

## 15 شاخص شهردار مقبول

5 راه پیشنهادی دفتر «هیبتات» در تهران، به شهرداران برای جلب رضایت شهروندان



**دنیای اقتصاد:** دفتر «برنامه اسکان بشر ملل متحد» با انجام نظرسنجی از ساکنان ۵۰ شهر ایران، ۱۵ معیار «شهردار مقبول» را شناسایی کرد. نتایج نظرسنجی از شکاف معنادار بین فعالیت مدیریت شهری و نیاز شهروندان حکایت دارد. پاسخ‌دهندگان با انتقاد از شهرهای «خودرو محور»، آنچه را شهرداران در قالب «تامین رفاه با ساخت بزرگراه»، عنوان می‌کنند، قبول ندارند. «معیار سبز برای پیاده‌روی، شهر کم‌ترافیک، دیجیتالی، دسترسی فراگیر به حمل‌ونقل عمومی و فعالیت شفاف شهرداران» از جمله مطالبات شهروندان است.

نتایج نظرسنجی یکساله از ساکنان ۵۰ شهر متوسط، بزرگ و کلان‌شهر ایران درباره «شهر ایده‌آل» و «خواسته‌های حداقلی از مدیران شهری»، مجموعه ویژگی‌های غیرقابل اغماض «شهرداران آینده» را مشخص کرد. این نظرسنجی توسط نمایندگی دفتر «برنامه اسکان بشر ملل متحد» در تهران - دفتر موسوم به هیبتات که در سازمان ملل مستقر است - در فاصله مهر ماه سال گذشته تا اواسط پاییز امسال، با مشارکت و همراهی وزارت راه و شهرسازی انجام شد با این هدف که در آستانه انتخابات شورای شهر، سطح رضایت یا عدم رضایت شهروندان از شهرداران، شناسایی و برای اطلاع کاندیداهای احتمالی، اعلام عمومی شود. یافته‌های این تحقیق که با توجه به «دامنه وسیع جمعیت شهری ساکن در ۵۰ شهر محل انجام نظرسنجی»، منعکس‌کننده توقع ساکنان شهرهای ایران از مدیران شهری است، نشان می‌دهد: شهرداران آینده برای ترمیم شکافی که در حال حاضر بین عمل شهرداری‌ها و نیاز شهروندان وجود دارد، باید سیاست‌ها و برنامه‌های مدنظر برای اداره شهرها را به گونه‌ای تنظیم کنند که جهت آنها بتواند ۱۵ مطالبه عمومی در حوزه مدیریت شهری را به سرانجام برساند. برای این منظور، هیبتات، ۵ رمز مدیریتی به مدیران شهری پیشنهاد کرده است که رعایت آنها، مقبولیت شهرداران را تضمین خواهد کرد. در حال حاضر ۸۰ درصد جمعیت شهری کشور در ۱۰ درصد از حدود ۱۳۰۰ شهر موجود، ساکن هستند، به طوری که یک سوم کل ساکنان شهرهای ایران در ۸ کلان‌شهر و حدود ۵۰ درصد جمعیت نیز در حدود ۱۰۰ شهر بزرگ و متوسط سکونت دارند. اطلاعات استخراج شده از این نظرسنجی که در یک کتاب ۵۷ صفحه‌ای تحت عنوان «شهر ایده‌آل ایرانیان؛ پیش به سوی دستور کار جدید شهری» منتشر شده، حاکی است: ساکنان شهرها، آنچه را که شهرداران مینای «توسعه شهرها» قرار داده‌اند و بر اساس آن، سالانه حجم قابل توجهی از بودجه شهرداری را صرف تامین آن می‌کنند، از اساس قبول ندارند و خواستار جهت‌گیری معکوس برای توسعه واقعی شهر هستند. اولین مطالبه ساکنان شهرها از شهرداری به‌خصوص در تهران مطابق پاسخ‌های ارائه شده در نظرسنجی هیبتات، آن است که مدیریت شهری «تعارض بین شهر خودرو محور با آرامش و رفاه شهروندان» را به‌عنوان یک اصل بپذیرد و قبول کند که برخلاف آنچه تاکنون تصور شهرداران بوده، «رفاه شهروندان با ساخت خیابان و بزرگراه، تامین نمی‌شود». «شهر

# نیکسان.مهندسی بازار telegram.me/Nicksun

ایده‌آل» از نگاه شهروندان به معنای «واگذاری مسوولیت اداره شهر به افراد منظم، پاسخگو، مسوولیت‌پذیر و دارای فعالیت کاملاً شفاف» است که این موضوع با توجه به انتخاب غیرمستقیم شهردار توسط شورای شهر، طرف مخاطب مطالبه را متوجه نمایندگان مردم در شوراها می‌داند. اواسط بهار سال آینده، همزمان با انتخابات ریاست جمهوری، انتخابات اعضای شورای شهر نیز برگزار می‌شود و حداکثر یک فصل بعد از آن، با استقرار نمایندگان جدید در شوراها، انتخاب شهرداران نیز کلید می‌خورد.

ساکنان شهرهای اصلی کشور توقع دارند مدیران جدید شهری، با اهمیت قائل شدن برای بحران آلودگی هوا و نیاز عمومی به هوای پاک و عاری از ذرات سمی و گرد و غبار، محور توسعه شهر را از حالت «خودرو محور» به «مناسب برای پیاده‌روی و دوچرخه‌سواری»، تغییر دهند و در کنار این تحول، مقدمات «شهر کم ترافیک» از طریق «مجهز کردن همه قسمت‌های شهر به حمل و نقل عمومی فراگیر» را به‌وجود بیاورند تا جایی که همه مدیران و شهروندان عادی اشتیاق به استفاده از اتوبوس و مترو پیدا کنند. نجات کلان‌شهرها از «دو قطبی امکانات شهری» مطالبه دیگری است که بر اساس آن، شهرداران آینده باید دسترسی برابر و دائم به همه امکانات رفاهی، خدمات شهری و عمومی برای همه مناطق یک شهر را ایجاد کنند. تاکید پاسخ‌دهندگان در نظرسنجی بر موضوع «احیای روابط اجتماعی درون محله‌ای و پیوندهای قدیمی بین همسایه‌ها از طریق معاشرت روزانه در فضاهای باز و محیط‌های شهری»، مطالبه محوری دیگری است که از اشتباه تاکتیکی مدیران شهری پایتخت در توسعه ساختمان‌های مترکم و اجازه ساخت و سازهای افراطی مراکز تجاری در مناطق محدودی از شهر حکایت دارد. این مطالبه نشان می‌دهد، شهروندان، همنشینی با یکدیگر را به وقت‌گذرانی انفرادی در پاساژها ترجیح می‌دهند. ساکنان شهرهای بزرگ خواستار «شکل‌گیری خطوط درستی از درختان با طراوت در خیابان‌ها» و سرایت فضاهای سبز به زها و بام ساختمان‌ها هستند و از شهرداران آینده می‌خواهند «سلامت روحی و فیزیکی» آنها از این طریق تضمین شود. «بهره‌گیری از الگوهای موفق شهرداران جهان»، «توسعه متوازن حومه کلان‌شهرها» و کاهش نابرابری بین روستاها و شهرها برای حذف زمینه مهاجرت به شهرهای لبریزشده از جمعیت و همچنین «کاستن از فشار اقتصادی در بازار خرید و اجاره مسکن»، سه مطالبه شاخص از مدیران شهری است. شهروندان می‌خواهند شریک سیاست‌گذاری در شهر شوند و نظرات آنها مورد توجه و عمل مدیران قرار بگیرد.

## 5 رمز شهردار مقبول

دفتر هیئیات در تهران، با ارائه نسخه دستور کار جدید شهری به مدیران برای تحقق مطالبات ۱۵ گانه شهروندان، ۵ راهکار پیشنهاد کرده است. بر اساس این نسخه، شهروندان باید در جریان همه تصمیمات، مخارج و اقدامات شهرداری قرار بگیرند. برای این منظور باید حقوق عمومی و شهری تک ساکنان شهر به رسمیت شناخته شود و تصمیم‌گیری‌های شهرداری، دموکراتیک و شفاف باشد. در کنار این اقدامات، شوراها باید اجازه نظارت بر سیاست‌های اجرایی شهرداری را داشته باشند. هیئیات تبدیل شهرها به «شهر هوشمند» و حرکت مدیریت شهری به سمت «شهرداری دیجیتال» و همچنین مهارت‌های فعالیت‌های اقتصادی زیرزمینی در شهرهای بزرگ را دو اقدام ضروری دیگر در راستای تعقیب مطالبات شهروندان عنوان می‌کند. در این گزارش ابتدا ویژگی‌هایی که «شهر ایده‌آل ایرانیان» باید دارا باشد معرفی خواهند شد و سپس الزامات رسیدن به آنها.

**حفظ سنت‌های شهری در کنار بهره‌مندی از مدرنیته:** در ساختار شهرهای ایران نیاز است تا فرهنگ‌ها، مذاهب و سنت‌های قدیمی حفظ و حمایت شوند. در «شهر ایده‌آل ایرانیان»، در کنار سازمان‌دهی، مدیریت و حمایت از میراث فرهنگی، از مدرن شدن و استفاده از تکنولوژی‌های روز دنیا هم استقبال می‌شود. «شهر ایده‌آل ایرانیان» با مجهز شدن به زیرساخت‌های مدرن و هوشمند، به

# نیکسان.مهندسی بازار telegram.me/Nicksun

دنبال صیانت از معماری و شیوه شهرنشینی بومی و سنتی ایران برای نسل‌های آینده است. «شهر ایده‌آل ایرانیان» ویژگی‌های منحصر به فردی دارد. این شهرها نقش مهمی در توسعه و جذب گردشگران جهانی دارند.

**شهرهای امن، مطمئن و با راه‌های ارتباطی مناسب:** شهر ایده‌آل ایرانیان «شهرهایی مناسب برای پیاده‌روی و استفاده از خدمات عمومی پاک همچون دوچرخه هستند. تمام ساکنان این شهر، به‌خصوص کودکان و زن‌ها، به امکانات عمومی دسترسی دارند. در فضاها و کنار جاده‌ها و پیاده‌روهای این شهر خطوطی از درختان باطراوت وجود دارد.

در این شهرها افراد سالخورده و کسانی که ناتوانی جسمی دارند مشکلاتی که این روزها و در فضاهای شهری کنونی با آن روبرو هستند را نخواهند داشت. در «شهر ایده‌آل ایرانیان» معلولان می‌توانند بدون آنکه نیاز به کمک افراد دیگر داشته باشند، از فضاهای شهری استفاده کنند. در این شهرها فضاهای ورزشی و امکانات تفریحی اهمیت ویژه‌ای دارند و خودروهای شخصی فضاهای عمومی را اشغال نمی‌کنند. در «شهر ایده‌آل ایرانیان» مجالی برای خودنمایی خودروهای شخصی نیست. در این شهرها تمامی مسوولان و مردم مشتاق‌اند تا از وسایل نقلیه عمومی استفاده کنند. در چنین شهرهایی ایرانیان انتخاب‌های زیادی برای رسیدن به مقصد مورد نظر خود دارند، انتخاب‌هایی همچون پیاده‌روی، استفاده از دوچرخه، خودروی شخصی و طیف وسیعی از وسایل نقلیه عمومی. در جاده‌های «شهر ایده‌آل ایرانیان» نظم حرف اول را می‌زند. خودروها در این شهرها احترام ویژه‌ای برای عابرین پیاده قائل هستند و اولویت همراه با افراد پیاده است. امنیت جایگاه ویژه‌ای در فرهنگ ایرانیان دارد. در «شهر ایده‌آل ایرانیان» امنیت شهروندان تضمین شده است و افراد ساکن در این شهرها آرامش خاطر دارند. در این شهر پنجره خانه‌ها به خیابان‌هایی مرتب و بدون حصار باز می‌شوند و افراد از احوال همسایه‌های خود باخبرند. پلیس‌ها در این شهرها همواره حاضر و آماده هستند.

**تعادل منطقه‌ای و ارتباطات خوب با مناطق روستایی:** شهر ایده‌آل ایرانیان «هیچ برتری نسبت به مناطق روستایی ندارد و ساکنان شهر و روستا از منزلت برابری برخوردارند. در این شهرها شاهد مهاجرت روستاییان به شهرها و خالی از سکنه شدن آنها نیستیم و مردم زندگی در این شهرها را جایگزین زندگی در مناطق روستایی نمی‌کنند. در ایجاد این شهرها، میان مراکز شهر و مناطق حاشیه شهر توازن برقرار است. در «شهر ایده‌آل ایرانیان»، منابع و فرصت‌ها به‌طور برابر میان افراد اجتماع توزیع می‌شوند. در این شهرها هیچ‌کس از روی اجبار مهاجرت نمی‌کند. اگر مهاجرتی وجود داشته باشد اختیاری خواهد بود و از روی درماندگی نیست. همچنین منابع طبیعی همچون مراتع آبی، منابع معدنی و جنگل‌ها در این شهرها به نابودی کشیده نمی‌شوند.

**شهرهایی با اقتصاد باثبات و رشد فراگیر:** در این شهرها هیچ فردی از فقر و گرسنگی رنج نمی‌برد. نرخ بیکاری در اقتصاد آنها صفر است و فرصت‌های شغلی مناسب به‌طور کاملاً عادلانه میان مردم، چه افراد مقیم و چه پناهنده‌ها، وجود دارد. تمامی ساکنان این شهرها از رفاه کامل برخوردارند و هیچ‌گونه نابرابری اجتماعی در میان گروه‌های جمعیتی آنها مشاهده نمی‌شود. مردم در این شهرها برای خرید خانه تحت فشار اقتصادی نیستند؛ چرا که قیمت‌ها در سطح پایینی قرار دارند و توانایی خرید افراد در آنها بسیار بالا است. اقتصاد این شهرها بسیار باطراوت است و مشوق‌های بسیاری برای کسب‌وکارهای کوچک، سرمایه‌گذاری و کارآفرینی وجود دارد. درآمدهای گردشگری بخش عظیمی از اقتصاد این شهرها را تشکیل می‌دهند. در «شهر ایده‌آل ایرانیان» تمامی مناطق به‌طور یکنواخت توسعه می‌یابند. همچنین دستفروشان و سایر شغل‌های کاذب در این شهرها شناسایی و سازمان‌دهی می‌شوند.

# نیکسان.مهندسی بازار telegram.me/Nicksun

**شهرهایی سرسبز و با کارایی انرژی بالا:** شهر ایده‌آل ایرانیان» سرسبز و شاداب است. فضاهای این شهرها پر از درختان تنومند و باطراوت است. همچنین سقف اغلب خانه‌ها و آپارتمان‌ها با باغ‌های سقفی پوشیده شده است. طراحی بیرونی ساختمان‌ها نیز به‌گونه‌ای است که با محیط پر از درخت شهری تناسب دارد. این شهرها پاک و سلامت هستند و مردم به راحتی می‌توانند در این شهرها نفس بکشند و از هوای پاک لذت ببرند. هیچ‌گونه آلودگی و گرد و غباری در این شهرها وجود ندارد. در فضای شهری «شهر ایده‌آل ایرانیان» زباله، فاضلاب و مواد زائد مشاهده نمی‌شود. از طرفی شهروندان حداقل تولید زباله‌های غیرقابل بازیافت را دارند و زباله‌ها را به تفکیک تر و خشک کنار می‌گذارند و از کیسه‌های پارچه‌ای ساخت خودشان به‌جای کیسه‌های پلاستیکی استفاده می‌کنند. در این شهرها سعی می‌شود تا از انرژی‌های پاک و تجدیدپذیر استفاده شود. در واقع مردم می‌دانند که منابع طبیعی متعلق به تمام نسل‌ها است و در رسیدن به اهداف اقتصادی خود این منابع را به اتمام نمی‌رسانند، همچنین نقربین‌های بادی و سلول‌های خورشیدی در تمامی نقاط این شهرها مشاهده می‌شود.

**شهرهایی با روابط اجتماعی بالا و همدردی مردم:** در «شهر ایده‌آل ایرانیان» از دانش متخصصان و همچنین دیدگاه‌ها و تمایلات مردم در تصمیمات شهری بهره برده می‌شود. در این شهرها، شهروندان در سرباست‌گذاری‌ها مشارکت و مسوولیت‌های شهری را افرادی منظم، مسوولیت‌پذیر، پاسخگو با فعالیت‌های کاملاً شفاف برعهده دارند. در این شهرها تمامی افراد اجتماع به مسائل شهری اهمیت می‌دهند و در رسیدن به مقاصد مشترک، منابع و تلاش‌های خود را با دیگران به اشتراک می‌گذارند. در واقع در این شهرها مردم رهبران اصلی جامعه هستند.

**شهرهایی ایده‌آل برای سکونت:** شهروندان در «شهر ایده‌آل ایرانیان» از امنیت، اوضاع خوب اقتصادی و خانه‌های مناسب لذت می‌برند. تمام ساکنان این شهر دسترسی برابر و دائمی به امکانات رفاهی نظیر خدمات عمومی، سینماها، بیمارستان‌ها، بازارها، کتابخانه‌ها و همچنین زیرساخت‌های شهری همچون آب، برق، گاز دارند. این شهرها استفاده بهینه را از منابع انسانی، طبیعی، مالی و اجتماعی خود می‌برند. در این شهرها تمایزی میان افراد فقیر و غنی وجود ندارد و هیچ‌کس احساس تنهایی و سرخوردگی نمی‌کند.

## لازمه «شهر ایده‌آل ایرانیان»

به عقیده بسیاری از کارشناسان، ۵ عاملی که موجب حرکت به‌سوی «شهر ایده‌آل ایرانیان» می‌شوند، عبارتند از: «آگاهی عمومی»، «مدیریت شهری»، «توسعه اقتصادی»، «دانش و تکنولوژی»، «طراحی و برنامه‌ریزی شهری». در بخش زیر شرحی از هر یک از عوامل مذکور ارائه خواهد شد.

**آگاهی عمومی:** یکی از اولین گام‌ها برای ایجاد تغییرات شهری، افزایش آگاهی شهروندان نسبت به مسائل شهری است. تقاضای شهروندان که از طریق رسانه‌ها، آموزش و جنبش‌های اجتماعی ایجاد می‌شود، نقطه شروع تمام تغییرات شهری محسوب می‌شود. آگاهی شهروندان از مسوولیت‌ها و حقوقی که در قبال شهر خود دارند، برای ایجاد «شهر ایده‌آل ایرانیان» حیاتی است. زمانی که آگاهی مردم نسبت به موضوعی افزایش می‌یابد، آن موضوع با اهمیت بیشتری دنبال می‌شود. برای مثال اگر مردم نسبت به ارزش اقتصادی که از بازگذاشتن زباله‌های خانگی می‌توان به‌دست آورد، آگاه شوند، خود آنها مشتاقانه اقدامات لازم را که کمک حال فرآیند بازیافت زباله‌ها هستند، اتخاذ خواهند کرد.

**مدیریت شهری و توسعه اقتصادی:** مدیریت خوب یکی از پیش‌نیازهای اصلی توسعه اقتصادی شهرها است. تصمیم‌گیری‌های دموکراتیک و شفاف، اجرای به‌موقع تصمیمات و نظارت بر سیاست‌های اجرا شده می‌تواند به تخصیص منابع کارا در شهرها منتج شود. همراه کردن و مشارکت دادن مردم در

# نیکسان.مهندسی بازار telegram.me/Nicksun

تصمیمات مهم شهری یکی از لازمه‌های تصمیم‌گیری‌های دموکراتیک است. زیرساخت‌های مناسب، باعث تشویق سرمایه‌گذاران و کارآفرینان به سرمایه‌گذاری خواهد شد. این زیرساخت‌ها نوآوری را برای شهرها به ارمغان خواهند آورد. برای مثال، صنعت پردرآمد گردشگری، کاملاً به سطح امکانات و زیرساخت‌های شهری بستگی دارد. در «شهر ایده‌آل ایرانیان»، کارآفرینان کوچک و کسب‌وکارهای سنتی از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند. افزایش نوآوری و بهبود یادگیری در فعالیت‌هایی با تکنولوژی‌های قدیمی، موجب ایجاد مزیت رقابتی در این نوع کسب‌وکارها خواهد شد. در نتیجه این نوآوری‌ها، نرخ بیکاری در مناطق روستایی و یا شهرهای کمجمعیتی که از مهاجرت نیروی انسانی به شهرهای بزرگ رنج می‌برند، کاهش خواهد یافت. شراکت بخش خصوصی با بخش دولتی (PPP) در پروژه‌های شهری به‌خصوص پروژه‌های خانه‌سازی و طرح‌های کاهش خطر بلایای طبیعی، به مشکل تأمین مالی و کارایی این پروژه‌ها کمک خواهد کرد. در این راستا، امکاناتی که دولت فراهم می‌کند می‌تواند باعث بهبود عملکرد مشارکت بخش خصوصی شود. برای مثال در بخش مسکن امکاناتی همچون افزایش سقف وام‌های مسکن، کاهش نرخ سود بانکی، افزایش یارانه در بخش‌های مذکور، اعطای اعتبارات مستقیم و توسعه عرضه خدمات مسکن می‌توانند کمک‌حال بخش خصوصی باشند. آخرین نکته مهم که در این عامل باید به آن اشاره کرد این است که فعالیت‌های غیررسمی از بخش‌های مهم اقتصاد شهری به‌شمار می‌رود.

**دانش و تکنولوژی:** شهرهای هوشمند که ساختار آنها وابسته به دانش محلی و جهانی، نیروی کار جوان و بااستعداد و زیرساخت‌های مناسب است، در بلندمدت سرمایه‌گذاران را مجذوب خواهند کرد. واگذاری خدمات شهری همچون بخش فناوری اطلاعات و ارتباطات به بخش خصوصی می‌تواند منبع پایداری برای درآمد شهری محسوب شود. در رسیدن به شهر ایده‌آل باید یارانه‌ها به فعالیت‌هایی تخصیص یابند که در آنها از انرژی‌های تجدیدپذیر و پاک استفاده می‌شود. کمک به ترویج پروژه‌های تحقیق و توسعه به خصوص در تکنولوژی‌های پاک موجب تشویق کارآفرینان جوان و نوآور خواهد شد. از طرفی، «شهر ایده‌آل ایرانیان» به شهرداری دیجیتالی که شهروندان به‌واسطه آن قادر خواهند بود مشکلات، راه‌حل‌ها، درخواست‌ها و پیشنهادهای خود را ارائه کنند، نیاز دارد.