

طرح نگهداشت

شهری

تهیه و تنظیم:

محمد رضا اسلام زاده

طرح نگهداشت شهری

مدیریت شهری با توجه به اهمیت نگهداری فضاها و امکانات شهری: «در طرح نگهداشت شهری نگهداری فضای سبز، رنگ آمیزی نمادهای شهری، رسیدگی به وضع واحدهای صنفی، اصلاح هندسی و بهسازی معابر، ایمن سازی تجهیزات و علائم ترافیکی، لکه گیری و مرمت نوار حفاری، بازسازی جدول، نهر و کانو انجام می شود.» اقدامات زیر در حوزه خدمات شهری انجام می گیرد:

«با توجه به محدودیت منابع موجود در اجرای برنامه ها، مدیریت صحیح منابع و اولویت بندی هزینه ها از جمله مباحث قابل توجه در طراحی و انجام فعالیت ها است. همچنین با شروع دوره بارندگی و جلوگیری از آبگرفتگی معابر، رسیدگی به مسیل ها و لایروبی و بهسازی مسیر آب های سطحی در منطقه به صورت مداوم انجام می شود.»

۱. آشنایی با وظایف حوزه خدمات شهر

۲. مدیریت مواد زائد جامد شهری

۳. مدیریت فضای سبز شهری

۴. آشنایی با مفاهیم آتش نشانی و امداد و نجات

۵. حوادث غیر مترقبه

۶. ترافیک شهری و قوانین حمل و نقل

۷. سد معبر و روش های جمع آوری آن

آشنایی با وظایف حوزه خدمات شهری

قرن حاضر، قرن شهرنشینی است در طی این قرن برای اولین بار در طول تاریخ بشر درصد جمعیت شهرنشین جهان از جمعیت روستایی آن پیشی می گیرد و شاهد شکل گیری شهرهای بزرگ اندام هستیم کلان شهرها، که خود به صورت شهر کشور جلب توجه می کنند مثل تهران باعث ایجاد بافتها و ترکیبهای مختلف شهری و عوامل ارتباطی و اقتصادی پیچیده ای شده اند اگرچه شهرنشینی واجد بسیاری از مزایا و عوامل رفاهی است، با این وجود به همراه خود مشکلات عدیده ای را تجربه کرده است به عبارت دیگر توسعه شهرنشینی و بزرگ شدن شهرها علاوه بر اینکه در جهت امنیت و رفاه شهروندان نقش داشته نارسایی هایی نیز در زندگی شهروندان به خصوص از نظر اقتصادی و اجتماعی به وجود آورده است که در بسیاری از موارد این نارسایی ها به صورت مسائل حاد جلوه گر شده اند همچنین مخاطرات زیست محیطی نیز از پیامدهای شهرنشینی است شهرهای بزرگ با توسعه لجام گسیخته خود، مدیریت شهری را در ارائه

خدمات با مشکل مواجه ساخته است در زیر به برخی از مشکلات موجود در شهرهای بزرگ اشاره شده است: فقر و عدم تساوی، بیکاری، از هم گسیختگی قوام خانواده، آلودگی صوتی، آلودگی کم بیش از حد جمعیت، کمبود مسکن، مشکلات اجتماعی (جرم و جنایت و آلودگی زیست محیطی، کمبود امکانات تفریحی، مشکلات مدیریتی، پراکندگی نا اندیشیده شهرها، زاغه نشینی و حاشیه نشینی کلان شهرها، وابستگی شهروندان به دلیل مصرف گرا بودن صرف و....

هر کدام از عوامل فوق به نوعی از معضلات شهرنشینی بوده و کم و بیش می توان آنها را در شهرهای مختلف به خصوص شهرهای ایران نیز مشاهده کرد مهمترین معضل پیش آمده و موجود در شهرهای کشور نوع خدمات شهری و کیفیت ارائه آنها می باشد که در ادامه به آنها می پردازیم.

۱-۱- تعاریف و مفاهیم مربوط به خدمات

امروزه زندگی در شهرها با توجه به ساختار فضائی- کالبدی شهرها، پیچیدگی مناسبتها و فعالیت های اقتصادی، اجتماعی، تعمیق و گسترش، تقسیم کار اجتماعی و اقتصادی، نیازهای فزاینده فرهنگی، فراغتی و اجتماعی شهروندان بیش از هر دوره دیگری وابسته به خدمات شده است تقسیمات سه گانه عرصه های فعالیت اقتصادی که شامل فعالیت های کشاورزی، صنعتی و خدماتی بوده، در چند دهه اخیر به طور گسترده ای تحت تأثیر گسترش و پیچیدگی فعالیت های خدماتی دگرگون شده و گروه های نوین خدماتی نظیر خدمات اطلاع رسانی، خدمات فراغتی، خدمات رایانه ای و غیره پدیدار شده است.

به علت تحول و دگرگونی ساختاری و عملکردی مراکز و فعالیت های خدماتی، نظام کالبدی فضایی شهرها دست خوش تغییرات اساسی شده و حتی این پدیده یعنی تحولات مربوط به خدمات و امکانات وسیع تکنولوژیک مرتبط با آن، الگوی مسکن را نیز تحت تأثیر قرار داده است لذا با توجه به نقش روز افزون فعالیت های خدماتی در نظام شهر نشینی، ضرورت های جدیدی در روند برنامه ریزی شهری پدید آمده است و مساله چگونگی پراکنش مراکز خدماتی و نحوه دسترسی به خدمات این گونه مراکز از اهمیت فرآیندهای برخوردار است. لذا ارائه تعریف خاصی از خدمات دارای اهمیت است. تعریف عام از خدمات عمومی خدماتی است که در خصوص ایجاد تسهیلات برای زندگی افراد و تسهیل فرآیند تولید صورت گرفته و کالای ملموسی نیز تولید نمی کند لذا می بینیم که بر اساس این تعریف، طیف وسیعی از فعالیت های انسانی، با اهداف مختلف و در قالب سازمان ها و تشکلهای متفاوت در زمره فعالیت های خدماتی قرار می گیرند. و بر این اساس نیز می توان فعالیت های خدماتی را به شرح زیر دسته بندی کرد:

الف- خدمات زیرساختی مبتنی بر تاسیسات و تجهیزات شهری

ب- خدمات رفاهی و اجتماعی مبتنی بر زیرساختهای اجتماعی

ج- خدمات فنی- تعمیراتی مبتنی بر تولیدات صنعتی

و بر این اساس خدمات زیرساختی به کلیه خدمات شهری اطلاق می گردد که برای تداوم زندگی شهری ضرورت دارند از جمله گورستان ها، کشتارگاه ها، خدمات آبرسانی و برق رسانی، خدمات جمع آوری زباله و فاضلاب، خدمات ارتباطی و حمل و نقل و غیره. براساس تعاریف مرکز آمار ایران و واقعیتهای موجود زندگی شهری، انواع خدمات به شرح زیر تقسیم بندی می شوند:

- خدمات اجتماعی (شامل خدمات درمانی، بهداشتی، آموزشی، انتظامی و غیره)
- خدمات رفاهی و فراغتی شامل خدمات هنری، تفریحی، ورزشی و غیره
- خدمات پذیرایی و اقامتی شامل هتل داری، رستوران و غیره)
- خدمات اطلاع رسانی شامل خدمات رایانه ای، چاپی، دیداری و شنیداری و غیره
- خدمات مالی و تجاری شامل بانکداری، بیمه، عمده فروشی، خرده فروشی و غیره
- خدمات حمل و نقل شهری شامل سرویسهای حمل و نقل، پارکینگ، پمپ بنزین و غیره
- خدمات فنی و تعمیراتی شامل انواع تعمیرات خودرو، لوازم خانگی و ساختمانی و غیره

۲-۱- انواع خدمات شهری

همانطوریکه اشاره شد، خدمات شامل طیف وسیعی از فعالیت های مختلف می باشد که ارتباط تنگاتنگی با حیات شهری دارند اما گرچه اکثر خدمات، شهری محسوب می شوند، اما برخی از آنها به دلایل خاص و با توجه به شاخصه خاص و ارتباط مستقیم با زندگی شهروندان به خدمات شهری معروفند، و نبود یا مدیریت نادرست آنها می تواند معضلات اساسی از قبیل بی نظمی شهری، معضلات و اجتماعی و سیاسی به بار می آورند.

مات شهری در معنای عام خود می تواند بسیاری از فعالیت های خدماتی مورد نیاز برای اداره امور شهری را دربرگیرد اما باید این نکته را در نظر داشت که شناخت و طبقه بندی فعالیت ها در مورد خدمات شهری، وابستگی شدیدی به نحوه مدیریت شهری دارد چرا که تعیین حوزه عملی فعالیت ها در زمینه خدمات شهری نیازمند تعیین نحوه مدیریت شهری و تعیین روابط بخشی- منطقه ای است. طبقه بندی خدمات شهری علاوه بر

تحلیل فوق، در کشورهای مختلف نیز متفاوت است انتخاب حوزه خدمات شهری از دیدگاه مدیریت شهری در کنار مدیریت بخشی و مدیریت منطقه ای (بستگی به نحوه توزیع فعالیت ها و هدایت آنها توسط نهادهای مختلف دارد به عنوان مثال، برخی از خدمات شهری مانند مدیریت شهری عمومیت نداشته و خصوصاً در کشورهایی که تفکیک وظایف در قالب مدیریت شهری و منطقه ای به طور شفاف صورت پذیرفته است. تسلط مدیریت بخشی بر مدیریت شهری قابل مشاهده می باشد، برای این اساس خدمات شهری را در ایران می توان به ۴ گروه عمده به شرح زیر تقسیم کرد:

الف - خدمات بهداشت محیط: به آن دسته از خدمات شهری گفته می شود که در جهت بهبود محیط شهری از نظر مسائل بهداشتی مؤثر می باشند که شامل موارد ذیل می باشد:

- آب آشامیدنی
- کنترل بهداشتی
- اماکن عمومی
- مراکز تهیه، توزیع و نگهداری و فروش مواد خوردنی، آشامیدنی و بهداشتی. مراکز بهداشتی و درمانی
- مراکز آموزشی و تربیتی
- جمع آوری و دفع زباله
- خدمات مربوط به گورستان ها
- خدمات مربوط به غسلخانه ها

ب - خدمات رفاهی و تفریحی شامل: آن دسته از خدمات شهری است که مربوط به ایجاد تمهیدات لازم برای گذراندن اوقات فراغت شهروندان شامل ایجاد و مدیریت فضاهای کالبدی برای انجام فعالیت های رفاهی و تفریحی می باشد. خدمات مزبور در ایران توسط بسیاری از سازمان های دولتی و عمومی ارائه می شوند و در حقیقت شهرداری ها اکنون بخش محدودی از این نوع خدمات را ارائه می کنند. در شرایط مدیریت شهری نوین می توان دامنه وسیعتری از این نوع خدمات را در حیطه وظایف این نهاد قرار داد. با این توصیف عمده خدمات از این نوع عبارتند از:

- کتابخانه های عمومی
- زمینهای ورزشی
- فضاهای باز
- تفرجگاههای طبیعی پیرامون شهرها

ج - خدمات حفاظتی و ایمنی : این نوع خدمات را می توان به دو دسته به شرح زیر تقسیم کرد:

۱- خدمات مربوط به آتش نشانی و ایمنی.

۲- خدمات مربوط به حوادث غیرمترقبه.

هر کدام از این نوع خدمات براساس ویژگی خاص خود به بخشی از مدیریت شهری و ملی وابسته است. و از این بین خدمات مربوط به آتش نشانی و ایمنی در حوزه وظایف شهرداری ها قرار دارد.

د - خدمات حمل و نقل عمومی و ترافیک:

حمل و نقل شهری در ایران از چهار بخش اصلی به شرح زیر تشکیل شده است:

- حمل و نقل شهری از طریق اتوبوس رانی.

- حمل و نقل شهری از طریق مینی بوس رانی.

- حمل و نقل شهری از طریق تاکسیرانی.

- حمل و نقل شهری از طریق مترو.

شهرهای مختلف هر کدام با توجه به معیارهایی مانند وسعت فعالیت ها و تعداد جمعیت، هر کدام ترکیبات متفاوتی از خدمات فوق را دارا هستند. از این میان اتوبوسرانی یکی از مهمترین بخش ها ی حوزه خدمات حمل و نقل عمومی و ترافیک را تشکیل می دهد.

۳-۱- شهرداری ها و خدمات شهری

سابقه تاسیس شهرداری در ایران بیش از ۹۰ سال قدمت دارد و تقریباً مقارن است با آغاز نهضت مشروطیت که برای اولین بار نهادهای استبدادی جای خود را به نهادهای مردمی دادند. اولین قانون شهرداری در ایران در سال ۱۳۲۵ هجری قمری در مجلس شورای ملی با عنوان قانون بلدیة تصویب و از همان زمان سنگ بنای شهرداری های فعلی گذارده شد. البته قانون شهرداری در طول زمان و حسب نظامهای حاکم بر کشور دچار دگرگونی های بسیاری شد. قانون شهرداری در سال های ۱۳۰۹، ۱۳۲۷، ۱۳۳۱، ۱۳۳۴، ۱۳۴۵ و ۱۳۵۱ هجری شمسی تاکنون، بارها مورد اصلاح و تجدیدنظر قرار گرفته است و اغلب اختیارات شهرداری ها و عوامل اعمال مدیریت شهری از شهرداری ها منتزع شدند. البته در برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران و بر اساس ماده ۱۳۶ واگذاری برخی از وظایف جدید به شهرداری ها مشاهده شده است. در حال حاضر شهرداری ها براساس قانون (ماده ۵۵ قانون شهرداری ها) وظایف زیر را برعهده دارند:

۱ - ایجاد خیابان ها، کوچه ها، میدان ها، باغ های عمومی، مجاری آب و توسعه معابر در حدود قوانین

موضوعه.

۲ - نظیف و نگاهداری و تسطیح معابر و انهار عمومی و مجاری آبها و فاضلاب و تنقیه قنوات مربوط به

شهر.

- ۳- آزادسازی معابر و اماکن از دکه های منصوب قبل.
- ۴- تامین محل هایی جهت تخلیه زباله و نخاله و فضولات ساختمانی و مواد رسوبی فاضلاب ها و نظایر آن.
- ۵- ایجاد غسلخانه و گورستان و تهیه وسایل حمل اموات.
- ۶- اتخاذ تدابیری جهت حفاظت شهرها از خطر سیل و حریق و...
- ۷- تهیه و تعیین میدان های عمومی برای خرید و فروش ارزاق و توقف وسایط نقلیه و...
- ۸- احداث کشتارگاه، میدان ها، پارک ها و توالت های عمومی.
- ۹- ساختن خیابان ها و آسفالت کردن سواره روها و پیاده روها و...
- ۱۰- و سایر وظایف مذکور در مواد ۶۸، ۸۴، ۸۵، ۹۶، ۹۹، ۱۰۳، ۱۱۰، ۱۱۱، قانون شهرداری ها.

اما براساس دستورالعمل سال ۱۳۵۲ وزارت کشور و به دلیل دگرگونی هایی که در مدیریت اداری کشور به وجود آمده بود وظایف شهرداری ها به شرح زیر تعریف شده است:

امور عمومی شهرداری ها شامل:

- انجمن شهر
- شهردار و معاونان و دفتر شهرداری
- امور حقوقی و دادگاه اجرائیات
- کارگزینی و آموزش
- جمع آوری و حمل و دفع زباله
- خدمات بهداشتی و درمانی
- کشتارگاه
- گورستان و غسلخانه
- مبارزه با آلودگی هوا

پارک سازی و درختکاری و زیبایی شهر شامل:

- ایجاد و توسعه و نگهداری پارکها
- درختکاری معابر (ایجاد و نگهداری)
- میادین و تزئینات شهری
- چراغانی و جشن ها

حفاظت شهر شامل:

- جلوگیری از وقوع حریق
- اطفاء حریق

- سیل بند و مسیل ها
- دفاع غیرنظامی
- رفع خطر از ساختمان های شکسته و کهنه و مزاحم
- ترافیک

فواید عامه شامل:

- آب
- فاضلاب
- برق
- گاز

خدمات اجتماعی شامل:

- امور اصناف، پیشه وران و نظارت در نرخ ها و اوزان
- خانه سازی، تجدید بنای محله های قدیمی
- جلب سیاحان، هتل و مهمانخانه
- حمل و نقل شهری
- امور ورزشی، تربیتی و تفریحات سالم
- موزه ها، نمایشگاه ها و کتابخانه های عمومی

خدمات تعاونی و خیریه شامل:

- شیرخوارگاه و پرورشگاه
- اردوی کار و نواخانه ها
- کمک های تعاونی و خیریه
- کمک به موسسات خیریه و تعاونی

البته بخش عمده ای از این وظایف در حال حاضر از حیطه وظایف شهرداری ها خارج شده است و با تصویب ماده ۱۳۶ قانون برنامه سوم اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور امید به احیاء این وظایف است. شهرداری ها به عنوان مهمترین عامل ایجاد مولفه های زندگی شهری وظایف خطیری در پیش رو خواهند داشت و علاوه بر انجام وظایف پیش بینی شده در قانون شهرداری ها و افزایش رو به رشد تعداد شهرها و جمعیت شهرنشینی، وظیفه شهرداری ها به عنوان ارائه کننده ب خشی از خدمات شهری، از اهمیت بیشتری برخوردار خواهد بود.

۴-۱- عمده وظایف خدمات شهری

عمده وظایف خدمات شهری دربرگیرنده فعالیت هایی است که مستقیماً منجر به ارائه خدمت به

شهروندان می شود و شامل موارد زیر است:

۱- برنامه نظافت شهر

الف - رفت و روب

ب - جمع آوری و دفع زباله

ج - دفع حیوانات مزاحم

۲- برنامه نگهداری و بهبود محیط شهری

الف - اداره امور کشتارگاه ها

ب - اداره امور گورستان ها

ج - اداره امور پارکها و فضای سبز (نگهداری پارکها و فضای سبز - نگهداری میدین)

د - پلاک کوبی و نام گذاری

۳- امور آتش نشانی و خدمات ایمنی و حفاظت شهر

الف - جلوگیری از وقوع حریق و اطفاء آن

ب - رفع خطر از ساختمان های شکننده و کهنه و مزاحم

ج - نگهداری و لایروبی مسیلهها

د - هدایت آبهای سطحی

ذ - نگهداری و مراقبت از شبکه فاضلابها

۴- برنامه بهبود ترافیک شهری

الف - ترافیک شهری (مطالعات و مدیریت سیستم حمل و نقل ترافیک)

ب - اداره امور پارکینگ ها و پارکومترها

۵- برنامه حمل و نقل شهری

الف - اتوبوسرانی و مینی بوسرانی

ب - تاکسیرانی

ج - اداره امور حمل و نقل زیرزمینی

۶- برنامه خدمات اجتماعی

الف - اداره امور هتلها و رستورانهای وابسته به شهرداری

ب - نگهداری مجتمع های تفریحی وابسته به شهرداری

ج - کمک در امور ورزشی، تفریحات سالم و نظارت بر امور سینماها

۷- برنامه توزیع آب آشامیدنی

الف - نگهداری شبکه آب شهر

ب - واگذاری انشعابات جدید

ج - تعیین و وصول آب بهای مشترکین

۸- برنامه شهرسازی و نظارت بر توسعه و عمران شهر

الف - صدور پروانه های ساختمانی، مسکونی، تجاری و غیره

ب - رسیدگی به نقشه های تفکیکی و صدور اجازه تفکیک

ج - سایر امور مربوط به برنامه شهرسازی و نظارت بر توسعه و عمران شهرها

براساس قانون شهرداری (مصوب ۱۳۳۴) تقریباً تمام تأسیسات شهری از جمله تأسیسات آب، فاضلاب و برق زیر نظر شهرداری ها اداره می شد، اما با رشد و گسترش نظام اداری کشور، اداره این تأسیسات به سازمان های دولتی وابسته به وزارت نیرو واگذار گردید و اداره تأسیسات گازرسانی نیز بر عهده شرکت ملی گاز نهاده شد و شهرداری ها نقش قبلی خود را در اداره تأسیسات خدمات شهری در جهت تأمین انرژی از دست دادند. اما اکنون تأسیساتی که مدیریت و برنامه ریزی آنها به عهده شهرداری است، عبارتند از گورستان ها، میدین میوه و تره بار، پایانه های مسافربری و کشتارگاه های شهری.

۵-۱- خدمات شهری و مشارکت مردمی

مشارکت اگرچه به معنای عام آن از دیرباز با زندگی انسان پیوند داشته، اما به معنای جدید از عرصه سیاست و پس از جنگ دوم جهانی آغاز گردید. علیرغم شکل گیری اندیشه مشارکت در تمام ابعاد زندگی، این گسترش هنوز به صورت علمی دیده نمی شود. در میان عواملی که از گسترش سریع مشارکت جلوگیری می کنند، نبود فلسفه ای که زیر کوششهای مشارکت جویانه را فراهم آورد، فهم آن را آسان گرداند و نسبت به آن تعهد بیافریند بارز است. مشارکت پدیده ای ذهنی است که بدون فلسفه ای کارساز و راهگشا نمی تواند به صورت جزئی از فرهنگ مردم درآید.

از تازه ترین موضوعات مشارکت، مشارکت شهروندان در اداره امور شهرهاست. این مشارکت یکی از الزامات زندگی شهری است و هنگامی تحقق می یابد که شهرنشینان از حالت فردی که صرفاً در مکانی به نام شهر زندگی می کنند درآیند و به شهروند بدل شوند. واژه مشارکت از حیث لغوی به معنای درگیری و تجمع برای منظوری خاص می باشد. در مورد اصطلاح آن بحث های فراوانی شده است ولی در مجموع می توان جوهره اصلی آنرا درگیری، فعالیت و تاثیرپذیری دانست. لذا می توان گفت مشارکت عبارتست از: درگیری ذهنی و عاطفی اشخاص در موقعیت های گروهی که آنان را برمی انگیزد تا برای دستیابی به هدفهای گروهی یکدیگر را یاری دهند و در مسئولیت کار شریک شوند.

وقتی از مشارکت مردم در اداره امور شهرها سخن می‌گوییم، بلافاصله متوجه تنوع بسیار زیاد آن شده و مشاهده می‌کنیم که طیفهای وسیعی را در درون خود جای می‌دهند. لذا بر این اساس می‌توانیم الگوی مشارکت را بر حسب سه معیار طبقه بندی کرد:

۱- بر حسب نوع مشارکت شامل:

- مشارکت در تصمیم‌گیری و مدیریت.
- مشارکت در تامین نیروی انسانی.

۲- بر حسب زمینه مشارکت:

به دلیل گستردگی فعالیت‌هایی که توسط مدیریت در شهرها انجام می‌گیرد، زمینه‌های مختلفی از مشارکت (در انواع گوناگون آن) را می‌توان در شهرها شناسایی کرد. لذا می‌توان زمینه‌های مشارکت مردم در اداره امور شهرها را به شرح زیر طبقه بندی کرد:

- فعالیت‌های عمرانی (ایجاد خیابان و کوچه، ایجاد میدان، ایجاد پل و...)
- فعالیت‌های مربوط به محیط زیست (ایجاد فضای سبز و زیباسازی شهر)
- فعالیت‌های مربوط به تامین ایمنی شهر (ایجاد ایستگاه‌های آتش‌نشانی، رفع خطر از بناها...)
- فعالیت‌های نظارتی (نظارت بر حسن انجام قوانین و مقررات مربوط به زندگی شهری)
- فعالیت‌های مربوط به خدمات شهری (تنظیف معابر و دفع زباله، ارائه خدمات مربوط به غسلخانه و گورستان و...)
- فعالیت‌های مربوط به رفاه اجتماعی (تاسیس فرهنگسراها، تاسیس کتابخانه، ایجاد خانه‌های محله ...)

۳- بر حسب نوع سازماندهی:

در این تقسیم‌بندی دو نوع از الگوهای مشارکت را می‌توان دید:

در نوع نخست تشکلهای خودجوش و خودانگیخته جامعه را شامل می‌شود، سازماندهی بدون توجه به دست‌آوردهای دانش جدید مدیریت صورت گرفته و مبتنی بر تجربیات شخصی و سنن اجتماعی است و **در نوع دوم** که تشکلهای رسمی یا نسبتاً رسمی و برانگیخته را شامل می‌شود و سازماندهی بر مبنای دست‌آوردهای فنون مدیریتی جدید و با هدف حداکثر کارآیی صورت می‌پذیرد.