خدمات شهری؛ با فکر مردم، برای نیازهای مردم

سپهرغرب، گروه شهر – عباس سریشی: باید ملاک سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی مدیریت شهری، نگاه مردم بوده و بر اساس مطالبات آن‌ها شاخص‌های خدمات شهری تعیین شود.

با افزایش جمعیت و گسترش شهر و شهرنشینی بسیاری از مراکز جمعیتی، با مشکلات و معضلات ریز و درشت و گوناگونی از قبیل رشد سریع جمعیت، مهاجرت، تراکم بیش‌ازحد جمعیت، آلودگی‌های زیست‌محیطی، فشار بر منابع طبیعی، رشد نامتوازن و غیراصولی شهرها، ضعف منابع درآمدی، فقدان وسایل حمل‌ونقل عمومی مناسب، نبود فرصت‌ها و موقعیت‌های شغلی مناسب، کمبود مراکز درمانی، آسیب‌های ناشی از نابرابری‌های اجتماعی و... مواجه شده‌اند که همین امر باعث شده تا مفهوم کیفیت محیط و زندگی شهری در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی، کالبدی و زیست‌محیطی دچار نوسان و نقصان شده و به یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های برنامه‌ریزان شهری تبدیل شود.

البته این وضعیت نیز در حالی است که از منظر صاحب‌نظران؛ ارتقا و توسعه کمی و کیفی برنامه‌های مدیریت شهری در گرو تلاش و ممارست مدیران و تصمیم‌گیران در قالب جذب مشارکت‌های دولتی، بهره‌وری اقتصادی، حفظ تساوی و عدالت اجتماعی، توزیع عادلانه منابع، کاهش فقر و بهبود شرایط زیست‌محیطی است که در سایه استفاده بهینه از زمان و سرمایه‌های موجود امکان‌پذیر خواهد بود.

به دیگر معنا سه عامل مدیریت برنامه‌ریزی، اجرای برنامه‌های مدیریت شهری، نظارت و ارتقای برنامه‌های مدیریت شهری جزء مهم‌ترین اصول الگوی مدیریت در اداره شهر محسوب می‌شود مضاف بر اینکه نوع مدیریت شهری که مورد استفاده مجریان و تصمیم‌گیران قرار می‌گیرد، می‌بایست با چرخه زندگی شهرنشینی که افزایش و کاهش رشد محیط زیست نشانگر آن است، سازگار باشد یعنی شهرهایی که به لحاظ فیزیکی و اقتصادی توسعه‌یافته هستند، به شیوه مدیریت شهری متفاوتی نسبت به شهرهای عقب‌مانده و دچار نقصان نیاز دارند.

از منظر کارشناسان و صاحب‌نظران، در الگوی مدیریتی شهرهای موفق و توسعه‌یافته جدا از سه عامل گفته‌شده که بسیار برجسته هستند داشتن اطلاعات واقعی و لازم در زمینه سیستم شهری، سازمان‌های مربوطه و روند فعالیت‌ها و به‌صورت خاص تأکید بر پایش، ارزیابی و کیفیت‌سنجی سیستم‌های شهر به‌طور دائمی و همه‌جانبه هم مد نظر مدیران است که صدالبته این امر را می‌توان پایه و زیربنای ساخت شهر خوب دانست.

■ خدمات شهری، دوگانه‌ای مبهم از وظیفه حاکمیتی تا انتظارات مردمی

هرچند در بسیاری از جوامع توسعه یافته و در راستای استفاده هرچه بهتر از راهبردها و ابزارها در جهت ارتقای کارایی و سطح کیفی عملکردها ساختار مدیریت خدمات شهری طی چند مرحله دستخوش تغییراتی بنیادین شده و هر روزه نیز طرح‌ها و سناریوهای متفاوت، جدید و کارشناسی‌شده‌تری مبتنی بر نیازهای شهر و شهروندان در قالب سرفصل‌هایی چون؛

ایجاد میادین میوه و تره‌بار، موانع و فضای سبز، مراکز بهداشتی عمومی شهری، کشتارگاه‌ها، آرامستان‌ها، مراکز آتش‌نشانی و خدمات ایمنی، مراکز بازیافت مواد زائد جامد، جمع‌آوری و حمل زباله، پردازش و دفع نهایی زباله، ساماندهی صنوف و مشاغل آلاینده شهری، آراستگی و پیراستگی محیط شهری، ماشین‌آلات و تجهیزات خدمات شهری و انطباق آن‌ها با نیازهای فعلی و آتی شهرها و شهروندان در شهرهای مختلف کشور، هماهنگی مراجع ذی‌ربط و همکاری شهرداری‌ها، شناخت مسائل و مشکلات مربوط به حفظ و نگهداری تأسیسات، تجهیزات و ماشین‌آلات خدمات شهری موجود، نیازسنجی و امکان‌سنجی برای توسعه ماشین‌آلات و تجهیزات و یا ایجاد تأسیسات جدید با هماهنگی دستگاه‌های ذی‌ربط، بررسی و شناسایی راه‌های جلب مشارکت شهروندان و بخش‌های خصوصی و مردمی و هدایت و حمایت آن‌ها در جهت سرمایه‌گذاری برای ایجاد و بهره‌برداری از تأسیسات، برنامه‌ریزی کالبدی و تعیین نقاط مناسب برای ایجاد یا توسعه تأسیسات خدمات شهری و هماهنگی جهت سرمایه‌گذاری مشترک شهرداری‌های ذی‌نفع، بررسی و مطالعه مستمر در خصوص روش‌ها، سازوکارها، دانش فنی، تجهیزات و ماشین‌آلات برنامه‌ریزی برای تجمیع امکانات موجود و انعکاس استفاده و هماهنگی‌های لازم بین شهرداری‌های ذی‌نفع ارائه خطوط راهبردی در خصوص تهیه برنامه‌های بلندمدت، میان‌مدت و کوتاه‌مدت و مواردی ازاین‌دست در آن نوشته و تعریف می‌شود.

اما متأسفانه در کشور ما و جدا از یک سلسله عملکردهای تکراری و تعریف‌شده اداری و یا گزاره‌های کلی بسیاری از مدیریت‌های شهری هنوز نتوانسته (و یا حتی نمی‌خواهند!) تا آنگونه که باید و شاید ضمن انجام تکالیف و وظایف ذاتی خود به شناسایی رفع نیازهای روز شهرها و متعاقباً برقراری توازن عرضه و تقاضا در ارائه و خدمات شهری پرداخته و یا دست یابند.

البته این نقیصه نیز در حالی است که به تصریح و اذعان خود همین مدیران ساختار خدمات شهری به‌عنوان ابزار مدیریت توسعه شهری و عامل اصلی تداوم حیات شهری از اهمیت زیادی برخوردار بود و قطعاً بدون آن زندگی شهروندان از فعالیت بازمی‌ماند.

اینکه چرا امروزه و به‌رغم همه تلاش‌ها و سرمایه‌گذاری‌ها بازهم آنگونه که انتظار می‌رود تلاش‌ها به نتیجه‌ای قابل قبول و عامه‌پسند نزدیک نمی‌شود بی‌شک متأثر از عوامل گوناگونی است که لاجرم بررسی هرکدام نیازمند شرح و بسطی مستقل است. با این حال اما بسیاری از تحلیلگران، نظریه‌پردازان و صاحب‌نظران حوزه مسائل و مدیریت شهری براین باورند که برای رسیدن به جواب این مسئله ابتدا باید به سه پرسش دیگر پاسخ داد.

نخست اینکه مدیریت خدمات شهری در کشور و یا شهر ما از چه ساختاری برخوردار بوده و شاکله آن بر اساس کدام سیاست تعریف و طراحی شده است.

دوم اینکه رویکردهای توسعه پایدار در کیفیت‌بخشی به مدیریت خدمات شهری چه نقشی دارند و یا بالعکس مدیریت خدمات شهری تا چه حد می‌تواند موجب دستیابی به اهداف توسعه پایدار گردد.

نکته آخر اینکه مدیریت خدمات شهری جهت همگامی و هم‌سویی با توسعه پایدار شهری باید چه سیاست‌هایی را در پیش گرفته و یا به‌روزرسانی کند؟

در این خصوص صاحب‌نظران با اشاره به نتایج برخی تحقیقات صورت‌گرفته معتقدند در کشور ما منفک و مجزاسازی برخی از وظایف محوله به شهرداری‌ها و واگذاری آن به سایر ادارات، نبود ردیف بودجه مصوب و یا منابع مالی پایدار برای شهرداری‌ها، تبعیض در ارائه خدمات به نواحی مختلف شهر، تفسیر به رأی نمودن قوانین، عدم کارایی شهردار منتخب شوراها در اداره امورات شهر و شهرداری و وجود فرایندهای زائد اداری ازجمله عواملی هستند که ضمن ایجاد ضعف در ساختار مدیریت خدمات شهری و عدم امکان تحقق اهداف تعریف‌شده در بسیاری از موارد نیز سبب ایجاد نارضایتی در شهروندان می‌گردند.

البته می‌توان با مجزا نمودن قدرت از بدنه تخصصی شهرداری‌ها، تمرکزگرایی در سیستم خدمات‌رسان شهری، کاهش موازی‌کاری‌ها، رفع اختلاف در وظایف دستگاه‌های ارائه‌دهنده خدمات عمومی و مشخص کردن دستگاه مسئول، شفافیت مالی شهرداری‌ها و تسریع در پاسخگویی، کاهش بهای خدمات ارائه‌شده و... تا حدودی به مشکلات و معضلات مطروحه فائق آمده و پاسخگوی مطالبات شهروندان شد. با این حال اما به‌دلیل برخی مصالح سیاسی و یا قالب بودن منافع فردی، حزبی و گروهی در بدنه شهرداری‌های به‌عنوان متولیان نظام خدمات شهری و نیز تصدی‌گری بلامنازع دولت در این تشکیلات این امر نه‌فقط محقق نگردیده بلکه حتی به ورطه فراموشی نیز سپرده شده است.

■ جایی که کار لنگ می‌زند...

و اما قطعاً این یک انتظار به‌حق و به جا از سوی شهروندان است که بخواهند و بتوانند تا از کلیه خدمات اولیه شهری برخوردار باشند، زیرا هزینه‌های جاری اجرای طرح‌های خدماتی به‌صورت مستمر و در قالب مالیات از آن‌ها قبلاً دریافت و یا در حال گرفته شدن است. با این حال اما وضعیت و شرایط محیطی عمده شهرهای کشور ما به‌گونه‌ای است که به‌جز یکی دو منطقه خاص و اصطلاحاً نظرکرده، تقریباً در گستره عظیمی از شهر ساکنان و شهروندان حتی برای دریافت برخی خدمات اولیه شهری نیز مجبورند تا مدت‌ها در انتظار باقی مانده و یا در جهت گرفتن پاسخ برای یک درخواست عادی روزها و ماه‌ها سردرگم راهروها و اتاق‌های شهرداری‌ها به‌عنوان متولیان نظام خدمات شهری شوند چرا...!؟

شاید به این دلیل که ساختار شهرداری‌ها در ایران (به‌عنوان متولیان ارائه خدمات شهری) در مقایسه با مبانی نظری و تجارب شهرهای توسعه‌یافته دارای تفاوت‌های تأمل‌برانگیزی همراه با کلکسیونی از نقایص، ضعف‌ها و معایب ریز و درشت در قالب؛

- عدم رعایت برخورداری از هیئت‌رئیسه قدرتمند
- عدم امکان مشارکت و دخالت رسمی و قانونمند
- درهم‌آمیختگی و عدم تفکیک امور مدیریت شهری از امور سیاسی کشوری
- عدم پذیرش و رسمیت «شهر» به‌عنوان یک محدوده نظام مدیریتی و فضایی مستقل
- فقدان کامل و نسبی ضعف نهادهای منتخب شهروندان
- نقص و تک‌بعدی بودن سیستم مدیریت شهری در ایران به لحاظ وظایف و عملکردها
- قدیمی بودن قوانین شهرداری و عدم تناسب آن با نیازهای جدید شهروندان
- تداخل قوانین شهرداری با سایر دستگاه‌ها و تضعیف جایگاه شهرداری در برابر وظایف قانونی سایر دستگاه‌ها
- ضعف و فقدان تخصص مرتبط در بین شهرداران منتخب از سوی شوراها به دلایل متعدد ازجمله عدم رغبت مدیران توانمند به فعالیت در شهرداری به دلیل معذوریت‌های حقوقی، فنی، اجتماعی و...
- ضعف و عدم ضمانت اجرایی جهت اجرای کامل قوانین مربوط به شهرداری
- عدم اعمال مدیریت واحد شهری
- اتکای شهرداری‌ها به بودجه دولتی و کاهش شدید کمک‌های مالی دولت به شهرداری‌ها و ایجاد مشکلات ناشی از تصمیمات دولت در خصوص استقلال شهرداری‌ها
- ضعف در ساختار اداری، مالی و اجرایی شهرداری‌ها به‌واسطه نبود ارائه خدمات شهر الکترونیک (مجازی) به مردم در جهت کاهش هزینه‌ها
- عدم تناسب، نبود شفافیت در شاخص‌های توزیع منابع درآمدی حاصل از تجمیع عوارض و ارزش افزوده اختصاص‌یافته از سوی امور مالیاتی
- کاهش حضور سرمایه‌گذاران در بخش ساخت‌وساز به‌ویژه در بخش مسکن در بافت شهرها به دلیل رکود بخش مسکن و تبعات ناشی از اجرای طرح
- ضعف در ساختار تشکیلاتی و نیروی انسانی شهرداری‌ها و عدم تناسب با توسعه و تنوع نیازهای اجتماعی شهروندان
- عدم تبیین وظایف مشخص بین شهرداری‌ها و دستگاه‌های اجرایی در موارد مربوط به امور شهر
- توقعات بیش از حد و خارج از توان شهرداری از سوی شوراها و اعمال نفوذ شوراها در ساختار برنامه و بودجه شهرداری که گاهی موجب اختلال در روند توسعه شهری می‌گردد
- بهره‌وری کم در نیروی انسانی در شهرداری به دلیل ضعف و عدم اجرای اتوماسیون در سیستم اداری، اجرایی و مالی شهرداری
- انتظار بالای دستگاه‌های اجرایی از شهرداری در ارائه خدمات جنبی و خارج از وظایف محوله شهرداری‌ها در طول سال و به مناسبت‌های خاص، ملی، مذهبی و...

است که تاکنون و به هر دلیل نیز برای حل و فصل آن‌ها نیز فکر و راهکاری عملی، لازم‌الاجرا، مؤثر، و مشخصی تدوین، تعریف و اجرا نشده است.

درحالی‌که با توجه به شرایط حاکم بر عمده شهرهای کشورمان درمان این معضلات، مشکلات و نواقص و تنگناها بسیار ضرورت داشته و می‌طلبد تا دستگاهی متمرکز، کاردان، درستکار و دارای بهره‌مندی نسبی از توانش‌های فنی، مهندسی، نرم‌افزاری و هنری با اقدامات درست و به‌موقع و به دور از ملاحظات خاص و فردی و سلیقه‌ای و صدالبته با بهره‌گیری حداکثری از مشورت صاحب‌نظران و کارگروه‌های خرد جمعی جمعی و استفاده از نظرها، پیشنهادها و در نهایت جمع‌بندی همه آرا و نظرها ساخته و پرداخته می‌شود؛ اینگونه نیست که شهروندان، مصرف‌کنندگان دست و پا بسته و بی‌اختیاری باشند که مجبورند محصولات تولیدشده غیر منطبق با نیاز، مطالبه و یا درخواست خود را دریافت کرده و روند زندگی خود را با آن‌ها سر کنند.

اینکه پیشتر نیز بدان اشاره کردیم که شاه‌کلید افزایش کمی و کیفی خدمات در کشورهای توسعه‌یافته، توجه مدیران به این مسئله است که ملاک سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی مدیریت شهری تنها باید نگاه مردم باشد و صرفاً و بر اساس مطالبات آن‌ها شاخص‌های خدمات شهری تعیین شود که صدالبته این امر نیز با نظرسنجی و احصای نظرها، پیشنهادهای مردم و تجزیه‌وتحلیل آن‌ها مقدور خواهد بود.

بر این اساس و در آغاز سال جدید کارگروه شهر روزنامه سپهرغرب طی یک هفته حضور میدانی در مناطق مختلف شهر و گفت‌وگو با تعداد قریب به ۲۰۰ نفر از شهروندان همدانی جویای مطالبات، نیازها، پیشنهادها، انتقادها و حتی راهکارهای احتمالی برای افزایش سطح کمی و کیفی خدمات شهری بود که نتایج حاصله بعد از جمع‌بندی‌های لازم در قبال گزاره‌ها و عبارات زیر جهت اطلاع مسئولان آورده شده که امید است با توجه آن‌ها شاهد پیشرفت‌های هرچه بهتر و بیشتری در تشکیلات مدیریت و خدمات شهری همدان باشیم.

از منظر این شهروندان؛

- انتظار اینکه شهرداری به‌تنهایی بتواند تمام مشکلات را برطرف کند اصلاً امکان‌پذیر نیست اما ثبات مدیریت شهری در ارائه خدمات و داشتن یک برنامه منظم بر اساس هدف‌گذاری‌های واقعی مبتنی بر نیازهای واقعی، یکی از نیازها و خواسته‌های مردم است.

خدمات شهری همدان باید مورد آسیب‌شناسی قرار گرفته و سپس با برنامه‌ریزی در جهت توسعه و عمران گام‌های بعدی را برداشت.

- در دوره‌های متفاوت مدیریت شهری خدمات بسیاری ارائه شده است، اما در کنار این خدمات، نواقصی همچون عدم توجه به ارتقای نظام کیفی‌سازی خدمات متناسب با رشد کمی شهرنشینی وجود دارد؛ ازاین‌رو در دوره جدید شهرداری همدان در ارائه کیفی خدمات به مردم نیازمند تحول و نوسازی هستیم.
- مردم در کنار همه چالش‌های اقتصادی بیشتر نگران افزایش آسیب‌ها و کاهش کیفیت زندگی در شهر همدان هستند و مهم‌ترین مطالبات آن‌ها از شهرداری ممانعت از افول کیفیت خدمات و کاهش کیفیت زندگی شهری است.
- شهرداری باید هزینه‌های حاشیه‌ای و غیر مصوب خود را کاهش داده و تمامی تمرکز سرمایه‌ای خود را بر برنامه‌های ذاتی خود استوار کند.
- توجه به نیازسنجی، کیفیت‌سنجی و انتخاب پیمانکاران و مجریان توانمند، متعهد و متخصص در ساخت پروژه‌های شهری یک ضرورت اصلی برای برنامه‌ریزان، تصمیم‌گیران و مجریان است.
- برنامه‌های سال آتی مدیریت شهری، باید بر پاسخگویی صریح، صادق و بی‌حاشیه به مطالبات اصلی شهروندان تعریف و اجرا شود.
- انتظار می‌رود مجموعه شهرداری همدان با توجه ویژه و ارائه خدمات شهری به ساکنان مناطق کمتربرخوردار شهر و توزیع عادلانه خدمات، از شکاف طبقاتی بکاهد و تا حد امکان آن‌ها را برطرف کند.

■ آنچه شهروندان از خدمات شهری می‌خواهند و انتظار دارند...

این یک واقعیت انکارناپذیر است که امروزه شهرداری به‌عنوان اصلی‌ترین و محوری‌ترین سازمان ارائه‌دهنده خدمات عمومی به شهروندان در شرایط کنونی و با توجه به پیچیدگی‌ها و تناقضات بسیار زیاد موجود در شهرها با چالش‌ها و مشکلات فراوانی دست به گریبان است گو آنکه نگاهی به شرح وظایف و حوزه‌های کاری بسیار گسترده آن در خدمت‌رسانی به مردم نیز نشان از تنوع و پیچیدگی‌های کاری بسیار بالا در این مجموعه دارد.

ما همه براین باوریم که بالاترین هدف مجموعه شهرداری از بالاترین رده تا سرپنجه‌های توسعه و مدیریت شهری، بهبود کیفیت زندگی و آرامش شهروندان است و آن‌ها نیز سعی دارند تا با فراهم آوردن امکانات و خدمات زیربنایی جذب سرمایه و فعالیت‌های عمرانی چشم‌اندازی زیبا و قابل قبول از محیط و منظر شهری را برای همگان (اعم از ساکنان، گردشگران و مسافران) فراهم کنند.

اما همزمان بر این عقیده نیز هستیم که شهر خوب تنها با مشارکت عمومی، خرد و به‌صورت خاص تأکید بر پایش، ارزیابی و کیفیت‌سنجی سیستم‌های شهر به‌طور دائمی و همه‌جانبه هم مد نظر مدیران است که صدالبته این امر را می‌توان پایه و زیربنای ساخت شهر خوب دانست.

■ خدمات شهری، دوگانه‌ای مبهم از وظیفه حاکمیتی تا انتظارات مردمی

هرچند در بسیاری از جوامع توسعه یافته و در راستای استفاده هرچه بهتر از راهبردها و ابزارها در جهت ارتقای کارایی و سطح کیفی عملکردها ساختار مدیریت خدمات شهری طی چند مرحله دستخوش تغییراتی بنیادین شده و هر روزه نیز طرح‌ها و سناریوهای متفاوت، جدید و کارشناسی‌شده‌تری مبتنی بر نیازهای شهر و شهروندان در قالب سرفصل‌هایی چون؛

ایجاد میادین میوه و تره‌بار، موانع و فضای سبز، مراکز بهداشتی عمومی شهری، کشتارگاه‌ها، آرامستان‌ها، مراکز آتش‌نشانی و خدمات ایمنی، مراکز بازیافت مواد زائد جامد، جمع‌آوری و حمل زباله، پردازش و دفع نهایی زباله، ساماندهی صنوف و مشاغل آلاینده شهری، آراستگی و پیراستگی محیط شهری، ماشین‌آلات و تجهیزات خدمات شهری و انطباق آن‌ها با نیازهای فعلی و آتی شهرها و شهروندان در شهرهای مختلف کشور، هماهنگی مراجع ذی‌ربط و همکاری شهرداری‌ها، شناخت مسائل و مشکلات مربوط به حفظ و نگهداری تأسیسات، تجهیزات و ماشین‌آلات خدمات شهری موجود، نیازسنجی و امکان‌سنجی برای توسعه ماشین‌آلات و تجهیزات و یا ایجاد تأسیسات جدید با هماهنگی دستگاه‌های ذی‌ربط، بررسی و شناسایی راه‌های جلب مشارکت شهروندان و بخش‌های خصوصی و مردمی و هدایت و حمایت آن‌ها در جهت سرمایه‌گذاری برای ایجاد و بهره‌برداری از تأسیسات، برنامه‌ریزی کالبدی و تعیین نقاط مناسب برای ایجاد یا توسعه تأسیسات خدمات شهری و هماهنگی جهت سرمایه‌گذاری مشترک شهرداری‌های ذی‌نفع، بررسی و مطالعه مستمر در خصوص روش‌ها، سازوکارها، دانش فنی، تجهیزات و ماشین‌آلات برنامه‌ریزی برای تجمیع امکانات موجود و انعکاس استفاده و هماهنگی‌های لازم بین شهرداری‌های ذی‌نفع ارائه خطوط راهبردی در خصوص تهیه برنامه‌های بلندمدت، میان‌مدت و کوتاه‌مدت و مواردی ازاین‌دست در آن نوشته و تعریف می‌شود.

اما متأسفانه در کشور ما و جدا از یک سلسله عملکردهای تکراری و تعریف‌شده اداری و یا گزاره‌های کلی بسیاری از مدیریت‌های شهری هنوز نتوانسته (و یا حتی نمی‌خواهند!) تا آنگونه که باید و شاید ضمن انجام تکالیف و وظایف ذاتی خود به شناسایی رفع نیازهای روز شهرها و متعاقباً برقراری توازن عرضه و تقاضا در ارائه و خدمات شهری پرداخته و یا دست یابند.

البته این نقیصه نیز در حالی است که به تصریح و اذعان خود همین مدیران ساختار خدمات شهری به‌عنوان ابزار مدیریت توسعه شهری و عامل اصلی تداوم حیات شهری از اهمیت زیادی برخوردار بود و قطعاً بدون آن زندگی شهروندان از فعالیت بازمی‌ماند.

اینکه چرا امروزه و به‌رغم همه تلاش‌ها و سرمایه‌گذاری‌ها بازهم آنگونه که انتظار می‌رود تلاش‌ها به نتیجه‌ای قابل قبول و عامه‌پسند نزدیک نمی‌شود بی‌شک متأثر از عوامل گوناگونی است که لاجرم بررسی هرکدام نیازمند شرح و بسطی مستقل است. با این حال اما بسیاری از تحلیلگران، نظریه‌پردازان و صاحب‌نظران حوزه مسائل و مدیریت شهری براین باورند که برای رسیدن به جواب این مسئله ابتدا باید به سه پرسش دیگر پاسخ داد.

نخست اینکه مدیریت خدمات شهری در کشور و یا شهر ما از چه ساختاری برخوردار بوده و شاکله آن بر اساس کدام سیاست تعریف و طراحی شده است.

دوم اینکه رویکردهای توسعه پایدار در کیفیت‌بخشی به مدیریت خدمات شهری چه نقشی دارند و یا بالعکس مدیریت خدمات شهری تا چه حد می‌تواند موجب دستیابی به اهداف توسعه پایدار گردد.

نکته آخر اینکه مدیریت خدمات شهری جهت همگامی و هم‌سویی با توسعه پایدار شهری باید چه سیاست‌هایی را در پیش گرفته و یا به‌روزرسانی کند؟

در این خصوص صاحب‌نظران با اشاره به نتایج برخی تحقیقات صورت‌گرفته معتقدند در کشور ما منفک و مجزاسازی برخی از وظایف محوله به شهرداری‌ها و واگذاری آن به سایر ادارات، نبود ردیف بودجه مصوب و یا منابع مالی پایدار برای شهرداری‌ها، تبعیض در ارائه خدمات به نواحی مختلف شهر، تفسیر به رأی نمودن قوانین، عدم کارایی شهردار منتخب شوراها در اداره امورات شهر و شهرداری و وجود فرایندهای زائد اداری ازجمله عواملی هستند که ضمن ایجاد ضعف در ساختار مدیریت خدمات شهری و عدم امکان تحقق اهداف تعریف‌شده در بسیاری از موارد نیز سبب ایجاد نارضایتی در شهروندان می‌گردند.

البته می‌توان با مجزا نمودن قدرت از بدنه تخصصی شهرداری‌ها، تمرکزگرایی در سیستم خدمات‌رسان شهری، کاهش موازی‌کاری‌ها، رفع اختلاف در وظایف دستگاه‌های ارائه‌دهنده خدمات عمومی و مشخص کردن دستگاه مسئول، شفافیت مالی شهرداری‌ها و تسریع در پاسخگویی، کاهش بهای خدمات ارائه‌شده و... تا حدودی به مشکلات و معضلات مطروحه فائق آمده و پاسخگوی مطالبات شهروندان شد. با این حال اما به‌دلیل برخی مصالح سیاسی و یا قالب بودن منافع فردی، حزبی و گروهی در بدنه شهرداری‌های به‌عنوان متولیان نظام خدمات شهری و نیز تصدی‌گری بلامنازع دولت در این تشکیلات این امر نه‌فقط محقق نگردیده بلکه حتی به ورطه فراموشی نیز سپرده شده است.

■ جایی که کار لنگ می‌زند...

و اما قطعاً این یک انتظار به‌حق و به جا از سوی شهروندان است که بخواهند و بتوانند تا از کلیه خدمات اولیه شهری برخوردار باشند، زیرا هزینه‌های جاری اجرای طرح‌های خدماتی به‌صورت مستمر و در قالب مالیات از آن‌ها قبلاً دریافت و یا در حال گرفته شدن است. با این حال اما وضعیت و شرایط محیطی عمده شهرهای کشور ما به‌گونه‌ای است که به‌جز یکی دو منطقه خاص و اصطلاحاً نظرکرده، تقریباً در گستره عظیمی از شهر ساکنان و شهروندان حتی برای دریافت برخی خدمات اولیه شهری نیز مجبورند تا مدت‌ها در انتظار باقی مانده و یا در جهت گرفتن پاسخ برای یک درخواست عادی روزها و ماه‌ها سردرگم راهروها و اتاق‌های شهرداری‌ها به‌عنوان متولیان نظام خدمات شهری شوند چرا...!؟

شاید به این دلیل که ساختار شهرداری‌ها در ایران (به‌عنوان متولیان ارائه خدمات شهری) در مقایسه با مبانی نظری و تجارب شهرهای توسعه‌یافته دارای تفاوت‌های تأمل‌برانگیزی همراه با کلکسیونی از نقایص، ضعف‌ها و معایب ریز و درشت در قالب؛

- عدم رعایت برخورداری از هیئت‌رئیسه قدرتمند
- عدم امکان مشارکت و دخالت رسمی و قانونمند
- درهم‌آمیختگی و عدم تفکیک امور مدیریت شهری از امور سیاسی کشوری
- عدم پذیرش و رسمیت «شهر» به‌عنوان یک محدوده نظام مدیریتی و فضایی مستقل
- فقدان کامل و نسبی ضعف نهادهای منتخب شهروندان
- نقص و تک‌بعدی بودن سیستم مدیریت شهری در ایران به لحاظ وظایف و عملکردها
- قدیمی بودن قوانین شهرداری و عدم تناسب آن با نیازهای جدید شهروندان
- تداخل قوانین شهرداری با سایر دستگاه‌ها و تضعیف جایگاه شهرداری در برابر وظایف قانونی سایر دستگاه‌ها
- ضعف و فقدان تخصص مرتبط در بین شهرداران منتخب از سوی شوراها به دلایل متعدد ازجمله عدم رغبت مدیران توانمند به فعالیت در شهرداری به دلیل معذوریت‌های حقوقی، فنی، اجتماعی و...
- ضعف و عدم ضمانت اجرایی جهت اجرای کامل قوانین مربوط به شهرداری
- عدم اعمال مدیریت واحد شهری
- اتکای شهرداری‌ها به بودجه دولتی و کاهش شدید کمک‌های مالی دولت به شهرداری‌ها و ایجاد مشکلات ناشی از تصمیمات دولت در خصوص استقلال شهرداری‌ها
- ضعف در ساختار اداری، مالی و اجرایی شهرداری‌ها به‌واسطه نبود ارائه خدمات شهر الکترونیک (مجازی) به مردم در جهت کاهش هزینه‌ها
- عدم تناسب، نبود شفافیت در شاخص‌های توزیع منابع درآمدی حاصل از تجمیع عوارض و ارزش افزوده اختصاص‌یافته از سوی امور مالیاتی
- کاهش حضور سرمایه‌گذاران در بخش ساخت‌وساز به‌ویژه در بخش مسکن در بافت شهرها به دلیل رکود بخش مسکن و تبعات ناشی از اجرای طرح
- ضعف در ساختار تشکیلاتی و نیروی انسانی شهرداری‌ها و عدم تناسب با توسعه و تنوع نیازهای اجتماعی شهروندان
- عدم تبیین وظایف مشخص بین شهرداری‌ها و دستگاه‌های اجرایی در موارد مربوط به امور شهر
- توقعات بیش از حد و خارج از توان شهرداری از سوی شوراها و اعمال نفوذ شوراها در ساختار برنامه و بودجه شهرداری که گاهی موجب اختلال در روند توسعه شهری می‌گردد
- بهره‌وری کم در نیروی انسانی در شهرداری به دلیل ضعف و عدم اجرای اتوماسیون در سیستم اداری، اجرایی و مالی شهرداری
- انتظار بالای دستگاه‌های اجرایی از شهرداری در ارائه خدمات جنبی و خارج از وظایف محوله شهرداری‌ها در طول سال و به مناسبت‌های خاص، ملی، مذهبی و...

است که تاکنون و به هر دلیل نیز برای حل و فصل آن‌ها نیز فکر و راهکاری عملی، لازم‌الاجرا، مؤثر، و مشخصی تدوین، تعریف و اجرا نشده است.

درحالی‌که با توجه به شرایط حاکم بر عمده شهرهای کشورمان درمان این معضلات، مشکلات و نواقص و تنگناها بسیار ضرورت داشته و می‌طلبد تا دستگاهی متمرکز، کاردان، درستکار و دارای بهره‌مندی نسبی از توانش‌های فنی، مهندسی، نرم‌افزاری و هنری با اقدامات درست و به‌موقع و به دور از ملاحظات خاص و فردی و سلیقه‌ای و صدالبته با بهره‌گیری حداکثری از مشورت صاحب‌نظران و کارگروه‌های خرد جمعی جمعی و استفاده از نظرها، پیشنهادها و در نهایت جمع‌بندی همه آرا و نظرها ساخته و پرداخته می‌شود؛ اینگونه نیست که شهروندان، مصرف‌کنندگان دست و پا بسته و بی‌اختیاری باشند که مجبورند محصولات تولیدشده غیر منطبق با نیاز، مطالبه و یا درخواست خود را دریافت کرده و روند زندگی خود را با آن‌ها سر کنند.

اینکه پیشتر نیز بدان اشاره کردیم که شاه‌کلید افزایش کمی و کیفی خدمات در کشورهای توسعه‌یافته، توجه مدیران به این مسئله است که ملاک سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی مدیریت شهری تنها باید نگاه مردم باشد و صرفاً و بر اساس مطالبات آن‌ها شاخص‌های خدمات شهری تعیین شود که صدالبته این امر نیز با نظرسنجی و احصای نظرها، پیشنهادهای مردم و تجزیه‌وتحلیل آن‌ها مقدور خواهد بود.

بر این اساس و در آغاز سال جدید کارگروه شهر روزنامه سپهرغرب طی یک هفته حضور میدانی در مناطق مختلف شهر و گفت‌وگو با تعداد قریب به ۲۰۰ نفر از شهروندان همدانی جویای مطالبات، نیازها، پیشنهادها، انتقادها و حتی راهکارهای احتمالی برای افزایش سطح کمی و کیفی خدمات شهری بود که نتایج حاصله بعد از جمع‌بندی‌های لازم در قبال گزاره‌ها و عبارات زیر جهت اطلاع مسئولان آورده شده که امید است با توجه آن‌ها شاهد پیشرفت‌های هرچه بهتر و بیشتری در تشکیلات مدیریت و خدمات شهری همدان باشیم.

از منظر این شهروندان؛

- انتظار اینکه شهرداری به‌تنهایی بتواند تمام مشکلات را برطرف کند اصلاً امکان‌پذیر نیست اما ثبات مدیریت شهری در ارائه خدمات و داشتن یک برنامه منظم بر اساس هدف‌گذاری‌های واقعی مبتنی بر نیازهای واقعی، یکی از نیازها و خواسته‌های مردم است.

خدمات شهری همدان باید مورد آسیب‌شناسی قرار گرفته و سپس با برنامه‌ریزی در جهت توسعه و عمران گام‌های بعدی را برداشت.

- در دوره‌های متفاوت مدیریت شهری خدمات بسیاری ارائه شده است، اما در کنار این خدمات، نواقصی همچون عدم توجه به ارتقای نظام کیفی‌سازی خدمات متناسب با رشد کمی شهرنشینی وجود دارد؛ ازاین‌رو در دوره جدید شهرداری همدان در ارائه کیفی خدمات به مردم نیازمند تحول و نوسازی هستیم.
- مردم در کنار همه چالش‌های اقتصادی بیشتر نگران افزایش آسیب‌ها و کاهش کیفیت زندگی در شهر همدان هستند و مهم‌ترین مطالبات آن‌ها از شهرداری ممانعت از افول کیفیت خدمات و کاهش کیفیت زندگی شهری است.
- شهرداری باید هزینه‌های حاشیه‌ای و غیر مصوب خود را کاهش داده و تمامی تمرکز سرمایه‌ای خود را بر برنامه‌های ذاتی خود استوار کند.
- توجه به نیازسنجی، کیفیت‌سنجی و انتخاب پیمانکاران و مجریان توانمند، متعهد و متخصص در ساخت پروژه‌های شهری یک ضرورت اصلی برای برنامه‌ریزان، تصمیم‌گیران و مجریان است.
- برنامه‌های سال آتی مدیریت شهری، باید بر پاسخگویی صریح، صادق و بی‌حاشیه به مطالبات اصلی شهروندان تعریف و اجرا شود.
- انتظار می‌رود مجموعه شهرداری همدان با توجه ویژه و ارائه خدمات شهری به ساکنان مناطق کمتربرخوردار شهر و توزیع عادلانه خدمات، از شکاف طبقاتی بکاهد و تا حد امکان آن‌ها را برطرف کند.

■ آنچه شهروندان از خدمات شهری می‌خواهند و انتظار دارند...

این یک واقعیت انکارناپذیر است که امروزه شهرداری به‌عنوان اصلی‌ترین و محوری‌ترین سازمان ارائه‌دهنده خدمات عمومی به شهروندان در شرایط کنونی و با توجه به پیچیدگی‌ها و تناقضات بسیار زیاد موجود در شهرها با چالش‌ها و مشکلات فراوانی دست به گریبان است گو آنکه نگاهی به شرح وظایف و حوزه‌های کاری بسیار گسترده آن در خدمت‌رسانی به مردم نیز نشان از تنوع و پیچیدگی‌های کاری بسیار بالا در این مجموعه دارد.

ما همه براین باوریم که بالاترین هدف مجموعه شهرداری از بالاترین رده تا سرپنجه‌های توسعه و مدیریت شهری، بهبود کیفیت زندگی و آرامش شهروندان است و آن‌ها نیز سعی دارند تا با فراهم آوردن امکانات و خدمات زیربنایی جذب سرمایه و فعالیت‌های عمرانی چشم‌اندازی زیبا و قابل قبول از