

منشور صیانت از حقوق شهروندی شهرداری اندیشه

پیش‌گفتار:

مقوله «شهروندی» وقتی تحقق می‌یابد که همه افراد یک جامعه از کلیه حقوق مدنی و سیاسی برخوردار باشند و همچنین به فرصت‌های مورد نظر زندگی از حیث اقتصادی و اجتماعی دسترسی آسان داشته باشند. ضمن اینکه شهروندان به عنوان اعضای یک جامعه در حوزه‌های مختلف مشارکت دارند و در برابر حقوقی که دارند، مسئولیت‌هایی را نیز در راستای اداره بهتر جامعه و ایجاد نظم بر عهده می‌گیرند، و شناخت این حقوق و تکالیف نقش مؤثری در ارتقاء شهروندی و ایجاد جامعه‌ای بر اساس نظم و عدالت دارد. اسلام به عنوان یک دین فراگیر که به همه ابعاد زندگی بشر توجه نموده است، دستورات صریح و شفافی برای روابط اجتماعی انسان‌ها دارد و نه تنها به کمال معنوی انسان‌ها توجه نموده است بلکه به چگونگی ساختن جامعه‌ای نمونه نیز توجه دارد. از جمله مسائل مهم حقوق شهروندی در اسلام توجه به کرامت انسانها به عنوان اشرف مخلوقات، ارزش حیات و زندگی افراد، برابری بدون توجه به نژاد، رنگ، پوست و ...، هدفمند نمودن خلفت انسانها و بیهوده نبودن زندگی انسان می‌باشد.

حقوق شهروندی:

- بهره‌مندی از مدیریت شفاف حق همه شهروندان است.
- همه شهروندان در برابر قانون برابرند و باید با همه آنان در شرایط مشابه رفتار یکسان داشت. کارمندان باید در محدوده وظایف شغلی خود، امکان دسترسی برابر به خدمات دولتی را برای همه شهروندان فراهم کرده و با آنان بدون هیچ گونه تبعیض رفتار نمایند.
- شهروندان حق دارند از آموزش‌های شهروندی، امکانات برابر آموزشی، محیط‌های مساعد برای رشد فضائل اخلاقی با محتوا و رویکردهای آموزه‌های دینی بهره‌مند شوند.
- شهروندان حق دارند نظرات خود را از طریق سامانه‌های نظارت همگانی و سایر مراجع ذی‌ربط اطلاع دهند. آنها حق دارند نظارت خود را از طریق سامانه‌های نظارتی و سایر مراکز ذی‌ربط اعمال نمایند.
- همه شهروندان حق دارند از اطلاعات به‌روز، صحیح، دقیق و کافی در مورد نحوه اداره شهر برخوردار باشند. از این رو توسعه رویه‌ها و سیستم‌های اطلاعاتی – الکترونیکی جهت سهولت در دسترسی به اطلاعات امری ضروری است.
- شهروندان باید از محیط زیست سالم، هوای پاک و سالم، فضای سبز عمومی پاک، معابر پاکیزه و عاری از پسماند، به دور از آلودگی هوا، خاک، آلودگی صوتی، شیمیایی، بیولوژیکی و همچنین مزاحمت‌های فیزیکی و تصویری و خدمات عمومی شهری بهره‌مند باشند.
- بهره‌مندی از فضای مناسب و سالم برای فعالیت‌های فرهنگی، گردشگری و ورزشی و صرف اوقات فراغت حق همه شهروندان است.

- بهره‌مندی از سلامت فیزیکی و روانی و دسترسی به خدمات عمومی و بهداشتی برای جلوگیری از بیماری‌ها.
- بهره‌مندی از سیستم حمل‌ونقل کافی با هزینه مناسب و قابل دسترس و از حیث برنامه‌ریزی زمانی قابل اعتماد، ترافیک بدون آلودگی هوا و متناسب با تنوع زیست محیطی و اجتماعی مثل جنسیت، سن و وضعیت معلولان.

سلامت اداری:

- همیشه و در همه حال رضایت خدای متعال را مدنظر قرارداداده و بر آنچه که خداوند امر یا از آن نهی می‌کند، توجه کامل داشته و او را ناظر بر اعمال و کردار خویش بدانیم.
- همه امور دولتی مبنای قانونی دارد و تصمیمات و اقدامات اداری کارمندان باید براساس احترام به قوانین و مقررات موجود اتخاذ و انجام گردد.
- کارمندان باید در محدوده وظایف شغلی خود، امکان دسترسی برابر به خدمات دولتی را برای همه شهروندان فراهم کرده و با آنان بدون هیچ گونه تبعیض رفتار نمایند.
- هدف غایی از تشکیل سازمانهای دولتی و استخدام کارمندان، ارایه خدمت بهتر به مردم و شهروندان است. کارمندان باید در گفتار، کردار و نگرشهای خود عنوان ” خدمتگزار مردم ” را متجلی سازند. کارمندان متعهد هستند که در تصمیم‌گیریها، انجام وظایف و رفتارهای خود منافع و ترجیحات مردم و شهروندان و مصالح عمومی را در نظر گیرند و امکان دسترسی راحت‌تر و عام‌تر به خدمات دولتی را فراهم نمایند.

- کارمندان در تعاملات و رفتارهای خود با سایر افراد از قبیل مافوق‌ها، زیردستان، همکاران و مراجعان باید احترام آنان را حفظ نمایند. برای انتظارات و احساسات دیگران اهمیت قائل شده و بر مبنای اعتماد به طرف مقابل عمل کنند.
- کارمندان باید تمامی اطلاعات مربوط به امور و فرآیندهای جاری دستگاههای اجرایی (به غیر از اموری که در زمره اسناد و اطلاعات طبقه‌بندی شده قرار دارد) را به طور شفاف در چارچوب مقررات و ضوابط در اختیار ذینفعان قرار دهند. این اطلاعات ضمن مشخص کردن فرآیندهای سازمانی، مبنای پاسخگویی کارمندان به مردم و مراجع ذی‌صلاح پاسخگو هستند.
- کارمندان نباید از اختیارات و جایگاه شغلی و سازمانی خود در جهت منافع شخص یا گروه خاصی استفاده نمایند. اختیارات شغلی و سازمانی باید فقط برای انجام وظایف سازمانی و در جهت مصالح عمومی به کار گرفته شوند.
- کارمندان باید نسبت به دستگاه متبوع خود و اهداف، مأموریتها و ضوابط آن متعهد و وفادار باشند و با علاقه‌مندی و تمام توان از طریق انجام صحیح وظایف و مسئولیت‌های شغلی و سازمانی در راستای تحقق اهداف و مأموریت‌های سازمان تلاش نمایند.
- به رعایت نظم و انضباط در انجام فعالیتها و حضور به موقع در سازمان توجه نماییم.
- از امکانات، تجهیزات و سرمایه‌های نظام اداری حفاظت نموده و در استفاده مؤثر و مطلوب از آنها بکوشیم.
- در انجام فعالیتها و تعاملات، روابط خویشاوندی، قومی، جنسی، نژادی، مذهبی و غیره تأثیری در تصمیمات و اقداماتمان نداشته باشد.

- به مراجعه کنندگان به صورت عادلانه و در چارچوب قوانین، مقررات و ضوابط خدمت ارائه دهیم.
- خواسته‌های قانونی ارباب رجوع را در چارچوب وظایف خود با صحت، دقت و سرعت و بدون تشریفات زائد اداری و تحمیل هزینه اضافی به وی ارائه دهیم.
- در محدوده وظایف شغلی، اطلاعات و راهنمایی‌های لازم و مناسب به ارباب رجوع ارائه و در زمینه خدمات، شفاف سازی صورت دهیم.
- دانش، تجربه و توانمندی‌های خود را با سعه صدر در اختیار همکاران قرارداده و در ارتقاء توانمندی‌های آنان کوشا باشیم.
- تا حد ممکن در حل مشکلات شغلی همکاران تلاش نماییم و از تجسس در زندگی خصوصی آنان پرهیز نماییم.

