

بررسی رابطه ارائه خدمات فرهنگی و اجتماعی شهرداری بندرعباس با ارتقا سطح آگاهی از حقوق شهروندی

خدیجه احترامی

کارشناس ارشد، حقوق خصوصی از دانشگاه آزاد واحد بندرعباس
رییس اداره اسناد پژوهشکده و مرکز اسناد تاریخی شهرداری بندرعباس

چکیده

مفهوم حقوق شهروندی عمدتاً یکی از ضروریات جامعه بشریت است و تمام حکومت‌ها سعی در رعایت آن دارند. یکی از مهم‌ترین مواردی که یک کشور را از نظر شهروندان مطلوب معرفی مینماید عبارت است از خدمات فرهنگی. در این راستا ارائه خدمات فرهنگی یکی از روش‌های افزایش آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی خویش می‌باشد

واژگان کلیدی: ارتقا سطح آگاهی، حقوق شهروندی، خدمات فرهنگی، شهرداری

مقدمه

با افزایش جمعیت، پیچیدگی روابط تنوع و افزایش خواسته ها و نیازهای بشردر جوامع، از این خواسته ها و نیازها از طریق تعاملات متقابل افراد با یکدیگر صورت می پذیرد، لذا آنچه در روند این نوع زندگی ضروری بنظر می رسد قاعده مند ساختن روابط افراد به جهت جلوگیری از هرج و مرج و بی ثباتی در جامعه است .

حقوق شهروندی عمدتاً یکی از ضروریات جامعه بشریت است و تمام حکومت ها سعی در رعایت آن دارند با اندکی دقت می توان دریافت که حقوق بشری از حقوق بنیادین و اولیه است بنیادی بودن حقوق بدان جهت است که وجود آن مایه قوام و نبود آن سبب زوال شخص یا شخصیت انسان میشود در واقع باید گفت که حقوق شهروندی از جمله حقوقی است که در صورت فقدان آن شخصیت شهروند شکل نمی گیرد و حقوقی که شهروندان دارند جزئی حقوق بنیادین است همچنین عدول از آن ها به معنای نادیده گرفتن شهروندان و حقوق آن هاست (عطوفی کاشانی ۱۴۰۰:۳۲۲)

از جمله متغیرهای مهم برای دستیابی به شهر پایدار و مطلوب بالابردن سطح آگاهی عمومی شهروندان در تمام زمینه های آگاهی از حقوق شهروندی می باشد.

همواره بین انسان و محیط پیرامون او ارتباط تنگاتنگی وجود دارد اما دیرزمانی است که بستر شهرهای امروز پاسخ گوی نیاز ساکنان خود نمی باشد و شدت فعالیت های شهری شریط بسیار سختی و مخربی را برای شهروندان به وجود آورده است در این میان به نظر می رسد که مقابله اصولی با معضلات ذکر شده، منوط به تدوین و اجرای صحیح قوانین و مقررات شهری همگام با همکاری و مشارکت آگاهانه شهروندان می باشد،

به عبارت دیگر فرایند تصمیم گیری در شهر زمانی موجب منفعت شهر و مدیریت شهری می گردد که شهروندان از توانایی لازم جهت مشارکت موثر برخوردار باشند. (جمال و تبریزی، ۱۳۹۰:۱۷۶)

ادبیات پژوهش

شهرداری به عنوان مهم ترین عنصر مدیریت شهری، از جایگاه خاصی در نظام سازمان های اداری کشور برخوردار است. شهرداری به لحاظ حقوقی و اداری، جزو موسسه های عمومی محسوب میشود. با این مفهوم شهرداری یک نهاد عمومی غیر دولتی است که اقتدار و رسمیت آن ناشی از رای مردم یا نمایندگان مردم است و در قلمرو وظایف خود باید دارای استقلال عمل باشد. (حاتمی نژاد)

شهرداری سازمانی است حقوقی، محلی و مستقل که در محدوده شهر برای رفع نیازهای عمومی، رفاهی و خدماتی مردم شهر که جنبه محلی دارد تشکیل می گردد و منظور آن هست که امور با مشارکت شهروندان حل و فصل شود.

هدف اصلی شهرداری تامین تسهیلات شهری و رفاهی مردم شهر است و همچنین به منظور وضع و اجرای

قوانین شهری و تامین نیازهای مشترک محلی فعالیت میکند. (مسعودیفر ۱۳۸۷)

به طور کلی بررسی و سنجش عملکرد و نحوه ارائه خدمات شهری از دو منظر عینی و ذهنی می تواند صورت بگیرد. در منظر عینی، کیفیت ارائه خدمات شهری بر پایه سنجش آنها نسبت به معیارها و استانداردها صورت می گیرد که توسط مرتجع مرتبط تنظیم می شود. اما در منظر ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت بهره برداران از خدمات شهری تعیین کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه دهندگان خدمات است. (برک پور و همکاران ۱۳۸۹)

در فرهنگ لغت رضایتمندی را در برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضا شدن معنا کردند.

ایجاد حالت شادمانی و خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تامین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه کننده توسط ارائه کننده خدمت در مراجعه کنندگان ایجاد میشود رضایتمندی گفته میشود. (شاپان و همکاران ۱۳۸۹)

چند تعریف از خدمت :

خدمت کاری است که فرد برای فرد دیگری انجام میدهد. (پرالت ۱۸۳:۲۰۰۳)

خدمت، فعالیت یا منفعتی است که یک طز=رف به طرف دیگر عرضه می کند که اساسا ناملموس بوده و مالکیت چیزی را در بر ندارد.

نتیجه آن ممکن است محصول فیزیکی باشد یا نباشد. (آرمسترانگ و کاتلر)

خدمت تولید منفعتی اساسا ناملموس یا به عنوان یک محصول منفرد یا عنصری مهم از محصولی ملموس که به واسطه شکلی از مبادله، نیاز شناخته مشتری را برآورده می سازد (پلمر و کول) (۱۹۹۵)

فرهنگ: یک واژه انتزاعی است و مصداق ذهنی دارد. از اینرو واژه مذکور به خودی خود وجود خارجی ندارد.

مولد فرهنگ ساز نیز انسان میباشد. (یوسفی ۷۳: ۱۳۹۹)

مفهوم "حقوق شهروندی: یکی از مهم ترین مفاهیم در حوزه های علم حقوق و حتی جامعه شناسی و حتی علوم سیاسی جهان را در حال حاضر به خود اختصاص داده است.

پس مجموعه امتیازات و اختیارات ناشی از وضعیت و حالتی است که بر عضویت یک فرد در جامعه سیاسی دلالت میکند (صداقت ۱۳۸۴)

از دیدگاه برخی صاحب نظران سنگ بنای ایده حقوق شهروندی آن است که افراد باید بتوانند در امور جامعه خود مشارکت نمایند که لازم است این مهم در قوانین و ساز و کارهای اجرایی حکومت منعکس و از این طریق تضمین گردد.

خدمات فرهنگی شهرداری عمومی با هدف ارتقا سطح آگاهی شهروندان ارائه میشود. در این بین ارتقا سطح آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی خویش دارای اهمیت فراوانی می باشد.

خدمات فرهنگی "خدماتی است که با هدف تامین نیازها یا علائق فرهنگی ارائه میشود ..

قابل ذکر است که مفهوم "آگاهی" از جمله پیچیده ترین بخش های جهان هستی است (مورلند ۱۳۹۱: ۱۳۷)

فعالیت های شاخص صورت گرفته طی سالهای اخیر عبارتند از:

- ۱- ۱- جلب مشارکت فعالان و نخبگان در اجرای برنامه های فرهنگی
- ۲- استفاده از ظرفیت های کانون ها و تشکل های مردم نهاد در منطقه
- ۳- تعامل با نهادها و سازمان های همسو و هم راستا با منطقه
- ۴- استفاده از فضاهای مجازی و فناوری نوین ارتباطی جهت اطلاع رسانی و انعکاس برنامه های فرهنگی
- ۵- فضا سازی و آرایش بصری جهت انتقال پیام و محتوای فرهنگی برنامه ها
- ۶- برگزاری کارگاه پرورش خلاقیت و ایجاد نگرش موافق برای پذیرش افکار و طرح های جدید در شهر جهت پرورش مربیان خلاق

۷- استفاده از ظرفیت . پنانسیل آموزشی و فرهنگی مربیان

بهبود کیفیت خدمات عمومی، نیازمند برنامه ریزی و نظارت مستمر است.

کارآمدی سازمان های عمومی ارائه دهنده خدمات در سطح محلی مانند شهرداری ها ، نقش مهمی در ایجاد ظرفیت های توسعه در هر جامعه دارد. اما داوری صحیح در مورد این توان زمانی میسر است مه عملکرد آنها با استفاده از روش های دقیق مورد سنجش قرار میگیرد. "سنجش عملکرد" یکی از ابزارهایی است که میزان توفیق یا شکست یک سازمان را نشان میدهد. (ایمانی-فیروزآبادی)

عملکرد سازمان ها اصولا نقش بسیار مهمی در ایجاد رضایت یا نارضایتی دارند. در عملکرد سازمانی عملکردهایی وجود دارد که باعث نگرش های مثبت و منفی شهروندان نسبت به سازمان (شهرداری) می گردد. زمانیکه عملکرد های شهرداری بتواند نیازهای

شهروندان را برآورده سازد رضایتمندی شهروندان حاصل می شود. (حکت نیا -مولوی ۱۳۸۶)

تدوین و تنظیم وظایف شهرداری فصل ششم قانون شهرداری مصوب ۱۱ تیرماه ۱۳۳۴ برمیگردد. که به موجب مصوبات بعدی موارد به آن الحاق یا از آن حذف شده است . بنابراین عمده وظایف شهرداری بر اساس قانونی تعیین شده است که ۵۰ سال پیش به

تصویب رسیده است. در طول این مدت بسیاری از وظایف به سازمان ها، دواير دولتی و یا بخش خصوصی واگذار شده است. در تقسیم بندی انجام شده شهرداری دارای ۵۳ وظیفه بوده که اکنون کمتر از ۴۰ درصد این وظایف توسط خود شهرداری انجام می پذیرد. (رضویان ۱۳۸۱)

نتیجه گیری:

در سال ۱۴۰۲ مسابقه انشایی با عنوان "اگر من شهردار بودم" در شهرداری بندرعباس انتخاب که بین دو دبستان دخترانه و پسرانه در شهر بندرعباس که ۲۵۰ دانش آموز در این مسابقه شرکت کردند که بعد از ارزیابی و بررسی، ۷۰ انشا انتخاب و در قالب کتاب به چاپ رسید.

آنچه که در این ارزیابی ها نشان داده شد این است که توجه به آموزش در راستای آگاهی بخشی نسبت به محیط پیرامون یکی از عواملی است که می تواند در یادگیری شهروندان نقش موثری داشته باشد.

تقدیر و تشکر:

این مقاله با حمایت مالی و علمی اداره شهرداری بندرعباس انجام گرفته است.

منابع و مأخذ:

عطوفی کاشانی، طاهره (۱۴۰۰) چپستی حقوق شهروندی، فصلنامه مطالعات حقوق شهروندی، شماره ۲۴، پیاپی ۲۴، مهر ۱۴۰۰، ۲۳۱-۲۳۴

محمدی، جمال. تبریزی، نازنین. (۱۳۹۰). سنجش میزان آگاهیهای عمومی به حقوق شهروندی و قوانین شهری (مورد مطالعه: گروه سنی ۲۰ تا ۳۵ سال شهرهای ساری، بابل، آمل و قائم شهر). جامعه شناسی مطالعات جوانان، دوره ۱، شماره ۱، بهار ۱۳۹۰، ۱۷۵-۱۹۰.

حاتمی نژاد- مسعودیفر-برک پور و همکاران -شایان و همکاران -پرالت -آرمسترانگ و کاتلر-پلمر و کول - صداقت - مورلند - ایمانی و فیروز آبادی- حکمت نیا - مولوی ۱۳۸۹

یوسفی، حمید رضا. (۱۳۹۹). روانشناسی فرهنگ و مبانی شاکله های کار فرهنگی، نشریه زبان و فرهنگ ملل پیاپی ۵ (بهار و تابستان ۱۳۹۹)، ۸-۱