

## ارزیابی میزان آگاهی‌های عمومی شهروندان پیرانشهر از حقوق شهروندی و قوانین شهری

کرامت اله زیاری<sup>۱</sup>، عبدالله شیخی<sup>۲</sup>، مرضیه باقرعطاران<sup>۳</sup>، دیمین کاشفی دوست<sup>۴</sup>

### چکیده

نظام حقوقی شهر زمانی می‌تواند کارآمد باشد که شهروندان از حقوق شهروندی و قوانین شهری آگاهی داشته باشند. زیرا این حقوق و قوانین، روابط شهروندان را با ادارات شهر و نهادهای ذی‌مدخل در امر محلی و شهری تنظیم می‌نماید که آگاهی از آنها موجب می‌شود مشارکت شهروندان در امور شهری از مراتب پایداری، استمرار و مسؤولیت‌پذیری بیشتری برخوردار گشته و زمینه انجام هر چه بهتر مدیریت امور شهری و کاهش معضلات آن را ایجاد نموده و مدیریت شهری را در دستیابی به شهری پایدار و مطلوب کمک می‌نماید. در همین راستا، پژوهش حاضر با هدف سنجش میزان آگاهی عمومی شهروندان شهر پیرانشهر از حقوق شهروندی و قوانین شهری و با تحلیل محتوایی گزیده‌ای از قوانین و مقررات با استفاده از مطالعات میدانی به سنجش میزان آگاهی شهروندان این شهر پرداخته است. روش پژوهش حاضر توصیفی-تحلیلی می‌باشد و روش جمع‌آوری داده‌ها نیز متکی بر اسناد کتابخانه‌ای و برداشت‌های میدانی با استفاده از پرسشنامه بوده است که جهت تحلیل پرسشنامه‌ها از نرم افزارهای Spss و Excel بهره گرفته شده است. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که میزان آگاهی جامعه آماری پیرانشهر در زمینه حقوق شهروندی و قوانین شهری در سطح پایینی می‌باشد و شاخص مذکور (آگاهی) با شغل افراد ارتباط معناداری دارد اما تحصیلات دانشگاهی افراد بر این شاخص تأثیر خاصی نداشته است. مجموعه این عوامل نشانگر آن است که بیشتر افراد آگاه به صورت تجربی و در جریان درگیری‌های حقوقی با بخشهای مختلف شهرداری و یا در اثر فعالیت در مشاغل مرتبط با امور شهری، آگاهی لازم را به دست آورده‌اند.

**واژگان کلیدی:** حقوق شهروندی، قوانین شهری، آگاهی عمومی، شهروندان، پیرانشهر

۱. استاد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه تهران

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران

۴. دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه سیستان و بلوچستان

امروزه رشد فزاینده جمعیت شهری در کشورهای جهان سوم و از جمله ایران که در اثر رشد طبیعی جمعیت و مهاجرت‌های بی‌رویه روی می‌دهد، مشکلات و معضلات متعددی را برای شهرها و مدیریت آنها به بار آورده و شدت فعالیت‌های شهری ناشی از آن، شرایط سخت و مخربی را برای شهروندان به وجود آورده است. به نظر می‌رسد کاهش یا رفع مسائل مذکور مستلزم تدوین و اجرای صحیح قوانین و مقررات شهری همراه با آشنایی شهروندان با حقوق و قوانین شهری و همکاری و مشارکت آگاهانه آنها در فرآیند تصمیم‌گیری و مدیریت شهری است. به عبارت دیگر، آشنایی تک تک شهروندان از حقوق و قوانین شهری امری ضروریست؛ به گونه‌ای که امروزه جوامع توسعه یافته، به صورت‌های گوناگون سعی در بالا بردن سطح دانش و اطلاعات عمومی در تمام زمینه‌ها از جمله حقوق فردی و قوانین شهری دارند. زیرا به درستی به این نکته رسیده‌اند که عدم یا کمبود آگاهی شهروندان و مدیران شهری و به تبع آن نهادهای اجرایی و نظارتی از حقوق و تکالیف خود و دیگران و یا کوتاهی در اجرای آن، شهر را دچار بی‌نظمی و آشوب خواهد ساخت. زیرا این حقوق و قوانین روابط شهروندان را با ادارات شهر و نهادهای ذی‌مدخل در امر محلی و شهری تنظیم می‌نماید (کامیار، ۱۳۸۷: ۲۱) و آگاهی از آن، توانایی شهروندان را جهت مشارکت مؤثر در زمینه انجام هر چه بهتر مدیریت امور شهری و کاهش معضلات آن افزایش داده و نقش ساکنان شهر را به عنوان شهروندان فعال در اجرای قوانین شهری پررنگ‌تر می‌نماید (انگلیش، ۲۰۰۳: ۵۷).

نقش ساکنان شهر در مدیریت شهر امری انکار ناپذیر است و بهترین دستگاه‌های نظارتی برای اجرای حقوق شهروندی و قوانین شهرسازی می‌توانند همانا مردم باشند. این امر در صورتی می‌تواند تحقق یابد که آگاهی مردم نسبت به حقوق و تکالیفشان افزایش یابد؛ اما این به صورت خود به خودی تحقق نمی‌یابد؛ بلکه باید نهادهای شهری متکفل با فراهم ساختن بسترهای آموزشی و فرهنگ‌سازی، زمینه افزایش این آگاهی را فراهم سازند. لذا بدیهی است که آموزش و آگاهی، نخستین گام نهادینه ساختن حقوق

و قوانین شهری است. این آگاه‌سازی و آموزش یکی از مهمترین وظایف دولت و مدیریت شهری (محسنی، ۱۳۸۹: ۱۴۲) محسوب می‌شود؛ زیرا بررسی لزوم آموزش حقوق شهروندی در ایران نشان داده است که نظام حقوق شهروندی در ابعاد اقتصادی-مالی، فرهنگی، اجتماعی و اداری-سیاسی نیازمند آموزش است (پاک‌نژاد و شکوری، ۱۳۸۰: ۴۳). اما برنامه‌های محدود در این زمینه در کشور ما نتایج مطلوبی در پی نداشته است؛ لذا می‌توان بخشی از مسائل و مشکلات مدیریت شهری کشور را به کمبود آگاهی و روند نادرست آگاه‌سازی شهروندان از حقوق و قوانین شهری و شهروندی نسبت داد. مثال بارز این موضوع مراجعه شهروندان به شهرداری جهت اخذ پروانه احداث ساختمان یا محل کسب و کار است که به لحاظ عدم یا کمبود آگاهی با فلسفه قوانین و مقررات، آن را مانعی در رسیدن به مهمترین خواسته‌های خود یا ابزاری در دست شهرداری برای کسب درآمد می‌پندارند (هاشمی، ۱۳۷۹: ۲۴). بنابراین به راحتی می‌توان دریافت که خلأ آگاهی عمومی از حقوق و قوانین شهری، سیاست‌ها و برنامه‌های مدیریت شهری، شهرهای کشور را با نوعی اختلال مواجه نموده است. با توجه به این امر، روشن است که مدیریت موفق امور شهری مستلزم بذل توجه به واقعیت‌های متنوع و متعددی است که در عرصه حیات شهری به وقوع می‌پیوندد و همچنین دیدگاه شهروندان درباره سیستم ادراک شهر و مراتب آگاهی شهروندان از حقوق و مسئولیت‌ها و تکالیفشان در برابر سیستم مدیریت شهری بسیار مهم می‌باشد (پورعزت و همکاران، ۱۳۸۸: ۹) و موجب ترغیب شهروندان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایفشان می‌شود (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۴). اما مسائلی از قبیل کم‌توجهی مدیریت شهری شهرهای کشور نسبت به آگاه‌سازی از حقوق و قوانین و مقررات و شفاف‌سازی آنها، روزآمد نبودن قوانین و مقررات و مهمتر از همه عدم آگاهی یا اشراف شهروندان، سازمان‌های دولتی و حتی نمایندگان آنان به ریزکاری-های امور، روز به روز دامنه گرفتاری‌ها و معضلات ناشی از این امر را افزایش داده که با گذشت زمان مسأله با پیچیدگی بیشتری نیز مواجه می‌شود.

براساس آنچه گفته شد ضرورت آگاه‌سازی شهروندان از حقوق و تکالیف و قوانین شهری امری اساسی است که باید از طریق آموزش و برنامه‌های آگاه‌سازی، مورد توجه قرار گیرد و همچنین میزان آگاهی شهروندان جهت پیشبرد بهتر اهداف آگاه‌سازی مورد سنجش قرار گیرد. در همین راستا نوشتار حاضر با هدف سنجش میزان آگاهی عمومی شهروندان شهر پیرانشهر نسبت به حقوق شهروندی و قوانین شهری و با تحلیل محتوایی گزیده‌ای از قوانین و مقررات به سنجش میزان آگاهی شهروندان این شهر پرداخته است تا با شناخت خلأ موجود، امکان رفع کاستی‌ها فراهم شود. بنابراین پرسش اصلی نوشتار پیش‌رو این است که شهروندان پیرانشهر تا چه میزان از حقوق شهروندی خویش و قوانین شهری آگاه بوده و این میزان آگاهی با کدام دسته از متغیرهای منزلت اجتماعی رابطه‌دار (معنی‌دار) است.

### پیشینه تحقیق

بحث حقوق شهروندی در چند دهه اخیر در جهان توجه بسیاری را به خود معطوف داشته و مطالعات بسیاری را به خود اختصاص داده است. در کشور ما نیز در سال‌های اخیر از سوی سازمان‌های زیادی، خصوصاً نهادهای مدیریت شهری مطرح شده و در این زمینه مطالعاتی هم در کشور صورت گرفته است:

صرافی و عبداللهی (۱۳۸۷) نیز در پژوهشی با عنوان «تحلیل مفهوم شهروندی و ارزیابی جایگاه آن در قوانین، مقررات و مدیریت شهری کشور» با تحلیل و تشریح مفهوم، پیشینه و خواستگاه شهروندی، جایگاه آن را در قوانین و مقررات شهری کشور واکاوی نموده و ارتباط آن را با مدیریت شهری تبیین کرده‌اند.

لطفی و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «مدیریت شهری و جایگاه آن در ارتقاء حقوق شهروندان» به حقوق شهری و شهروندی و وضعیت آن در قوانین موجود پرداخته و به این نتیجه رسیده‌اند که مدیریت شهری می‌تواند 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، مسوولیت پذیری در قبال شهروندان، کارآیی، شفافیت و پاسخگویی در جهت ارتقاء حقوق شهروندان نقش آفرینی کند.

پورعزت و همکاران (۱۳۸۸) در مقاله «رابطه آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخگویی و شفافیت سازمانها»، به بررسی حقوق شهروندی در منطقه ۳ شهر تهران پرداخته و رابطه شهروندی فعال و پاسخگویی و شفافیت شهرداری را بررسی کرده‌اند، که یافته‌ها نشان می‌دهد افزایش آگاهی مردم، موجب مشارکت بیشتر آنها برای ادای تکالیف در امور شهری و توسعه شهروندی فعال می‌شود و توسعه شهروندی مشارکت-جو و فعال، موجب افزایش شفافیت و پاسخگویی در عملکرد شهرداری می‌شود.

شیانی (۱۳۸۸) در مقاله‌ای با عنوان «تحلیلی بر وضعیت شهروندی در شهر تهران: نگاهی بر مدیریت شهری»، ضمن مروری تاریخی بر مفهوم شهروندی به وضعیت شهروندی در شهر تهران پرداخته که نتایج نشانگر آن است که 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 بازدارنده‌ای در جامعه مواجه است.

## روش تحقیق

روش یا طرح مطالعه را می‌توان راه‌ها یا فنونی تعریف کرد که محقق بر اساس موضوع و هدف مطالعه انتخاب کرده است (اسماعیلیان، ۱۳۸۰: ۱۲). روش پژوهش حاضر به صورت توصیفی-تحلیلی می‌باشد که با توجه به عنوان پژوهش و رهیافت‌های نظری و ملاحظات تجربی آن، روش جمع‌آوری داده‌ها مبتنی بر روش پیمایشی با استفاده از تکنیک پرسشنامه بوده است و برای مشخص کردن جامعه آماری هم از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق، شهروندان ساکن بالای ۱۵ سال شهر پیرانشهر در سال ۱۳۹۲ می‌باشند که برای تعیین حجم جامعه آماری از فرمول کوکران (حافظ‌نیا، ۱۳۸۰: ۱۱۷) با سطح اطمینان ۹۵٪ و خطای

استاندارد ۵٪ استفاده شده و بدین ترتیب حجم جامعه نمونه ۳۷۸ نفر برآورد گردیده است. در گام بعدی پس از تکمیل پرسشنامه‌ها، جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزارهای Spss و Excel استفاده شده است و در ادامه در بحث یافته‌های پژوهش، ابتدا میزان آگاهی‌های عمومی شهروندان از گزیده‌ای از قوانین شهری سنجیده شده است و سپس میزان رابطه‌مندی (معنی‌داری) آگاهی شهروندان با دو مؤلفه منزلت اجتماعی یعنی شغل و تحصیلات ارزیابی شده است.

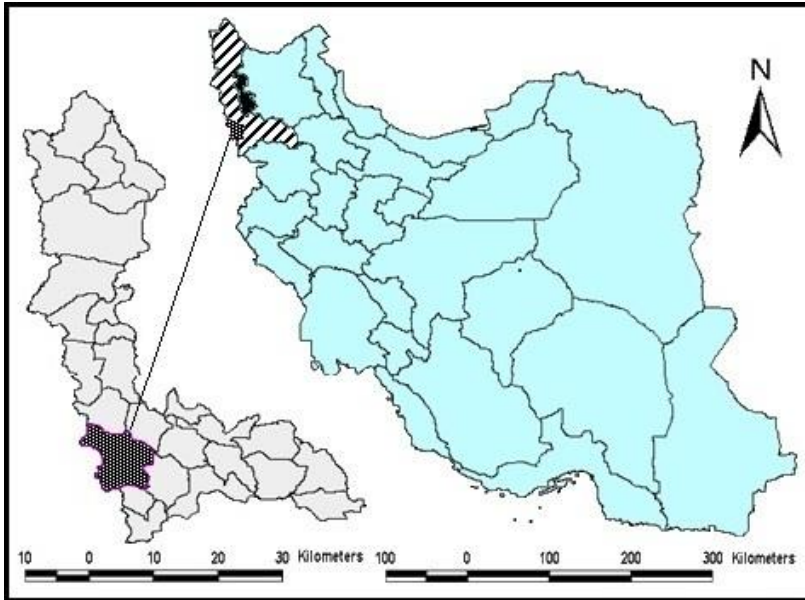
جدول (۱): ویژگی‌ها، متغیرهای اصلی و شاخص‌های مورد اندازه‌گیری در تحقیق

قوانین مربوط به عدم اشتغال پیاده‌روها	گزیده قوانین شهری	یافته‌های توصیفی
قوانین مربوط به حق کسب و پیشه		
قوانین مربوط به نگهداری، تعمیر و احداث مکان‌های عمومی		
ماده صد		
قانون نحوه تقویم ابنیه املاک و اراضی مورد نیاز شهرداریها		
سطح تحصیلات افراد با میزان آگاهی	رابطه‌های مورد بررسی	یافته‌های استنباطی
شغل افراد با میزان آگاهی		

مأخذ: نگارندگان

### محدوده مورد مطالعه

شهر پیرانشهر به عنوان مرکز سیاسی شهرستان پیرانشهر در جنوب غربی استان آذربایجان غربی و در ۱۲ کیلومتری مرزهای جمهوری اسلامی ایران با عراق (حکومت اقلیم کردستان عراق) واقع شده است. این شهر از شمال به اشنویه و نقده، از جنوب به سردشت و از شرق به مهاباد محدود می‌باشد (مهندسین مشاور آرمانشهر، ۱۳۸۷: ۲). جمعیت شهر پیرانشهر بر اساس سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۸۵، ۵۹۷۲۱ نفر بوده است (مرکز آمار ایران، ۱۳۸۵) که در سال ۱۳۹۰ به ۷۰۷۲۲ نفر افزایش یافته است (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۰).



شکل (۱): جایگاه جغرافیایی شهرستان پیرانشهر در استان آذربایجان غربی

## مبانی نظری

### - دانش و ضرورت آن

در میان شاخص‌های سازنده ساختار اصلی توسعه، دانش عمومی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار می‌باشد (ساستری، ۱۹۹۷: ۱۴). دانش در معنای عام عبارت است از ترکیبی سیال از تجارب، ارزشها و اطلاعات زمینه‌ای که به صورت منسجم و یکپارچه، چارچوبی را برای ارزیابی و کسب تجارب و اطلاعات جدید فراهم می‌آورد. این دانش از ذهن افراد جامعه سرچشمه می‌گیرد و توسط آنها به کار برده می‌شود. اهمیت دانش و اطلاعات، برای دستیابی به شرایط بهینه در هر زمینه‌ای از جمله در مسائل مربوط به شهر بر همگان آشکار است. در واقع قدرت در جایی ظهور می‌یابد که دانش و اطلاعات در آنجا حضور داشته باشد. افزون بر این، توانمندی، ظرفیت‌سازی و مشارکت که از پایه‌های اصلی شهر مطلوب می‌باشند به اهمیت دانش و آگاهی در زمینه‌های متعدد تأکید فراوان دارند. به عبارت دیگر، دانش مانند ابزاری جهت غلبه بر موانع مدیریتی و اجرایی به کار گرفته می‌شود. تا کنون مطالعات متعددی به بررسی تأثیر دانش و آگاهی بر رفتار انسانی پرداخته و نتایج آنها نشان می‌دهد که فقدان

دانش، مانع مؤثری در برابر الگوی مناسب رفتار شهروندی است. بدین ترتیب ارتقای دانش حقوقی در مسایل شهری می‌تواند عامل مؤثری جهت رفع موانع موجود مقابل مشارکت شهروندان در امور اداره شهر باشد. به عبارت دیگر دانش حقوقی افزون بر رشد آگاهی‌های شهروندان نسبت به چگونگی اداره محیطی که در آن زندگی می‌کنند، با افزایش ظرفیت‌های فردی و جمعی، مشارکت را تسهیل کرده و زمینه‌های دستیابی به توسعه را فراهم می‌آورد (بالتز، ۲۰۰۷: ۲۷). از سوی دیگر دانش حقوقی می‌تواند فعالیت‌های مشارکت را ارتقاء بخشد. چرا که این دانش، دیدگاه‌ها و مهارت‌ها را در اجرای صحیح قوانین و مقررات با ظرفیت‌های مختلف به کار خواهد گرفت و جامعه انسانی را توانمند خواهد ساخت. از این رو برای عملی ساختن توانمندسازی جامعه، پیشبرد اهداف توسعه و گسترش مشارکت شهروندان، آشنایی افراد با دانش حقوقی ضروری می‌باشد (والتر، ۲۰۰۳: ۱۸۷).

#### - آگاهی شهروندی

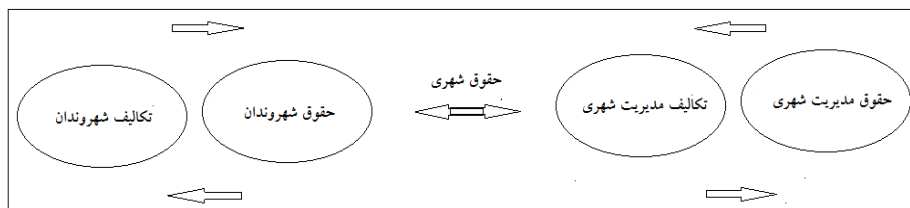
آگاهی شهروندی، به معنای شناخت شهروندان از وظایف حکومت و شهرداری در قبال شهروندان و تلاش برای تحقق حقوق و اجرای تعهداتشان است. آگاهی از حقوق شهروندی موجب می‌شود که مشارکت شهروندان در امور شهری از مراتب پایداری، استمرار و مسئولیت‌پذیری بیشتری برخوردار گشته، متمرکزتر گردد. شناخت امکانات موجود در سطح شهر برای رفاه شهروندان، آشنایی با وظایف، اهداف و مأموریت‌های شهرداری و نیز آشنایی با وظایف هر یک از واحدهای زیر مجموعه این نهاد و ساز و کارهای استیفای حقوق در آنها، شهروندان را در بهره‌برداری بهتر از فرصت‌ها و موقعیت‌های رفاه و پیشرفت یاری خواهد کرد. آگاهی از حقوق و تعهدات شهروندی، زمینه انجام وظایف دو جانبه را فراهم می‌کند و باعث پاسخ‌خواهی و حساب‌کشی شهروندان از مدیریت شهری خواهد شد (پورعزت و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۳).

#### - حقوق شهری



در سیستم‌های امروزی از سیستم‌های اجتماعی و اقتصادی گرفته تا سیستم‌های فرهنگی و سیاسی، قوانین و مقررات، تعیین کننده روابط، تعاملات و سطوح عملکردی و جایگاه هر بخش و نهادی بوده و هستند. در سیستم پیچیده شهری نیز حقوق شهری همین عملکرد را داراست (قرخلو و عمران‌زاده، ۱۳۸۴: ۴۹). حقوق شهری که به عنوان یکی از شاخه‌های منشعب از حقوق اساسی اداری و جزء زیرمجموعه حقوق داخلی شناخته می‌شود (لطفی و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۰۱) مجموعه قوانین، قواعد و مقرراتی است که روابط شهروندان را با ادارات شهر و نهادهای ذی‌مدخل در امر محلی و شهری (کامیار، ۱۳۸۷: ۲۱)، خصوصاً روابط مردم شهر با شهرداری، حقوق و تکالیف آنها در برابر یکدیگر و اصول و هدف‌ها و وظایف و روش انجام آنها را تنظیم می‌نماید (لطفی و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۰۱). به نظر می‌رسد نخستین پاسخی که از یک حقوق‌دان در مورد تعریف حقوق شهری می‌شنویم، چنین مضمونی را در برمی‌گیرد: حقوق شهری، شاخه‌ای از حقوق عمومی و تنظیم کننده روابط شهروندان و مدیران شهری است (همان، ۱۰۶). حقوق شهری به عنوان یک پدیده اجتماعی شهری از جامعه سرچشمه می‌گیرد و منشأ قواعد حقوقی آن، ضرورت‌های اجتماعی زندگی شهری است که نظام مدیریت شهری (شهرداری‌ها) و شهروندان در دو سوی آن قرار می‌گیرند (دانشمند، ۱۳۸۸: ۹). علیرغم تنوع تعاریف، موضوعی واحد در همه آنها وجود دارد و آن هم تأکید بر حقوق و وظایف است.

محور تضمین حقوق، قانون است (رزاق‌پور، ۱۳۹۰: ۹۰). پس قوانین شهری که حقوق شهری را شکل می‌دهند، از یک طرف راهنمای عمل شهروندان و از طرف دیگر، راهنمای سازمان‌ها و تشکیلات دیگر در مسائل شهری هستند (قرخلو و عمران‌زاده، ۱۳۸۴: ۵۰). این قوانین شکل‌دهنده حقوق شهری، نظام مدیریت شهری (شهرداری‌ها) و شهروندان را در دو طرف یک رابطه دو سویه قرار داده‌اند که به شکل رابطه‌ای دو جانبه، مشتمل بر حقوق و تکالیف شهروندان از یک طرف و حقوق و تکالیف مدیریت شهری از طرف دیگر است.



شکل (۲): روابط میان حقوق و تکالیف شهروندان و مدیریت شهری (مأخذ: نگارندگان)

## – شهروند و شهروندی

شهروند، مرکب از دو کلمه شهر به معنای جامعه انسانی و وند به معنای وابسته به این جامعه (علیدوستی، ۱۳۸۸: ۴۹) و از واژه لاتین سیویتاس Civitas مشتق شده است (پیرانوند و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۷). در دانشنامه سیاسی، شهروند فردی است در رابطه با یک دولت که از سویی برخوردار از حقوق سیاسی و مدنی است و از سوی دیگر در برابر دولت تکالیف‌هایی بر عهده دارد (لطفی و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۰۵). شهروند فردی است که در ساختار اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و اقتصادی جامعه حضور داشته و در تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری و شکل‌دهی به آن به صورت مستقیم و یا غیرمستقیم در سایه هم‌زیستی، تعامل داوطلبانه و تلاش همگام در نیل به سعادت دنیوی و اخروی مؤثر است (احمدزاده، ۱۳۸۴: ۹۶) یا به افرادی اطلاق می‌شود که تابعیت کشوری را دارا می‌باشند و به تبع این وابستگی از حقوق و مزایایی برخوردار می‌شوند که در قانون اساسی و سایر قوانین عادی در آن کشور به تصویب رسیده است. متعاقب مفهوم شهروند، شهروندی مطرح می‌گردد. شهروندی به عنوان منزلتی اجتماعی در نگرش به جامعه مدنی تلقی می‌شود که به موجب آن امکان برخورداری از حقوق و قدرت را فراهم می‌کند (محسنی، ۱۳۸۹: ۱۱۸). در نظریه سیاسی و حقوقی، شهروندی به مجموعه‌ای از حقوق و وظایف اعضای یک دولت-ملت یا شهر اطلاق می‌شود (مارشال، ۱۹۹۸: ۶۱). از آنجایی که شهروندی در مورد روابط انسانی است نمی‌توان تعریفی ساده و ایستا را که برای همه جوامع و زمانها به کار رود برای آن ارائه نمود (فالكس، ۱۳۸۱: ۱۷). اما می‌توان هسته مشترک تمامی نظریه‌ها و تعاریف شهروندی را به شرح ذیل دانست:

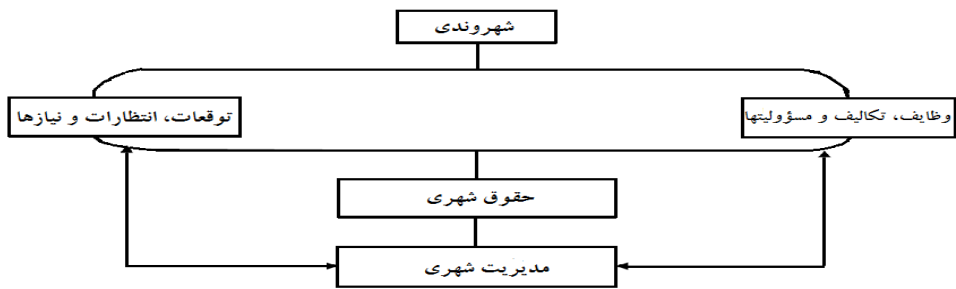
- ۱- نوعی پایگاه و نقش اجتماعی مدرن برای تمامی اعضای جامعه.
  - ۲- مجموعه بهم پیوسته‌ای از وظایف، حقوق، تکالیف و مسؤولیت‌ها و تعهدات اجتماعی، سیاسی، حقوقی اقتصادی و فرهنگی همگانی، برابر و یکسان.
  - ۳- احساس تعلق و عضویت اجتماعی مدرن برای مشارکت جدی و فعالانه در جامعه و حوزه‌های اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی.
  - ۴- برخورداری عادلانه و منصفانه تمامی اعضای جامعه از مزایا، منافع و امتیازات اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، حقوقی و فرهنگی فارغ از تعلق طبقاتی، نژادی، مذهبی و قومی (توسلی و نجاتی حسینی، ۱۳۸۳: ۳۳).
- این نکته شایان ذکر است که تحقق مفهوم و شکل‌گیری ایده شهروندی نیازمند وجود بستری مناسب و زمینه‌ساز می‌باشد که از آن به عنوان جامعه مدنی یاد می‌شود. جامعه مدنی به مجموعه‌ای از نهادها، مؤسسات، انجمن‌ها، تشکل‌های خصوصی و مدنی (غیرخصوصی) اطلاق می‌شود که فارغ از دخالت قدرت سیاسی، حوزه حقوق مدنی افراد و گروه‌ها را دربرمی‌گیرد. در چنین فضایی است که شهروندی زمینه ظهور پیدا می‌کند (بشیریه، ۱۳۸۳: ۳۳۰).

#### - مفهوم شهروندی در مدیریت شهری

مدیریت شهری بخشی از دانش مدیریت است که با در نظر گرفتن عرصه‌های نظری و با بهره‌گیری از الگوها و مفاهیم به اداره امور شهرها می‌پردازد. نظام مدیریت شهری سازمان گسترده‌ای متشکل از عناصر و اجزای رسمی و غیر رسمی مؤثر و ذی‌ربط در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهری است که با هدف اداره، هدایت و کنترل توسعه همه جانبه و پایدار شهر فعالیت می‌کند. این نظام سه سطح از مدیریت شامل مدیریت سیاسی- اجتماعی، مدیریت سازمانی و برنامه‌ریزی و مدیریت اجرایی و فنی را شامل می‌شود (شیانی، ۱۳۸۸: ۴۹). نظام‌های مدیریتی جهان در جهت تکامل خود مسیری را از مدیریت یک‌جانبه گرایانه و یک‌سویه به مدیریتی طی کرده‌اند که در آن سیاست‌ها و شیوه‌های مدیریتی مبتنی و متکی بر خواسته‌های شهروندان

باشد. زیرا در بحث مدیریت شهری، شهروند اساساً عضوی از یک جامعه شهری است که انتظار استفاده از خدمات و تسهیلات و حقوق شهروندی را دارد (ترنر، ۲۰۰۶: ۴۱). بدین ترتیب اتخاذ سیاست‌هایی در همین راستا و مطابق با شرایط اجتماعی، سیاسی و فرهنگی هر جامعه در جهت حفظ حقوق شهروندان سرلوحه مدیریت و اداره امور جوامع قرار گرفته است.

جهت تحقق حقوق شهری، اراده همه شهروندان و البته مدیریت شهری امری اساسی است. این اراده باید در سطوح بالای مدیریتی وجود داشته باشد تا پابندی به این حقوق به یک رفتار مدنی و عرف تبدیل شود. در سطوح پایین مدیریتی و اجرایی نیز که ارتباطات گسترده‌تری با جامعه داشته و تعامل روزانه بالایی با شهروندان دارند باید آشکارا مورد توجه قرار گرفته و رعایت شود. موانع اجرایی قوانین در زمینه شهروندی و حقوق آن در صورت وجود چنین تعهدی به حداقل خواهد رسید.



شکل (۳): ارتباط شهروندی، حقوق شهری و مدیریت شهری (مأخذ: صرافی و عبدالهی، ۱۳۸۷: ۱۲۶)

### یافته‌های پژوهش

#### - یافته‌های توصیفی

وضعیت آگاهی شهروندان شهر پیرانشهر از حقوق شهروندی و قوانین شهری به صورت کلی در خلال پرسشگری انجام شده از شهروندان شهر پیرانشهر، به روشنی مشخص گردید که اکثر شهروندان این شهر از حقوق خویش در قبال مدیریت شهری و در رأس آن شهرداری مطلع نبوده، به گونه‌ای که افراد مطلع تنها گروهی اندک یعنی ۱۱ درصد از شهروندان را در برمی‌گیرد که در جدول ۲ آمده است.

جدول (۲): میزان آگاهی های عمومی شهروندان از حقوق شهروندی

میزان / گویه	بی اطلاع	کم	متوسط	زیاد	مطلع
درصد	۲۸/۶	۳۵/۷	۲۴/۱	۸/۷	۲/۹
درصد تجمعی	۲۸/۶	۶۴/۳	۸۸/۴	۹۷/۱	۱۰۰

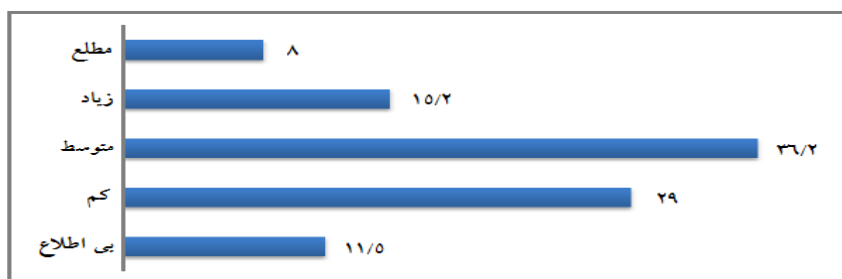
مأخذ: نگارندگان (تابستان ۱۳۹۲)

با اندکی تفحص، اهمیت موضوع روشن می شود. عدم یا کمبود آگاهی شهروندان از این حقوق و قوانین زمینه ساز بروز مشکلات عدیده ای در شهرهای کشور شده و جامعه شهری و مدیریت آن را در تنگنا قرار داده است. اهمیت این موضوع یعنی آگاهی شهروندی فراتر از بحثی ساده است که بتوان در مورد آن سهل انگاری نمود. زیرا عدم آگاهی در بسیاری از موارد، نقض قوانین، بروز مشکلات اجتماعی، نافرمانی های مدنی و... را در پی دارد که خسارات آن نه تنها گریبان گیر شهروندان بلکه گریبان گیر مدیریت شهری نیز می شود و مشارکت شهروندان را هم کم رنگ خواهد نمود. البته عدم آگاهی شهروندان خود به تنهایی عامل مشکلات مذکور نمی باشد بلکه نبود پشتوانه مناسب اجرایی و سهل انگاری های قانونی و روابط موجود در دنیای در حال توسعه و متعاقب آن کشور ما، بر دامنه مسائل و مشکلات موجود افزوده است و در بسیاری از موارد، افراد مطلع نیز با وجود اطلاع از حقوق و قوانین، بر آن چشم پوشی نموده و در جهت منافع شخصی خود عمل می نمایند. مثال بارز این امر پرداخت جریمه به جای حذف تخلف است که مسائل زیادی را در شهرهای کشور خصوصاً در کالبد و عملکرد آنها بوجود آورده و آن را با آشفتگی مواجه نموده است.

آگاهی از حقوق شهروندی و قوانین شهری همراه با پشتوانه اجرایی مناسب، زمینه ساز کاهش مسائل و مشکلات در جامعه شهری خواهد شد. این امر با ایجاد برنامه هایی اصولی در زمینه آگاه سازی شهروندان از حقوق شهروندی با بکارگیری سیاست هایی در جهت نظارت و مشارکت بیشتر آنان، قابل حصول است.

• میزان آگاهی عمومی شهروندان پیرانشهر از قوانین انتخابی شهرداری  
قوانین مربوط به عدم اشغال پیاده روها

همانگونه که در شکل ۴ مشاهده می‌شود، افراد با آگاهی بالا (مطلع و زیاد) ۲۳/۲ درصد از شهروندان را شامل می‌شوند. در شهر پیرانشهر به دلیل دارا بودن بازارچه مرزی و وجود تعداد زیادی از مجتمع‌ها و واحدهای عرضه کالاهای خارجی، افراد زیادی از مردم شهر در امور مربوط به عرضه این کالاها و خدمات اشتغال دارند. از طرف دیگر با توجه به نقش گردشگری تجاری پیرانشهر، شهرداری این شهر جهت رفاه حال گردشگران، مسافران و همچنین جلوگیری از ایجاد سیمای بصری نامطلوب شهر از اشتغال پیاده‌روها توسط واحدهای تجاری و دستفروش‌ها تا حد زیادی پیشگیری نموده است. بنابراین آگاهی نسبتاً بالای افراد از قانون عدم اشتغال پیاده‌روها در رابطه با برخورد شهرداری با آنها و به صورت تجربی به دست آمده است.



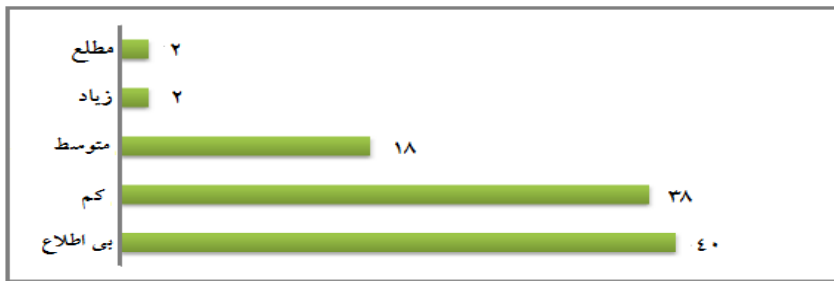
شکل (۴): درصد اطلاع عمومی از قوانین مربوط به اشتغال پیاده‌روها مأخذ: نگارندگان (تابستان ۱۳۹۲)

#### قوانین مربوط به حق کسب و پیشه و تجارت

طبق ماده ۱ این قانون، پرداخت حق کسب و پیشه یا تجارت اشخاصی که محل کار آنان در اثر اجرای طرح‌های احداث و توسعه معابر و نوسازی و عمران شهری از بین می‌رود، طبق مقررات باید از طرف شهرداری پراخت شود ([www.imo.org.ir](http://www.imo.org.ir)).

مطابق شکل ۵، اطلاع شهروندان از این قانون متفاوت است. ۷۸ درصد از شهروندان که بیشتر آنان نیز در مشاغل تجاری فعالیت دارند از این قانون و اختصاص حق کسب و پیشه به خود در صورت فروش ملک تجاری به شهرداری از اطلاع کافی برخوردار نبوده و یا بی‌اطلاع بوده‌اند. ۱۸ درصد افراد نیز نسبتاً مطلع بوده و تنها ۴ درصد افراد از آگاهی کافی (مطلع و زیاد) در زمینه این قانون برخوردار بوده‌اند. این عدم آگاهی موجب وارد شدن خسارات مالی فراوان به شهروندان می‌شود که از جمله دلایل آن

عدم اطلاع رسانی و آموزش شهروندان در این زمینه به سبب ذینفع بودن شهرداری می- باشد.



شکل (۵): درصد آگاهی عمومی از قوانین مربوط به حق کسب و پیشه و تجارت

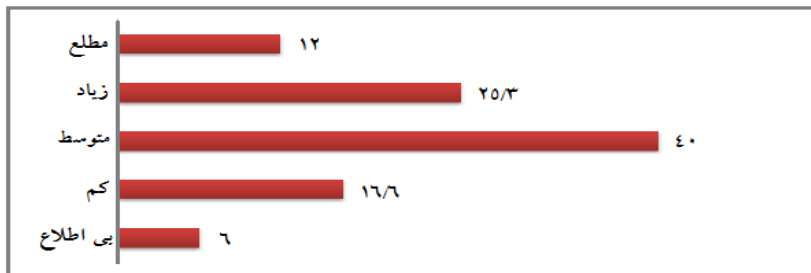
مأخذ: نگارندگان (تابستان ۱۳۹۲)

### ماده صد

مالکان اراضی و املاکی که در محدوده شهر واقع شده‌اند باید قبل از هر اقدام عمرانی، تفکیک اراضی و شروع ساختمان‌سازی از شهرداری پروانه بگیرند. این تکلیف قانونی که ماده صد قانون شهرداری‌ها مقرر شده است مهمترین ساز و کار ضابطه‌مند کردن ساخت و سازها و نظارت بر آنها و رسیدگی به تخلفات است و در حال حاضر مهمترین ابزار قانونی برای کنترل، پیشگیری و برخورد با تخلفات ساختمانی محسوب می‌شود. علاوه بر این، طبق بند ۲۴ ماده ۵۵ قانون شهرداری ایران، در صورتی که بر خلاف مندرجات پروانه ساختمانی در منطقه غیر تجاری، محل کسب و پیشه یا تجارت دایر شود، شهرداری مورد را در کمیسیون مقرر در تبصره ۱ ماده صد این قانون مطرح می‌کند ([www.imo.org.ir](http://www.imo.org.ir)).

در زمینه قانون ماده صد شهرداری، افراد با آگاهی کافی (مطلع و زیاد) و نسبتاً آگاه به ترتیب ۳۷/۳۳ درصد و ۴۰ درصد را به خود اختصاص داده‌اند. میزان آگاهی شهروندان از این قانون به مراتب بالاتر از سایر قانون‌های انتخابی است. با نگاهی به شرایط کالبدی موجود پیرانشهر، می‌توان به علت این امر پی برد. ایجاد بازارچه مرزی و روند فعال آن در یک دهه گذشته (دومین مرز زمینی کشور از لحاظ حجم صادرات) باعث شده است که این شهر هم از لحاظ جمعیتی و هم از لحاظ اقتصادی دگرگونی

چشمگیری پیدا کند که نتیجه این دگرگونی در شرایط کالبدی و فیزیکی شهر تبلور یافته است. افزایش جمعیت شهر، افزایش چشمگیر قیمت زمین، نقش تجاری شهر و بهبود وضعیت اقتصادی ساکنان ساخت و سازهای موجود را با تغییراتی از قبیل افزایش ساخت و ساز در بناهای موجود یا تخریب ساخت و سازهای اضافی، تخریب بناهای مسکونی واقع در محلات مجاور بازارچه شهر و تبدیل آنها به واحدهای تجاری و... مواجه کرده است. این موضوع تعیین جریمه نقدی از سوی شهرداری به دلیل تخلف برای صاحبان این ساخت و سازها را در پی داشته است. بنابراین می‌توان گفت آگاهی نسبتاً بالای شهروندان در زمینه ماده صد در ارتباط با برخورد شهروندان و شهرداری در زمینه تخلفات ساختمانی و تغییر کاربری و پرداخت جریمه از سوی شهروندان بوده است. لذا می‌توان دریافت که این آگاهی در مراجعه شهروندان به شهرداری و به صورت تجربی به دست آمده است.

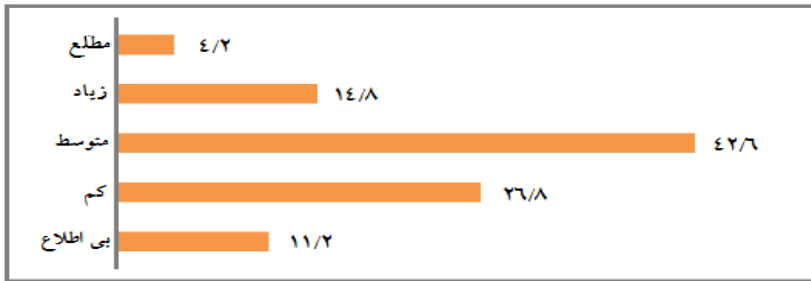


شکل (۶): درصد آگاهی عمومی از قانون ماده صد مأخذ: نگارندگان (تابستان ۱۳۹۲)

### قوانین مربوط به نگهداری، تعمیر و احداث مکان های عمومی

این قانون از ابتدایی ترین وظایف شهرداری است. میزان افرادی که آگاهی کافی (مطلع و زیاد) از این قانون دارند، تنها ۱۹ درصد می‌باشد و ۴۲/۶ درصد افراد نیز در سطحی متوسط از آگاهی قرار داشته‌اند. عدم یا کمبود آگاهی شهروندان از این قوانین، عدم نظارت عمومی و کاهش کیفیت فضاهاى شهری را در پی خواهد داشت.



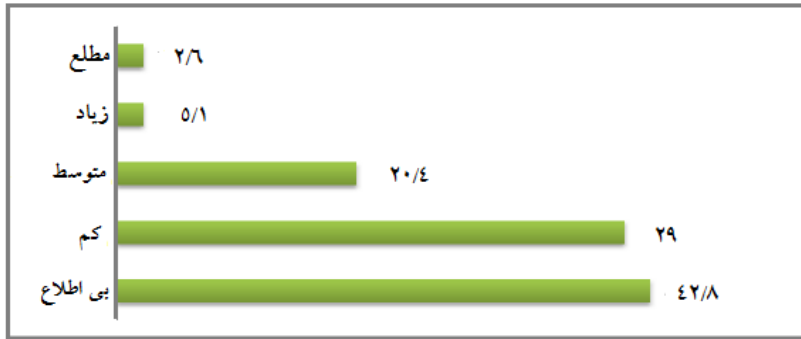


شکل (۷): درصد اطلاع عمومی از قوانین مربوط به نگهداری مکانهای عمومی  
 مأخذ: نگارندگان (تابستان ۱۳۹۲)

### قانون نحوه تقویم ابنیه املاک و اراضی مورد نیاز شهرداریها

این قانون تنها در مورد شهرداریهاست، بنابراین دیگر سازمانهای دولتی کماکان از لایحه قانونی نحوه خرید و تملک اراضی استفاده می کنند. بر حسب ماده واحده در همه قوانین و مقرراتی که شهرداریها مجاز به تملک ابنیه املاک و اراضی قانونی مردم هستند، در صورت به توافق نرسیدن شهرداری و مالک بر سر قیمت ابنیه، املاک و اراضی باید با قیمت روز تقویم و پرداخت شود ([www.imo.org.ir](http://www.imo.org.ir)). اما عدم آگاهی شهروندان از این قانون و موارد مربوط به آن، مانند تأمین خسارت در صورت عدم توافق در قیمت یا تأمین خسارت از طریق توافق در انتقال، باعث متضرر شدن آنها خواهد شد که مدیریت شهری (شهرداری) همانند قانون مربوط به حق کسب و پیشه به سبب ذی نفع بودن خود در این زمینه، اقدام خاصی جهت آموزش و آگاه سازی شهروندان انجام نداده است.

مطابق نمودار ۸، افراد با آگاهی کافی (مطلع و زیاد) تنها ۷/۷ درصد از شهروندان را در برمی گیرد و بقیه شهروندان با اطلاع متوسط، کم و بی اطلاع به ترتیب ۲۹، ۲۰/۴ و ۴۲/۸ درصد را به خود اختصاص داده اند.



شکل (۸): درصد آگاهی عمومی از قانون نحوه تقویم ابنیه املاک و اراضی مورد نیاز شهرداری‌ها  
 مأخذ: نگارندگان (تابستان ۱۳۹۲)

### - یافته‌های استنباطی

رابطه بین میزان آگاهی از حقوق شهروندی و قوانین شهری با تحصیلات  
 نتایج آزمون همبستگی نشان می‌دهد با توجه به مقدار کای اسکوئر با ۹/۲۸۳ و در  
 سطح اطمینان ۹۵ درصد با درجه آزادی ۱۲ و Sig بزرگتر از ۰/۰۵ (۰/۶۷۹)، بین میزان  
 آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی و قوانین شهری و تحصیلات آنان رابطه معنی-  
 داری برقرار نمی‌باشد و بدین ترتیب بر خلاف انتظار فرضیه تأیید نمی‌گردد.  
 جدول (۳): میزان آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی و قوانین شهری به تفکیک سطح تحصیلات

تحصیلات	میزان آگاهی			
	زیر دیپلم و دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس و بالاتر
بی اطلاع	۱۱	۸	۳۳	۱۰
کم	۱۴	۱۵	۲۶	۱۷
تاحدودی	۲۷	۳۰	۶۵	۲۴
زیاد	۷	۷	۱۹	۱۳
مطلع	۹	۶	۲۸	۹
مجموع	۶۸	۶۶	۱۷۱	۷۳

مأخذ: نگارندگان (تابستان ۱۳۹۲)

$$X^2 = 9/283, \text{ sig} = 0/05(0/679), \text{ d.f} = 12$$

در بررسی رابطه میزان تحصیلات افراد با میزان آگاهی آنان می‌توان به این نکته پی  
 برد که صرف تحصیلات بالا، آگاهی بیشتر از حقوق و قوانین شهری را در پی ندارد.  
 مطالعات پیمایشی صورت گرفته نشان می‌دهد که افراد آگاه و مطلع یا به نسبت آگاه در  
 زمینه حقوق و قوانین شهری صرفاً افراد با تحصیلات بالا نمی‌باشند؛ بلکه افرادی که

مشاغل آنان به گونه‌ای در ارتباط با شهرداری می‌باشد یا به دفعات مکرر یا حداقل یک-بار با بخش‌های مختلف شهرداری در زمینه مسائل حقوقی دچار مشکل شده‌اند را بیشتر در برمی‌گیرد. لذا مشاهده می‌شود که در بسیاری از موارد افراد با تحصیلات بالا کوچکترین اطلاعی در این زمینه ندارند یا حداقل میزان آگاهی آنان در سطح بسیار پایینی می‌باشد. بنابراین میزان آگاهی شهروندان لزوماً ارتباطی با تحصیلات آنان نداشته است و بسیاری از شهروندان علیرغم تحصیلات پایین در برخورد با شهرداری و به صورت تجربی با حقوق و قوانین شهری آشنا شده‌اند. عدم تأیید این رابطه حکایت از آن دارد که به آگاه سازی افراد از حقوق شهروندی و قوانین شهری در طی آموزش و تحصیل بهای چندانی داده نشده است.

### - رابطه بین شغل افراد و میزان آگاهی از حقوق شهروندی و قوانین شهری

جدول (۴): میزان آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی و قوانین شهری به تفکیک سطح تحصیلات

شغل	مشاغل مرتبط با امور شهری (مانند معاملاتی، املاک، پسا و بفروشی‌ها، کارمندان شهرداری و نهادهای تابعه آن، واسطه‌گران مصالح ساختمانی، پیمانکاران و ...)	شاغلان ارگان‌های دولتی (مانند کارمندان، معلمان و اساتید، نیروهای نظامی - امنیتی شهر و ...)	مشاغل آزاد شهری (ترخیص کنندگان کالاهای صادراتی، خوار و بارفروشی‌ها، تعمیرکاران، تاکسی‌های شهری، بازاریاب‌ها، دستفروش‌ها، زرگران، کارگزاران بورس، واحدهای تجاری عرضه کالا و ...)
بی اطلاع	۱۶	۲۲	۳۰
کم	۲۲	۳۰	۳۶
تاحدودی	۴۲	۵۹	۶۵
زیاد	۱۴	۸	۸
مطلع	۱۲	۹	۵
مجموع	۱۰۶	۱۲۸	۱۴۴

مأخذ: نگارندگان (تابستان ۱۳۹۲)

با استناد به نتایج همبستگی اسپیرمن، با سطح اطمینان ۹۹ درصد و در سطح خطای کوچک تر از ۰/۰۱، رابطه معنی داری بین شغل افراد و میزان آگاهی آنان وجود دارد و ضریب همبستگی که برابر ۸۵ درصد می‌باشد، دلالت بر وجود همبستگی قوی بین دو متغیر آگاهی افراد و شغل آنان دارد.

با بررسی اشتغال افراد آگاه و نسبتاً آگاه مشخص گردید که این گروه را عمدتاً افرادی تشکیل می‌دهند که در مشاغل مربوط به امور شهری فعالیت دارند و یا شغل آنان به اشکال مختلف امکان روبه‌رو شدن با شهرداری و نهادهای آن و قوانین مربوط به آنها را امکان‌پذیر ساخته است. با بررسی دقیق‌تر در نوع فعالیت شغلی و اجتماعی روشن می‌-

شود، افراد با اشتغال در مشاغلی چون کارمند شهرداری، وکالت، بنگاه معاملاتی و مشاور املاک، بساز و بفروشی و واسطه‌گری مصالح ساختمانی و سایر مشاغل مرتبط با امور شهری به واسطه درگیری‌های حقوقی یا به صورت تجربی با قوانین شهری و اصول کارکردی مربوط به شهرداری آشنا گشته‌اند.

در یک جمع‌بندی کلی از بررسی دو رابطه فوق، می‌توان گفت که عامل تجربه در آگاهی از حقوق و قوانین شهری سهم بسزایی دارد. تا جائیکه سهم بسیار بالای شهروندان با آگاهی کافی را افرادی تشکیل می‌دهند که به نحوی با شهرداری برخورد داشته و در جریان این برخورد، به سطحی از آگاهی دست یافته‌اند.

### نتایج تحقیق

نظام حقوقی شهر زمانی می‌تواند کارآمد باشد که شهروندان در قبال حقوق و قوانین شهری آشنایی داشته و خود را ملزم به اجرای آن بدانند. این قوانین را می‌توان یکی از نقاط اتصال شهروندان و مدیریت شهری قلمداد کرد. اما همانگونه که در بخش‌های قبلی تحقیق حاضر اشاره شد، مسائلی از قبیل کم توجهی مدیریت شهری شهرهای کشور نسبت به آگاه‌سازی از حقوق و قوانین و مقررات و شفاف‌سازی آنها، روزآمد نبودن قوانین و مقررات و مهم‌تر از همه عدم آگاهی یا اشراف شهروندان، سازمان‌های دولتی و حتی نمایندگان آنان به ریزکاری‌های امور، روز به روز دامنه‌گرفتاری‌ها و معضلات ناشی از این امر را افزایش داده است. عدم آگاهی شهروندان از حقوق و قوانین شهری و شهروندی علاوه بر آنکه به نفع شهروندان نمی‌باشد، بلکه مدیریت شهری و در رأس آن شهرداری را نیز در زمینه مدیریت شهری متضرر می‌سازد و آن را از مسیر دستیابی به اصول توسعه پایدار شهری باز می‌دارد.

نتایج پژوهش نشانگر آن است که میزان آگاهی‌های عمومی شهروندان پیرانشهر در زمینه حقوق شهروندی و قوانین شهری، در سطح پایینی می‌باشد. بعلاوه شهروندان آگاه از این حقوق و قوانین، افرادی را در برمی‌گیرد که به صورت تجربی با این حقوق و قوانین آشنا شده‌اند و در جریان درگیری‌های حقوقی با بخش‌های مختلف شهرداری و

یا در اثر فعالیت در مشاغل مرتبط با امور شهری، آگاهی لازم را به دست آورده‌اند. برخلاف انتظار، آگاهی افراد با تحصیلات بالا در سطح پایینی قرار داشته است و افراد دارای تحصیلات دانشگاهی نیز جز در رشته‌های مرتبط، از موضوع مستثنی نمی‌باشند. از طرف دیگر افراد شاغل در فعالیت‌های شهری (مانند بساز و بفروشی، بنگاه معاملاتی و...) در بسیاری از موارد علیرغم تحصیلات پایین‌تر در زمینه حقوق و قوانین مذکور آگاه‌تر بوده‌اند. بنابراین به روشنی می‌توان دریافت که عامل تجربه و برخورد با شهرداری در آگاهی شهروندان نقش بسزایی داشته است. بدین ترتیب سطح پایین آگاهی عمومی در کنار بعضی کاستی‌های دیگر که در زمینه قوانین شهری به چشم می‌خورد موجب عدم موفقیت در اجرای مناسب و صحیح قوانین، رعایت حقوق شهروندی، نظارت کامل بر توسعه شهری، مدیریت ناموفق و حل سایر معضلاتی می‌گردد که امروزه اکثر شهرهای ما با آن دست به‌گریبان می‌باشند.

در رابطه با میزان آگاهی پایین شهروندان پیرانشهر از حقوق شهروندی و قوانین شهری نباید از عملکرد ضعیف مدیریت شهری نیز در زمینه آگاه‌سازی شهروندان غافل ماند. بدینگونه که در صورت آگاهی شهروندان از این حقوق و قوانین، در بسیاری از موارد حقوقی زمینه پیگیری مطالبات آنها می‌توانست مهیا باشد و گامی در جهت احقاق حقوق شهروندی برداشته شود. اما عملکرد نامناسب مدیریت شهری در بحث آگاه‌سازی بنا به دلایلی مانع از این امر شده است.

در خاتمه باید اذعان داشت که آگاه‌سازی به خودی خود درمان نیست، بلکه باید این آگاه‌سازی با پشتوانه اجرائی مناسب و قوی همراه باشد تا به عنوان زیربنایی محکم و چارچوبی کنترل‌کننده، کاهش‌دهنده بسیاری از مشکلات و مسائل در جامعه شهری باشد. بخشی از این چارچوب می‌تواند با تدوین و به اجرا درآمدن برنامه‌های آگاه‌سازی همراه با ایجاد پشتوانه اجرایی قوی توسط مدیریت شهری در شهر پیرانشهر پی‌ریزی شود.

با توجه به آنچه گذشت جهت افزایش آگاهی‌های عمومی شهروندان، اجرای مناسب قوانین و مقررات و کاهش مسائل و مشکلات حقوقی پیشنهادهای بدین شرح ارائه می‌گردد:

- افزایش احساس تعلق شهروندان به جامعه شهری از طریق افزایش آگاهی و مشارکت آنان.

- افزایش سطح آگاهی شهروندان در زمینه حقوق و قوانین شهری به کمک رسانه‌ها و جراید محلی.

- اتخاذ سیاست‌ها و برنامه‌ریزی‌ها در راستای آگاه‌سازی جامعه و اجرای برنامه‌های لازم برای آگاه‌سازی افراد.

- رفع ابهام در بعضی از الفاظ در قوانین که باعث فهم نادرست آن و ایجاد اختلاف می‌شود (علی‌آبادی، ۱۳۸۱، ۶).

- حرکت سیاست‌های مدیریت شهری به سمت ارتقای مفاهیم شهروند خوب و شهروندی فعال و مشارکت‌جو.

- رفع تناقض‌های احتمالی موجود در قوانین شهری.

- حذف زمینه‌های تخلفی که در بعضی از قوانین وجود دارد.

- مطالعه، بررسی و تنظیم قوانین و مقررات روزآمد، کارآمد و اثربخش برای اداره شهر با رعایت حقوق مردم و شهرداری.

- تعیین مراجع ذی‌صلاح مسئول رسیدگی و نحوه برخورد قانونی و معرفی آنان به مردم.

- جامعیت و عدم تبعیض در برخورد با متخلفان و اجرای مناسب قوانین بدون استثناء.

- آموزش شهروندان در زمینه حقوق و قوانین شهری به ویژه در زمینه قانون‌های متداول از طریق برگزاری کلاس‌های آموزشی و توجیهی.

- مدیریت یکپارچه شهری در زمینه آگاه‌سازی شهروندان از حقوق و قوانین شهری جهت اجرای مناسب این حقوق و قوانین.
- مشارکت دادن شهروندان فعال در برنامه‌های آموزشی، آگاه‌سازی و اطلاع‌رسانی.

## منابع

- ۱- احمدزاده، سیدمصطفی، (۱۳۸۴)، حقوق شهروندی، مجله اندیشه، سال یازدهم، شماره ششم.
- ۲- اسماعیلیان، زهرا، (۱۳۸۰)، تحلیل جغرافیایی نماگرهای فضایی-کالبدی متروپلیتن تبریز با تأکید بر توسعه درونزا و پایدار، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تبریز، گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری.
- ۳- برک پور، ناصر؛ گوهری پور، حامد؛ کریمی، مهدی، (۱۳۸۹)، ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)، دو فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۵، تهران، ۲۰۳-۲۱۸.
- ۴- بشیریه، حسین، (۱۳۸۳)، جامعه‌شناسی سیاسی، چاپ دهم، تهران، نشر نی.
- ۵- بیرانوند، رضا؛ آید، محمد؛ کشفی، سعید، (۱۳۹۰)، نقش و تکالیف پلیس راهنمایی و رانندگی در رعایت حقوق شهروندی رانندگان، فصلنامه مطالعات مدیریت ترافیک، شماره ۲۱، ۳۳-۵۲.
- ۶- پاک‌نژاد، فاطمه؛ شکوری، هدایت، (۱۳۸۰)، بررسی لزوم آموزش حقوق شهروندی در ایران، همایش راهکارهای توسعه و فرهنگ شهروندی، انتشارات محبان، اصفهان.
- ۷- پورعزت، علی اصغر؛ قلی پور، آرین؛ باغستانی بزرگی، حوریه، (۱۳۸۸)، رابطه آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخگویی و شفافیت سازمان‌ها، فصلنامه علمی-پژوهشی رفاه اجتماعی، سال دهم، شماره ۳۸، ۷-۴۰.
- ۸- توسلی، غلامعباس؛ نجاتی حسینی، محمود، (۱۳۸۳)، واقعیت اجتماعی شهروندی در ایران، مجله جامعه‌شناسی ایران، دوره پنجم، شماره ۲، ۳۲-۶۲.
- ۹- حافظ‌نیا، محمدرضا، (۱۳۸۰)، مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، تهران، انتشارات سمت.
- ۱۰- دانشمند، فتنه، (۱۳۸۸)، بررسی روابط شهروندی و مدیریت شهری در قانون شهرداری‌ها، همایش منطقه‌ای شهر، شهروند و مدیریت شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ملایر، ۱-۲۱.
- ۱۱- رزاق پور، یوسف، (۱۳۹۰)، نگاهی به حقوق شهروندی، ماهنامه کانون، شماره ۱۲۳، ۸۷-۹۸.
- ۱۲- شیانی، ملیحه، (۱۳۸۸)، تحلیلی بر وضعیت شهروندی در شهر تهران: نگاهی به مدیریت شهری، مجله مطالعات اجتماعی ایران، دوره سوم، شماره ۲، ۳۳-۵۳.

- ۱۳- صرافی، مظفر؛ عبدالهی، مجید، (۱۳۸۷)، تحلیل مفهوم شهروندی و ارزیابی جایگاه آن در قوانین، مقررات و مدیریت شهری کشور، فصلنامه پژوهش‌های جغرافیایی، شماره ۶۳، ۱۱۵-۱۳۴.
- ۱۴- علی‌آبادی، جواد، (۱۳۸۱)، درگیری قضایی شهرداری‌ها، مجله شهرداری‌ها، شماره ۴۶، تهران.
- ۱۵- علیدوستی، ناصر، (۱۳۸۸)، پلیس و آموزش حقوق شهروندی، فصلنامه مطالعات راهبردی، شماره ۴۴، ۴۷-۷۰.
- ۱۶- فالکس، کیث، (۱۳۸۱)، شهروندی، ترجمه محمد تقی دلفروز، انتشارات کویر، تهران.
- ۱۷- قرخلو، مهدی؛ عمران‌زاده، بهزاد، (۱۳۸۴)، وضعیت حقوقی تعاملات دولت و شهرداری در ایران، نشریه علمی-پژوهشی انجمن جغرافیایی ایران، دوره جدید، سال سوم، شماره ۶ و ۷، ۴۹-۶۸.
- ۱۸- کامیار، غلامرضا، (۱۳۸۷)، حقوق شهری و شهرسازی، چاپ سوم، مجمع علمی و فرهنگی مجد.
- ۱۹- لطفی، حیدر؛ عدالتخواه، فرداد؛ میرزایی، مینو؛ وزیرپور، شب‌بو، (۱۳۸۸)، مدیریت شهری و جایگاه آن در ارتقاء حقوق شهروندان، فصلنامه علمی-پژوهشی جغرافیای انسانی، سال دوم، شماره اول، ۱۰۱-۱۱۰.
- ۲۰- محسنی، رضاعلی، (۱۳۸۹)، «ابعاد و تحلیل حقوق شهروندی: راهکارهایی برای تربیت و آموزش حقوق شهروندی»، فصلنامه مطالعات سیاسی، سال سوم، شماره ۱۰، ۱۱۷-۱۴۴.
- ۲۱- مرکز آمار ایران، سرشماری عمومی نفوس و مسکن ۱۳۸۵ و ۱۳۹۰.
- ۲۲- مهندسین مشاور آرمانشهر، (۱۳۸۷)، طرح ساماندهی بافت فرسوده شهر پیرانشهر، وزارت مسکن و شهرسازی استان آذربایجان غربی.
- ۲۳- هاشمی، فضل‌اله، (۱۳۷۹)، حقوق شهری و قوانین شهرسازی، وزارت مسکن و شهرسازی، مرکز مطالعات و تحقیقات شهرسازی و معماری ایران، تهران.
- 24- Butler, et al. (2007), A Theoretical model and framework for understanding Knowledge Management System Implementation, Journal of Organizational and End User Computing, V19, N 4.
- 25- English, Linda. (2003), Emasculating public accountability in the name of competition: Transformation of state Audit in Victoria, Critical Perspectives on Accounting, 14, 51-76.
- Marshal, G. (1998), Dictionary of Social Development, Westport, Greenwood Press.-
- 26- Sastry, K.R. (1997), Participation, Connotation and Contact, Asia-Pacific Journal of Rural Development, V 1, N 1, 12-19.
- 27- Turner, B.S., (2006), Global Sociology and the Nature of Rights, (In Societies without Borders), V 1.



28- Wallner, S. & Hunziker, M. (2003), Do natural science experiments influence public attitudes towards environmental problems, *Global environmental change*, 13, 185-194.

29- [www.imo.org.ir](http://www.imo.org.ir)