

بررسی تأثیر مسئولیت‌پذیری اجتماعی، شفافیت مالی و الزامات قانونی بر اعتماد عمومی شهروندان به عملکرد شهرداری‌ها

امیرحسین احمدپور^۱، مهدی ملاح زاده^۲

۱- لیسانس علوم قضایی، دانشگاه آزاد بوشهر - واحد دلوار. (رییس سازمان مدیریت پسماند)

۲- کارشناسی حسابداری - حسابداری خدمات و تولیدات صنعتی، دانشگاه پلیمر بوشهر. (رییس اداره اجتماعی شهرداری)

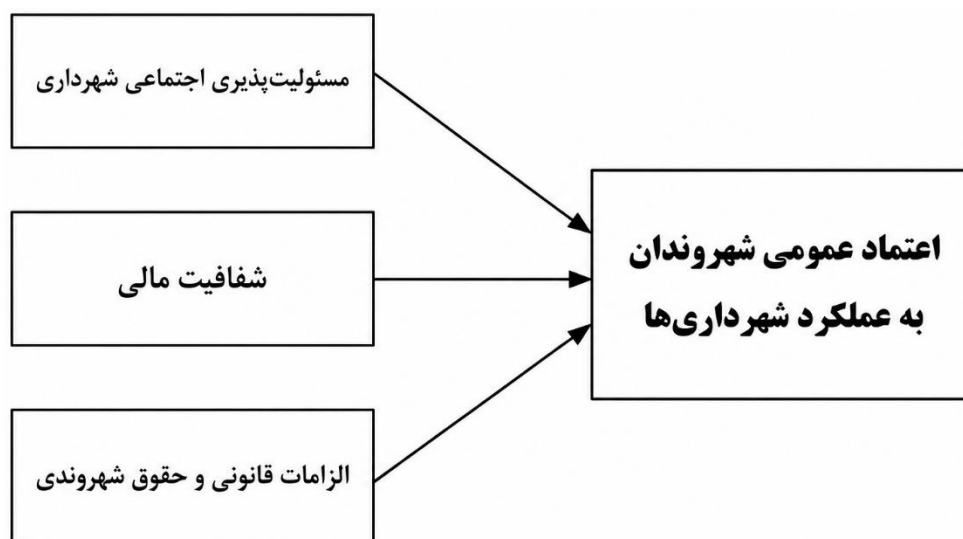
چکیده

اعتماد عمومی شهروندان به نهادهای مدیریت شهری یکی از مهم‌ترین پیش‌شرط‌های تحقق حکمرانی شهری کارآمد و توسعه پایدار در شهرها محسوب می‌شود. در دهه‌های اخیر، افزایش پیچیدگی مسائل شهری، رشد مطالبات شهروندان و ضرورت پاسخگویی نهادهای عمومی موجب شده است که مفاهیمی همچون مسئولیت‌پذیری اجتماعی، شفافیت مالی و پایبندی به الزامات قانونی به عنوان ارکان اساسی در ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها مورد توجه قرار گیرند. هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر مسئولیت‌پذیری اجتماعی، شفافیت مالی و الزامات قانونی بر اعتماد عمومی شهروندان به عملکرد شهرداری‌ها است. این پژوهش با رویکرد مروری و تحلیلی انجام شده و با بررسی نظام‌مند مطالعات داخلی مرتبط با مدیریت شهری، حکمرانی شهری و اعتماد نهادی تلاش می‌کند چارچوبی نظری برای تبیین رابطه میان این متغیرها ارائه دهد. داده‌ها و استدلال‌های پژوهش بر اساس تحلیل منابع علمی منتشرشده در حوزه مدیریت شهری، برنامه‌ریزی شهری، حقوق شهری و حکمرانی عمومی گردآوری شده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که افزایش مسئولیت‌پذیری اجتماعی در مدیریت شهری، شفافیت در فرآیندهای مالی و رعایت الزامات قانونی و حقوق شهروندی می‌تواند به شکل قابل توجهی سطح اعتماد عمومی شهروندان را افزایش دهد. همچنین نتایج نشان می‌دهد که ضعف در نظام پاسخگویی، ابهام در منابع درآمدی شهرداری‌ها و عدم شفافیت در تصمیم‌گیری‌ها از عوامل مؤثر در کاهش اعتماد نهادی شهروندان به مدیریت شهری محسوب می‌شود. در نتیجه، نتایج پژوهش بیانگر آن است که تقویت سازوکارهای حکمرانی مطلوب، توسعه نظام‌های نظارت و گزارش‌دهی مالی و توجه به حقوق شهروندی می‌تواند به ارتقای سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی نسبت به شهرداری‌ها منجر شود.

واژگان کلیدی: مسئولیت‌پذیری اجتماعی، شفافیت مالی، اعتماد عمومی، حکمرانی شهری، مدیریت شهری

۱. مقدمه

مدیریت شهری در جهان معاصر با چالش‌های متعددی مواجه است که از جمله مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به افزایش جمعیت شهری، گسترش نیازهای خدماتی شروندان و ضرورت تأمین منابع مالی پایدار اشاره کرد. در چنین شرایطی، شهرداری‌ها به عنوان اصلی‌ترین نهاد اجرایی مدیریت شهرها نقش کلیدی در ساماندهی خدمات شهری و ارتقای کیفیت زندگی شروندان ایفا می‌کنند. با این حال، عملکرد این نهادها زمانی می‌تواند اثربخش باشد که شروندان نسبت به آن‌ها اعتماد داشته باشند و فعالیت‌های آن‌ها را مشروع و قابل اتکا بدانند. اعتماد عمومی در واقع نوعی سرمایه اجتماعی است که زمینه همکاری میان شروندان و نهادهای عمومی را فراهم می‌کند و موجب تسهیل اجرای سیاست‌ها و برنامه‌های شهری می‌شود (کماسی و حسینی، ۱۳۹۳). در بسیاری از شهرهای ایران، یکی از چالش‌های مهم مدیریت شهری کاهش سطح اعتماد شروندان به نهادهای عمومی است. این موضوع نه تنها بر میزان مشارکت شروندان در برنامه‌های شهری تأثیر می‌گذارد، بلکه می‌تواند کارایی سیاست‌های شهری را نیز تحت تأثیر قرار دهد. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که عوامل مختلفی همچون کیفیت خدمات شهری، شفافیت در عملکرد نهادها و میزان پاسخگویی مسئولان در شکل‌گیری اعتماد شروندان نقش اساسی دارند (کوهی نصرآبادی و همکاران، ۱۳۹۵). در این میان، مسئولیت‌پذیری اجتماعی شهرداری‌ها به عنوان یکی از مؤلفه‌های مهم حکمرانی شهری مطرح شده است. مسئولیت‌پذیری اجتماعی به معنای توجه نهادهای عمومی به منافع عمومی، حفاظت از محیط زیست، رعایت حقوق شروندی و تلاش برای ارتقای رفاه اجتماعی است. زمانی که شروندان احساس کنند که مدیریت شهری نسبت به نیازها و دغدغه‌های آنان مسئولانه عمل می‌کند، سطح اعتماد آن‌ها به این نهاد افزایش خواهد یافت (سلامی و مظهری، ۱۴۰۰).



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش درباره عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی شروندان به عملکرد شهرداری‌ها.

شکل ۱ نشان می‌دهد که سه متغیر اصلی شامل مسئولیت‌پذیری اجتماعی شهرداری‌ها، شفافیت مالی و الزامات قانونی و حقوق شروندی به عنوان عوامل اساسی در شکل‌گیری و تقویت اعتماد عمومی شروندان نقش دارند. در این چارچوب، توجه مدیریت شهری به منافع عمومی، رعایت حقوق شروندان، ارائه اطلاعات مالی شفاف و پایبندی به قوانین و مقررات، زمینه افزایش پاسخگویی نهادی و مشارکت شروندان در امور شهری را فراهم می‌کند. تقویت این فرایندها موجب بهبود رابطه میان

شهروندان و نهادهای مدیریت شهری شده و در نهایت به افزایش اعتماد عمومی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری‌ها و ارتقای سرمایه اجتماعی در مدیریت شهری منجر می‌شود.

علاوه بر مسئولیت‌پذیری اجتماعی، شفافیت مالی نیز از عوامل مهم در شکل‌گیری اعتماد عمومی محسوب می‌شود. شفافیت مالی به معنای دسترسی شهروندان به اطلاعات مربوط به درآمدها، هزینه‌ها و نحوه تخصیص منابع مالی در شهرداری‌ها است. هرچه اطلاعات مالی به شکل شفاف‌تر در اختیار شهروندان قرار گیرد، احتمال بروز فساد و سوءاستفاده کاهش یافته و اعتماد عمومی تقویت می‌شود (سلطانی و همکاران، ۱۴۰۳). در کنار این عوامل، الزامات قانونی و رعایت چارچوب‌های حقوقی نیز نقش مهمی در مشروعیت عملکرد شهرداری‌ها دارد. قوانین مرتبط با حقوق شهروندی، حفاظت از محیط زیست و مدیریت پسماند شهری از جمله حوزه‌هایی هستند که رعایت آن‌ها می‌تواند به افزایش اعتماد شهروندان کمک کند. نظام حقوقی کارآمد با ایجاد سازوکارهای نظارتی مناسب، امکان پاسخگویی نهادهای شهری را فراهم می‌کند (حیدری و همکاران، ۱۴۰۴). تجربه شهرهای مختلف نشان می‌دهد که هرچه سطح شفافیت و پاسخگویی در نهادهای مدیریت شهری افزایش یابد، مشارکت شهروندان در امور شهری نیز بیشتر خواهد شد. مشارکت شهروندان نه تنها موجب بهبود کیفیت تصمیم‌گیری‌های شهری می‌شود، بلکه احساس تعلق و مسئولیت اجتماعی را نیز در میان شهروندان تقویت می‌کند (نوروزی و جلالی، ۱۴۰۰). با توجه به اهمیت اعتماد عمومی در موفقیت برنامه‌های مدیریت شهری، بررسی عوامل مؤثر بر آن از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. مطالعات متعددی نشان داده‌اند که شفافیت، پاسخگویی، کارآمدی مدیریتی و رعایت حقوق شهروندان از جمله مهم‌ترین عوامل مؤثر بر اعتماد نهادی محسوب می‌شوند (یوسفوند، ۱۴۰۴). بر این اساس، پژوهش حاضر تلاش می‌کند با رویکردی مروری به بررسی نقش مسئولیت‌پذیری اجتماعی، شفافیت مالی و الزامات قانونی در تقویت اعتماد عمومی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری‌ها بپردازد و تصویری جامع از ارتباط میان این متغیرها ارائه دهد.

۲. مبانی نظری مسئولیت‌پذیری اجتماعی در مدیریت شهری

مسئولیت‌پذیری اجتماعی در مدیریت شهری مفهومی فراتر از انجام وظایف اجرایی روزمره شهرداری‌هاست و به نوعی تعهد اخلاقی، نهادی و حقوقی نسبت به جامعه شهری اشاره دارد. شهرداری به عنوان نهاد عمومی محلی، تنها مسئول ارائه خدمات فنی و عمرانی نیست، بلکه باید نسبت به پیامدهای اجتماعی، زیست‌محیطی و فرهنگی تصمیمات خود نیز پاسخگو باشد. در این چارچوب، مسئولیت‌پذیری اجتماعی می‌تواند شامل توجه به عدالت فضایی، کاهش آسیب‌های محیطی، رعایت حقوق گروه‌های آسیب‌پذیر و تقویت مشارکت مردمی در فرایندهای تصمیم‌گیری باشد (سلامی و مظهری، ۱۴۰۰). یکی از مهم‌ترین ابعاد مسئولیت‌پذیری اجتماعی در شهرداری‌ها، توجه به محیط زیست شهری است. شهرها به دلیل تراکم جمعیت، تولید پسماند، آلودگی هوا و مصرف بالای منابع طبیعی، بیش از سایر فضاها انسانی نیازمند سیاست‌های مسئولانه در حوزه محیط زیست هستند. شهرداری‌ها با برنامه‌ریزی درست در حوزه مدیریت پسماند، توسعه فضای سبز، بهبود حمل‌ونقل عمومی و کاهش آلودگی می‌توانند نقش مؤثری در ارتقای کیفیت زندگی شهروندان ایفا کنند. از این منظر، هر اقدامی که به حفاظت از محیط زیست شهری منجر شود، نه تنها یک وظیفه خدماتی، بلکه بخشی از مسئولیت اجتماعی شهرداری تلقی می‌شود (عسگری، ۱۳۹۸). همچنین، مسئولیت‌پذیری اجتماعی شهرداری‌ها در ارتباط مستقیم با حقوق شهروندی قرار دارد. شهروندان حق دارند از محیطی سالم، خدماتی عادلانه و تصمیم‌گیری‌هایی شفاف برخوردار باشند. در صورتی که مدیریت شهری این حقوق را به رسمیت بشناسد و در سیاست‌گذاری‌های خود لحاظ کند، اعتماد عمومی نسبت به آن افزایش می‌یابد. از این رو،

مسئولیت اجتماعی شهرداری‌ها را می‌توان ابزاری برای نهادینه‌سازی اخلاق عمومی و افزایش سرمایه اجتماعی دانست (ریگی و همکاران، ۱۳۹۸).

در بسیاری از پژوهش‌ها، مسئولیت‌پذیری اجتماعی با پاسخگویی نهادی پیوند خورده است. نهادهای شهری زمانی مسئولیت‌پذیر تلقی می‌شوند که بتوانند در برابر تصمیمات و عملکرد خود توضیح ارائه دهند و اثرات آن را بر زندگی شهروندان مورد توجه قرار دهند. این پاسخگویی نه تنها در حوزه مالی بلکه در حوزه‌های زیست‌محیطی، فرهنگی و اجتماعی نیز باید وجود داشته باشد. به همین دلیل، مسئولیت اجتماعی شهرداری‌ها را می‌توان یکی از مولفه‌های اصلی حکمرانی شهری مطلوب دانست (نوید فرحی جهرمی، ۱۴۰۴). از سوی دیگر، شهرداری‌ها با ایفای نقش فعال در حوزه‌های اجتماعی می‌توانند به کاهش شکاف میان مدیریت شهری و شهروندان کمک کنند. برگزاری نشست‌های عمومی، اطلاع‌رسانی مستمر، استفاده از نظرسنجی‌های مردمی و توجه به پیشنهادهای و انتقادات شهروندان از جمله راهکارهایی است که نشان‌دهنده مسئولیت‌پذیری اجتماعی نهاد شهری است. این اقدامات موجب می‌شود شهروندان احساس کنند که صدای آن‌ها شنیده می‌شود و در تصمیمات شهری سهم دارند. در نتیجه، مسئولیت‌پذیری اجتماعی در مدیریت شهری نه یک مفهوم تزئینی، بلکه ضرورتی راهبردی برای ارتقای مشروعیت، اعتماد و کارآمدی شهرداری‌هاست. هرچه شهرداری‌ها در عمل به مسئولیت‌های اجتماعی خود موفق‌تر باشند، میزان حمایت و اعتماد عمومی نسبت به آن‌ها نیز بیشتر خواهد بود. از این رو، توجه به این مفهوم باید در مرکز سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی شهری قرار گیرد (رضایی باوندپور و اکبرپور، ۱۴۰۴).

۳. شفافیت مالی و نظام درآمدی شهرداری‌ها

شفافیت مالی یکی از بنیادی‌ترین مؤلفه‌های حکمرانی خوب در مدیریت شهری است. شهرداری‌ها به عنوان نهادهای عمومی محلی، منابع مالی خود را از مسیرهای متنوعی همچون عوارض محلی، درآمدهای ناشی از صدور مجوزها، فروش خدمات شهری و گاه کمک‌های دولتی تأمین می‌کنند. تنوع و پیچیدگی این منابع، ضرورت وجود نظامی شفاف برای ثبت، گزارش‌دهی و نظارت بر عملکرد مالی را دوچندان می‌کند (سلطانی و همکاران، ۱۴۰۳). یکی از مسائل مهم در نظام درآمدی شهرداری‌ها، وابستگی به درآمدهای ناپایدار و بعضاً غیرشفاف است. در بسیاری از موارد، شهرداری‌ها برای تأمین هزینه‌های جاری و عمرانی خود به درآمدهایی متکی هستند که ماهیت آن‌ها ممکن است زمینه‌ساز تعارض منافع یا بی‌اعتمادی عمومی شود. زمانی که شهروندان نتوانند به روشنی بدانند منابع مالی شهرداری از کجا تأمین می‌شود و چگونه هزینه می‌گردد، زمینه شکل‌گیری شائبه فساد، رانت و سوءمدیریت افزایش می‌یابد (رضایی پاچی و همکاران، ۱۴۰۰).

شفافیت مالی در شهرداری‌ها نه تنها به معنای انتشار گزارش‌های مالی است، بلکه شامل قابل‌فهم بودن، دسترسی‌پذیر بودن و به‌موقع بودن اطلاعات نیز می‌شود. اگر گزارش‌های مالی فقط در اختیار نهادهای محدود باقی بماند، نمی‌توان از شفافیت واقعی سخن گفت. شهروندان، رسانه‌ها، نهادهای نظارتی و شوراهای شهر باید بتوانند به اطلاعات مربوط به بودجه، هزینه‌کرد، پروژه‌های عمرانی و تعهدات مالی شهرداری دسترسی داشته باشند. این دسترسی سبب افزایش نظارت عمومی و کاهش احتمال بروز تخلفات می‌شود (آرایی و همکاران، ۱۳۹۷). از منظر نظری، شفافیت مالی ابزاری مؤثر برای کاهش عدم تقارن اطلاعاتی میان مدیریت شهری و شهروندان است. هرچه اطلاعات بیشتر و دقیق‌تری در اختیار عموم قرار گیرد، امکان ارزیابی عملکرد شهرداری نیز افزایش می‌یابد. این امر می‌تواند به بهبود تصمیم‌گیری‌های مدیریتی منجر شود، زیرا مدیران شهری در فضایی پاسخگوتر و تحت نظارت‌تر فعالیت خواهند کرد. در نتیجه، شفافیت مالی تنها یک الزام اداری نیست، بلکه یکی از شروط اصلی اعتمادسازی در حکمرانی شهری است (سلطانی و همکاران، ۱۴۰۳).

از سوی دیگر، نظام گزارش‌دهی مالی شفاف می‌تواند به افزایش مشارکت شهروندان در نظارت بر امور شهری کمک کند. هنگامی که مردم بدانند درآمدهای شهری چگونه تخصیص یافته و چه میزان از منابع صرف خدمات عمومی شده است، نسبت به پرداخت عوارض و همکاری با شهرداری تمایل بیشتری نشان می‌دهند. بدین ترتیب، شفافیت مالی به تقویت رابطه متقابل میان شهرداری و شهروندان می‌انجامد. همچنین، شفافیت مالی در جلوگیری از فساد اداری و مالی نقش مهمی دارد. بسیاری از تخلفات اداری در شرایطی رخ می‌دهد که اطلاعات مالی مبهم، ناقص یا غیرقابل دسترس باشد. بنابراین، ایجاد سامانه‌های الکترونیکی شفاف، انتشار عمومی گزارش‌های بودجه‌ای و نظارت مستمر نهادهای مستقل می‌تواند به کاهش زمینه‌های فساد کمک کند. در چنین شرایطی، اعتماد عمومی به شهرداری‌ها به طور چشمگیری افزایش خواهد یافت. در مجموع، شفافیت مالی یکی از ابزارهای اصلی ایجاد اعتماد، پاسخگویی و مشروعیت نهادی در مدیریت شهری است. بدون وجود شفافیت، حتی بهترین برنامه‌های عمرانی نیز ممکن است با بی‌اعتمادی عمومی مواجه شوند. از این رو، توسعه سازوکارهای شفافیت مالی باید از اولویت‌های اصلی شهرداری‌ها در مسیر حکمرانی مطلوب باشد (سلطانی و همکاران، ۱۴۰۳؛ رضانی‌پاچی و همکاران، ۱۴۰۰؛ آرای و همکاران، ۱۳۹۷).

۴. الزامات قانونی و حقوق شهروندی در مدیریت شهری

مدیریت شهری در بستر حقوقی مشخصی فعالیت می‌کند و شهرداری‌ها ملزم به رعایت قوانین و مقررات متعدد در حوزه‌های مختلف هستند. این الزامات قانونی نه تنها حدود اختیارات و وظایف شهرداری را تعیین می‌کنند، بلکه چارچوبی برای حفظ حقوق شهروندان و تضمین عدالت در ارائه خدمات شهری فراهم می‌آورند. در واقع، رعایت قوانین از مهم‌ترین نشانه‌های مشروعیت عملکرد شهرداری است (حیدری و همکاران، ۱۴۰۴). یکی از مهم‌ترین حوزه‌های حقوقی در مدیریت شهری، حقوق شهروندی است. شهروندان حق دارند از خدمات شهری عادلانه، محیطی سالم، تصمیم‌گیری‌های شفاف و رفتارهای غیر تبعیض‌آمیز برخوردار باشند. شهرداری‌ها موظفاند در برنامه‌ریزی و اجرای طرح‌های شهری این حقوق را محترم بشمارند. هرگونه بی‌توجهی به حقوق شهروندی می‌تواند اعتماد عمومی را کاهش داده و زمینه نارضایتی اجتماعی را فراهم کند (سلامی و مظهری، ۱۴۰۰).

حفاظت از محیط زیست نیز یکی از الزامات قانونی مهم در حوزه مدیریت شهری است. شهرداری‌ها در قبال مدیریت پسماند، کنترل آلودگی، حفظ منابع طبیعی و توسعه فضای سبز شهری مسئولیت قانونی دارند. رعایت این الزامات نه تنها به بهبود کیفیت محیط شهری کمک می‌کند، بلکه نشان‌دهنده تعهد شهرداری به منافع عمومی و نسل‌های آینده است. در نتیجه، پایبندی به قوانین محیط زیستی می‌تواند یکی از عوامل مهم تقویت اعتماد شهروندان باشد. علاوه بر این، شهرداری‌ها باید در حوزه‌های مالی، اداری و اجرایی نیز به قوانین موجود پایبند باشند. هرگونه تخطی از ضوابط قانونی، مانند صدور مجوزهای غیرشفاف، واگذاری‌های مسئله‌دار یا اجرای پروژه‌های فاقد مجوز، می‌تواند آسیب جدی به اعتبار شهرداری وارد کند. از این رو، وجود سازوکارهای نظارتی مؤثر و امکان پیگیری حقوقی تخلفات از ضرورت‌های اساسی حکمرانی شهری است (حیدری و همکاران، ۱۴۰۴).

در این چارچوب، قانون نه صرفاً ابزار کنترل، بلکه سازوکاری برای صیانت از منافع عمومی است. هرچه شهرداری‌ها به الزامات قانونی پایبندتر باشند، سطح مشروعیت و اعتماد به آن‌ها بالاتر خواهد بود. در مقابل، بی‌توجهی به قوانین موجب می‌شود که شهروندان عملکرد مدیریت شهری را غیرقابل اتکا و فاقد عدالت تلقی کنند. همچنین، رعایت الزامات قانونی می‌تواند مشارکت شهروندان را در امور شهری افزایش دهد. زمانی که مردم اطمینان یابند که شهرداری بر اساس قانون عمل می‌کند و حقوق

آنان را محترم می‌شمارد، تمایل بیشتری به همکاری و همراهی با برنامه‌های شهری خواهند داشت. در نتیجه، قانون مداری به عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی اعتمادسازی باید در سطح راهبردی مورد توجه قرار گیرد.

۵. مفهوم اعتماد عمومی در مدیریت شهری

اعتماد عمومی مفهومی چندبعدی است که به باور شهروندان نسبت به صداقت، کارآمدی، انصاف و قابلیت اتکای نهادهای عمومی اشاره دارد. در مدیریت شهری، اعتماد عمومی نقشی حیاتی در موفقیت سیاست‌ها و برنامه‌ها ایفا می‌کند، زیرا بدون آن امکان همراهی شهروندان، مشارکت اجتماعی و پذیرش تصمیمات مدیریتی کاهش می‌یابد (کماسی و حسینی، ۱۳۹۳). اعتماد عمومی را می‌توان نوعی سرمایه اجتماعی دانست که روابط میان شهروندان و نهادهای حکومتی را تقویت می‌کند. هنگامی که مردم به شهرداری اعتماد دارند، پرداخت عوارض، همکاری در اجرای پروژه‌های شهری، مشارکت در نظرسنجی‌ها و حمایت از سیاست‌های عمومی را با رغبت بیشتری انجام می‌دهند. از این منظر، اعتماد عمومی فقط یک احساس ذهنی نیست، بلکه نهادی اجتماعی با آثار عملی فراوان در حکمرانی شهری است (شمس الدینی و همکاران، ۱۳۹۶).

یکی از عوامل اصلی شکل‌گیری اعتماد عمومی، تجربه مستقیم شهروندان از کیفیت عملکرد شهرداری است. اگر خدمات شهری به‌موقع، عادلانه و مؤثر ارائه شوند، اعتماد افزایش می‌یابد؛ اما در صورت وجود تأخیر، تبعیض یا رفتار غیرشفاف، اعتماد عمومی به سرعت آسیب می‌بیند. بنابراین، اعتماد نه یک امر ثابت، بلکه محصول تعامل مداوم میان مدیریت شهری و جامعه است (کوهی نصرآبادی و همکاران، ۱۳۹۵). از منظر نظری، اعتماد عمومی در سه سطح قابل بررسی است: اعتماد به شایستگی، اعتماد به صداقت و اعتماد به نیت خیر. در مدیریت شهری، شهروندان زمانی به شهرداری اعتماد می‌کنند که آن را شایسته، صادق و خیرخواه بدانند. شایستگی به توانایی در انجام وظایف اشاره دارد، صداقت به درستی و شفافیت رفتارها مربوط می‌شود و نیت خیر نیز به توجه واقعی به منافع شهروندان بازمی‌گردد. این سه مؤلفه در کنار هم بنیان اعتماد عمومی را تشکیل می‌دهند (یوسفوند، ۱۴۰۴). در بسیاری از شهرها، کاهش اعتماد عمومی نتیجه انباشته شدن تجربه‌های منفی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری است. عدم پاسخگویی، ابهام در درآمدها، تصمیم‌گیری‌های غیرشفاف و نادیده گرفتن مطالبات عمومی از جمله عواملی هستند که اعتماد را تضعیف می‌کنند. در مقابل، اطلاع‌رسانی مناسب، مشارکت‌جویی، عدالت در ارائه خدمات و پایبندی به قانون می‌تواند اعتماد را بازسازی کند. بدین ترتیب، اعتماد عمومی نه تنها پیامد عملکرد مطلوب شهرداری است، بلکه خود نیز پیش‌شرط عملکرد بهتر محسوب می‌شود. نهادهای شهری بدون اعتماد عمومی با هزینه‌های بالاتر، مقاومت اجتماعی بیشتر و اثربخشی کمتر مواجه خواهند شد. از این رو، تقویت اعتماد عمومی باید به عنوان یکی از اهداف محوری مدیریت شهری در نظر گرفته شود.

۶. ارتباط میان مسئولیت‌پذیری اجتماعی، شفافیت مالی و اعتماد شهروندان

مدیریت پسماند شهری یکی از مهم‌ترین چالش‌های مدیریت شهری در شهرهای امروزی محسوب می‌شود و نحوه عملکرد شهرداری‌ها در این حوزه تأثیر مستقیمی بر نگرش و اعتماد شهروندان نسبت به نهادهای شهری دارد. با افزایش جمعیت و گسترش فعالیت‌های اقتصادی در شهرها، حجم تولید پسماند نیز به طور قابل توجهی افزایش یافته است و در صورت نبود مدیریت صحیح، این مسئله می‌تواند پیامدهای زیست‌محیطی و اجتماعی گسترده‌ای به همراه داشته باشد. شهرداری‌ها به عنوان نهادهای اصلی مدیریت شهری مسئولیت دارند که با استفاده از روش‌های نوین و کارآمد، فرآیند جمع‌آوری، حمل،

باز یافت و دفع پسماند را به گونه‌ای مدیریت کنند که کمترین آسیب به محیط زیست وارد شود. در صورتی که شهروندان عملکرد شهرداری‌ها را در این زمینه مثبت ارزیابی کنند، سطح اعتماد آنان به مدیریت شهری نیز افزایش خواهد یافت (ریگی و همکاران، ۱۳۹۸). یکی از عوامل مهم در موفقیت برنامه‌های مدیریت پسماند شهری، مشارکت شهروندان در این فرآیند است. شهروندان از طریق تفکیک زباله از مبدأ، کاهش تولید پسماند و همکاری در برنامه‌های باز یافت می‌توانند نقش مهمی در بهبود وضعیت مدیریت پسماند ایفا کنند. در واقع، مدیریت پسماند تنها با اقدامات شهرداری‌ها امکان‌پذیر نیست و نیازمند همکاری و مشارکت فعال شهروندان است. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که افزایش آگاهی شهروندان نسبت به مسائل زیست‌محیطی می‌تواند به مشارکت بیشتر آنان در برنامه‌های مدیریت پسماند منجر شود و در نتیجه کارآمدی این برنامه‌ها را افزایش دهد (عسگری، ۱۳۹۸).

از سوی دیگر، مدیریت صحیح پسماند می‌تواند فرصت‌های اقتصادی قابل توجهی نیز ایجاد کند. باز یافت مواد قابل استفاده و تبدیل پسماند به منابع اقتصادی می‌تواند علاوه بر کاهش آلودگی‌های زیست‌محیطی، به ایجاد اشتغال و افزایش درآمدهای شهری نیز کمک کند. بسیاری از شهرهای جهان با استفاده از فناوری‌های نوین توانسته‌اند از پسماندهای شهری به عنوان منبعی برای تولید انرژی یا مواد اولیه صنعتی استفاده کنند. این تجربیات نشان می‌دهد که مدیریت پسماند می‌تواند از یک معضل شهری به فرصتی برای توسعه پایدار تبدیل شود (ریگی و همکاران، ۱۳۹۸). همچنین، بهبود مدیریت پسماند شهری می‌تواند به افزایش رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری‌ها کمک کند. زمانی که شهروندان مشاهده می‌کنند که محیط شهری پاکیزه و عاری از آلودگی است، احساس رضایت بیشتری از خدمات شهری خواهند داشت و این امر می‌تواند به افزایش اعتماد آنان به مدیریت شهری منجر شود. در مقابل، ضعف در جمع‌آوری و دفع پسماند می‌تواند موجب نارضایتی عمومی و کاهش اعتماد شهروندان شود (مهدوی نصر، امیری و آزاده، ۱۴۰۳).

از منظر مالی نیز مدیریت پسماند یکی از حوزه‌های مهم در نظام درآمدی شهرداری‌ها محسوب می‌شود. برنامه‌ریزی مناسب برای مدیریت هزینه‌ها و درآمدهای مرتبط با پسماند می‌تواند به افزایش کارآمدی مالی شهرداری‌ها کمک کند. در این زمینه، شناسایی عوامل مؤثر بر درآمد سازمان‌های مدیریت پسماند و بهبود ساختار مالی آنها اهمیت زیادی دارد (رضانی‌پاچی و همکاران، ۱۴۰۰). در سال‌های اخیر، رویکردهای نوینی برای مدیریت پسماند شهری مطرح شده است که بر استفاده مجدد از منابع و کاهش تولید زباله تأکید دارند. یکی از این رویکردها استفاده از منابع آلی پسماند در کشاورزی شهری است که می‌تواند به تولید کمپوست و بهبود کیفیت خاک کمک کند. چنین رویکردهایی علاوه بر کاهش حجم پسماند، می‌تواند به توسعه پایدار شهری نیز کمک کنند (نوید فرحی جهرمی، ۱۴۰۴). همچنین، توجه به سیاست‌گذاری‌های مناسب در حوزه مدیریت پسماند می‌تواند نقش مهمی در موفقیت این برنامه‌ها داشته باشد. تدوین سیاست‌های جامع و هماهنگ در این زمینه می‌تواند به بهبود عملکرد مدیریت شهری و افزایش کارآمدی برنامه‌های زیست‌محیطی کمک کند (رضایی باوندپور و اکبرپور، ۱۴۰۴). در مجموع، مدیریت کارآمد پسماند شهری یکی از عوامل مهم در افزایش اعتماد شهروندان به شهرداری‌ها محسوب می‌شود، زیرا عملکرد موفق در این حوزه نشان‌دهنده مسئولیت‌پذیری و توجه مدیریت شهری به سلامت و رفاه عمومی است.

۷. چالش‌های اعتماد عمومی در مدیریت شهری ایران

اعتماد عمومی یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در جوامع شهری محسوب می‌شود و نقش تعیین‌کننده‌ای در موفقیت برنامه‌ها و سیاست‌های مدیریت شهری دارد. در صورتی که شهروندان به نهادهای مدیریت شهری اعتماد داشته باشند، همکاری و مشارکت بیشتری در برنامه‌های توسعه شهری نشان می‌دهند و این امر می‌تواند به بهبود کارآمدی مدیریت

شهری منجر شود. با این حال، در بسیاری از شهرهای ایران طی سال‌های اخیر نشانه‌هایی از کاهش اعتماد نهادی به مدیریت شهری مشاهده شده است که این موضوع به یکی از چالش‌های مهم در حوزه حکمرانی شهری تبدیل شده است. عوامل متعددی در شکل‌گیری این وضعیت نقش دارند که از جمله آنها می‌توان به ضعف در شفافیت مالی، ناکارآمدی برخی سازوکارهای مدیریتی، نابرابری در توزیع خدمات شهری و محدود بودن مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌های شهری اشاره کرد. زمانی که شهروندان احساس کنند که تصمیمات شهری بدون توجه به نیازها و مطالبات آنان اتخاذ می‌شود، سطح اعتماد آنان نسبت به نهادهای شهری کاهش می‌یابد. در این شرایط، حتی اجرای برنامه‌های توسعه شهری نیز ممکن است با مقاومت اجتماعی مواجه شود. از این رو، شناخت چالش‌های موجود در زمینه اعتماد عمومی به مدیریت شهری از اهمیت زیادی برخوردار است و می‌تواند به سیاست‌گذاران کمک کند تا راهکارهای مؤثرتری برای تقویت اعتماد شهروندان اتخاذ کنند (یوسفوند، ۱۴۰۴).

یکی از مهم‌ترین چالش‌های اعتماد عمومی در مدیریت شهری ایران، مسئله شفافیت در عملکرد شهرداری‌ها است. شفافیت به معنای دسترسی شهروندان به اطلاعات مربوط به تصمیمات، برنامه‌ها و هزینه‌های مدیریت شهری است و در بسیاری از نظام‌های حکمرانی به عنوان یکی از اصول اساسی مدیریت عمومی شناخته می‌شود. در شرایطی که اطلاعات مربوط به عملکرد مالی و اجرایی شهرداری‌ها به صورت محدود یا غیرشفاف در اختیار شهروندان قرار گیرد، زمینه برای شکل‌گیری بی‌اعتمادی و بدبینی نسبت به نهادهای شهری فراهم می‌شود. در مقابل، زمانی که شهرداری‌ها اطلاعات مربوط به فعالیت‌های خود را به صورت شفاف و قابل دسترس منتشر کنند، شهروندان احساس می‌کنند که مدیریت شهری در قبال عملکرد خود پاسخگو است و این امر می‌تواند به افزایش اعتماد عمومی منجر شود. بنابراین، تقویت نظام اطلاع‌رسانی و شفافیت در شهرداری‌ها یکی از الزامات اساسی برای بهبود رابطه میان شهروندان و مدیریت شهری محسوب می‌شود (سلطانی، شعبان‌نیا منصور و دشتی، ۱۴۰۳). از دیگر چالش‌های مهم در زمینه اعتماد عمومی، نابرابری در توزیع خدمات شهری میان مناطق مختلف شهر است. در بسیاری از شهرهای ایران، تفاوت قابل توجهی میان سطح خدمات ارائه شده در مناطق مختلف شهری مشاهده می‌شود و برخی مناطق به دلیل برخورداری از منابع بیشتر، از امکانات و زیرساخت‌های مناسب‌تری برخوردار هستند. این نابرابری می‌تواند موجب شکل‌گیری احساس تبعیض در میان شهروندان شود و در نتیجه اعتماد آنان به مدیریت شهری را کاهش دهد. زمانی که شهروندان احساس کنند که خدمات شهری به صورت عادلانه توزیع نمی‌شود، نگرش منفی نسبت به عملکرد شهرداری‌ها در میان آنان شکل می‌گیرد. بنابراین، یکی از راهکارهای مهم برای افزایش اعتماد عمومی، توجه به عدالت فضایی در برنامه‌ریزی‌های شهری و توزیع متوازن خدمات در مناطق مختلف شهر است. تحقق چنین رویکردی می‌تواند به افزایش رضایت شهروندان و تقویت احساس تعلق آنان نسبت به شهر کمک کند (کماسی و حسینی، ۱۳۹۳).

محدود بودن مشارکت شهروندان در فرآیند تصمیم‌گیری‌های شهری نیز از دیگر عوامل مؤثر بر کاهش اعتماد عمومی در مدیریت شهری ایران محسوب می‌شود. در بسیاری از موارد، سیاست‌ها و برنامه‌های شهری بدون مشارکت مستقیم شهروندان تدوین و اجرا می‌شوند و این مسئله می‌تواند موجب کاهش احساس تعلق و مسئولیت‌پذیری اجتماعی در میان شهروندان شود. در حالی که تجربه بسیاری از شهرهای موفق جهان نشان می‌دهد که مشارکت شهروندان در فرآیندهای برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری شهری می‌تواند به افزایش مشروعیت تصمیمات مدیریتی و تقویت اعتماد عمومی منجر شود. زمانی که شهروندان فرصت داشته باشند دیدگاه‌ها و پیشنهادهای خود را در زمینه مسائل شهری مطرح کنند، احساس می‌کنند که نقش فعالی در اداره شهر دارند و این امر می‌تواند به تقویت رابطه میان آنان و مدیریت شهری کمک کند (نوروزی و جلالی، ۱۴۰۰).

یکی دیگر از چالش‌های مهم در زمینه اعتماد عمومی، ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها از سوی شهروندان است. رضایت یا نارضایتی شهروندان از خدمات شهری تأثیر مستقیمی بر میزان اعتماد آنان به مدیریت شهری دارد. عواملی مانند کیفیت خدمات شهری، سرعت رسیدگی به مشکلات شهری، نحوه تعامل کارکنان شهرداری با شهروندان و میزان پاسخگویی مسئولان شهری می‌توانند بر نگرش شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری‌ها تأثیر بگذارند. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که در شهرهایی که خدمات شهری با کیفیت مناسب ارائه می‌شود و ارتباط مؤثری میان شهروندان و مدیریت شهری وجود دارد، سطح رضایت و اعتماد عمومی نیز بیشتر است. در مقابل، ضعف در ارائه خدمات شهری می‌تواند موجب افزایش نارضایتی و کاهش اعتماد شهروندان شود (شمس‌الدینی و همکاران، ۱۳۹۶). همچنین، ضعف در برخی ساختارهای حکمرانی شهری نیز می‌تواند به کاهش اعتماد عمومی منجر شود. در صورتی که هماهنگی لازم میان نهادهای مختلف مدیریت شهری وجود نداشته باشد، فرآیند تصمیم‌گیری و اجرای پروژه‌های شهری با مشکلاتی مواجه می‌شود و این امر می‌تواند بر کیفیت خدمات شهری تأثیر منفی بگذارد. در چنین شرایطی، شهروندان ممکن است مدیریت شهری را ناکارآمد تلقی کنند و اعتماد آنان نسبت به این نهادها کاهش یابد. بنابراین، تقویت هماهنگی میان نهادهای مختلف شهری و اصلاح ساختارهای مدیریتی می‌تواند به بهبود کارآمدی مدیریت شهری و افزایش اعتماد عمومی کمک کند (سردارنیا و شاکری، ۱۳۹۴).

از سوی دیگر، مسائل مرتبط با مدیریت محیط زیست شهری نیز می‌تواند بر اعتماد عمومی تأثیرگذار باشد. چالش‌هایی مانند آلودگی محیط زیست، مدیریت نامناسب پسماند و تخریب منابع طبیعی از جمله مسائلی هستند که در صورت عدم مدیریت صحیح می‌توانند موجب نارضایتی شهروندان شوند. در مقابل، زمانی که مدیریت شهری در راستای حفظ محیط زیست و ارتقای کیفیت زندگی شهروندان اقدام‌های مؤثری انجام دهد، اعتماد شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری‌ها افزایش می‌یابد. بنابراین، توجه به سیاست‌های زیست‌محیطی و اجرای برنامه‌های مؤثر در این حوزه می‌تواند به عنوان یکی از راهکارهای مهم برای تقویت اعتماد عمومی در مدیریت شهری مطرح شود (مهدوی نصر، امیری و آزاده، ۱۴۰۳). در مجموع، اعتماد عمومی در مدیریت شهری ایران تحت تأثیر مجموعه‌ای از عوامل ساختاری، مدیریتی و اجتماعی قرار دارد. مسائلی مانند ضعف در شفافیت، نابرابری در توزیع خدمات شهری، محدود بودن مشارکت شهروندان و برخی چالش‌های مدیریتی می‌توانند موجب کاهش اعتماد شهروندان نسبت به شهرداری‌ها شوند. در مقابل، تقویت شفافیت، افزایش مشارکت شهروندان، بهبود کیفیت خدمات شهری و اصلاح ساختارهای حکمرانی شهری می‌تواند به افزایش اعتماد عمومی و ارتقای سرمایه اجتماعی در شهرها کمک کند. توجه به این عوامل می‌تواند زمینه‌ساز شکل‌گیری رابطه‌ای مبتنی بر اعتماد و همکاری میان شهروندان و مدیریت شهری باشد و در نتیجه به تحقق توسعه پایدار شهری منجر شود (یوسفوند، ۱۴۰۴).

نتیجه‌گیری

در مجموع، بررسی نقش مسئولیت‌پذیری اجتماعی، شفافیت مالی و الزامات قانونی در عملکرد شهرداری‌ها نشان می‌دهد که این عوامل ارتباط مستقیمی با میزان اعتماد عمومی شهروندان دارند. مدیریت شهری زمانی می‌تواند اعتماد شهروندان را جلب کند که عملکرد آن مبتنی بر اصولی همچون شفافیت، پاسخگویی، رعایت حقوق شهروندی و ارائه خدمات با کیفیت باشد. نتایج مطالعات مختلف نشان می‌دهد که هرچه میزان شفافیت مالی و پاسخگویی شهرداری‌ها بیشتر باشد، سطح اعتماد شهروندان نیز افزایش می‌یابد، زیرا شهروندان در چنین شرایطی احساس می‌کنند که منابع عمومی به درستی مدیریت می‌شود و تصمیم‌گیری‌ها در راستای منافع عمومی انجام می‌گیرد (سلطانی، شعبان‌نیا منصور و دشتی، ۱۴۰۳). از سوی دیگر، رعایت الزامات قانونی و توجه به حقوق شهروندی نیز از عوامل مهم در افزایش اعتماد عمومی محسوب می‌شوند. زمانی که شهرداری‌ها

قوانین و مقررات شهری را به طور دقیق اجرا کنند و در ارائه خدمات شهری عدالت را رعایت نمایند، شهروندان نگرش مثبت تری نسبت به مدیریت شهری پیدا می کنند. علاوه بر این، توجه به مسائل زیست محیطی و مدیریت صحیح پسماند نیز می تواند به افزایش رضایت و اعتماد شهروندان کمک کند، زیرا این اقدامات نشان دهنده تعهد مدیریت شهری به سلامت و رفاه عمومی است (سلامی و مظهری، ۱۴۰۰). در نتیجه می توان گفت که اعتماد عمومی یکی از مهم ترین سرمایه های اجتماعی در مدیریت شهری است و شهرداری ها برای حفظ و تقویت این سرمایه باید به اصول حکمرانی خوب، شفافیت مالی، رعایت حقوق شهروندی و مشارکت اجتماعی توجه ویژه ای داشته باشند. اتخاذ چنین رویکردی می تواند به بهبود عملکرد شهرداری ها، افزایش رضایت شهروندان و در نتیجه تحقق توسعه پایدار شهری منجر شود (یوسفوند، ۱۴۰۴).

منابع

۱. نوروزی، قدرت اله، جلالی. (۱۴۰۰). بررسی رابطه بین رضایت از حقوق شهروندی با مشارکت مدنی و مشارکت زیست محیطی شهروندان. اقتصاد شهری، ۶(۲)، ۸۵-۹۶.
۲. کوهی نصرآبادی، حماسی، عطیه، عبیدی. (۱۳۹۵). بررسی عوامل اجتماعی موثر بر اعتماد شهروندان نسبت به سازمان های شهری مورد مطالعه: شهرداری کاشان. مجله علمی، ۳(۳)، ۳۶۹-۳۸۹.
۳. سلطانی، شعبان نیا منصور، دشتی. (۱۴۰۳). ارزیابی نقش حکمرانی مطلوب در بهبود نظام درآمدی شهرداری ها: مطالعه ای در بستر مدیریت شهری ایران. جغرافیا و برنامه ریزی منطقه ای، ۱۴(۵۷)، ۶۱۵-۶۳۷.
۴. حیدری، برادری، اشرافی. (۱۴۰۴). جرم انگاری آسیب های ناشی از پسماند و تأثیر آن بر حقوق شهروندی در نظام حقوقی ایران با مطالعه تطبیقی به حقوق انگلستان و اتحادیه اروپا. فصلنامه تحقیق و توسعه در حقوق تطبیقی، ۵۷(۳۲۳)، e۷۳۲۳۳۵.
۵. سردارنیا، خلیل اله، شاکری. (۱۳۹۴). حکمرانی شهری در ایران، آسیب شناسی و پیشنهادات راهبردی. راهبرد توسعه، ۴۲، ۱۶۵-۱۸۹.
۶. شمس الدینی، سنایی مقدم، سروش، بلاغی، سول، رضایی. (۱۳۹۶). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و ارزیابی عوامل فردی، اجتماعی مؤثر بر آن (مطالعه موردی: شهر دهدشت). فصلنامه علمی و پژوهشی پژوهش و برنامه ریزی شهری، ۸(۳۰)، ۱۸۵-۲۰۴.
۷. سلامی، مظهری. (۱۴۰۰). تکالیف مدیریت شهری در تحقق حقوق زیست محیطی شهروندان (با نگاهی به مصوبات شورای شهر تهران). فصلنامه تحقیق و توسعه در حقوق تطبیقی، ۴(۱۱)، ۸۴-۱۱۱.
۸. آرای، وحید، قاسمی، معینی فر. (۱۳۹۷). توصیه های سیاستی موانع تحقق پذیری حکمرانی خوب در اداره امور عمومی (مطالعه موردی: فرمانداری و شهرداری شهرستان مینودشت). مطالعات راهبردی سیاست گذاری عمومی، ۷(۲۵)، ۱۱۳-۱۳۳.
۹. رضایی باوندپور، پروین، اکبرپور. (۱۴۰۴). بررسی دیدگاه ساکنان محلی از مؤلفه های مؤثر بر سیاست گذاری مدیریت پسماند مناطق روستایی منتخب شهرستان کرمانشاه. برنامه ریزی فضایی، ۱۵(۱)، ۱-۲۶.
۱۰. کماسی، حسینی. (۱۳۹۳). تبیین رابطه بین عملکرد مدیریت شهری و سرمایه اجتماعی شهروندان (مطالعه موردی: محله ولیعصر شمالی). برنامه ریزی فضایی، ۴(۳)، ۱۳۵-۱۵۶.
۱۱. یوسفوند. (۱۴۰۴). زمینه های کاهش اعتماد نهادی به حکمرانی شهری در دو دهه اخیر (مورد مطالعه: شهر تهران). تداوم و تغییر اجتماعی، ۳(۲)، ۴۳۷-۴۶۶.
۱۲. عسگری. (۱۳۹۸). سنجش تأثیر عوامل مشارکت پذیری شهروندان در مدیریت پسماند شهری. جغرافیا و روابط انسانی، ۲(۳)، ۴۳-۵۹.
۱۳. رضایی پاچی، سلاله، بهنیا، بردیا. (۱۴۰۰). بررسی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر درآمد سازمان مدیریت پسماند شهری (مورد مطالعه: سازمان مدیریت پسماند شهرداری ساری). مدیریت و حسابداری در هزاره سوم، ۶(۳)، ۱۲۸-۱۳۹.

۱۴. نوید فرحی جهرمی. (۱۴۰۴). ارتقای مدیریت پسماند شهری با رویکرد کشاورزی شهری و استفاده مجدد منابع آلی. نشریه علمی رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری، ۹(۳۴)، ۲۰۰-۲۱۴.
۱۵. ریگی، غلامی نورآباد، مشایخی، مهسا، اسد، سیده عاطفه، ... ثنا. (۱۳۹۸). مدیریت پسماندهای شهری و ارائه راهکار جهت پایداری و بهره‌وری اقتصادی از پسماندها؛ معرفی تجربیات موفق جهانی. مطالعات طراحی شهری و پژوهش‌های شهری، ۷(۲)، ۷۹-۹۰.
۱۶. کردان حسین آبادی، اذانی، مهری، خادم الحسینی. (۱۴۰۵). واکاوی مؤلفه‌های حکمروایی محیط‌زیست در کلان‌شهر اصفهان. برنامه ریزی فضایی، ۱۶(۱)، ۱-۳۶.
۱۷. مهدوی نصر، امیری، آزاده. (۱۴۰۳). ۲۰. تحلیلی بر نقش شاخص‌های حکمروایی شهری بر مدیریت پسماند شهری (مطالعه موردی: شهر اهواز). فصلنامه مطالعات توسعه پایدار شهری و منطقه ای، ۵(۳)، ۳۱۵-۳۳۶.