

مدیریت شهری و مسئولیت اجتماعی با رویکرد حقوق شهروندی

لیلا خانی

کارشناسی ارشد

مدیریت دولتی (گرایش تشکیلات و بهبود روشها) دانشگاه آزاد فیروزکوه

چکیده

پژوهش حاضر یک پژوهش مروری است که به مطالعه ی رابطه ی بین مدیریت شهری و مسئولیت اجتماعی با رویکرد حقوق شهروندی می پردازد، در این پژوهش ابتدا در مقدمه به اهمیت موضوع و مسائل مربوط به متغیرهای مورد مطالعه در پژوهش پرداخته شده است، سپس در بخش مبانی نظری درباره هریک از متغیرها توضیح داده شده است و برخی از پژوهش های انجام شده نزدیک به موضوع پژوهش بیان شده است و در انتها با توجه به مطالب بیان شده نتیجه گیری به عمل آمده است، طبق نتایج پژوهش می توان بیان داشت مدیریت شهری، مسئولیت اجتماعی و حقوق شهروندی بایکدیگر در ارتباط بوده و می توانند برهم تأثیر گذار باشند.

واژگان کلیدی: مدیریت شهری، مسئولیت اجتماعی، حقوق شهروندی

مقدمه

امروزه مسائل شهر و شهروندی به مهمترین مسائل مؤثر بر ابعاد کمی و کیفی زندگی انسان تبدیل شده است. پیش از این دوره نیز شهر در مفهوم عام آن اهمیت داشت، اما در دوران معاصر این اهمیت توسط طیف وسیع تری از مردم و نیز طیف فراتری از متخصصان ادراک شده است (برقی و همکاران، ۱۳۹۰). در دنیای امروز مفهوم شهروندی از جذابیت خاصی در حوزه مدیریت شهری برخوردار شده، به گونه ای که پارادایم های نوین مدیریتی با تأکید بر این ایده با محوریت مشارکت شکل گرفته است (شیانی و علی محمدی، ۱۳۹۵). از این رو پرداختن به تئوری های جدید شهر که هر یک با هدف حل مشکلات شهری، بهبود وضعیت کیفی و کمی زندگی شهروندان در شهرها، ارتقاء کیفیت محیط شهر، مدیریت شهر، پیشبرد شهر به سوی مطلوب تر شدن و ... مطرح شده اند، بیش از پیش مهم است (برقی و همکاران، ۱۳۹۰).

یکی از مهم ترین گفت و گوهای کشار اندیشمندان حوزه علوم اجتماعی به خصوص دو دانش حقوق و علوم سیاسی، بحث نسبت حقوق و تکالیف افراد در عرصه اجتماع با یکدیگر، دولت و سایر بازیگران این عرصه است. این بحث به فراخور خود را در مصادیق مختلف نشان داده است و شاید بدون اغراق بتوان ادعا کرد که این مناقشه های نظری، سامان مشخصی نیافته است جایگاه این بحث در دانش حقوق ذیل بحث حقوق شهروندی قرار گرفته و در این زمینه اندیشمندان رهیافت های متفاوتی داشته اند (رضایی و بالایی، ۱۳۹۵).

همچنین امروزه نقش و اهمیت خدمات مدیریت شهری بر کسی پوشیده نیست؛ به طوری که بیشتر شهروندان در طول روز بارها به صورت مستقیم و غیرمستقیم با شهرداری ها ارتباط دارند (نصیری هنده خاله، ۱۳۹۷).

امروزه کیفیت براساس خواسته مصرف کنندگان تعریف می شود و ادراکها و انتظارات آنها مهم ترین عامل تعیین کننده این مفهوم به شمار می آید (عثمان و سنتوسا^۱، ۲۰۱۳).

گسترده و پیچیدگی مسائل شهری و رشد و توسعه روزافزون شهرها، مدیریت امور شهر را به وظیفه ای دشوار تبدیل نموده است. علاوه بر موضوعاتی همچون محیط زیست، حمل و نقل، ایمنی و برنامه ریزی شهری یکی از عوامل مهمی که تاثیر فزاینده و تعیین کننده ای بر عوامل سازنده شهری دارد، مدیریت شهری است (صفاری و تحویلدار، ۱۳۹۴).

مدیریت شهر باید حافظ شهر و منافع شهروندان باشد. مفهوم مدیریت شهری در تعاریف کل نگر از مفهوم صرف اداره امور شهر فراتر است و با ساختارهای اجتماعی، اقتصادی و سیاسی مرتبط و نقش فعالی در توسعه ی شهر پیدا می کند. در این نگرش مدیریت شهری مسئولیتی استراتژی است که نتایج و پیامدهای عملیاتی نیز به همراه دارد و به این علت تعامل آن با حوزه های قدرت، سیاست، اجتماع، و اقتصاد شهری اجتناب ناپذیر است (صفایی و آزاد بخت، ۱۳۹۷).

در حال حاضر موضوع شهروندی و حقوق شهروندی از مهم ترین مباحث عرصه های اجتماعی و سیاسی در بین جوامع است، بطور کلی امروزه حقوق شهروندی جزء لاینفک جامعه ی مدنی و مبنای تشکیل آن به شمار می رود، چراکه امکان مشارکت داوطلبانه ی همه افراد را در تمامی عرصه های اجتماعی فراهم می سازد. لذا با توجه به اینکه تا امروز به نقش شهروندان در مدیریت شهری اهمیت بسیار کمی داده شده است و این مسئله باعث عدم موفقیت مدیران شهری بوده است، نیاز به بررسی مدیریت شهری و نقش آن در شهروندسازی بیش از گذشته احساس میشود (صفاری و تحویلدار، ۱۳۹۴).

از طرفی در سال های اخیر توجه جامعه نسبت به مسئولیت اجتماعی افزایش یافته است. مسئولیت اجتماعی شرکت ها با روابط بین شرکت ها و جامعه سر و کار دارد و به طور مشخص این مفهوم به بررسی تأثیر فعالیت های شرکت ها روی افراد و جامعه می پردازد (سپاسی و همکاران، ۱۳۹۵).

¹ Osman and Sentosa

با رشد و توسعه صنایع و واحدهای تجاری مختلف، و پیچیده شدن ارتباط شرکت های موجود در جامعه با یکدیگر و همچنین دولت و افراد حاضر در جامعه شرایطی به وجود آمده که شرکت ها می بایست به همه ذینفعان خود از جمله دولت و آحاد مردم پاسخگو باشند. معتقدند که شرکت ها باید به صورت اخلاقی عمل کنند و منافع تمام ذی نفعان را در نظر بگیرند. بنابراین سازمان ها باید به کارهایی دست بزنند که مورد قبول جامعه و منطبق با ارزش های آن باشد. سازمان ها برای آنکه بتوانند جایگاه خود را در جامعه حفظ نموده یا بهبود بخشند، لازم است به مسئولیت اجتماعی توجه لازم را داشته باشند و مسئول بودن باید به عنوان امری داوطلبانه و نوعی تعهد و وظیفه از سوی سازمان ها به شمار آید. (سپاسی و همکاران، ۱۳۹۵).

از سوی دیگر باید توجه کرد که حوزه موضوعی حقوق شهروندی در پیوند با موضوعات مهمی قرار می گیرد که پرداختن به نوع این پیوند و توالی یا تعاقب مفهوم حقوق شهروندی با آنها و میزان و چگونگی تأثیر و تأثرات حقوق شهروندی از آن مفاهیم، اهمیت بسزایی دارد. (رضایی و بالایی، ۱۳۹۵).

گرایش به شهروندی و به کارگیری آن در درک و تحلیل بسیاری از مسایل اجتماعی و شهری صرفاً به تلاش های علمی و ارزشمند صاحب نظران و پژوهش گران مربوط نمی شود، بلکه به شایستگی خود مفهوم جهت کارآمدی در مدیریت و برنامه ریزی در امور مختلف هم باز می گردد. به گونه ای که امروزه بسیاری از موضوعات و مسایلی نظیر فقر، نابرابری، جنسیت و حتی محیط زیست از منظر شهروندی تحلیل می شوند (شیانی، ۱۳۸۸).

بنابراین از جمله این مفاهیم مرتبط با حقوق شهروندی می توان مدیریت شهری و مسئولیت اجتماعی را نام برد که در این پژوهش با توجه به اهمیت موضوع به بررسی مدیریت شهری و مسئولیت اجتماعی با رویکرد حقوق شهروندی سازمانی خواهیم پرداخت. چرا که با توجه به روند روبه رشد شهرنشینی در ایران و همنشینی فرهنگ ها و گروه های مختلف با یکدیگر و تبدیل روابط روستایی به روابط شهری ضرورت بازتعریف تعاملات کنشگران با یکدیگر و با نهادهای شهری را در جامعه شهری متناسب با معیارهای قانونی روزآمد و با ضمانت اجرایی قوی مشخص می دارد. در عین حال نقش این مجموعه قوانین در حصول به توسعه پایدار، تبدیل انسان شهرنشین به شهروند، ظهور جامعه مدنی و انسان مدرن، مصون سازی شهر از مخاطرات، بالا بردن کیفیت محیط شهری از یک سو و از سوی دیگر محدودیتهای قوانین موجود در پاسخگویی به نیازهای شهری، وجود اصل اصطکاک منابع، پیشی گرفتن شهرنشینی بر شهرسازی، غفلت محافل علمی و دانشگاهی از توجه به این رشته نوپا، ناآشنایی اکثر مدیران شهری، جامعه حقوقی و شهرنشینان کشور با این قوانین و مقررات شهری و ... از اهمیت مطالعه در این حیطه حکایت می کنند

مبای نظری

مدیریت شهری^۲

مدیریت در کتاب های علمی دارای تعاریف گوناگونی است. یکی از تعاریف به کار گرفته شده کارکردن با و به وسیله افراد و گروه ها برای رسیدن به مقاصد سازمان است که دارای شاخه های متفاوتی می باشد با این تعریف، برنامه ریزی، سازمان دهی، نظارت و انگیزش در ارتباط با هم از وظایف مدیریت است (شیانی، ۱۳۸۸).

اگر شهر همچون سازمانی در نظر گرفته شود لازم است که در راس آن عنصری برای برنامه ریزی آینده و اداره امور کنونی قرار گیرد. این عنصر را می توان مدیریت شهر نامید. مسائل بسیاری در شهرها وجود دارد که برای حل آن ها و پاسخ به درخواست های موجود در عرصه های زندگی جمعی وجود مدیریت شهری ضروری است. این موضوع به خصوص در مسائل خدماتی و عمرانی عمومی جنبه ویژه پیدا می کند. لذا اموری مانند تامین بهداشت و نظافت محیط شهر، ایجاد حفظ فضای سبز، تامین ایمنی شهر و شهروندان و نیازمند وجود سازمانی با تشکیلات مشخص است تا مدیریت شهر به نحوه مطلوب صورت گیرد. (صفاری و تحویلدار، ۱۳۹۴).

² urban/city management

مدیریت شهری نیز به عنوان مثال بخشی از دانش مدیریت است که با در نظر گرفتن عرصه های نظری و با بهره گیری از مفاهیم به اداره امور شهرها می پردازد (شیانی، ۱۳۸۸).

شهرها نیازمند ایجاد مدیریتی واحد در پیکره خود هستند و در صورت تحقق نیافتن چنین مدیریتی، سازمانهای دخیل در مدیریت شهری کارایی لازم را در انجام وظایف خود نخواهند داشت. چنانچه سازمانهای شهری به وسیله مدیریتی واحد هماهنگ نشوند در نهایت یا رقیب هم خواهند شد و یا به موازات هم عمل نخواهند کرد (صفاری و تحویلدار، ۱۳۹۴).

مدیریت شهری سازمانی گسترده متشکل از عناصر واجزای رسمی و غیررسمی مؤثر و ذی ربط در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهری با هدف اداره، هدایت و کنترل توسعه همه جانبه و پایدار شهر می باشد، که دارای تشکیلات وسیعی است و مهمترین نقش را در موفقیت طرح های توسعه ی شهری و رفع نیازهای جمعیت، جریان عبور و مرور در شهر، رفاه شهری، مسکن، کاربری اراضی، تفریح، فرهنگ، تأسیسات زیر بنایی و امثال آنها برعهده دارد. مدیریت شهری عبارت است از سازماندهی عوامل و منابع برای پاسخگویی به نیازهای ساکنان شهر (صفایی و آزاد بخت، ۱۳۹۷).

مدیران و برنامه ریزان شهری با شناسایی قوت ها، ضعف ها، کیفیت و کمیت خدمات گوناگون می توانند به اهداف، اجرایی کردن برنامه ها و رفع ضعف ها و کاستی ها دست یابند. در واقع وظیفه ی مدیران شهری، پاسخ دهی مناسب به انتظارات مردم و شهروندان است (کاداگو^۳، ۲۰۱۴).

مدیریت شهری به ارائه طرح ها و برنامه های مختلف برای هر جامعه شهری اقدام می نماید. لذا، مدیریت شهری به بررسی مسایل در فضایی می پردازد که شهروندان با آن درگیر هستند. مدیریت شهری نیازمند یک سازمان خدماتی است تا به بررسی گروه ها و افراد مختلف که به شهر وارد می شوند یا از شهر خارج می شوند، بپردازد. از این رو این سازمان جایگاه خاصی در بخش روستایی و شهری خواهد داشت تا این فضاهای مختلف را مورد توجه قرار دهد. (صفاری و تحویلدار، ۱۳۹۴).

مدیریت شهری به همه ی نهادها، سازمانها و افرادی گفته میشود که به صورت رسمی و غیر رسمی در فرآیند مدیریت شهری اثر گذار هستند. مدیریت شهر فقط شهرداری یا شورای شهر نیست، بلکه هر عنصری که در فرآیند مدیریتی شهر اثر گذار است در این حیطه قرار میگیرد (صفایی و آزاد بخت، ۱۳۹۷).

مدیریت شهری فرایندی اجتماعی برای مشارکت گروه های مختلف است، این مدیریت، گروه ها را در شبکه های مختلفی که منافع آنها حکم می کند قرار می دهد و توجه به منافع آنها در جهت دهی ساختار شهر، مؤثر می افتد. وسایل لازم برای دست یابی به اهداف و تعیین آزادی انتخاب ها فرآیندی را باعث می گردند که مدیریت شهری به دنبال آن است. (صفاری و تحویلدار، ۱۳۹۴).

مدیریت شهری شامل سیاست گذاری، تخصیص منابع، اجرا و عملیات است (ونگ و همکاران^۴، ۲۰۰۶).

مدیریت شهری عبارت از سازماندهی عوامل و منابع برای پاسخگویی به نیازهای ساکنان شهر است. با توجه به اینکه شهر دارای نظام باز است مدیریت شهری بیش از حیطه کالبدی شهر را در بر می گیرد. هدف کلان مدیریت شهری ایجاد محیطی قابل زندگی برای همه و همراه با عدالت اجتماعی می باشد. مدیریت شهری نوین به بسیج منابع جدیداز طریق توانمندسازی اجتماعات محلی برای اداره خود و مذاکره و شرکت بین بخشهای خصوصی و عمومی و دولتی تاکید دارد. به عبارت دیگر جوهره مدیریت شهری احساس مسئولیت در پاسخگویی به نیازهای حال و آینده جامعه و تحقق اهداف تعیین شده است که تنهادر پرتو توازن و هماهنگی در تحولات ساختاری جامعه محقق می شود (صفاری و تحویلدار، ۱۳۹۴).

³ Kadago

⁴ Wong et al

الگوها و نظام مدیریت شهری سازمان گسترده ای متشکل از عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی مؤثر و ذی ربط در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهری است که با هدف اداره، هدایت و کنترل توسعه همه جانبه و پایدار شهر فعالیت می کند.

این نظام سه سطح از مدیریت شامل مدیریت سیاسی اجتماعی، مدیریت سازمانی و برنامه ریزی و مدیریت اجرایی و فنی را شامل می شود (رجب صلاحی، ۱۳۸۳).

اهداف مدیریت شهری عبارتند از:

- ارتقای شرایط کار و زندگی همه جمعیت شهر با توجه به افراد و گروه های کم درآمد
- تشویق توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار
- حفاظت از محیط کالبدی شهر
- وظایف مدیریت شهری
- آماده سازی زیرساخت های اساسی برای عملکرد کارآمد شهرها
- آماده سازی خدمات لازم برای توسعه منابع انسانی، بهبود بهره وری و بهبود استاندارد های زندگی شهری
- تنظیم فعالیت های تاثیرگذار بخش خصوصی بر امنیت، سلامتی و رفاه اجتماعی جمعیت شهری
- آماده ساختن خدمات و تسهیلات لازم برای پشتیبانی فعالیت های مولد و عملیات کارآمد موسسه های خصوصی در نواحی شهری (لطفی و همکاران، ۱۳۸۸).

در مطالعه اثربخشی مدیریت شهری، تحقق اهداف اندازه گیری می شود، اما به نظر می رسد برای تعریف مفهوم اثربخشی باید گامی فراتر نهاد؛ یعنی اثربخشی هنگامی در شهر حاصل می شود که نیازهای شهروندان به روشنی تشخیص داده شود، برنامه مناسبی برای برطرف کردن نیازها طراحی و به درستی اجرا شود، همچنین فرایند مدیریت شهری و در نهایت دستیابی به اهداف، به شکلی مناسب ارزیابی شود (لادهاری، ۲۰۰۹).

مسئولیت اجتماعی

از نظر اجتماعی مسئول بودن یعنی آدمها و سازمانها می بایست با اخلاق و با حساسیت نسبت به مسائل اجتماعی، فرهنگی و محیطی رفتار کنند. تلاش برای برقراری مسئولیت اجتماعی، به افراد، سازمانها و دولت کمک می کند تاثیری مثبت بر پیشرفت، کار و جامعه داشته باشند.

انتظاراتی که جامعه در بعد اخلاقی، قانونی، اقتصادی و مصالح عمومی از سازمانها دارد، این است که آنها خود را به جامعه ای که در آن فعالیت دارد، متعهد بدانند. بر این اساس هنگامی که موضوع مسئولیت در زندگی اجتماعی از جمله سازمانها مورد تحلیل قرار می گیرد، نباید صرفاً حقوق صاحبان سهام و مؤسسان یا حتی فقط رعایت چارچوب های قانونی، ملاک عمل سازمانها قلمداد شود (سپاسی و همکاران، ۱۳۹۵).

مسئولیت اجتماعی به عنوان تعهداتی تعریف می شود که انتظار انجام آن می رود، به عنوان مفهومی که به موجب آن نگرانی های اجتماعی زیست محیطی در اقدامات کسب و کار به صورت داوطلبانه تلفیق شده است (پی واتو و همکاران، ۲۰۰۸). ایده ای که شرکتها ملزم به مدیریت فعالیت های اجتماعی و زیست محیطی هستند، در پژوهش های بسیار قدیمی ریشه دارد. در حال حاضر کارفرمایان با شرکت در کارهایی چون حمایت از کمک های امدادی و ساخت کلیسا، ساخت مدرسه برای کودکان نیازمند به دنبال حفظ، مراقبت و کمک به جامعه ای هستند که در آن فعالیت می کنند (سوان و چامپیتاز، ۲۰۰۸).

⁵ *ladhari*

⁶ *Pivato et al*

⁷ *Swaen & Chumpitaz*

شرکت‌ها باید بر مسئولیت اجتماعی خود فراتر از سودآوری کوتاه مدت توجه کنند (مندهاچیتارا و پولدانگ،^۸ ۲۰۱۱). مسئولیت اجتماعی شرکت معانی مختلفی دارد و برای همه افراد یکسان نیست. بعضی از آن معنی تعهد با مسئولیت قانونی را برداشت می‌کنند و برخی دیگر آن را به معنی رفتار مسئولانه اجتماعی بر حسب رعایت مسائل اخلاقی می‌دانند. برای برخی دیگر معنی آن مسئول بودن و یا معادل هدایای صدقه‌ای و کمک‌های خیریه است. بعضی نیز آن را به معنی آگاهی اجتماعی می‌پندارند، بسیاری از آنانی که مشتاقانه این مفهوم را پذیرفته‌اند، آن را به معنی مشروعیت و مقبولیت می‌دانند و تعداد کمی هم آن را به ما به نوعی وظیفه محول شده برای اعمال رفتاری عالی تر بر روی بنگاه‌های اقتصادی، بازرگانان، صنعتگران و نه شهروندان می‌پندارند (والاس^۹، ۲۰۰۳).

مسئولیت اجتماعی دیدگاهی است که اخلاق، کارکنان، جامعه و محیط را محترم به شمار می‌آورد (میتال و همکاران^{۱۰}، ۲۰۰۸). کارول^{۱۱} (۱۹۹۱) مسئولیت اجتماعی را شامل چهار بعد اقتصادی، قانونی، اخلاقی و بشر دوستانه معرفی کرده است. در این مدل هر یک از ابعاد مسئولیت اجتماعی شرکت را می‌توان برای ارتباط با ذی‌نفعان مختلف سازمان اعم از مالکان، مشتریان، کارمندان، جامعه و بیشتر مردم بررسی کرد (عباسی و همکاران، ۱۳۹۵).

منظور از مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها پیوستگی و اتحاد میان فعالیت‌ها و ارزش‌های سازمان به گونه‌ای است که منافع کلیه ذی‌نفعان شامل سهامداران، مشتریان، کارکنان، سرمایه‌گذاران و عموم جامعه در سیاست‌ها و عملکرد سازمان منعکس شود، به عبارت دیگر سازمان باید همواره خود را جزئی از اجتماع بداند و نسبت به جامعه احساس مسئولیت داشته باشد و در جهت بهبود رفاه عمومی به گونه‌ای مستقل از منافع مستقیم شرکت، تلاش کند (نیک‌یار و همکاران، ۱۳۹۶).

مسئولیت‌های اجتماعی شرکت‌ها برای حکومت‌ها جذاب است، زیرا آنها را قادر می‌سازد که تلاش‌ها، برنامه‌ها و سیاست‌ها را جایگزین، تکمیل و قانونی کنند و مکمل نقش دولت در تدوین سیاست‌گذاری اجتماعی کارا باشند (سپاسی و همکاران، ۱۳۹۵). مسئولیت اجتماعی، روشی است که شرکت از طریق آن، ملاحظه‌های اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی را با ارزش‌ها، فرهنگ، راهبردها، ساختار و فرایندهای خود یکپارچه می‌کند. به عبارت دیگر، شرکت از این طریق، ساختار، راهبرد و فرایند پاسخگویی را توسعه می‌دهد و به خلق ارزش و توسعه جامعه کمک می‌کند. عامل توسعه‌ی مسئولیت اجتماعی، تعامل بین شرکت و جامعه است نقطه آغاز این تعامل، مسئولیت شرکت نسبت به هنجارهای اجتماعی است بنابراین، شرکت‌ها نقش مهمی در رشد و توسعه جوامع دارند (فروغی و همکاران، ۱۳۹۶).

توجه و اهمیت به مسئولیت اجتماعی تصویر مطلوبی در ذهن مشتریان خلق می‌کند که موجب ارزیابی و نگرش مثبت مشتریان نسبت به شرکت می‌شود، و مدیریت تصویر برند شرکت به عنوان یکی از فعالیت‌های کلیدی استراتژیک برای شرکت‌های امروزی محسوب می‌شود. از این رو، مدیریت رفتارهای مسئولیت اجتماعی برای سازمان‌ها مهم تلقی می‌شود زیرا بر ادراکات مصرف‌کننده نسبت به برند شرکت تأثیر گذار است (عباسی و همکاران، ۱۳۹۵).

شورای کسب و کار جهانی نیز به منظور توسعه پایدار بر این باور است که طرح‌های مسئولیت اجتماعی، مزایایی همچون بهبود و توسعه ارزیابی مصرف‌کننده نسبت به تصویر و توانایی‌های شرکت و تقویت در شناسایی نام تجاری به ارمغان می‌آورد (لی و همکاران^{۱۲}، ۲۰۱۵).

⁸ Mandhachitara & Poolthong

⁹ Wallace

¹⁰ Mittal et al

¹¹ Carol

¹² Li et al

اعتماد حالتی روان شناختی است که طرفین معامله نسبت به تداوم رابطه ی تجاری خود و یا در رسیدن به هدفی دارند که از پیش تعیین شده است. وقتی افراد در یک معامله به یکدیگر اعتماد می کنند، بدان معناست که وعده هایی را که داده اند، در طول رابطه تجاری خود حفظ خواهند کرد (عباسی و همکاران، ۱۳۹۵).

اعتماد مشتریان تحت تأثیر ارزش های موجود در شرکت قرار می گیرد و به واسطه طرح های مسئولیت اجتماعی و اقداماتی به منظور منافع جامعه، اطلاعاتی درباره ی ویژگی های شرکت و ارزش شرکت فراهم می شود که برای افزایش اعتماد نسبت به سازمان مفید است و با رعایت اصول اخلاقی و مسئولیت پذیری در فرایند های تصمیم گیری استراتژیک شرکت، اعتماد همه ذی نفعان افزایش پیدا می کند (مارتینز و باسکو^{۱۳}، ۲۰۱۳).

حقوق شهروندی

شهروندی یک موقعیت عضویت است که شامل مجموعه ای از حقوق، وظایف و تعهدات است و بر برابری عدالت و استقلال دلالت دارد. شهروندی عضویت فعال یا غیرفعال فرد در دولت با حقوق جهانی معین و برابری در تعهدات در سطح مشخص شده است. 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 اعطای شود (لطفی و همکاران، ۱۳۸۸).

از جمله مباحث مهم در حوزه مطالعات اجتماعی، سیاسی و تربیتی، مفهوم شهروندی است. این مفهوم ریشه در گستره تاریخ دارد و همواره مورد توجه متفکران بوده است. با توجه به اهمیت شهروندی در دوران معاصر متفکران متعددی به بحث و بررسی پیرامون این مفهوم پرداخته اند.

شهروند و شهروندی تا حد زیادی وابسته به شرایط خاص کشور و جامعه است و هر فرهنگی نیز شهروند ویژه خود را می طلبد (بنکس^{۱۴}، ۲۰۰۸).

شهروندی از جمله مفاهیم پرکاربرد در دانش حقوق عمومی و سیاست است که به طور ویژه به وضعیت حقوقی افراد دارای رابطه تابعیت در چارچوب سرزمینی خاص در زمان معین و ذیل یک جامعه سیاسی برخوردار از قدرت عمومی اشاره دارد. شهروندی با مفاهیم سترگ حقوقی - سیاسی نظیر: آزادی، عدالت، جامعه مدنی، مشارکت سیاسی، ملیت، تابعیت، دموکراسی، هویت ملی، جمهوریت، محدودیت قدرت، تضمین حقوق و آزادی های افراد و احترام به آن، مسؤولیت متقابل شهروند و دولت، پاسخگویی دولتمردان و هیأت حاکمه، نظریه نمایندگی و پارلمان دارای پیوستگی زیاد و ارتباط معناداری است، با این حال با توجه به توسعه ادبیات و مبانی نظری آن در سال های اخیر در حوزه های تخصصی تر اهمیت ویژه ای پیدا نموده است (اصغر نیا و بهشتی، ۱۳۹۵).

شهروند صرفاً کسی نیست که در شهر زندگی می کند هرچند در لغت چنین معنایی از آن ادراک می شود ولی معنایی فراتر دارد. بنا بر تعریف برخی از کارشناسان اگر منظور از حقوق شهروندی، حقوق افراد ساکن در شهرها است پس باید حقوق روستایی هم در کنار حقوق شهروندی نمود عینی داشته باشد؛ در یک تعریف ساده شاید بتوان گفت شهروند به تک تک افرادی که در یک جامعه یا کشور زندگی می کنند اطلاق می شود این تعریف، افرادی که در محدوده جغرافیایی یک کشور زندگی می کنند و نیز افرادی که به عنوان تبعه در خارج از مرزهای آن کشور هستند نیز شهروند تلقی می شوند (شیانی و علی محمدی، ۱۳۹۵).

در عین حال، این مفهوم نشان میدهد که اشخاص به اعتبار جایگاهشان در اجتماع یا واحد سیاسی دارای حقوقی هستند. بر اساس این رویکرد، چون افراد در زندگی مشترکی سهیم میشوند، پس دارای حقوق و وظایفی نیز هستند (لطفی و همکاران، ۱۳۸۸).

¹³ Martinez & Bosque

¹⁴ Banks

بر همین اساس، جهت دستیابی به تعریف و درک مناسب شهروندی، مراجعه به تحولات تاریخی و نظری آن ضروری به نظر می رسد. باید دانست که شهروندی نه تنها به موقعیت قانونی، بلکه به آرمان های هنجار دموکراتیک باز می گردد و قصد ارائه موقعیت و هویت مشترک و عام را دارد که به پیوند و همبستگی میان اعضای جامعه کمک می کند (دایره المعارف فلسفه، ۲۰۰۰، ص ۴۲).

شهروندی در معنای کامل کلمه، نتیجه ظهور سرمایه داری مدرن یا پدید آمدن تغییرات در جامعه سنتی نظیر شهری شدن، سکولار شدن و عقلانیت است که بستر مناسبی برای رشد آن فراهم آوردند. شهروندی مدرن نیازمند یک عامل سیاسی است که دیگر با خاص گراییهای تولد، قومیت و جنسیت محدود و مقید نشود (شیانی و علی محمدی، ۱۳۸۸).

مفهوم شهروندی در واقع بیش از هر چیز به معنای تعلق به یک دولت - شهر است و مباحث مربوط به آن در حوزه ای شکل گرفت که امروزه آن را با عنوان حوزه عمومی می شناسیم. شهروندی همیشه با مفهوم حقوق و تکالیف یکسان پیوند داشته است (اصغر نیا و بهشتی، ۱۳۹۵).

شهروندی در ذات خود دارای ماهیتی حمایت گرایانه است. به دیگر سخن شهروندی به عنوان یک وضعیت حقوقی شناخته شده در جوامع مردم سالار با شناسایی برخی حقوق برای افراد ساکن در سرزمین یک کشور با تضمین ارائه شده از سوی قدرت سیاسی به آنها اجازه نقش آفرینی در زیست جمعی را اعطا می کند. این اعطای حقوق با پشتیبانی قانون و ابزارهای قانونی مربوطه به حمایت از حیات انسانی افراد می پردازد (اصغر نیا و بهشتی، ۱۳۹۵).

شهروندی باید بر مبنای حقوق باشد. هرچند این مسئله به معنی فراموش کردن وظایف نیست، بلکه نشان میدهد حقوق بنیادی ترند. حقوق شهروندی را شامل حق طغیان، حق اعمال نظر، حق انتخاب وکیل و نماینده و حق آزادی است و تا زمانی که شهروندان از این حقوق بهره مند نشوند، جامعه مدنی به معنای واقعی خود شکل نمی گیرد، در حالی که در مکتب جمهوری خواهی تعهدات و وظایف نقش محوری ایفا می کنند. اولین تلاش منظم نظری در این سنت فکری مربوط به ارسطو است. به عقیده وی، شهروندان افرادی هستند که به طور چرخشی در زندگی مدنی و شهری در حکم رانند سهم اند. در این نظام حکومتی، شهروندان توانایی آگاهی از ویژگی های یکدیگر را دارند. نکته شایان توجه در بحث ارسطو این است که شهروند صاحب حقوق، حق دارد برای کسب حاکمیت تلاش کند و بپذیرد دیگران نیز حق دارند برای تصرف و حاکمیت و جانشینی او بکوشند (پورا احمد و همکاران، ۱۳۹۶).

حقوق شهروندی ترکیبی از دو کلمه حقوق و شهروندی است و گذشته تاریخی اش چندان روشن و شفاف نیست. حقوق شهروندی حقوقی است برای اتباع کشور در رابطه با موسسات عمومی همانند حقوق سیاسی، حق استخدام عمومی، حق انتخاب کردن و انتخاب شدن، حق گواهی دادن در مراجع رسمی، حق داور و مصداق واقع شدن. در جای دیگر حقوق شهروندان را اینچنین تعریف می کنند حقوقی که فقط به سکنه یک شهر از کشوری داده شود (در برابر حقوق مردم کشور به کار رفته است) (شهریاری، ۱۳۹۶).

یک شهروند یک عضو رسمی یک شهر، ایالت یا کشور است. این دیدگاه، حقوق و مسئولیت هایی را به شهروند یاد آور می شود که در قانون پیش بینی و تدوین شده است. از نظر حقوقی جامعه نیازمند وجود مقرراتی است که روابط تجاری، اموال، مالکیت، شهرسازی، سیاسی و حتی مسائل خانوادگی را در نظر گرفته و سامان دهد. از این رو از دید شهری موضوع حقوق شهروندی، روابط مردم شهر، حقوق و تکالیف آنان در برابر یکدیگر و اصول و هدفها و وظایف و روش انجام آن است. در واقع حقوق شهروندی آمیخته است از وظایف و مسئولیتهای شهروندان در قبال یکدیگر، شهرو دولت یا قوای حاکم و مملکت و همچنین حقوق و امتیازاتی که وظیفه آن حقوق بر عهده مدیران شهری (شهرداری)، دولت یا به طور کلی قوای حاکم می باشد. به مجموعه این حقوق و مسئولیت ها، حقوق شهروندی اطلاق می شود (لطفی و همکاران، ۱۳۸۸).

شهروندان به عنوان اعضای یک جامعه در حوزه های مختلف مشارکت دارند و در برابر حقوقی که دارند، مسئولیت هایی را نیز در راستای اداره بهتر جامعه و ایجاد نظم بر عهده می گیرند، و شناخت این حقوق و تکالیف نقش مؤثری در ارتقاء شهروندی و ایجاد جامعه ای بر اساس نظم و عدالت دارد. ضمن اینکه شهروندان به عنوان اعضای یک جامعه در حوزه های مختلف مشارکت دارند و در

برابر حقوقی که دارند، مسئولیت هایی را نیز در راستای اداره بهتر جامعه و ایجاد نظم بر عهده می گیرند، و شناخت این حقوق و تکالیف نقش مؤثری در ارتقا شهروندی و جامعه ای بر اساس نظم و عدالت دارد (شهریاری، ۱۳۹۶).

شاید منشأ اصلی بحث حقوق و تکالیف شهروندی را بتوان در موضوع شهروندی فعال جستجو کرد. شهروندی فعال با مشارکت همه اعضای جامعه در نهادهای حکومتی در سازمان های مدیریت شهری امکان پذیر می شود. طبق اصول دموکراسی، اصلاً مناسب نیست که گروه زیادی از افراد در یک جامعه کار و زندگی کنند اما از فرصت اتخاذ تصمیمات در مورد آینده خود و جامعه برخوردار نباشند. اساساً به این دلیل که شهروندی دربردارنده مشارکت و قبول مسئولیت ها است، هابرماس این شهروندی را میهن دوستی می نامد (شیانی و علی محمدی، ۱۳۹۵).

حق شهروندی براساس نظام حقوقی هر کشور که مهم ترین آن قانون اساسی است، به افراد تعلق می گیرد. با وجود این، تا قبل از استقلال امریکا و انقلاب فرانسه، قانون اساسی مدونی در جهان وجود نداشت. تنها یک سلسله توصیه های اخلاقی، دینی و کدهای رفتاری تعیین کننده بود. قانون اساسی ایران در ۱۳۲۴ ه. ق تدوین گردید و متمم آن در ۱۳۲۵ ه. ق حقوق مردم و آزادی های فردی را بیشتر تشریح کرد (شیانی، ۱۳۸۸).

در حال حاضر، حقوق شهروندی در قانون اساسی از حیث موضوع به دو دسته اصلی قابل تقسیم است، حقوق اساسی یا کلی و حقوق اجتماعی؛ شامل حقوق سیاسی و حقوق اداری که دربرگیرنده حقوق اقتصادی، فرهنگی و قضایی است. حقوق اساسی در پنج اصل آمده، در اصل نوزده بر حقوق اساسی مردم ایران و برابری تأکید شده و در اصل بیستم به برخورداری از حمایت قانونی و حقوق سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی برای همه ملت تصریح شده است (شیانی، ۱۳۸۸).

در اصطلاح حقوقی به معناری مجموعه ای از حقوق است که به یک شهروند به واسطه قرار گرفتن در وضعیت شهروندی دز یک چارچوب سرزمینی معین تعلق یافته است و توسط دولت و قدرت سیاسی مستقر در جامعه مورد تضمین و حمایت قرار می گیرد (اصغر نیا و بهشتی، ۱۳۹۵).

مشارکت در عرصه شهری خود را در قالب فرهنگ شهروندی نمایان می سازد. مفهومی گسترده و چند معنایی که دربردارنده مجموعه حقوق، تکالیف، ارزش ها و شیوه های رفتاری است که در قلمرو تخصصی مدیریت شهری به فعالیت های معنادار، عالمانه و عامیانه ارجاع می دهد. انتقال فرهنگ در فرایند جامعه پذیری با درونی کردن ارزش ها، هنجارها و نقش های شهروندی در زندگی شهری محقق می شود؛ بنابراین، تعامل میان مدیران و شهروندان در حوزه های مختلف شهری بخشی از این فرایند است که می تواند وضعیت حقوق و تکالیف شهروندی را بازتاب دهد (شیانی و علی محمدی، ۱۳۹۵).

شهروندی در عین حال که مجموعه حقوقی را برای شهروندان معین می کند و آنها را بدون استثناء بهره مند از این حقوق می داند، تکالیفی را نیز برای آنها متصور می شود که باید به آنها پردازند. این حقوق و تکالیف لازم و ملزوم یکدیگرند؛ به طوری که هیچ یک را نمی توان بدون دیگری تصور نمود، لذا مفهوم شهروندی علاوه بر حقوق شهروندان، بر تکالیف و تعهدات آنان در قبال دولت نیز دلالت دارد. وضعیت شهروندی، با طرح برابری میان شهروندان، به تبع شهروند بودنشان و با دیدگاهی فراطبقاتی، می تواند نتایج ارزنده ای در حوزه های سیاسی، اجتماعی و اقتصادی به بار آورد (اصغر نیا و بهشتی، ۱۳۹۵).

با نگاهی به ادبیات گسترده نظریه های شهروندی می توان دریافت که این تعاریف هسته های مشترکی دارند: نوعی پایگاه و نقش اجتماعی مدرن برای تمامی اعضای جامعه، مجموعه ای به هم پیوسته از وظایف، حقوق، تکالیف و مسئولی آنها و تعهدات اجتماعی، سیاسی، حقوقی، استعاری و فرهنگی همگانی، برابر و یکسان احساس تعلق و عضویت اجتماعی مدرن برای مشارکت جدی و فعالانه در جامعه و حوزه اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی، برخورداری عادلانه و منصفانه تمامی اعضای جامعه از مزایا، منابع و امتیازات اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، حقوقی و فرهنگی فارغ از تعلق طبقاتی، نژادی، مذهبی و قومی (لطفی و همکاران، ۱۳۸۸).

شهروند با توجه به جایگاه و پایگاه اجتماعی خویش در جامعه شهری دارای حقوقی می باشد. براین اساس اجمالاً حقوق شهروندی به سه دسته زیر تقسیم می گردد:

الف) حقوق قانونی ومدنی : شامل آزادیهای فردی، آزادی بیان ، حق مالکیت ، حق بهره مندی از عدالت ...

ب) حقوق سیاسی : شامل حق شرکت در انتخابات ، حق مشارکت سیاسی و ...

ج) حقوق اجتماعی : شامل حق بهره مندی از امنیت ، رفاه اجتماعی، خدمات مدنی و ...

دربین سه حقوق فوق الذکر حقوق اجتماعی شهروندی دارای اهمیت خاصی به خصوص برای جوامع مدرن وتوسعه یافته غربی می باشد. بطور کلی رابطه میان شهروندان و نظام های اقتصادی، سیاسی، حقوقی و فرهنگی جامعه دو سویه می باشد بطوریکه طرفین نسبت به هم دارای حقوق و وظایف متقابل هستند. در این بین مهمترین وظیفه مقامات محلی وحکومت های محلی (مدیریت شهری) که در راستای تقویت و بهبود اجتماع محلی وحکومت های کارآمد و مؤثر باید انجام گیرد شهروندسازی است (صفاری و تحویلدار، ۱۳۹۴).

پیشینه ی تحقیق

شیانی (۱۳۸۸)، پژوهشی با عنوان تحلیلی بر وضعیت شهروندی در شهر تهران: نگاهی بر مدیریت شهری انجام داده است. این مقاله تلاش دارد ضمن مرور تاریخی بر مفهوم شهروندی، با استناد به یافته های پژوهشی وضعیت شهروندی در شهر تهران را بررسی کند. نتایج به دست آمده نشان می دهد شهروندی برای نسبت قابل توجهی از افراد معنادار و قابل درک نبوده و آگاهی نسبت به حقوق، عمل به وظایف و برخورداری از احساس شهروندی با عوامل بازدارنده ای در جامعه مواجه است. بدیهی است شهروندی با رفع موانع و ایجاد زمینه های عینی و ذهنی آن در بخش های مختلف به منصف ظهور خواهد رسید. مدیریت شهری می تواند با تدوین و اجرای برنامه های شهروندمدار گام های مؤثری در حل مسایل و مشکلات شهری بردارد.

لطفی و همکاران (۱۳۸۸)، پژوهشی با عنوان مدیریت شهری و جایگاه آن در ارتقاء حقوق شهروندان انجام داده اند. در این مقاله کامل به مباحث شهر، شهروندی و مفاهیم آنها، حقوق شهری و شهروندی، وضعیت آن در قوانین موجود پرداخته شده است، نتایج این پژوهش بیان داشته است که مدیریت شهری می تواند با آموزش حقوق شهروندی و تشویق شهروندان به پیگیری حقوق خویش اتخاذ رویکرد شهروندمداری و ایجاد فضای گفتگو میان شهروندان و مدیران شهری، اصلاح نظام اداری و مراعات حقوق شهروندی، جامعیت و عدم تبعیض میان شهروندان، حاکمیت قانون، مسئولیت پذیری در قبال شهروندان، کارآیی و اثر بخشی، شفافیت و پاسخگویی در جهت ارتقاء حقوق شهروندان نقش آفرینی کند.

صفاری راد و تحویلدار (۱۳۹۴)، پژوهشی با عنوان تحلیلی بر مدیریت شهری و نقش آن در آگاهی از حقوق شهروندی و شهروندسازی مطالعه موردی شهرستان لنگرود انجام داده اند روش تحقیق براساس هدف کاربردی و براساس ماهیت توصیفی - تحلیلی است که در ابتدا مشکلات شهروندان و موانعی که بر سر راه مدیران شهری قرار دارد بر شمرده میشود سپس با بررسی مبانی نظری شهروندسازی و مدیریت شهری ، رضایت شهروندان را از مدیران شهری مورد بررسی قرار گرفته است، آنگاه به چگونگی فائق آمدن مدیران شهری بر مشکلات شهروندان پرداخته و به اقداماتی که آنان در عرصه های مدیریتی خود به منظور ارتقاء سطح شهروندسازی و رفع مشکلات شهروندان انجام داده اند اشاره شده است. نتایج این پژوهش ضمن تاکید بر تخصصی کردن مدیریت شهری و نقش آن در شهروندسازی به تغییرات و تحولات در قوانین و مقررات مدیریت شهری به منظور بهبود رابطه بین مدیریت و شهروندسازی از لحاظ اجتماعی و اقتصادی اشاره کرده است.

شیانی و علی محمدی (۱۳۹۵)، تحقیقی با عنوان مطالعه فرهنگ شهروندی در مدیریت شهری تهران انجام دادند در این مقاله به بررسی فرهنگ شهروندی در مدیریت شهری با روش پژوهش کیفی و کاربرد فن مصاحبه با مدیران شهرداری شهر تهران پرداخته شده است. در این مطالعه نوع تحلیل مورد استفاده برای مصاحبه نیمه ساخت یافته تحلیل مضمون بوده است و نظرات کیفی مدیران و مسئولان شهرداری پیرامون وضعیت فرهنگ شهروندی نشان می دهد که تعدد و تکثر قوانین در حوزه شهر و متولیان امور شهری و نیز قوانین و مقررات مربوط به وظایف شهرداری ها موجب شده است از یک سو در سازمان شهرداری برخی فعالیت ها و اقدامات صورت گیرد که مجوز قانونی کاملا مشخصی ندارند، اما به عنوان وظایف عرفی شهرداری در حال انجام است؛ و از سویی

دیگر در شهرداری مجموعه کارهایی انجام نمی گیرد و قانون گذار نیز آنها را مشخص نکرده است اما بر عهده شهرداری است و در نهایت به این نتیجه رسید که قوانین و مقررات لازم الاجراء در سه دسته مربوط به شهر، شهروند و شهرداری از عناصر فرهنگ شهروندی با چالش مواجه هستند.

اصغر نیا وبهشتی (۱۳۹۵)، پژوهشی با عنوان گذار از شهروندی ملی به شهروندی جهانی؛ با نسبت سنجی حقوق شهروندی و اخلاق زیستی انجام داده اند که طبق این پژوهش نسبت سنجی حقوق شهروندی و اخلاق زیستی از جمله مهم ترین مباحث نیازمند مطالعه و تحقیق بوده است که در این مقاله با هدف توسعه معرفت شناختی و کاربردی مفهوم حقوق شهروندی با بررسی رابطه میان دو مفهوم حقوق شهروندی و اخلاق زیستی بدان پرداخته شده است. این مقاله با روش توصیفی تحلیلی انجام گرفته است و نتیج آن بیان می دارد که یکی از مهم ترین راه های کمال حقوق شهروندی را ایجاد پیوند میان آن با شاخص عدالت اخلاق زیستی است و همچنین بیان می کند که گذار از شهروندی ملی با دغدغه های سیاسی اجتماعی به شهروندی جهانی با دغدغه های زیستی - جهانی می انجامد.

شهریاری (۱۳۹۶)، پژوهشی با عنوان، ابهامات و موانع قانونی حقوق شهروندی انجام داده است. این مقاله به ابهامات و موانع قانونی حقوق شهروندی پرداخته است. حقوق شهروندی سبب کم رنگ شدن بسیاری از آسیب ها و ناهنجاری های اجتماعی می شود؛ چراکه این حقوق موجب تبیین، توسعه و آگاهی دادن ابعاد آن خواهد شد این پژوهش بیان می کند آنچه حقوق شهروندی در ایران را با مشکلات متعدد روبه رو کرده، نبود قانون نیست که حالا اسنادی مانند منشور یا حتی قوانین جدید چاره گشا باشند. مسئله اساسی این است که دستگاههای مختلف به حقوق شهروندی بی اعتنایی می کنند و در پار های از موارد نیز این حقوق به شکل های مختلف نقض می شوند ما با ابهامات و چالش هایی راجب حقوق شهروندی مواجه هستیم، از جمله چالش فرهنگی که از عدم اجرای قانون اساسی یا از تفسیر مستبعد (بسیار دور) از برخی اصول آن ناشی می شود.

بحث و نتیجه گیری

همانطور که بیان شد شهروندی یک موقعیت عضویت است که شامل مجموعه ای از حقوق، وظایف و تعهدات است و بر برابری عدالت و استقلال دلالت دارد. شهروندی از جمله مفاهیم پرکاربرد در دانش حقوق عمومی و سیاست است که به طور ویژه به وضعیت حقوقی افراد دارای رابطه تابعیت در چارچوب سرزمینی خاص در زمان معین و ذیل یک جامعه سیاسی برخوردار از قدرت عمومی اشاره دارد.

شهروندی در عین حال که مجموعه حقوقی را برای شهروندان معین می کند و آنها را بدون استثناء بهره مند از این حقوق می داند، تکالیفی را نیز برای آنها متصور می شود که باید به آنها بپردازند. شهروندی در واقع شرایط عضویت در واحدی سیاسی (معمولاً دولت ملی) است که از حقوق و امتیازات ویژه کسانی محافظت میکند که وظایف معینی را انجام می دهند (لطفی و همکاران، ۱۳۸۸)

به عبارت دیگر این عمل یک طرفه نیست و چون فرد از مزایای اجتماع بهره مند می شود لازم است در مقابل، دین خود را برای جامعه ادا نماید و در ایجاد یک جامعه سالم، مرقه و خوشبخت خود را سهم بداند. بدین ترتیب ارتباطی بین شهروند و دولت به وجود می آید که در نتیجه برای هر دو طرف حق و تکلیفی ایجاد می شود یعنی به علت زندگی مشترک، خواه در فعالیت اقتصادی یا امور فرهنگی و تعهد سیاسی، همگان از لحاظ اخلاقی نسبت به یکدیگر وظایفی دارند یکی از تعهداتی که می توان از آن نام برد مسئولیت اجتماعی است، بنابراین می توان مسئولیت اجتماعی را مؤثر بر حقوق شهروندی دانست.

چرا که مسئولیت اجتماعی انتظاراتی که جامعه در بعد اخلاقی، قانونی، اقتصادی و مصالح عمومی از سازمان ها دارد، تداعی می کند و بیان می کند افراد باید خود را به جامعه ای که در آن فعالیت دارد، متعهد بدانند. بر این اساس مسئولیت اجتماعی صرفاً حقوق

صاحبان سهام و مؤسسان یا حتی فقط رعایت چارچوب های قانونی، ملاک عمل سازمان ها نیست بلکه تعهداتی است که انتظار انجام آن می رود، به عنوان مفهومی که به موجب آن نگرانی های اجتماعی زیست محیطی در اقدامات مورد توجه واقع می شود همچنین زیست پذیری یکی از مباحث و تئوری های اخیر در برنامه ریزی شهری می باشد که باعث داشتن شهری مطلوب تر برای زندگی و توسعه شهری پایدار می شود، بنابراین مسئولیت اجتماعی می تواند در ارتباط با مدیریت شهری و حقوق شهروندی سازمانی باشد، چرا که قوانین و مقررات شهری را می توان به عنوان یکی از مهم ترین نقاط اتصال بین مدیریت شهری و شهروندان قلمداد نمود. به تعبیر بهتر بازیگران عناصر اصلی مدیریت شهری در پرتو قوانین و مقررات شهری ضمن تعریف نقش برای خود و سایر اعضا می توانند شهروندان را در اداره امور مشارکت دهند و مفهوم شهروندی را محقق سازند.

مدیریت شهری علاوه برآنکه مسئول برقراری توزیع عادلانه امکانات شهری است با هدایت تحولات کالبدی شهر، رسالت حفظ محیط زیست و سلامتی زندگی شهری، زیبایی ظاهری شهر، ایجاد فضاهای عمومی جهت برقراری ارتباطات و تعاملات شهروندان و گسترهای از همه ی وجوه زندگی شهری رانیز عهده داراست.

همچنان که از مطالب فوق استناد می شود، حقوق شهروندی، مسئولیت اجتماعی و مدیریت شهری با یکدیگر در ارتباط هستند، با توجه به مطالب بیان شده می توان گفت، مدیریت شهری و مسئولیت اجتماعی می توانند حقوق شهروندی را تحت تأثیر قرار دهند،

منابع

- اصغرینیا، مرتضی و بهشتی، محمد صادق، گذر از شهروندی ملی به شهروندی جهانی، یا نسبت سنجی حقوق شهروندی و اخلاق زیستی، فصلنامه اخلاق زیستی، سال ششم، شماره بیست و یک، پاییز، صفحه ۹۰-۱۰۲.
- برقی، حمید، شفیعی، بهمن، حجاریان، احمد، (۱۳۹۷)، بررسی کیفیت زندگی با تأکید بر مدیریت شهری (مورد مطالعه: شهر اسلام آباد غرب)، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، سال دهم، شماره ۳۴، تابستان، صفحه ۱۲-۱.
- پور احمد، احمد، ثفدری مولان، امین، تیموری، راضیه، (۱۳۹۶)، سنجش و ارزیابی وضعیت حقوق شهروندیدر رابطه با شهروندان با سازمان متروی شهر تهران، پژوهش جغرافیای انسانی، دوره ۴۹، شماره ۲، تابستان، صفحه ۴۴۳-۴۲۸.
- رجب صلاحی، حسین، (۱۳۸۳)، اختار حکومت محلی، مدیریت شهری و شهرداری، برنامه ریزی و مدیریت شهری: مسائل نظری و چالش های تجربی، تهران: سازمان شهرداری های کشور.
- رضایی، مهدی، بالایی، حمید، (۱۳۹۵)، امنیت و حقوق شهروندی، تقدم یا تأخر، (۱۳۹۵)، فصلنامه علمی پژوهشی آفاق امنیت، سال نهم، شماره سی ام، بهار، صفحه ۹۷-۱۲۱.
- سپاسی، سحر و حسن زاده، مرتضی (۱۳۹۵)، تأثیر بعد اقتصادی مسئولیت اجتماعی شرکت روی پایداری سود، دوفصل نامه حسابداری ارزشی، رفتاری، سال اول، شماره اول، صفحه ۱۳۸-۱۲۳
- سپاسی، سحر، پارساپور، محمدرضا، رضایت، محیا، (۱۳۹۵)، طراحی مدل تأثیر بعد اقتصادی مسئولیت اجتماعی بر اجتناب مالیاتی با استفاده از رویکرد معادلات ساختاری، پژوهشنامه مالیات/شماره سی و پنجم مسلسل ۸۳، صفحه ۱۷۸-۱۵۷.
- شهریاری، اکبر، (۱۳۹۶)، ابهامات و موانع قانونی حقوق شهروندی، فصلنامه علمی -حقوقی قانون یار - دوره چهارم، زمستان، صفحه ۱۳۰-۱۰۹.
- شیانی، ملیحه، علی محمدی، محمد، (۱۳۹۵)، مطالعه فرهنگ شهروندی در مدیریت شهری تهران، پژوهش های انسان شناسی ایران، دوره ۵، شماره ۲، پاییزو زمستان، صفحه ۲۲۷-۲۵۰.
- شیانی، ملیحه، (۱۳۸۸)، تحلیلی بر وضعیت شهروندی در شهر تهران: نگاهی بر مدیریت شهری، مطالعات اجتماعی ایران، مقاله ۳، دوره ۳، شماره ۲، تابستان، صفحه ۴۵-۳۱.

صفايي، مسعود، آزادبخت، مریم، (۱۳۹۷)، نقش مدیریت شهری با تأکید بر نقش شهرداری برپایداری زیست محیط (مطالعه ی موردی: منطقه ۲ شهر اهواز)، فصلنامه جغرافیایی سرزمین، علمی - پژوهشی، سال پانزدهم، شماره ۵۸، تابستان، صفحه ۱۳۰-۱۱۵.

صفاری راد علی، تحویلدار میثم، (۱۳۹۴)، تحلیلی بر مدیریت شهری و نقش آن در آگاهی از حقوق شهروندی و شهروندسازی مطالعه موردی شهرستان لنگرود، همایش ملی عمران و معماری با رویکردی بر توسعه پایدار، مرداد ماه، عباسی، عباس، منصور آبادی، زهرا، محمدشاهی، شهرزاد، (۱۳۹۵)، تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکت بر اعتماد مشتریان و قصد خرید با تأکید بر نقش میانجی رایب مشتریان، مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، دوره ۸، شماره ۴، زمستان، صفحه ۸۸۳-۹۰۰.

فروغی، داریوش، امیری، هادی، جوانمرد، مرضیه (۱۳۹۶)، تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکت بر نگهداشت وجه نقد از طریق اثرهمزمان متغیرهای منتخب؛ سال دهم، شماره اول، پیاپی ۵۳، صفحه ۳۶-۱۹.

فومن، دانشگاه آزاد اسلامی واحد فومن و شفت، صفحه ۱۴-۱.

لطفی، حیدر، عدالت خواه، فرداد، میرزایی، مینو، شب بو، وزیرپور، (۱۳۸۸)، مدیریت شهری و جایگاه آن در ارتقاء حقوق شهروندان، فصلنامه علمی پژوهشی جغرافیای انسانی - سال دوم، شماره اول، زمستان، ۱۱۰-۱۰۱.

نصیری هنده خاله، اسماعیل، (۱۳۹۷)، ارزیابی میزان رضایت از کیفیت خدمات مدیریت شهری در مناطق حاشیه نشین، (مطالعه موردی، اسلام آباد کرج)، پژوهش های جغرافیایی برنامه ریزی شهری، دوره ۶، شماره ۲، تابستان، صفحه ۳۰۶-۲۸۹.

نیک یار، جواد، حمیدی، الهام، جلیلی، اکرم، تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکت بر رفتار چسبندگی هزینه (۱۳۹۶)، پژوهش های تجربی حسابداری، سال ششم، شماره ۳۳، صفحه ۲۸-۱.

Banks, J. A. (2008). Diversity, group identity, and citizenship education in a global age. *Educational researcher*, 37(3), 129-139.

Ladhari, R., 2009, *A Review of Twenty Years of SERVQUAL Research*, International Journal of Quality and Service Sciences, Vol. 1, No. 2, PP. 172-198.

Li, Y., Fu, H. & Huang, S. (2015). Does conspicuous decoration style influence customer's intention to purchase? The moderating effect of CSR practices. *International Journal of Hospitality Management*, 51(8), 19-29.

Mandhachitara, R. & Poolthong, Y. (2011). A model of customer loyalty and corporate social responsibility. *Journal of Services Marketing*, 25(2), 122-133.

Mittal, R. K., Sinha, N. & Singh, A. (2008). "An analysis of linking Between Economic Value Added and Corporate Social Responsibility". *Management Decision*, Vol. 46(9), Pp. 37-56.

Martinez, P. & Del Bosque, I. R. (2013). CSR and customer loyalty: The roles of trust, customer identification with the company and satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 35(4), 89-99.

Osman, Z., and Sentosa, I., 2013, *Service Quality and Customer Loyalty in Malaysian Rural Tourism: A Mediating Effect of Trust*, Vol. 1 No. 1, PP. 31-42.

Pivato, S., Misani, N., & Tencati, A. (2008). The impact of corporate social responsibility on consumer trust: the case of organic food. *Business ethics: A European review*, 17(1), 3-12.

Swaen, V. & Chumpitaz, R. C. (2008). *Impact of Corporate Social Responsibility on Consumer Trust*. Recherche et Applications en Marketing, 23(7), 8-33.

- Wong, S. W., Tang, B. S., & Van Horen, B. (2006). *Strategic urban management in China: A case study of Guangzhou Development District*. Habitat International, 30(3), 645-667.
- Wallace , Alan ,(2003), *Two models of CSR to communities , Mesa State College, Sinder, Jamie-Hill, P, Ronald , CSR in the 21st century* , journal of business , 48(2):175-187.
- Kadago, J., Sandoz S., and Ham Haber J., 2014, *Good Urban Governance, Actor's Relations and Paradigms: Lessons from Nairobi, Kenya, and Recife, Brazil*, 46th ISOCARP Congress.