است چرا که می‌خواهیم به مردم بگوییم شما این حقوق را دارید. این موضوع دو خاصیت دارد؛ یکی اینکه شاید مردم از این حقوق استفاده می‌کردند اما حالا با اطلاع از حقوق خود صاحب هویت می‌شوند. در واقع بین مردم و جامعه و حکومت ارتباط ایجاد می‌شود و مردم متوجه می‌شوند که اگر امنیت دارند اگر امکانات و رفاه نسبی برایشان ایجاد می‌شود به این دلیل است که حقوقی دارند. به عبارتی دیگر این منشور می‌گوید که مردم حقوقی دارند و دولت نیز تکلیفی دارد. این حق و تکلیف ارتباط ایجاد می‌کند. تکلیف برای بخش‌های اجرایی، دولت، حکومت و شهروندانی که در نقطه یک فرد ایستاده‌اند. اساساً شهروند در نقطه ضعیف‌تری از حکومت و دولت ایستاده پس باید بداند که از این حقوق بهره‌مند است و نحوه استیفای این حقوق را هم باید بداند. گاهی اما وقتی این حقوق را به مردم گوشزد می‌کنیم تازه متوجه می‌شوند که تاکنون از آن نفعی نبرده و برایش اجرا نشده است به‌عنوان مثال وارد یک دستگاه اجرایی شده اما به او احترام نگذاشته‌اند اینجاست که ما باید خلأ حکمرانی خود را رفع کنیم.

با توجه به اینکه یکی از حوزه‌های نارضایتی شهروندان، ادارات دولتی است برای رسیدگی به حقوق شهروندان و مراجعان دستگاه‌های دولتی چه اقداماتی انجام شده؟

یک اقدام بسیار خوبی که به تازگی در این باره اجرا شد، منشور حقوق شهروندی در محیط اداری به تصویب شورای عالی اداری رسید که این شورا در مقام ایجاد قانون و مقررات است و منتظر ابلاغ رئیس جمهوری هستیم. این قاعده باعث می‌شود حریم خصوصی افراد در محیط اداری مورد احترام قرار گیرد و شهروندان مورد تبعیض نباشند حتی در ساعات نماز و ناهار هیچ دری نباید بسته باشد و حتماً یک نفر باید برای پاسخگویی به ارباب رجوع در محل حضور داشته باشد.

کار مردم باید در حداقل زمان ممکن انجام شود و معطل کردن مردم جایز نیست و اگر چنین اتفاقی افتاد مردم می‌توانند به مراجعی که در این منشور به آنها اشاره شده و هیأت تخلفات اداری مراجعه کنند و نقض حقوق شهروندی را اطلاع دهند که این همان ضمانت اجرایی است که دیده شده است.

یکی دیگر از کارهایی که باید انجام دهیم شناسایی قوانین مزاحم حقوق شهروندان است. یکی از بهترین کمک‌های ما برای دستیابی به این هدف و اجرای حقوق شهروندی سازمان‌های مردم نهاد هستند. دولت به تنهایی نمی‌تواند منشور را اجرا کند و بر آن نظارت داشته یا آموزش دهد. قرار است در هر استانی یک سازمان مردم نهاد را به عنوان سرگروه شناسایی کنیم تا در امر آموزش و اجرای حقوق شهروندی با بقیه سازمان‌های مردم نهاد در کل کشور همکاری لازم انجام شود.

از دیگر مواردی که درباره منشور باید گفت این است که منشور غیرسیاسی است. در حوزه‌های سیاسی تقریباً مردم در آخر خط قرار دارند اما در اینجا ما مردم را قبل از هر منفعت و گرایش سیاسی در مقام اول دیده‌ایم.

همچنین ما برای قوانینی که در حال متولد شدن است هم فکری کرده‌ایم. بنده در حال آماده کردن متنی برای مصوبه هیأت وزیران هستم که در دولت هر مصوبه هیأت وزیران یک پیوست حقوق شهروندی داشته باشد هر لایحه‌ای که می‌خواهد به مجلس برود اول باید پالایش شود تا ببینیم آیا حقوق مردم را نقض می‌کند یا خیر؟ به‌عنوان مثال عوارضی که می‌خواهند تعیین کنند یا محدودیت‌هایی که قرار است ایجاد شود یا اضافه کردن مرحله‌ای در انجام امور نخست به لحاظ حقوق شهروندی پالایش شود و سپس به مجلس برود یا مصوبه هیأت وزیران شود.

سازوکار رصد و نظارت بر اجرای منشور و همچنین دریافت گزارش‌ها از دستگاه‌ها در خصوص اجرای آن چگونه است؟

اقدام تازه دیگری که در این باره رخ داد این بود که رئیس جمهوری طی یک ابلاغیه‌ای به وزیران مواد حقوق شهروندی مرتبط به آن وزارتخانه را برایشان مشخص کردند تا بر اساس آن عمل کنند و گزارش کارشان را نیز به دستیار ویژه ارائه کرده و بنده نیز پس از بررسی گزارش‌ها به دکتر روحانی اعلام کنم. البته تعیین شاخص‌ها برای هر وزارتخانه در موارد مختلف نیز با خود وزارتخانه است لکن ما هم در این زمینه کمک‌هایی را به وزرا ارائه خواهیم کرد. نمونه این کار در استان‌ها هم در حال انجام است. در هماهنگی با وزارت کشور کارگروه‌هایی در بخش‌های دولتی و غیردولتی استان‌ها تشکیل می‌شود و وزیر کشور از استانداران خواسته‌اند تا نهایت همکاری را با دستیار ویژه رئیس جمهوری داشته باشند. تاکنون سه سفر استانی به خراسان رضوی، گیلان و قم داشته‌ایم که هر کدام برای یک حق شهروندی پایلوت شده‌اند تا ببینند کدام یک از این حقوق را بهتر اجرا می‌کنند. به‌عنوان مثال استان کردستان منشور حقوق زندانیان را در حال کار دارد. خوشبختانه استان‌ها انگیزه خاصی پیدا کرده‌اند تا در این زمینه فعالیت کنند. موضوع دیگری که لازم به ذکر است اینکه ما هیچ نگاه انتخاباتی و تبلیغاتی به منشور حقوق شهروندی نخواهیم داشت. ما می‌خواهیم حقوق مردم نهادینه شود و معتقدیم هرگونه کار حاشیه‌ای و موازی کاری در دولت به مردم آسیب خواهد زد.

> اساساً شهروند در نقطه ضعیف‌تری از حکومت و دولت ایستاده پس باید بداند که از این حقوق بهره‌مند است و نحوه استیفای این حقوق را هم باید بداند. گاهی اما وقتی این حقوق را به مردم گوشزد می‌کنیم تازه متوجه می‌شود که تاکنون از آن نفعی نبرده و برایش اجرا نشده است

> پیشنهاد خودم این است که منشور مصوبه هیأت وزیران شود البته متنی را نیز برای دولت آماده کرده‌ام تا منشور مصوبه شود و ردپایی باقی بماند اما آن را به مجلس نمی‌فرستیم. از آنجا که این منشور به شکل یک مطالبه عمومی درآمده است بعید می‌دانم هیچ دولتی بخواهد با آن مخالفت کند

اگر این احتمال را بدهیم که دولت آینده به فرد دیگری غیر از دکتر روحانی برسد تکلیف این منشور چه خواهد شد؟

من با قوه قضائیه و مقننه نیز درباره این منشور صحبت کرده‌ام و هیچ مخالفتی با اجرای آن وجود ندارد. از طرفی این بستگی به کار ما در این مدت باقی مانده از دولت یازدهم دارد اگر بتوانیم این منشور را نهادینه کنیم مشکلی وجود نخواهد داشت. پیشنهاد خودم این است که منشور مصوبه هیأت وزیران شود البته متنی را نیز برای دولت آماده کرده‌ام تا منشور مصوبه شود و ردپایی باقی بماند اما آن را به مجلس نمی‌فرستیم. از آنجا که این منشور به شکل یک مطالبه عمومی درآمده است بعید می‌دانم هیچ دولتی بخواهد با آن مخالفت کند اما امیدوارم همین دولت بتواند منشور خود را در چهار سال آینده نیز عملیاتی کند.

در مورد حقوق جدیدی که به آنها اشاره کردید و در منشور آمده است مانند حق دسترسی به فضای مجازی اگر مردم متوجه نقض این حقوق شوند باید چه کار کنند؟

به طور کلی در بیشتر اداره‌های ما مانند دستگاه‌های مربوط به مالیات و تأمین اجتماعی و کار، هیأت‌های رسیدگی به شکایت وجود دارد اما مردم نمی‌دانند. خیلی از مردم نسبت به میزان مالیات هایشان اعتراض و شکایت دارند. این شکایت‌ها باعث می‌شود دستگاه‌های اجرایی به اثرگذاری کار خود پی ببرند. بنابراین تمام هیأت‌هایی را که مرجع شکایت مردم هستند شناسایی می‌کنیم تا به مردم اطلاع دهیم و در عین حال از مردم می‌خواهیم بر اساس فضیلت شهروندی فقط در جایی که واقعاً حقی از آنها نقض شده شکایت کنند نه اینکه سلیقه‌ای عمل شود.

البته بعضی از شکایت‌ها نیز مربوط به نقض حقوقی است که باید در قوه قضائیه رسیدگی شود. اگر در آنجا نتیجه نگرفتند به ما مراجعه می‌کنند و ما به آنها تذکر می‌دهیم و موضوع را پیگیری می‌کنیم. در مورد فضای مجازی باید ضمانت اجرای جدیدی را پیش‌بینی کنیم.

با توجه به اینکه شما دستیار ویژه رئیس جمهوری در امور حقوق شهروندی هستید آیا این تصمیم را ندارید که ساختمان یا سامانه‌ای مجازی را به طور مشخص برای مراجعه مردم در نظر بگیرید تا در مواقع مشاهده نقض حقوق شهروندی در هر موردی به آنجا مراجعه کنند و با راهنمایی این مرجع به محل دادخواهی مربوطه هدایت شوند؟

همزمان با رونمایی از منشور دقیقاً چنین اتفاقی برای ما افتاد و مردم با تماس و ارسال نامه در حجم بسیار بالا یا مراجعه حضوری به سراغ ما آمدند و این کار را سخت کرد. اینکه ما بخواهیم دفتری را برای این امر اختصاص دهیم امکان پذیر نیست چرا که میلیون‌ها نفر مشکل کار و وام و ازدواج و مسکن دارند و اگر بخواهند جلوی دفتر صف بکشند امکان ندارد. اما می‌توانیم سامانه‌ای برای این منظور راه‌اندازی کنیم. البته برای هر وزارتخانه‌ای بزودی سامانه‌ای را راه‌اندازی خواهیم کرد تا کسانی که در مراجعه به آنجا با مشکلی روبه رو می‌شوند به محل مورد نظر هدایت شوند. همانند سامانه «سامد» که در سفرهای استانی به درخواست‌های مردم رسیدگی می‌شود.

وظیفه رسانه‌ها در تحقق آموزش حقوق شهروندی چیست؟

رسانه‌ها باید حرف ما را به مردم منتقل کنند. اگر مردم احساس هویت کنند آمار جرایم کاهش پیدا می‌کند. آموزش بسیار مهم است اما نه در سطح مدیران چرا که آموزش به یک فرد چهل، پنجاه ساله خیلی دیر است در سایر کشورها به این نتیجه رسیده‌اند که بین ۶ تا ۱۶ سالگی باید روی افراد کار شود و آموزش ببینند ما باید از مدرسه و دانشگاه شروع کنیم. در حال حاضر در دانشگاه دو واحد آموزش حقوق شهروندی را قرار داده‌ایم. در شورای مشورتی که داریم از اصحاب رسانه، جامعه شناسان، روانشناسان و حقوقدانان بهره می‌گیریم. یکی دیگر از موضوع‌ها آموزش فرهنگ پاسخگویی است مسئولان باید به مردم بگویند در مدت زمانی که متصدی پست و مقامی بوده‌اند چه کرده‌اند اگر اشتباهی رخ داده عذرخواهی کنند متأسفانه پاسخگویی اصلاً در فرهنگ مسئولان ما جا ندارد. البته اخیراً در مواردی که دولت مسئولیتی داشت در خصوص عذرخواهی یا استعفا کوتاهی نداشته است.

اگر در رسانه‌ها بتوانیم همه این موارد را بدرستی اطلاع رسانی کنیم گام مهمی در تحقق آموزش حقوق شهروندی برداشته‌ایم.

اما در پایان باید به نکته مهمی اشاره کنم وقتی رئیس جمهوری در حقوق شهروندی دستیار ویژه انتخاب کرده‌اند و مرجعیت کار را به این مرجع سپرده‌اند هرگونه موازی کاری در هر نهاد و دستگاه دیگری آسیب زا خواهد بود. موازی کاری در واقع یکی از آسیب‌های حقوق شهروندی است. در این منشور به شکل خاص اشاره شده است که همه دستگاه‌ها باید به دستیار ویژه پاسخگو باشند و از طریق این حوزه به رئیس جمهوری گزارش ارائه می‌شود. بنابراین دخالت هر نهاد دیگری در این مورد به روند کار آسیب می‌زند. چون حقوق شهروندی متعلق به سلیقه یا گرایش سیاسی خاصی نیست و دستگاه‌هایی که حقوق شهروندی را برای خود می‌خواهند نه اینکه خود را در اختیار حقوق شهروندی قرار دهند هدف دیگری غیر از احترام به حقوق شهروندی را پیگیری می‌کنند.

www.iran-newspaper.com