



■ امیر خادمی
رئیس اداره استانداردسازی
شهرداری تهران

«استانداردسازی»

گامی به سوی مقاوم سازی

+ تجربه شهرداری تهران

پیچیدگی روزافزون فعالیت ها و خدمات در شهر تهران و لزوم افزایش کیفیت ارائه خدمات، مدیریت شهری را بر آن داشت تا با بهره گیری از روش های نوین مدیریتی، موضوع اصلاح فرایندهای سازمانی و تحولات بنیادی را دنبال کند؛ از آنجایی که تبیین راهبردهای بهبود مدیریت و دستیابی به بهبود مستمر در پی ارزیابی عملکرد سازمان و شناسایی عدم تطابق و میزان انحرافات انجام پذیر است و از سوی دیگر ارزیابی عملکرد مؤثر تنها بر پایه تطبیق عملکرد با استانداردهای دقیق محقق خواهد شد، از این رو در سال های اخیر استانداردسازی خدمات مدیریت شهری مورد توجه جدی شهرداری تهران قرار گرفته است. در همین راستا اداره کل ارزیابی عملکرد و بهبود مدیریت، به عنوان یکی از واحدهای تابعه معاونت برنامه ریزی، توسعه شهری و امور شورای شهرداری تهران با توجه به حیطه وظایف خود، علاوه بر انجام اقدامات حائز اهمیتی چون تدوین استانداردهای خدمات مدیریت شهری و دریافت شماره ملی استاندارد، به دلیل لزوم تعریف ساختار منسجم برای نهادهای استانداردسازی، اقدام به تدوین نظام جامع استانداردسازی خدمات مدیریت شهری کرده است. اهمیت و ضرورت استانداردسازی خدمات مدیریت شهری در یک فرآیند جامع و یکپارچه در مجموعه واحدهای مدیریت شهری شهرداری کاملاً شفاف و قابل توجیه است. چرایی و اهمیت سیستم استانداردسازی خدمات مدیریت شهری شامل پیشگیری هوشمندانه از منابع مصرفی در خدمات مدیریت شهری و تقویت و توسعه جنبه های کیفی خدمات به شکل مستمر و ماندگار با مبنا قرار دادن الگوها و استانداردهای مصوب در راستای افزایش رفاه و آسایش و رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری است.

■ مقدمه ای بر سیستم استانداردسازی

■ اهمیت و فواید اشاعه فرهنگ استانداردسازی خدمات مدیریت شهری شامل موارد زیر است:

- کاهش عملیات و هزینه های پشتیبانی، حفظ و نگهداری به دلیل توسعه پایدار کیفیت در همه عرصه های خدمات مدیریت شهری
- فراهم شدن ارتباطات تخصصی در سطح سازمان شهرداری و محیط بیرونی آن
- افزایش قدرت تصمیم گیری در سطح سازمان شهرداری به دلیل وجود اطلاعات جامع، کامل و صحیح پردازش شده
- اطمینان از ارائه خدمات مدیریت شهری در مقیاس بزرگ به شهروندان و رسیدگی به خواسته های به حق آنها
- جلوگیری از تلفات مواد و انرژی و کاهش فعالیت های موازی و تکراری در امور خدمات مدیریت شهری
- سهولت در برقراری ارتباط و اطمینان از خدمات خریداری شده (عدم اتلاف سرمایه و زمان)
- چرایی و ضرورت سیستم استانداردسازی خدمات مدیریت شهری شامل موارد زیر هست:
- عدم بهره مندی از یکپارچگی در تنظیم و اجرای ضوابط و مقررات دقیق فنی در طرح های مدیریت شهری
- فقدان یکپارچگی در تعیین و تعریف سطح کیفیت مورد انتظار از خدمات مدیریت شهری
- کم رنگ بودن زبان مشترک فنی بین کارشناسان و پیمانکاران خدمات مدیریت شهری
- متفاوت بودن سطح کیفیت خدمات مدیریت شهری به اشخاص و گروه های خاص
- فقدان محیطی پژوهشی در شناسنامه دار کردن خدمات و تعریف انتظارات و خواسته های سازمانی
- فقدان مدیریت پویا در ارائه شاخص های اندازه گیری و سنجش سطح کیفیت خدمات مدیریت شهری

■ بهره مندی از روش های متداول سعی و خطا در تعریف سطح کیفیت خدمات مدیریت شهری

■ فرآیند استانداردسازی در شهرداری تهران

به طور کلی فرآیند مدون استانداردسازی در شهرداری تهران بر اساس مراحل زیر است:

- ۱- انتخاب یا تدوین استانداردهای مورد نیاز در تمامی عرصه های خدمات و مدیریت شهری
- ۲- تصویب استاندارد در کمیته ملی استاندارد
- ۳- ابلاغ استانداردهای مورد توافق مذکور به منظور اجرا در همه سطوح مدیریت شهری
- ۴- نظارت بر اجرای استاندارد و احراز انطباق اقدامات اجرایی و مدیریتی با استانداردهای مصوب به منظور ارتقای کیفیت های انجام کار
- ۵- برون سپاری کنترل استاندارد و تأمین نظارت جامع بر اجرای آنها توسط نهاد ناظر و غیر ذی نفع
- نظیر سازمان ملی استاندارد و اخذ گواهی و مهر استاندارد جهت فعالیت ها و اقدامات اجرایی شهرداری
- ۶- تهیه گزارش سالیانه استاندارد شهرداری مشتمل بر میزان فعالیت های منطبق با استاندارد و برنامه ریزی برای ارتقای مستمر این میزان
- ۷- بازنگری کتابچه استاندارد در مقاطع زمانی مناسب

بر اساس موارد و فرآیند بیان شده، در سال های اخیر تلاش برای اخذ استانداردهای ملی که مرجع ذیصلاح برای هماهنگ سازی ضوابط در کل کشور هستند، توسط شهرداری تهران انجام شد، در همین راستا ضمن سیاست گذاری های اساسی در این زمینه، نسبت به مبادله تفاهم نامه همکاری با سازمان ملی استاندارد ایران اقدام و آیین نامه ها و ضوابط فنی موجود در شهرداری تهران بررسی شد و همچنین عناوین استانداردهای مورد نیاز اولویت بندی و در نهایت به ترتیب اولویت استانداردهای مورد نظر تهیه و تدوین شده اند.

بر این اساس چهار نسخه از سلسله استانداردهای مدیریتی با عنوان «معايير شهری-آرامسازی ترافیک به شماره استاندارد ملی ۱۴۲۳۷»، «معايير شهری-طبقه بندی به شماره استاندارد ملی ۱۴۱۴۷»، «معايير شهری؛ تابلوهای هدایت مسیر-آیین کار به شماره استاندارد ملی ۱۶۱۳۴» و «راهبری ایستگاه های باز یافت شهری-آیین کار به شماره استاندارد ملی ۱۶۵۶۵» به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات سازمان ملی استاندارد ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، در قالب استاندارد ملی تدوین و منتشر شده است. در ادامه شرحی مختصر از هر یک از استانداردهای اخذ شده ارائه شده است:

■ معايير شهری-آرامسازی ترافیک

■ استاندارد آرام سازی ترافیک معايير شهری با نگرشی تخصصی به استانداردهای ترافیکی معتبر دنیا، بررسی ضوابط و مستندات موجود داخلی و استفاده از نظرات کارشناسی متخصصان