



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

زمان پذیرش نهایی: ۹۹/۱۲/۲۵

شماره مجوز مجله: ۸۰۴۰۰

تحلیل وضعیت رفاهی کارکنان سازمان شهرداری تهران

بنفشه ایمانی*

*دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه آزاد اسلامی

* Email: Vioimani61@gmail.com

چکیده:

امور رفاهی مکمل عملیات استخدام است و نقش اساسی در نگهداری و ایجاد انگیزه در منابع انسانی سازمان دارد. سازمان شهرداری تهران یک موسسه عمومی غیردولتی است که با بیش از ۶۰ هزار نیرو در بخش‌های مختلف ستادی و عملیاتی، ارائه خدمت به شهروندان را بر عهده دارد، لذا وضعیت امور رفاهی این مجموعه بزرگ بسیار حائز اهمیت بوده و باید مورد مطالعه قرار گیرد، از این جهت پژوهش حاضر از لحاظ توصیفی و از طریق ابزار مصاحبه و نمونه‌گیری تصادفی از ۳۸۵ جامعه آماری کارکنان سازمان به جمع‌آوری اطلاعات پرداخته است.

تسهیلات رفاهی سازمان در ۲۵ مقوله اصلی و با طراحی ۶۴ پرسش مرتبط با این تسهیلات مطرح گردید. نتایج حاصله نشان داد، بالاترین میزان رضایتمندی به ترتیب به کمک‌هزینه ناهار، سفرهای سیاحتی و رستوران‌های تحت پوشش سازمان قرار گرفت و بیشترین نارضایتی‌ها نیز به ترتیب به ارائه بلیت وسایل نقلیه عمومی، تخفیفات انواع مؤسسات آموزشی، کمک‌هزینه ازدواج و تعاونی مصرف نسبت داده شد.

واژگان کلیدی:

تسهیلات رفاهی، کارکنان سازمان، میزان رضایتمندی، میزان نارضایتی در کارکنان، اداره کل رفاه و تعاون شهرداری تهران

مقدمه:

مولای متقیان علی (ع) خطاب به یکی از کارگزاران خویش می‌فرمایند: "کار مسئولان و کارگزاران را به‌دقت زیر نظر بگیر و با آزمون صحیح، آن‌ها را به کار گمار... آنگاه به حد کافی مخارجشان را تأمین کن که این خود اسکان می‌دهد در اصلاح خویش بکوشند و از تصرف در اموالی که زیردستان است بی‌نیاز گردند (رهبر، محمدتقی، ۱۳۶۳). از کلام حضرت علی (ع) می‌توان این‌گونه نتیجه گرفت که عدم توجه به معیشت و نیازهای اساسی کارکنان در یک سازمان، نه تنها مانع از کارایی آن‌ها خواهد شد، بلکه زمینه‌ساز تخلف در اشکال مختلف نیز خواهد گردید. کشورهای جهان سوم، پی به لزوم برنامه‌های رفاهی برده‌اند، اما در سیاست‌های رفاهی و چگونگی اجرای آن‌ها بر اساس ارزش‌ها و متناسب با نیاز و فرهنگ آن وامانده‌اند (میر سپاسی، ۱۳۶۳).



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

شهرداری (Municipality) در ایران به نهاد اجرایی عمومی و غیردولتی محلی گفته می‌شود که زیر نظر شهردار اداره می‌شود، شهردار استان نیز از طریق رأی‌گیری اعضای شورای شهر انتخاب و به وزارت کشور معرفی می‌شود و وزارت کشور با بررسی صلاحیت منتخب شورا، حکم او را صادر می‌نماید (نابلی، ۱۳۷۳).

اهم وظایف شهرداری‌ها، جمع‌آوری و حمل زباله‌های شهری، صدور مجوزهای ساخت‌وساز شهری، پیشگیری از جرم و جنایت، خدمات آتش‌نشانی، پاکیزه نگه‌داشتن شهر، دریافت عوارض شهری از شهروندان، برقراری نظم در شهر، گسترش و نگهداری پارک‌ها، بوستان‌ها و فضاهای سبز شهری، گسترش فرهنگسراها و ارائه خدمات اجتماعی و فرهنگی به شهروندان می‌باشد، تمامی این وظایف با تشکیل ساختار سازمانی متناسب و تقسیم وظایف محوله بین ۶۴ هزار نفر از کارکنان سازمان شهرداری تهران در حال انجام است، حال تصور کنید اگر این تعداد کارکنان بی‌انگیزه شوند چه فرآیندی در شهر حاصل خواهد شد، لذا مسائل مربوط به بهداشت و ایمنی در محیط کار، حمایت در حوادث و سوانح ناشی از کار، بیماری‌های ناگهانی و صعب‌العلاج، تمدد قوا، ایجاد آرامش خاطر در زمان انجام خدمت، تأمین رفاه اجتماعی، بیکاری و از کارافتادگی ناشی از کار، ارائه تسهیلات رفاهی در جهت تأمین مسکن، خودرو، درمان و دیگر اقسام زندگی تا چه میزان می‌تواند در بالا بردن کیفیت زندگی این کارکنان مؤثر باشد و موجب افزایش رضایتمندی و بالا بودن حس تعلق و تعهد در سازمان مربوطه نماید، لذا اهمیت و ارج نهادن به موضوعات و خدمات رفاهی در جامعه‌سازمانی بسیار مهم و اثرگذار خواهد بود، در همین راستا این پژوهش در نظر دارد با شناخت کامل وضعیت امور رفاهی سازمان شهرداری تهران و آگاهی از نظرات کارکنان، میزان رضایتمندی آنان را سنجیده و نقاط ضعف و قوت را شناسایی نموده و نتایج حاصل از آن را در اختیار مدیران شهری، برنامه‌ریزان شهری و مدیران کل امور رفاهی سازمان شهرداری تهران قرار دهد (پرهیزکار، ۱۳۷۵).

پیشینه پژوهش:

انسان در پیروی از فطرت اجتماعی خود و برای تأمین نیازهای مادی و معنوی خویش، ناچار به مشارکت با دیگران از طریق عضویت در سازمان‌های مختلف است و برای بقای این سازمان‌ها، متناسب با شرایط و مقتضیات زمانی و مکانی، قوانین و مقررات ویژه‌ای را وضع کرده است. اسناد و مدارک باقی‌مانده از دوره‌های باستان یونان، روم، مصر، چین و ایران حاکی از وجود سازمان‌ها، جایگاه‌ها و چگونگی اداره کردن آن‌ها است (نورث کورت پارکینسون و همکاران، ۱۳۶۹).

سقراط معتقد بود که یک رهبر باید بتواند افراد شایسته را برای تصدی امور انتخاب کند، تا مشکلات و نیاز آن‌ها را تشخیص دهد (عباس زادگان، ۱۳۷۶).

در سال ۱۸۸۵ میلادی در انگلستان، کمیته ملی مجلس عوام، به‌منظور چاره‌اندیشی در خصوص ایام پیری و بیماری، فعالیتی را آغاز کرد که با استمرار فعالیت‌های مشابه در اواسط قرن بیستم، رفاه اجتماعی مدرن در این کشور را پی‌ریزی کرد که مبتنی بر این امر بود که همه افراد حق‌دارند از حداقل درآمد برخوردار باشند و در مقابل اتفاقات و حوادث موردحمایت قرار گیرند (طالب، ۱۳۶۸).

بررسی دوره قبل و بعد از اسلام در ایران، حاکی از آن است که به‌صورت نسبی به امور رفاهی کارگزاران حکومتی توجه می‌شده است، ولی نهضت مشروطیت را می‌توان سرآغاز تحولات جدید در ابعاد مختلف تلقی کرد. مرور بر قانون اساسی مشروطه به‌روشنی، افکار و اندیشه‌های رهبران نهضت را در توجه به رفاه اجتماعی و گسترش عدالت اجتماعی نشان می‌دهد (زاهدی اصل، ۱۳۷۷).



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

تصویب نخستین قانون استخدام کشوری در سال ۱۳۰۱، تحولات سال‌های ۱۳۲۰ تا ۱۳۴۰ و سرانجام تأسیس سازمان امور اداری و استخدامی و نیز تصویب قانون جدید استخدام کشوری در سال ۱۳۴۵ را می‌توان از قدم‌های مهم در اعمال مدیریت صحیح منابع انسانی و توجه به امور رفاهی کارکنان به شمار آورد. بر اساس مفاد قانون مذکور که مشتمل بر ۱۴۹ ماده و چندین تبصره است، جذب، نگهداری و به‌کارگیری منابع انسانی، هدف قانون‌گذار بوده و در این خصوص دو امر را مدنظر داشته است.

الف: حفظ و تقویت جسم کارکنان نظیر بهداشت، ایمنی و برنامه‌های ورزشی.

ب: تقویت روحیه کارکنان و افزایش علاقه‌مندی آن‌ها به محیط کار از طریق امنیت شغلی، تأمین زندگی در زمان اشتغال، بازنشستگی، از کارافتادگی و سرانجام توجه به رضایت شغلی (ابوالحمد، ۱۳۷۶).

بررسی برنامه‌های اول، دوم و سوم توسعه اقتصادی اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی نشان می‌دهد که سیاست منسجمی در مقوله امور رفاهی کارکنان مطرح نشده، بلکه به‌صورت پراکنده و به مناسبت‌های مختلف پاره‌ای از زمینه‌های رفاهی نظیر پاداش پایان خدمت، تسهیلات بانکی برای احداث، خرید مسکن، تقویت تعاونی‌های مصرف و مسکن پیش‌بینی شده است (ترنر جاناتان، ۱۳۷۳).

در سازمان شهرداری تهران اداره کل رفاه، تعاون و خدمات اجتماعی وظایف امور رفاهی خود را به‌صورت مصوبات از تاریخ ۱۳۸۸/۴/۱۱ به اجرا درآورده است که خلاصه‌ای از این مصوبات به شرح زیر است:

- ۱- تهیه و تدوین برنامه‌های رفاهی، اجتماعی، مددکاری در چارچوب اختیارات و دستورالعمل‌های صادره
- ۲- اقدامات لازم جهت ارتقاء سطح معیشت کارکنان و افزایش رفاه عمومی کارکنان شهرداری تهران
- ۳- ایجاد تسهیلات و همکاری لازم به‌منظور تأمین نیازمندی‌های مرتبط با مسکن و مصرف کارکنان سازمان شهرداری تهران
- ۴- اقدامات لازم به‌منظور ایجاد مراکز رفاهی، تفریحی و خدماتی به‌منظور افزایش سطح رفاه کارکنان و استفاده از امکانات بالقوه سازمان در چهارچوب اختیارات
- ۵- برقراری و ایجاد زمینه‌های لازم به‌منظور ارائه تسهیلات و پرداخت وام و مساعدت‌های مالی به کارکنان سازمان در چهارچوب اختیارات و دستورالعمل‌ها.

سؤالات پژوهش:

- تسهیلات رفاهی کارکنان سازمان شهرداری تهران چه مواردی را شامل می‌شود و میزان رضایتمندی کارکنان از آن‌ها چقدر است؟
- نگرش کارکنان سازمان در مورد تسهیلات رفاهی چیست؟
- امور رفاهی مورد انتظار (مطلوب) کارکنان سازمان تا چه حد است؟

روش‌شناسی پژوهش:

برای پاسخ به سؤالات پژوهش از روش تحقیق توصیفی و از نوع پیمایشی استفاده شده است. در این پژوهش ابزار جمع‌آوری اطلاعات، مصاحبه است و برای تحلیل داده‌ها با توجه به سطح سنجش هر یک از متغیرها از آمار توصیفی و استنباطی مناسب استفاده شد. جمعیت مورد پژوهش، کلیه سطوح کارکنان سازمان شهرداری تهران از نیروهای خدماتی، کارمندان، کارشناسان، مدیران میانی، معاونین و شهرداران مناطق به‌صورت تصادفی ۳۸۵ نفر انتخاب شدند.



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

در پژوهش انجام شده، متغیرهای موردسنجش متناسب با شرایط مالی و فرهنگی سازمان انتخاب شدند، تعاونی‌های مصرف و مسکن، صندوق پس‌انداز و تسهیلات رفاهی، انواع وام‌های رفاهی از جمله خرید لوازم، جهیزیه، مسکن، هزینه درمان و... انواع کمک‌های غیر نقدی، سرویس‌های ایاب و ذهاب، انواع کمک‌هزینه‌ها و شرایط سفرهای زیارتی و سیاحتی، ارائه انواع بلیت‌های استفاده از وسایل نقلیه عمومی (مترو و اتوبوس)، کمک‌هزینه مهدکودک، کمک‌هزینه تحصیل، کمک‌هزینه انواع خرید پوشاک، فروشگاه‌های زنجیره‌ای مثل شهروند، استفاده از ظرفیت‌های مجموعه‌های ورزشی، شرایط بهره‌گیری از مشاوره‌های تخصصی و انواع مددکاری و روان‌شناسی، هزینه ناهار و جایزه تحصیلی فرزندان، مسابقات ورزشی در سطوح مختلف جهت بررسی و سنجش انتخاب شدند و از میان این گزینه‌ها، ۶۴ سؤال تخصصی استخراج و از جامعه آماری تصادفی منتخب مصاحبه گردید.

یافته‌های پژوهش:

جدول ۱، تسهیلات رفاهی سازمان شهرداری تهران را در ۲۵ بند تخصصی به صورت خلاصه و کلی آورده است که در مصاحبه انجام گرفته به ۶۴ سؤال تخصصی در خصوص اجرای این ۲۵ بند با جزئیات آن پرداخته شده است که نتایج حاصل از آن به صورت بهره‌مندی و عدم بهره‌مندی از این تسهیلات و درصد رضایتمندی آن‌ها به صورت جداگانه توسط اطلاعات کسب شده از ۳۸۵ نفر جامعه آماری مورد هدف آورده شده است. همان‌طور که از نتایج جدول ۱، مشخص است تسهیلات رفاهی صندوق پس‌انداز و بازنشستگی، کمک‌هزینه مسکن، کمک‌هزینه ناهار، کمک‌های غیر نقدی، هدایا تولد، استفاده از انواع رستوران‌ها و چکاپ سلامت کارکنان در سطح ۱۰۰ درصد در سازمان انجام می‌پذیرد و تنها بلیت وسایل نقلیه عمومی است که به هیچ بهره‌مندی تعلق نمی‌گیرد (سطح اجرا ۰٪).

از طرفی کمک‌هزینه ناهار بیشترین رضایتمندی را در سطح ۶۰٪ بسیار راضی و ۲۷/۵٪ راضی را به خود اختصاص داده است و تسهیلات اخذ و دریافت انواع وام‌ها در سطح تقریباً ۳۳٪ معمولی گزارش شده است و بیشترین نارضایتی از عملکرد تعاونی‌های مصرف سازمان اعلام شد که در سطح ۷۸٪ بسیار ناراضی گزارش شد.

جدول ۱- نتایج مصاحبه از جامعه آماری بر اساس میزان رضایتمندی از تسهیلات رفاهی سازمان شهرداری تهران

ردیف	تسهیلات رفاهی	بهره‌مندی	عدم بهره‌مندی	بسیار راضی	راضی	معمولی	ناراضی	بسیار ناراضی	جمع کل
۱	تعاونی مصرف	۷۳	۳۱۲	۸	۷	۱۳	۵۷	۳۰۰	۳۸۵
		٪۱۸/۹۶	٪۸۱/۰۳	٪۲/۰۷	٪۱/۸۱	٪۳/۳۷	٪۱۴/۸۰	٪۷۷/۹۲	۱۰۰٪
۲	تعاونی مسکن	۲۷۹	۱۰۶	۵۲	۵۴	۳۸	۵۶	۱۸۵	۳۸۵
		٪۷۲/۴۶	٪۲۷/۵۳	٪۱۳/۵۰	٪۱۴/۰۲	٪۹/۸۷	٪۱۴/۵۴	٪۴۸/۰۵	۱۰۰٪
۳		۳۸۵	۰	۸۳	۷۲	۴۴	۷۶	۱۱۰	۳۸۵



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

۱۰۰ %	%۲۸/۵۷	%۱۹/۷۴	%۱۱/۴۲	%۱۸/۷۰	%۲۱/۵۵	%۰	%۱۰۰	صندوق پس انداز بازنشستگی	
۳۸۵	۱۹۸	۱۲۶	۳۲	۱۸	۱۱	۲۰	۳۶۵	اخذ و دریافت انواع وام‌ها	۴
۱۰۰ %	%۵۱/۴۲	%۳۲/۷۲	%۸/۳۱	%۴/۶۷	%۲/۸۵	%۵/۱۹	%۹۴/۸۰		
۳۸۵	۲۵۹	۹۸	۱۸	۱۰	۰	۳۰۲	۸۳	کمک هزینه ازدواج	۵
۱۰۰ %	%۶۷/۲۷	%۲۵/۴۵	%۴/۶۷	%۲/۶	%۰	%۷۸/۴۴	%۲۱/۵۵		
۳۸۵	۲۲۵	۱۰۷	۳۸	۱۲	۳	۳۰۶	۷۹	کمک هزینه جهیزیه	۶
۱۰۰ %	%۵۸/۴۵	%۲۷/۷۹	%۹/۸۷	%۳/۱۱	%۰/۷۷	%۷۹/۴۸	%۲۰/۵۲		
۳۸۵	۲۰۲	۱۱۲	۴۳	۱۶	۱۲	۳۰۵	۸۰	کمک هزینه تحصیل	۷
۱۰۰ %	%۵۲/۴۶	%۲۹/۱۱	%۱۱/۱۶	%۴/۱۵	%۳/۱۱	%۷۹/۲۲	%۲۰/۷۸		
۳۸۵	۹۰	۱۲۰	۱۵۲	۱۷	۶	۹۱	۲۹۴	کمک هزینه مهد کودک	۸
۱۰۰ %	%۲۲/۳۷	%۳۱/۱۷	%۳۹/۴۸	%۴/۴۲	%۱/۵۵	%۲۳/۶۴	%۷۶/۳۶		
۳۸۵	۸۶	۶۶	۱۳۹	۸۳	۱۱	۰	۳۸۵	کمک هزینه مسکن	۹
۱۰۰ %	%۲۲/۳۳	%۱۷/۱۴	%۳۶/۱۰	%۲۱/۵۵	%۲/۸۵	%۰	%۱۰۰		
۳۸۵	۲	۲۵	۲۰	۱۰۶	۲۳۲	۰	۳۸۵	کمک هزینه ناهار	۱۰
۱۰۰ %	%۰/۵۱	%۶/۴۹	%۵/۱۹	%۲۷/۵۳	%۶۰/۲۵	%۰	%۱۰۰		
۳۸۵	۱۰۳	۸۸	۲۳	۱۰۰	۷۱	۲۹۷	۸۸	کمک هزینه انواع پوشاک	۱۱
۱۰۰ %	%۲۶/۷۵	%۲۲/۸۵	%۵/۹۷	%۲۵/۹۷	%۱۸/۴۴	%۷۶/۶۲	%۲۲/۸۵		
۳۸۵	۲۱۸	۹۹	۴۱	۹	۱۸	۰	۳۸۵	کمک‌های غیر نقدی	۱۲
۱۰۰ %	%۵۶/۶۲	%۲۵/۷۱	%۱۰/۶۴	%۲/۳۳	%۴/۶۷	%۰	%۱۰۰		
۳۸۵	۹۷	۱۳۰	۲۹	۴۴	۸۵	۰	۳۸۵	هدیه تولد	۱۳
۱۰۰ %	%۲۵/۱۹	%۳۳/۷۶	%۷/۵۳	%۱۱/۴۲	%۲۲/۰۷	%۰	%۱۰۰		



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

۳۸۵	۲۸۸	۳۹	۴۱	۱۰	۷	۳۰۷	۷۸	سرویس‌های ایاب و ذهاب	۱۴
۱۰۰	%۷۴/۸۰	%۱۰/۱۲	%۱۰/۶۴	%۲/۶	%۱/۸۱	%۷۹/۷۴	%۲۰/۲۵		
۳۸۵	۲۸۵	۱۰۰	۰	۰	۰	۳۸۵	۰	بلیت‌های وسایل نقلیه عمومی	۱۵
۱۰۰	%۷۴/۰۲	%۲۵/۹۷	%۰	%۰	%۰	%۱۰۰	%۰		
۳۸۵	۱۶۴	۸۷	۴۸	۳۱	۵۵	۲۳۰	۱۵۵	سفرهای زیارتی	۱۶
۱۰۰	%۴۲/۵۹	%۲۲/۵۹	%۱۲/۴۶	%۸/۰۵	%۱۴/۲۸	%۵۹/۷۴	%۴۰/۲۵		
۳۸۵	۲۲	۷۰	۸۷	۹۷	۱۰۹	۵۲	۳۳۳	سفرهای سیاحتی	۱۷
۱۰۰	%۵/۷۱	%۱۸/۱۸	%۲۲/۵۹	%۲۵/۱۹	%۲۸/۳۱	%۱۳/۵۰	%۸۶/۴۹		
۳۸۵	۲۶۲	۵۸	۲۸	۱۹	۱۸	۳۰۴	۸۱	استفاده از مجموعه‌های ورزشی	۱۸
۱۰۰	%۶۸/۰۵	%۱۵/۰۶	%۷/۲۷	%۴/۹۳	%۴/۶۷	%۷۸/۹۶	%۲۱/۰۳		
۳۸۵	۲۴۹	۱۱۱	۱۱	۵	۹	۳۷۳	۱۲	مددکاری، مشاوره و روان پزشکی	۱۹
۱۰۰	%۶۴/۶۷	%۲۸/۸۳	%۲/۸۵	%۱/۲۹	%۲/۳۳	%۹۶/۸۸	%۳/۱۱		
۳۸۵	۳۱	۹۸	۱۰۵	۹۳	۵۸	۳۲۹	۵۶	کمک‌هزینه درمان	۲۰
۱۰۰	%۸/۰۵	%۲۴/۴۵	%۲۷/۲۷	%۲۴/۱۵	%۱۵/۰۶	%۸۵/۴۵	%۱۴/۵۴		
۳۸۵	۴۱	۵۹	۸۶	۹۳	۱۰۶	۰	۳۸۵	استفاده از انواع رستوران‌ها	۲۱
۱۰۰	%۱۰/۶۴	%۱۵/۳۲	%۲۲/۳۳	%۲۴/۱۵	%۲۷/۵۳	%۰	%۱۰۰		
۳۸۵	۲۶۹	۹۳	۱۸	۲	۳	۲۷۳	۱۱۲	جایزه تحصیلی و بن لوازم التحریر	۲۲
۱۰۰	%۶۹/۸۷	%۲۴/۱۵	%۴/۶۷	%۰/۵۲	%۰/۷۷	%۷۰/۹۰	%۲۹/۰۹		
۳۸۵	۱۶۱	۸۷	۳۶	۲۱	۱۷	۲۲۱	۱۶۴	برگزاری انواع مسابقات ورزشی	۲۳
۱۰۰	%۴۱/۸۱	%۲۲/۵۹	%۹/۳۵	%۵/۴۵	%۴/۴۲	%۵۷/۴۰	%۴۲/۵۹		



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

۳۸۵	۲۳۷	۱۲۴	۹	۹	۶	۳۵۲	۳۳	تخفیفات با مؤسسات آموزشی	۲۴
۱۰۰٪	٪۶۱/۵۵	٪۳۲/۲۰	٪۲/۳۳	٪۲/۳۳	٪۱/۵۵	٪۹۱/۴۲	٪۸/۵۷		
۳۸۵	۱۸۸	۹۵	۳۵	۳۴	۳۳	۰	۳۸۵	چکاپ سلامت کارکنان	۲۵
۱۰۰٪	٪۴۸/۸۳	٪۲۴/۶۷	٪۹/۰۹	٪۸/۸۳	٪۸/۵۷	٪۰	٪۱۰۰		

۱- تسهیلات رفاهی با ۱۰۰٪ بهره‌مندی:

- صندوق پس‌انداز و بازنشستگی:

با توجه به اینکه جامعه آماری این پژوهش ۳۸۵ نفر از کارکنان ثابت-رسمی سازمان شهرداری تهران می‌باشند، شرایط بهره‌مندی از صندوق بازنشستگی به صورت یکسان ۳ درصد از حقوق ثابت کارکنان را به صورت اجبار از حقوق کارکنان کسر و به صندوق بازنشستگی واریز می‌نماید، همین امر موجب بهره‌مندی ۱۰۰٪ کارکنان شده است، اما نکته جالب توجه عدم رضایتمندی کارکنان از عملکرد این صندوق در سطح ۲۸/۵۷٪ است که علت آن عدم شفافیت مالی و عملکردی، عدم ارائه تسهیلات و خدمات از این صندوق می‌باشد.

- کمک‌هزینه مسکن:

این کمک‌هزینه بسته به سابقه، نوع استخدام و جنسیت کارکنان به صورت آئتم ثابت و با مبلغ متغیر در حکم کارگزینی کارکنان درج و در فیش حقوقی واریز می‌گردد، لذا کلیه کارکنان رسمی سازمان از این شرایط بهره‌مند می‌شوند و مبلغ آن نیز از نظر جامعه آماری هدف به صورت معمولی و متوسط در سطح ۳۶/۱۰٪ برآورد شده است.

- کمک‌هزینه ناهار:

این کمک‌هزینه سال‌هاست پس از جمع‌آوری ناهار ارائه شده توسط سازمان به کارکنان در دستور کار قرار گرفت و ۶۰/۲۵٪ از کارکنان از شرایط فعلی بسیار رضایت دارند و ۲۷/۵۳٪ از کارکنان نیز راضی هستند که تقریباً میزان رضایتمندی ۸۸ درصدی را به خود اختصاص داده است که علاوه بر آن، این امر بسیار مفید و تأثیرگذار در کاهش هزینه‌ها برای سازمان نیز شده است.

- کمک‌های غیر نقدی:

میزان نارضایتی در مبحث کمک‌های غیر نقدی با ۵۶/۶۲٪ بالا است و پس از انجام مصاحبه‌های تخصصی علت آن گرانی اجناس در فروشگاه‌های زنجیره‌ای شهروند بیان شد و همچنین بانوان کارمند با شارژ کارت‌های اعتباری بسیار موافق بودند چراکه آزادی عمل در انتخاب خریدهای خود در انواع کالاها و خدمات را می‌توانستند داشته باشند.

- هدیه تولد:

در سنوات گذشته در ماه تولد کارکنان، مبلغی به‌عنوان هدیه تولد در فیش حقوقی همان ماه درج می‌گردید که سال‌هاست این فرآیند جای خود را به کارت‌های اعتباری رستوران‌های زنجیره‌ای داده است، بدین گونه که در ماه تولد کارکنان، کارت اعتباری به مبلغ مشخص جهت مراجعه و بهره‌مندی از رستوران‌های تحت پوشش سازمان در اختیار همکاران قرار می‌گیرد که این امر موجب می‌شود تا کارکنان به اجبار همراه خانواده‌های خود به این رستوران‌ها مراجعه و از خدمات آن‌ها استفاده نمایند، این امر علاوه بر



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

بهره‌مندی ۱۰۰ درصدی کارکنان از رستوران‌های تحت پوشش و هدایا تولد، نارضایتی در سطح ۳۳/۷۶٪ را به همراه دارد که علت این امر را در استفاده اجباری از رستوران‌های طرف قرارداد، عدم وجود نقدینگی و پایین بودن مبلغ آن دانسته‌اند.

- استفاده از مجموعه رستوران‌های تحت پوشش:

با توجه به دادن کارت اعتباری استفاده از رستوران‌های تحت پوشش سازمان در قالب هدیه تولد به کارکنان، ظرفیت بهره‌مندی به ۱۰۰٪ رسیده است و همین امر موجب گردیده تا تعداد کثیری از خانواده‌های کارکنان در ماه‌های مختلف به این رستوران‌ها مراجعه نمایند که موجب افزایش کیفیت و کمیت شده است و میزان حداکثری رضایتمندی را در سطح ۲۷/۵۳٪ و رضایت در سطح ۲۴/۱۵٪ را ایجاد نماید و در مجموع کیفیت و کمیت خدمات ارائه‌شده نسبت به نرخ پرداختی توسط کارکنان در این رستوران‌ها حدود ۵۲٪ برآورد شده است که این رقم بسیار مناسب است.

- چکاپ سلامت کارکنان:

چکاپ سالانه و یا چند سال یکبار سلامت کارکنان بالاچار انجام خواهد شد و عدم مراجعه جهت انجام این چکاپها توسط کارکنان، منجر به کسر از حقوق آنان خواهد شد، لذا این امر درصد بهره‌مندی را به ۱۰۰٪ رسانده است، اما نکته حائز اهمیت میزان نارضایتی کارکنان در سطح ۴۸/۸۳٪ است که علت آن را عدم کیفیت در اندازه‌گیری پارامترهای سلامت، عدم نتایج دقیق و صحیح برخی از آزمایشگاه‌های تحت پوشش بیان کردند و اظهار داشتند باوجود صرف هزینه و بودجه کلان، وقت، انرژی و درگیری بسیاری از کارکنان و درمانگاه‌های تحت پوشش سازمان، کیفیت فرآیند بسیار پایین است و درصد خطا و اشتباه بسیار بالاست، لذا کارکنان یا به نتایج این چکاپ‌ها بی‌اهمیت می‌شوند و یا جهت به اثبات رساندن مجبورند آزمایش‌های موردنظر را در مراکز باکیفیت‌تر و مطمئن‌تر با صرف وقت و هزینه بیشتر مجدداً تکرار کنند تا پس از اطمینان از نتایج، دوره درمان را آغاز نمایند و همین امر موجب نارضایتی بسیار گردیده است.

۲- تسهیلات رفاهی با بهره‌مندی بالای ۵۰٪:

- تعاونی مسکن:

یکی از معضلات و مشکلات اساسی سازمان شهرداری تهران، بی‌سروسامانی در بحث تعاونی مسکن در مناطق ۲۲ گانه است که منجر به نارضایتی بسیاری در حد ۴۸/۰۵٪ شده است، نا عدالتی‌ها، عدم شفافیت، سلیقه‌ای عمل کردن مدیران، نداشتن چهارچوب قانونی در این خصوص، نابرابری و عدم یکسان بودن شرایط مناطق از لحاظ تراکم، مساحت و وسعت اراضی، عدم وجود هیئت‌مدیره‌های ثابت، منصف و به‌حق، منجر به مشکلات بسیاری شده است که با ایجاد یک ساختار سازمان‌یافته از طرف اداره کل رفاه و تعاون سازمان و لحاظ کردن شرایط یکسان برای کل کارکنان سازمان و بهره‌مندی یکسان و با عدالت از ظرفیت کل مناطق می‌توان به‌راحتی این مشکلات را مرتفع کرد.

- دریافت انواع وام‌ها:

در طی سال‌های اخیر، انواع وام‌های با عناوین مختلف از سوی انواع بانک‌ها و مؤسسات بانکی با درصد سودهای مختلف از ۴٪ تا ۲۸٪ به کارکنان پرداخت می‌گردید و باینکه ۹۴/۸۰٪ جامعه آماری هدف از این وام‌ها بهره‌مند شده‌اند اما متأسفانه ۵۱/۴۲٪ اظهار بسیار نارضایتی و ۳۲/۷۲٪ نارضایتی داشتند، که در مجموع میزان نارضایتی در سطح حدود ۸۵٪ را به وجود آورده است، آنگاه که علت را جویا شدیم، به نتایجی مشابه تعاونی مسکن رسیدیم، میزان نا عدالتی و سفارشی عمل کردن در خصوص این وام‌ها



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

به گونه‌ای است که مدیران سازمان به سبب قدرت و نفوذی که دارند، اکثراً از وام‌های کم‌بهره و قرض‌الحسنه با مبالغ بالا بهره‌مند می‌شوند و کارکنان و حتی کارگران باید با خواهش، التماس و درخواست‌های مکرر، وام‌های با بهره‌های بالا مانند ۱۸٪، ۲۰٪، ۲۲٪ و حتی بیشتر جهت درمان، خرید مسکن، جهیزیه و... را دریافت نمایند، این مشکل نیز با ساختارمند کردن توسط اداره کل رفاه و تعاون سازمان به آسانی قابل‌رفع است، به گونه‌ای که سامانه‌ای با سقف وام مشخص طراحی گردد و میزان و درصد وام‌های دریافتی جهت کلیه کارکنان به صورت یکسان ثبت و بررسی شود تا عدالت پابرجا شود.

- کمک‌هزینه مهدکودک:

از ۳۸۵ نفر از کارکنان جامعه هدف، ۲۰۳ نفر بانوان کارمند در سازمان بودند، که از این تعداد ۱۶۹ مورد از کمک‌هزینه مهدکودک بهره‌مند می‌شدند و مابقی نیز مردان کارمندی بودند که همسرانشان نیز با آنان در دیگر قسمت سازمان همکار بودند و از شرایط کمک‌هزینه بهره‌مند می‌شدند، با اینکه ۷۶/۳۶٪ از این جامعه آماری از کمک‌هزینه مهدکودک استفاده می‌کردند اما ۳۹/۴۸٪ نظر معمولی نسبت به شرایط داشتند و ۵۵٪ نیز ناراضی و بسیار ناراضی بودند، علت آن بود که از میزان هزینه‌ای که سازمان به عنوان کمک‌هزینه پرداخت می‌کرد کاملاً ناراضی بودند اما پرداختش را غنیمت می‌دانستند و بیان داشتند پرداخت همین مبلغ جزئی بهتر است از عدم پرداخت آن و برخی از این مادران کارمند نیز درخواست داشتند که مهدکودک‌های اختصاصی جهت فرزندانشان در نزدیک‌ترین فضای ممکن با حداقل هزینه از طرف سازمان مهیا گردد تا اکثر مشکلاتشان برطرف گردد.

- سفرهای سیاحتی:

در سازمان شهرداری تهران، هر کارمندی ۴ سال یک‌بار به صورت سهمیه‌بندی با اعضای خانواده خود، با حداقل هزینه و بالاترین کیفیت به سفرهایی همچون مشهد، شیراز، کیش و اصفهان و همدان بنا به سلیقه دلیل خود می‌توانست بهره‌مند گردد و این شرایط تا حدودی نسبت به دیگر تسهیلات رفاهی با عدالت بیشتری همراه بود و همین امر میزان بالای رضایتمندی را از میزان عدالت در استفاده از سهمیه‌ها و کیفیت برگزاری این سفرها را در سطح ۲۸/۳۱٪ بسیار راضی و در سطح ۲۵/۱۹٪ راضی ایجاد کرده است.

۳- تسهیلات رفاهی با بهره‌مندی زیر ۵۰٪:

- تعاونی مصرف:

متأسفانه تعاونی مصرف در مناطق و ستاد سازمان شهرداری تهران بسیار سلیقه‌ای است و برخی از مناطق دارای تعاونی‌های مصرف بسیار فعال، برخی دیگر فاقد هیچ‌گونه تعاونی مصرفی می‌باشند لذا همین امر موجب نارضایتی بسیار ۷۷/۹۲٪ و نارضایتی ۱۴/۸۰٪ که در مجموع ۹۲/۷۲٪ نارضایتی در سطح سازمان شده است، در این بحث نیز پیشنهادهای و راهکارهای بسیار زیادی جهت ارائه خدمات یکسان به کلیه کارکنان سازمان وجود دارد، که این امر نیز باید با ساختاردهی و ساماندهی یکسان و نگارش دستورالعمل واحد اجرایی جهت تعاونی‌های مصرف توسط اداره کل رفاه و تعاون سازمان، طراحی و تدوین گردد تا هم در زمینه افزایش درآمد و کاهش هزینه برای سازمان و کارکنان اقدامات اساسی صورت پذیرد.

- کمک‌هزینه ازدواج:

این شرایط برای کلیه کارکنان به صورت یکسان قابل انجام نمی‌باشد چراکه شرایط زندگی خصوصی همه کارکنان یکسان نیست و از جامعه آماری موردپژوهش ۸۳ نفر یعنی ۲۱/۵۵٪ از کمک‌هزینه ازدواج بهره‌مند شده‌اند و دیگر کارکنان یا قبل از استخدام



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

در سازمان متأهل شده‌اند و یا هنوز مجرد هستند و میزان نارضایتی در این موضوع بیشتر از لحاظ کم بودن مبلغ این کمک‌هزینه و عدم مشمولیت برای فرزندان کارکنان و ازدواج‌های دوم بوده است که سطح نارضایتی ۹۲/۹۲٪ را شامل شده است.

- کمک‌هزینه جهیزیه:

این شرایط نیز دقیقاً مانند کمک‌هزینه ازدواج است و مشمول همه به‌صورت یکسان نخواهد شد و ۵۸/۴۵٪ بسیار ناراضی و ۲۷/۷۹٪ ناراضی هستند و علت آن فقط مبلغ بسیار ناچیز این کمک‌هزینه بیان شده است.

- کمک‌هزینه تحصیل:

این کمک‌هزینه نیز شامل کلیه کارکنان به‌صورت یکسان نخواهد شد و ۵۲/۴۶٪ بسیار ناراضی و ۲۹/۱۱٪ نیز ناراضی از وضع موجود می‌باشند چراکه علت آن را کم بودن مبلغ کمک‌هزینه، فقط یک‌بار شامل شدن و تنها در جهت فرزندان کارکنان می‌دانند و کارکنان معتقدند که این کمک‌هزینه باید به خود کارکنانی که در حال تحصیل هستند نیز باید پرداخت گردد.

- کمک‌هزینه پوشاک:

در سنوات و سال‌های گذشته کمک‌هزینه خرید لباس فرم اداره به همکاران خانم و آقا پرداخت می‌گردید و یا خود لباس به کارکنان تحویل داده می‌شد که متأسفانه سال‌هاست این شرایط حاصل نشده است و همین امر موجب نارضایتی در سطح ۵۲/۷۲٪ شده است.

- سرویس‌های ایاب و ذهاب:

شرایط سرویس‌های ایاب و ذهاب نیز در سطح مناطق و ستاد بسیار متفاوت و سلیقه‌ای است برخی مناطق با گسترش تعداد سرویس‌های گسترده در سطح تهران فعالیت دارند و برخی مناطق فاقد هرگونه سرویس هستند لذا سامان‌دهی به این امر نیز جزء وظایف اداره کل رفاه سازمان می‌باشد. همچنین از دیگر دلایل اصلی این نارضایتی در سطح ۷۴/۸۰٪ بسیار ناراضی و ۱۰/۱۲٪ ناراضی که در مجموع میزان نارضایتی ۸۵٪ را رقم زده، این است که هزینه ایاب و ذهاب برای مدیران سازمان در فیش حقوقی آنان واریز می‌گردد و علاوه بر آن یک خودرو نیز از شرکت خودرو سرویس سازمان در اختیارشان می‌باشد یعنی هر مدیر علاوه بر در اختیار داشتن یک خودرو شخصی از کمک‌هزینه ایاب و ذهاب نیز بهره‌مند شده و کارمندان بسیاری در سازمان هستند که از هیچ‌کدام از این شرایط بهره‌مند نمی‌گردند.

- سفرهای زیارتی:

این سفرها به‌شدت کاهش پیدا کرده است و فقط به‌صورت محدود در سطح بسیج منطقه و با تعداد محدود و مشخصی از افراد انجام می‌پذیرد که همین امر نارضایتی بسیار در سطح ۴۲/۵۹٪ و نارضایتی در سطح ۲۲/۵۹٪ ایجاد کرده است.

- استفاده از ظرفیت مجموعه‌های ورزشی:

سازمان شهرداری تهران دارای مجموعه‌های ورزشی بزرگی که تحت پوشش سازمان هستند را دارا می‌باشد که اکثر آن‌ها توسط بخش خصوصی اداره می‌شود، این ظرفیت برای سازمان وجود دارد که حداکثر بهره‌مندی را جهت تسهیل انواع خدمات ورزشی برای کارکنان به‌صورت یکسان ایجاد نماید و همین عدم شرایط بهره‌مندی یکسان برای کلیه کارکنان موجب عدم رضایتمندی در سطح ۸۳/۱۱٪ شده است.

- مددکاری، مشاوره و روان‌پزشکی:



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

این شرایط شامل کارکنانی است که خود و خانواده‌هایشان نیازمند استفاده از این ظرفیت هستند اما متأسفانه اقدامات زیادی در این بخش صورت نپذیرفته است و بسیار محدود و گسسته توسط برخی مناطق صورت می‌گیرد لذا همین امر موجب عدم رضایتمندی در سطح ۹۳/۵٪ گردیده است.

- کمک‌هزینه درمان:

در سازمان شهرداری تهران علاوه بر دو بیمه اصلی سازمان تأمین اجتماعی و بیمه شهرداری، بیمه‌های تکمیلی مکمل هزینه‌های سنگین درمانی هستند، نحوه ارائه خدمات، سقف پرداختی، نوع تعرفه‌های موجود، سرعت عمل در پرداخت و مراکز درمانی تحت پوشش تعیین‌کننده درصد نظرات کارکنان است لذا ۲۷/۲۷٪ نظر معمولی، ۲۴/۱۵٪ نظر راضی و ۲۴/۴۵٪ نظر ناراضی نسبت به کمک‌هزینه درمان دارند که پس از بررسی دقیق‌تر و تخصصی‌تر مصاحبه‌های انجام‌شده، میزان دریافت از این خدمات و میزان سلامت خانواده‌ها در تعیین این ارزیابی مؤثر بوده‌اند.

- جایزه تحصیل و بن لوازم‌التحریر:

این شرایط فقط مخصوص فرزندان کارکنان می‌باشد که به‌صورت عادلانه پرداخت می‌گردد و علت عدم رضایت آن تنها بسیار پایین بودن مبلغ و پرداخت دیرهنگام این هزینه‌هاست که موجب سطح ناراضی ۹۴٪ شده است.

- برگزاری انواع مسابقات ورزشی:

این مسابقات در انواع بخش‌های فوتسال، فوتبال، شطرنج، شنا، دارت به‌صورت سالانه انجام می‌پذیرد اما مشکل اساسی از نظر جامعه موردپژوهش، عدم وجود رشته‌های گسترده‌تر ورزشی، عدم وجود بودجه کافی، عدم دوره‌های آموزشی متناسب با نیاز کارکنان، عدم جوایز مناسب، عدم تشویق سازمانی در بخش ورزش، عدم اطلاع‌رسانی و گسترش خدمات ارائه‌شده، عدم حمایت مدیران از علاقه‌مندان به رشته‌های مختلف ورزشی می‌باشد لذا ۶۴/۴۰٪ از شرایط موجود رضایت ندارند.

- تخفیفات با انواع مؤسسات آموزشی:

مؤسسات طرف قرارداد بسیار محدود، گاهی نامعتبر، غیرقابل دسترس و با درصد تخفیف‌های بسیاری جزئی هستند و همین امر موجب می‌گردد که تمایل جهت استفاده از این خدمات از طرف کارکنان بسیار کم و محدود باشد و همین دلایل موجب ناراضی در سطح ۹۳/۷۵٪ شده است.

۴- تسهیلات رفاهی با عدم بهره‌مندی کارکنان در سطح صفر:

- بلیت وسایل نقلیه عمومی:

در جهت کاهش آلودگی هوا، گسترش فرهنگ استفاده از وسایل حمل‌ونقل عمومی می‌بایست شرایط تسهیل و بهره‌مندی کارکنان از وسایل نقلیه عمومی در کلان‌شهر تهران جدی گرفته شود و این بلیت‌ها حداقل به‌صورت نیم‌بها به کارکنان ارائه گردد که متأسفانه در چند سال اخیر هیچ اقدامی در این خصوص صورت نپذیرفته است و همین امر ناراضی در سطح ۹۹/۹۹٪ ایجاد کرده است و جالب‌تر آنکه درصد نظرات در سطوح بسیار راضی، راضی و معمولی ۰٪ گزارش شده است.



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری:

بیشترین میزان رضایتمندی را در کمک‌هزینه ناهار کارکنان در سطح ۸۸٪ مشاهده شد که علاوه بر میزان بالای رضایتمندی باعث کاهش هزینه و افزایش درآمد برای سازمان و کارکنانش نیز گردید، که این امر بسیار مؤثر و مفید بوده است و دیگر تسهیلات نیز باید از این روش پیگیری نمایند.

میزان رضایتمندی کارکنان جامعه هدف از سفرهای سیاحتی سازمان ۵۳/۵٪ گزارش شده است که این امر نسبت به دیگر تسهیلات رفاهی بسیار خوشایند است و باید در جهت بالا بردن این رضایتمندی از طرق مختلف کوشید.

میزان رضایتمندی کارکنان از کمیت و کیفیت رستوران‌های تحت پوشش سازمان نیز به ۵۲٪ رسیده است که در جهت حفظ و بالا بردن بیشتر آن باید تلاش گردد.

بیشترین نارضایتی در سطح ۹۹/۹۹٪ جهت ارائه بلیت وسایل نقلیه عمومی مطرح گردید که باید در دستور کار مدیران کل رفاه و تعاون سازمان شهرداری تهران قرار گیرد.

میزان نارضایتی در سطح ۹۳/۷۵٪ تخفیفات با انواع مؤسسات آموزشی، ۹۲/۹۲٪ کمک‌هزینه ازدواج و ۹۲/۷۲٪ تعاونی‌های مصرف در سطح سازمان بالاترین میزان نارضایتی از بین دیگر تسهیلات رفاهی هستند که باید مورد توجه بسیار مسئولین رفاهی سازمان قرار گیرند.

در خصوص کمک‌هزینه درمان نکته قابل توجه در نتایج حاصل از این پژوهش درصد یکسان میزان رضایت، نارضایتی و متوسط ارزیابی توسط کارکنان مشاهده شد که این نکته را به مسئولین رفاهی یادآور می‌شود که شرایط کارکنان بیمار و یا خانواده‌هایشان را بایست خیلی بیشتر مورد توجه قرار دهند چراکه اکثر نارضایتی‌ها از کارکنان و یا اعضای خانواده‌هایشان که درگیر انواع بیماری‌های خاص بوده‌اند نشأت گرفت.

در پایان به مدیرکل محترم رفاه و تعاون سازمان شهرداری تهران پیشنهاد می‌شود در جهت افزایش رضایتمندی در انواع تسهیلات رفاهی، نظرسنجی از کارکنان سازمان را سرلوحه اقدامات در پیشبرد اهدافشان قرار دهند تا راهگشای توسعه سازمان گردد.

منابع:

- ابوالحمد، عبدالحمید، حقوق اداری ایران، ۱۳۷۶، ص ۳۹ به بعد.
- پرهیزکار، کمال، تئوری‌های مدیریت، چاپ ششم، نشر دیدار، تهران، ۱۳۷۵، ص ۱۰۲.
- ترنر جاناتان، ساخت نظریه جامعه‌شناسی، ترجمه عبدالعلی لهسایی زاده، انتشارات نوید، تهران ۱۳۷۳، ص ۱۱۱.
- تورث کورت پارکینسون و همکاران، اندیشه‌های بزرگ در مدیریت، ترجمه مهدی ایران نژاد، دانشگاه علوم بانکی، ۱۳۶۹، ص ۶۳.
- رهبر، محمدتقی، سیاست و مدیریت از دیدگاه امام علی (ع)، سازمان تبلیغات اسلامی، تهران، ۱۳۶۳، ص ۸۲.
- زاهدی اصل، محمد، مبانی مددکاری اجتماعی، دانشگاه علامه طباطبائی تهران، ۱۳۷۷، ص ۲۳.
- طالب، مهدی، تأمین اجتماعی، آستان قدس رضوی، مشهد، ۱۳۶۸، ص ۱۴۴.
- عباس زادگان، سید محمد، مبانی و مکاتب مدیریت، چاپ سوم، شرکت سهامی انتشار، ۱۳۷۶، تهران، ص ۲۰.



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر



- میر سیاسی، ناصر، مدیریت منابع انسانی (نگرش نظام گرا)، نقش جهان، ۱۳۶۳، ص ۳۱.
- نایلی، محمد علی، انگیزش در سازمان‌ها، دانشگاه شهید چمران اهواز، ۱۳۷۳، ص ۳۳.