



Designing a Model for Ensuring Citizenship Rights Using Content Analysis in Tehran Municipality

Sepideh Moazen 

PhD Student, Department of Public Administration, South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

Pejman Salehi* 

Assistant Professor, Department of Public Administration, South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

Mohammad Ahmadian 

Assistant Professor, Department of Public Administration, South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

Abstract

Today, the survival of organizations largely depends on customer satisfaction. In other words, improving customer service and increasing satisfaction enable an organization to progress. There are fundamental differences among customers; customers themselves are divided into various groups, each with different processes, needs, and requirements. However, in general, the customer is the key to an organization's survival. Despite the importance of citizens' rights as a key indicator of development and democracy, evidence suggests that

* Corresponding Author: p_salehi@azad.ac.ir

How to Cite: Salehi, P. , moazen, S. and ahmadiyan, M. (2026). Designing a Model for Ensuring Citizenship Rights Using Content Analysis in Tehran Municipality. *Studies in Public Service Administration*, 4(11), 161 - 194. doi: 10.22054/spsa.2026.91931.1141

in Iran, particularly in urban management, there is still no integrated, indigenous, and practical model for the operational realization of citizens' rights. This study sought to identify the essential components for ensuring citizens' rights in the Tehran Municipality. The research is applied in purpose and qualitative in data collection methodology. The results showed that the model for ensuring citizens' rights in the Tehran Municipality comprises 6 overarching themes, 21 basic themes, and 72 thematic codes. Based on the results of the thematic analysis, the main dimensions of the model for ensuring citizens' rights in the Tehran Municipality include: 1) Level of awareness of citizens' rights, 2) Behavior and experience, 3) Implementation of policies and citizens' rights, 4) Organizational structure, 5) Behaviors and interactions, 6) Monitoring and evaluation mechanisms, and 7) Follow-up strategies.

Keywords: Citizenship rights, Municipality, Administrative system, Providing a model.

1.Introduction

Nowadays, the survival of organizations largely depends on customer satisfaction. In other words, improving service delivery to customers and increasing their satisfaction places the organization on a path of improvement and progress. Customers inherently differ from one another and can be divided into various groups with distinct processes, needs, and requirements; however, in general, the customer is the key to an organization's survival. Despite the importance of citizens' rights as a key indicator of development and democracy, evidence shows that in Iran—particularly at the level of urban management—there is still no integrated, indigenous, and practical model for the effective realization of citizens' rights. The present study aimed to

identify the fundamental components required to ensure citizens' rights in the Municipality of Tehran.

2 .Literature Review

From Cohen's perspective, citizenship is a form of mutual social contract between the state and the nation, grounded in a shared sense of national identity within a defined territory. For this reason, citizenship is considered a complex and multidimensional concept, as it encompasses legal, cultural, social, and political dimensions and defines a set of legal obligations, social commitments, and a shared sense of identity for citizens. In fact, the idea of citizenship at any time and place reflects the specific characteristics of that particular society (Campbell, 2022). Citizens interact with one another on most societal issues, and responsibilities accompany each right.

These responsibilities create the foundation for contributing to society, facilitating the proper functioning of social affairs, and establishing order and discipline (Karami Moghadam, 2020; Khairollah). One of the most important social issues expressed in various forms to date is citizenship rights, which have at times been interpreted under different titles, such as political and civil rights, human rights, and social rights (Sanganeh et al., 2019).

Political and non-political rights, civil rights, and citizenship rights collectively constitute a relatively broad concept that encompasses political rights as well as individual and social entitlements of those without a political background. Therefore, citizenship rights encompass all three generations of human rights discussed at the doctrinal level. These three generations include civil and political rights; economic, social, and cultural rights; and solidarity rights (Seleiani et al., 2019).

Citizenship rights are a combination of individuals' duties and responsibilities toward one another, the city, and the state, and include political, civil, social, cultural, and gender rights. They represent the primary pathway through which individuals fulfill their responsibilities to one another, the government, the city, and society (Rezapour et al., 2019).

These rights are entitlements and privileges granted to citizens within a country's legal system, based on the principles of human dignity and non-discrimination, to foster the development of their individual and social identities. Citizenship rights are also a phenomenon closely intertwined with the culture of each society (Afshar Ahmadi, 2019). Urban laws and regulations are among the most important links between urban management and citizens. In other words, the key elements of urban management, within the framework of laws and regulations, define the roles and responsibilities of themselves and other actors, and provide the conditions for citizen participation in urban governance. Through this process, the realization of the concept of citizenship becomes possible (Seleiani et al., 2019).

3 .Methodology

This study is applied in purpose and qualitative in nature, using an interpretivist approach and a three-stage thematic analysis. Participants were experts in citizenship rights and human resource management, selected through purposive (judgmental and snowball) sampling based on criteria such as relevant education, research background, professional experience, and practical involvement in administrative and legal processes. Data were collected through semi-structured interviews, preceded by an explanatory briefing. The interview questions focused on safeguarding citizenship rights within the administrative system and its related dimensions.

4 .Results

The findings show that the model for ensuring citizens' rights in Tehran Municipality consists of seven interconnected dimensions: (1) awareness of citizens' rights, including employees' and citizens' knowledge as well as the role of education and media; (2) behavior and experience, covering motivation, attitudes, and active participation; (3) implementation of policies, including guidelines and administrative challenges; (4) organizational structure, focusing on hierarchy, transparency, and interactions; (5) behaviors and interactions, including citizen-oriented conduct and inter-unit collaboration; (6) monitoring and evaluation, aimed at legality, transparency, and public trust; and (7) follow-up strategies, involving legal, communicative, and participatory mechanisms to support and promote citizens' rights.

5 .Discussion

The research findings indicated that the model for ensuring citizens' rights in Tehran Municipality comprises six overarching themes, 21 basic themes, and 72 thematic codes. Based on the results of the thematic analysis, the main dimensions of the model for ensuring citizens' participation in Tehran Municipality include: (1) the level of awareness of citizens' rights, (2) behavior and experience, (3) implementation of policies and citizens' rights, (4) organizational structure, (5) behaviors and interactions, (6) monitoring and evaluation mechanisms, and (7) follow-up strategies..

6 .Conclusion

Follow-up strategies are essential for the effective realization of citizens' rights. They provide legal, communicative, and participatory frameworks that enable citizens to pursue their claims and monitor the performance of urban institutions. Legal mechanisms, including

formal regulations, complaint systems, and redress procedures, allow citizens to take action in cases of rights violations and hold organizations accountable.



ارائه الگوی تأمین حقوق شهروندی در شهرداری تهران

دانشجوی دکتری گروه مدیریت دولتی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

سپیده مؤذن 

استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

پژمان صالحی 

استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

محمد احمدیان 

چکیده

امروزه بقاء سازمان‌ها تا حد بسیاری به رضایت مشتریان وابسته است. به عبارتی بهبود خدمات‌دهی به مشتریان و افزایش رضایتمندی آن‌ها سبب می‌گردد تا سازمان در مسیر بهبود و پیشرفت قرار گیرد در ماهیت مشتریان تفاوت‌های اساسی وجود دارد و خود مشتریان به گروه‌های مختلف تبدیل می‌شوند که فرایندها نیازها و الزامات مختلفی دارند اما به صورت کلی مشتری رمز بقای یک سازمان می‌باشد. باوجود اهمیت حقوق شهروندی به عنوان شاخص کلیدی توسعه و دموکراسی، شواهد نشان می‌دهد که در ایران و به ویژه در سطح مدیریت شهری، هنوز الگوی یکپارچه، بومی و کاربردی برای تحقق عملی حقوق شهروندی وجود ندارد. مطالعه حاضر به دنبال شناسایی و مؤلفه‌های اساسی تأمین حقوق شهروندی در شهرداری تهران بود. پژوهش از لحاظ هدف در حوزه پژوهش‌های کاربردی و به لحاظ روش گردآوری داده‌ها، کیفی بود. نتایج پژوهش نشان داد الگوی تأمین حقوق شهروندی در شهرداری تهران شامل ۶ مضمون فراگیر، ۲۱ مضمون پایه و ۷۲ کد مضمون می‌باشد. بر اساس نتایج تحلیل مضمون ابعاد اصلی الگوی تأمین حضور شهروندی در شهرداری تهران شامل ۱- سطح آگاهی حقوق شهروندی، ۲- رفتار و تجربه، ۳- اجرای سیاست‌ها و حقوق شهروندی، ۴- ساختار سازمانی، ۵- رفتارها و تعاملات، ۶- سازوکارهای نظارت، ارزیابی و ۷- راهکارهای پیگیری می‌باشد.

کلیدواژه‌ها: ارائه الگو، تحلیل مضمون، حقوق شهروندی، شهرداری، نظام اداری.

مقدمه

امروزه بقاء سازمان‌ها تا حد بسیاری به رضایت مشتریان وابسته است. به عبارتی بهبود خدمات‌دهی به مشتریان و افزایش رضایتمندی آن‌ها سبب می‌گردد تا سازمان در مسیر بهبود و پیشرفت قرار گیرد در ماهیت مشتریان تفاوت‌های اساسی وجود دارد و خود مشتریان به گروه‌های مختلف تبدیل می‌شوند که فرایندها نیازها و الزامات مختلفی دارند اما به صورت کلی مشتری رمز بقای یک سازمان می‌باشد (Firnanda & Ahmadi, 2025). در کشور ایران توجه خاص به حقوق شهروندان در مراکز و ادارات خدماتی به عنوان تکریم ارباب رجوع مشخص شده است. تأمین حقوق شهروندان در نظام اداری باهدف پاسخ‌دهی به نیازهای مراجعه‌کنندگان سازمان‌ها و رعایت جایگاه ارزشی مراجعه‌کنندگان ایجاد شده است. تأمین حقوق شهروندی فرایندی است که از یک طرف به افزایش و توسعه اثربخشی خدمات مورد انتظار پاسخگویی بهتر و خلاقیت در تصمیمات ختم می‌شود و از طرف دیگر برقراری عدالت و بهبود کیفیت زندگی افراد را به دنبال خواهد داشت. سازمان اداره و مؤسسه‌ای تشکیل نشده است مگر برای تأمین خواسته‌های مردم. هر سازمان و اداره‌ای اعم از دولتی یا خصوصی برای ارائه خدمت به مردم تأسیس شده است؛ بنابراین به فرض این که تأمین حقوق شهروندی در نظام اداری کشور به عنوان تکلیف اداری مطرح نباشد، آموزه‌های دینی و فلسفه وجودی سازمان‌ها و مؤسسات ایجاب می‌کند که مردم در این مراکز مورد احترام قرار گیرند (پرورش و همکاران، ۱۴۰۱).

یکی از حوزه‌هایی که نیازمند رعایت حقوق شهروندی و تحقق حکمرانی خوب در آن است، نظام اداری است. نظام اداری را می‌توان به عنوان یک دستگاه حاکمیتی مرتبط با بدنه مردمی کشور در نظر گرفت که از نفوذ و تأثیرگذاری بسیار گسترده و عمیق برخوردار است. مهم‌ترین کارکرد این نظام را می‌توان در تنظیم تمامی فعالیت‌ها برای نیل به هدف‌های از پیش طرح شده دولت‌ها خلاصه کرد. در حقیقت هیچ‌یک از تصمیمات و برنامه‌های سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی دولت یا نظام سیاسی حاکم بدون پشتیبانی نظام اداری تحقق‌پذیر نیست. امروزه یکی از مهم‌ترین وجوه تمایز کشورهای

توسعه یافته و در حال توسعه در ویژگی‌ها و خصیصه‌های نظام اداری و مدیریتی آن‌ها خلاصه شده است؛ بنابراین می‌توان گفت که بخش عمده‌ای از توسعه و پیشرفت هر کشوری به کارایی و اثربخشی مدیریت و نظام اداری آن وابسته است تصویب منشور حقوق شهروندی در نظام اداری ایران گامی بوده است برای رعایت حقوق شهروندی.

پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری دستگاه‌های اجرایی در برابر ارباب رجوع از مهم‌ترین ابزارهای تضمین‌کننده حقوق شهروندی محسوب می‌شود. این اصل هم از بعد مدیریتی و هم از بعد حقوقی از اهمیت فراوانی برخوردار است؛ بنابراین بخش مهمی از راه‌های دستیابی به حقوق شهروندی وجود خدمات عمومی لازم برای حل امور شهروندان است (Amin et al., 2024). علاوه بر مقوله پاسخگویی، دقت و سرعت، امنیت و اطمینان خاطر شهروندان از خدمات عمومی از جمله دلایلی هستند که بیشترین ارتباط را با اصل کارآمدی، کارایی و اثربخشی دارند در هر صورت با توجه به اهمیت نظام‌های اداری از جمله مهم‌ترین نهادهایی هستند که می‌توانند با در دست گرفتن امور، سرعت بخشیدن در انجام امور شهروندان، حراست از اطلاعات شهروندان و همچنین توجه عادلانه و بدون تبعیض، باعث سهولت در امور اجتماعی شوند و راه را برای دستیابی به سایر حقوق شهروندان هموار نمایند.

متأسفانه خلأهای زیادی در نظام اداری کشور وجود دارد که موجب می‌شود حقوق شهروندی نادیده گرفته شود. مشکلاتی از قبیل نبود قوانین، ضعف ضمانت اجرایی قوانین، برخورد سلیقه‌ای با کارمندان خاطی، جهل و ناآگاهی مردم نسبت به حقوق شهروندی خود در امور اداری، وجود ساختار سلسله مراتبی پیچیده، اعمال سلیقه‌های شخصی در ارائه خدمات توسط کارمندان (سلمانی و همکاران، ۱۴۰۳)، گسترش تخلفات اداری و تقصیرات اداری (فقیه حبیبی و همکاران، ۱۴۰۲)، عدم وجود شفافیت سازمانی (هوشیدر فراهانی و همکاران، ۱۳۹۷)، عدم مسئولیت‌پذیری ادارات در قبال اقدامات اداری (سلمانی و همکاران، ۱۴۰۳)، عدم پاسخگویی صحیح (دنهارت، ۱۳۹۵)، تغییرات و اصلاحات مختلف در نظام اداری و از بین رفتن حقوق شهروندی (ویژه و حجتی، ۱۴۰۰)، نظارت ناکارآمد بر هنجارها و قانون‌گریزی فراوان در نظام اداری (رفیعی لک و برزگر، ۱۴۰۱)

وجود دارد. با وجود اهمیت حقوق شهروندی به عنوان شاخص کلیدی توسعه و دموکراسی (Zilla, 2022)، شواهد نشان می‌دهد که در ایران و به ویژه در سطح مدیریت شهری، هنوز الگوی یکپارچه، بومی و کاربردی برای تحقق عملی حقوق شهروندی وجود ندارد. مطالعات موجود عمدتاً به بررسی نظری و تبیینی حقوق شهروندی در سطح ملی یا عمومی پرداخته‌اند و کمتر به سطح اجرایی و نهادینه‌سازی حقوق شهروندی در سازمان‌های محلی، از جمله شهرداری‌ها توجه شده است. وضعیت شهرداری تهران از نظر تأمین حقوق شهروندی را می‌توان به صورت کلی نیمه‌موفق همراه با چالش‌های ساختاری ارزیابی کرد؛ به گونه‌ای که اگرچه در سال‌های اخیر اقداماتی در جهت توسعه خدمات شهری، گسترش حمل‌ونقل عمومی، افزایش فضای سبز و ایجاد سازوکارهایی مانند شورای شهر برای تقویت مشارکت شهروندان انجام شده است، اما همچنان ضعف در شفافیت اداری و مالی، نابرابری در توزیع خدمات شهری بین مناطق مختلف، محدود بودن مشارکت واقعی شهروندان در تصمیم‌گیری‌ها و مشکلاتی نظیر آلودگی هوا و فشار بر زیرساخت‌ها نشان می‌دهد که تحقق کامل حقوق شهروندی در تهران با موانع جدی مواجه است؛ به طوری که پژوهش‌های حوزه حکمرانی شهری نیز بر وجود شکاف میان حقوق قانونی شهروندان و کارکرد عملی مدیریت شهری تأکید دارند (Davoudpour & Rezapour, 2016). در نتیجه، خلأ اصلی مطالعاتی در این حوزه به عدم وجود چارچوب بومی و کاربردی برای پیاده‌سازی حقوق شهروندی در شهرداری تهران برمی‌گردد؛ بنابراین سؤال این است که عناصر و مؤلفه‌های الگوی تأمین حقوق شهروندی در شهرداری کدامند؟

مبانی نظری

ریشه لغوی شهروند برگرفته از واژه شهر و کلمه سیتی از واژه لاتین است. مفهوم شهروندی به عنوان یکی از مباحث مهم در حوزه مطالعات، اجتماعی، سیاسی، تربیتی و... مطرح است و واژه شهروندی را می‌توان نوعی قرارداد متقابل اجتماعی دولت ملت دانست که حاوی احساس مشترک عمومی نسبت به هویت ملی در یک محدوده مشخص است. به همین خاطر است که شهروندی را مفهومی پیچیده و چندبعدی دانسته‌اند چرا که این مفهوم تمامی

ابعاد قانونی، فرهنگی، اجتماعی و سیاسی را در بر گرفته و الزامات حقوقی تعهدات اجتماعی و احساس هویت معینی را برای شهروندان مشخص می‌کند (Mokotso, 2019). از دیدگاه کوهن، شهروندی نوعی قرارداد متقابل اجتماعی میان دولت و ملت است که بر پایه احساس مشترک نسبت به هویت ملی در یک قلمرو معین شکل می‌گیرد. به همین دلیل، شهروندی را مفهومی پیچیده و چندبعدی می‌دانند؛ چرا که تمامی ابعاد قانونی، فرهنگی، اجتماعی و سیاسی را دربر می‌گیرد و مجموعه‌ای از الزامات حقوقی، تعهدات اجتماعی و احساس هویت مشترک را برای شهروندان تعریف می‌کند. درواقع، ایده شهروندی در هر زمان و مکان، بازتاب‌دهنده ویژگی‌های خاص همان جامعه است (Campbell, 2022). شهروندان در بیشتر مسائل جامعه با یکدیگر تعامل دارند حقوق هر کدام از آن‌ها با مسئولیت‌هایی همراه است این مسئولیت زمینه کمک به جامعه و بهتر اجرا شدن امورات جامعه و ایجاد نظم و انضباط را فراهم می‌آورد (Karami Moghadam, 2020, Khairollah). از مهم‌ترین مسائل اجتماعی که تا به امروز به شکل‌های گوناگون بیان‌شده حقوق شهروندی است و زمانی به عناوین گوناگونی مثل حقوق سیاسی و مدنی، حقوق بشری و حقوق اجتماعی تفسیر شده است (Sanganeh et al. 2019).

حقوق سیاسی و غیرسیاسی، حقوق مدنی و حقوق شهروندی یک مفهوم نسبتاً وسیعی شامل حقوق سیاسی می‌باشد. بهره‌مندی فردی و اجتماعی که دارای سابقه سیاسی نیستند می‌باشد. از این رو می‌توان گفت حقوق شهروندی شامل هر سه نسل حقوق بشری که در سطح دکتترین مطرح شده‌اند؛ می‌باشد. این سه نسل شامل حقوق مدنی و سیاسی، حقوق اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی و قانون مدنی و سیاسی دسته‌بندی می‌شوند (Seleiani et al., 2019). حقوق شهروندی آمیخته‌ای از وظایف و مسئولیت‌های افراد در قبال یکدیگر، شهر و دولت و شامل حقوق، سیاسی، مدنی اجتماعی فرهنگی و جنسیتی می‌شود. حقوق شهروندی شاهره مسئولیت‌ها و وظایف افراد در قبال یکدیگر و دولت، شهر و اجتماع است (Rezapour et al., 2019). این حقوق عبارت است از مجموعه‌ای از حقوق و امتیازاتی که در نظام حقوقی یک کشور به شهروندان آن با لحاظ کردن دو اصل

کرامت انسانی و منع تبعیض در جهت فراهم سازی زمینه رشد شخصیت فردی و اجتماعی آن‌ها تعلق می‌گیرد و پدیده‌ای است که با مفهوم فرهنگ هر جامعه گره خورده است (Afshar Ahmadi, 2019). قوانین و مقررات شهری را می‌توان یکی از مهم ترین نقاط پیوند میان مدیریت شهری و شهروندان دانست. به بیان دیگر، عناصر اصلی مدیریت شهری در چارچوب قوانین و مقررات، ضمن تعریف نقش‌ها و مسئولیت‌های خود و سایر کنشگران، زمینه مشارکت شهروندان در اداره امور شهری را فراهم می‌سازند و از این طریق، تحقق مفهوم شهروندی را امکان پذیر می‌کنند (Seleiani et al., 2019).

پیشینه پژوهش

هرچند تاکنون پژوهشی با عنوان مشابه یا مقاله صورت نگرفته است، در جدول زیر به برخی پژوهش‌های مرتبط با حوزه‌های ترکیبی مورد بحث مانند نظام اداری، حقوق اداری، دولت الکترونیک پرداخته شده است.

جدول ۱. خلاصه پیشینه پژوهش

نویسنده	عنوان	نتایج پژوهش
آخوندی (۱۴۰۳)	تحلیل و شناخت روابط عمومی و شهرداری الکترونیک در نظام مدیریتی مالی- اداری شهرداری‌ها	نتایج این پژوهش نشان داد شکل‌گیری و استقرار شهرداری الکترونیکی موجب افزایش و دقت فعالیت سازمان در تأمین حقوق شهروندی می‌شود.
معتضدیان و همکاران (۱۴۰۱)	شناسایی و تحلیل پیشران‌های مؤثر بر حقوق شهروندی در نظام اداری	عوامل توانمندسازی شهروندان، اراده سیاستمداران، فضای باز سیاسی و شبکه‌های اجتماعی به عنوان پیشران‌های کلیدی که دارای بیشترین میزان تأثیرگذاری بر حقوق شهروندی در نظام اداری هستند.
پرورش و همکاران (۱۴۰۱)	تدوین الگوی مناسب برای تکریم ارباب رجوع	نتایج پژوهش نشان داد عواملی مانند حسن برخورد، ساختار سازمانی و ویژگی‌های کارکنان از مهم ترین عوامل تأمین حقوق شهروندی می‌باشد.

ادامه جدول ۱.

نویسنده	عنوان	نتایج پژوهش
فرهادیان و بهادری جهرمی (۱۴۰۱)	تأثیر و تأثر مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی؛ با تأملی بر قوانین اداری داخلی	نتایج پژوهش نشان داد مدیریت کارآمد مدرن می‌تواند در تأمین حقوق شهروندی نقش مهمی داشته باشد.
Vrabie (2025)	پاسخگویی شهرداری از طریق تحلیل تصویر مبتنی بر هوش مصنوعی در دولت الکترونیک	نتایج پژوهش نشان داد تحلیل خودکار تصاویر مبتنی بر هوش مصنوعی موجب شناسایی سریع‌تر مشکلات شهری، کاهش زمان پاسخ‌دهی به شهروندان و بهبود شفافیت و کارآمدی ارائه خدمات می‌شود.
Singh(2025)	منشور شهروندی در ارائه خدمات عمومی	نتایج پژوهش نشان داد آگاهی ناکافی شهروندان از منشور، مقاومت بوروکراتیک در اجرا، فقدان مکانیسم‌های اجرایی قوی و صرفاً نمادین بودن بعضی تعهدات منشور از جمله مهم‌ترین موانع تأمین حقوق شهروندی می‌باشد.
احسان و همکاران (2024)	تأثیر منشور حقوق شهروندی در ارائه خدمات ادارات دولتی	نتایج نشان داد منشور حقوق شهروندی موجب به‌موقع بودن ارائه خدمات، هزینه خدمات و پاسخگویی ارائه‌دهندگان خدمات می‌شود.
Harianja (2023)	تحلیل سیاست منشور شهروندی به‌عنوان راهکاری برای ارتقای کیفیت خدمات عمومی در صدور گواهینامه رانندگی	نتایج نشان داد راهکارهای شناسایی شده جهت بهبود خدمات عبارت است از کیفیت خدمات، ایجاد فرهنگ خدمات خوب، یعنی داشتن فداکاری، صداقت، انضباط، صداقت و امانت‌داری در ارائه خدمات به جامعه.
Alblooshi et al. (2023)	بررسی روند رضایت شهروندان از خدمات دولت الکترونیک در امارات متحده	نتایج پژوهش نشان داد سهولت استفاده از خدمات الکترونیک و آگاهی از اطلاعات موجب افزایش رضایت شهروندان می‌شود.

بررسی پیشینه‌ها نشان می‌دهد اگرچه مطالعات متعددی به‌طور جداگانه به حقوق شهروندی در نظام اداری، شهرداری الکترونیک، عوامل سازمانی، استفاده از منشور حقوق شهروندی پرداخته‌اند، هیچ پژوهشی تاکنون به‌صورت جامع و ترکیبی ابعاد تأمین حقوق شهروندی در شهرداری تهران را بررسی نکرده است. پژوهش‌های موجود غالباً بر جنبه‌های

محدود تمرکز دارند و الگوی جامعی مختص شهرداری تهران ارائه نکرده‌اند. همچنین بسیاری از مطالعات ارائه شده محدود به زمینه‌های جغرافیایی یا صنعتی خاص بوده و قابلیت تعمیم کمی دارند؛ بنابراین توسعه یک الگوی مفهومی یکپارچه که این ابعاد را در کنار هم قرار دهد ضرورت دارد.

روش

مطالعه حاضر به دنبال ارائه الگوی تأمین حقوق شهروندی در شهرداری تهران بود. پژوهش از لحاظ هدف در حوزه پژوهش‌های کاربردی و به لحاظ روش گردآوری داده‌ها، کیفی بود. این پژوهش با رویکرد تفسیرگرایی کیفی و با استفاده از روش مضمون سه مرحله‌ای، متشکل از روش (King & Horrocks, 2010) برای دستیابی مناسب به مضامین اصلی با محوریت دیدگاه‌های خبرگان و مرور متون استفاده شده است. هدف از انتخاب این رویکرد، شناسایی الگوها و مضامین پنهان در مصاحبه‌ها است. مشارکت کنندگان این پژوهش شامل تعدادی از متخصصان (خبرگان) که در امور حقوق شهروندی و مدیریت منابع انسانی که در این زمینه صاحب نظر بودند در نظر گرفته شد. در این بخش نمونه‌گیری به شیوه قضاوتی، گلوله برفی از نوع غیر تصادفی هدفمند بر اساس معیارهای ورود همچون دارا بودن حداقل دکتری یا کارشناسی ارشد در یکی از رشته‌های حقوق عمومی یا حقوق اداری، مدیریت شهری، علوم سیاسی (گرایش سیاست‌گذاری عمومی) و مدیریت دولتی یا حکمرانی، داشتن حداقل یک اثر علمی (مقاله، کتاب، گزارش پژوهشی یا پایان‌نامه) مرتبط با حقوق شهروندی، حکمرانی شهری، شهرداری و خدمات عمومی و حقوق اداری و پاسخگویی نهادی، حداقل ۵ سال سابقه فعالیت حرفه‌ای یا مدیریتی در یکی از حوزه‌های شهرداری‌ها یا سازمان‌های وابسته، شوراهای اسلامی شهر، سازمان‌های نظارتی یا بازرسی مرتبط با مدیریت شهری، واحدهای حقوقی، بازرسی، یا پاسخگویی به شکایات مردمی، مشارکت مستقیم در تدوین یا اجرای آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های شهری، رسیدگی به مطالبات و شکایات شهروندان، برنامه‌های ارتقای شفافیت، پاسخگویی یا عدالت اداری انجام گرفته است.

اطلاعات جمعیت‌شناسی مشارکت‌کنندگان در جدول ۱ آورده شده است. با توجه به اینکه مصاحبه‌شوندگان از میان خبرگان انتخاب شده‌اند و به دلیل حضور پررنگ‌تر مردان در جایگاه‌های مدیریتی و تخصصی مرتبط با حوزه مورد مطالعه، ترکیب مصاحبه‌شوندگان عمدتاً مرد بوده است که این امر بازتابی از ساختار واقعی جامعه خبرگان در این حوزه است.

جدول ۱. توصیف اطلاعات جمعیت‌شناسی مصاحبه‌شوندگان

ردیف	کد	جنسیت	تحصیلات	رشته	نوع سازمان	سابقه	سمت شغلی
۱	P1	زن	دکتری	حقوق عمومی	دانشگاه دولتی	۲۲ سال	عضو هیئت‌علمی
۲	P2	مرد	دکتری	حقوق	دانشگاه دولتی	۲۵ سال	عضو هیئت‌علمی
۳	P3	زن	دکتری	مدیریت دولتی	دانشگاه آزاد	۲۰ سال	عضو هیئت‌علمی
۴	P4	مرد	دکتری	حقوق اداری	دیوان عدالت اداری	۲۰ سال	قاضی
۵	P5	مرد	دکتری	سیاست‌گذاری عمومی	مرکز مطالعات راهبردی شهری	۱۸ سال	پژوهشگر
۶	P6	مرد	دکتری	حکمرانی شهری	مرکز تحقیقات مدیریت شهری	۱۵ سال	پژوهشگر
۷	P7	مرد	دکتری	مدیریت دولتی	شهرداری	۱۷ سال	مدیر منابع انسانی
۸	P8	مرد	دکتری	مدیریت دولتی	شهرداری	۱۰ سال	معاون برنامه‌ریزی
۹	P9	زن	دکتری	حقوق عمومی	دیوان عدالت اداری	۱۷ سال	مدیر دفتر امور شهری
۱۰	P10	مرد	دکتری	برنامه‌ریزی منطقه‌ای	شهرداری	۱۰ سال	رئیس اداره توسعه محله‌ای
۱۱	P11	مرد	ارشد	مدیریت دولتی	مرکز پژوهش‌های مجلس	۱۸ سال	پژوهشگر سیاست‌گذاری

ادامه جدول ۱.

ردیف	کد	جنسیت	تحصیلات	رشته	نوع سازمان	سابقه	سمت شغلی
۱۲	P12	مرد	دکتری	مدیریت دولتی	دانشگاه آزاد	۱۵ سال	عضو هیئت علمی
۱۳	P13	مرد	ارشد	حقوق اداری	سازمان بازرسی	۱۶ سال	بازرس ارشد
۱۴	P14	مرد	دکتری	مدیریت دولتی	دانشگاه آزاد	۱۷ سال	عضو هیئت علمی
۱۵	P15	مرد	دکتری	مدیریت دولتی	دانشگاه آزاد	۱۶ سال	عضو هیئت علمی

در این پژوهش اشباع نظری داده‌ها در مصاحبه پانزدهم حاصل شد. جدول ۲ اشباع نظری داده‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۲. اشباع نظری داده‌ها

ردیف مصاحبه	تعداد کدهای استخراج شده	مفاهیم تکراری	وضعیت اشباع نظری
مصاحبه ۱	۱۸	۰	اشباع حاصل نشده
مصاحبه ۲	۱۶	۲	اشباع حاصل نشده
مصاحبه ۳	۱۴	۴	اشباع حاصل نشده
مصاحبه ۴	۱۳	۵	اشباع حاصل نشده
مصاحبه ۵	۱۲	۶	اشباع حاصل نشده
مصاحبه ۶	۱۰	۸	اشباع حاصل نشده
مصاحبه ۷	۹	۹	اشباع حاصل نشده
مصاحبه ۸	۸	۱۰	اشباع حاصل نشده
مصاحبه ۹	۷	۱۰	اشباع حاصل نشده
مصاحبه ۱۰	۶	۱۱	اشباع حاصل نشده
مصاحبه ۱۱	۴	۱۱	نزدیک به اشباع نظری
مصاحبه ۱۲	۲	۱۶	اشباع نظری در حال تحقق
مصاحبه ۱۳	۱	۱۷	اشباع نظری در حال تحقق
مصاحبه ۱۴	۰	۱۹	تأیید اشباع نظری
مصاحبه ۱۵	۰	۱۹	تأیید اشباع نظری

همان‌طور که از جدول ۲ مشاهده می‌شود اشباع نظری داده‌ها در مصاحبه پانزدهم حاصل شده است.

به‌منظور گردآوری داده‌ها از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته استفاده شد. پیش از آغاز مصاحبه‌ها، برای ایجاد آگاهی و شناخت بیشتر نسبت به رویکرد مورد مطالعه، متنی در اختیار مصاحبه‌شوندگان قرار گرفت تا با موضوع پژوهش آشنایی کافی پیدا کنند. در جریان مصاحبه‌ها، پرسش‌ها حول محورهایی همچون مفهوم تأمین حقوق شهروندی در نظام اداری، فعالیت‌های مرتبط با آن مطرح شد. روند طرح پرسش‌ها از کلی به جزئی بود؛ بدین معنا که ابتدا سؤالات عمومی درباره موضوع پژوهش مطرح و سپس پرسش‌های دقیق‌تر و جزئی‌تر متناسب با جریان مصاحبه از مشارکت‌کنندگان پرسیده شد. مدت زمان هر مصاحبه بین یک تا یک‌ونیم ساعت متغیر بود. فرایند تجزیه و تحلیل داده‌ها بر پایه رویکردی ترکیبی و سه‌مرحله‌ای صورت گرفت که تلفیقی از دیدگاه‌های (Braun and Clarke, 2006)، (King and Horrocks, 2010) و (Attride-Stirling, 2001) بود. در این رویکرد، داده‌ها ابتدا توصیف و در نرم‌افزار MAXQDA کدگذاری شدند و مضامین اولیه مورد شناسایی قرار گرفتند. در ادامه، متن‌ها تشریح و تفسیر شدند و شبکه مضامین ترسیم و تحلیل گردید. درنهایت، داده‌ها ترکیب و ادغام شده و گزارش نهایی تدوین گردید. براین اساس، زمانی که هدف پژوهش استخراج اطلاعات برای بررسی روابط میان متغیرها و مقایسه شواهد مختلف در موقعیت‌های گوناگون باشد، روش تحلیل مضمون مناسب‌ترین گزینه برای تجزیه و تحلیل داده‌ها به شمار می‌رود (Alhojailan, 2012). به‌منظور اطمینان از صحت، دقت و اعتبار یافته‌ها، از تکنیک‌هایی همچون درگیری طولانی مدت و همچنین روش‌های حسابرسی پژوهش، ازجمله بازبینی مکرر محقق به‌منظور کنترل دقت داده‌ها، استفاده شد. همچنین برای تقویت قابلیت انتقال‌پذیری یافته‌ها، از توصیف غنی داده‌ها بهره گرفته شد و به‌منظور افزایش اعتباریابی کیفیت پژوهش، از روش توافق میان دو کدگذار استفاده شد. بدین ترتیب با دو تن از اساتید دانشگاه که از این روش استفاده کرده بودند ارتباط برقرار شد؛ به‌نحوی که ۲۰ درصد از متن مکتوب مصاحبه‌های انجام‌شده در اختیار آن‌ها قرار داده شد و خواسته شد تا

کدگذاری آن قسمت‌ها را انجام دهند. پس از پایان کدگذاری میزان توان توافق میان کدگذاران ۰/۸۶ به دست آمد.

یافته‌ها

در بخش کیفی پژوهش، باهدف تبیین ادراک صاحب‌نظران از مؤلفه‌های تأمین حقوق شهروندی، محتوای مصاحبه‌های انجام‌شده با این افراد مورد تحلیل قرار گرفت. این مصاحبه‌ها باهدف واکاوی عمیق تجارب و دیدگاه‌های مشارکت‌کنندگان درباره موضوع پژوهش انجام شد تا از خلال این تجارب، مؤلفه‌های بنیادین تأمین حقوق شهروندی شناسایی و استخراج شود. جدول ۳ نمونه‌هایی از کدگذاری‌های انجام‌شده از مصاحبه‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۳. نمونه‌هایی از کدگذاری‌های مصاحبه‌ها

کد منبع	نقل و قول مستقیم	کد مضمون	مضمون پایه	مضمون سازمان دهنده
P2	راستش ما فقط در حد کلیات با قوانین آشنا هستیم و هیچ‌وقت توضیح دقیقی درباره جزئیات حقوقی به ما داده نشده، برای همین اغلب نمی‌دانیم دقیقاً چه چیزی قانونی است و چه چیزی نه	آشنایی محدود قانونی	آگاهی کارکنان از حقوق شهروندی	سطح آگاهی حقوق شهروندی
P6	سازمان انتظار دارد ما طبق دستورالعمل‌ها عمل کنیم، اما عملاً هیچ آموزش منسجمی برگزار نمی‌شود و بیشتر چیزها را با آزمون و خطا یاد می‌گیریم.	آموزش ناکافی ازمائی		
P15	قانون نوشته‌شده، ولی وقتی به اجرا می‌رسد، مشخص نیست دقیقاً در موقعیت‌های واقعی باید چه‌کاری انجام بدهیم و هر واحد برداشت خودش را دارد.	ابهام در مصادیق اجرایی		

ادامه جدول ۳.

مضمون سازمان دهنده	مضمون پایه	کد مضمون	نقل و قول مستقیم	کد منبع
سطح آگاهی حقوق شهروندی	آگاهی کارکنان از حقوق شهروندی	نابرابری آگاهی شغلی	برخی همکاران به دلیل موقعیت شغلی یا ارتباطاتشان اطلاعات بیشتری دارند، اما بقیه کارکنان از همین آگاهی هم محروم‌اند و این باعث احساس بی‌عدالتی می‌شود.	P11
	آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی	تمرکز بر حقوق فردی	بیشتر توجه ما روی حقوق شخصی خودمان است و کمتر به این فکر می‌کنیم که حقوق جمعی یا حقوق دیگران هم ممکن است در این فرآیند تحت تأثیر قرار بگیرد.	P10
		ناآگاهی از پیگیری حقوق	حتی اگر بدانیم حقی از ما ضایع شده، معمولاً نمی‌دانیم از چه طریقی باید آن را پیگیری کنیم یا به کجا مراجعه کنیم.	P8
		یادگیری تجربی حقوق	اطلاعات حقوقی ما بیشتر از تجربه‌های شخصی یا شنیده‌های همکاران به‌دست‌آمده و آموزش رسمی یا منبع مشخصی در این زمینه وجود نداشته است.	P5
	نقش آموزش و رسانه	اطلاع‌رسانی رسمی محدود	اطلاع‌رسانی‌ها معمولاً خیلی کلی و محدود است و به‌صورت شفاف توضیح داده نمی‌شود که دقیقاً چه حقوقی داریم و چگونه باید از آن‌ها استفاده کنیم.	P4
		زبان حقوقی پیچیده	متن‌های حقوقی آن‌قدر تخصصی و پیچیده نوشته شده‌اند که برای ما قابل فهم نیست و همین باعث می‌شود اصلاً سراغ خواندنشان نرویم.	P3

ادامه جدول ۳.

مضمون سازمان دهنده	مضمون پایه	کد مضمون	نقل و قول مستقیم	کد منبع
سطح آگاهی حقوق شهروندی	نقش آموزش و رسانه	به‌روزرسانی ناکافی	P10 اطلاعاتی که در اختیار ما قرار داده‌شده مربوط به سال‌ها قبل است و وقتی قوانین تغییر می‌کند، کسی ما را در جریان نمی‌گذارد.	
		دسترسی دشوار	P11 حتی اگر بخواهیم اطلاعات حقوقی را پیدا کنیم، دسترسی به منابع خیلی سخت است و معلوم نیست باید از چه سامانه یا نهادی پیگیری کنیم.	
رفتار و تجربه	تجربه شخصی در کسب آگاهی	یادگیری از مواجهه با مشکلات و شکایات	P7 وقتی یک مشکل اداری برایم پیش آمد، مجبور شدم خودم دنبال راه‌حل بگردم و از تجربه گذشته دیگران استفاده کنم تا بتوانم مسئله را حل کنم.	
		مشاهده تجربه دیگران در نظام اداری	P4 گاهی که همکاران یا دوستانم در اداره با مشکلی مواجه می‌شوند، من به‌دقت نگاه می‌کنم و یاد می‌گیرم چه کارهایی مؤثر بوده و چه اشتباهاتی رخ داده است.	
		کسب مهارت‌های خودآموز حقوقی	P7 هیچ کلاس رسمی برای آموزش حقوق شهروندی نبود، بنابراین خودم با مطالعه قوانین و منابع آنلاین سعی کردم مهارت‌های لازم را کسب کنم.	
	انگیزه و نگرش نسبت به حقوق	اهمیت ندادن به حقوق فردی در مواجهه با مشکلات	P3 گاهی احساس می‌کنم تلاش برای پیگیری حقوقم فایده‌ای ندارد، بنابراین ترجیح می‌دهم موضوع را رها کنم یا حلش کنم بدون اینکه روی قوانین حساب کنم.	
		ترجیح حل مسئله از طریق تعامل شخصی	P11 به‌جای شکایت رسمی، معمولاً با فرد مسئول صحبت می‌کنم و سعی می‌کنم مسئله را دوستانه و مستقیم حل کنم.	

ادامه جدول ۳.

مضمون سازمان دهنده	مضمون پایه	کد مضمون	نقل و قول مستقیم	کد منبع
رفتار و تجربه	انگیزه و نگرش نسبت به حقوق	احساس ناکارآمدی در پیگیری حقوق	گاهی وقتی شکایتی می‌کنم یا دنبال حقوقم می‌روم، می‌بینم کاری پیش نمی‌رود و احساس می‌کنم تلاشم بی‌فایده است.	P5
	مشارکت فعال	مشارکت در جلسات یا کارگاه‌های آموزشی	هر وقت فرصتی پیش می‌آید، در کارگاه‌های آموزشی که اداره برگزار می‌کند شرکت می‌کنم تا با حقوق و تکالیف خود بیشتر آشنا شوم.	P4
		مبادله تجربه با دیگر شهروندان و کارکنان	برای حل بعضی مشکلاتم، همیشه از طریق سامانه‌های رسمی و کانال‌های قانونی پیگیری می‌کنم تا مطمئن شوم درخواست من ثبت و بررسی شده است.	P8
		پیگیری امور از طریق کانال‌های رسمی	گاهی با دوستان یا همکارانم درباره مشکلاتی که داشتیم صحبت می‌کنیم و راهکارهایی که جواب داده را باهم به اشتراک می‌گذاریم.	P5

در جدول ۴ نتایج نهایی حاصل از کدگذاری مصاحبه‌ها آمده است.

جدول ۴. نتایج حاصل از کدگذاری مصاحبه‌ها

مضمون اصلی	مضمون پایه	کد مضمون
سطح آگاهی حقوق شهروندی	آگاهی کارکنان از حقوق شهروندی	آشنایی محدود قانونی
		آموزش ناکافی سازمانی
		ابهام در مصادیق اجرایی
		نابرابری آگاهی شغلی
	آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی	تمرکز بر حقوق فردی
		ناآگاهی از پیگیری حقوق
		یادگیری تجربی حقوق

ادامه جدول ۴.

مضمون اصلی	مضمون پایه	کد مضمون
سطح آگاهی حقوق شهروندی	نقش آموزش و رسانه	اطلاع رسانی رسمی محدود
		زبان حقوقی پیچیده
		به روز رسانی ناکافی
عوامل فردی	تجربه شخصی در کسب آگاهی	یادگیری از مواجهه با مشکلات
		مشاهده تجربه دیگران
		کسب مهارت‌ها
	انگیزه و نگرش نسبت به حقوق	اهمیت ندادن به حقوق فردی در مواجهه با مشکلات
		حل مسئله از طریق تعامل شخصی
		احساس ناکارآمدی در پیگیری حقوق
	مشارکت فعال	کارگاه‌های آموزشی
		مبادله تجربه
		پیگیری امور
اجرای سیاست‌ها و حقوق شهروندی	سیاست‌ها و دستورالعمل‌ها	وضوح و شفافیت مقررات
		تبیین مسئولیت‌های کارکنان
		چارچوب قانونی
		حمایت از حقوق شهروندان در شکایات
	موانع اجرایی سیاست‌ها و رویه‌های اداری	ابهام در مصادیق عملی قوانین
		ناکافی بودن منابع
		مقاومت کارکنان یا نهادها
		اختلاف تفاسیر و رویه‌های متناقض
		کمبود انگیزه کارکنان
		مشکلات اداری ناشی از بوروکراسی
	عوامل تسهیل حقوق شهروندی	آموزش کافی کارکنان
		کمبود اطلاع رسانی
		فرهنگ سازمانی
		فناوری و رسانه‌ها
		حمایت مدیران ارشد
		نظارت مؤثر
		هماهنگی میان واحدها

ادامه جدول ۴.

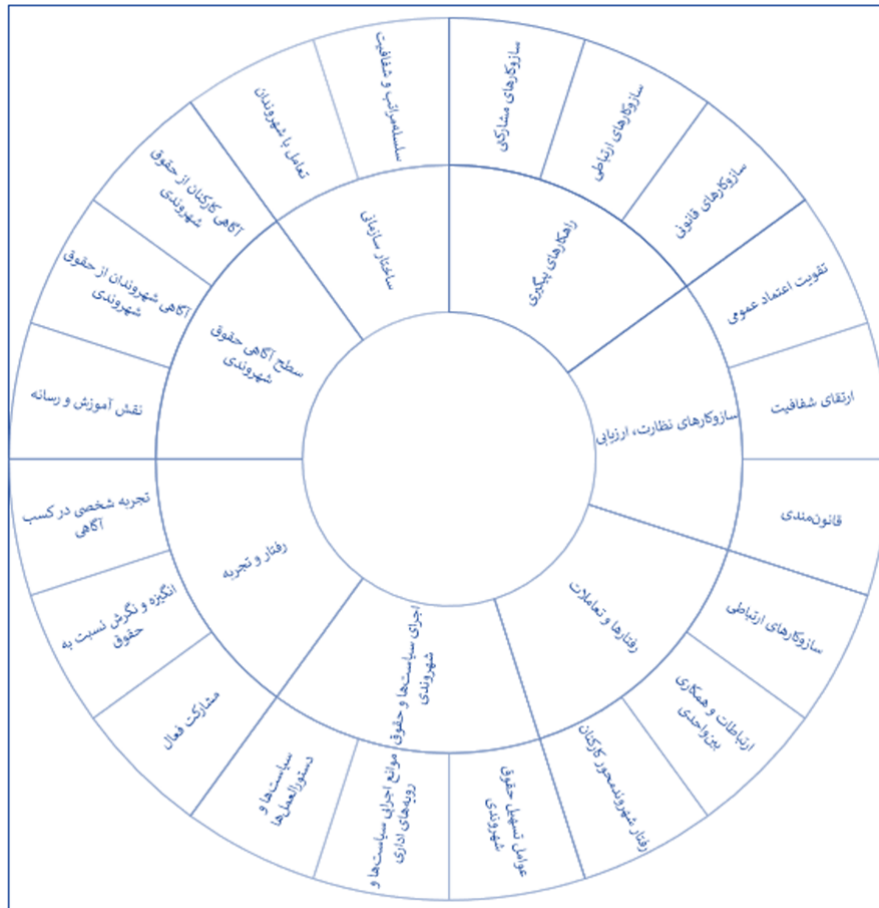
مضمون اصلی	مضمون پایه	کد مضمون
ساختار سازمانی	سلسله مراتب و شفافیت	وضوح نقش‌ها
		نظارت بر عملکرد
		شفافیت تصمیم‌گیری
	تعامل با شهروندان	دسترسی به واحدها
		هماهنگی داخلی
		انعطاف در ارائه خدمات
رفتارها و تعاملات	رفتار شهروندمحور کارکنان	رعایت کرامت انسانی
		انصاف و بی‌طرفی
		پاسخگویی محترمانه
		تعهد حرفه‌ای نسبت
	ارتباطات و همکاری بین‌واحدی	تبادل اطلاعات شفاف
		هماهنگی در فرآیندهای ارائه خدمات
		اجتناب از پاس‌کاری ارباب‌رجوع
		همکاری بین‌بخشی
	سازوکارهای ارتباطی	شفاف‌سازی مراحل اداری
		کاهش بروکراسی
		تسهیل دسترسی به خدمات
		تعاملات درون‌سازمانی
سازوکارهای نظارت، ارزیابی	قانون‌مندی	کنترل انطباق عملکرد
		شناسایی و اصلاح رویه‌ها
		ایجاد بازدارندگی از طریق نظارت
	ارتقای شفافیت	شفاف‌سازی فرآیندها
		پاسخگویی مدیران
		سازوکارهای گزارش‌دهی
	تقویت اعتماد عمومی	افزایش اعتماد شهروندان
		توانمندسازی شهروندان
		نهادینه‌سازی فرهنگ مسئولیت‌پذیری

ادامه جدول ۴.

مضمون اصلی	مضمون پایه	کد مضمون
راهکارهای پیگیری	سازوکارهای قانونی	ثبت شکایت رسمی
		مراجعه به مراجع قضایی
		نهادهای نظارتی
	سازوکارهای ارتباطی	سامانه‌های الکترونیکی
		خطوط ارتباط مردمی
		شفافیت اطلاعات
	سازوکارهای مشارکتی	شوراها و نمایندگان
		رسانه‌ها
		آگاهی حقوقی شهروندان

در روش تحلیل مضمون، رسیدن به یک الگو از طریق طی چند مرحله نظام‌مند انجام شد. ابتدا داده‌های خام مصاحبه به‌دقت مطالعه و کدگذاری اولیه شدند و مفاهیم پایه‌ای استخراج گردیدند. در مرحله بعد، کدهای مشابه و مرتبط در قالب مضامین فرعی دسته‌بندی شدند و سپس این مضامین در سطحی انتزاعی‌تر به مضامین اصلی و سازمان‌دهنده تبدیل شدند. در نهایت مضامین اصلی لایه درونی الگو و مضامین پایه لایه بیرونی الگو را تشکیل دادند و این ساختار به‌صورت یک چارچوب مفهومی ارائه شد که بیانگر ابعاد و مؤلفه‌های الگوی تأمین حقوق شهروندی بود.

شکل ۱. الگوی نهایی تأمین حقوق شهروندی در شهرداری تهران



بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش نشان داد الگوی تأمین حقوق شهروندی در شهرداری تهران شامل ۶ مضمون فراگیر، ۲۱ مضمون پایه و ۷۲ کد مضمون می‌باشد. بر اساس نتایج تحلیل مضمون ابعاد اصلی الگوی تأمین حضور شهروندی در شهرداری تهران شامل ۱- سطح آگاهی حقوق شهروندی، ۲- عوامل شخصی، ۳- اجرای سیاست‌ها و حقوق شهروندی، ۴- ساختار سازمانی، ۵- رفتارها و تعاملات، ۶- سازوکارهای نظارت، ارزیابی و ۷- راهکارهای پیگیری می‌باشد.

سطح آگاهی شهروندی به عنوان یکی از مؤلفه‌های اساسی در تأمین حقوق شهروندی در شهرداری، ناظر بر میزان شناخت، درک و فهم هم‌زمان کارکنان و شهروندان نسبت به حقوق، تکالیف و سازوکارهای مرتبط با مدیریت شهری است. تحقق عملی حقوق شهروندی زمانی امکان‌پذیر است که کارکنان شهرداری به عنوان مجریان قوانین و ارائه‌دهندگان خدمات عمومی، از اصول حقوق شهروندی، الزامات قانونی، حدود اختیارات، نحوه پاسخگویی و شیوه برخورد محترمانه با ارباب رجوع آگاهی کامل داشته باشند؛ زیرا هرگونه ناآگاهی یا برداشت نادرست می‌تواند به نقض ناخواسته حقوق مردم و کاهش اعتماد عمومی منجر شود. در کنار آن، آگاهی شهروندان از حقوق خود در حوزه‌هایی مانند دسترسی به خدمات شهری، حق اطلاع‌یابی، حق مشارکت در تصمیم‌گیری‌های محلی و حق اعتراض و پیگیری شکایات، زمینه‌ساز مطالبه‌گری مسئولانه، افزایش مشارکت اجتماعی و تقویت سرمایه اجتماعی در مدیریت شهری است. یافته‌های پژوهش با نتایج تحقیقات معتضدیان و همکاران (۱۴۰۱) که نشان دادند توانمندسازی شهروندان به عنوان یک عامل مهم در تأمین حقوق شهروندی می‌باشد. در مطالعه همسویی دیگر پورعزت و همکاران (۱۳۸۹) نشان دادند آگاهی از حقوق شهروندی می‌تواند نقش اساسی در تأمین حقوق شهروندی ادارات باشد.

مؤلفه «عوامل شخصی» نشان می‌دهد تحقق حقوق شهروندی تنها به آگاهی نظری محدود نیست، بلکه به تجربه عملی، نگرش و میزان مشارکت افراد وابسته است. تجربه مستقیم افراد از خدمات شهری، آگاهی و حساسیت آنان را نسبت به حقوق شهروندی افزایش می‌دهد و نگرش مثبت و احساس مسئولیت، زمینه پیگیری این حقوق را فراهم می‌کند. همچنین مشارکت فعال شهروندان در امور شهری، موجب نهادینه شدن فرهنگ حقوق شهروندی می‌شود. این یافته‌ها با نتایج پژوهش Alblooshi (2023) که نشان داد آگاهی از اطلاعات و تجربه‌های شخصی شهروندان، نگرش مثبت و انگیزه برای مشارکت فعال در امور شهری را افزایش می‌دهد و به تحقق عملی حقوق شهروندی منجر می‌شود، همخوانی دارد. در پژوهش همسویی دیگر معتضدیان و همکاران (۱۴۰۱) نشان دادند توانمندسازی شهروندان از پیشران‌های مؤثر بر حقوق شهروندی می‌باشد.

اجرای سیاست‌ها و حقوق شهروندی در مدیریت شهری زمانی محقق می‌شود که اصول حقوق شهروندی از سطح قوانین فراتر رفته و در سیاست‌ها، دستورالعمل‌ها و رویه‌های اجرایی شهرداری نهادینه شود. شفافیت سیاست‌ها، تعیین مسئولیت‌ها و سازوکارهای پاسخگویی از تصمیم‌گیری سلیقه‌ای جلوگیری می‌کند؛ اما موانعی مانند بروکراسی اداری، ابهام قوانین، ضعف نظارت و کمبود منابع می‌تواند اجرای مؤثر آن‌ها را محدود سازد. در مقابل، شفافیت اطلاعات، آموزش کارکنان، بهره‌گیری از فناوری‌های نوین، فرهنگ پاسخگویی و مشارکت شهروندان، از عوامل تسهیل‌کننده تحقق حقوق شهروندی به شمار می‌روند. این نتیجه با یافته‌های با یافته‌های (Harianja, 2023) همسو است که نشان می‌دهد وجود سیاست‌ها و دستورالعمل‌های مدون به‌تنهایی کافی نیست و تحقق مؤثر حقوق شهروندی مستلزم رفع موانع اجرایی، ارتقای شفافیت، تقویت فرهنگ پاسخگویی و مشارکت فعال شهروندان در فرآیندهای نظارت و ارزیابی است. در پژوهش همسویی دیگر، سلمانی و همکاران (۱۴۰۳) نشان دادند شفافیت قوانین و دستورالعمل‌ها، همراه با اطلاع‌رسانی مناسب به کارکنان و شهروندان، باعث افزایش پایبندی به مقررات، کاهش بروکراسی و ارتقای اعتماد عمومی در اجرای سیاست‌های حقوق شهروندی می‌شود. در مطالعه‌ای، Singh (2025) نشان دادند فقدان مکانیسم‌های اجرایی قوی و صرفاً نمادین بودن بعضی تعهدات منشور، مانع تحقق عملی حقوق شهروندی شده و موجب فاصله میان مقررات رسمی و رفتار واقعی سازمان‌ها در ارائه خدمات به شهروندان می‌شود.

ساختار سازمانی در تأمین حقوق شهروندی نقش اساسی دارد، زیرا نحوه توزیع اختیارات، روابط اداری و تعامل با شهروندان بر تحقق این حقوق تأثیر مستقیم می‌گذارد. وجود سلسله‌مراتب مشخص، مسئولیت‌ها و مسیرهای تصمیم‌گیری را روشن می‌کند و شفافیت در فرآیندها و پاسخگویی، از فساد و اعمال سلیقه شخصی جلوگیری کرده و اعتماد عمومی را افزایش می‌دهد. همچنین فراهم کردن ارتباط مؤثر، پاسخگویی سریع و امکان پیگیری مطالبات شهروندان، زمینه تحقق عملی حقوق شهروندی را تقویت می‌کند. در پژوهشی همسو، پرورش و همکاران (۱۴۰۱) نشان دادند ساختار سازمانی و ویژگی‌های کارکنان نقش تعیین‌کننده‌ای در تحقق حقوق شهروندی دارند، به گونه‌ای که سلسله‌مراتب

شفاف، تفکیک مسئولیت‌ها، تعامل مؤثر با شهروندان و برخورداری کارکنان از دانش، مهارت و نگرش شهروندمحور، زمینه را برای ارائه خدمات عادلانه و ارتقای اعتماد عمومی فراهم می‌کند.

مؤلفه «رفتارها و تعاملات» در تأمین حقوق شهروندی بیانگر آن است که کیفیت تحقق این حقوق تنها به قوانین و ساختارها وابسته نیست، بلکه به نحوه رفتار کارکنان و الگوی تعاملات درون‌سازمانی و برون‌سازمانی نیز بستگی دارد. هرچه رفتار کارکنان شهروندمحورتر، همکاری درون‌سازمانی منسجم‌تر و کانال‌های ارتباطی کارآمدتر باشد، تحقق عملی حقوق شهروندی نیز پایدارتر و ملموس‌تر خواهد بود. در پژوهشی همسو، چراغی و همکاران (۱۴۰۳) نشان دادند که رفتار شهروندمحور کارکنان، همکاری مؤثر بین واحدهای سازمانی و وجود کانال‌های ارتباطی شفاف و پاسخگو، نقش تعیین‌کننده‌ای در ارتقای رضایت شهروندان، افزایش اعتماد عمومی و تحقق عملی حقوق شهروندی دارد و نبود هر یک از این مؤلفه‌ها می‌تواند موجب کاهش اثربخشی خدمات و کاهش مشارکت اجتماعی شود.

سازوکارهای نظارت و ارزیابی در مدیریت شهری نقش مهمی در تضمین اجرای صحیح حقوق شهروندی دارند و موجب تقویت قانون‌مندی، شفافیت و اعتماد عمومی می‌شوند. نظارت مستمر و ارزیابی عملکرد، از تخلفات و اعمال سلیقه جلوگیری کرده و اجرای عادلانه قوانین را تضمین می‌کند. همچنین شفافیت در ارائه اطلاعات و امکان پیگیری فرآیندها، پاسخگویی سازمان را افزایش داده و زمینه نظارت عمومی را فراهم می‌سازد. در نتیجه، اعتماد شهروندان به مدیریت شهری و مشارکت اجتماعی آنان تقویت می‌شود. در پژوهشی همسو، Sousa (2025) et al نشان دادند که وجود سازوکارهای نظارت و ارزیابی منظم، همراه با شفافیت اطلاعات و پاسخگویی کارکنان، به‌طور قابل توجهی اعتماد شهروندان را افزایش می‌دهد و موجب بهبود کیفیت خدمات شهری و تحقق مؤثر حقوق شهروندی می‌شود.

راهکارهای پیگیری حقوق شهروندی نقش مهمی در تضمین تحقق عملی این حقوق دارند و با فراهم آوردن زمینه قانونی، ارتباطی و مشارکتی، شهروندان را قادر می‌سازند تا

مطالبات خود را پیگیری کرده و بر عملکرد نهادهای شهری نظارت کنند. سازوکارهای قانونی شامل قوانین، آیین نامه‌ها و نظام‌های شکایت و دادخواهی هستند که امکان پیگیری رسمی حقوق و الزام سازمان‌ها به پاسخگویی را فراهم می‌کنند. سازوکارهای ارتباطی نیز از طریق سامانه‌های اطلاع‌رسانی و ابزارهای دیجیتال، ارتباط مستقیم شهروند و مدیریت شهری را برای ثبت و پیگیری درخواست‌ها تسهیل می‌سازند. همچنین سازوکارهای مشارکتی با فراهم کردن بستر حضور شهروندان در شوراها و گروه‌های مشورتی، موجب افزایش مشارکت، نظارت و مسئولیت‌پذیری اجتماعی می‌شوند. در مجموع، ترکیب این سه سازوکار به بهبود شفافیت، پاسخگویی و کیفیت خدمات شهری کمک می‌کند. در پژوهشی همسو، آخوندی (۱۴۰۳) نشان دادند ابزارهای فناوری اطلاعات و خدمات برخط، با تسهیل دسترسی شهروندان به اطلاعات، امکان ثبت و پیگیری شکایات و ارتقای تعامل دوسویه با مدیریت شهری، نقش قابل توجهی در تقویت سازوکارهای قانونی، ارتباطی و مشارکتی پیگیری حقوق شهروندی ایفا می‌کنند و موجب افزایش پاسخگویی و رضایت عمومی می‌شوند.

محدودیت‌ها: محدودیت در دسترسی به مشارکت کنندگان، در این پژوهش امکان بررسی و مطالعه تمامی مستندات و مشاهدات سازمانی فراهم نبود، یافته‌های این پژوهش با اتکا به دیدگاه‌ها و تجربیات افراد نسبتاً محدودی حاصل شده که این نارسایی می‌تواند تعمیم‌پذیری یافته‌ها را با محدودیت همراه کند. از آنجایی که هدف اصلی این پژوهش ارائه الگوی تأمین حقوق شهروندی در شهرداری تهران بود نتایج این پژوهش را نمی‌توان به سایر سازمان‌ها تعمیم داد.

پیشنهادها: کاربردی: شهرداری تهران می‌تواند با طراحی دوره‌های آموزشی، تولید محتوای چندرسانه‌ای، استفاده از شبکه‌های اجتماعی و برگزاری کارگاه‌های محلی، سطح آگاهی شهروندان و کارکنان را نسبت به حقوق و تکالیف شهروندی افزایش دهد. با توجه به نقش عوامل شخصی، پیشنهاد می‌شود برنامه‌های آموزشی مستمر در زمینه اخلاق حرفه‌ای، مهارت‌های ارتباطی، مسئولیت‌پذیری و تکریم ارباب رجوع برای کارکنان و مدیران شهرداری اجرا شود تا نگرش و عملکرد آنان در تعامل با شهروندان بهبود یابد.

ضروری است سیاست‌ها و دستورالعمل‌های مرتبط با حقوق شهروندی به صورت شفاف، اجرایی و قابل ارزیابی تدوین شوند. شهرداری می‌تواند از طریق تدوین منشور رفتاری کارکنان، ارزیابی کیفیت تعاملات و ایجاد نظام تشویق و تنبیه، رفتار حرفه‌ای و تعامل محترمانه با شهروندان را نهادینه سازد.

پیشنهادهای برای سایر پژوهشگران: پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آتی با استفاده از حجم نمونه گسترده‌تر و مشارکت افراد بیشتری از سطوح مختلف مدیریتی، کارشناسی و شهروندان انجام شود تا جامعیت و اعتبار یافته‌ها افزایش یابد. پژوهشگران آینده می‌توانند با بهره‌گیری از روش‌های ترکیبی (کمی و کیفی)، علاوه بر شناسایی ابعاد حقوق شهروندی، میزان تأثیر و اولویت هر یک از مؤلفه‌ها را نیز بررسی کنند. پیشنهاد می‌شود در مطالعات بعدی امکان دسترسی به اسناد، گزارش‌ها و مشاهدات میدانی گسترده‌تر فراهم شود تا داده‌های پژوهش از تنوع و عمق بیشتری برخوردار گردد. انجام پژوهش‌های مشابه در سایر سازمان‌های خدماتی، نهادهای دولتی و شهرداری‌های دیگر شهرهای ایران پیشنهاد می‌شود تا امکان مقایسه و تعمیم‌پذیری یافته‌ها فراهم گردد.

تعارض منافع

تعارض منافع وجود ندارد.

ORCID

Sepideh Moazen



<https://orcid.org/0000-0002-4955-6224>

Pejman Salehi



<https://orcid.org/0000-0001-8529-7111>

Mohammad Ahmadian



<https://orcid.org/0009-0009-2789-7528>

منابع

۱. آخوندی، محمد (۱۴۰۳). تحلیل و شناخت روابط عمومی و شهرداری الکترونیک در نظام مدیریتی مالی - اداری شهرداری‌ها، چشم‌انداز حسابداری و مدیریت، ۷(۹۹)، ۱۵۱-۱۶۲.
https://www.amv.ir/article_222479.html

۲. پرورش، محمد، دوازده‌امامی، حمید، شریفی، سعید (۱۴۰۱). تدوین الگوی مناسب برای تکریم ارباب‌رجوع، *مطالعات روانشناسی صنعتی و سازمانی*، ۹(۱)، ۱۲۹-۱۵۰.
https://jiops.cu.ac.ir/article_18160.html
۳. پورعزت، علی اصغر، قلی‌پور، آرین، باغستانی‌برزکی، حوریه (۱۳۸۹). رابطه آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخ‌گویی و شفافیت سازمان‌ها، *رفاه اجتماعی*، ۱۰(۳۸)، ۴۰-۷.
۴. چراغی، معصومه، مجیبی، تورج، دانش‌فرد، کرم‌اله (۱۴۰۳). طراحی الگوی مشارکت در شناسایی مسئله در خط‌مشی‌گذاری نظام آموزشی در راستای صیانت از حقوق شهروندی، *جامعه‌شناسی آموزش و پرورش*، ۱۰(۲)، ۱۶۲-۱۷۵.
<https://jedusocio.com/index.php/sc/article/view/460>
۵. دهنارت، رابرت بی. (۱۳۹۵). *تئوری‌های سازمان دولتی* (ترجمه سید مهدی الوانی، حسن دانایی‌فرد)، تهران: نشر صفار.
۶. رفیعی، مهسا، برزگر، عبدالرضا، حسینی صدرآبادی، ایرج (۱۴۰۱). اولویت‌های ساختاری و هنجاری فرایند قانون‌گذاری در ایران. *رهیافت/انقلاب اسلامی*، ۱۶(۵۸)، ۸۷-۱۱۰.
https://www.ahyaftjournal.ir/article_153599.html
۷. سلمانی، ذبیح‌اله، شریفی، ارکان، فرکیش، هانه (۱۴۰۳). بررسی چالش‌های اجرای حقوق شهروندی در نظام اداری ایران مبتنی بر مؤلفه‌های حکمرانی خوب، *فصلنامه مطالعات حقوق عمومی دانشگاه تهران*، ۵۴(۳)، ۱۴۰۹-۱۴۳۳.
<https://doi.org/10.22059/jpls.2023.361460.3343>
۸. فقیه حبیبی، علی، الخفاجی، زید، محسنی، وجیهه (۱۴۰۲). تأملی بر جبران ضرر و زیان اداری در صیانت از حقوق شهروندی در نظام حقوقی ایران و عراق، *جستارهای سیاسی معاصر*، ۱۴(۴)، ۱۳۵-۱۶۶.
<https://civilica.com/doc/1918236>
۹. معتضدیان، رسول، احمدآبادی، رویا (۱۴۰۱). شناسایی و تحلیل پیشران‌های مؤثر بر حقوق شهروندی در نظام اداری، *حقوق اداری*، ۹(۳۱)، ۱۹۲-۲۱۳.
<http://qjal.mtc.ac.ir/article-fa.html>
۱۰. هوشیدری فراهانی، فاطمه، حسن‌زاده، محمد، زندیان، فاطمه (۱۳۹۷). تبیین بسترهای پیاده‌سازی قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات در ایران، *راهبرد اجتماعی فرهنگی*، ۷(۱)، ۳۹-۶۵.
<https://www.nsani.ir/fa/article/387657>

11. Alblooshi, T., Azli, M., Hilmi, M. F., Abudaqa, A., Ahmed, G. (2023). Examining the trends in citizen satisfaction towards e-government services in United Arab Emirates: a structural equation modelling approach. *International Journal of Services, Economics and Management*, 14(1), 58-77. <https://doi.org/10.1504/IJSEM.2023.129597>
12. Zilla, C. (2022). Defining democratic inclusion from the perspective of democracy and citizenship theory. *Democratization*, 29(8), 1518-1538, <https://doi.org/10.1080/13510347.2022.2090929>
13. Davoudpour, Z., Rezapour, M. (2016). The conceptual model of the relationship between institutional transparency, citizen trust and satisfaction (A case study of Tehran city, Iran). *Architect. Eng. Urban Plan*, 26(2), 131-139, <https://doi.org/10.22068/ijaup.26.2.131>
14. Alblooshi, T., Azli, M., Hilmi, M. F., Abudaqa, A., & Ahmed, G. (2023). Examining the trends in citizen satisfaction towards e-government services in United Arab Emirates: a structural equation modelling approach. *International Journal of Services, Economics and Management*, 14(1), 58-77. <https://doi.org/10.1504/IJSEM.2023.129597>
15. Alhojailan, M. I. (2012). Thematic analysis: A critical review of the process and its evaluation. *West East Journal of Social Sciences*, 1(1)39-47, <https://www.westeastinstitute.com/journals/wp->
16. Amin, A., Bamidele, A. H., & Abdullahi, A. (2024). Public administration reform: An impetus for good governance and political security in Nigeria. *Malaysian Management Journal (MMJ)*, 28, 173-214. <https://doi.org/10.32890/mmj2024.28.7>
17. Attride-Stirling, J. (2001). Thematic Networks: An Analytic Tool for Qualitative Research. *Qualitative Research*, 1, 385-405. <https://doi.org/10.1177/146879410100100307>
18. Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
19. Firnanda, M. H., & Ahmadi, M. A. (2025). Pengaruh Kemudahan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Pengguna Bank BCA Dengan Peran Mediasi Kualitas Pelayanan. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 2(1), 145-159. <https://doi.org/10.71282/jurmie.v2i1.26>
20. Harianja, M. K. (2023). Analysis of Citizen's Charter Policy as A Strategy for Improving the Quality of Public Services in the Issuance of Driving

- License. *Journal of Public Representative and Society Provision*, 3(2), 47-55. <https://doi.org/10.55885/jprsp.v3i2.262>
21. Harianja, M. K., Tafalas, M. G., & Sudarmo, A. P. (2024). Application citizen's charter in improving the quality of Polri public services, *Awang Long Law Review*, 6(2), 422-427. <https://www.ejournal.stih-awanglong.ac.id/index.php/awl/article/view/1215>
22. King, N., & Horrocks, C. (2010). *Interviews in qualitative research*. Sage, London
23. Mokotso, R. I. (2019). Citizenship education for Lesotho's context: Towards a stable democracy. *TD: The Journal for Transdisciplinary Research in Southern Africa*, 15(1), 1-9 . <https://journals.co.za/doi/abs/10.4102/td.v15i1.549>
24. Singh, C. (2025). Citizen Charters in Public Service Delivery: A Systematic Literature Review. <https://shisrrj.com/paper/SHISRRJ25836.pdf>
25. Sousa, I. A. D. N., Machado, J., & Vaz, J. C. (2025). Generative AI as a catalyst for democratic Innovation: Enhancing citizen engagement in participatory budgeting. *arXiv preprint arXiv:2509.19497*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2509.19497>
26. Vrabie, C. (2025). Improving municipal responsiveness through AI-powered image analysis in E-Government. *Viešoji politika ir administravimas*, 24(1), 9-23. <https://www.cceol.com/search/article-detail?id=1330925>

References [In Persian]

1. Akhundi, M. (2024). Analysis and understanding of public relations and e-municipality in the financial-administrative management system of municipalities. *Accounting and Management Perspective*, 7(99), 151–162. https://www.jamv.ir/article_222479.html
2. Cheraghi, M., Majibi, T., Danesh-Fard, K. (2024). Designing a participation model for problem identification in educational policy-making to safeguard citizens' rights. *Sociology of Education*, 10(2), 162–175. <https://jedusocio.com/index.php/se/article/view/460>
3. Denhardt, R. B. (2016). *Public administration theories* (S. M. Alvani & H. Danaeefard, Trans.). Tehran: Safar Publishing.

4. Faqih Habibi, A., Al-Khafaji, Z., Mohseni, V. (2023). A reflection on administrative compensation in safeguarding citizens' rights in the legal systems of Iran and Iraq. *Contemporary Political Studies*, 14(4), 135–166. <https://civilica.com/doc/1918236>
5. Houshidari Farahani, F., Hassanzadeh, M., Zendian, F. (2018). Explaining the foundations for implementing the law on the disclosure and free access to information in Iran. *Socio-Cultural Strategy*, 7(1), 39–65. <https://www.ensani.ir/fa/article/387657/>
6. Mo'tazedian, R., Ahmadabadi, R. (2022). Identification and analysis of drivers affecting citizens' rights in the administrative system. *Administrative Law*, 9(31), 192–213. <http://qjal.smtc.ac.ir/article-۱۰۳۱-۱-fa.html>
7. Parvaresh, M., Davazdeh-Emami, H., Sharifi, S. (2022). Developing an appropriate model for client respect. *Journal of Industrial and Organizational Psychology Studies*, 9(1), 129–150. https://jiops.scu.ac.ir/article_18160.html
8. Pour-Ezat, A., Gholi Pour, A., Baghestani Barzki, H. (2010). The relationship between citizens' awareness of their rights and organizational accountability and transparency. *Social Welfare*, 10(38), 7–40. <https://sid.ir/paper/56603/fa>
9. Rafiei, M., Barzegar, A., Hosseini-Sadrabadi, I. (2022). Structural and normative priorities of the legislative process in Iran. *Islamic Revolution Approach*, 16(58), 87–110.
10. Motazedian, R., Ahmadabadi, R. (2023). Identification and analysis of the driving forces affecting citizenship rights in the administrative system. *Administrative Law*, 9(31), 192–213. <http://qjal.smtc.ac.ir/article-1031-1-fa.html>.

استناد به این مقاله: صالحی، پژمان، مؤذن، سپیده و احمدیان، محمد. (۱۴۰۵). ارائه الگوی تامین حقوق شهروندی در شهرداری تهران. *مطالعات مدیریت خدمات عمومی*، ۴(۱۱)، ۱۶۱–۱۹۴.

doi: 10.22054/spsa.2026.91931.1141



Studies in Public Service Administration is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.