

کسب سرمایه اجتماعی بواسطه رضایت از خدمات مدیریت شهری با تاکید بر حق نظارت شهروندی

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۲/۲۷

تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۳/۲۷

کد مقاله: ۷۳۵۴۴

مهرشاد الله ویردی^۱

چکیده

نظارت همگانی به عنوان یک نهاد عرفی- اجتماعی، فصل مشترک و در واقع پیش زمینه تحقق و دستیابی به دیگر ملاحظات حکمرانی و شاخص های آن محسوب می شود. ایجاد انگیزه، توانمندسازی و مشارکت دادن افراد در واقعیات زندگی روزمره شهری و مسئولیت پذیری متقابل از سوی شهروندان و مدیران شهری و پاسخگویی از سوی مجموعه مدیریت شهری شهروندان در کلیه امور شهرداری ضمن نظارت مستمر، عملاً در تصمیم گیری ها، تعیین خط مشی ها، برنامه ریزی ها و حل مشکلات و مسائل مربوط به شهر محل سکونت خود مشارکت می نمایند. نظارت همگانی در افزایش مشارکت فعالانه مردمی، نهادینه سازی امرپاسخگویی و به تبع آن افزایش شفافیت و سلامت اداری مورد مطالعه و ارزیابی قرار میگیرد. اساساً حقوق شهروندی بر سه اصل حقوق مدنی، حقوق سیاسی و حقوق اجتماعی بنیان نهاده شده و از ارکان اصلی حقوق بشر محسوب میگردد. نوشتار پیش رو سعی بر این دارد تا به کسب سرمایه اجتماعی مدیریت شهری در بستر نظارت همگانی با توجه به ابعاد حقوقی و اجتماعی آن و تأثیری که این نوع نظارت بر بالاتر بردن کیفیت خدمات ارائه شده دارد بپردازد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

واژگان کلیدی: مدیریت شهری، سرمایه های اجتماعی، نظارت شهروندی، حقوق شهری

۱- دانشجوی دکترا جغرافیای سیاسی، رئیس اداره مدیریت پسماند منطقه ۶

۱- مقدمه

هنگامی که نظام حکمرانی دچار ناکارآمدی شود، به دلیل افزایش بی اعتمادی به کل نظام، فساد نیز روبه فزونی می‌گذارد و این حلقه معیوب مدام خود را تقویت کرده و نظام را به مرز ناپایداری و فروپاشی میرساند. در این حالت، شهروندان ارزشها و هنجارها را کنار گذاشته و به کارهایی دست میزنند که پیش از آن، مذموم میدانستند؛ شهروندان هنگام رعایت قانون، پرداخت مالیات، عدم تخریب اموال عمومی، حفاظت از محیط زیست و... همگی به صورت جمعی بر این تصورند که بقیه شهروندان نیز کم و بیش همان گونه رفتار می‌کنند. بدیهی است که در صورت نقض این اصل یا ابهام درباره آن، اعتماد در حافظه جمعی جای خود را به بی اعتمادی و مناعت طلبی فردگرایانه خواهد داد. (صادقی جقه، ۱۳۹۷)

یکی از دلایل که کارکردهای متعدد سیستم اداری همچون (رانت خواری، زیاده خواهی، رشوه، موازی کاری، عدم کارایی و ضعف در بهره وری و ...) غفلت و بی توجهی به بعد همگانی نظارت می‌باشد که مشکلی جامعه امروز ایران و نیازمند سیاست گذاری است. چرا که همواره بعد مبتلابه عمومی و همگانی نظارت تحت الشعاع نگرش های سازمانی و سلسله مراتبی قرار گرفته و در عمل اصل نظارت نیز اثربخش نبوده است. (کازمیان و میرعابدینی، ۱۳۹۰)

به واسطه نظارت همگانی و در قالب یک شبکه اجتماعی گسترده از ناظرین غیررسمی ضمن اینکه بستر مقتدر سازی شهروندان، انگیزه بخشی به آنها برای مشارکت معنادار و فعالانه فراهم می‌شود، سرمایه اجتماعی و اعتماد متقابل بین همه ذینفعان و مدیران شهری افزایش می‌یابد و به تبع آن مشارکت فعالانه نیز محقق می‌گردد. نظارت همگانی به عنوان یک نهاد مدنی و بر مبنای حکمرانی، الگویی مشارکتی و شامل ارتباط ویژه ای است که کانال ها و جهت های ارتباطی آن از بیرون به درون، از پایین به بالا و به مثابه سرمایه اجتماعی، بیانگر نظارت مردم بر حاکمیت است. مفهوم نظارت همگانی عالی ترین سطح مشارکت اجتماعی است. (کازم زاده، ۱۳۸۹)

تمایز این نوع نظارت با بازرسی، کنترل، ارزیابی و موارد مشابه نیز در همین است. نظارت همگانی قاعده ای عرفی- نهادی است و به دنبال بهره برداری بهینه از نقطه نظرات شهروندان به واسطه لایه های مشارکت آنها در قالب های متعدد از جمله انتقاد، پیشنهاد، شکایت و تقدیر و تشکر است تا با انسجام دادن به هریک از قالب ها و پاسخ به موقع، نسبت به انعکاس آن در درون سیستم با هدف اصلاح و ارتقاء اقدام نماید. (قلی پور، رحمت الله، ۱۳۸۴، تحلیل رابطه الگوی حکمرانی خوب و فساد اداری، نشریه فرهنگ مدیریت، شماره ۱۰) این بعد از نظارت ضمن اینکه می‌تواند در سطح درون سازمانی، بهره گیری از مشارکت معنادار مردمی را فراهم سازد در سطح برون سازمانی نیز موجب پرورش روحیه مسئولیت پذیری مردم در قبال شهر و در واقع محیط زندگی خود شود و اعتمادسازی متقابل بین حاکمیت و مردم نیز افزایش دهد (وحید، حبیبی، ۱۳۹۵).

۲- روش تحقیق

روش تحقیق به کاررفته در این پژوهش تحلیلی-توصیفی با تمرکز بر داده ها و اطلاعات و منابع کتابخانه ای است که از طریق مطالعه و فیش برداری و اخذ مستندات و تدوین که اطلاعات جامع آنها به تفصیل در بخش منابع و مآخذ نگاشته شده صورت پذیرفته است.

۳- پیشینه تحقیق

مجید وحید و مسعود حبیبی (۱۳۹۵) در مقاله ای با عنوان؛ ارزیابی نهادی حکمرانی شهری در تهران با تاکید بر نظارت همگانی به موضوع نظارت همگانی به عنوان یک نهاد عرفی- اجتماعی و فصل مشترک و پیش زمینه تحقق و دستیابی به دیگر ملاحظات حکمرانی و شاخصهای آن در بعد شهری اشاره کرده و با اشاره به تجربه عملکرد سامانه ۱۸۸۸ مجموعه مدیریت شهری تهران در پی اثبات فرضیه خود مبنی بر اینکه؛ نظارت همگانی می‌تواند در جایگاه یک نهاد بومی، پیش زمینه حکمرانی شهری و حلقه واسطی برای تحقق شاخص های آن باشد.

(سعید صادقی جقه، ۱۳۹۷) در مقاله ای تحت عنوان؛ شفافیت، نظارت و کارآمدی، به این می‌پردازد که؛ شفافیت، دسترسی بیشتر به اطلاعات و جریان بهتر اطلاعات با افزایش میزان پاسخگویی حکومت ها و مقام های رسمی، فساد را کاهش داده و حکمرانی را بهبود می‌بخشد و بهبود حکمرانی هم به پایداری آن می‌انجامد. همچنین نشان داده میشود که وضعیت دسترسی به ادعا در ایران هنوز از جایگاه مطلوب فاصله دارد و نهادهای نظارتی نیز با تعدد و تداخل وظایف مواجه هستند.

۴- ادبیات تحقیق

۴-۱- شهر

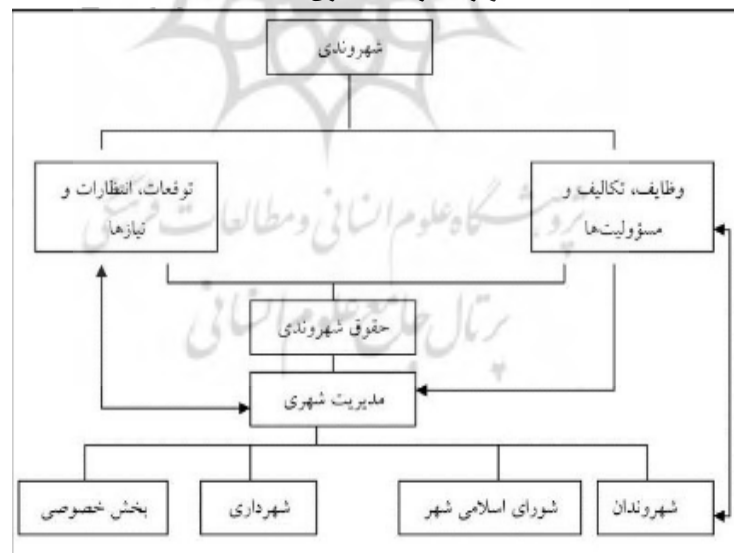
شهر به مثابه بخشی از سلسله مراتب سیستم قضایی و تقسیمات سیاسی - جغرافیایی هر کشور براساس شاخصه های مختلفی مانند؛ نوع حکومت، مدیریت، سطح آگاهی، علاقه مندی اجتماعی و مشارکت مردم در نظام تصمیم گیری و... شکل می گیرد. در حال حاضر، تعاریف مختلفی از مکان شهری شده است که هیچ کدام به تنهایی رضایت بخش نیست. گاهی اوقات، شهر بر اساس فرهنگ شهری (تعریف فرهنگی)، گاهی بر اساس کارکرد اداری (تعریف سیاسی - اداری)، گاهی بر اساس افراد شاغل در بخش غیر کشاورزی (شاخص اقتصادی) و گاهی بر اساس تعداد جمعیت (شاخص جمعیت شناختی) تعریف می شود. (شارع پور، ۱۳۹۱)

۴-۲- شهروندی و حقوق شهروندی

که شهروندی پایگاهی است که به تمامی افرادی که عضو تمام عیار اجتماع هستند، داده میشود. این افراد همه جایگاهی برابر، حقوق، وظایف و تکالیف متناسب با این پایگاه دارند یا به عبارت دیگر شهروندی، سطح برقراری ارتباط با نهادهای جامعه همراه با مراقبت از محیط زندگی خود است. (احمدی و همکاران، ۱۳۹۳) شهروندی یک موقعیت عضویت است که شامل مجموعه‌های از حقوق، وظایف و تعهدات است و بر برابری عدالت و استقلال دلالت دارد. شهروندی جایگاهی اجتماعی است که در رابطه با دولت با سه نوع حق شامل حقوق مدنی حقوق سیاسی و حقوق اجتماعی همراه است. شهروندی منزلتی را نشان می دهد که با قانون اعطا می شود. (لطفی و همکاران، ۱۳۸۸) به طور کلی، شهروندی یک نوع قرارداد متقابل اجتماعی و یک سلسله حقوق متقابل دولت بر مردم و مردم بر دولت و همچنین یک احساس مشترک عمومی نسبت به هویت ملی و اجتماعی در یک محدوده مشخص است. (محسنی، ۱۳۸۹)

شهروند کسی است که در برابر حکم روایان شهری، هم حق دارد و هم تکلیف؛ یعنی هم باید وظایفی را در مقابل آنها انجام دهد و هم باید از آنها انتظاراتی داشته باشد. مدیران شهری می توانند با جلب مشارکت مردم بر توانایی های مدیریت شهری بیفزایند. بنابراین در بحث مدیریت شهری میتوان به نقش مسئولین شهری، در کشاندن شهروندان به سوی کنشهای مشارکتی اشاره نمود. حقوق شهروندی مجموعه ای از وظایف و حقوقی است که در یک ارتباط متقابل شکل می گیرد. (جعفری، ۱۳۹۵)

تصویر شماره ۵: (جعفری، ۱۳۹۵)



۴-۳- مدیریت شهری

تعاریف متعددی از مدیریت شهری ارائه شده است و هر کدام از این تعاریف بیان کننده نگرشی نظام مند به مقوله مدیریت شهری است: "مدیریت شهری عبارت است از اداره امور شهر به منظور ارتقاء مدیریت پایدار مناطق شهری در سطح محلی با در نظر داشتن، و تبعیت از اهداف سیاستهای ملی، اقتصادی و اجتماعی کشور است" (حاجیان و همکاران، ۱۳۹۱) "مدیریت شهری

عبارت است از یک سازمان گسترده، متشکل از عناصر و اجزاء رسمی و غیررسمی موثر و ذریبط در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی بافت شهری با هدف اداره، کنترل و هدایت توسعه همه جانبه و پایدار شهر مربوطه است." (کاظمیان شیروان، ۱۳۷۳)

امروزه مدیریت شهری در جهان تحول اساسی یافته است. شهرها مدیریت می شوند تا بتوانند رفاه و آسایش ساکنان خود را تأمین کنند. مدیریت شهری دارای تشکیلات وسیعی است و نقش مهمی در موفقیت برنامه ها و طرح های توسعه شهری و همچنین رفع نیاز جمعیت، عبور و مرور در شهر، رفاه عمومی، مسکن، کاربری زمین، تفریح، فرهنگ، اقتصاد، تاسیسات زیر بنایی و امثال آن ها بر عهده دارد (تقوایی و صفرآبادی، ۱۳۹۰)

منظور از مدیریت شهری نظامی است. متشکل از متولیان اداره امور شهر که در رأس آنها شهرداری قرار دارد که فعالیت های شهر را سازمان می دهد و به منظور انجام بهینه وظایف بر آنها نظارت دارد.

هدف تئوریک سیستم مدیریت شهری، تقویت فرایند توسعه شهری است به نحوی که در سطح متعارف جامعه زمینه و محیط مناسبی برای زندگی راحت و کارآمد شهروندان، به تناسب ویژگی های اجتماعی و اقتصادی فراهم شود. در قالب این هدف کلان می توان سه هدف خرد فراگیر برای تمام سیستم های مدیریت شهری به شرح زیر تعیین کرد:

حفاظت از محیط فیزیکی شهر، تشویق توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار، ارتقاء شرایط کار و زندگی کلیه شهروندان با توجه ویژه به افراد و گروه های کم درآمد. (سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور، ۱۳۹۰)

مدل مدیریت شهری در ایران، مدل شورا - مدیر شهر است که عنوان شهردار به مدیرمنتخب شورای شهر اطلاق می شود (آخوندی و همکاران، ۱۳۸۷) شورای شهر یکی از نهادهایی است که با حضور نمایندگان شهروندان، مشارکت مردم رادر سیاست گذاری و مدیریت شهری فراهم می کند (آذربایجانی و دریایی، ۱۳۸۶)

مشارکت در انتخاب مسئولیت مدیریت شهری یعنی شهردار بواسطه انتخاب اعضای انجمن شهر یا شورای شهر، بیانگر و عامل ایجاد انگیزه مشارکت نزد مردم، جهت انتخاب مدیریت شهری مد نظر خود می باشد. این امر لزوم و اهمیت مشارکت اجتماعی شهروندان در امور برنامه ریزی شهری و شهرداری را دو چندان می سازد، و مسئولیت شهرداری ها در ایران برای تحقق و عملیاتی شدن این بستر بیش از پیش به عنوان یک مسأله اجتماعی مطرح می شود.

۴-۴- شهرداری

در میان سازمان های مختلف مدیریت شهری، شهرداری یکی از دستگاه هایی است که ارتباط مداوم و تنگاتنگی با عموم مردم دارد، لذا توسعه همه جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت داشته باشند. هر شهروند از آغاز تولد تا پایان زندگی نیازمند خدمات این نهاد غیر دولتی است. وظایفی نظیر: سیاست گذاری و برنامه ریزی برای توسعه شهری، امور فنی و اجرایی و عمران شهری، وظایف خدماتی، وظایف اجتماعی و فرهنگی و... همگی از جمله مواردی هستند که بر عهده شهرداری ها و مدیریت شهری می باشد. (حبیبی و کسالایی و همکاران، ۱۳۹۷) در اجرای وظایف بسیار گسترده محوله به شهرداری ها و مدیریت روزآمد آن ها نگرش مبتنی بر لزوم شفافیت، پاسخگویی، اطلاع رسانی و عدالت، مورد تأکید بوده و با سنجش میزان رضایتمندی شهروندان، می توان از چالش های موجود و نقاط ضعف و تهدید ها و فرصت های احتمالی شناخت مناسبی را حاصل کرد. با استفاده از یافته های سنجش رضایتمندی و پایش فعالیت های متناسب با آن می توان نسبت به جلب رضایت حداکثری شهروندان اقدام کرد. (مردعلی، شهسواری و حسین پور، ۱۳۹۲)

در چند دهه گذشته عمده مسئولیت مدیران شهری تأمین امنیت شهر بوده است اما اکنون زندگی در شهرها بسیار پیچیده و متنوع شده است. دخالت دولت یا نهادهای شبه دولتی در امور شهروندان چندان افزایش یافته است که زندگی بدون این دخالت ها غیر ممکن به نظر می رسد. در زمان حاضر وظایف شهرداریها رابه طور کلی می توان در سه حوزه دسته بندی کرد:

وظایف سیاستگذاری، شامل: تصمیم گیری و سیاستگذاری و هماهنگی امور شهری - حقوق و ضوابط شهر - نظارت و کنترل وظایف برنامه ریزی، شامل: برنامه ریزی شهری - امور اقتصادی و مالی
امور اجرایی، شامل: عمران شهری - زیرساخت ها و تجهیزات شهری - خدمات شهری - خدمات فرهنگی و اجتماعی (سیاف زاده، بدری فر، ۱۳۸۷)

۴-۵- رضایت

رضایتمندی مشتری به عنوان احساس و برداشت مشتری نسبت به یک محصول یا خدمت بعد از استفاده از آن تعریف می شود. محققان بر این باورند که رضایت مشتری نه تنها بر انتظارات آنان تأکید نمی کند، بلکه توجه به نیازها به ویژه نیازهای اساسی مشتری مانند احترام و رفتار منصفانه نیز مربوط میشود، زیرا نیازها با انتظارات فرق دارد. انتظارات، آگاهانه، مشخص، کوتاه مدت و سطحی اند، در حالی که نیازها تا زمانی که فعال نشده اند، نا آگاهانه، کلی، عمیق و طولانی مدت است. بنابراین، رضایت مندی

مشتری یعنی تأمین نیازها و خواسته های مشتری درست در همان زمان و با همان روشی که او می خواهد. به طور کلی، هم اعتقاد دارند که رضایتمندی حاصل قضاوت مشتری بعد از دریافت کالا و خدمات از سازمان است. (آذر، فرخ، جانانی، ۱۳۹۵) رضایتمندی تفاوت مابین عملکرد و انتظارات است. اگر عملکرد برابر یا بالاتر از حد انتظار باشد، مشتری راضی است و اگر انتظارات بیش از عملکرد باشد، مشتری ناراضی خواهد بود.

۴-۶- اعتماد و اعتماد اجتماعی

در فرهنگ فارسی معین اعتماد به معنی تکیه کردن بر، واگذاشتن کاری به دیگری، سپردن چیزی به کسی و در معنی اسمی به معنی؛ وثوق و اطمینان تعریف گردیده است. اعتماد کلیدی اصلی برای روابط بین شخصی یا بین فردی در زمینه های مختلف است. اعتماد را می توان به اعتماد به فرد، اعتماد به گروه و اعتماد به سازمان تقسیم بندی نمود. این سه دسته اعتماد با یکدیگر رابطه تنگاتنگی دارند. پاتنام در کتاب ((دموکراسی و سنت های مدنی)) اعتماد اجتماعی را بعنوان یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی مورد بحث قرار می دهد. وی معتقد است که شایع ترین شکل سرمایه اجتماعی اعتماد است که تحت عنوان منابع اخلاقی شناخته می شود. به اعتقاد وی هرچه دونفر بیشتر به یکدیگر اعتماد کنند، اعتماد متقابلشان فزونی میابد. (دلفروز، ۱۳۸۰)

اعتماد اجتماعی شامل مجموعه ای از انتظارات، تعهدات اکتسابی و به لحاظ اجتماعی تایید شده می باشد که افراد نسبت به یکدیگر و نسبت به سازمانها و نهاد های مربوط به زندگی اجتماعی شان دارند. (ابراهیمی، جانعلیزاده، رازقی، ۱۳۹۵)

در حوزه مدیریت شهری نیز بعنوان سازمانی منسجم که بر پایه اصول و مبانی خدمت رسانی به شهر و شهروندان در حال انجام وظیفه است. هر میزان که مدیران شهری در بخش های عمرانی کالبدی، اجتماعی فرهنگی و ویژگی های درون سازمانی بتوانند رضایت شهروندان را جلب کنند به همان میزان هم می توانند اعتماد شهروندان را جلب نمایند و بالعکس هر چقدر عملکرد نامطلوب تری داشته باشند، اعتماد شهروندان را به همان میزان از دست می دهند که این مسئله به نوعی ارتباط مستقیمی هم با بخش دیگر سرمایه اجتماعی که شامل مشارکت می شود، دارد. به عبارتی اعتماد پایین به مدیران شهری، مشارکت پایین را هم در پی خواهد داشت. اعتماد را میتوان حسن نیت فرد نسبت به افراد جامعه تعریف کرد که این امر موجب گسترش و تسهیل روابط اجتماعی فرد با سایر افراد جامعه می شود (شارع پور، ۱۳۸۰) مدیریت شهری و به معنای خاص شهرداری به عنوان یکی از بزرگترین سازمان های اجتماعی هنگامی می تواند از کارایی و بهره وری بیشتری برخوردار باشد که اعتماد شهروندان را به عنوان سرمایه اجتماعی و معنوی کسب کند و از آن در مسیر اهداف سازمانی و توسعه شهری استفاده نماید. (حاجیان، رضائی، فلاح زاده، ۱۳۹۱)

اعتماد اجتماعی از عناصر مؤثر بر اعتماد عمومی به دولت ها یا همان اعتماد سیاسی می باشد. ارتباط تنگاتنگی از یک سو، بین اعتماد اجتماعی (اعتماد مردم به یکدیگر) و سیاسی (اعتماد به نخبگان خود) و از سوی دیگر بین تجارب سیاسی افراد و برداشت آنها از کارآمدی دولت وجود دارد. در این تعریف، عنصر مهم در تلقی ادراک شهروندان از کارآمدی دستگاه های دولتی نهفته است و نه واقعیت مربوط به موفقیت ها و موقعیت های دولت. به این معنا که ممکن است دولتی از نظر آمار و ارقام و اطلاعات دستگاه های خود یا دیگران از کارآمدی در عرصه های مختلف برخوردار باشد ولی مردم چنین تلقی و برداشتی از آن نداشته باشند. (زاهدی، خانباشی، ۱۳۹۱)

۴-۷- سرمایه اجتماعی

سرمایه در معنای عام خود دلالت بر مجموعه دارایی ها، امکانات و منابع در اختیار دارد که در قالب و اشکال مختلف نمود پیدا می کند. (محمودی، غفاری، ۱۳۹۴) در هر جامعه ای حداقل چهار خرده نظام؛ اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی وجود دارد که در هر یک از این حوزه ها کنشگران فردی و جمعی میتوانند با رعایت اصول و قواعد عمل جمعی مورد قبول در آن حوزه ها به چهار نوع سرمایه یعنی سرمایه اجتماعی، سرمایه اقتصادی، سرمایه فرهنگی و سرمایه سیاسی مورد نیاز هر جامعه دست یابند. سرمایه اجتماعی بر مجموعه روابط شبکه ها، تعاملات، وانجمن ها دلالت دارد که به واسطه هنجارها و ارزشهای مشترک شکل می گیرد و موجب گرمی اجتماع میشود و واکنش متقابل اجتماعی را تسهیل میکند. سرمایه اجتماعی واژه ای است که در سالهای اخیر وارد حوزه علوم اجتماعی و اقتصادی شده و از این منظر دریچه ای تازه را در تحلیل و علت یابی مسائل اجتماعی و اقتصادی گشوده است. (بدیعیان، نجفی، عاشوری رودپشتی، ۱۳۹۱) هر نوع فعالیتی که خارج از چارچوب اصول و قواعد عام عمل جمعی هر حوزه در جهت دستیابی به منابع ارزشمند آن حوزه صورت گیرد، آسیب اجتماعی محسوب می شود. (عبداللهی، ۱۳۸۱) سرمایه اجتماعی به طور کلی اشاره به ویژگی های سازمان اجتماعی مانند شبکه ها، هنجارها و اعتماد دارد که هماهنگی و همکاری را برای سود متقابل تسهیل کرده و افزایش منافع حاصل از سرمایه گذاری در منابع فیزیکی و انسانی را به دنبال دارد. (کماسی وحسینی، ۱۳۹۳)

هنجار اعتماد عنصر کلیدی در سرمایه اجتماعی به حساب می آید. در نظریه سرمایه اجتماعی نقش اعتماد را در کارکرد بهینه جامعه مدنی و تسهیل مجموعه ای از نتایج شامل مشارکت مدنی و دموکراسی کلیدی می باشد. در یک نگاه وسیع

و جامع در پیشینه مباحث مربوط به اعتماد سه نوع آن قابل تشخیص می باشد. اعتماد به آشنایان که از آن به اعتماد خاص، اعتماد شخصی یا اجتماعی به آشنایان نیز نام برده شده است. این نوع اعتماد معمولاً شبکه های اجتماعی و روابط پایدار دیده می شود. (نورانی آسیاب، شیر، علی محسنی، ۱۳۹۶) مفهوم اعتماد، محور تعریف سرمایه اجتماعی است. اعتماد تحت تأثیر هنجار و ارتباط متقابل انسانی تولید می شود و روح سرمایه اجتماعی را تشکیل می دهد. اعتماد، مؤلفه و نتیجه سرمایه اجتماعی است. در واقع سرمایه اجتماعی به وسیله اعتماد شناخته می شود و رابطه دوسویه ای با آن دارد. از طرفی، اعتماد سرمایه اجتماعی را به وجود می آورد و از طرف دیگر، اگر در جامعه ای سرمایه اجتماعی به اندازه کافی وجود داشته باشد، اعتماد میان افراد تقویت می شود (توکلی، عبدالله، پوربه روزان، علی، محمدیانی، دانیال، ۱۳۹۵) در حال حاضر اصطلاح سرمایه اجتماعی به یکی از مهمترین و پرکاربردترین مفاهیم در حوزه مطالعات اجتماعی مدبل گشته است. سرمایه اجتماعی دارای مؤلفه ها و ابعاد فراوانی است که از میان آن ها سه بعد اعتماد، مشارکت و آگاهی از ابعاد اصلی آن بشمار می روند. مطالعات نشان می دهند که تقویت سرمایه اجتماعی باعث مشارکت و ارتباط فرد با افراد دیگر می شود و این به نوبه خود، نقش مهمی در بهبود کیفیت زندگی دارد. (قاسمی خوزانی، ۱۳۹۴)

۴-۸- سرمایه اجتماعی شهری

نهاد حاکمیت در شهر یا مدیریت شهری بایست به گونه ای برنامه ریزی و عمل نماید که ضمن عمل به وظایف و برنامه های بالادستی در جهت جلب اعتماد، افزایش مشارکت و آگاهی شهروندان از آنچه که بر امور شهر می گذرد، در جهت تقویت سرمایه های اجتماعی و تحکیم مقبولیت خود اقدام نماید. (گنج خانلو، ۱۳۹۸) در نگاه ساختاری به مدیریت شهری، بحث و سؤال محوری این است که عناصر اصلی ساختار قدرت و مدیریت شهری کدامند، پایگاه اجتماعی این عناصر چیست و چگونه مشروعیت یافته اند، منافع کدام گروه های اجتماعی و اقتصادی را نمایندگی می کنند و نهایتاً اینکه در ساختار موجود چه کسی، چه چیز را، چه زمانی و چگونه به دست می آورد. سرمایه اجتماعی شهری، سرمایه و موهبتی نامحسوس شناخته میشود که بیش از آنکه به فرد تعلق داشته باشد، متعلق به جامعه است و نداشتن توانایی یک فرد یا حتی گروهی از جامعه را میتواند جبران کنند. برای سنجش سرمایه اجتماعی شهری از سه سازه استفاده خواهد شد که عبارتند از: ۱- اعتماد اجتماعی، ۲- انسجام اجتماعی، ۳- مشارکت اجتماعی (پورا احمد، بابایی، رفیع، ۱۳۹۷)

۴-۹- مشارکت اجتماعی

مشارکت اجتماعی تقبل آگاهانه انجام بخشی از امور در شکل همکاری از روی رغبت به قصد بهبود و بهسازی زندگی اجتماعی است. (مرادی، ۱۳۹۶) از طرفی، بسیاری از نظریه پردازان مانند روسو معتقدند که فقط مردم وظیفه مشارکت در جامعه را ندارند، بلکه جامعه نیز باید بازخوردی برای افراد داشته باشد تا زمینه های احساس تعلق و انجام تعهد و وظایف در آنان ایجاد و تداوم یابد (شیبانی، ۱۳۸۲) مشارکت اجتماعی را می توان فرآیند سازمان یافته ای دانست که از سوی افراد جامعه به صورت آگاهانه، داوطلبانه و جمعی با در نظر داشتن هدف های معین و مشخص به منظور سهیم شدن در منابع قدرت انجام می گیرد. شهود چنین مشارکتی، وجود نهاد های مشارکتی چون انجمن ها، گروه ها، سازمان های محلی و غیردولتی است. (توکلی، دهقانی و زارعی، ۱۳۹۰)

مشارکت اجتماعی به عنوان مهمترین بعد سرمایه اجتماعی فرایندی است که در طی آن مردم به طور عاقلانه و با آگاهی، اراده و رغبت با قبول گوشه ای از مسئولیت آن به طور گروهی، سعی در ارضای نیاز های روحی، روانی، فردی و گروهی دارند و در جهت رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده با در نظر گرفتن امکانات و محدودیت ها جهت یافتن هویت فردی و جمعی در جامعه تلاش می کنند. مشارکت به عنوان یکی از جنبه های مهم سرمایه اجتماعی تأثیر شگرفی بر پیشرفت جوامع دارد و میتواند اذعان داشت که امروزه رویکرد مشارکتی هم به عنوان مبنای تصمیم سازی و هم به عنوان شیوه های برای دستیابی به فعالیت و همکاری مشترک در روند بهسازی زندگی فردی و جمعی، یکی از لوازم جامعه مدنی و برنامه ریزی دموکراتیک محسوب می شود. از مهمترین آثار مشارکت در فرایند برنامه ریزی و مدیریت می توان به ایجاد علاقه و اعتماد در مردم برای توسعه و پیشرفت، تقویت همبستگی اجتماعی، روحیه همکاری و همدلی، استفاده بهینه از منابع و امکانات اشاره کرد (مهديزاده، ۱۳۸۵)

مشارکت اجتماعی، فرایند اجتماعی، عمومی، یکپارچه، چندگانه، چند بعدی و چند فرهنگی است که هدف آن کشاندن همه مردم به ایفای نقش در همه مراحل توسعه است. مشارکت اجتماعی در کل عبارتست از شرکت فعال و سازمان یافته افراد و گروه های اجتماعی در امور اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و اقتصادی جامعه به نحوی که:

۱- "حداکثر قدرت جمعی از طریق بسیج همه امکانات و قوای جمع حاصل آید!" و

۲- "از طریق مشارکت همه جانبه افراد و گروه های اجتماعی، پیوند ها و انسجام اجتماعی استحکام یابد!" و

۳- "امکان بلوغ و شکوفایی استعداد ها و تکامل و توسعه فردی و اجتماعی فراهم آید" (تبریزی و آقا محسنی، ۱۳۸۹).

پیش شرط اولیه برای مشارکت اجتماع "آگاهی" است. آگاهی یک متغیر معرفتی متعلق به افراد است. جایی که افراد از ماهیت مسائل اجتماعی آگاه نمی شوند یا ابزارهای موجود که از جوابگویی به این مشکلات بی خبرند، فرصت های مشارکت اجتماعی و حس قوی یا خیره اجتماعی هم پایین تر خواهد بود. (کماسی وحسینی، ۱۳۹۳)

۴-۱۰- آگاهی شهروندی

پیش شرط اولیه برای مشارکت اجتماع "آگاهی" است. آگاهی یک متغیر معرفتی متعلق به افراد است. جایی که افراد از ماهیت مسائل اجتماعی آگاه نمی شوند یا ابزارهای موجود که از جوابگویی به این مشکلات بی خبرند، فرصت های مشارکت اجتماعی و حس قوی یا خیره اجتماعی هم پایین تر خواهد بود. (کماسی وحسینی، ۱۳۹۳) آگاهی شهروندی به معنای شناخت شهروندان از وظایف حکومت و شهرداری در قبال شهروندان و تلاش برای تحقق حقوق و اجرای تعهداتشان است. آگاهی از حقوق شهروندی باعث می شود که مشارکت شهروندان در امور شهری از مراتب پایداری، استمرار و مسئولیت پذیری بیشتری برخوردار گشته و مثرتر گردد. آگاهی از حقوق شهروندی زمینه انجام وظایف دوجانبه رافراهم می کند. (باغستانی برزکی، ۱۳۸۷)

۴-۱۱- حقوق شهری

حقوق شهری، شاخه ای از حقوق عمومی و تنظیم کننده روابط شهروندان و مدیران شهری است. در تعریفی خاص تر، شاید اصطلاح مزبور را به مجموعه قوانین و مقرراتی اطلاق کنند که روابط شهروندان با ادارات شهر و نهادهای ذی مدخل در امر محلی و شهری را تنظیم نموده و حقوق و تکالیف ناظر بر شوراها، شهرداری ها و سایر ادارات شهری را تبیین می کند. اما پس از اندکی تأمل چنین می نماید که اصطلاح حقوق شهری بیشتر ناظر به حقوق^۱ در معنای اعم خود است و این اصطلاح را باید تحت عناوینی چون حقوق شهر^۲ یا مورد شناسایی، بررسی و مطالعه قرار داد. آنگاه، بخشی از این حقوق که ناظر به ضمانت قدرت اجرایی آن است، زیر عنوان قوانین، مقررات و ضوابط شهری^۳ قرار می گیرد که باز قسمتی از آن نیز در حوزه حقوق شهرداری^۴ می باشد. پس حقوق شهری از آنجا که شاخه تنومندی از حقوق عمومی است، با حقوق به معنای عام آن سر و کار دارد و حقوق به مثابه قوانین و مقررات را تنها برای ضمانت اجرایی به خدمت می گیرد (لطفی وهمکاران، ۱۳۸۸)

۴-۱۲- نظارت همگانی

جامعه در همه جا یک سازمان نظارت کننده است و کارکرد آن، سازمان دادن، یکپارچه کردن و جهت دادن توانایی های افراد ترکیب کننده جامعه است یک سازمان اجتماعی به نسبت پایدار، همان است که در آن، مکانیسم های نظارت اجتماعی در فائق آمدن بر نیروهای متنازع چندان توفیق داشته باشند که توافقی میان آن ها به دست آید. ریشه های فکری نظارت همگانی را م بتوان در افکار جامعه شناسان مکتب شیکاگو که مسائل اجتماعی را به قوت و ضعف های کنترل و نظارت اجتماعی نسبت داده اند نیز مشاهده کرد. (وحید، حبیبی، ۱۳۹۵) نظارت همگانی به عنوان یک نهاد عرفی- اجتماعی، فصل مشترک و در واقع پیش زمینه تحقق و دستیابی به دیگر ملاحظات حکمرانی و شاخص های آن در بعد شهری محسوب می شود. نظارت همگانی بستری نهادی محسوب میشود که در قالب آن شهروندان در کلیه امور شهرداری ضمن نظارت مستمر، عملاً در تصمیم گیری ها، تعیین خط مشی ها، برنامه ریزیها و حل مشکلات و مسائل مربوط به شهر محل سکونت خود مشارکت می نمایند. نظارت همگانی قاعده ای عرفی- نهادی است و به دنبال بهره برداری بهینه از نقطه نظرات شهروندان به واسطه لایه های مشارکت آنها در قالب های متعدد از جمله انتقاد، پیشنهاد، شکایت و تقدیر و تشکر است تا با انسجام دادن به هریک از قالب ها و پاسخ به موقع، نسبت به انعکاس آن در درون سیستم با هدف اصلاح و ارتقاء اقدام نماید. مطابق با حکمرانی شهری و با مدل افقی نظارت، این خود مردم هستند که بر سازمان های دولتی و عمومی «نظارت مشارکت محور» خواهند داشت. (وحید، حبیبی، ۱۳۹۵)

همچنین نظارت همگانی در راستای اثربخشی و کارآمدی تلاشی است مستمر، درازمدت و کل نگر در گستره سیستم که در بستری تعاملی با محیط به گردآوری، تشخیص و ارائه بازخورد می پردازد. این تلاش به منظور توسعه قابلیت و شایستگی سازمان در زمینه مشکل گشایی و افزایش توانایی آن برای سازگاری با شرایط و اقتضات محیط خود، توسعه راه حل های سازمانی جدید و خلاقانه و توسعه ظرفیت خودنوسازی سازمان در راستای تأمین و تضمین سلامت و اثربخشی سازمانی آن صورت می پذیرد. (ترک زاده، جعفر، ۱۳۸۹) نهادینه شدن نظارت همگانی به معنای افزایش کنشگری شهروندان جامعه و انباشت بیشتر سرمایه اجتماعی و بالفعل شدن سرمایه انسانی جامعه خواهد بود. (ترحمی، ۱۳۸۹)

- 1- Rights
- 2- Urban Rights or Right to the City
- 3- Urban Law
- 4- Municipal Law

ریشه های فکری و جامعه شناختی نظارت همگانی به نظریه نظارت اجتماعی و ضرورت همبستگی در اجتماع انسانی برمی گردد که تداوم حیات اجتماعی در گرو وجود و بقای آن است. نظارت همگانی می تواند کنشی ارتباطی باشد که در چارچوب آن طرح انتقاد و شکایت همچون گفتگو در اولویت قرار دارد و مطابق با نظر ریتز از طریق سلامت اداری، نهادینه شدن پاسخگویی و تحقق مشارکت معنادار مردمی را نتیجه نهادینه سازی نظارت همگانی و امکان طرح نظارت در ابعاد فراتر از نهادهای رسمی دانست. (وحید، حبیبی، ۱۳۹۵)

۴-۱۳- رضایت شهروندی از عملکرد مدیریت شهری

در میان سازمان های مختلف مدیریت شهری، شهرداری یکی از دستگاه هایی است که ارتباط مداوم و تنگاتنگی با عموم مردم دارد، لذا توسعه همه جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت داشته باشند. هر شهروند از آغاز تولد تا پایان زندگی نیازمند خدمات این نهاد غیر دولتی است. وظایف نظیر: سیاست گذاری و برنامه ریزی برای توسعه شهری، امور فنی و اجرایی و عمران شهری، وظایف خدماتی، وظایف اجتماعی و فرهنگی و... همگی از جمله مواردی هستند که بر عهده شهرداری ها و مدیریت شهری می باشد. (حبیبی، کسالایی و همکاران، ۱۳۹۷) در اجرای وظایف بسیار گسترده محوله به شهرداری ها و مدیریت روزآمد آنها نگرش مبتنی بر لزوم شفافیت، پاسخگویی، اطلاع رسانی و عدالت، مورد تأکید بوده و با سنجش میزان رضایتمندی شهروندان، می توان از چالش های موجود و نقاط ضعف و تهدیدها و فرصت های احتمالی شناخت مناسبی را حاصل کرد. با استفاده از یافته های سنجش رضایتمندی و پایش فعالیت های متناسب با آن می توان نسبت به جلب رضایت حداکثری شهروندان اقدام کرد. (مردعلی، شهسواری و حسین پور، ۱۳۹۲)

به نظر آدامز، شهروند آگاهانه یا ناخود آگاهانه بهره مندی های خود را با وظایف سازمان مقایسه می کند زمانی که برابری وجود دارد، رضایتمندی ایجاد می گردد. بنابراین علت رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در این نظریه مقایسه ای است که شهروندان میان وضعیت، امکانات و بهره مندی ها از شهرداری را با نیاز های زندگی روزمره امروزی می سنجند. بالا بودن رضایتمندی از محیط شهر را در گروهی ویژگی های زیر عنوان کرده است. از نظر او یک شهر خوب:

- باید دارای ایمنی، امنیت و حفاظت بوده و از نظر بصری و عملکردی محیطی سامان یافته و با نظم باشد.

- باید محیط اجتماعی هدایت کننده باشد و حس مکان را تقویت نماید.

- باید دارای یک تصویر ذهنی مناسب، شهرت و اعتبار خوب باشد و به مردم حس اعتماد و منزلت دهد.

- طراحی شده و از نظر زیبایی شناسی مطبوع و از نظر کالبدی قابل تصور باشد. (نورانی آسیابار، شیر، علی محسنی، ۱۳۹۶)

در اجرای وظایف بسیار گسترده محوله به شهرداری ها و مدیریت روزآمد آنها نگرش مبتنی بر لزوم شفافیت، پاسخگویی، اطلاع رسانی و عدالت، مورد تأکید بوده و با سنجش میزان رضایتمندی شهروندان، می توان از چالش های موجود و نقاط ضعف و تهدیدها و فرصت های احتمالی شناخت مناسبی را حاصل کرد. با استفاده از یافته های سنجش رضایتمندی و پایش فعالیت های متناسب با آن می توان نسبت به جلب رضایت حداکثری شهروندان اقدام کرد. (ابراهیمی، جانعلیزاده، رازقی، ۱۳۹۵)

عملکرد مدیریت شهری در ایفای وظایف تعیین شده و محوله به نحو مطلوب و چگونگی خدمت رسانی به شهروندان در ابعاد فرهنگی اجتماعی، عمرانی کالبدی و ویژگی های درون سازمانی بر ایجاد سرمایه اجتماعی شهروندان که شامل آگاهی، اعتماد و مشارکت می باشد، تأثیرگذار است. بدین صورت که هرچقدر عملکرد مدیریت شهری کارآمدتر به همان میزان هم اعتماد و رضایت شهروندان بیشتر و به تبع آن نیز سرمایه اجتماعی شهروندان تقویت می گردد. به عبارتی فقدان سرمایه اجتماعی، فقدان سایر سرمایه ها، فقدان اعتماد و در نهایت نارضایتی از سیستم و در واقع تقویت گزاره های تخریب کننده و تنش آفرین را به همراه خواهد داشت و اثری منفی بر قدرت یک کشور خواهد گذاشت. که حاصل آن کاهش قدرت و ثبات سیاسی حکوت و دولت ها خواهد بود. در اجرای وظایف بسیار گسترده محوله به شهرداری ها و مدیریت روزآمد آنها نگرش مبتنی بر لزوم شفافیت، پاسخگویی، اطلاع رسانی و عدالت، مورد تأکید بوده و با سنجش میزان رضایتمندی شهروندان، می توان از چالش های موجود و نقاط ضعف و تهدیدها و فرصت های احتمالی شناخت مناسبی را حاصل کرد. با استفاده از یافته های سنجش رضایتمندی و پایش فعالیت های متناسب با آن می توان نسبت به جلب رضایت حداکثری شهروندان اقدام کرد. (مردعلی، شهسواری و حسین پور، ۱۳۹۲)

می توان به این نکته اشاره کرد که سنجش رضایت مردم از خدمات شهری، یکی از مهمترین عوامل تعیین کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه دهندگان خدمات شهری است؛ زیرا هنگامی که مدیران شهری از ذهنیت استفاده کنندگان خدمات شهری، به عنوان اصلی ترین مشتریان آنها اطلاعی نداشته باشند، نمی توانند ارزیابی درستی از عملکرد خود داشته و ظرفیت های استفاده نشده و بالقوه خود را درک کنند، لذا جهت اطلاع از ظرفیت های موجود و یا استفاده نشده بایستی عملکرد خود را به صورتی جامع، با مراجعه به نظرات شهروندان، اندازه گیری و ارزیابی نمایند تا از طریق آن مدیران ارشد و میانی استراتژی های مناسب و مورد نیاز شهرداری را در جهت رسیدن به اهداف و چشم انداز توسعه شهری تدوین عملیاتی سازند (رستمی، امان پور و همکاران، ۱۳۹۴)

۴-۱۴- نقش مدیریت شهری در ایجاد و ارتقاء سرمایه اجتماعی

توسعه و تغییرات شهری و شهرنشینی از مهمترین پدیده های دوران اخیر به شمار می آید و مدیریت شهری علاوه بر آنکه باید حافظ منافع شهرها باشد، باید برنامه هایی را تدارک ببیند و تحقق بخشد که نتیجه آن به ارتقای سطح فرهنگ عمومی، رفاه عمومی و اجتماعی و مشارکت در حل مشکلات و مسائل شهری و مانند آن ها منجر شود. (شیعه، ۱۳۸۲) در عصر حاضر با توجه به توسعه کمی و کیفی شهرها، یکی از نهادهای بسیار مهمی که نقش بسزایی در اداره و خدمات رسانی شهرها داشته و هر روز نقش آنها در اداره و مدیریت شهری و تأمین نیازها و توسعه شهری پر رنگ تر می شود، شهرداری است. امروزه شهرداری ها، بخصوص در کلان شهرها، نقش تعیین کننده ای دارند زیرا عملکرد خوب یا بد آن ها تأثیری مستقیم بر کیفیت زندگی شهروندان خواهد داشت. قطعاً هیچ نهاد حکومتی و غیرحکومتی در کشور وجود ندارد که به اندازه شهرداری ها با لحظه لحظه زندگی شهروندان در ارتباط باشد (مجموعه اقتصاد، ۱۳۸۶) امروزه نقش و جایگاه شهرداری ها در جهان تا بدان حد است که کارشناسان بانک جهانی و سازمان یونسکو، طبق نتایج مطالعات انجام شده خود اعلام نموده اند که نقش شهرداری ها در تأمین امنیت روحی، روانی و شهری بیشتر از پلیس و دادگستری ها می باشد و اگر شهرداری ها مورد حمایت قرار نگیرند، مسائل اجتماعی شهرها دو چندان خواهد شد (محمودی خوشرو، ۱۳۸۹)

۴-۱۵- عدالت اجتماعی و مدیریت شهری

مدیریت شهری یعنی برنامه ریزی کنترل شده، برای دستیابی به کارآمدی و برابری توسعه شهری. مردم در تمام بخشهای مختلف فعالیتهای اجتماعی، باهم کار میکنند و از طریق گروههای اجتماعی، اهداف خود را دنبال میکنند. بنابراین مدیریت شهری نه تنها شامل مدیریت تأسیسات و سازمانهای شهری است، بلکه مدیریت فرایند شهرنشینی، توسعه شهری و اجرا امور شهری است. به طوریکه در مدیریت شهری باید تأسیسات شهری به گونهای هماهنگ باهم کار کنند که، کارآمدی واحدهای فضایی شهری (پویایی شهر) در سطوح مختلف سیستم و بخشهای شهری حفظ شود. پس مفهوم عدالت اجتماعی در شهر، در حفظ منافع گروههای مختلف اجتماعی بهطور عام و گروههای هدف بهطور خاص، از طریق توزیع بهینه منابع شهری، درآمدها و هزینهها میباشد. همانطور که گفته شد، اکنون بحثهای عدالت محیطی تأکید بر مترادف بودن مفهوم عدالت محیطی با عدالت اجتماعی دارند و لزوم حسابرسی اجتماعی) از نهادها و سازمانهای دولتی و... (را به عنوان پایه و اساس حسابرسی محیطی، حیاتی می شمارند) برای رسیدن به توسعه پایدار و همه جانبه (با این استدلال که، اجتماع خود بخشی از محیط زیست محسوب میشود) (یعفوری و همکاران، ۱۳۹۶)

۴-۱۶- اهداف پاسخگویی

چگونگی و چرایی هدف پاسخگویی به معنای عام آن همان اطلاع شهروندان از تصمیمات و اقدامات مجریان و کارگزاران می باشد. طبق نظر آکوبین پاسخگویی سه هدف عمده دارد (فقیهی، ۱۳۸۰) پاسخگویی به عنوان ابزار کنترل دولت: اکثر دولت ها در شرایطی به سر می برند و حکومت می کنند که باید به تقاضاهای روزافزون شهروندان آگاه، تشکل ها، گروه های ذینفع، نهضت های اجتماعی، مطبوعات و وسایل ارتباط جمعی پاسخگو باشند. پاسخگویی به عنوان تضمین استفاده صحیح از منابع عمومی: مهم ترین جنبه پاسخگویی این است که مردم مطمئن شوند که کارگزاران در به کارگیری و استفاده بهینه منابع، از حدود قوانین موضوعه و ارزش های خدمات عمومی عدول نکرده اند. از این رو نمایندگان منتخب مردم در مجالس قانون گذاری بر نحوه کاربرد منابع ملی نظارت می کنند. پاسخگویی ابزاری برای بهبود خدمات دولتی: نظارت بر قدرت و تضمین کاربرد صحیح منابع عمومی، اغلب جنبه های منفی و تنبیهی پاسخگویی را به ذهن تداعی می کنند. پاسخگویی به عنوان ابزار پیشرفت و بهبود مستمر خدمات به جنبه مثبت خدمات دولتی اشاره دارد. این جنبه از پاسخگویی نوعی فرایند یادگیری نیز تلقی می شود.

۴-۱۷- شهروند و حقوق شهروندی

"شهروند"، کسی است که در برابر حکمروایان شهری، هم "حق" دارد و هم "تکلیف"؛ یعنی هم باید "وظایفی" را در مقابل آنها انجام دهد و هم باید از آنها "انتظاراتی" داشته باشد. مدیران شهری میتوانند با جلب مشارکت مردم بر توانایی های مدیریت شهری بیفزایند. بنابراین در بحث مدیریت شهری میتوان به نقش مسئولین شهری، در کشاندن شهروندان به سوی کنشهای مشارکتی اشاره نمود. حقوق شهروندی مجموعه ای از وظایف و حقوقی است که در یک ارتباط متقابل شکل می

گیرد. (جعفری، ۱۳۹۵) تی اچ مارشال: در خصوص حوزه شهروندی اشاره به سه نوع حقوق شهروندی کرده، که در طی سه قرن این حقوق شکل گرفته است.

- ۱- حقوق مدنی: نخستین حقی است که در جامعه بوجود آمده است، حقوق مدنی عبارت از حقی است که امکان تملک دارایی‌ها، التزام به قراردادهای آزادیهای حزبی و آزادی فکر و اندیشه را فراهم میکند.
- ۲- حقوق سیاسی: عبارت است از حقوقی که امکان مشارکت مردم را در تصمیمات عمومی
- ۳- حقوق اجتماعی: عبارت از حقوقی است که امکانات رفاهی حمایتی به منظور ایجاد تعادل در زندگی رفاهی آنها فراهم می‌آورد. حقوق اجتماعی همچنین شامل فراهم آوردن شرایط مساوی بهره‌مندی امکانات آموزشی، مسکن و سلامتی برای همه اعضای جامعه می‌باشد (جعفری، ۱۳۹۵)

۴-۱۸- 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 ... و روابط اجتماعی بوجود آمده باشد.
- ۲- مدیریت شهری و حقوق شهروندی: از موضوعات مهمی که در حوزه مطالعات شهری، برنامه ریزی و مدیریت شهری در سطح جهانی مطرح شده است، بحث رابطه حقوق شهری، زندگی شهری و مدیریت شهری است. چنانچه نظام مدیریت شهری را شامل فرایندهای سیاست‌گذاری، برنامه ریزی، هماهنگی، سازماندهی و نظارت بر اداره امور شهر و شهرداری بدانیم و نظام حقوق شهری را به مثابه روند قانونمند کردن فرایندهای چندگانه نظام مدیریت شهری و نیز قانون مدار نمودن وظایف و تکالیف متقابل و دوسویه شهرداری به شهروند محسوب کنیم که هدف آن به سامان کردن زندگی شهری و فعالیت‌های شهرداری و شهروندان است، به خوبی اهمیت نقش و جایگاه نظام حقوق شهری در مدیریت شهری و نیز رابطه و نسبت مدیریت شهری و حقوق مشخص میشود. در این میان سهم و نقش شهرداری که حلقه پیوند و اتصال نظام مدیریت شهری و نظام حقوق شهری است، اهمیت خاصی دارد. اهمیت حقوق شهری را باید در تدوین قواعد و مقررات راجع به برنامه ریزی شهری و مدیریت شهری و تأثیرات مثبت ناشی از قانونمند کردن زندگی شهری و سایر پیامدهای دگرگون کننده در برنامه ریزی و مدیریت شهری جستجو کرد. معمولاً مقامات و مسئولان شهری، با مسائل و مشکلاتی مواجه اند که مقابله درست و عملی با این مسائل و مشکلات محلی و شهری منوط به تدوین قوانین و مقررات برنامه ریزی شده است. مهمترین قوانین و مقررات در این زمینه عبارتند از: قانون برنامه ریزی شهری، قانون شهرداری، قانون توسعه شهری، قانون بهسازی شهری، قانون پاکسازی مناطق حاشیه نشین شهری، قانون دستیابی به زمین و قانون مربوط به آلودگیهای زیست محیطی، بدیهی است فرایند تصمیم‌گیری شهری زمانی موجب جلب منافع همگانی و مدیریت شهری خواهد شد که شهروندان بیشترین مشارکت را در تصمیم‌گیریها از خود نشان دهند. از این رو قانونمند کردن این روند کمک شایانی را به مدیریت شهری و شهروندان و مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها مینماید. (جعفری، ۱۳۹۵)

۴-۱۹- نظارت همگانی حق قانونی شهروندان

در حکومت اسلامی، یک شهروند وظایف متعددی بر عهده دارد و تکالیف متعددی نیز در این راستا متوجه اوست. از جمله تکالیف مهم شهروندان و مردم، اعمال نظارت و امر و نهی دولت و کارگزاران وابسته به اوست، در مقابل حق عظیم و مهم امر و نهی دولت بر ملت، حق دیگری هم با عنوان حق ملت در هدایت، نصیحت، انتقاد و امر و نهی است. برابر اصل هشتم قانون اساسی: «در جمهوری اسلامی ایران دعوت به خیر، امر به معروف و نهی از منکر وظیفه‌ای است همگانی و متقابل بر عهده مردم نسبت به یکدیگر، دولت نسبت به مردم و مردم نسبت به دولت. شرایط و حدود و کیفیت آن را قانون معین می‌کند.» (پژوهشکده شورای نگهبان، ۱۳۹۸)

«وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ». امر و نهی نظارت ملت بر افعال دولت، از حقوق بنیادین ملت و واز مهمترین شیوه‌های مهار کردن قدرت‌های سیاسی و تضمین سلامت آن است. نظریه رایج مردم‌سالاری مدعی آن است که با رسمیت دادن به این حق به شهروندان اجازه دهند که بتوانند از راه‌های قانونی نظیر انتخابات و همه‌پرسی از این حق استفاده و در دوره‌های زمانی مشخصی در مورد حاکمان خویش داوری کنند. (زارع، اکبر، ۱۳۹۵، تحلیل حقوقی اصل هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران در راستای تحقق منشور حقوق شهروندی، ارومیه، همایش ملی تبیین حقوق شهروندی، دوره دوم، جهاددانشگاهی آذربایجان غربی)

یکی از مهمترین و بنیادی‌ترین اصول و موازین حاکم بر حقوق عمومی، که در اعلامیه جهانی حقوق بشر نیز مورد تأیید و تأکید واقع شده است، حق مشارکت و نظارت مردم بر اداره امور سیاسی و اجتماعی کشور و مدیریت نظام سیاسی خویش است که ملت و دولت را ملزم به اعمال نظارت در اجرای حاکمیت می‌نماید. از جمله بارزترین و اساسی‌ترین راهکارهای نظارت عمومی در

مدیریت شهری نیز بعنوان یکی از سازمان های مرتبط با اقشار مختلف جامعه نیازمند کسب و ارتقاء سرمایه اجتماعی خود می باشد تا علاوه بر سهولت و بازدهی بیشتر در ارائه خدمات به شهروندان بتواند رضایت و اعتماد آنان را با صرف کمترین هزینه کسب نماید. علاوه بر این با توجه به استمرار خدمات و پیوسته بودن وظایف مدیریت شهری در ارائه خدمات شهروندی به شهر و شهروندان در صورت مشارکت جامعه در برعهده گرفتن مسئولیت و همچنین باری نمودن سیستم مدیریت میتواند علاوه بر کاهش هزینه های مالی و انسانی مسئولیت و احساس تعلق شهروندان را نیز به شهر و خدمات دریافت شده افزایش دهد. شهروند بعنوان مشتری دریافت خدمات از مدیریت شهری می تواند اولین ناظر و بهره برداری از این خدمات نحوه خدمت دریافت شده را به لحاظ کیفیت و چگونگی دریافت آن آنالیز کرده و در اختیار خدمت دهنده قرار دهد تا نسبت به ارائه خدمات مطلوب تر و با کیفیت تر منجر گردد. در چارچوب نظارت همگانی، شرایط به گونه ای فراهم می شود که مردم هم استعداد قانونی و هم رغبت نظارت بر عملکرد دستگاه های خدمت سان و برخورد با فساد را داشته باشند. به واسطه نظارت همگانی و در قالب یک شبکه اجتماعی گسترده از ناظرین غیررسمی ضمن اینکه بستر مقتدرسازی شهروندان، انگیزه بخشی به آن ها برای مشارکت معنادار و فعالانه فراهم می شود، سرمایه اجتماعی و اعتماد متقابل بین همه ذینفعان و مدیران شهری افزایش می یابد و به تبع آن «مشارکت فعالانه» نیز محقق می گردد.

با نظارت همگانی با رویکرد نهادی به عنوان یک «کنش ارتباطی» و عرف اجتماعی هم سو با فریضه امریه معروف و نهی از منکر از ظرفیتی برخوردار است تا ارتباطات مدنی را در راستای نظارت اثربخش سامان دهد و عامل توانمندسازی شهروندان، مشارکت معنادار همگان در امور، افزایش سرمایه اجتماعی و اعتماد متقابل بین حاکمان و مردم باشد. نظارت همگانی مسئولیت پذیری و پاسخگویی را تقویت و نهادینه می سازد و خودتنظیمی اجتماعی را جایگزین کنترل، نظارت های رسمی، سلسله مراتبی و کمتر مفید می نماید. (وحید، حبیبی، ۱۳۹۵) لذا؛ با توجه به بستر های اخلاقی، حرفه ای و قانونی نظارت همگانی و توجه شهروندی به چگونگی ارائه خدمات از سوی دستگاه های خدمات رسان و مدیریت شهری می توان علاوه بر ایجاد انگیزه مشارکت در شهروند در مدیریت امور شهر خود. میزان رضایت از عملکرد این دستگاهها و اعتماد به کارکرد آنها در پرتو نظارت همگانی بالاتر برد.

منابع

۱. صادقی جقه، سعید، (۱۳۹۷)، شفافیت، نظارت و کارآمدی، فصلنامه مطالعات راهبردی، شماره ۸۲، ص: ۸-۳۴
۲. کاظمیان، غلامرضا و میرعابدینی، سیده زهره، (۱۳۹۰)، آسیب شناسی مدیریت یکپارچه شهری در تهران از منظر سیاست گذاری و تصمیم گیری شهری، تهران: نشریه هنرهای زیبا، شماره ۴۶
۳. کاظم زاده، اکبر، (۱۳۸۹)، نظارت همگانی و سرمایه اجتماعی، مجموعه مقالات نظارت همگانی شهروندی و توسعه سازمانی، تهران: نشر صبا
۴. وحید، مجید، حبیبی، مسعود، (۱۳۹۵)، ارزیابی نهادی حکمرانی شهری در تهران با تاکید بر نظارت همگانی، فصلنامه علمی - پژوهشی سیاستگذاری عمومی، دور ه ۲، شماره ۴، ص: ۷۱-۸۷
۵. شارع پور، محمود، (۱۳۹۱)، جامعه شناسی شهری. چاپ پنجم. تهران: انتشارات سمت.
۶. احمدی، محمد، پوراحمد، احمد، حاتمی نژاد، حسین، (۱۳۹۳)، بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از سازمان زیباسازی و عوامل مؤثر بر آن برای بهبود منظر شهری مطالعه موردی: منطقه ۶ کلان شهر تهران، مجله آمایش جغرافیایی فضا، فصلنامه علمی پژوهشی دانشگاه گلستان، سال چهارم، شماره مسلسل دوازدهم، ص: ۲۱-۳۷
۷. لطفی، حیدر، عدالتخواه، فرداد، میرزایی، مینو، وزیرپور، شب بو، (۱۳۸۸)، مدیریت شهری و جایگاه آن در ارتقاء حقوق شهروندان، فصلنامه علمی پژوهشی جغرافیای انسانی - سال دوم، شماره اول، ص: ۱۰۲-۱۱۰
۸. محسنی، رضاعلی، (۱۳۸۹)، ابعاد و تحلیل حقوق شهروندی: راه کارهایی برای تربیت و آموزش حقوق شهروندی، فصلنامه مطالعات سیاسی، سال سوم، شماره ۱۰، ص: ۱۱۷ - ۱۴۴
۹. -جعفری، عطیه، (۱۳۹۵)، مطالعات هنر و علوم انسانی، سال سوم، شماره ۱۰، (پیاپی: ۱۷)، جلد ۱، نقش حقوق شهروندی و مشارکت شهروندان در راستای ارتقاء مدیریت شهری، ماهنامه شباک (شبکه اطلاعات کنفرانس های کشور)
۱۰. حاجیانی، ابراهیم، رضائی، علی اکبر، فلاح زاده، میرزا عبدالرسول، (۱۳۹۱)، اعتماد اجتماعی به مدیریت شهری و عوامل مؤثر بر آن، فصلنامه مطالعات و تحقیقات اجتماعی، دوره اول، شماره ۲، ص: ۵۵-۹۰
۱۱. کاظمیان شیروان، غلامرضا، (۱۳۷۳)، الگوی مناسب سیستم مدیریت شهری در ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد برنامه ریزی شهری و منطقه ای، دانشگاه شهید بهشتی، ص ۵۶
۱۲. تقوایی، مسعود، صفربادی، اعظم، (۱۳۹۰)، نقش مدیریت شهری در دستیابی به توسعه پایدار گردشگری شهری مطالعه موردی: شهر کرمانشاه، مجله مطالعات جغرافیایی مناطق خشک، سال اول، شماره ۴، ص ۳۶

۱۳. سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور، (۱۳۹۰)، ص: ۷.
۱۴. آذربایجانی، کریم و دریایی، جواد، (۱۳۸۶)، بررسی تأثیر عملکرد شوراهای شهر بر اثربخشی شهرداری (مطالعه موردی: شورای اسلامی شهر و شهرداری آباد)، پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی، مدیریت سال هفتم، شماره ۲۵، صص ۱۳-۲۸.
۱۵. حبیبی، داود، کسالایی، افسانه، افتخاری یوسف آباد، سید جمشید، محمدی، سیدهدایت، (۱۳۹۷)، بازخوانی شاخص های اثرگذار در رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و مدیریت شهری، مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه، شماره ۹، ص: ۱-۱۲.
۱۶. مردعلی، محسن، شهسواری، محمدعلی، حسین پور، رضا، (۱۳۹۲)، شاخص ها و ابزارهای سنجش رضایت شهروندان از شهرداری تهران، معاونت مطالعات و برنامه ریزی مدیریت، تهران، گزارش ۱۵۵، امور اجتماعی و اقتصادی مدیریت مطالعات زیرساخت های مدیریتی و مالی.
۱۷. سیاف زاده، علیرضا، بدری فر، منصور، (۱۳۸۷)، ضرورت اصلاح نظام مدیریت توسعه شهری در کلان شهر تهران، فصلنامه جغرافیایی سرزمین، علمی - پژوهشی، سال پنجم، شماره ۱۸، ص: ۳۵-۵۳.
۱۸. آذر، عادل، فرخ، مجتبی، جانانی، حمید (۱۳۹۵)، بررسی رابطه علی عدالت سازمانی با رضایت مشتری از طریق نقش میانجی سرمایه اجتماعی در بانکهای تجاری، تهران؛ مجله مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۳، شماره ۱.
۱۹. پوتنام، رابرت، لئوناردی، روبرت، ناتنی، رافائلا (۲۰۰۱)، دمکراسی و سنت های مدنی: تجربه ایتالیا و درس هایی برای کشورهای در حال گذار، ترجمه: محمد تقی دلفروز (۱۳۸۰)، تهران: انتشارات روزنامه سلام.
۲۰. ابراهیمی، قربانعلی، جانعلیزاده، حیدر، رازقی، هادی، (۱۳۹۵)، بررسی تاثیر سرمایه فرهنگی بر اعتماد اجتماعی (بررسی موردی شهروندان ۱۸ سال و بالاتر شهر تهران) تهران: فصلنامه مطالعات جامعه شناختی جوانان، سال ششم، شماره بیست و یکم.
۲۱. زاهدی، شمس السادات، خانباشی، محمد، ۱۳۹۱، چارچوبی نظام مند برای تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر بر اعتماد سیاسی در ایران، تهران: فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و دوم، شماره ۶۸، ص: ۳۳-۶۵.
۲۲. محمودی، سمیرا، غفاری، غلامرضا (۱۳۹۴)، تبیین اثرات انواع سرمایه های توسعه ای بر سرمایه اجتماعی (مورد: روستاهای استان خراسان رضوی) تهران: فصلنامه اقتصاد فضا و توسعه روستایی، سال ۴، شماره ۴، ص: ۷۸.
۲۳. بدیعیان، راضیه، نجفی، محمد، عاشوری رودپشتی، رخسار (۱۳۹۱)، توسعه سرمایه اجتماعی بر اساس آموزه های قرآنی. تهران: فصلنامه بصیرت و تربیت اسلامی، سال ۹، شماره ۲۳، ص: ۱۰۵.
۲۴. م. عبداللهی (۱۳۸۱)، آسیبهای اجتماعی و روند تحول آن در ایران. مقالات اولین همایش ملی آسیبهای اجتماعی در ایران، تهران: انتشارات انجمن جامعه شناسی ایران، جلد یکم، ص ۱۵-۵۱.
۲۵. کماسی، حسین، حسینی، سیدعلی، (۱۳۹۳)، تبیین رابطه بین عملکرد مدیریت شهری و سرمایه اجتماعی شهروندان (مطالعه موردی: محله ولیعصر شمالی)، مجله علمی - پژوهشی برنامه ریزی فضایی، سال چهارم، شماره سوم، ص: ۱۰.
۲۶. نورانی آسیابار، زهرا، شیرین طهمورث، علی محسنی رضا (۱۳۹۶)، بررسی آثار شبکه های اجتماعی بر مشارکت شهروندان تهرانی با مداخله سرمایه فرهنگی و اعتماد اجتماعی، تهران: فصلنامه مطالعات میان فرهنگی، سال دوازدهم، شماره ۳۲.
۲۷. توکلی، عبدالله پور، به روزان، محمدیانی، (۱۳۹۵)، اعتماد رکن اصلی سرمایه اجتماعی: طراحی الگوی مبتنی بر تعالیم اسلامی (مورد مطالعه: کتاب شریف میزان الحکمه)، تهران: مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۳، شماره ۴.
۲۸. قاسمی خوزانی، محمد، عطا، بهنام، دهقانی، حسین، موسی زاده، حسین، (۱۳۹۴)، بررسی نقش سرمایه اجتماعی شهر بیرجند با تأکید بر بعد مشارکت از دیدگاه شهروندان و مدیران شهری، هفتمین کنگره انجمن ژئوپلیتیک ایران (جغرافیای سیاسی شهر) گنج خانلو، جواد، (۱۳۹۸)، ثبات حاکمیت سیاسی با تقویت حکمرانی شهری از طریق ارتقاء کیفیت مدیریت شهری و سرمایه های اجتماعی، دو ماهنامه پژوهش در هنر و علوم انسانی، شماره ۶، صص ۳۳-۴۰.
۳۰. پوراحمد، احمد، بابایی، حمیدرضا، رفیع، ابوالفضل (۱۳۹۷)، تبیین نقش مدیریت محله ای بر پایداری اجتماعی شهر تهران از طریق سرمایه های اجتماعی ارتباط دهنده شهری، تهران: فصلنامه مطالعات شهروندی اسلامی، سال هشتم، شماره سی و یکم.
۳۱. مرادی، علی، (۱۳۹۶)، مطالعه بررسی نقش مشارکت شهروندان در تأمین احساس امنیت اجتماعی، فصلنامه انتظام اجتماعی، سال نهم، شماره چهارم، ۱۳۹۰-۱۶۶.
۳۲. شبیانی، ملیحه، (۱۳۸۲)، مباحث نظری مشارکت اجتماعی کودکان، مجله رفاه اجتماعی، شماره ۷، صص ۱۳-۳۰.
۳۳. توکلی، مرتضی، دهقانی، کیومرث وزارعی، رضا، (۱۳۹۰)، تحلیلی بر میزان سرمایه اجتماعی در مناطق روستایی شهرستان ممسنی مطالعه موردی: بخش دشمن زیاری، برنامه ریزی منطقه ای، شماره ۴، ۴۵.

۳۴. مهدی‌زاده، جواد و دیگران (۱۳۸۵)، برنامه ریزی راهبردی توسعه شهری (تجربیات اخیر جهانی و جایگاه آن در ایران)، چاپ دوم، مرکز مطالعات و تحقیقات شهرسازی و معماری ایران، تهران.
۳۵. تبریزی، محسن و آقا محسنی، مریم (۱۳۸۹)، بررسی نقش سرمایه اجتماعی در توسعه شهری (مورد پژوهی: شهر محلات)، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۶
۳۶. باغستانی برزکی، حوریه، (۱۳۸۷)، بررسی آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی بر توسعه شهروندی فعال و پاسخگویی و شفافیت شهرداری تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت امور شهری، دانشگاه تهران
۳۷. ترک زاده، جعفر، (۱۳۸۹)، سازوکارهای نظارت همگانی برای مدیریت تغییر و توسعه درون سازمان، در مجموعه مقالات نظارت همگانی شهروندی و توسعه سازمانی، تهران: نشر صبا
۳۸. ترحمی، مهدی، (۱۳۸۹)، بررسی تطبیقی نظارت همگانی در ایران و جهان، مجموعه مقالات همایش علمی - تخصصی نظارت همگانی، تهران: نشر فرهنگ صبا
۳۹. حبیبی، داود، کسالایی، افسانه، افتخاری یوسف آباد، سید جمشید، محمدی، سید هدایت، (۱۳۹۷)، بازخوانی شاخص های اثرگذار در رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و مدیریت شهری
۴۰. رستمی، محمد حسین، امان پور، سعید، کرمی، مهران، مراد، رام نژاد، سید الله، (۱۳۹۴)، سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری مطالعه موردی: شهر درود، مجله پژوهش ها و برنامه ریزی شهری، شماره ۲۱، ص: ۳۰-۵۰
۴۱. شیعه، اسماعیل، (۱۳۸۲)، لزوم تحول مدیریت شهری در ایران، مجله جغرافیا و توسعه، شماره ۱، ۳۷-۶۲
۴۲. مجموعه اقتصاد، (۱۳۸۶)، شورایی در اندیشه تهران: شهرداری در خدمت تهران، فصلنامه رونداقتصادی، شماره ۲۶، ۳۱-۲۸
۴۳. محمودی خوشرو، امید، (۱۳۸۹)، بررسی کارایی شهرداری های استان کردستان با استفاده از روش تحلیل پوششی داده ها، فصلنامه مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنج، شماره ۱۳، ۱۰۳-۱۲۰
۴۴. یغفوری، حسین، قاسمی، سجاد، قاسمی، نرگس، (۱۳۹۶) بررسی عدالت فضایی در توزیع خدمات، با تأکید بر مدیریت شهری مطالعه موردی: محلات منطقه ۱۹ تهران، فصلنامه تحقیقات جغرافیایی، سال سی و دوم، شماره سوم، پاییز، شماره پیاپی: ص: ۱۱۴-۱۲۸
۴۵. فقیهی، ابوالحسنی، (۱۳۸۰)، نظام های پاسخگویی در بخش دولتی - دیدگاه تطبیقی، فصلنامه مطالعات مدیریت شماره ۴۴
۴۶. پروین، فرهاد، (۱۳۹۲)، قانون گریزی، نقض متقابل حقوق شهروندی، پژوهش های اجتماعی اسلامی، سال نوزدهم، شماره دوم، پیاپی، ۹۷، ص: ۱۷۵-۱۸۶
۴۷. زارع، اکبر، (۱۳۹۵)، تحلیل حقوقی اصل هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران در راستای تحقق منشور حقوق شهروندی، ارومیه، همایش ملی تبیین حقوق شهروندی، دوره دوم، جهاد دانشگاهی آذربایجان غربی
۴۸. دانش فرد، کرم اله، رجیبی، فرجاد، حاجیه، (۱۳۹۳)، طراحی مدل مشارکت شهروندان در نظارت عمومی (با تأکید بر نقش مشارکت شهروندان در کاهش جرایم)، پژوهش نامه نظم و امنیت انتظامی، سال هفتم، شماره سوم (پیاپی بیست و هفتم)، ص: ۱-۲۸
۴۹. علی اکبری، حسین، بازرگانی، محمد، اسکندری، مجتبی، سبحانی، محمد قاسم، (۱۳۸۹)، طراحی و تبیین الگوی نظارت و کنترل سازمانی، دو ماهنامه علوم انسانی، سال هفدهم، شماره ۷۹
۵۰. سازمان بازرسی کل کشور، (۱۳۸۳)، (سخنرانی رئیس قوه قضاییه در اولین همایش نظارت کارآمد)، مجموعه مقالات سومین همایش نظارت کارآمد، تهران، مرکز آموزش و پژوهش سازمان بازرسی کل کشور
۵۱. نیک پور، امین، (۱۳۹۵)، ارائه الگوی نظارت عمومی به منظور پیشگیری از بروز فساد اداری در سازمان های دولتی ایران، فصلنامه مجلس و راهبرد، سال بیست و سوم، شماره هشتاد و هفت، ص: ۲۰۱-۲۳۰
52. <http://www.shora-rc.ir/portal>