

تحول جامع مدیریت شهری

توسعه و تعالی فرهنگی - اجتماعی

www.ketab.ir



مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران

سخن نخست

اندیشمند گرامی

با سلام

مدیریت شهری تهران با انباشت بیش از ۱۰۰ سال تجربه از تأسیس بلدیۀ طهران تا به امروز، این بر را سرلوحۀ فعالیت‌های خود قرار داده است که شهر، تنها در جسمانیت عینی و کالبد متبسم شهری معنا نمی‌یابد؛ بلکه شهر را روحی است که کالبد را معنا می‌بخشد و آن را بدایه موجودی زنده می‌کند. فرهنگ را همانا روحی است که فارغ از شناسایی و اثرگذاری مدیریت شهری، کالبد شهر دمیده شده و امر شهری را معنادار کرده است. مرکز مطالعات و پژوهش‌های شهری تهران در راستای شناسایی و اثرگذاری بر روح شهر و در جهت تحول مدیریت شهری تهران از مدیریتی کالبدمحور به مدیریتی فرهنگ‌محور، مطالعات و پژوهش‌های گسترده‌ای را با بهره‌گیری از ظرفیت‌ها و توانمندی‌های این مرکز و نیز بهره‌مندی از آرای صاحب‌نظران و تفکران بوم‌اندیش حوزه فرهنگ اسلامی- ایرانی در دستور کار خود قرار داده است. سند پیش رو، حاصل تلاش این همراهان، به منظور ترسیم نقشه راه توسعه و تعالی فرهنگی - اجتماعی شهر تهران در راستای مدیریت یکپارچه شهری برای نیل به توسعه و تعالی پایدار و همه‌جانبه شهر تهران تدوین شده است. امید است با بهره‌مندی از نظرات ارزشمند جنابعالی، در ارائه و برقراری آثار، گام برداریم.

بابک نگاهداری

رئیس مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران

صفحه	فهرست
۱۱	دبیاچه
۱۷	تحول فرهنگی مدیریت شهری
۲۱	مروارذ مفهومی تحول جامع مدیریت شهری
۲۳	فرهنگ و تحول فرهنگی
۳۰	تحول ساز و کار
۳۵	مروارذ تجربی نبود، تغییر و تحول در شهرداری تهران
۳۸	رویکرد مردم‌پسند برای ایجاد بهبود، تغییر و تحول در شهرداری تهران
۴۵	طرح تحول جامع مدیریتی شهرداری تهران
۴۸	تحول در نگرش (فرهنگ اجتماعی)
۵۶	تحول ساختاری
۵۷	نقشه راه تحول جامع مدیریت شهری در شهرداری تهران
۶۰	سطوح تحول در شهرداری تهران
۶۵	رویکردهای حاکم بر فرایند تحول جامع مدیریت شهری در شهرداری تهران
۶۷	رویکردهای تحول در نگرش در شهرداری تهران (فرهنگی - اجتماعی)
۷۰	رویکردهای تحول ساختاری و مدیریتی شهرداری تهران
۷۵	ملاحظات و ضوابط ناظر بر طرح تحول جامع مدیریت شهری در شهرداری تهران
۷۷	ملاحظات عمومی
۷۹	ملاحظات ناظر بر راهبری تحول
۷۹	ملاحظات ناظر بر سرمایه انسانی شهرداری
۸۰	ملاحظات ناظر بر کاربران شهرداری
۸۰	ملاحظات ناظر بر جامعه نخبگان حوزه‌های مرتبط با مدیریت شهری
۸۱	ملاحظات ناظر بر عموم مردم
۸۲	ملاحظات ناظر بر سایر ذی‌نفعان و بازیگران شهرداری
۸۳	منابع

مدیریت شهری تهران در سال ۱۳۸۴ برای حل مسائل پیش روی خود، اقدام به دسته‌بندی مأموریت‌هایش در چهار گروه اصلی خدمات شهری، عمرانی، اجتماعی و فرهنگی کرده است. این تقسیم‌بندی در حالی صورت گرفته که این مجموعه با توجه به محدودیت منابع و زیرساخت‌های موجود در عین مشاهده واقعیت‌های محیطی و ضرورت‌ها و نیازهای اجتماعی، بر اساس الگوی تصمیم‌گیری «اهمیت- فوریت» به اولویت‌بندی مسائل و اقدامات متناسب با آن پرداخته است. از این رو مدیریت شهری در چهار ساله نخست فعالیت خود، مسائل عمرانی و خدماتی را در اولویت قرار داده است چراکه شهروندان تهرانی هر روزه با مسائلی از این جنس دست به‌گریبان بودند و این شهر را فاقد زیرساخت‌ها، اولیه زیست در یک کلان‌شهر می‌دیدند.

شهرداری تهران در طی شش سال، موفق شده است تا حد قابل‌قبولی مسائل عمده مربوط به این حوزه را رفع کند و گام‌های بلندی در جهت ارتقای شرایط شهر تهران بردارد. این اولویت‌بندی در حالی صورت گرفته که حوزه فرهنگ همواره در دستور کار و کانون توجه مدیریت شهری تهران قرار داشته و به همین دلیل، همزمان با اقدامات با فوریت بالا مانند حوزه خدماتی، اقدام به ایجاد زیرساخت‌های لازم برای توسعه فعالیت‌های فرهنگی و اجتماعی کرده است. بنابراین در چهار ساله نخست تلاش شد تا مسائل با فوریت بالا در سطح قابل‌قبولی حل و سازوکار و فرآیندهای مناسبی برای آنها طراحی و همزمان زیرساخت‌های لازم برای مداخله و ساماندهی در عرصه‌های فرهنگی و اجتماعی فراهم شود.

مدیریت شهری تهران در پایان دوره اول و در طی دوره دوم فعالیت‌های خود، با ایجاد ظرفیت‌های مشارکت مردمی مانند شورایی‌ها و راه‌اندازی سراهای مشارکتی تلاش کرده است ظرفیت‌های مردمی را در کمک به شهرداری بسیج کند و با شهرداری و محله‌محوری، راهبرد جامعه‌محوری را سرلوحه فعالیت‌های خود قرار دهد و از این طریق با افزایش مشارکت مردمی، به شناسایی و حل مسائل و معضلات شهری بپردازد. بر همین روال، مدیریت شهری در چهار ساله دوم دوران بلوغ خود بر پایه توسعه کالبدی اجتماعی و فرهنگی شهر و ساماندهی برخی معضلات حاد اجتماعی مانند معتادان خیابانی، زنان سرپرست خانوار و... به حل برخی دیگر از معضلات زیست

شهری پرداخته است. در مجموع، فرآیند مدیریت شهری تهران نشانگر آن است که این مجموعه در راستای ارتقای شرایط حوزه‌های شهر، شهرداری و شهروندان گام‌های مؤثری برداشته و فرآیند بهبود و اصلاح حوزه‌های یادشده، در حال پیگیری مداوم است که اقداماتی چون راه‌اندازی سامانه‌های ۱۳۷، ۱۸۸۸، دفاتر خدمات الکترونیک شهر و... از جمله این موارد محسوب می‌شوند.

حوزه تمرکز مدیریت شهری در چهار ساله پیش رو بر تحول در نگرش و ساختار مدیریت شهری استوار شده است. این امر بدین معناست که محوریت تحول در تهران بر تغییر نگرش و رفتار مدیران شهری، تحول در ساختار و فرآیندهای مدیریت شهری و به تبع آن تغییر در نگرش و رفتار شهروندان تهرانی به عنوان عناصر تشکیل‌دهنده شهری بویا، استوار است. همچنین تغییر نگرش نسبت به شهر به عنوان کالبد زیست انسانی نیز مدنظر قرار گرفته است. باید تأکید کرد که تغییر نگرش افراد به معنای تغییر رویکرد فرهنگی جامعه است و فرهنگ امری متشکل از باورها، ارزش‌ها، هنجارها، کنش‌ها و رفتارها دانش تجلی بومی و مصنوعات بشری اعم از کالا و محصولات و نهایتاً نمادها و سندها است؛ به عبارت دیگر، تحول فرهنگی - اجتماعی مدیریت شهری تهران مبتنی بر هویت و سبک زندگی اسلامی، ایرانی و انقلابی است و شهرداری با توجه به ابعاد یادشده به دنبال تغییر از سازمانی خدماتی به نهادی فرهنگی - اجتماعی است. تحول و بلوغ در حوزه فرهنگی، مکان ورود شهرداری به مرحله متعالی در مدیریت شهری را فراهم خواهد کرد. چشم‌انداز شهر تهران، «شهر متعالی» با ابعادی چون شهر تهران به عنوان یک جهان‌شهر، شهری هویت‌مند، شهر حکمت‌بنیان، فرهنگ‌شهر و نهایتاً تهران به عنوان «شهر ذکر» است.

چنین تغییر نگرشی در یک مجموعه الزاماً باید مبتنی بر نظریه فرهنگ برخاسته از علوم انسانی بومی باشد. از این رو، بسنده کردن به نظریات موجود مانند توسعه اجتماعی، توسعه انسانی، حکمرانی خوب و مدیریت دولتی نوین که هم‌اکنون در دستور کار بسیاری از نهادهای حاکمیتی است و غالباً با نگاهی یک‌سویه و ترجمه‌ای به ایجاد بهبود، تغییر و تحول در نظام سیاست‌گذاری و اجرایی در پهنه نظام جمهوری اسلامی ایران پرداخته‌اند، کافی نخواهد بود؛ چراکه در بهترین حالت در این رویکردها، تلاش

شده است سویه‌های آشکار متعارض با آموزه‌های اسلامی - ایرانی کمرنگ‌تر نمود پیدا کند، هرچند آثار سوء اخذ چنین رویکردهایی بر فرهنگ کشور روز به روز بیشتر نمایان شده است، به عبارت دیگر نمی‌توان الگوهای یادشده را جدا از آثار فرهنگی و اجتماعی آنها به کار برد. بنابراین مدیریت شهری تلاش کرده است تا مبتنی بر الگو و نظریه فرهنگ اسلامی - ایرانی و بر اساس آموزه‌های صاحب‌نظران بومی و با جذب و اعتماد به دانش، مکتگان، نخبگان و نیروهای جوان حوزه‌های علمیه و دانشگاه‌های برتر کشور، محیثیت دانشگاه تهران، شریف، علامه طباطبایی، امام صادق (ع)، باقرالعلوم (ع)، تربیت مدرس و علم و صنعت و بهره‌مندی از مشارکت مستمر ایشان نتایج و انتظارات اجرایی خود را سعی بر این الگو و الزامات آن ساماندهی کند. این امر در وهله نخست، امری به حیثیت جدید و مشکل می‌نمود، با وجود این، تلاش‌های بی‌وقفه منجر به برداشتن گام‌های بلندی در این حوزه‌ها شده است.

مهم‌ترین ویژگی الگوی تحول توسعه عنوان مدل جایگزین الگوهای ترجمه‌ای، این است که توسعه و تعالی را بر صورت ه‌زمان، و توأمان ناظر بر تأمین رفاه و سعادت شهروندان تهرانی مدنظر قرار داد. این الگو و سازماندهی مأموریت‌ها، اهداف، سیاست‌ها، راهبردها، اقدامات و ضوابط فعالیت‌های مدیریت شهری بر مبنای این تغییر نگرش صورت گرفته است.

تحول در نگرش به معنای تغییر چشم‌انداز شهر به نگرش شری متعالی است که یکی از مهم‌ترین ابعاد آن، تحقق ذکر در شهر محسوب می‌شود. شری متعالی، شهری است که تمامی لایه‌های فرهنگ (به معنای عام آن)، افراد آن جامعه را، فطرتشان ارجاع می‌دهد و ایشان را از توجه به کثرات بازمی‌دارد و به وحدت متوجه می‌سازد؛ لذا تمامی لایه‌های فرهنگی در جامعه، نقش غفلت‌زدایی خواهند داشت. چنین شهری، نیازمند الگوی حکمرانی متعالی است که طراحی و شناسایی ابعاد آن نیز خود بعدی از ابعاد تحول، محسوب می‌شود.

ارکان تحول جامع مدیریت شهری برای تبدیل شهر به شهری متعالی در هر دو سطح نگرش و ساختار شامل سه رکن اصلی است:

• جامعه‌محوری که به معنای به‌کارگیری و بسیج حداکثری ظرفیت‌های بالقوه و



بالفعل مردمی، ایجاد خودانگیختگی شهروندان برای مشارکت و همکاری در حوزه مدیریت شهری و توانمندسازی ایشان برای مشارکت و تصدی حداکثری اداره امور شهری است.

• عدالت که رکن اولیه و اصیل حکومت اسلامی است و مدیریت شهری تهران در جایگاه ام‌القری عالم تشیع باید این رکن را در تمامی ابعاد مدیریتی خود، پیاده سازد.

• سلامت، امنیت و ایمنی در دو بعد اجتماعی (فرد در سه سطح «جسمانی، روانی و معنوی»، خانواده و اجتماعات) و کالبدی (محیط انسان‌ساخت و محیط طبیعی) غایت اصلی فعالیت‌های مدیریت شهری تهران است.

در نهایت سه رکن جامعه‌محوری، عدالت و سلامت، امنیت و ایمنی باید به قید یکدیگر، هم‌زمان و در عرض یکدیگر در برنامه‌ریزی‌های مدیریت شهری مبنای طراحی اقدامات قرار گیرد.

www.kefap.ir