



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

زمان چاپ: ۱۴۰۱/۱۰/۱۰

شماره مجوز مجله: ۸۰۴۰۰

رابطه ی شهرسازی الکترونیک و فرهنگ شهروند موثر و شفافیت و سلامت اداری (نمونه ی موردی : سامانه ی ایساپ شهرداری مشهد)

یونس مهرپویا^۱، غلامرضا قدیمی خاکستر^۲، بی بی نرگس اعرابی^۳، حسین ممتاز زندی^۴

۱- کارشناس عمران ، فنی ، شهرسازی شهرداری مشهد ، فوق لیسانس عمران و راه و ترابری

۲- کارشناس ناظر شهرسازی شهرداری مشهد ، لیسانس

۳- کارشناس هنری معاونت فرهنگی شهرداری منطقه شهرداری مشهد ، لیسانس

۴- معاون شهرسازی و معماری شهرداری منطقه ده مشهد ، لیسانس

yoonesmehrpooya@yahoo.com

چکیده

در عرصه مدیریت شهری هم استقرار شهرداری الکترونیک و تحقق شهرهای هوشمند با هدف دسترسی آسان و لحظه ای شهروندان و سازمان ها به انواع خدمات مدیریت شهری و همچنین با هدف ارائه خدمات ارزان تر و با کیفیت بهتری در اولویت بوده است پر رنگ نمودن و لزوم آموزش مستمر شهروندی در خصوص نحوه ی ارائه و بهره مندی از خدمات در سامانه ی خدمات اینترنتی سیستم یکپارچه ی شهرسازی پرداخت. حال است و در خصوص سوء استفاده از فرصت ها توسط سودجویان از خلائای گردش کاری پرونده ، سازمان شهرداری را به ارائه ی خدمات شهرداری در بستر سامانه ی خدمات اینترنتی سیستم یکپارچه ی شهرسازی سوق داده است و همواره در تلاش به بروز رسانی سامانه ی مذکور و تسهیل و شفافیت گردشکاری پرونده بوده تا آنجا امروز شهروند می تواند در بستر سامانه ی esup.mashhad.ir گردش درخواست های خویش را دنبال کرده و حتی ثبت درخواست های خویش را در خصوص انتقال ، و ... به انجام برساند. آموزش های شهروندی می تواند با آشتی شهروندان با شهرداری هوشمند ، هم سبب ارتقای خدمات بیشتر در سامانه ، اعتماد متقابل و تسهیل در ارائه ی خدمات و آگاهی از ضوابط ومقررات و کاهش مراجعات به شهرداری را در پی داشته باشد که این کاهش مراجعات از لحاظ کاهش آلودگی هوا و کاهش ترافیک و استفاده ی بهینه از نیروی انسانی حائز اهمیت است.

تحقیق موجود ، به صورت نمونه کاوی و ترویجی بوده عملکرد شهرداری مشهد را در خصوص امور شهرسازی در مقوله شهرداری هوشمند و الکترونیک و لزوم آموزش شهروندان موثر مورد بررسی و پایش قرار داده است و یکی از نتایج اصلی تحقیق این بوده که اصلی ترین رکن شهرهوشمند، میزان مشارکت شهروندان در استفاده از پیوند تکنولوژی و شهرسازی است

کلمات کلیدی: شهرسازی ، ایساپ ، سلامت ، هوشمند ، شفافیت

ایمیل سازمانی Mehrpooya-y@mashhad.ir؛ نویسنده اصلی^۱

ایساپ^۲



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

۱- مقدمه :

فناوری اطلاعات در فرایند توسعه شهری و ارتقای جایگاه مدیریت شهری در نظام اداری و اجرایی کشور و رفاه شهروندان از بخش های پیشران محسوب می شود و چنانچه در مدیریت شهری به ابعاد گوناگون فناوری اطلاعات توجه لازم صورت گیرد، مسیر توسعه شهری با سرعت بیشتری ادامه خواهد یافت و شاهد تحولات بزرگی در شهر و شهرداری خواهیم بود. بدون تردید فناوری اطلاعات موتور محرک توسعه مدیریت شهری و روستایی کشور در آینده است که باید برای آن برنامه ریزی مطلوب و مناسب از سوی تمامی دستگاه های مرتبط انجام شود و رسیدن به یک تفاهم و زبان مشترک در همه سطوح به منظور فراهم کردن بسترهای توسعه در بخش فناوری اطلاعات در شهرداری ها بسیار ضروری است. سالهاست که یکی از اولویتهای اصلی برنامه های دولت، استقرار دولت الکترونیک بوده است، لذا در عرصه مدیریت شهری هم استقرار شهرداری الکترونیک و تحقق شهرهای هوشمند با هدف دسترسی آسان و لحظه ای شهروندان و سازمان ها به انواع خدمات مدیریت شهری و همچنین با هدف ارائه خدمات ارزان تر و با کیفیت بهتری در اولویت بوده است لذا کیفیت ارائه خدمات از سوی شهرداری در بستر فناوری اطلاعات در سطوح مختلف باید بیش از پیش منطبق با انتظارات و نیازهای مردمی و در کمترین زمان و دقت بالا انجام شود.

برخی مزایای شهر هوشمند و شهرداری الکترونیک را حذف لایه های زائد در مدیریت شهری، فراهم کردن امکان دسترسی آسان شهروندان، و سایر سطوح دولتی به اطلاعات و خدمات شهرداری، تسهیل فرایند های اجرایی در شهرداریها و کاهش هزینه ها از طریق یکپارچه سازی و حذف سامانه های مازاد ... و کارآمد ساختن عملیات شهرداری جهت تضمین پاسخگویی سریع به نیازهای شهروندان و تسهیل ارائه خدمات به شهروندان برشمرد. اگرچه دولت و دستگاه های مختلف در تحقق شهر هوشمند نقش ایفا می کنند اما بازیگر اصلی این مهم می تواند شهرداریها باشند، در واقع شهر هوشمند و شهرداری الکترونیک قابلیت آن را دارد که رابطه میان شهرداری و مردم را به طور کلی متحول کند و موجب تقویت سرمایه اجتماعی شود. مشارکت انسانی و استفاده از فناوری به عنوان عوامل کلیدی برای شهر هوشمند و توسعه پایدار شهری است. هوشمندسازی شهر تنها در فناوری اطلاعات و تجهیزات خلاصه نمی گردد و در این راه؛ باید تداوم تحول فرهنگی و زیرساختی برای ارتقای زندگی شهروندان در دستور کار هر ساله قرار گیرد و در واقع اصلی ترین رکن شهر هوشمند، میزان مشارکت شهروندان در استفاده از تکنولوژی است..

۲- بیان مسئله

- شهرداری ها از جمله سازمان هایی هستند که کما بیش، اخبار دستگیری کارکنان، شهرداران، شورای اسلامی شهر در شهر های مختلف؛ چه کلانشهر، شهرستان، شهرهای کوچک را به خود اختصاص داده است. لذا همواره در تشکیلات اداری خویش، ابزارهای نظارتی اعم از حراست و بازرسی سعی بر خودکنترلی سازمانی داشته است. حال مساله اینست که چرا با این همه ابزار نظارتی درون سازمانی و برون سازمانی، هنوز بساط ارتشاء و سوء استفاده ها اعم از مالی، روابط اخلاقی ناسالم و ... برچیده نشده است. شفاف سازی امور می بایست به چه نحوی باشد تا حداقل این اخبار روز به روز کمتر شده و چه راهکارهایی مد نظر قرار گیرد تا هم اعتماد مردم به دستگاه و سازمان بیشتر شود و هم اینکه خود شهروند هم خود نظارتی داشته باشد. آیا شهرداری هوشمند و ارائه خدمات در بستر اینترنتی و سامانه ی یکپارچه می تواند بساط و زمینه ی سوء استفاده سودجویان سوء استفاده گر را از نا آگاهی بکاهد؟ آیا توانسته است اهرمی خودکنترلی برای شهروندان باشد؟ آیا فرهنگ سازی استفاده از سامانه ی خدمات اینترنتی شهرداری از طریق آموزش مستمر، می تواند به سلامت نظام اداری، رضایت شهروندان و افزایش انگیزه شهروندان به خود کاربری در استفاده از این زیرساختها و خدمات بینجامد.



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

۳- اهمیت تحقیق

تلاش هایی که توسط مدیریت شهری از سالیان گذشته تا کنون انجام شده ، همواره سعی بر این داشته که با رویکرد شفاف سازی امور ، زمینه را برای هر گونه سوء فساد و ارتشا محدود و متوقف نماید . یکی از این رویکردها ، رویکرد برون سپاری خدمات شهرسازی در سامانه ی خدمات اینترنتی سیستم یکپارچه شهرسازی بوده که در ابتدا با انتقال از مرحله ی سنتی به سیستم یکپارچه ، توانسته بساط جعل ، ارتشا و... را بسته و فرآیند و گردش سیستم را به نوعی تنظیم نماید تا گردش سیستمی پرونده ، آرشیو مستندات پرونده ، دستورات پرونده ، اظهار نظرهای کارشناسی و هرگونه اقدامی که بر روی پرونده و درخواست های جاری و بایگانی و حتی ابطال شده وجود داشته باشد ، قابلیت رویت برای نهادهای درون سازمانی اعم از بازرسی و حراست وجود داشته باشد. و در مرحله ی بعدی پروژه ی مذکور ، شهروند خدمات شهرسازی کلید خورد و اکنون شهروندان می تواند از طریق سایت esup.mashhad.ir مراجعه داشته باشند و حتی بدون عضویت در سامانه از خدمات اعلام ضابطه - پرداخت عوارض نوسازی، صنفی ، خودرو - کدنوسازی - و ... بهره مند شده و با عضویت در سامانه نیز می توانند نسبت به ثبت درخواست اعم از انتقال - اقدام نمایند که روز به روز به شمار اینگونه خدمات افزوده می شود.

این تحقیق به نقش مثبت رویکرد اهمیت و نقش آموزش شهروندی در ترویج استفاده از خدمات شهرسازی و معماری (شهرداری مشهد) در بستر اینترنت می پردازد که نقش به سزایی در کوتاه کردن امور ، شفافیت امور و سلامت اداری و مبارزه به فساد و افطایش رضایت مندی داشته است. و در سیاست اخیر شهرداری بر آن می باشد که اینگونه خدمات را در بستر اپلیکیشن به مرور زمان بارگذاری نماید. لذا شفافیت و آسان شدن روند ثبت درخواست و پیگیری پرونده در شهرداری ، هم سبب شفافیت سازی امور و نظارت بر روند گردش پرونده می شود و هم اینکه راهکاری برای افزایش رضایت شهروندان است.

۴- ادبیات تحقیق

مفهوم شهروند :

کسی که حقوق فردی و جمعی خود را می شناسد و از آن ها دفاع می کند. قانون را می شناسد و به آن عمل می کند. و از طریق آن مطالبه دارد.

شهروند به لحاظ لغوی مرکب از دو کلمه شهر به معنای جامعه انسانی و وند به معنای عضو وابسته به این جامعه است. مفهوم شهروند به خودی خود و به صرف جمع شدن و تجمع افراد در کنار یکدیگر حاصل نمی شود بلکه این مفهوم در چارچوب و قلمرو جامعه مدنی شکل می گیرد. شهروند موجودی است که دارای هویت فرهنگی و اجتماعی است شهروند از وجود تعهدات دوجانبه میان فرد و جامعه خبر می دهد که مهم ترین آن ها عبارتند از:

- حفظ، و تقویت ارزش ها و دفاع و پاسداری از اصول ارزشی جامعه که از سوی شهروند به رسمیت شناخته شده است.
 - حمایت از شهروندان و ارائه امکاناتی جهت رشد شخصیت اجتماعی و فردی شهروندان توسط جامعه.
- شهروند نه تنها به معنای سکونت در یک شهر به مدت مشخص که به معنای مجموعه ای از آگاهی های حقوقی و فردی و اجتماعی است.

ویژگی های شهروند :

- در امور عمومی جامعه مشارکت می کند در واقع شهروندان در امور مختلف از نگهداری از امکانات عمومی و حفظ منابع طبیعی تا تعمیر مدرسه محل و آسفالت خیابان خود احساس مسئولیت می کنند.
- شهروندان دارای ویژگی همکاری و خودگردانی هستند و ضمن حفظ هویت های خاص خود عضویت شان در دیگر هویت های جمعی را نیز حفظ می کنند و برای تحقق این هدف با تشکیل انجمن های مختلف منافع شخصی و عمومی را پیوند می دهند.



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

- شهروندان دارای نقش های تفکیک شده هستند و از حقوق و امتیازات و مسئولیت های این نقش ها آگاهاند و آن را مطالبه می کنند.
- شهروندان با تشکیل نهادهای مستقل از دولت به نظارت و مشارکت در تصمیم گیری های دولتی و اجرای آن ها می پردازند.
- شهروند به امور جامعه انتقاد می کند و ویژگی اصلی انتقاد او این است که در آن اعتدال و انصاف را نیز در نظر می گیرد به این معنی که اگر چه به نهادهای سیاسی و فرهنگی و اجتماعی جامعه انتقاد می کند اما اگر این نهادها در معرض فشار و تهدید قرار بگیرند از آنها دفاع می کند.
- شهروند دیگران را نیز به منزله یک شهروند برابر با خود تلقی می کند و می پذیرد که ارزش و اعتبار هویت آن شهروند برابر با هویت خود اوست و حقوقی که خودش از آن ها برخوردار است شهروندان دیگر نیز باید برخوردار باشند.
- در امور جامعه حس مشارکت و سهمیم بودن دارد.

شهروند موثر:

- کسی که در مسائل و مشکلات جامعه مشارکت فعال داشته باشد.
- از حوادث و مشکلات جامعه آگاهی داشته باشد.
- نگران و دل مشغول رفاه و آسایش دیگران باشد.
- رفتاری مبتنی بر اصول اخلاقی دارد.
- این قابلیت را دارد که از عقاید و ایده های جامعه انتقاد کند.
- تصمیمات آگاهانه می گیرد.
- اطلاعات خود را در مورد حکومت و دولت افزایش می دهد.
- دارای حس وطن پرستی و میهن پرستی است.
- اگر مسئولیت خاصی بر دوشش قرار بگیرد آن را می پذیرد.
- از جامعه جهانی و معضلات و مسائل آن آگاهی کافی دارد.
- به تکثر و تنوع در جامعه احترام می گذارد و آن را می پذیرد.

تعرف فساد:

فساد از ریشه فسد به معنای جلوگیری از انجام اعمال درست و سالم است لذا فساد هر پدیده ای است که مجموعه ای را از اهداف و کارکردهای خود باز دارد. فساد، عبارتست از سواستفاده از امکانات عمومی برای نفع شخصی یا گروهی، در رفتار مفسدانه، فرد از اختیارات و امکاناتی که با توجه به مقام و منصبش به او داده شده، سوء استفاده کرده و از طریق آنها منافع شخصی اش را تحقق میبخشد براساس این تعریف، مواردی چون رشوه گرفتن، اخاذی، کلاهبرداری، اختلاس، خویشاوند گماری، پارتی بازی و اعمال نفوذ بر دیگران، همگی از مصادیق فساد به شمار می آیند. از فساد غالباً به عنوان یک بیماری شدید نام برده می شود. که به طور بی رحمانه از یک سازمان به سازمان دیگر و از یک نهاد به نهاد دیگر سرایت می کند.

فساد اداری:

فساد اداری نوعی هنجار شکنی و تخطی از هنجارهای اخلاقی و قانونی در عملکرد اداری و سازمانی میباشد به صورت کلی میتوان فساد اداری را در پنج مورد دسته بندی کرد:

- نقض قوانین و مقررات
- تغییر و تفسیر قوانین توسط افراد غیرمسئول



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

- خودداری یا کوتاهی در انجام وظایف قانونی
- خودداری، کند کاری یا کوتاهی در انجام وظایف قانونی در قبال ارباب رجوع
- تسهیل و یا تسریع غیر عادی در انجام کار برای اشخاص معین در مقایسه با دیگران

فساد کلان :

فسادی است که توسط مقام های مافوق به صورت ریشه ای در اداره ها و مراکز جریان دارد و به روال عادی و مرسوم تبدیل شده است و برای پیشبرد کارها فساد لازم می باشد ابعاد این فساد میتواند در مدیریت یک اداره یا سازمان باشد یا در ابعاد بزرگتر در غالب دولت یا حاکمیت بروز کند.

فساد خرد :

فسادی است که توسط کارکنان و افراد صورت می گیرد. مثلاً فردی از کارمندان از ارباب رجوع درخواست رشوه میکند.

شهروندسپاری و شهرداری مشهد :

واژه ای است که از مفهوم «جمع سپاری» اقتباس شده است. جمع سپاری یعنی تقسیم یک کار بین تعداد زیادی از افراد به گونه ای که هر فرد بخش کوچکی از آن را انجام دهد. جمع سپاری از ترکیب دو کلمه جمعیت و برونسپاری به معنای واگذاری امور به انبوه مردم تشکیل شده است.

شهروندسپاری نوعی از برونسپاری است که به گشایش فرایند نوآوری برای یکپارچه سازی و انتشار شایستگی های بیشتر از طریق امکانات وب اشاره دارد. این شایستگی ها می تواند شایستگی های افراد (مثلاً مردم، نظریه پردازان، گروه های مرجع، دانشمندان و مهندسين خلاق) یا جوامع سازمان یافته موجود جوامع باشد. به عنوان مثال طبق ماده صد قانون شهرداری ها و بند ۲۴ ماده ۵۵ قانون مذکور شهرداری ها وظیفه دارند به درخواست شهروندانی که تقاضای صدور پروانه و گواهی یا پاسخ استعلام داشته باشند رسیدگی نمایند. شهرداری مشهد این مهم را از طریق شهروندسپاری خدمات در بستر الکترونیک با واگذاری فرایندهای شهرسازی به شهروندان برداشته است. این عمل از طریق مهندسی مجدد و با بازاندیشی بنیادین و ریشه ای فرایندها برای دستیابی به پیشرفتی قابل توجه در معیارهای حساسی همچون کیفیت و سرعت خدمات تحقق می یابد. شهروندسپاری در راستای توسعه شهر هوشمند و با هدف تحقق شهروند پویا و استفاده از خرد جمعی و مشارکت شهروندان صورت می پذیرد. این امر به شفاف سازی فرایندها، اصلاح و حذف فرایندهای زائد، توسعه خدمات از طریق وب و ارائه خدمات بدون محدودیت زمانی و مکانی منجر می گردد. این مهم اکثراً به وسیله فراخوان عمومی در رسانه ها خصوصاً رسانه های مجازی صورت می پذیرد. نقطه اصلی تمرکز شهروندسپاری مبتنی بر مشارکت دادن آحاد شهروندان در فعالیت هایی مانند «حل مسئله، مدیریت دانش، تولید اندیشه، توسعه ایده سازی و نوآوری، تولید و ارتقا فرایندهای ارائه خدمات که بر کیفیت محصول، وفاداری و خشنودی دریافت کنندگان خدمات مؤثرند و ...» است. این رخداد مشارکت جویانه ویژگی هایی همچون غیر متمرکز بودن، غیررسمی بودن، عمودی و افقی بودن ارتباطات، در انحصار نبودن اطلاعات را به همراه دارد. مدل چنین کسب و کاری بر مشارکت داوطلبانه جمعیت جهت تولید فرآورده های نوآورانه متمرکز است. برای موفقیت در فرآیند شهروندسپاری باید استراتژی هایی جذب، حفظ، نگهداری و افزایش وفاداری شهروندان به روند تولید و توسعه خدمات مورد توجه قرار گیرد تا بتوان از آن ها برای حل مسائل کمک گرفت. شهروندسپاری رویکردی توسعه یافته است که شهروندان را صاحب اصلی شهر می داند و از آن ها می خواهد برای سرعت بخشیدن به روند تولید و ارائه خدمات و همچنین کاهش هزینه

روزنامه شهرآرا، سه شنبه ۱۳ اسفند ۱۴۰۰، شماره ۳۶۱۲^۱



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ها در اداره امور مشارکت جدی و فعالانه داشته باشند. مدیریت شهری می تواند با آماده سازی ظرفیت های توسعه واگذاری امور به شهروندان در جهت توسعه شهر هوشمند، کاهش بروکراسی اداری و همچنین افزایش شفافیت درخواست ها خصوصاً در حوزه شهرسازی فراهم آورد.

مفهوم شفافیت :

یعنی حق اطلاعاتی هر کسی به او اعطاء شود و هیچ کس از حق اطلاعاتی خود محروم نماند. تعریف مذکور برای شفافیت، یک تعریف دو طرفه محسوب می شود. زیرا در این تعریف در مورد دو موجودیت (مردم و حاکمیت) بحث می شود. به عبارتی در این تعریف، مردم بر حاکمیت حق دارند و حاکمیت نیز بر مردم حق دارد.

۶- پیشینه تحقیق:

در تحقیقات ناصری (ناصری تکلو، مسعود، ۱۳۹۹) پیرامون موضوع بررسی نقش شهروند و جایگاه آن در حقوق شهری و توسعه پایدار شهری، حاکی از آنست که در قرن بیستم با توجه به افزایش جمعیت شهری، تغییر شیوه زندگی، فاصله بین ذبنغفان مدیران و برنامه ریزان شهری، توسعه پایدار را به عنوان یکی از مهمترین پارادایم^۱ های مدیریت شهری در سطوح مختلف مطرح کرده است.

بر اساس تحقیقات دیانی و همکارانش (دیانی، حسین؛ مهستی آهنگران و لیلا بهرامی و مهرانا محمدی و جواد بهرامی؛ ۱۳۹۸)، سلامت نظام اداری معلول عوامل متعددی است که برخی ریشه در ارزش ها و باورهای اعضای سازمانی دارد که اگر اصلاح و تقویت شود بسیاری از معضلات و ناهنجاری های اخلاقی سازمان ها رفع خواهد شد. برخی از مسائل نیز به داخل سازمان مرتبط است که یا ناشی از ساختارهای نامناسب موجود است یا ناشی از رفتارهای نادرست در ارتباط بین مدیران و کارکنان می باشد. برخی عوامل هم جنبه برون سازمانی دارد که شامل عوامل سیاسی و قضایی می شود. نظارت شهروندی که یکی از مهم ترین معیارها و اصول حقوق شهروندی است علاوه بر جلوگیری از فساد اداری سبب ارتقای نظام ادای نیز می شود

سرمشق و الگوی مسلط و چهارچوب فکری و فرهنگی است که مجموعه ای از الگوها و نظریه ها را برای یک (Paradigm): الگوواره یا پارادایم^۱ گروه یا یک جامعه شکل داده اند



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

شاهرخ و خوشحال (شاهرخ، سمیرا؛ فاطمه خوشحال، ۱۴۰۰) در تحقیقاتشان بررسی دلایل لزوم ایجاد شهرداری الکترونیک در شهرداری داراب و موانع و مشکلات موجود، عنوان می‌دارند که، گسترش شهر نشینی و به تبع آن افزایش تقاضاهای شهروندان و نیازهای آنها باعث شده است تا مسئولان دولتی به این مسئله واقف شوند که این نیازها را باید به شکلی ساده و با استفاده از امکانات موجود رفع کنند تا به این شکل مسائل و مشکلات موجود هم برای شهروندان و هم برای دولت به حداقل برسد. از جمله این مسائل، امور و خدمات مربوط به شهر و شهرداری می‌باشد. فناوری اطلاعات و ارتباطات بهترین روش و ابزار برای ارائه خدمات در سطح کلان جامعه می‌باشد. از طرفی رشد جوامع و فن آوری های اطلاعاتی، باعث طرح مباحث جدیدی در امور مربوط به شهرداری ها شده است که ایجاد آن ها باعث صرفه جویی در وقت و هزینه ها و همچنین پیشرفت شهر و شهروندان میشود. ایجاد شهرداری الکترونیک گامی موثر در ارائه خدمات متمرکز به شهروندان است. در واقع تحقق شهرداری الکترونیک اهداف مدیریت شهری در توسعه پایدار شهر و مشارکت شهروندان در این مهم را محقق می‌گرداند و زمینه ارائه خدمات به شهروندان با حداکثر کارایی را فراهم میکند. هدف از این پژوهش بررسی لزوم برقراری شهرداری الکترونیک، مزایا ایجاد آن، موانع و مشکلات موجود در این راه، راه های رفع آنها و همچنین بیان کارهای انجام شده در این راه در شهرداری داراب با وجود تمامی موانع و مشکلات موجود است.

حسن پور (حسن پور، محمد رضا؛ ۱۴۰۰) اظهار می‌دارد که لازمه رشد و توسعه همه جانبه، داشتن سازمانهای سالم و پویاست. ویژگی سازمانهای سالم تنها در داشتن سود و منفعت بالا یا تعداد کارکنان و مدیران آن نیست بلکه سازمان سالم، سازمانی متشکل از نیروی انسانی خلاق، سازنده و متعهد است که از روحیه و عملکرد خوبی برخوردار است و سازمان را قادر میسازد تا به اهداف خود برسد و حتی موجب رشد و شکوفایی جامعه را نیز فراهم آورد. سازمان سالم با نیروهای مانع درونی و بیرونی به طور موفقیت آمیزی برخورد کرده و آن‌ها را به طور اثربخش، در جهت اهداف و مقاصد اصلی سازمان هدایت می‌کند. یکی از این نیروهای بازدارنده، فساد اداری است. نظام اداری در اکثر سازمانها و در سایر کشورها از پدیده فساد اداری - مالی و آسیب های آن مصون نبوده و به دلایل درون سازمانی و برون سازمانی موجب عقب ماندگی کشورها و بروز دغدغه ها و نگرانی های متعدد در راس امور شده است. این دغدغه ها و نگرانی ها علاوه بر آثار سوء فساد اداری، متوجه آثار و پیامدهای فساد اداری- مالی در سطح سازمان های دولتی نیز می‌تواند باشد و پژوهش های متعددی را با خود به همراه داشته است. از جمله عوامل موثر در بروز فساد اداری - مالی ۱- عوامل ساختاری (تشکیلات اداری، قوانین و سیستم ها و روش ها)، ۲- فرهنگ سازمانی، ۳- ارتباطات (ویژگی روابط، گروه های غیررسمی)، ۴- عوامل روانی، ۵- نظام پرداخت، ۶- سیستم نظارت و کنترل (بستر کنترل و نظارت، تشکیلات نظارت و کنترل)، ۷- وظایف مدیریتی (برنامه ریزی، سازماندهی، بسیج منابع و امکانات، رهبری و هدایت، نظارت و کنترل) می‌تواند باشد که باید مبارزه جدی با این بروزها شود. این مبارزه باید ساختار یافته، هماهنگ و برنامه ریزی شده انجام گیرد. این مبارزه باید ابتدا از بخش ها و نقاط حساس شروع شود و هدف خشکاندن ریشه باشد و نه قطع کردن شاخ و برگ ها؛ چه در این صورت شاخ و برگ های جدیدی به وجود خواهد آمد. مقصود از ریشه، کلیه عواملی است که سبب فراهم شدن فرصت ارتکاب فساد می‌شوند و کلیه افرادی که ممکن است حتی حضور ملموس در سازمان های دولتی را نداشته باشند، اما حضور پشت پرده آنها کاملاً محسوس باشد.

در پژوهش امیریان (پرستو امیران، ۱۴۰۰)، با موضوع بررسی جرایم و تخلفات کارمندان دولت و مجازاتهای آن در بر گیرنده هم جرایم و هم تخلفات کارمندان می‌باشد. دایره جرایم و تخلفات بسیار گسترده است و بخشی از این جرایم متعلق به کارمندان دولتی میباشد. مستخدمین دولتی ممکن است از طریق سوء استفاده از امتیازات اعطایی دولت بنا به سمت خود مرتکب جرم شوند که در این رساله درصدد پاسخ به پرسش ها هستیم که مبانی فقهی و حقوقی مسولیتها و مجازهای کارمندان دولت در حقوق کیفری چیست و چه تدابیری می‌توان برای پیشگیری از این گونه جرایم و فسادهای مالی اتخاذ کرد؟ اهمیت مساله از آنجاست که جرایم اداری اگرچه ممکن است در مقایسه با جرایم دیگر نظیر قتل و سرقت رعب انگیز نباشد اما



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

به لحاظ تاثیر گذار بودن در تخریب اجتماع، انحراف عمومی و سلب امنیت و اعتماد ملی بیش از خطاهای دیگر باید مورد ملاحظه و بررسی قرار گیرند

در تحقیقات محمد یاری (محمدیاری، بدیعه الجمال؛ ۱۴۰۰) مبتنی بر این موضوع بوده است که استقرار سازمان های فناوری محور و مبتنی بر دولت الکترونیک باعث ایجاد تحول بسیار شگرفی در نحوه زندگی افراد، سازمان ها و دولتمردان کشور ها می گردد. یکی از عمده ترین دغدغه های مدیران کارآمد در سطوح مختلف، چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمام حرفه ها است تا آن ها با حس مسئولیت و تعهد کامل به مسائل در جامعه و حرفه خود به کار بپردازند و با بکارگیری و بهره گیری از فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطی و استفاده از دیتاها و داده های اطلاعاتی ذخیره شده در پایگاه های اطلاع رسانی، مراکز داده متمرکز و بانکهای اطلاعاتی موجود که حاوی کلیه اطلاعات عمومی، تخصصی، سیستمی، کاربردی، مالیاتی، اداری، پرسنلی و تشکیلاتی کلیه کارکنان، مودیان، مراجعین و رکوردهای پرونده ای و... اطلاع و آگاهی کامل پیدا کرده تا بدین ترتیب بتوان پیگیری های اطلاعاتی و سیر تکامل اصول اخلاقی حاکم بر شغل و حرفه خود مطابق با موازین سلامت اداری و سازمانی را رعایت و عمل نمایند. مرحله اصلی و حائز اهمیت در حصول و دستیابی به این اهداف درک صحیح از مفهوم سلامت اداری (سازمانی) و شناسایی عوامل تاثیر گذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان اطلاعاتی می باشد. از میان مولفه های مربوط به سلامت اداری، متغیر های شایسته سالاری، بهبود فرهنگ سازمانی و افزایش شفافیت از بیشترین میزان اثرگذاری برخوردار است. از مزیت های دیگر سازمانهای فناوری محور و مبتنی بر دولت الکترونیک این است که شهروندان می توانند بدون مراجعه حضوری به دستگاه های دولتی خدمات مورد نیاز خود را به دست آورده و از مواجهه چهره به چهره با کارکنان که یکی از عوامل ایجاد فساد اداری در دستگاه های دولتی است پرهیز گردد. از طرف دیگر با ایجاد سازمانهای مبتنی بر فناوری و دولت الکترونیک موجب می گردد تا مدیران سازمان ها نیز بتوانند بر مجموعه تحت نظر خود نیز کنترل بیشتری داشته باشند.

در پژوهش قلی زاده (قلی زاده، ایاز؛ ۱۴۰۱) فساد اداری و مالی به عنوان یک معضل جهانی باعث آسیب های بسیاری معرفی شده است که باعث می شود اقتصاد داخلی را فلج می کند، جریان توسعه را مختل و سازمان ها بدموکراتیک را مورد تهدید قرار میدهد، همچنین اصل حاکمیت قانون را مخدوش و باعث تسهیل بروز سایر تهدیدات علیه امنیت، از جمله جرائم فراملی و تروریسم می گردد. پژوهش حاضر با هدف تبیین مکانیسم های پیشگیرانه از فساد اداری در قانون ارتقاء سلامت نظام اداری با روش توصیفی تحلیلی انجامیافت. به این منظور، ابتدا به تبیین مفاهیم متغیرهای پژوهش پرداختیم و بعد از آن مکانیسمی که قانون ارتقا نظام سلامت اداری به منظور پیشگیری از جرایم پیش بینی نموده است را مورد بررسی قرار دادیم. نتایج تحقیق حاضر حاکی از آن است که در قانون مذکور پیشگیری اجتماعی و وضعی از فساد اداری مورد توجه قرار گرفته است. که در پژوهش حاضر به طور اختصاصی تدابیر پیشگیری اجتماعی از فساد اداری در قانون مذکور مورد بررسی قرار گرفت. در قانون ارتقا نظام سلامت اداری سازوکارهای اخلاق حرفه ای به عنوان نوعی از تدابیر پیشگیری اجتماعی برای پیشگیری از فساد اداری و تبعات منفیناشی از آن مورد توجه قرار گرفته است.

اسدیان و همکارش در تحقیقات (اسدیان، امیرحسین؛ سمیه پولایی؛ ۱۴۰۰) اشاره می کنند که امروزه برنامه های مدیریت شهری با شعار شهرهوشمند و شهروندان هوشیار، مسیر رسیدن به شهری شاد را هموار می سازند. از این امر در راستای گسترش دولت الکترونیک در حوزه های مختلف مدیریت شهری مثل فنی و عمرانی، حمل و نقل و ترافیک، مدیریت پسماند، زیباسازی، فرهنگی و اجتماعی، خدمات شهری و ... میتوان بهره برد. این چنین برنامه ها، از طریق ایجاد ارتباط شفاف میان شهرداری و شهروندان، امکان رصد و گزارش مسائل شهری، افزایش کیفیت و دقت گزارشهای ارسالی شهروندان و در نتیجه کاهش زمان پاسخگویی و رسیدگی و تشخیص اولویت های رسیدگی به مشکلات شهروندان بر اساس اهمیت نیازهای



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

آنان را فراهم می آورد. برخی از دستاوردهای متداول برنامه های موبایلی افزایش کیفیت سطح زندگی شهروندان، توانمندسازی شهروندان در ساختن شهری بهتر و مشارکت عمومی در مسائل شهری می باشد. کلان شهرهای هوشمند از تکنولوژی های مختلفی بهره می برند تا کارایی حوزههایی همچون سلامت، حمل و نقل، انرژی و آموزش را بهبود بخشند تا ضمن افزایش سطح راحتی شهروندان موجب ارتقاء سطح سرویس دهی نیازهای شهری شوند. اثرات جانبی این مسئله علاوه بر این که باعث افزایش میزان مشارکت و اثرگذاری شهروندان می شود، همچنین شامل کاهش هزینه و مصرف منابع هم می باشد. در این مقاله به طور خاص یکی از خدماتی را مورد بحث و بررسی قرار داده ایم که پتانسیل زیادی در افزایش سرویس های شهروندی در کلان شهر هوشمند مشهد ایفا می کند.

۶- یافته های پژوهش :

۱-۶: ریشه یابی عوامل اداری در ترویج فساد:

۶-۱-۱- عدم وجود شفافیت و پاسخگویی در فعالیت های نظام اداری :

هرچه در یک سیستم باز ، عدم شفافیت و پاسخگویی نسبت به ارباب رجوع و کل مجموعه و خصوصاً به سیستم های نظارتی بیشتر باشد به همان تناسب فساد اداری افزایش خواهد یافت و بالعکس هرچه ضریب پاسخگویی در یک سیستم بیشتر باشد فساد اداری کمتری در آن سازمان جریان خواهد داشت. و این مهم در سطوح عالی دستگاه از اهمیت بیشتری برخوردار است و هر چه مدیران عالی بیشتر به این موضوع متعهد و ملتزم باشند سطوح میانی و اجرایی نسبت به دستگاه و ارباب رجوع و حتی مافوق های خود پاسخگوتر خواهند بود.

۶-۱-۲- اعطای اختیارات بیش از حد به مدیران:

در بعضی از سازمانها دیده می شود که مدیری هم مسئول اجرایی امورات در سازمان بوده و هم وظیفه نظارت و بازرسی را برعهده دارد و این مسأله سبب فقدان شفافیت و عدم پاسخگویی صحیح در آن دستگاه شده است.

۶-۱-۳- عدم ثبات در مدیریت:

وقتی که مدیر جایگاه خود را متزلزل دید این مسأله سبب کاهش انگیزه وی نسبت به امور محوله به وی خواهد شد . کاهش انگیزه کاری سبب به وجود آمدن فساد اداری خواهد شد.

۶-۱-۴- عدم وجود امنیت شغلی برای کارکنان:

وجود رده های استخدامی متفاوت در سازمان و با اشل های حقوقی متفاوت ، سبب عدم امنیت شغلی می شود و این عدم امنیت شغلی ، می تواند سبب بروز فساد گردد. به عنوان مثال کارمندی با ۲۵ سال خدمت ، دارای قرارداد مستخدم موقت باشد و از طرف دیگر کارمندی که تازه استخدام شده و سابقه ی چند ماه خدمت دارد ، صرفاً" با توجه به بخشنامه ای مثلاً" دارا بودن سابقه ایثارگری پدر بیش از ۶ ماه ، بدون طی روند مربوطه ، به یک باره کارمند رسمی می گردد .

۶-۱-۵- نارسایی ، پیچیدگی ، تناقض و ابهام در قوانین و مقررات اداری:

بعنوان مثال مصوبه های شورای اسلامی شهر که با مقررات و ضوابط طرح تفصیلی مغایرت داشته و یا به نوعی دوپهلوی بوده و امکان تفسیر گوناگون را با توجه به نوع نگرش به آن مصوبه ایجاد می نماید.

۶-۱-۶- عدم وجود نظام شایسته سалاری در عزل و نصب ها :

کی از مهمترین عوامل بروز فساد اداری از لحاظ رفتار سازمانی ، نبود فضای شایسته سалاری در منصب های سازمانی است

۶-۱-۷- ناکارآمدی و ضعف نظام اداری:

در برخی از موارد ، ضعف و ناکارآمدی وجود داشته باشد حتی در تشکیلات بازرسی و رسیدگی به شکایات مردمی ،

۶-۱-۸- بی کفایتی حرفه ای کارکنان:



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

کارکنانی که به صورت سفارشی در برخی حوزه ها بکارگیری می شوند و مباحثی از قبیل شایسته سالاری و ... از قلم می افتد ، بی کفایت حرفه ای فرد مذکور را به اثبات می رساند.

۶-۱-۹- باند بازی و جناح بندی سیاسی:

در کلانشهرها ، به نوعی این جناح بندی ها بیشتر از شهرهای کوچک نمود پیدا می کند ، مانند کابینه ی اتوبوسی مدیران شهری.

۶-۱-۱۰- عدم وجود نظام های صحیح انگیزشی و تشویق و تنبیه در اداره ها:

در بعضی مواقع در ادارات ، گاهی شاهد این موضوع هستیم که کارمندی که وظیفه ی قانونی خویش را برای حفظ حقوق بیت المال انجام داده ، با ورود و بی تدبیری نهاد بازرسی و سوء استفاده از مقام و منصب خویش ، نسبت به ارباب کارمند همت می گارد و در صورت مقاومت وی ، با برچسب ترک فعل و خواستار برخورد جدی و صدور اخطاریه برای وی می گردد.

۶-۱-۱۱- ضعف دانش و تخصص مدیران:

ضعف در دانش مدیران ، سبب می شود زمینه فساد و سوء استفاده را برای ارباب رجوع و معاونان و کارنان زیردست فراهم آورد.

۶-۱-۱۲- ضعف وجدان کاری و انضباط اجتماعی :

بی توجهی به آمیزه های دینی و بازتاب انعکاس لقمه ی مساله دار می تواند زمینه ی بروز ضعف وجدان کاری و انضباط اجتماعی گردد.

۶-۱-۱۳- رواج مادی گرایی :

آرزوهای بلند و بالا مانند امید به دست یافتن به خودروهای لوکس خارجی ، ویلای آنچنانی ، بی بند و باری جنسی و ، سبب ورود به چنین فضاهایی می شود.

۶-۱-۱۴- قوی بودن پیوندهای فAMILI و قبیله ای :

در برخی موارد دیده می شود که مدیران و یا افرادی که در آینده ، امید مدیر شدن را دارند با ریشه دوانیدن اقوام خویش با هر رابطه ی استخدامی ، سبب قوی شدن قدرت فAMILI و اجرای خدعه های خویش را فراهم می آورد.

۶-۱-۱۵- نقص یا کم کاری نهادهای نظارتی :

برخی موارد نهادهای نظارتی برای روی مسائلی که می بایست نظارت اکید داشته باشند ، بی توجهی می نمایند. مانند عملکرد نیروهای برون سپاری شهرداری و علل ترک کار آنها .

۶-۲ . ترویج آموزش های منظم و مکرر از طرق مختلف و زیرساخت های موجود شهرداری و بستر آماده ی سازمان فرهنگی و بودجه ی اداره کل امور شهرسازی شهرداری ، می تواند به مرور زمان ، شهروندان را تبدیل به شهروند موثر نماید . بگونه که علاوه بر اینکه خودش از بسترهای غیر حضوری و الکترونیک و هوشمند شهرداری مشهد استفاده می نماید، اطرافیان و خانوادگی خویش را نیز آموزش می دهد و ترغیب به استفاده از چنین بسترهایی می نماید.

۶-۳ : شفاف سازی خدمات ارائه شده در تارنمای ایساپ^۱ شهرداری مشهد راهکاری موثر برای کاهش موثر فساد درون سازمانی :

^۱ <http://esup.mashhad.ir/>

ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

۶-۳-۱. همانطور که تصویر ذیل مشخص شده خدمات قابل ارائه در تارنمای ایساپ شهرداری مشهد عبارتند از : اعلام ضابطه - تصدیق گواهی - عوارض نوسازی - عوارض کسب و پیشه - شناسایی کد نوسازی آپارتمان - پرداخت عوارض نوسازی - پیگیری درخواست های شهرداری .
برای استفاده از خدمات فوق ، نیاز به نام کاربری و رمز ورود نبوده و استفاده از آن برای عموم ، بدون هیچگونه هزینه ای امکانپذیر است.

و شهروند می تواند حتی بدون مراجعه ی حضوری به شهرداری و دفترهای پیشخوان و یا دفاتر فنی و مهندسی ، از این خدمات استفاده نماید و این شفافیت خدمات رسانی و دستیابی آسان به اطلاعات مورد نیاز و پرداخت ها و اطلاعات درخواست ها ، میتواند راه را برای استفاده ی سودجویان که با تلکه کردن و اخذ مبالغ خارج از عرف به کلاهبرداری از آنها اقدام می نمودند ، مسدود کند و ببندد.

۶-۳-۲. همانطوریکه در تصویر دیل نیز مشخص شده دو دسترسی برای ورود نماینده ی فنی و ورود شهروندی تعبیه شده است. در ورود شهروندی ، شهروندان با ثبت نام در سیستم و اخذ نام کاربری و رمز ورود ، نسبت به ثبت درخواست از جمله ، ثبت درخواست انتقال و مبادرت می ورزند که مبتنی بر شهروند سپاری بوده و خود شهروند ، بدون نیاز به مراجعه به دفاتر پیشخوان و مراجعه ی حضوری به شهرداری ، مبادرت به بارگذاری مدارک و مستندات و ثبت درخواست نموده و نهایتاً فایل گواهی صادره ی الکترونیک را از سایت دریافت می نماید .



شکل ۱: خدمات ارائه شده در تارنمای ایساپ شهرداری مشهد^۱

بدیهی است اینگونه شهروند سپاری و شفاف سازی امور و طی روند پرونده ، دیگر مجال را برای بروز فساد و ارتشا نمی دهد و اساساً در صورت عملکرد مناسب سامانه ، شهروند و شفافیت و بکسانی ضوابط و مقررات شهرسازی ، اساساً حتی دیگر نیاز به مراجعه حضوری به شهرداری و دفاتر پیشخوان شهرسازی را مرتفع می کند و عدم مراجعه و عدم بروز مشکل ، خویش سبب مرتفع شدن هر گونه مفسده و فساد و ارتشا میشود.

۶-۳-۳: لینک لیست دفاتر پیشخوان شهرسازی و پیوند تارنمای اداره کل امور شهرسازی :
در ذیل سایت مذکور، لینک لیست دفاتر فعال پیشخوان شهرسازی و تارنمای اداره کل امور شهرسازی ، تعبیه شده و شهروندان می توانند در صورت نیاز به آنها ، از این امکانات نیز استفاده نمایند.

۶-۴: نقش سامانه ی ایساپ در سلامت و شفافیت و لزوم تداوم آموزش برای تبدیل شهروند به شهروند موثر :

^۱ ESUP.MASHHAD.IR



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

سامانه ی ایساپ یکی از گزینه هایی است که می تواند هم در انضباط اداری هم در مبارزه با فساد اداری نقش اساسی را ایفا کند. با الکترونیکی شدن خدمات هیچ دخل و تصرفی در ارائه خدمات اتفاق نمی افتد و همکاران شهرداری تحت فشار مقامات سیاسی، اجرایی و رفیق بازی برای انجام برخی تخلفات تحت فشار قرار نمی گیرند و از سویی شهروندان نیز راحت و فقط با مراجعه به سامانه از محل کار، منازل و حتی در سفر و ... می تواند خدمات مختلف شهرداری را دریافت کنند. با توسعه شهرداری الکترونیک قانون هوای پاک اجرا خواهد شد و ترافیک شهر و مراجعات به شهرداری ها کاهش می یابد، اعتماد مردم به خاطر اینکه دخل و تصرفی در ارائه خدمات وجود ندارد، جلب می شود. و هم اینکه با آموزش موثر، می تواند شهروند را به شهروند موثر مبدل نماید.

لذا در راستای توسعه ی هر چه بیشتر شهر هوشمند و توسعه خدمات الکترونیکی، سبب شفاف سازی بهتر و بهینه تر و افزایش اعتماد مردمی و افزایش رفاه و آسایش آنها خواهد شد.

بنابراین بدیهی است الکترونیکی کردن و هوشمند سازی می تواند رابطه ی عامل سوم یعنی اشخاصی که باعث سلامت و حد فرصت سوء استفاده از شهروندان خواهد شد.

۵-۶: آموزش مستمر شهروندان در خصوص استفاده از بستر سامانه ی خدمات اینترنتی سیستم یکپارچه ی شهرسازی:

این آموزش می تواند به طرق متصور باشد:

۱-۵-۶: آموزش کارکنان سازمان:

با آموزش دقیق کارکنان شهرداری، و توجیه آنان برای اینکه خوشان مبدل به معلم و مبلغ تربیت شهروند موثر شوند، می تواند مفید باشد چرا که هم می تواند ارباب رجوع و خانواده ی خویش، دوستان و آشنایان و در حتی در استفاده از وسایل نقلیه ی عمومی با همشهریان خویش ارتباط کلامی کوتاه برقرار نموده و در راستای آموزش سیسنه به سینه گام بردارند.

۲-۵-۶: استفاده بهینه از ظرفیت فرهنگسراها:

با استفاده بهینه از ظرفیت فرهنگسراها می توانند نسبت به آموزش شهروندان و تبدیل آنان به شهروند موثر به صورت پویا تری عمل کرده و با برگزاری اردوها، کلاس های آموزشی، همایش ها، رزمایش ها، مسابقات فرهنگی و ... در این راستا بکوشند.

۳-۵-۶: برگزاری رویدادهای ایده پردازی عمومی:

با برگزاری رویدادهای ایده پردازی، می توان شهروندان را به تحمل و تعمق و تدبر در خصوص سامانه ایساپ متمایل نمود تا با محوریت های مورد نظر، هم به ارائه ی ایده و همفکری بپردازند و هم اینکه با معطوف نمودن ذهن آنان، حس کنجکاوی آنان را برانگیخته نموده و این خود شروعی برای تبدیل، شهروند به شهروند موثر است.

۴-۵-۶: ساخت انیمیشن های با محتوی طنز و شوخی:

طنز و خوشی در فرهنگ امروزی باعث می شود که شهروند، با حال و حس خوب نسبت به پذیرش مفاهیم شهروندی. آموزش های شهروندی و استفاده از بسترهای اینترنتی مهیا شده و شهرداری هوشمند متمایل شود.

۵-۵-۶: ساخت سریال های داستانی:

ساخت سریال ها نیز می تواند نحوه ی کارکرد شهرداری هوشمند و شهروند الکترونیک را به نمایش بگذارد و آسیب های وارده از ناآگاهی را به تصویر بکشد

۶-۵-۶ و ...

۷- نتیجه گیری:

¹Small talk: گفتگوی کوتاه



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

در عرصه مدیریت شهری هم استقرار شهرداری الکترونیک و تحقق شهرهای هوشمند با هدف دسترسی آسان و لحظه ای شهروندان و سازمان ها به انواع خدمات مدیریت شهری و همچنین با هدف ارائه خدمات ارزان تر و با کیفیت بهتری در اولویت بوده است. و اصلی ترین رکن شهرهوشمند، میزان مشارکت شهروندان در استفاده از تکنولوژی است

خروجی اصلی تحقق « بررسی نقش پذیری آموزش مستمر شهروندی در ترویج استفاده از خدمات شهرسازی در بستر سامانه ی خدمات اینترنتی سیستم یکپارچه ی شهرسازی در راستای ارتقای نظام شفافیت و سلامت اداری و ارتقای رضایت شهروندی و شهروند موثر سازی » ، فراهم شدن شرایطی برای بهره مندی از خدمات با ساده ترین روش به شهروندان، از بین رفتن فساد، افزایش سلامت کاری و افزایش رضایت شهروندان است، که با آموزش های مستمر می توان هم با فرهنگ سازی استفاده از خدمات شهرداری هوشمند شد و هم اینکه شهروندان را تبدیل به شهروند موثر نمود. خوشبختانه برنامه های زیادی در این حوزه از سوی شهرداری ها انجام شده ولی به هیچ وجه کافی نیست و وزارت کشور و سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور آماده همکاری با شهرداری کلانشهرها و دستگاه های ذیربط برای ادامه این مسیر و برطرف ساختن نواقص و موانع موجود و استفاده از ظرفیتهای قانونی موجود از تداوم بخش آموزش شهروندان . آگاهی بخشی به آنها در خصوص زمینه های سوء استفاده و رشا و ارتشاست.

شهرداری مشهد نیز مانند سایر شهرداری ها با هوشمند سازی و الکترونیکی نمودن امور و ایجاد بسترهای ارائه ی خدمات در سامانه ی خدمات اینترنتی سیستم یکپارچه ی شهرسازی ، با شهروند سپاری در دو قالب دو محیط مجزا ، یکی برای استفاده عموم و یکی محیط شخصی توانسته است محیط مناسبی را برای ارائه خدمات مورد نیاز شهروند اعم از پرداخت عوارض ، اعلام ضوابط و مقررات شهرسازی و... تا ثبت درخواست های شهرسازی اعم از انتقال و ... را در این محیط مجازی ارائه نماید تا دیگر ایادی کارچاق کن ها و دلالان را قطع نماید و این هوشمند سازی خود ، گامی موثر در ارتقای شفافیت و نقش آن در سلامت اداری و مبارزه با فساد شده است . بنابراین شهروند سپاری در سلامت اداری و کاهش و یا حذف فضاهای مفسده برانگیز موثر بوده و با ارتقای آگاهی و آموزش شهروندان در خصوص نحوه ی استفاده از این خدمات شهرداری ، می توان نگاه شهروندان را به ابر سازمان شهرداری توأم با اعتماد تغییر داد.

توصیه برای سایر محققان و پژوهشگران: پژوهش و بررسی در خصوص موضوعات ذیل :

- بررسی نقش ارتقای آگاهی شهروندان از ضوابط و سامانه های شهرداری در خصوص مقابله با آسیب برون سپاری فعالیت شهرداری
- رابطه ی شهروند موثر با پایش مردمی بر نحوه ی عملکرد فعالیت دفاتر پیشخوان شهرسازی در امور شهرسازی و ارتقای نظام سلامت
- بررسی رابطه ی آگاهی از حق و حقوق شهروندان از حقوق حقه ی خویش در رابطه با دفاتر پیشخوان شهرسازی
- بررسی عملکرد برون سپاری و شهروند سپاری در خصوص سلامت اداری پیرامون حوزه ی شهرداری ها
- و ...

۸- راهکارهای پیشنهادی:

پیشنهاد راهبردی در حوزه ی افزایش سلامت اداری پیرامون موضوع شهرداری ها در باب امور شهرسازی و معماری و صدور مجوزات:

۱-۸ : پیاده سازی ضوابط و مقررات بکسان مطابق آخرین طرح تفصیلی مصوب بر روی سامانه ی خدمات اینترنتی سیستم یکپارچه ی شهرسازی و عدم باز تعبیر ضوابط :

فقط بر اساس ضوابط یکسان پیاده شده بر روی سامانه ی شهرسازی ، پاسخگویی صورت گیرد و از ایجاد قانون های ایجاد بی پایه و اساس و من درآوردی و تصمیمات ریاستی خود داری شود.



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

۸-۲: در حوزه ی فرهنگی شهرداری ، آموزش ها و فعالیت های این سازمان در راستای بدل نمودن شهروند عادی به شهروند موثر باشد.

۸-۳: برگزاری دوره های شهروند سپاری خدمات شهرداری در فرهنگسراهای شهرداری ها و مدارس: برای آشنایی بیشتر شهروندان اعم از کودکان تا بزرگسالان ، آموزش خدمات شهروند سپاری در فرهنگ سراها و همچنین در مدارس با ایجاد تورهای تفریحی -آموزشی می تواند جامعه را برای استفاده از این خدمات و نحوه بهره مندی از خدمات آماده نمود .

۸-۴: ایجاد سامانه ی مستقیم شکایت از دفاتر پیشخوان در سامانه ی خدمات اینترنتی ایساپ: متأسفانه در برخی موارد شاهد این امر هستیم که برخی دفاتر ، مبالغ نامتعارفی را برای خدماتی که وظیفه ی آنهاست از شهروند اخذ می نماید و شهروندان نیز ، به نوعی فکر می کنند که این افراد ، از کارکنان شهرداری بوده و در نهایت دارای اثر سوء افکاری نسبت به سازمان شهرداری می شوند به طور مثال ، برخی دفاتر برای پیگیری پرونده ، از ارباب رجوعی مبالغ خارج از عرف و بدون ارائه ی رسید دریافت می کنند. و اینگونه به نظر می رسد که اداره کل امور شهرسازی نیز این اقدام را به عنوان ، تخلفی مصطلح پذیرفته است چراکه اقدام قاطعی در برخورد با اینگونه افراد نمی نماید.

۸-۵: پشتیبانی لینک بیست و چهار ساعته شهروند در سامانه ی خدمات اینترنتی سیستم یکپارچه ی شهرسازی (۲۴*۷)

با ارائه ی خدمات پشتیبانی ۲۴ ساعته در هفت روز هفته از طریق لینک در سامانه ی خدمات اینترنتی سیستم یکپارچه شهرداری ، می توان زمینه ی پاسخگویی و راهنمایی به شهروند را در هر زمان ، در هر مکان فراهم نمود . و این پاسخگویی به موقع و و راهنمایی موثر می تواند در موفقیت شهردوند الکترونیک و شهرداری هوشمند ، موفقیت آمیز باشد.

قدردانی

با تشکر از صبوری همسر مهربان و همچنین قدردانی از خون شهدای انقلاب و ۸ سال دفاع مقدس و مدافعان سلامت و امنیت کشور و همچنین شهید محمد بخشی (برادر همسر مهربانم) و شهید جواد مهدی زاده امینی (پسر دایی مهربانم) ، که امنیت امروز کشورمان را مدیون آنان و خانواده های معظمشان هستیم .



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر



مراجع

۱. امیریان، پرستو، ۱۴۰۱، بررسی جرایم و تخلفات کارمندان دولت و مجازاتهای آن برای کمک به ایجاد سلامت اداری و امنیت بیشتر در جامعه، سومین کنفرانس بین المللی علوم انسانی، حقوق، مطالعات اجتماعی و روانشناسی
۲. دیانی، حسین و آهنگران، مهستی و بهرامی، لیلا و محمدی، مهرانا و بهرامی، جواد، ۱۳۹۸، مکانیسم های ارتقاء سلامت اداری از طریق نظارت شهروندی
۳. حسن پور، محمد رضا، ۱۴۰۰، ارتقاء سلامت نظام اداری و راهکارهای مقابله با فساد، پنجمین کنگره ملی نقش علوم انسانی در روانشناسی، تهران
۴. قلی زاده، ایاز، ۱۴۰۱، مکانیسم های پیشگیرانه از فساد اداری در قانون ارتقاء سلامت نظام اداری، سومین کنفرانس ملی علوم انسانی و توسعه، شیراز
۵. روزنامه شهرآرا، سه شنبه ۳ اسفند ۱۴۰۰، شماره ۳۶۱۲
۶. سایت شهرداری مشهد
۷. شاهرخ، سمیرا و خوشحال، فاطمه، ۱۴۰۰، بررسی دلایل لزوم ایجاد شهرداری الکترونیک در شهرداری داراب و موانع و مشکلات موجود، پانزدهمین کنفرانس ملی شهرسازی، عمران جغرافیا و محیط زیست، شیروان،
۸. ناصری تکلو، مسعود، ۱۳۹۹، بررسی نقش شهروند و جایگاه آن در حقوق شهری و توسعه پایدار شهری، کنفرانس بین المللی مدل ها و تکنیکهای کمی در مدیریت، قزوین
۹. محمدیاری، بدیعه الجمال، ۱۴۰۰، بررسی نقش فناوری اطلاعات در ارتقاء سلامت اداری، پنجمین کنگره ملی نقش علوم انسانی در روانشناسی، تهران

10. <http://esup.mashhad.ir>

11. <https://urd.ac.ir>

12. <http://ensani.ir>

13. <https://tp4.ir>

14. <https://www.irna.ir/news/84335389>



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر



15. <https://farhangetafahom.com>

16. <https://fa.wikipedia.org>