The Interaction of Efficient Management and Citizenship Rights Reflecting on domestic administrative laws

Ali farhadian[1], Ali Bahadori Jahromi[2]

1. Assistant Professor, Department of Management, Kashan University, Corresponding Author,Esfahan, Iran. farhadian@kashanu.ac.ir

1. Assistant Professor of Law, Tarbiat Modares University,Tehran, Iran. A.bahadori.j@modares.ac.ir

Date Received 2021/09/28-
Date of correction 2021/10/24
Date of acceptance 2022/01/23
Date of Release 2022/06/19

Abstract

Understanding efficient management in the modern sense and distinguishing it from its classical meaning, on the one hand, and trying to find related components in line with citizenship rights, on the other hand, deserve theoretical reflection and elaboration on its justifications. Accordingly, the main purpose of this article is to explain the impact of efficient management and citizenship rights by reflecting on the administrative laws of Iran. The leading article, based on the legal-managerial interdisciplinary approach, uses the library and documentation method and the elaboration of internal laws and regulations for data collection and the descriptive-analytical method for the analysis of the collected data. Findings show that based on the variables of public trust and globalization, the theory of justice in the organization as well as behavioral approach and two-dimensional human theory on the one hand and the task of guiding the client by the administrative official, providing information and transparency in administrative relations, applying honesty and fairness. Employees with citizens and, finally, the prohibition of disregard for clients on the other hand, modern efficient management and citizenship rights have an interaction with each other. Also, the application of progressive principles of civil rights in domestic legal documents, despite some shortcomings, has provided a favorable ground for a theoretical approximation of the two concepts of efficient management and civil rights, which requires a clear understanding of the relationship and their practical application.

Keywords: Efficient Management, Citizenship Rights, domestic administrative laws.

Copyright© 2021, the Authors This open-access article is published under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License which permits Share (copy and redistribute the material in any medium or format) and Adapt (remix, transform, and build upon the material) under the Attribution-NonCommercial terms.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.52547/qjal.9.30.121]

فصلنامه حقوق اداری
سال نهم، بهار ۱۴۰۱، شماره ۳۰
مقاله علمی پژوهشی

تأثیر و تأثر مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی؛ با تأملی بر قوانین اداری داخلی

علی فرهادیان[۱]؛ علی بهادری جهرمی[۲]

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۷/۱۱
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۸/۲۷

چکیده

فهم مدیریت کارآمد در معنای مدرن و تمایز آن از معنای کلاسیک از یک‌سو و تلاش در یافتن مؤلفه‌های مرتبط و هم‌سوی آن با حقوق شهروندی از سوی دیگر، شایسته تأمل نظری و تدقیق در مبانی و دلایل توجیهی آن است. بر این اساس، هدف اصلی این مقاله عبارت است از تبیین تأثیر و تأثر مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی با تأملی بر قوانین اداری ایران. مقاله پیش‌رو، مبتنی بر رویکرد میان‌رشته‌ایِ حقوقی- مدیریتی، از شیوه کتابخانه‌ای و اَسنادی و تدقیق در قوانین و مقررات داخلی برای گردآوری داده‌ها و روش توصیفی- تحلیلی برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری‌شده بهره می‌جوید. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد مبتنی بر متغیرهای اعتماد عمومی و جهانی‌شدن، نظریه عدالت در سازمان و نیز رویکرد رفتاری و نظریه انسان دوساحتی از یک‌سو و تکلیف به راهنمایی ارباب رجوع توسط مقام اداری، ارائه اطلاعات و شفافیت در روابط اداری، کاربست صداقت و انصاف در مواجه کارمند با شهروندان و بالأخره ممنوعیت بی‌اعتنایی به مراجعین از سوی دیگر، مدیریت کارآمدِ مدرن و حقوق شهروندی دارای تأثیر و تأثر متقابل بر یکدیگر می‌باشند. همچنین، کاربست اصول مترقی حقوق شهروندی در اَسناد قانونی داخلی، به‌ویژه قانون مدیریت خدمات کشوری، علی‌رغم برخی کاستی‌ها زمینه مساعدی برای نزدیک‌سازیِ حدأقل تئوریک دو مفهوم مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی ایجاد نموده که تفطن و فهم روشن از ارتباط و مآلاً کاربست آن‌ها در عمل لازم و ضروری است.

کلیدواژگان: مدیریت کارآمد، حقوق شهروندی، قوانین اداری داخلی.

۱. استادیار گروه مدیریت دانشگاه کاشان، اصفهان، ایران. (نویسنده مسئول) farhadian@kashanu.ac.ir
۲. استادیار گروه حقوق دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران. A.bahadori.j@modares.ac.ir

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.52547/qjal.9.30.121]

مقدمه

اگر حق و حق‌مداری در عصر حاضر واجد آن‌چنان اهمیتی است که باید آن را به‌مثابه «دلیل حاکم»[۱] در برابر ادعاهای مستحکم رقیب- همچون «نظم و منفعت عمومی»[۲] - در نظر گرفت و از سوی دیگر، اگر نقش و کارکرد حقوق شهروندی در مدیریت کارآمد و نتیجه‌بخش غیر قابل انکار باشد، آنگاه تردیدی در اهتمام به حقوق شهروندی در عصر جدید باقی نخواهد ماند. فارغ از دیدگاه ابزارانگارانه نسبت به حقوق شهروندی مبتنی بر تأثیر «اعتماد عمومی»[۳] به‌مثابه حقی از حقوق شهروندی، در تسهیل اجرای سیاست‌های کلان مدیریتی و در نتیجه، دست‌یابی به اهداف مدنظر توسط اداره، امروزه حفظ و حراست از حقوق مذکور، فی‌نفسه موضوعیت و محوریت یافته است.[۴] توضیح آنکه اساساً مدیریت کارآمد آنچنان مدیریتی تعریف می‌شود که بتواند آمال و حقوق شهروندان که موضوع اصلی و غایی اِعمال سیاست‌های اداره هستند را تأمین و تسهیل نماید. بر این مبنا، غایت مدیریت، اهتمام به شهروند حق‌مدار است؛ شهروندی که بر مبنای حقوق بشر معاصر، یک «فاعل اخلاقی»[۵] و درست به‌همین دلیل، واجد «کرامت ذاتی»،[۶] «حقوق بشر»[۷] و مآلاً «حقوق شهروندی»[۸] است.[۹و۱۰]

امروزه مدیریت کارآمد در معنای مدرن، به‌مثابه یکی از متغیرهای اساسی در فرآیند توسعه جوامع، حائز اهمیت فراوان و شایسته توجه دقیق است. بر همین مبنا، اعتقاد بر این است که اعتماد عمومی، موجب رشد عملکرد اقتصادی سازمان‌ها و جوامع می‌گردد (Rus and Iglic, 2005 : 375). اعتماد عمومی در اینجا بر مبنای ایده حقوق شهروندی و اهتمام هرچه بیشتر به شهروند صاحب حق در فراگرد مدیریت کارآمد و مآلاً توسعه جوامع موجه و پذیرفتنی است. بر این اساس، نمی‌توان و

---

1. Rights as Trumps, See: Dworkin, R (1948), "Rights as Trumps", in J. Waldron (ed). Theories of Rights, Oxford: Oxford University Press. Ch. VII.
2. Public Order and Interest
3. Citizen trust or public confidence

۴. درست به‌همین دلیل است که از منظر حقوق عمومی مدرن و در تحلیلی هنجاری (Normative)، حمایت از حق‌ها و آزادی‌های شهروندی و تضمین مؤثر آنها غایت دولت حقوقی انگاشته می‌شود. نک: ویژه، ۱۳۹۶: ۳۷۳.

5. Moral Agent
6. Human Dignity
7. Human Rights
8. Citizenship Rights

۹. به‌منظور آگاهی از مبانی حقوق بشر معاصر، نک: راسخ، محمد (۱۳۹۶). نظریه حق در: حق و مصلحت، مقالاتی در فلسفه حقوق، فلسفه حق و فلسفه ارزش، جلد دوم، تهران: نشر نی، ص ۲۵۵ و همچنین:

Dagger, R (1997). Civic Virtues: Rights, Citizenship, and Republican Liberalism, Oxford: Oxford University Press, P 31.

۱۰. گفتنی است حوزه موضوعی بحث در این مقاله، محدود و محصور در «حقوق شهروندی» است و نه «حقوق بشر». تفاوت‌های این دو نوع از حقوق در ادامه مقاله مورد کنکاش قرار می‌گیرد.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.52547/qjal.9.30.121]

نباید نقش مهم حقوق شهروندی در توسعه و مدیریت کارآمد و تأثیر و تأثر مستقیم آن‌ها بر یکدیگر را نادیده گرفت. «رویکرد رفتاری»، نظریه «عدالت در سازمان» و بالأخره نظریه «انسان دوساحتی» در دانش مدیریت، نمونه‌هایی روشن از پیوند عمیق مدیریت و حقوق شهروندی است.[۱]

نظام حقوقی جمهوری اسلامی ایران نیز از طریق اسناد و قوانین موضوعه داخلی، به‌ویژه قانون مدیریت خدمات کشوری، به حقوق شهروندی و نقش آن در مدیریت کارآمد پرداخته است. از این‌رو، پرسش اصلی مقاله حاضر با رویکرد میان‌رشته‌ای[۲] حقوقی – مدیریتی آن است که تأثیر و تأثر مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی با تأمل در قوانین اداری ایران چیست؟ بنابر فرضیه اصلی مقاله پیش‌رو، مدیریت کارآمد مدرن و حقوق شهروندی دارای تأثیر و تأثر متقابل بر یکدیگر می‌باشند و همچنین کاربست اصول مترقی حقوق شهروندی در اسناد قانونی داخلی زمینه مساعدی برای نزدیک‌سازیِ حدأقل تئوریک دو مفهوم مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی و مآلاً الزام اداره در حفظ و حراست از حقوق شهروندی فراهم نموده است. به‌منظور پاسخ به پرسش اصلی، دو پرسش فرعی نیز مطمح‌نظر قرار گرفته است. پرسش فرعی اول آنکه مدیریت کارآمد در معنای مدرن از چه زمینه‌ها و مؤلفه‌های منحصربه‌فردی برخوردار است؟ همچنین طبق پرسش فرعی دوم، مراد از حقوق شهروندی، مبانی و الزامات آن چیست؟ فرضیه فرعی اول آن است که تعهد نسبت به ارباب‌رجوع در دانش مدیریت و ارتباط وثیق آن با حکمرانی خوب در حقوق، نقش بی‌بدیل اعتماد عمومی و بالأخره فراگرد جهانی شدن از شاخص‌ها و مبانی مدیریت کارآمدِ مدرن می‌باشد. فرضیه فرعی دوم آن است که حقوق مردمانِ بومی در یک جامعه خاص را حقوق شهروندی می‌گویند که بر طبق آن، فاعلیت اخلاقی و خودآیینی فردی به‌مثابه مبانی موجهه آن، موجب الزام به صیانت از کرامت انسانی می‌گردد.

همچنین تأمل در ادبیات و پیشینه این پژوهش نشان می‌دهد علی‌رغم تلاش نویسندگان در تحلیل و تبیین تک‌بعدی «مدیریت کارآمد» یا «حقوق شهروندی»،[۳] تاکنون پژوهش علمی

---

۱. در ادامه و به‌نحوی اجمالی به تبیین نظریات مذکور پرداخته خواهد شد.

2. Interdisciplinary Approach

گفتنی است رویکرد مقاله حاضر از نوع میان‌رشته‌ای است که آن را از اقسام مشابه آن همچون چندرشته‌ای (Multi-Disciplinary) یا فرارشته‌ای (Trans-Disciplinary) متمایز و مجزا می‌سازد.

به‌منظور آگاهی از تفاوت‌های مذکور، نک: سیاری، سعیده و احد فرامرز قراملکی (۱۳۸۹). مطالعات میان‌رشته‌ای: مبانی و رهیافت‌ها، مجله فلسفه و کلام اسلامی، شماره دوم، ص ۷۴.

۳. برای نمونه، نک: فروزنده دهکردی، لطف‌اله (۱۳۸۷). بررسی نقش تئوری‌های نوین مدیریت در قانون مدیریت خدمات کشوری، مدیریت فردا، شماره ۱۹، صص ۲۱–۳۳، همچنین: هداوند، مهری و کاظمی، داود (۱۳۹۲). تأملی بر اصول مدرن حقوق اداری در قانون مدیریت خدمات کشوری (تحلیل ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری)، فصلنامه راهبرد، شماره ۶۷، صص ۹۳–۶۳ و فلاح‌زاده، علی‌محمد (۱۳۸۶). نسبت حقوق شهروندی و حقوق بشر، مجله حقوقی دادگستری، شماره ۵۸، صص ۴۷–۶۴ و همچنین:

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.52547/qjal.9.30.121]

چندبعدی و میان‌رشته‌ای در فهم چیستی و چگونگی تأثیر و تأثر مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی از یک‌سو و تحلیل قوانین اداری داخلی راجع‌به آن از سوی دیگر صورت نگرفته است که از این‌رو، مقاله پیش‌رو را واجد وصف نوآوری و شایسته تأمل جدی می‌نماید. گفتنی است ساختار مقاله مبتنی بر پژوهش توصیفی است که بر طبق آن، پس از طرح بحث و تبیین چارچوب نظری، تلاش گردیده تا ذیل دو رویکرد تلفیقی مدیریتی و حقوقی به پرسش اصلی پاسخ داده شده و مآلاً یافته‌ها و نتایج پژوهش تبیین گردد.

۱. تحلیل مفهومی تأثیر و تأثر مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی

به‌منظور درک ارتباط میان مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی، نخست لازم است مبانی و دلایل توجیهی هر یک از این‌دو مفهوم را تبیین نموده و سپس بر اساس آن تلاش گردد تا نسبت و ارتباط آن‌ها با یکدیگر کشف شود. از این‌رو، چارچوب مفهومی مقاله دربرگیرنده مبانی قدیم و رهیافت‌های جدید مدیریت کارآمد از یک‌سو و مبانی و الزامات حقوق شهروندی از سوی دیگر می‌باشد.

۱-۱. تأملی بر مدیریت کارآمد؛ مبانی قدیم، رهیافت‌های جدید

به‌نظر می‌رسد به‌منظور فهم ارتباط مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی در عصر حاضر، ضروری است مفهوم و شاخص‌های مدیریت کارآمدِ مدرن آشکار گردیده و به‌خصوص برخی نظریه‌های پذیرفته‌شده در دانش مدیریت که البته دارای پیوستگی زیادی با ایده مقاله حاضر و مآلاً حقوق شهروندی هستند تبیین گردند.

۱-۱-۱. مفهوم‌شناسی لغوی و اصطلاحی مدیریت کارآمد

نخست باید اذعان داشت که مطالعه نظام‌مند مدیریت امر نسبتاً جدیدی است. مدیریت به‌عنوان موضوع مطالعات دانشگاهی، اساساً محصول قرن بیستم (Kreitner, 2008: 33) است. واژه «مدیریت»[1] برای نخستین‌بار در اواخر قرن بیستم، توسط تیلور،[2] برای توصیف آنچه او «مطالعه کار»[3] یا «مطالعه وظیفه»[4] نامید عمومیت یافت؛ آنچه ما امروزه آن را مهندسی صنعتی می‌نامیم (Drucker, 2008: 1). مدیریت در لغت به‌معنای مدیری و مدیر، گرداننده، اداره‌کننده و ... (دهخدا،

Jones, G. George, J (2016). Contemporary Management, New York: McGraw-Hill Education, also: Dagger, R (1997). Civic Virtues: Rights, Citizenship, and Republican Liberalism, Oxford: Oxford University Press, also: Bellamy, R (2008). Citizenship: A Very Short Introduction, Oxford: Oxford University Press.

1. Management
2. Frederick Winslow Taylor
3. Work Study
4. Task Study

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.52547/qjal.9.30.121]

۱۳۷۷: ۲۰۵۶۱) آمده است. در خصوص تعریف اصطلاحی مدیریت نیز توجه مدیر به تحقق‌بخشیدن هدف‌ها یا مقاصد سازمانی (هرسی و بلانچارد، ۱۳۸۵: ۱۳) مورد تأکید نویسندگان قرار گرفته است. برخی مدیریت را نوعی هنر دانسته‌اند که از طریق آن، فرد می‌داند اولاً چه کاری باید انجام شود و ثانیاً اینکه آن کار انجام‌شده، به‌بهترین شکل ممکن صورت گیرد (Teylor in Sundar, 2013 : BMC.1). برخی نیز مدیریت را هنر انجام امور، از طریق و همراه مردم در گروه‌های رسمی سازمان‌یافته (Harold Koontz in Sundar, 2013 : BMC.1) تعریف کرده‌اند.

اگر بپذیریم کارآمدی وظیفه اصلی مدیریت (اینسورث و اسمیت، ۱۳۷۵: ۱۸) باشد، پرسش مهم در اینجا اما آن است که مراد از کارآمدی در مدیریت چیست و دارای چه شاخص‌هایی می‌باشد؟ کارآمد در لغت به‌معنای آنکه کارها را به‌نیکوئی انجام دهد و کارآمدگی به‌معنای مهارت و ورزیدگی و کاردانی (دهخدا، همان: ۱۷۹۵۳) آمده است. فارغ از معنای لغوی و بر اساس یک دیدگاه، سازمان در صورتی بهره‌ور[1] است که به‌هدف‌های خود برسد. چنین بهره‌وری هم شامل اثربخشی[2] و هم کارایی[3] است[4] (صفرزاده و منصوری، ۱۳۹۰: ۱۲). با این‌همه، پرسش مهم دیگری می‌تواند و باید مطرح گردد: آیا تفاوتی میان مدیریت کارآمد در معنای مدرن و پیشامدرن متصور است؟

۲-۱-۱. شاخص‌های مدیریت کارآمدِ مدرن

اگرچه در گذشته، اندازه‌گیری کمی تولید معیار مدیران برای قضاوت در مورد میزان کارآمدی (اینسورث و اسمیت، همان: ۱۸) به‌شمار می‌رفت، امروزه اما یکی از عوامل مهم در شناسایی مدیریت مؤثر {کارآمد}، تعهد نسبت به مشتریان یا ارباب‌رجوع (رضائیان، ۱۳۸۵: ۴۲۶) می‌باشد. عامل مذکور دقیقاً همان موردی است که موجب تمایز میان کارآمدی در معنای مدرن و پیشامدرن آن می‌گردد. در همین معناست که مدیریت کارآمد، در واقع بخشی از «حکمرانی خوب»[5] است. بر این اساس، یکی از عوامل مؤثر در تمیز مدیریت کارآمدِ مدرن از پیشامدرن را باید در تحلیلی مفهومی از حکمرانی خوب جست‌وجو نمود. به‌نحوی اجمالی و بنابر نظریه حکمرانی خوب، حکومت باید از

---

1. Productivity
2. Effectiveness
3. Efficiency

۴. گفتنی است هر سه واژه مذکور در سراسر این مقاله، در یک تحلیل مفهومی یکسانی مورد استفاده قرار گرفته است که در گفتار بعدی مورد بسط بیشتر قرار می‌گیرد.

5. Good Governance

گفتنی است دکترین اداره خوب (Good Administration) در حقوق اداری _ که به آیین‌های اداری و چگونگی به‌کارگیری صلاحیت‌های احتیاری در فرایند تصمیم‌گیری از سوی مقامات اداری مربوط می‌شود (هداوند، ۱۳۹۶: ۴۸۶) _ نیز بر مبنای تطور مفهومی کارآمدی اداره و سوق آن به اداره شهروندمدار با تأکید بر حقوق شهروندی در مرکز توجهات قرار گرفته است. به‌منظور آگاهی بیشتر از تطور مفهومی مدیریت کارآمد به مدیریت حق‌مدار، نک: امامی و شاکری، همان: ۳۴.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.52547/qjal.9.30.121]

تمامی ظرفیت‌های خود به‌منظور خدمت به شهروندان استفاده نماید. پرواضح است که تالی و پیامد این دیدگاه آن است که مشارکت شهروندان در فرآیندهای تصمیم‌گیری‌های عمومی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار می‌گردد. آنچه که بی‌تردید بر پایه‌هایی مستحکم از حقوق شهروندی و شهروند حق‌مدار استوار است.

یکی از شاخص‌های دیگر مدیریت کارآمد مدرن را باید در عامل پراهمیت «اعتماد عمومی»[1] جست‌وجو نمود. بر این اساس، شهروندان مطلع و درگیر، به شهروند متخصصانی بدل می‌شوند که به‌نحوی تخصصی وضعیت‌های دشوار را درک نموده و راه‌حل‌های جامع‌نگر و جامعه‌محور ارائه می‌دهند (Irvin, Stansbury: 2004: 56,58). از همین‌رو، اهتمام به حقوق شهروندی به‌نحو مستقیم بر کارآمدی مدیریت اثرگذار بوده و موجب تسهیل در اِعمال اهداف سازمانی است. بنابراین اکنون می‌توان مدعی شد حقوق شهروندی از رهگذار اعتماد عمومی بر مدیریت کارآمد اثرگذار است. افزون بر اعتماد عمومی، تغییر و تحولات قرون اخیر را نیز می‌توان در ایجاد ارتباط میان مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی مؤثر دانست. «جهانی‌شدن»[2] یکی دیگر از عوامل مؤثر در دگرگونی مفهومی کارآمدی در مدیریت تلقی می‌شود.[3] جهانی‌شدن از رهگذار ایده مشهور و متفوق عصر حاضر یعنی حق‌مداری در ایجاد و تعریف قالب مفهومیِ جدید برای مدیریت کارآمد نقش مهمی ایفا کرده است.

۲-۱. تأملی بر مبانی و الزامات حقوق شهروندی

«گفتمان حق»[4] به‌ویژه در عصر حق‌ها آنچنان اهمیتی یافته که تحدید یا تعطیل آن‌ها را مستلزم اقامه دلایل موجهه در نظام‌های حقوقی نموده است. بر اساسِ چنین بینش و رویکردی است که حراست از حق‌ها توسط نظام‌های حقوقی اهمیت فراوان یافته است.[5] باری، نخست لازم است حقوق شهروندی، مبانی تاریخی و نهایتاً مبانی و الزامات حقوقی آن را ولو به‌نحو اجمالی بررسی نموده و مآلاً ارتباط آن با مدیریت کارآمد را آشکار سازیم.

---

1. Citizen trust or public confidence
2. Globalization

۳. جهانی‌شدن در معنای بسیار اجمالی آن، به‌مفهوم بازنظریه‌سازی حاکمیت دولت، هم در روابط و هم در قوانین بین‌المللی (McCorquodale and Fairbrother:1999:737) قابل تعریف است. به‌منظور آگاهی بیشتر در خصوص مفهوم مذکور، نک: رحمت‌الهی، حسین (۱۳۸۸). تحول قدرت، تهران: میزان، ۲۲۷.

4. Right as Theory

۵. یکی از نتایج چنین بینشی، کاربست خودتنظیمی به جای قانون‌گذاری در نظام‌های حقوقی معاصر است. به‌منظور آگاهی در این خصوص، نک: شاطریان، محمود و یحیی‌زاده، جواد (۱۴۰۰). هنر خودتنظیمی در حقوق عمومی؛ با تأملی بر نظام تقنینی جمهوری اسلامی، پژوهش‌های نوین حقوق اداری، ۶، صص ۱۳۹-۱۶۰.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-26]
[DOI: 10.52547/qjal.9.30.121]

۱-۲-۱. مبانی تاریخی و حقوقی حقوق شهروندی مرتبط با مفهوم مدرن مدیریت کارآمد

فهم واژه شهروندی مستلزم درک زمینه و زمانه تجلی آن می‌باشد. از همین‌روست که شهروندی دارای پیوندی ذاتی با دموکراسی است. سه مؤلفه اصلی شهروندی در این معنا را می‌توان «عضویت در یک جامعه سیاسی دموکراتیک»، «منافع جمعی و حقوق مرتبط با اعضاء» و بالأخره «مشارکت در فرآیندهای سیاسی، اقتصادی و اجتماعی جوامع» (Bellamy, 2008: 11) دانست. بر همین اساس است که تمایز «حقوق شهروندی»[1] و «حقوق بشر»[2] آشکار می‌گردد.[3] گفتنی است چارچوب موضوعی مقاله حاضر، محدود و محصور در حقوق شهروندی و الزامات موجهه ناشی از آن می‌باشد.

تفطن در این نکته که حقوق بشر در غرب، مبتنی بر تحولاتی بنیادین و در دوره‌ای خاص رخ نمایان نمود در فهم مبانی و دلایل موجهه آن مؤثر می‌باشد. رشد تکنولوژی، تأثیر آن در بهداشت عمومی و بالأخره کاهش مرگ‌ومیرهای وسیع،[4] نمایاننده دوره‌ای است که حتی فراتر از تحولات علمی-تجربی، در ایجاد تحول فکری و فلسفی در غرب بسیار اثرگذار بود. چنین پیشرفت‌های خیره‌کننده بشری از یک‌سو و خاطره تحقیر انسان‌ها در دوره حاکمیت کلیسا از سوی دیگر، ذهن انسان غربی را به یک‌سو می‌کشید و آن، محوریت انسان‌ها در تمام امور هستی بود. یکی از این خاطرات فراموش‌ناشدنی برای ابناء بشری، محاکم تفتیش عقاید (انگیزیسیون)[5] بوده است.[6] پس از فعل و انفعالات مذکور، زمینه‌سازی برای ایجاد یک تغییر بنیادین در جهان‌بینی انسان‌ها در مقایسه با گذشته پدید آمد که از آن دوره به نام عصر روشنگری یاد می‌شود. بنابراین، تعبیر مدیریت کارآمد به مدیریت شهروندمدار و شهروند حق‌مدار دارای چنین گذار تاریخی و پر فراز و نشیبی است که نقش بسیار مهمی در نسبت‌سنجی صواب رابطه میان مدیریت کارآمدِ مدرن و حقوق شهروندی ایفا می‌نماید.

---

1. Citizenship Rights
2. Human Rights

۳. در واقع حقوق شهروندی، جنبه بومی‌شده حقوق بشر می‌باشد که مختص مردمان بومی در یک جامعه خاص است. برای مطالعه بیشتر، نک: امین‌زاده، ۱۳۹۸: ۷.

۴. نک: راسخ، همان: ۴۳ و ۴۴.

5. Inquisition

۶. در واقع، رهبران اصلاح‌گری دینی بر این باور بودند که کلیسا، پس از قرن‌ها احاطه بر مردم و ثروت، دچار انحراف شده و آن ثروت‌ها را برای خویش و نه برای مردم ذخیره می‌کند (Thomsett, 2010: 179).

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.52547/qjal.9.30.121]

۲-۲-۱. شاخص‌های حقوق شهروندی مرتبط با مدیریت کارآمد

تحولات پیش‌آمده در جهان غرب که موجب تطور مفهومی حق و عناصر سازنده آن گردید، دو مبنای جدید و بسیار پراهمیت برای تعریف انسان ارائه نمود. یکی «فاعلیت اخلاقی»[1] و «خودآیینی فردی»[2] بود و دیگری «کرامت انسانی»[3]. بر این اساس، آدمی بر سرنوشت خویش و تعیین خودخواسته آن حاکم است و خود باید روش زندگی خویشتن را انتخاب کند. این ویژگی‌های بی‌بدیل آدمی موجب می‌گردد تا کرامت انسانی او در همه شرایط مصون و محفوظ بماند.

خودآیینی نیز به‌معنای رهایی افراد از اجبار و مداخله و مآلاً دسترسی به میزانی کافی از انتخاب‌ها (Wall, 2007 : 253) تعریف شده است.[4] کانت حتی کرامت انسانی را دارای پیوستگی تام با مفهوم آزادی در نظر گرفته و معتقد است انسانیت به‌خودی خود واجد کرامت است (Sulmasy, 2007 : 11).[5]

همچنین می‌توان به برخی اصول حقوقیِ حقوق شهروندی که ارتباطی نزدیک با مدیریت دارند اشاره نمود. اصولی مانند تکلیف به راهنمایی، ارائه اطلاعات، صداقت، انصاف، گشاده‌رویی، ممنوعیت بی‌اعتنایی به مراجعین و ... که از سوی مدیران و کارمندان بایستی مورد اهتمام قرار گیرد،[6] در واقع محصول دکترین «اداره خوب»، «حکمرانی خوب» و مآلاً «شهروند حق‌مدار» است.

بنابراین می‌توان مدعی شد مدیریت کارآمد در معنای مدرن نیز بر حقوق شهروندی تأثیرگذار است؛ توضیح آنکه تکلیف به راهنمایی ارباب رجوع توسط مقام اداری، ارائه اطلاعات و شفافیت در روابط اداری، کاربست صداقت و انصاف در مواجه کارمند با شهروندان و بالأخره ممنوعیت بی‌اعتنایی به مراجعین، به‌مثابه شاخص‌های مدیریت کارآمدِ مدرن، در تضمین مؤلفه‌های اساسی حقوق شهروندی، یعنی احترام به فاعلیت اخلاقی و کرامت انسانی، نقشی اساسی ایفا می‌نمایند.

۳-۱. تأثیر و تأثر مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی در عصر مدرن

شاید بتوان نخستین تلاش‌ها در ایجاد پیوند میان کارآمدی مدیریت و حقوق شهروندی را به اواخر دهه ۱۹۶۰ مربوط دانست، زمانی‌که انسان‌گرایی صنعتی با تفکر تدارک دموکراسی در محیط کار، تلفیق اهداف فردی و سازمانی و رعایت شأن انسان در سازمان شکل گرفت (قلی‌پور، ۱۳۸۴: ۶۷). بر

---

1. Moral Agency
2. Individual Autonomy
3. Human Dignity

۴. مفهومی که به‌باور کانت، به‌معنای اختیار و مسئولیت عمل کردن بر طبق اصل عام عدالت می‌باشد (رحمت‌الهی و آقامحمد آقایی، ۱۳۹۴: ص ۲۹۸).

4. See also: Senesen, O (2011). Kant on Human Dignity, Berlin: de Gruyter, pp 146.

۵. گفتنی است در قانون مدیریت خدمات کشوری که در ادامه مورد تحلیل و بررسی قرار می‌گیرد بسیاری از اصول مذکور مورد شناسایی قرار گرفته است.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.52547/qjal.9.30.121]

همین مبنا می‌توان ادعا نمود که نظریه «عدالت در سازمان» که ناشی از «نظریه برابری» است، محصول حقوق شهروندی است. درون‌مایه نظریه برابری آن است که اشخاص به‌طور پیوسته خود را در مقام مقایسه با دیگر افراد جامعه در نظر گرفته و خواهان عدالت و برابری هستند.[۱] بر همین اساس، «توجه به رضایت مشتری» امروزه به‌عنوان یک هدف استراتژیک در سازمان‌های دولتی[۲] و «صداقت حکومت» همچون یکی از شروط نهادی برای کارکرد مؤثر بازارهای خصوصی[۳] درنظر گرفته شده‌اند. فایول[۴] نیز یکی از چهارده اصل عام‌الشمول مدیریت را انصاف دانسته است[۵] که بی‌گمان به تأثیر حقوق شهروندی بر مدیریت کارآمد اشاره دارد.

همچنین مدافعان «رویکرد رفتاری»[۶] در دانش مدیریت معتقدند که مردم استحقاق این را دارند که در مرکز توجه فعالیت سازمانی قرار داشته باشند. به‌زعم ایشان، مدیریت موفق به‌نحوی موسع وابسته به توانایی مدیران در درک و ارتباط با مردمی دارد که هر یک دارای نیازها، دیدگاه‌ها و آمال متنوعی هستند. رشد این رویکرد انسان‌مدارانه از جنبش روابط انسانی به‌سوی رفتار سازمانیِ مدرن، به‌شدت مدیریت در نظریه و عمل را تحت تأثیر قرار داده است (Kreitner, 2008 : 41,42). از سوی دیگر، نظریه انسان دو ساحتی یا نظریه X و Y گریگور[۷] که به پیش‌فرض‌های مدرن و پیشامدرن در مورد انسان و ماهیت انسان می‌پردازد نشان از نگاه ویژه در ارتباط مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی دارد.[۸] از سوی دیگر، برخورد نامناسب با ارباب رجوع در محیط کار، مشکلات فراوانی برای سازمان فراهم می‌آورد.[۹] بر اساس این دیدگاه، ریشه بسیاری از مشکلات سازمانی را باید در برخورد نامناسب با شهروندان جست‌وجو نمود که بی‌تردید، نمایاننده تأثیرپذیری مدیریت کارآمد از حقوق شهروندی است.

بر مبنای تعریف حق‌مدارانه از مدیریت کارآمد است که اولین و شاید مهمترین تعهد مدیران، تعهد نسبت به مشتریان یا ارباب‌رجوع (رضائیان، ۱۳۸۵: ۴۲۷) شناخته شده است. رویکرد رفتاری بیش از

---

۱. به‌منظور آگاهی بیشتر در خصوص نظریه مذکور، نک: رضائیان، ۱۳۹۰: ۴۱.

۲. نک: فروزنده دهکردی، ۱۳۸۷: ۲۴.

۳. ناثان کیفیتز (Nathan Keyfitz) و رابرت دورفمن (Robert A.Dorfman) به‌نقل از تودارو و اسمیت: ۱۳۹۳: ۵۵۰

4. Henri Fayol

5. See: Kreitner, 2008: 36 and also: Jones and George, 2015: 43

6. Behavioral Approach

7. Douglas McGregor

۸. توضیح آنکه مدیرانی که مفروضات تئوری x را می‌پذیرند گمان می‌کنند که در مدیریت رفتار افراد غیر قابل اعتماد، غیر مسئول و رشدنیافته، کنترل مستقیم کاملاً مناسبت و ضرورت دارد. در حالیکه تئوری y فرض می‌کند که مردم طبیعتاً تنبل و غیرقابل اعتماد نیستند (هرسی و بلانچارد، ۱۳۸۵: ۵۲ و ۵۳). همچنین برای مطالعه بیشتر در این خصوص، نک: Kreitner, ibid: 44، Jones and George, 2015: 48 و صفرزاده و منصوری، همان: ۳۵.

۹ . نک: رسی و بلانچارد، همان: ۵۶.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.52547/qjal.9.30.121]

هرچیز دیگری این موضوع را برای مدیران حال و آینده روشن می‌سازد که مردم کلید بهره‌وری (کارآمدی) هستند (Kreitner, 2008 : 44). این موضوع علاوه بر تمیز میان مدیریت کارآمد در معنای مدرن و پیشامدرن، به تأثیر حقوق شهروندی بر مدیریت کارآمد نیز اشاره دارد.

بنابراین، در مقام جمع‌بندی نحوه دقیق تأثیر و تأثر مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی، اکنون می‌توان مدعی شد مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی به‌نحوی متقابل بر یکدیگر تأثیر و تأثر دارند. حقوق شهروندی از رهگذار «اعتماد عمومی» و نیز در پرتو نظریه «جهانی‌شدن» بر مدیریت کارآمد اثرگذار است. معنای این سخن آن است که کاربست اعتماد عمومی در اداره[1] و نیز بایسته‌های نظریه جهانی‌شدن که ناشی از مبانی حقوق بشری و مآلاً حقوق شهروندی است، در کارآمدی و نتیجه‌بخش بودن سیاست‌های آن اداره تأثیر مستقیم می‌گذارد. علاوه بر این، نظریه «عدالت در سازمان» که ناشی از «نظریه برابری» است، خود محصول حقوق شهروندی است و گویای تأثیر حقوق شهروندی بر مدیریت کارآمد و هنجارسازی‌های ناشی از آن می‌باشد. همچنین همانگونه که قبلاً مطرح گردید، یکی از چهارده اصل عام‌الشمول مدیریت انصاف می‌باشد که بی‌گمان بر تأثیرپذیری مدیریت کارآمد از حقوق شهروندی تأکید می‌ورزد.

ضمن اینکه پذیرش «رویکرد رفتاری» در دانش مدیریت نشان از تأثیرپذیری مدیریت کارآمد از حقوق شهروندی است. توضیح آنکه طبق این رویکرد، مردم استحقاق این را دارند که در مرکز توجه فعالیت سازمانی قرار داشته باشند. این موضوع خود البته بر پایه‌هایی از هنجارهای حقوق شهروندی مبتنی است. همچنین نظریه انسان دو ساحتی یا نظریه X و Y گریگور نشان از تأثیرپذیری مدیریت کارآمد از حقوق شهروندی دارد که در واقع ناشی از رسوخ مبانی حقوق شهروندی و تلاش برای تعریف مدیریت کارآمدِ مدرن از رهگذار شاخص‌های حقوق شهروندی می‌باشد. از سوی دیگر، مدیریت کارآمد در معنای مدرن نیز بر حقوق شهروندی تأثیرگذار است. تکلیف به راهنمایی ارباب رجوع توسط مقام اداری، ارائه اطلاعات و شفافیت در روابط اداری، کاربست صداقت و انصاف در مواجه کارمند با شهروندان و بالأخره ممنوعیت بی‌اعتنایی به مراجعین، به‌مثابه شاخص‌های مدیریت کارآمدِ مدرن، در تضمین مؤلفه‌های مهم حقوق شهروندی، که همانا احترام به فاعلیت اخلاقی و کرامت انسانی است، نقشی اساسی ایفا می‌نمایند.

۲. مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی در پرتو مجموعه قوانین موضوعه داخلی

فراتر از مبانی نظری تأثیر و تأثر مدیریت کارآمدِ مدرن و حقوق شهروندی، پرسش مهم آن است که رویکرد مقنن داخلی نسبت به رابطه مذکور کدام است؟ از این‌رو لازم است تا با بررسی قوانین اداری

---

۱. حق بر اداره مطلوب و تضمین حقوق شهروندی در اداره بر همین موضوع اشاره دارد. نک: سلیمی ترکمانی، (۱۳۹۸). ص ۱۹۵.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.52547/qjal.9.30.121]

داخلی[۱] که مهمترین منبع در نظام حقوقیِ غیر عرفی یا اصطلاحاً سیویل لای[۲] داخلی به‌شمار می‌آید گام‌هایی ولو ابتدایی در جهت پاسخ به پرسش مذکور برداریم.

۱-۲. قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران

قانون اساسی در «دولت حقوقی»[۳] از اهمیت ویژه‌ای برخوردار بوده، «هنجار هنجارین»[۴] تلقی شده و در رأس «سلسله‌مراتب هنجارهای حقوقی»[۵] قرار دارد. قانون اساسی داخلی در اصول متعددی از جمله‌بندهای نهم، دوازدهم و چهاردهم اصل سوم، اصل نوزدهم، اصل بیستم، بند سوم اصل چهل و سوم، اصل یکصد و یکم و بالأخره اصل یکصد و هفتم به موضوعات مهم برابری، تساوی و عدم تبعیض در نظام حقوقی اشاره نموده که مؤید اهتمام به حقوق شهروندی است. با این همه، هیچ یک از اصول قانون اساسی به‌نحو صریح و اختصاصی، به‌تعریف مدیریت کارآمد در معنای جدید از رهگذار حقوق شهروندی و شهروند صاحب حق نپرداخته است که از عدم توجه مقنن اساسی نسبت به تطور مفهومی مدیریت در عصر جدید ناشی شده و می‌تواند و باید در بازنگری‌های آتی قانون اساسی مورد اهتمام جدی قرار گیرد.[۶]

۲-۲. قانون مدیریت خدمات کشوری

یکی از قوانین پیشرفته داخلی که تلاشی قابل ستایش در تعریف مدیریت کارآمد از رهگذار حفظ و حراست از حقوق شهروندی به‌عمل آورده، بی‌گمان قانون مدیریت خدمات کشوری است. اختصاص فصلی مجزا با عنوان «حقوق مردم» در قانون مذکور دلیلی بر این مدعاست. مواد متعددی در این قانون به فرضیه مقاله حاضر، یعنی ایده شهروند صاحب حق به‌مثابه مفهوم جدید مدیریت کارآمد، اشاره نموده که تأمل در آن‌ها ضروری است.

در همین راستا، ماده ۲۵ از مدیران و کارمندان دستگاه‌های اجرایی به‌عنوان «خدمتگزاران مردم» یاد می‌نماید. مواد ۲۷ و ۴۱ به اصل بنیادین «برابری» اشاره کرده و ماده ۲۸ نیز دولت را مکلف نموده

---

۱. پرواضح است بررسی همه قوانین موضوعه داخلی در این خصوص از ظرفیت مقاله حاضر خارج است. بنابراین، مهم‌ترین قوانین موجود از دیدگاه نویسندگان انتخاب و مآلاً مورد تحلیل قرار گرفته‌اند.

2. Civil Law

3. Rechtsstaat

4. The Norm of Norms

5. The Hierarchy of Norms

۶. ناگفته پیداست که قوانین اساسی بیانگر اصولی کلی در رابطه میان حاکمیت و شهروندان بوده و موارد جزئی‌تر را به قوانین عادی واگذار می‌نماید. با این‌همه و به‌زعم نویسندگان مقاله حاضر، اختصاص اصلی مجزا در قانون اساسی نسبت به موضوع مهم «مدیریت حق‌مدارانه» _ که می‌تواند به‌عنوان یک هنجار اساسی، در تنظیم نحوه برخورد کارمندان اداره با شهروندان اثرگذار باشد _ به‌ویژه در عصر حق‌ها ناگریز و ناگزیر می‌نماید

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.52547/qjal.9.30.121]

«رضایت و عدم رضایت مردم از عملکرد کارمندان» را در «ارتقا، انتصاب و تمدید قراردادهای استخدامی» لحاظ نماید.[۱] ماده قابل توجه دیگر، ماده ۳۶ و تبصره آن می‌باشد که در آن، «بهره‌وری و کارآمدی فعالیت‌ها» و «تأمین رضایت و کرامت مردم» به‌صورت همزمان مورد تأکید قرار گرفته که نشان از تفطن مقنن در تأثیر و تأثر متقابل مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی بر یکدیگر دارد. ماده ۳۷ نیز به‌منظور «بهبود کیفیت و کمیت خدمات به مردم»، دستگاه‌های اجرایی را موظف به «ارائه خدمات به شهروندان به‌صورت الکترونیکی و حذف لزوم مراجعه حضوری مردم به دستگاه‌های اجرایی برای دریافت خدمات» نموده است. ماده ۴۶ نیز یکی از شرایط ورود به استخدام رسمی را «روحیه خدمت به مردم» درنظر گرفته است. همچنین قسمت الف از بند ششم ماده ۶۸ نیز عواملی نظیر «رضایت ارباب رجوع» و «اثربخشی» را در پیوند با یکدیگر به‌کار بسته و آن‌ها را در تخصیص فوق‌العاده به کارمندان مؤثر دانسته است.

بالأخره ماده مترقی ۹۰ در قانون مدیریت خدمات کشوری، مجموعه‌ای از اصول حقوقی و پیشا–پسا حقوقی را مورد توجه قرار داده و تلاش شایانی در نزدیک‌سازی حدأقل تئوریک مدیریت کارآمدِ مدرن و حقوق شهروندی به‌عمل آورده است. رعایت «دقت»، «سرعت»، «صداقت»، «امانت»، «گشاده‌رویی» و «انصاف» از سوی کارمندان در برخورد با شهروندان، از جمله مهمترین اصولی است که در این راستا مورد اهتمام مقنن قرار گرفته است. ماده مذکور در ادامه، «بی‌اعتنایی به امور مراجعین»، «برخورد نامناسب کارمندان با آن‌ها» و «کوتاهی در انجام وظایف» را ممنوع و واجد ضمانت اجرای قانونی انگاشته است. نهایتاً ماده ۱۱۴ قانون مدیریت خدمات کشوری بر پیوند معنای جدید مدیریت کارآمد با حقوق شهروندی تأکید می‌نماید. کاربست توأمان «ارتقا و حفظ کرامت مردم» و «نیل به نظام اداری و مدیریتی کارا، بهره‌ور و ارزش‌افزا، پاسخگو، شفاف و عاری از فساد و تبعیض، اثربخش، نتیجه‌گرا و مردم‌سالار» از طریق ایجاد شورای عالی اداری دلیلی بر این مدعاست.

فارغ از وجوه مترقی و مثبت قانون مذکور که شرح آن رفت، عدم صراحت مقنن در بیان مستقیم ایده شهروند صاحب حق و تعریف معنای جدید کارآمدی در مدیریت با اتکاء بر نظریه حق و حقوق شهروندی قابل نقد به‌نظر می‌آید. از همین‌رو، برخی به‌درستی معتقدند باید به‌جای حقوق مردم از حقوق فرد صحبت شود؛ یعنی فردگرایی در اداره امور عمومی. باید فرهنگ توجه به فرد بر دیوان‌سالاری ما سلطه پیدا کند. فرد باید سلطه گفتمانی بر دستگاه‌های اداری ما بیابد[۲] (اظهار نظر کارشناسی، ۱۳۸۴: ۲۳). آنچه در حقوق عمومی به‌طور عام و حقوق اداری به‌طور خاص، به مسئله

۱. همچنین بند دهم از ماده ۱۱۵، یکی از اهداف شورای عالی اداری را «افزایش رضایت مراجعان» در نظر گرفته است.
۲. تحلیل جامع بحث اخیر خارج از موضوع مقاله و البته شایسته مداقه در مجالی دیگر است.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-26]
[DOI: 10.52547/qjal.9.30.121]

مهم پرهیز از اعطای «صلاحیت‌های تشخیصی»[1] به مقام اداری و استثنائی بودن آن، به‌منظور تضمین حقوق فرد در مقابل اداره اشاره دارد.

۳-۲. سیاست‌های کلی نظام اداری مصوب رهبری

سیاست‌های کلی نظام اداری که در سال ۱۳۸۹ توسط رهبر انقلاب و مبتنی بر اختیارات شناسایی‌شده در اصل یکصد و دهم قانون اساسی و پس از مشورت با مجمع تشخیص مصلحت نظام ابلاغ گردید، حاوی نکاتی مهم در حفظ حقوق شهروندی به‌منظور مدیریت کارآمد می‌باشد. «نهادینه‌سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر کرامت انسانی» در بند یکم، «ایجاد تعادل بین کار و زندگی افراد در نظام اداری» به‌مثابه یکی از حقوق شهروندی در بند نهم، «توجه به اثربخشی و کارآیی در فرآیندها و روش‌های اداری به‌منظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشوری» در بند دوازدهم، «ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم» در بند هفدهم، «زمینه‌سازی برای جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردمی در نظام اداری» در بند نوزدهم، «پاسخگویی و تکریم ارباب‌رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی در کلیه فعالیت‌ها» در بند بیستم و بالأخره «حفظ حقوق مردم و جبران خسارت‌های وارده بر اشخاص حقیقی و حقوقی در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری» در بند بیست و سوم از جمله آن‌هاست. سیاست‌های مذکور به‌روشنی بر حقوق مردم به‌مثابه حدأقل یکی از مولفه‌های اساسی مدیریت کارآمد انگشت تأکید نهاده است. اهمیت مفاد سیاست‌های مذکور آن‌زمان اهمیت دوچندان می‌یابد که بر طبق اصول مختلف قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران[2] مبتنی بر لازم‌الاجرابودن سیاست‌های کلی نظام بر مبنای جایگاه مهم رهبری در سلسله‌مراتب هنجارهای حقوقی و البته اختیارات وی عمل به آن‌ها جنبه حقوقی پیدا نموده و دارای ضمانت اجرای قانونی است.

٤-۲. برنامه جامع اصلاح نظام اداری؛ دوره دوم (۱۳۹۷ الی ۱۳۹۹) مصوب هیأت وزیران

برنامه جامع اصلاح نظام اداری از دیگر قواعد حقوقی است که کوشش کرده تا در نظام حقوقی داخلی، پیوندی میان مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی ایجاد نماید. نخستین نکته درخور توجه در این سند آن است که تبدیل دولت به دولتی «کارا و اثربخش» از یک‌سو و «متعهد به آرمان‌ها و متکی به اعتماد مردم (به‌عنوان یک سرمایه اجتماعی)» از سوی دیگر، از اهداف اصلی برنامه جامع اصلاح نظام اداری شمرده شده است که نشان از تفطن تصویب‌کنندگان برنامه مذکور به تأثیر و تأثر

---

۱. به‌منظور آگاهی از مفهوم مذکور، نک: جلالی و کریم‌جوزانی (۱۳۹۴). صلاحیت تشخیصی و کنترل پذیری آن در حقوق اداری (از منظر حقوق بنیادین و اقتضائات دولت مدرن)، در تکاپوی حقوق عمومی، جلد نخست، به‌کوشش دکتر علی‌اکبر گرجی ازندریانی، صص ۶۱۱- ۶۳۳.

۲. برای نمونه، نک: اصول یکصد و دهم، چهارم، پنجاه و هفتم، یکصد و سیزدهم.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.52547/qjal.9.30.121]

مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی دارد. نکته دیگر آنکه «ارتقای شفافیت، پاسخگویی و سلامت نظام اداری و مقابله مؤثر با فساد» و «صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری» به‌عنوان راهبردهای اصلی برنامه جامع اصلاح نظام اداری مورد اهتمام قرار گرفته است. نهایتاً «تأمین حقوق شهروندی و افزایش اعتماد عمومی» و البته «افزایش سطح رضایت شهروندان (مردم)» نیز به‌عنوان پیامدها و دستاوردهای برنامه هفتم تحت عنوان «صیانت از حقوق شهروندان (مردم) در نظام اداری» درنظر گرفته شده است که به‌دنبال نزدیک نمودن هرچه بیشتر مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی است.

۵-۲. منشور حقوق شهروندی مصوب ریاست جمهوری

منشور حقوق شهروندی که در سال ۱۳۹۵ از سوی رئیس‌جمهوری ابلاغ گردید، حاوی نکاتی ارزشمند در ارائه تعریف کارآمدی مدیریت در قالبی از حق‌ها و آزادی‌های شهروندی است. در همین راستا و بر طبق ماده ۹ منشور، «حیثیت و اعتبار شهروندان مصون از تعرض است. هیچ شخص، مقام یا رسانه‌ای به‌ویژه آن‌هایی که از بودجه و امکانات عمومی استفاده می‌کنند نباید با رفتار یا بیان اهانت‌آمیز نظیر هجو و افترا، حتی از طریق نقل قول، به اعتبار و حیثیت دیگران لطمه وارد کند». ماده ۲۰ منشور نیز بر یکی دیگر از حقوق شهروندی مرتبط با مدیریت کارآمد تأکید نموده و مقرر می‌دارد: «حق شهروندان است که امور اداری آن‌ها با رعایت قانون، بی‌طرفانه و به‌دور از هرگونه منفعت‌جویی یا غرض‌ورزی شخصی، رابطه خویشاوندی، گرایش‌های سیاسی و پیش‌داوری، در زمان معین و متناسب رسیدگی و انجام شود».

«حق آگاهی شهروندان از تصمیمات و اقدامات اداری» در ماده ۲۲، «پاسخگویی مقامات اداری و دسترسی به آنها و البته ارائه حدأکثر راهنمایی به شهروندان» در ماده ۲۳، «رعایت حق‌الناس»، «توجه به وجدان و افکار عمومی»، «پرهیز از مخفی‌کاری» و بالأخره «عذرخواهی از مردم در قبال خطاها» در ماده ۲۴، از دیگر مواد قانونی درخشان در منشور حقوق شهروندی است که در واقع به بایسته‌های مدیریت کارآمد در معنای مدرن اشاره می‌نماید. در این میان، قطعاً نمی‌توان از مفاد ماده ۲۸ و ۳۰ منشور مذکور به‌سادگی عبور کرد. طبق ماده ۲۸، «شهروندان از حق نقد، ابراز نارضایتی، دعوت به خیر، نصیحت در مورد عملکرد حکومت و نهادهای عمومی برخوردارند. دولت موظف به ترویج و گسترش فرهنگ انتقادپذیری، تحمل و مداراست». همچنین بر اساس ماده ۳۰، «حق شهروندان است که به اطلاعات عمومی موجود در مؤسسات عمومی و مؤسسات خصوصی ارائه‌دهنده خدمات عمومی دسترسی داشته باشند. همه دستگاه‌ها و نهادها موظف به انتشار مستمر اطلاعات غیر طبقه‌بندی‌شده و موردنیاز جامعه می‌باشند».

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.52547/qjal.9.30.121]

٦-۲. حقوق شهروندی در نظام اداری مصوب شورای عالی اداری

یکی از نهادهای مهم و اثرگذار در نظام حقوقی – مدیرتی در ایران، بی‌گمان شورای عالی اداری است که بر طبق ماده ۱۱۴ قانون مدیدیت خدمات کشوری و به‌منظور «ایجاد تحول در نظام اداری کشور در ابعاد، نقش و اندازه دولت، ساختار تشکیلاتی و نظام‌های استخدامی، مدیریت منابع انسانی، روش‌های انجام کار و فناوری اداری و ارتقا و حفظ کرامت مردم و نیل به نظام اداری و مدیریتی کارا، بهره‌ور و ارزش‌افزا، پاسخگو، شفاف و عاری از فساد و تبعیض، اثر بخش، نتیجه‌گرا و مردم‌سالار» پا به عرصه نظام اداری نهاده است.

مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری که در سال ۱۳۹۵ توسط شورای عالی به‌تصویب رسید حاوی نکاتی مهم در تبیین مدیریت کارآمد مدرن و همنشینی آن با حقوق شهروندی می‌باشد. «حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی» در بند نخست از ماده ۲ و «نظرسنجی از مراجعین توسط دستگاه‌های اجرایی» در بند پنجم از ماده ۹، نمونه‌هایی از کوشش سند مذکور در این خصوص است. افزون بر مواد مذکور، بند سوم ماده ۱۲ نیز اشعار می‌دارد: «شخصی که در چارچوب قوانین و مقررات و بدون استفاده از الفاظ توهین‌آمیز، از تصمیمات و اقدامات دستگاه اجرایی یا فرد مسئول در سطح رسانه‌ها انتقاد می‌کند، نباید به دلیل این انتقاد، با تعقیب یا پیامد اداری یا قضایی از سوی مسئولین دستگاه مواجه شود». بالأخره بند پنجم ماده مذکور در همین راستا مقرر می‌دارد: «اعتراض شخصی که مدعی است در حق او ظلم شده، باید توسط مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی با مدارا و اخلاق اسلامی، تحمل و با سعه صدر پاسخ داده شود» که بن‌مایه‌های مدیریت کارآمدِ مدرن که همانا حق‌مداری و اهتمام به شهروند حق‌مدار است را نمایان می‌سازد.

۷-۲. سیاست‌های کلی نظام قانون‌گذاری مصوب رهبری

یکی دیگر از اسناد لازم‌الاجرا در نظام حقوقی – مدیریتی جمهوری اسلامی ایران که مبتنی بر اختیارات واضع آن از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، سیاست‌های کلی نظام قانون‌گذاری است. سند مذکور که در سال ۱۳۹۸ توسط رهبر انقلاب به سران قوا ابلاغ گردید، حاوی نکاتی بدیع در پیوند میان مدیریت کارآمد و حقو شهروندی از رهگذار بایسته‌های قانون‌گذاری است.

«قابل اجرا بودن قانون و قابل سنجش‌بودن اجرای آن»، «جلب مشارکت حداکثری مردم، ذی‌نفعان و نهادهای قانونی مردم‌نهاد تخصصی و صنفی در فرآیند قانون‌گذاری»، «عدالت‌محوری در قوانین و اجتناب از تبعیض ناروا» و بالأخره «ارزیابی تأثیر اجرای قانون» در بند نهم سند مذکور نمونه‌های درخور تأمل در اهمیت حقوق شهروندی در قانون‌گذاری به‌طور عام و مدیریت به‌طور خاص می‌باشند. توضیح آنکه بر مبنای ارزیابی تأثیر اجرای قانون، قانون‌گذار باید به این نکته حیاتی در وضع قواعد حقوقی توجه نماید که آیا قانون مذکور، توسط شهروندان مورد قبول و پذیرفته شده و

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.52547/qjal.9.30.121]

مآلاً مورد اقناع عمومی قرار خواهد گرفت؟[۱] همچنین عوامل جلب مشارکت حداکثری مردم در فرآیند قانون‌گذاری از یک‌سو و عدالت‌محوری در قوانین و اجتناب از تبعیض ناروا از سوی دیگر بر این مبنای مستحکم استوار است که غایت قانون‌گذاری به‌طور کلی و مدیریت به‌طور خاص، شهروندان و حقوق و آمال ایشان می‌باشد.

نتیجه‌گیری

تفوق گفتمان حق در عصر حاضر و انعکاس آن در نظام‌های حقوقی- مدیریتی امری غیر قابل انکار است. بینش اخیر که ناشی از تطور مفهومی حق از رهگذار قرن‌ها درگیری میان حاکمیت و شهروندان در جهان غرب می‌باشد، جایگاهی بی‌بدیل برای انسان با تأکید بر دو عنصر فاعلیت اخلاقی و کرامت ذاتی وی در پهنه هستی قائل شده و پاسداری از حقوق شهروندی را نه‌تنها مهم یا ضروری، بلکه فی‌نفسه ارزشمند و حتی غایت امور پنداشته است. بر مبنای ایده اخیر است که مدیریت کارآمدِ مدرن و پیشامدرن به‌نحوی بنیادین قابل تمیز و جداشدنی است. مدیریت کارآمدِ مدرن را باید آنچنان مدیریتی تعریف نمود که از حقوق شهروندان که موضوع اصلی و غایی اِعمال سیاست‌های اداره هستند حراست نماید. نظریه «عدالت در سازمان»، «رویکرد رفتاری» و نیز نظریه «انسان دو ساحتی» در دانش مدیریت که دارای شاخص‌های عمیقاً همسان با ایده تعریف مدیریت کارآمدِ مدرن از طریق اهتمام به حقوق شهروندی و شهروند حق‌مدار است، بر همین مبنا موجه‌انگاشتنی است. از سوی دیگر، مدیریت کارآمد نیز به انحاء گوناگون بر حقوق شهروندان اثرگذار است. مدیریت غیرمؤثر یا ناکارآمد اقتصاد ملی برای نمونه باعث می‌شود که منابع کافی برای تضمین حقوق اولیه بشری وجود نداشته باشد. بنابراین می‌توان ادعا نمود نوعی رابطه متقابل میان مدیریت کارآمدِ مدرن و حقوق شهروندی برقرار است. فراتر از تحلیل نظری، ارزیابی تأثیر و تأثر مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی در عمل با مطالعه موردی قوانین موضوعه داخلی و تلاش برای تبیین آنها، یکی دیگر از کارویژه‌های مقاله میان‌رشته‌ای حاضر را تشکیل می‌دهد. کاربست عباراتی همچون «نیل به نظام اداری و مدیریتی کارا، بهره‌ور و ارزش‌افزا، پاسخگو، شفاف و عاری از فساد و تبعیض، اثربخش، نتیجه‌گرا و مردم‌سالار» در قانون مدیریت خدمات کشوری، «پاسخگویی و تکریم ارباب‌رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی در کلیه فعالیت‌ها» در سیاست‌های کلی نظام اداری، «تأمین حقوق شهروندی و افزایش اعتماد عمومی» در برنامه جامع اصلاح نظام اداری، «توجه به وجدان و افکار عمومی» و «عذرخواهی از مردم در قبال خطاها» در منشور حقوق

---

۱. بر همین مبناست که یکی از اوصاف مهم قانون به‌زعم برخی آن است که قانون باید منعکس‌کننده نظر اکثریت باشد. برای نمونه، نک: راسخ، محمد (۱۳۸۴). بنیاد نظری اصلاح نظام قانون‌گذاری، تهران: مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی: ۳۹.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.52547/qjal.9.30.121]

شهروندی، «حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی» در مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری و بالأخره «جلب مشارکت حدأکثری مردم، ذی‌نفعان و نهادهای قانونی مردم‌نهاد تخصصی و صنفی در فرآیند قانون‌گذاری» در سیاست‌های کلی نظام قانون‌گذاری، نمونه‌هایی قابل تأمل از تلاش مقنن داخلی برای نزدیک‌سازی مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی است. با این همه، گرچه اصول حقوق شهروندی در قوانین مختلف داخلی مورد اهتمام قرار گرفته، لیکن در هیچ یک از قوانین مورد بررسی، اصل یا ماده ویژه‌ای صراحتاً به ایجاد قالب مفهومی مدیریت کارآمدِ متکی بر شهروند حق‌مدار اشاره نکرده که می‌تواند مورد تأمل و بازبینی قرار گیرد. به‌نظر می‌رسد فراتر از حوزه پیشرفته قوانین موضوعه و در عمل، تأثیر و تأثر متقابل مدیریت کارآمد و حقوق شهروندی و مآلاً الزامات ناشی از پذیرش آن با تردیدهایی همراه بوده که تحقیق و پژوهش هرچه بیشتر در این خصوص را ناگریز و ناگزیر می‌نماید. گفتنی است تحلیل و تدقیق در بحث نظارت و مآلاً تفطن در چگونگی تحقق قوانین موضوعه داخلی از طریق مکانیسم‌های حقوقی البته مجالی دیگر می‌طلبد.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.52547/qjal.9.30.121]

فهرست منابع

فارسی

الف. قوانین

قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران
برنامه جامع اصلاح نظام اداری مصوب هیأت وزیران
حقوق شهروندی در نظام اداری مصوب شورای عالی اداری
سیاست‌های کلی نظام اداری مصوب رهبری
سیاست‌های کلی نظام قانون‌گذاری مصوب رهبری
قانون مدیریت خدمات کشوری
منشور حقوق شهروندی مصوب رئیس‌جمهوری

ب. کتاب‌ها

امین‌زاده، الهام (۱۳۹۸). حقوق شهروندی و قوانین پشتیبان، تهران: دادگستر.
اینسورث، میوری و اسمیت، نیویل (۱۳۷۵). مدیریت کارآمد، نرجمه غلامرضا خاکی، تهران: موسسه کار و تأمین اجتماعی.
تودارو، مایکل و اسمیت، استیفن (۱۳۹۳). توسعه اقتصادی، ترجمه وحید محمودی، تهران: نگاه دانش.
دهخدا، علی‌اکبر (۱۳۷۷). لغت‌نامه، جلد دوازدهم و سیزدهم، تهران: دانشگاه تهران.
راسخ، محمد (۱۳۸۴). بنیاد نظری اصلاح نظام قانون‌گذاری، تهران: مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی.
راسخ، محمد (۱۳۹۶). حق و مصلحت، جلد دوم، تهران: نشر نی.
رحمت‌الهی، حسین (۱۳۸۸). تحول قدرت، تهران: میزان.
رضائیان، علی (۱۳۸۵). مبانی مدیریت رفتار سازمانی، تهران: سمت.
رضائیان، علی (۱۳۹۰). انتظار عدالت و عدالت در سازمان (مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته)، تهران: سمت.
صفرزاده، حسین و منصوری، صالح (۱۳۹۰). تئوری‌های مدیریت، جلد دوم، تهران: پوران پژوهش.
کاتوزیان، ناصر (۱۳۹۵)، مبانی حقوق عمومی، تهران: نشر میزان.
قاری‌سیدفاطمی، سید محمد (۱۳۹۶). حقوق بشر معاصر، دفتر اول؛ درآمدی بر مباحث نظری؛ مفاهیم، مبانی، قلمرو و منابع، تهران: نگاه معاصر.
قلی‌پور، آرین (۱۳۸۴). جامعه‌شناسی سازمانها: رویکرد جامعه‌شناختی به سازمان و مدیریت، تهران: سمت.
ویژه، محمدرضا (۱۳۹۶). مبانی نظری و ساختار دولت حقوقی، تهران: جنگل.
هداوند، مهدی (۱۳۹۶). حقوق اداری تطبیقی، جلد اول و دوم، تهران: سمت.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.52547/qjal.9.30.121]

هرسی، پال و بلانچارد، کنث (۱۳۸۵). مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی علاقه‌بند، تهران: امیر کبیر.
هیوود، اندرو (۱۳۸۷). کلیدواژه‌ها در سیاست و حقوق عمومی، ترجمه اردشیر امیر ارجمند و سیدباسم موالی‌زاده، تهران: امیرکبیر.

ج. مقاله‌ها

امامزاده فرد، پرویز (۱۳۹۰). «جایگاه و نقش حقوق بشر در حکمرانی مطلوب»، حقوق بشر، شماره ۱، صص ۹۱ -۴۴.
امامی، محمد و شاکری، حمید (۱۳۹۶). «نگاهی اجمالی بر نسبت حکمرانی خوب و حقوق بشر»، دو فصلنامه بین المللی حقوق بشر، شماره ۳۳، صص ۲۳-۴۸.
جلالی و کریم جوزانی (۱۳۹۴). صلاحیت تشخیصی و کنترل پذیری آن در حقوق اداری (از منظر حقوق بنیادین و اقتضائات دولت مدرن)، در تکاپوی حقوق عمومی، جلد نخست، به‌کوشش دکتر علی‌اکبر گرجی ازندریانی، صص ۶۱۱- ۶۳۳.
رحمت‌الهی، حسین و آقامحمد آقایی، احسان (۱۳۹۴). «دولتِ شهروند بنیاد، انگاره‌ای اخلاقی _ سیاسی، در تکاپوی حقوق عمومی»، جلد نخست، به‌کوشش دکتر علی‌اکبر گرجی ازندریانی، صص ۲۹۴-۳۲۱.
زارعی، محمدحسین (۱۳۸۷). «درآمدی بر مبانی نظری تحول اداری»، مدیریت دولتی، شماره ۱، صص ۴۱-۵۲.
سلیمی ترکمانی، حجت (۱۳۹۸). «حق بر اداره مطلوب از منظر منشور حقوق بنیادین اتحادیه اروپا و منشور حقوق شهروندی ایران»، مطالعات حقوق تطبیقی، شماره ۱، صص ۱۹۵-۲۱۶.
سیاری، سعیده و احد فرامرز قراملکی (۱۳۸۹). «مطالعات میان‌رشته‌ای: مبانی و رهیافت‌ها»، مجله فلسفه و کلام اسلامی، شماره دوم، صص ۵۹-۸۲.
شاطریان، محمود و یحیی‌زاده، جواد (۱۴۰۰). «هنر خودتنظیمی در حقوق عمومی؛ با تأملی بر نظام تقنینی جمهوری اسلامی»، پژوهش‌های نوین حقوق اداری، شماره ۶، صص ۱۳۹-۱۶۰.
فروزنده دهکردی، لطف‌اله (۱۳۸۷). «بررسی نقش تئوری‌های نوین مدیریت در قانون مدیریت خدمات کشوری»، مدیریت فردا، شماره ۱۹، صص ۲۱-۳۳.
فلاح‌زاده، علی‌محمد (۱۳۸۶). «نسبت حقوق شهروندی و حقوق بشر»، مجله حقوقی دادگستری، شماره ۵۸، صص ۴۷-۶۴.
مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی (۱۳۸۴). «اظهار نظر کارشناسی درباره لایحه مدیریت خدمات کشوری»، تهران: دفتر مطالعات اجتماعی، ش ۷.
نبویان، محمود (۱۳۸۷). «جستاری در انواع حق»، معرفت فلسفی، شماره ۴، صص ۱۶۴-۱۲۹.
هداوند، مهری و کاظمی، داود (۱۳۹۲). «تأملی بر اصول مدرن حقوق اداری در قانون مدیریت خدمات کشوری (تحلیل ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری)»، فصلنامه راهبرد، شماره ۶۷، صص ۹۳-۶۳.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.52547/qjal.9.30.121]

د. پایان‌نامه و رساله

ملک، محمد (۱۳۹۵). «مقایسه مصادیق حقوق شهروندی در قانون اساسی جمهوری اسالمی ایران و حقوق شهروندی انگلستان»، پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد حقوق عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی.

انگلیسی

Books

Bellamy, R (2008). *Citizenship*: *A Very Short Introduction*, Oxford: Oxford University Press.

Dagger, R (1997). *Civic Virtues*: *Rights, Citizenship, and Republican Liberalism*, Oxford: Oxford University Press.

Drucker, P. F (2008). *Management*, London: HarperCollins Publishers Ltd.

Jones, G. George, J (2016). *Contemporary Management*, New York: McGraw-Hill Education.

Kreitner, R (2008). *Management*, New York: Houghton Mifflin Harcourt Publishing Company.

Senesen, O (2011). *Kant on Human Dignity*, Berlin: de Gruyter.

Sulmasy, D. P (2007). *Human Dignity and Human Worth* in Perspectives on Human Dignity: A Conversation, Dordrecht: Springer.

Sunder. K (2013). *Principles of Management*, Tamil Nadu, vijay Nicole.

Thomsett M.C (2010). *The Inquisition*: *a history*: McFarland.

Articles

Dworkin, R (1948), "Rights as Trumps", in J. Waldron (ed). Theories of Rights, Oxford: Oxford University Press. Ch. VII.

Fairbrother, R and McCorquodale, R (1999). "Globalization and Human Rights", Human Rights Quarterly, Volume 21, Number 3, August 1999, pp. 735-766.

Gallie, W.B. (1956), "Essentially Contested Concepts", in Proceedings of the Aristotelian Society, 56, pp.167-198.

Irvin, R, Stansbury, J (2004). "Citizen Participation in Decision Making: Is It Worth the Effort?" Public Administration Review, Vol. 64, No. 1 (Jan. - Feb., 2004), pp. 55-65.

Rus, A and Iglic, H (2005). "Trust, Governance and Performance, The Role of Institutional and Interpersonal Trust in SME Development", International Sociology, Vol 20 (3): 371-391.

Wall, S (2007). "Collective Rights and Individual Autonomy", Ethics, Vol. 117, No. 2, pp 234-264.

[Downloaded from qjal.smtc.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.52547/qjal.9.30.121]