی سالم

۷- مشارکت گروهی و ایجاد انسجام و پیوستگی در محیط کار و ایجاد هماهنگی بین دستگاه های مرتبط با بخش کشاورزی در راستای بهبود ارائه خدمات به بهره برداران بخش کشاورزی

۸- توسعه فناوری و بستر سازی در جهت رفاه شهروندان و رعایت عدالت اجتماعی در نحوه ارائه خدمت به بهره برداران بخش کشاورزی

۹- افزایش توانمندیهای عملکردی بهره برداران و ایجاد زمینه های لازم برای بروز نوآوری و شکوفائی و رشد سرمایه گذاری داخلی و خارجی و کارآفرینی در بخش کشاورزی