



آنچه شما خواسته‌اید

مدتی پیش از اینکه پروژه «من شهر دارم» پایان پیدا کند، بر خی از مهم‌ترین پیشنهادهایی که از سوی شهروندان بیان شده بودند، قابل مشاهده بودند...

۲۲

یکشنبه ۲ بهمن ۱۴۰۱ | ۲۹ جمادی‌الثانی ۱۴۴۴ | سال سی‌ویکم | شماره ۹۶ ۸۶

همیشه در دسترس



۶راه ارتباط با مدیریت شهری

برای ارسال ایده‌ها، نظرات و انتقادات نسبت به عملکرد شهرداری تهران چه مسیرهایی پیش‌روی‌مان است؟

مشارکت شهروندان ابزاری برای تقویت مدیریت شهری در جوامع امروزی محسوب می‌شود و تنوع و پیچیدگی مسائل شهری از یک سو، و مباحث اجرایی و مدیریتی از سوی دیگر، سبب شده مشارکت شهروندان در امور شههر به یک امر ضروری تبدیل شود؛ موضوعی که در این دوره مورد توجه ویژه مدیریت شهری قرار گرفته‌است و شهرداری تهران قصد دارد با استفاده از شیوه‌های مختلف، مانند طرح

گزارش زینب زینالزاده روزنامه‌نگار

سامانه ۱۳۷

شعار این سامانه، سرعت، دقت و صحت است و مدیریت شهری قصد دارد براساس این ۳ اصل، با سرعت و دقت در کوتاه‌ترین زمان ممکن به پیام‌های ثبت شده شهروندان رسیدگی کند. از طریق این سامانه یعنی شماره‌گیری ۱۳۷ دیگر نیازی نیست مردم برای اعلام درخواست‌های خود به شهرداری‌ها مراجعه حضوری کنند، بلکه می‌توانند مسائل و امور شهری در حوزه‌های پسماند، نگهداشت شهری، فضای سبز، عمرانی، ترافیکی... را ثبت و از اپراتور کد رهگیری در یافت کنند. در صورت عدم رسیدگی به مورد ذکر شده، از طریق تماس با همین سامانه و اعلام کد رهگیری می‌توانند در جریان فرایند رسیدگی قرار گیرند.

سامانه ۱۸۸۸

این یک سامانه نظارت همگانی سازمان بازرسی شهرداری تهران محسوب می‌شود و در راستای توسعه سرمایه‌های اجتماعی و جلب اعتماد عمومی شهروندان، ثبت نظرات، پیشنهادهای و انتقادات مردمی، اعمال نظارت عمومی شهروندان بر عملکرد مدیریت شهری، بسترسازی مطلوب در مسیر تحقق سلامت اداری و تضمین اثربخشی سازمانی راه‌اندازی شده است. در واقع این سامانه پل ارتباطی میان مردم و شهرداری است و از طریق همین شماره ۱۸۸۸، شهروندان می‌توانند به‌عنوان ناظر در مناطق و محله‌ها، عملکرد شهرداری را رصد و در صورت لزوم، موارد را در قالب نظر، پیشنهاد و انتقاد منعکس کنند. البته چندمأمی می‌شود که این سامانه با ۱۳۷ اتغام شده است.

سامانه ۱۳۷ پلاس

شهرداری تهران در راستای تحقق سامانه یکپارچه مدیریت شهری و هوشمندسازی، سامانه ۱۳۷ پلاس را رونمایی کرده است. این سامانه عملکرد دوگانه دارد و شهروندان علاوه بر درخواست‌ها و مطالبات، می‌توانند نظرات خود را هم در آن ثبت کنند. هوشمندی، پیگیری، چابکی و هدفمندی شعار این سامانه است که مدیریت شهری اعتقاد دارد در نهایت منجر به جلب رضایتمندی شهروندان می‌شود. دسترسی به این سامانه از طریق تهران من به نشانی my.tehran.ir امکان پذیر است. با ورود به این سامانه روی گزینه ثبت درخواست مردمی ۱۳۷ پلاس کلیک می‌کنید و داخل صفحه، گزینه‌های مربوط به ثبت درخواست و شکایت و... وجود دارد که بنا به نیاز می‌توانید از آنها استفاده کنید.

سایت تهران من

این سایت برای دریافت خدماتی چون رزرو طرح ترافیک و استعلام عوارض خودرو و... طراحی شده است، اما با توسعه خدمات، امروز شهروندان با مراجعه به سایت my.tehran.ir می‌توانند از کدهای دسترسی‌های شهروندان برای دریافت خدمات طراحی شده است. در این سایت می‌توانید به نرم‌افزارهای مربوط به تهران من، مسیرهای دوچرخه و نقشه همراه تهران (رایا) هم دسترسی داشته باشید.

سایت شهرداری تهران

اگر بنا به دلایلی دسترسی به سایت یا اپلیکیشن تهران من نداشتید، می‌توانید به سایت شهرداری تهران به نشانی www.tehran.ir مراجعه کنید. در این سایت پرکاربردترین سامانه‌ها و دسترسی‌های شهروندان برای دریافت خدمات طراحی شده است. در این سایت می‌توانید به نرم‌افزارهای مربوط به تهران من، مسیرهای دوچرخه و نقشه همراه تهران (رایا) هم دسترسی داشته باشید. ارائه‌کنند.

سامانه مصوبات شورا

این سامانه با نشانی laws.tehran.ir در دسترس شهروندان قرار دارد. مردم با مراجعه به آن علاوه بر اینکه می‌توانند مصوبات شورای شهر تهران را مشاهده کنند، گزینه‌ای برای پیشنهاد و طرح مردمی طراحی شده که با کلیک کردن روی آن می‌توان طرح پیشنهادی را ثبت کرد. از این طریق نظرات مردم در دستور کار اعضای شورای شهر تهران قرار می‌گیرد

سال ۱۴۰۲در نظر گرفته شود

نکته

حامد فوقانی

دبیر گروه شهری

چرا من شهر دارم؟

پارک محله زمین بازی ندارد، اما شهرداری جداول پیاده‌روها را عوض می‌کند. تکمیل هرچه سریع‌تر زیرگذر یا یک روگذر خودروبی یا دوربرگردان مردم را از ترافیک خسته‌کننده در یک‌قطه نجات می‌دهد، شهرداری اما تصور می‌کند ساخت پارکینگ برای مردم واجب‌تر است. مردم می‌خواهند تا هرچه زودتر سرای محله‌شان تکمیل شود، اما شهرداری اول به‌دنبال نصب المانی جدید در میدان محله است. مردم بین خودشان می‌گویند ایجاد یک ایستگاه اتوبوس، چقدر می‌تواند دسترسی‌شان به حمل‌ونقل عمومی را راحت‌تر کند، ولی شهرداری پیش از آن پیگیر احداث زمین چمن مصنوعی محله است. اینها نمونه مواردی است که شهروندان گاهی در مورد عملکرد شهرداری تهران در سطح محله و منطقه سکونت یا محل کار خود می‌گویند و معتقدند که در برخی از مسائل شهرداری منطقه یا ناحیه، بی‌توجه به خواسته‌های آنها کار خودش را پیش می‌برد. این گلايه‌ای بجاست و به نوعی می‌توان گفت که صدای شهروندان آنطور که باید و شاید به گوش مدیران شهری نمی‌رسد. آیا ایراد به مدیریت شهری برمی‌گردد؟ برای برقراری بهترین مکانیسم‌های ارتباطی میان مردم و مدیریت شهری چه باید کرد؟ واقعیت آن است که شهرداری باید اساساً طبق برنامه جلو برود. کلان‌ترین برنامه‌ها هم برنامه جامع شهر، برنامه تفصیلی، بودجه سنواتی تصویب شده و مصوبات شورای شهر است؛ بنابراین، این حق را باید بسه مدیران رده‌میانسی و عملیاتی شهرداری داد که گاهی برخلاف آنچه مردم درخواست دارند تا هرچه زودتر انجام شود، عمل کنند و طبق برنامه‌های موجود، پروژه و اقدامی را در سطح محله، منطقه و شهر در دستور کار بگذارند که شاید در اولویت خواسته‌های شهروندی جایی نداشته‌است. به‌رحال اینکه پروژه‌های توسعه محله‌ای انجام می‌شود، معنایش انجام خدمت برای مردم محله‌هاست، ولی در عین حال نه می‌توان گفت که انتظارات مردم دقیق نیست و نه می‌توان مدیران را به کم‌کاری متهم کرد.

طی ۲ دهه اخیر راه‌های ارتباطی فراوانی بین شهروندان و مدیران شهری ایجاد شده است. تشکیل شورایی‌ها، ۱۳۷، ۱۸۸۸ (این اواخر ۱۳۷+)، اپلیکیشن تهران من، ملاقات مردمی دوشنبه شهرداری‌های مناطق، حضور میدانی اعضای شورای شهر تهران در مناطق ۲۲گانه و... با این حال، همچنان هنوز بخشی از درخواست‌ها و ایده‌های شهروندان به گوش مدیران شهری نمی‌رسد. مهم‌ترین بخشی که باید صدای مردم در خصوص آن شنیده شود و در هیچ دوره‌ای به اهمیتش توجهی نشده، بودجه سالانه شهرداری است. اینکه مردم ترجیح می‌دهند از منابع مالی بودجه، ابتدا برای چه نیازمندی‌ها و پروژه‌هایی هزینه شود، اهمیت فراوانی دارد؛ در صورتی که مسیریابی مثل سامانه ۱۳۷ یا اپلیکیشن‌ها امکانی را که بتوانند نظر شهروندان را از این لحاظ جویا شوند، فراهم نمی‌کنند.

هدف از تشکیل شورایی‌ها، نظرات بر اجرای کارهای شهرداری در سطح محلات از یک‌طرف و حلقه واسط ارتباطی میان اهلی محله‌ها با مدیران رده‌عالی شهری از طرف دیگر، است. به‌عبارتی شوراییان بازوان کمکی اعضای شورای شهر هستند. با وجود این، در سال ۱۳۹۹، با رأی دیوان عدالت اداری در مورد انتخابات شورایی‌ها، به نوعی این نهاد مردمی از تکاپو افتاد و منحل شده تلقی شد. همین موضوع یکی از مسیری‌های ارتباطی مشارکت مردم در تدوین بودجه را کم‌رنگ کرد.

اینکه بررسی‌ها و نظرات دائمی باید از سوی مدیران شهر انجام شود، انتظاری بجایی است،

اما اینکه مدیران شهری باید از همه انتظارات ذهنی و فقری ما، به‌عنوان شهروندان، باخبر باشند، چندان منصفانه نیست؛ مثلاً اینکه اگر در ختان یک‌محدوده به‌خطر عدم آبیاری خشک شوند، مقصر اصلی می‌تواند شهردار منطقه، ناحیه و معاون خدمات شهری و رئیس اداره فضای سبز ایشان به‌دلیل اهمال کاری بررسی نکردن دائمی وضعیت محله‌ای باشد، اما اینکه آفتاب بانوان یک‌محله، درخواست‌شان احداث اتاق مادر و کودک در پارک باشد را باید مدیران به نوعی متوجه شوند که بتوانند برای آن اقدام کنند. البته که وظیفه ذاتی مدیران اجرایی انجام امور کارهای موردنیاز شهر است، اما اینکه اولویت با چه کاری باشد تا هم در برنامه لحاظ شود و هم اعتبارات لازم برای آن در بودجه پیش‌بینی شود، نیاز به‌نظرخواهی از مردم دارد؛ مسئله‌ای که از راه مشارکت مردم در استفاده از مسیرهایی که برای ارتباط با مدیریت شهری فراهم شده، تحقق می‌یابد.

نتیجه:

با وجود همه راه‌های ارتباطی موجود میان شهروندان و مدیران شهری، شهرداری دوره فعلی، برای آنکه

بتواند در نخستین گام مشارکت شهروندان را دست‌کم در تعیین ردیف‌های اعتباری و اولویت‌های کاری محله‌ها مشخص کند و میزان مشارکت مردمی را افزایش دهد، «من شهردارم» را از طریق راه‌اندازی یک‌سایت، درگاه تلفنی ۲۴۳* ۱۳۷* و مراجعه حضوری ۱۶۰۰ سفیر آموزش دیده، به جریان انداختن این سامانه، جزئیاتی از پروژه‌های شناسایی شده هر محله را به تفکیک، برای اجرا پیش روی شهروندان قرار می‌داد تا اولویت انجام پروژه‌ها پس از پیش و تحلیل آمارهای نظرسنجی، مشخص شود. اینگونه به‌زودی تعیین اولویت شد که اهالی هر محله در رابطه با پروژه‌های مدنظر چه اولویت زمانی را خواستار هستند. علاوه بر این در سامانه بخشی وجود داشت تا مردم بگویند که بیشترین مشکلات محله‌شان در چه قسمتی است. ضمن اینکه بخشی وجود داشت تا بتوانند پیشنهادها، انتقادها یا ایده‌های خود را درباره محله‌شان به گوش مدیران برسانند. این نخستین گام برای افزایش مشارکت مردمی در اداره شهر، تحقق بودجه‌ریزی عملیاتی و حر در سمت «شهروند الگو» با نظرخواهی به حساب می‌آید.

چمران:مدیریت

شهری از طریق

«من شهردارم»

مسائل و مشکلات

را احصا و با

تعریف پروژه و

اولویت‌بندی آنها،

گامی در راستای

پاسخگویی

به مطالبات

شهروندان

برمی‌دارد و

به‌نظرم اقدام

خوبی است و

می‌تواند در ایجاد

تحول شهری به

شهرداری کمک

کند