



بررسی و تبیین عوامل نارضایتی شهروندان از عملکرد شهرداری

(مطالعه موردی شهرداری قصرشیرین)

آرمان سهرابی ، ایوب عبدالهی

۱- کارشناس عمران شهرداری قصرشیرین

Armanpampam@gmail.com

۲- معاون شهرداری قصرشیرین

Ilya-krsh@yahoo.com

چکیده:

از آنجایی که نظام مدیریت شهری در ایران نتوانسته تأمین‌کننده منافع دراز مدت شهروندان باشد. رژیم قدرت برای عملکرد مدیریت شهری در ایران نه قدرت قانون بلکه قدرت سوداگری می‌باشد؛ که موجب می‌شود مدیران تاجر مسلک شهری با یکدیگر داد و ستد کرده و حقوق مردم را به فراموشی سپارند. در ایران شهرداری‌ها تمایل و گرایش زیادی برای ایفای اقتدار خود در حوزه‌های مختلف دارند و لیدر بسیاری از موارد می‌باشند و اقدامات آن‌ها با حقوق ملت در تعارض هستند با توجه به اینکه در شهرداری‌ها عملکرد تجارت پایه وجود دارد از این رو در آن مقررات و ضوابط قابل خرید و فروش هستند. شوراهای شهر و شهرداری‌ها در کشور ایران در صدر شکایات مردمی قرار دارند و بخش‌های زیادی از شکایات در دیوان عدالت اداری در کشور ایران مربوط به شهرداری‌ها و شوراهای اسلامی شهرها است. این مقاله با هدف عوامل موثر در علل نارضایتی شهروندان از عملکرد شهرداری قصرشیرین و با روش تحقیق میدانی و کتابخانه‌ای نگاشته شده که در آن با طرح پرسشنامه از جامعه آماری مراجعه کننده به شهرداری در بازه زمانی مشخص، اطلاعات مربوطه استخراج، جمع بندی، تحلیل و آسیب شناسی شده و راهکارهایی جهت رفع آسیب ارائه گردیده است که از جمله مهمترین عوامل ناکارآمدی شهرداری، نبود ردیف بوجه مصوب، تبعیض به ارائه خدمات در نقاط مختلف شهر، تفسیر به رای نمودن قوانین و وجود پروسه های زائد اداری میباشد و میتوان با کاهش موازی کاری ها، مجزا نمودن قدرت از بدنه تخصصی شهرداری، رفع اختلاف در ارائه وظایف دستگاه های خدمات عمومی، کاهش بهاء خدمات و تسریع در پاسخگویی به مشکلات مطروحه فائق آمد

کلمات کلیدی: شهرداری، قصرشیرین، عملکرد، نارضایتی، آسیبها



مقدمه:

شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزو ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود و یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاماً با ساختارهای که تنها از طریق مداخله مردم امکان‌پذیر است نمایان می‌گردد و در واقع سازمان شهرداری به‌عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم به هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است. وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آن‌ها نیستند

هر شهروند با توجه به پایگاه اجتماعی و جایگاه خویش در جامعه شهری دارای حقوقی بی‌باشد. بر این اساس حقوق شهروندی به سه دسته بر تقسیم می‌شود

۱- حقوق قانونی و مدنی

۲- حقوق سیاسی

۳- حقوق اجتماعی

حقوق قانونی و مدنی شامل آزادی‌های فردی، آزادی بیان، حق مالکیت و حق بهره‌مندی از عدالت

حقوق سیاسی شامل حق شرکت در انتخابات و مشارکت سیاسی

حقوق اجتماعی شامل حق بهره‌مندی از رفاه اجتماعی، امنیت، خدمات مدنی

بطور کلی رابطه میان شهروندان و نظام‌های اقتصادی، سیاسی، حقوقی و فرهنگی جامعه دوسویه می‌باشد بطوری که طرفین نسبت به هم دارای حقوق و وظایف متقابل هستند. از دیدگاه سیاست شهری مطالبات و تقاضاهای نامحدود شهروندان از رژیم‌های شهری (مدیریت شهری) عمدتاً معطوف به چند مقوله زیر است

۱- استفاده از منابع شهری و امکانات و خدماتی که نیاز مبرم زندگی شهری می‌باشد

۲- تاثیرگذاری بیشتر بر ساز و کار تصمیم‌گیری‌های شهری

۳- تثبیت قانونمندان حقوق و وظایف متقابل شهروندان و مدیریت‌های شهری

۴- فراهم شدن ساز و کارها و ترتیبات نهادی برای تحقق بیشتر مشارکت شهروندی در زندگی شهری

با عنایت به مطالب فوق و نیز با لحاظ این نکته که شناخت اکثر قریب به اتفاق شهروندان از مدیریت شهری به شهرداری و احیاناً شورای شهر محدود می‌گردد لازم می‌باشد که مختصری از آنچه که به عنوان وظایف شهرداری نام برده شده است ذکر گردد، بدیهی است آنچه که به عنوان وظیفه شهرداری شمرده می‌شود در حقیقت به نوعی ناظر بر حقوق شهروندی می‌باشد بر اساس



ماده ۵۵ فصل ششم قانون شهرداری ها مصوب ۱۳۳۴/۴/۱۱ شهرداری دارای وظایف زیادی میباشند که در ذیل به عمده ترین آنها که با حقوق شهروندی رابطه مستقیم دارند اشاره میگردد

۱-مراقبت در امور بهداشت ساکنین شهر و حومه و اجرای مقررات بهداشتی از طرف کسبه و مردم و نظارت در تطبیق وضع دکاکین و مغازه‌ها و فروشگاه‌ها و اماکن عمومی با قواعد بهداشتی و تشریک مساعی با سازمان‌های بهداشت

۲-جلوگیری از گدائی و جمع آوری متکدیان و اعزام آنها به سازمان‌های اردوی کار و جمع آوری و نگاهداری اطفال سر راهی

۳-ایجاد غسلخانه و گورستان و تهیه وسائل حمل اموات و مراقبت در انتظام امور آنها

۴-جلوگیری از شیوع امراض ساریه انسانی و حیوانی و اعلام این گونه بیماریها به وزارت بهداری و موسسات بهداشتی و دامپزشکی و شهرداری‌های مجاور هنگام بروز آنها و دور نگاهداشتن بیماران مبتلاء به امراض ساریه و جمع‌آوری حیوانات بلاصاحب و دفع حیوانات مریض و مضر و ولگرد و ممانعت از چرا و گردش چارپایان و احشام در شهر و دفع و اتلاف حشرات

۵-اتخاذ تدابیر موثر و اقدام لازم برای حفظ شهر از خطر سیل و حریق و همچنین رفع خطر از بناها و دیوارهای شکسته و پوشاندن چاه‌ها و چاله‌های واقع در معابر عمومی و جلوگیری از گذاشتن هر نوع اشیاء در بالکان‌ها و جلوی اطاقهای ساختمانهای مجاور و معابر عمومی که افتادن آنها موجب خطر برای عابریان است و جلوگیری از نصب ناودان‌هایی که باعث زحمت یا خسارت مردم باشد

۶-احداث بناها و ساختمانهای مورد نیاز محل از قبیل رختشوی‌خانه و مستراح و حمام عمومی و کشتارگاه و میدان‌ها و باغ کودکان و ورزشگاه مطابق اصول صحی و فنی و اتخاذ تدابیر لازم برای ساختمان‌های ارزان قیمت برای اشخاص بی‌بضاعت ساکن شهر.

۷-تشریک مساعی با فرهنگ در حفظ ابنیه و آثار باستانی شهر و ساختمان‌های عمومی و مساجد و غیره

۸-ساختن خیابان‌ها و آسفالت کردن سواره روها و پیاده روهای معابر و کوچه‌های عمومی و انهار و جدول‌های طرفین از سنگ، آسفالت و امثال آن به هزینه شهرداری هر محل

۹-وضع مقررات خاصی برای نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آنها و شماره گذاری اماکن و نصب تابلوی الصاق اعلانات و برداشتن و محو کردن آگهی‌ها از محل‌های غیر مجاز و هر گونه اقداماتی که در حفظ نظافت و زیبایی شهر موثر باشند.

۱۰-و غیره

ضرورت تحقیق:

بی شک بدون شناسایی آسیب‌ها و معضلات موجود در بدنه شهرداری ها ، امکان رفع و ارائه راهکار جهت رفع آسیب‌های مطروحه میسر نخواهد بود. شناخت و بررسی علل شکل‌گیری شهرداری ها ، تدقیق در وظایف قانونی محوله به این اداره و به



تبع آن سنجش میزان رضایت عمومی و بررسی و شناسایی علل نارضایتی عموم از این مجموعه ، توأم با ارائه راهکارهایی جهت رفع یا کاهش این نارضایتی ها میتواند ضمن افزایش اعتماد عمومی به بدنه شهرداری ها و حتی در مقیاس کلان دولت مرکزی سبب افزایش مشارکن آنان گردد همین امر نیز سبب خواهد گردید تا مدیریت شهری بتواند در اجرای وظایف محوله گام هایی اساسی تر بردارد

روش تحقیق:

این مقاله با روش تحقیق کمی و با جمع آوری اطلاعات به صورت میدانی و کتابخانه ای با رویکرد توصیفی به تشریح داده ها پرداختیم و سپس با تحلیل یافته ها نتیجه گیری انجام شده است

پیشینه پژوهش:

در سالهای گذشته مقالات متعددی در خصوص میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری گردآوری شده و اینجانب نیز در سال ۱۴۰۰ مقاله ای تحت عنوان میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری قصرشیرین در حوزه خدمات عمرانی ثبت نموده ام که در آن میزان نارضایتی شهروندان بیش از حد نرمال بود ولی به طور تحلیلی و گسترده هیچ مقاله ای به مشکلات بدنه شهرداری و علت های نارضایتی از این مجموعه پرداخته است

محمود یزدانی امیری و همکارانش در سال ۱۳۹۲ در پژوهشی به مشکلات حقوقی شهرداری در اداره شهرهای ایران ، پراکنندگی قوانین شهرداری ها و موثر نبودن آنها ، منطبق نبودن قوانین با نیازهای جامعه ، برخورد سلیقه ای با قوانین و ... را موجب ایجاد مشکلات پیچیده برای شهرداری ها دانسته است

عبداله محمودی و همکارانش در سال ۱۳۹۳ در نوشتاری تاثیر شهرداری الکترونیک بر شفافیت عملکرد شهرداری بررسی کرده که موجب کاهش هزینه های پرسنلی و اداری میشود

میر نجف موسوی و همکارانش در سال ۱۳۹۲ در مقاله ای نقش عوامل تاثیرگذار بر عملکرد شهرداری ها و میزان سنجش رضایتمندی شهروندان یزد را مورد بررسی قرار داده و احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و خدمات ارائه شده را عامل مهمی برای توسعه شهر دانسته است

علی قربانی و همکارانش در سال ۱۳۹۵ ایجاد شهرداری الکترونیک در شهر تبریز که موجب بهبود ارائه خدمات شهری میشود را در مقاله ای تحت عنوان بررسی زیرساختهای استمرار شهرداری الکترونیک در شهر تبریز نگاشته است

سیر تکوینی شهرداری در ایران:

اگر مدیریت، به درختی تشبیه شود که شاخه های گوناگونی، مانند مدیریت صنعتی، مدیریت مالی و چون اینها، دارد، یکی از شاخه های جدید این درخت، مدیریت شهری است. روشن است که مشخصات و ساختار نهادهای قانونی اداره کننده شهر، از کشوری به کشور دیگر، تفاوت دارد و هر جامعه ای، با توجه به ساختار اقتصادی، اجتماعی و سیاسی خود، تعریف یا تلقی ویژه



ای از مدیریت شهری دارد. نخستین شهرداری که براساس قانون جدید تأسیس شد، شهرداری تهران بود که با تشکیلات جدید در همان سال ۱۲۸۶ تقریباً بلافاصله پس از تصویب قانون پایه‌گذاری شد و با تشکیلات جدید آغاز به کار کرد. پس از آن تا سال ۱۳۰۴، یعنی آغاز سلطنت پهلوی اول، مجموعاً ۱۶ شهرداری ایران تأسیس شد. بر اساس گزارش، در دوران سلطنت پهلوی دوم تغییراتی در قوانین اداره شهرها به وجود آمد. در زمان قبل از انقلاب، در بسیاری از شهرهای ایران از جمله تهران، انجمن شهر تشکیل شد، اما چون اعضای این انجمنها بیشتر از طبقات دارای نفوذ و یا کسانی بودند که دولت و رژیم گذشته به آنان اعتماد داشت، این انجمنها نتوانستند منشأ اقدامات مؤثری شوند. شهرداران در این دوران اختیار عمل امور شهری را نداشته و وابسته به دیگران به اجرای کارهای شهر می پرداختند. پس از پیروزی انقلاب اسلامی، مطابق اصل ۱۰۰ قانون اساسی در مجموع، در فاصله سالهای ۱۳۵۸ تا سال ۱۳۷۵، تعداد ۱۶۷ شهرداری جدید در کشور تأسیس شده است. در سال ۱۳۷۵ تعداد شهرداری های کشور به ۶۵۰ شهرداری رسید. تحولات مهم این دوره کاهش حمایت‌های مالی دولت از شهرداری ها می باشد، به طوری که شهرداری ها مجبور به اتکا به منابع داخلی شده اند با توجه به تاریخ پر فراز و نشیب تشکیل شهرداری در ایران و پیشرفت شبکه های IT و تغییر نگرش به زندگی شهری در اکثر جوامع، معیارهای جدیدی وارد مباحث شهری و مدیریت آن شد که تفاوت فاحشی با معیارهای حتی چند سال اخیر داشته است. معیارهای شناسایی شهر، میزان جمعیت، شغل غالب مردم ساکن، وجود شهرداری و مواردی از این دست بوده است.

بر همین اساس، تکامل تاریخی زندگی شهری و تصمیم گیری کلان و انتخاب شایسته مدیران متخصص شهری به قدری اهمیت یافته که، برنامه ریزی دقیق و درست، سبب رشد اقتصادی، تثبیت سیاسی و افزایش مشارکت شهروندان در امور شهرها می‌گردد، شکست در حل مشکلات و مسائل شهری، سبب رکود اقتصادی، نارضایتی‌های اجتماعی و سیاسی، فقر، بیکاری و تخریب محیط زیست خواهد شد. ترکیب مدیریت و شهر، مفهوم ساماندهی به امور مربوط به برنامه ریزی، سازماندهی، بکارگیری منابع و امکانات، هدایت و کنترل، در محدوده شهر را تداعی می‌نماید. مفهومی که در کشورهای مختلف به دلیل ساختارهای سیاسی و رویکردهای اقتصادی، نهادهای متفاوتی را با الگوهای متفاوتی در خود درگیر کرده است. باید به این نکته توجه داشت که در اکثر اوقات مدیریت شهری بعنوان ابزاری برای اجرای سیاستگذاریهای شهری در نظر گرفته می‌شود که مفهوم علم اداره جامعه را یاد آور می‌شود. امروزه مدیریت شهری مانند گروه ارکستری است که مجموعه نوازندگان آن رهبری برای خود برگزیده‌اند، اجرای بی نقص و قابل قبول ارکستر منوط به ایفای نقش تک تک نوازندگان با خصوصیات منحصر به فرد خود در کنار رهبر و هماهنگ کننده آن است. در این حالت حتی سازهای مخالف نیز می‌توانند موجب زیبایی و دلنشینی آثار این ارکستر باشند، اگر فراتر از اندیشیدن به بالاتر بودن یا تک نوازی صدای خود، یک دغدغه مشترک داشته باشند، آن هم حسن انجام وظیفه که بسیار حائز اهمیت است.

آسیب شناسی و بررسی علل عمده نارضایتی شهروندان:

تعدد ضوابط و قوانین و مغایرت آنها با هم: تعدد ضوابط و حتی وجود تناقض در قوانین سبب گردیده تا عوامل شهرداری در اجرای قوانین یا تفسیر آن دچار ابهام شوند که این ابهام ضمن سردرگمی عوامل شهرداری سبب ایجاد عملکرد سلیقه ای در عوامل شهرداری گردیده و همین تناقض ایجاد شده در اجرای امورات مشابه و در بازه های زمانی مختلف سبب ایجاد نارضایتی در افراد جامعه گردیده است به عنوان مثال در تبصره ۵ ماده صد قانون شهرداری ها فضای مورد نیاز پارکینگ برای هر واحد



مسکونی ۲۵ مترمربع لحاظ گردیده که این مقدار در مبحث چهارم مقررات ملی ساختمان بر اساس نحوه آرایش خودروها تعریف و بسته به آن میزان ۵*۲ یا ۵*۲*۶ تقلیل یافته است

ماده ۹۹ قانون شهرداری ها ، تهیه مقررات برای کلیه اقدامات عمرانی از قبیل قطعه بندی ، تفکیک اراضی ، خیابان کشی، ایجاد باغ و ساختمان ، ایجاد کارگاه و کارخانه و همچنین مقررات مربوط به حفظ بهداشت عمومی حریم شهرها ، با توجه به نقشه عمرانی شهر از وظایف شهرداری ها دانسته و حسب آن قانونگذار طی ماده ۱۰۰ قانون شهرداری ها ، مالکین کلیه اراضی واقع در حریم شهر را مکلف به دریافت پروانه ساختمانی ، قبل از هرگونه عملیات عمرانی دانسته و طی قانون محدوده و حریم شهر ، روستا و شهرک و نحوه تعیین آنها قانونگذار شهرداری را مکلف به نظارت بر حریم شهری دانسته است

این در حالی است که تاکنون ماده ۹۹ در ایران اجرا نشده و از طرفی برخی از وظایف محوله به شهرداری ها طی ماده فوق الذکر به راه و شهرسازی واگذار گردیده است از طرفی با تصویب قانون حفظ کاربری اراضی و باغ ها نقش شهرداری در اجرای ماده ۹۹ کم رنگ تر شده است به بیان دیگر شهرداری که خود قبلا به عنوان دولت محلی پاسخگوی تمام استعلامات بود الان مجبور است قبل از پاسخگویی به استعلامات مربوطه نظر سایر ارگان ها منجمله جهاد کشاورزی ، منابع طبیعی و ... را کسب نماید

سلب برخی اختیارات مصوب در قانون شهرداری ها باعث گردیده تا شهرداری بیشتر به پیمانکار خدماتی شبیه باشد تا اینکه نقش مدیریت شهر را عهده دار شود

انتخاب شهردار: به موجب ماده ۵۰ و بند ۲ ماده ۷۱ قانون تشکیلات و وظایف و انتخابات شوراهای اسلامی شهر مصوب ۱۳۷۵ قانونگذار انتخاب شهردار را از وظایف اصلی شورای شهر دانسته است. مطالعات صورت گرفته حاکی از آن است که با تصویب قانون مذکور و واگذاری حق انتخاب شهرداران به شوراهای شهر، شهرهای کشور عملا شاهد پسرقت و انحطاط حقوقی ، عمومی و غیر دولتی شهرداری بوده اند. به بیان بهتر دیدگاه سنتی موجود در شورای شهر علی الخصوص در شهرهای کوچک و کم جمعیت مانند قصرشیرین سبب گردیده تا شوراهای شهر بدون توجه به وظایف محوله قانونگذار به شهردار و شهرداری ها و لحاظ توانایی های فردی شهردار، اقدام به انتخاب و معرفی وی نمایند که همین امر نیز سبب بروز مشکلات آتی در شهر و بدنه شهرداری ها گردیده و موجب نارضایتی شهروندان شده است. از سویی شهردار منتخب برای حفظ جایگاه و منزلت خود مجبور به تمکین به نظر شورای شهر بوده و همین امر در بسیاری از موارد سبب نقض پاره ای از قوانین و مقررات شهری و شهرسازی خواهد شد به بیان دیگر انتخاب شهردار توسط شورای شهر زمینه ساز قانون گریزی شهرداران به جهت عدم نظارت مستمر را فراهم ساخته است

اعلام خودکفایی شهرداری ها و الزام نمودن آن ها به تامین منابع مالی مورد نیاز خود: فقدان نگرش جامع به منابع درآمدی شهرداری ها در قالب نظام کلان اقتصادی کشور، تغییرات و مداخلات موردی و اجرای سیاست خوداتکایی و خودکفایی شهرداری ها باعث شده بخش درآمدی شهرداری در وضعیت ناپایداری قرار گیرد. محدود شدن عرصه های قانونی و معقول کسب درآمد شهرداری منجر به وابستگی شدید بخش درآمدی شهرداری به ساخت و سازهای شهری و فروش تراکم مازاد شده است، به نحوی که ادامه این وضعیت آثار و تبعات نامطلوب و هزینه های اجتماعی ، فرهنگی و زیرساختی را برای مدیریت شهری ایجاد نموده است. یکی از مهم ترین چالش های پیش روی مدیران شهری و روستایی کمبود منابع درآمدی مورد نیاز برای ارائه خدمات و ایجاد زیرساختارهای شهری و روستایی است. گسترش جمعیت، نرخ فزاینده مهاجرت از روستاهای کشور به شهرها، بسط روابط



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

۲۹۸۰-۷۷۸۶ISSN

اجتماعی، گسترش فیزیکی و رشد محدوده شهرها، تقاضای قابل ملاحظه در حمل و نقل شهری، افزایش مطالبات شهروندان و کاهش کمک‌های دولت به شهرهای بزرگ باعث شد که شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور در زمینه تأمین منابع مالی خود با مشکلات عدیده‌ای مواجه شوند. نبود قانونی مشخص برای درآمد شهرداری‌ها باعث شده است حوزه معماری و شهرسازی کشور با مشکلات جدی مواجه شود و شهرداری‌ها از اهرم‌های خلاف قانون برای کسب درآمد استفاده کنند که با این کار، به شهرها و معماری آن آسیب‌هایی وارد آمده است. نبود بودجه مصوب دولتی برای شهرداری‌ها و اعلام خودکفایی آن‌ها با توجه به وضعیت اقتصادی جامعه و لحاظ وظایف خطیر محوله شهرداری‌ها در اجرای برخی وظایف عمومی به تنگنا کشانده همین امر سبب گردیده تا شهرداری‌ها برای تأمین منابع مالی مورد نیاز خود اقدام به افزایش عوارضات شهری نمایند که همین امر به جهت وضع معیشتی مردم تورم و ... سبب بروز نارضایتی‌هایی در سطح جامعه شده است.

طرح‌های شهری و مسائل مربوط به آن: ماده ۷ قانون تاسیس شورای عالی شهرسازی و معماری ایران، شهرداری را مکلف به اجرای ضوابط و طرح‌ها و مصوبات آن مرجع نموده و صلاحیت اظهار نظر در خصوص تغییرات اساسی و غیر اساسی مطروحه را به کمیسیون ماده ۵ همین قانون محول نموده است. این در حالی است که طرح‌های توسعه شهری اعم از طرح هادی، جامع و تفصیلی و ... توسط مشاورین غیر بومی و ناآشنا به شهر و محیط شهری مورد مطالعه تدوین و تهیه شده و نهایتاً بدون بررسی سوابق پرونده‌های موجود در شهرداری، وضعیت موجود ملک، مصوبات قانونی اخذ شده از کمیسیون‌های ذیصلاح نظیر کمیسیون ماده ۵ و بدون اطلاع مالکین، بر اساس نقشه هوایی و با مبنا قراردادن طرح مصوب قبلی، تهیه و پس از طی تشریفات قانونی مربوطه تصویب و جنبه اجرایی می‌یابند. از سویی فرایند بررسی و تهیه آنها زمانبر بوده به نحوی که طرح تصویب شده مثلاً در سال ۱۳۹۰ بر پایه مطالعات سال ۱۳۸۰ تصویب و اجرا میشود که همین امر نیز سبب بروز مشکلات عدیده‌ای هم برای مالکین و هم برای شهرداری میشود.

استانی بودن کمیسیون ماده ۵، زمانبر بودن رسیدگی به تقاضای مالکین در کمیسیون مذکور، اعمال سلیقه‌ای اعضا کمیسیون در مجوزات صادره و ... از عواملی هستند که موجبات نارضایتی مردم از عملکرد شهرداری شده است.

علاوه بر موارد اصلی فوق استفاده از روش سنتی و وقت گیر در پاسخ استعلامات وارده، عدم وجود بایگانی منسجم، عدم وجود نقشه‌های بروز شهری، عدم وجود نقشه راه و عدم برنامه ریزی بلند مدت از دیگر عوامل نارضایتی شهروندان از مجموعه شهرداری میباشد.

راه حل پیشنهادی برای افزایش درآمد پایدار شهرداری‌ها

یکی از مشکلات نظام شهری در ایران سیستم مدیریت شهری است که تحقق درآمد پایدار را با مشکل مواجه می‌سازد. همچنین در مدیریت جامع شهری مؤلفه‌هایی چون شفافیت، قانون‌مداری، مشارکت طلبی و پاسخ‌گویی وجود دارد. آنچه به عنوان نقاط ضعف در سیستم مدیریت شهری در ایران دیده می‌شود، وجود ویژگی‌هایی چون تمرکزگرایی و برون‌زا بودن برنامه‌ها است. این ویژگی‌ها منجر می‌شود مدیریت شهری از مدیریت جامع فاصله گرفته و به سمت مدیریت بخشی برود. بر این اساس مدیریت شهری در ایران از توسعه‌محوری دور و گرفتار پروژه‌محوری است. در واقع آنچه تحقق درآمد پایدار را در ایران با مشکل مواجه می‌سازد فقدان مدیریت جامع شهری است. بنابراین فقدان مدیریت جامع شهری منجر به بروز مشکلاتی در ساختار نظام شهری



ایران شده است مانند کسب درآمدهای ناپایدار برای ارائه خدمات شهری. مسئله اساسی در این زمینه فقدان استراتژی ملی مدیریت جامع شهری در کشور است، درحالی که این امر در بیشتر کشورهای جهان به عنوان یک اصل در نظام شهری مورد توجه قرار می گیرد. بنابراین پیشنهاد کلی در این بخش، تهیه و تدوین برنامه مدیریت جامع شهری است هر واحد ساختمانی چه مسکونی و چه با کاربری های دیگر به مقدار زمینی که اشغال می کند عوارض دهد. همچنین برای مالکانی که بیشتر از یک ملک دارند عوارض به صورت تصاعدی بالا برود، به نحوی که از سوداگری جلوگیری کند و برای مالک، مقرون به صرفه نباشد که ملک را نگه دارد. یکی از مشکلات در کلان شهرها به خصوص تهران عدم توازن در الگوی مالکیت است. اجرای این طرح نیازمند ایجاد نظام شفاف اطلاعاتی به منظور دریافت عوارض از خانه های خالی و مالیات بر ارزش زمین است. مالیات بر ارزش زمین منجر به عدالت اجتماعی می شود چراکه کسانی که قیمت زمینشان بیشتر است مبلغ بیشتری باید پرداخت کنند. هر که زمینش ارزان تر است کمتر پرداخت کند. در این صورت برای کسی توجیه اقتصادی ندارد که خانه خود را خالی نگه دارد چون در هر صورت باید عوارض آن را پرداخت کند در نتیجه مبلغ قابل توجهی نصیب شهرداری می گردد که علاوه بر تأمین هزینه های عمرانی و جاری خود در قسمت های توسعه نیافته شهر، کیفیت خدمات شهری را بالا ببرد. عملیاتی کردن راهکار فوق یعنی دریافت عوارض از افراد پردرآمد و هزینه کردن برای افراد کم برخوردار می تواند در کاهش شکاف طبقاتی در جامعه مؤثر باشد و عدالت اجتماعی را محقق سازد. اخذ مالیات از ساکنان هر واحد مسکونی. برای مثال در اروپا برحسب مترائ یا تعداد نفر ساکن در هر خانه، مالیات زباله گرفته می شود. تعهد مردم به پرداخت مالیات به عنوان یک راهکار اساسی در کسب درآمد پایدار شهرداری ها است. بنابراین شهرداری ها به جای اینکه منتظر بمانند تا کسی را که می خواهد خانه بسازد و پروانه بگیرد، با هزینه های مختلف محاصره کنند، باید از مصرف مالیات بگیرند و برعکس باید هزینه های اخذ پروانه کم باشد تا افراد انگیزه یابند ساخت و ساز نمایند و شهر نوسازی شود. بیشترین عوارض از مصرف گرفته شود و کم ترین عوارض از تولید. برای مثال اگر کسی قصد تخریب و نوسازی منزل خود را دارد باید مراحل اداری از پیش رویش برداشته شود. این مراحل با گردش دیجیتال می تواند انجام شود و این امر را تسهیل کند که تولید صورت گیرد. کمترین مبالغ در این مرحله باید اخذ شود و در عوض، عوارضی بر مصرف اعمال شود.

پیشنهاد هایی برای رفع آسیب ها:

با عنایت به تجربیات اخذ شده در سنوا گذشته، پیشنهاد می گردد اولاً نظام سیاسی حاکم بر کشور از نظام تخصصی آن جدا گردد بدین صورت که شهرداری ها از مجموعه سیاسی وزارت کشور خارج و به زیر نظر ارگان تخصصی تر نظیر راه و شهرسازی هدایت شوند و با تعریف مجموعه ای جدید و تجمع یافته و واحد و نظام مند، ارگان های تخصصی و مهندسی کشور نظیر راه و شهرسازی، شهرداری ها، نظام مهندسی، بنیاد مسکن و ... اقدام گردد و ثانیاً وفق آن انتخاب شهرداران از وضعیت کنونی خارج و شهرداران توسط نخبگان آن نهاد تخصصی شکل یافته، با لحاظ تجربه، توان مدیریتی افراد، کارایی و سوابق تخصصی انتخاب و بر اعمال آنان نیز مستمر نظارت گردد

البته این به معنای شوراهای شهر نبوده و شوراهای شهر میز می توانند کما فی السابق با اصلاح قوانین مربوطه، به عنوان شورای شهر و نه صرفاً شورای شهرداری، نسبت به شناسایی مسائل و مشکلات شهری، ارائه راهکارها، جلب مشارکت مردمی و از همه مهمتر به عنوان ناظر عام، بر وضعیت مالی مالی شهرداری ها نظارت نمایند



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

۲۹۸۰-۷۷۸۶ISSN

در خصوص تعدد ضوابط و قوانین و بعضا مغایرت آنها نیز پیشنهاد میگردد کارگروهی متشکل از حقوقدانها ، نمایندگان مجلس و صاحب نظران حوزه تخصصی بخش عمرانی کشور (منجمله معماران ، شهرسازان ، برنامه ریزان شهری و مهندسين عمران) تشکیل تا نسبت به بررسی دقیق قوانین و مصوبات موجود اقدام تا نهایتا پس از جمع بندی مغایرتها ، قوانین مربوطه اصلاح و در صورت لزوم نسخ و نهایتا با لحاظ و همسو سازی وظایف مجموعه مدیریت یکپارچه شهری و وظایف ارگان های تحت نظر آن بروزرسانی و ابلاغ گردند.

در خصوص طرح های شهری نیز پیشنهاد میگردد مطالعات طرح های مذکور قبل از اتمام مهلت طرح های جاری ، با لحاظ وضعیت موجود شهر و چشم انداز افق طرح توسط مهندسين بومی آشنا به محل، عملیاتی شده و طرح های پیشنهادی و ضوابط منضم به آن نیز در راستای مرتفع نمودن مشکلات شهری، حل و فصل و رفع معضلات و نیازهای اساسی شهر صورت پذیرد

تشکیل کارگروه فنی در شهرستان ، به منظور بررسی و اعلام نظر در خصوص مغایرتهای اساسی و غیر اساسی طرح ها نیز میتواند مفید باشد و از هدر رفت زمان و سرمایه های گزاف تشکیل کمیسیون ماده ۵ استانی بکاهد

در خصوص سایر موارد میتوان گفت پیگیری سیاستهای کلی نظام در زمینه تمرکز گرایی ، واگذاری وظایف و اختیارات منفک شده قبلی به شهرداری ها ، تعریف و ایجاد منابع مالی پایدار الیخصوص استفاده از ظرفیتهای مالی مرز های شهرستان گره گشا باشد

استقرار شهرداری الکترونیک و ایجاد شفافیت مالی نیز می تواند ضمن کاهش مراجعات به شهرداری از هدر رفت انرژی بکاهد و زمینه مشارکت مردم فراهم شود

مدیران شهری با جلب مشارکت مردم میتوانند بر توانایی های مدیریت شهری بیفزایند هرچه توده مردم مشارکت بیشتری در امور خود داشته باشند امکان کسب رضایت عمومی و به تبع آن کاهش مخالفت ها ، تنش ها و موانع اجرایی بیشتر فراهم میشود

نتیجه گیری:

در نظام های توسعه یافته، شهرداری ها به عنوان قوه اجرایی محلی از ارکان اساسی مدیریت شهری به شمار میروند.

قانونگذار طی قانون شهرداری ها ، مصوب ۱۳۳۴، توانسته است تا حد مطلوبی جایگاه شهرداری ها را در حد جایگاه یک نهاد مدیریتی شهری پیش بینی نماید اما متاسفانه با تصویب قوانین بعدی پاره ای از وظایف و اختیارات شهرداری ها از آن ستانده شده و به سایر ادارات و ارگان های دولتی واگذار شده است ، این امر افزون بر آنکه جایگاه مدیریتی شهرداری ها را به جایگاه یک پیمانکار عمده خدماتی تنزل داده ، سبب افزایش غیر کارشناسی بدنه دولت و تداخل وظایف سازمانی آن ها نیز گردیده است که همین امر ضمن طولانی تر نمودن پروسه اداری سبب مخدوش نمودن پروسه اداری شنب طولانی تر شدن فرآیند پاسخگویی و کاهش مشارکت مدنی شهروندان در امورات شهری محل سکونت خود شده است.

با توجه به نتایج زیان بار واپس گرایی قانونگذار در سالهای اخیر درصدد بهبود مدیریت شهری و تقویت عناصر اساسی این مدیریت برآمده است از این رو در قانون برنامه سوم توسعه به واگذاری وظایف کیفی دستگاه های دولتی به شهرداری ها توجه



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر



۲۹۸۰-۷۷۸۶ISSN

و تاکید نموده است اگرچه به دلیل همسو نمودن مدیران دولتی به ویژه در سطوح عالی اراده ای برای تحقق مدیریت واحد شهری صورت نپذیرفته است

بر اساس رویکردهای مورد وفاق بطور کلی آنچه در این حوزه ضروری است پیگیری سیاست های کلی نظام در زمینه تمرکز زدایی ، واگذاری وظایف ، گسترش سطوح محلی نظام مدیریت محلی و نیز ایجاد پایداری مالی در اداره امور محلی کشور به انضمام تامین زیرساختهای اجتماعی اقتصادی و شهروندی است

توجه به توسعه پایدار و توسعه کرامت انسانی در وظایف و فعالیت های شهرداری ها ، کاهش موازی کاریها ، رفع اختلاف در وظایف دستگاههای ارائه دهنده خدمات عمومی و مشخص نمودن دستگاه مسئول ، مجزی نمودن مدیریت سیاسی از مدیریت تخصصی ، شفافیت مالی شهرداری ها به واسطه ارائه عملکرد مالی از طریق تدوین و ارائه ترازنامه ها و بیلان ها، برنامه ریزی مالی و عملکردی، تسریع در پاسخگویی و ارائه خدمات ، کاهش بهاء خدمات ارائه شده و تلاش برای ایجاد درآمد های پایدار برای شهرداری ها ، واگذاری صلاحیت انتخاب شهرداران به استانداران به استناداری ها البته در شرایط فعلی و نظارت بر عملکرد شهردار و کارکنان شهرداری، آموزش تخصصی عوامل شهرداری، تربیت شهری و شهروندی، سوق دادن شهرداری ها به سمت هوشمند سازی، ارائه خدمات تحت وب، بدون نیاز به مراجعه افراد، حذف پروسه های زائد و تلاش برای یکپارچگی مدیریت شهری و به تبع آن حرکت به سوی تمرکزگرایی مدیریت شهری به همراه افزایش مشارکت شهروندان در اداره امور شهری از دیگر مواردی است که توصیه میشود به آن پرداخته شود.



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر



۲۹۸۰-۷۷۸۶ISSN

- ۱- نجفی کانی، علی اکبر و بابائیان، طاهره و کرمی، شهاب، ۱۳۹۲، بررسی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حاشیه شهرهای میانی مطالعه موردی شهر بابل، پنجمین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری، مشهد
- ۲- نیامی، علی، ۱۳۴۹، مدیریت شهرداری، شهرداری در ایران، جلد ۳، چاپ اول، تهران، چاپخانه بازرگانی
- ۳- رضایی زاده محمد جواد، ۱۳۹۰، حقوق برنامه ریزی شهری، چاپ اول، تهران، انتشارات مجد
- ۴- والائی، ذکریا، ۱۳۸۷، مفاهیم کلیدی در مطالعات شهری و شهرسازی، تبریز، انتشارات افق دانش
- ۵- آریانیپور، عباس، کاشانی، منوچهر، ۱۳۷۴، فرهنگ دانشگاهی انگلیسی به فارسی، انتشارات سپهر
- ۶- رستمی، ولی عامری، معصومه، ۱۳۹۵: شهر در نظام حقوقی ایران و فرانسه، نشریه مطالعات حقوق تطبیقی
- ۷- سهرابی آرمان- ۱۴۰۰، میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری قصر شیرین در حوزه فعالیتهای عمرانی، دوازدهمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، محیط زیست و عمران
- ۸- موسوی میرنجف و سرور، رحیم و باقری کشکولی، علی، ۱۳۹۲، تحلیلی بر نقش عوامل تاثیرگذار بر عملکرد شهرداری ها و سنجش میزان رضایتمندی شهروندان مطالعه موردی شهرداری یزد، فصلنامه مدیریت شهری دوره ۵
- ۹- منافی زاده، هادی، و طوفان، سحر. (۱۳۹۹). بررسی علل نارضایتی شهروندان از شهرداری ها مورد مطالعه شهرداری اسکو. شباک، ۶(۵) (پیاپی ۵۶)، ۱۱۹-۱۲۶
- ۱۰- زاهدانی، سیدسعیدزاهد، و زهری بیدگلی، سیدمحسن. (۱۳۹۱). مدیریت شهری و تبیین مشارکت اجتماعی شهروندان در شهرداری. مطالعات جامعه شناختی شهری (مطالعات شهری)، ۲(۵)، ۸۳-۱۱۹
- ۱۱- GHASEMI, H., & KOHANSAL, A.R.. (۲۰۱۰). HYDRODYNAMIC ANALYSIS OF NON-PLANING AND PLANING HULLS BY BEM. SCIENTIA IRANICA, ۱۷(۱) (TRANSACTION B: MECHANICAL ENGINEERING)), ۴۱-۵۲