



## ۷۷۰۰۶۸۴

در این نوشته تلاش شده است تا عوامل مؤثر بر کیفیت پایین خدمات عمومی ارائه شده از سوی نهاد مدیریت شهری به شهروندان معلول تشریح گردد و پیشنهادهای برای بهبود وضع موجود ارائه شود.

در هر شهر اقشار و گروه‌های مختلف در کنار یکدیگر به سر می‌برند که هر کدام دارای نیازها و تمایلات مختلف و متنوعی هستند. در این میان بعضی از گروه‌ها همچون افراد دارای معلولیت به سبب برخوردار بودن از وضعیت ویژه، به امکانات و شرایط مخصوص برای زیست برابر با دیگر شهروندان نیاز دارند. بدون شک مهمترین نهاد متولی در حوزه محلی و شهری، نهاد مدیریت شهری است که می‌بایست بر اساس ظرفیت‌ها و بودجه موجود امکان زیست آسان و ایمن را برای تمامی شهروندان خود فراهم آورد. بدیهی است که این نهاد در همه شهرها عملکرد مشابهی ندارد و شهرهای کشورهای توسعه‌یافته و تعدادی از شهرهای کشورهای در حال توسعه در این خصوص پیشرفت قابل توجهی داشته‌اند.

متأسفانه در ایران هیچ کدام از شهرها آنطور که باید به ارتقای کیفیت زیست شهروندان دارای معلولیت توجه نداشته‌اند و این امر خود به متغیری اثرگذار بر حضور شهروندان معلول در سطح شهر بدل گشته است. حتی در شهرهای بزرگی نظیر تهران، اصفهان، شیراز، تبریز و مشهد که قاعداً در مقایسه با شهرهای کوچکتر از امکانات مالی بیشتر برخوردار هستند، این خلأ کاملاً مشهود است. نویسنده در متن دیگری تلاش کرده است تا به طور کوتاه دشواری‌های موجود در این زمینه در سه بخش کیفیت معابر، مناسب‌سازی شبکه حمل و نقل و وضعیت ساختمان‌های عمومی و اماکن تفریحی در شهر تهران را تشریح نماید. اگرچه در نوشته مذکور ممکن است مسائلی از قلم افتاده باشد، اما به‌خوبی می‌تواند وضعیت دشوار و ناگوار افراد معلول در سطح شهر که تا حدی ناشی از ضعف عملکرد نهاد مدیریت شهری در تهران است را تبیین نماید. البته شهر تهران درگیر رقابت‌های سیاسی میان نهاد مدیریت شهری و دولت نیز هست که این عامل نیز خود نقش بسزایی در دشواری‌های موجود در این حوزه ایفا می‌کند.

در این نوشته تلاش شده است تا عوامل مؤثر بر کیفیت پایین خدمات عمومی ارائه شده از سوی نهاد مدیریت شهری به شهروندان معلول تشریح گردد و پیشنهادهای برای بهبود وضع موجود ارائه شود. اهمیت توجه به این موضوع بدان سبب است که در بسیاری موارد، نه نفس وجود معلولیت بلکه کیفیت شرایط و امکانات در دسترس است که بر فرد معلول اثر می‌گذارد. مقایسه وضعیت افراد معلول در شهرهای کشورهای توسعه‌یافته با شهرهایی نظیر تهران خود گواهی بر طرح این ادعا است.

عدم هماهنگی میان سیاستها و برنامه های دولتی و نهاد مدیریت شهری نقش بسیار مهمی در کیفیت امکانات و خدمات شهری ایفا می نماید. به جز شهرداری و شورای شهر که به عنوان ارکان اصلی مدیریت شهری اصولاً باید بیشترین نقش را در اداره امور و ارائه خدمات در سطح محلی به شهروندان ایفا نمایند فعالیتهای حدود ۲۵ سازمان دولتی نیز به طرق گوناگون بر شهر اثر می گذارد. تعدد مراکز تصمیم گیری پیرامون مسائل گوناگون شهری علاوه بر ایجاد نابسامانی های مدیریتی، انجام صحیح و شایسته کارها را دشوار ساخته و باعث بروز بی نظمی، افزایش زمان و پایین آمدن کیفیت خدمات و اجرای برنامه ها در شهر تهران می گردد. برای نمونه نمی توان نهاد مدیریت شهری را مسؤول تمامی موانع موجود در مسیر تردد شهروندان معلول دانست. بلکه سازمانهای دولتی نیز به شیوه های گوناگون در این امر نقش دارند.

از طرف دیگر شهر تهران از آن رو که پایتخت جمهوری اسلامی ایران است، برای پیشبرد برنامه ها و ارتقای قابلیت های خود به بودجه دولتی نیز نیازمند است. در حالی که اختلافات و رقابتهای سیاسی تا حد زیاد راه را بر همکاری های فنی میان نهاد مدیریت دولتی و مدیریت شهری بسته است که نتیجه آن چیزی جز زیان به شهروندان تهرانی نیست. همکاری های هدفمند و نظاممند این دو نهاد با یکدیگر در حوزه های مختلف چه بسا می تواند اثرات مطلوبتر و پایدارتری را بر شهروندان پایتخت بر جای بگذارد. همکاری های مذکور در زمینه هایی همچون حمل و نقل و مناسب سازی اماکن عمومی به ویژه برای شهروندان معلول می تواند نتایج بهتری را داشته باشد.

### فقدان حمایت های قانونی

آنچه که در شهر تهران قابل مشاهده است، فقدان توجه کافی به مناسب سازی معابر و فضاهای شهری است. نبودن آسانسور در تعداد فراوانی از ایستگاههای مترو و دشواری های موجود در معابر و اماکن عمومی، بیانگر آن است که حمایت های قانونی لازم برای افراد معلول آنگونه که لازم است از سوی نهاد مدیریت شهری صورت نگرفته است. اگر افراد معلول هنگام تردد در پیاده روها با انواع موانع روبرو میشوند، اگر این گروه از جامعه در هنگام بهره گیری از وسایط نقلیه عمومی با دشواری هایی مواجه هستند و اگر ساختمانها و فضاهای شهری برای آنها آنگونه که شایسته است مناسب سازی نشده است، بدون شک بخشی از آن ناشی از فقدان حمایت های قانونی و ضعف عملکرد این نهاد در سطح شهر است. به رغم تلاش های صورت گرفته افراد معلول همچنان دوچار دشواری های فراوان برای استفاده از فضاهای شهری هستند. حال آنکه شهر باید به گونه ای طراحی گردد تا امکان حضور و فعالیت همه اقشار و گروهها در آن فراهم گردد. در صورت وجود آئین نامه ها و دستورالعمل های مناسب و نیز وجود اراده لازم برای اجرای آنها راه برای حضور آسانتر و امنتر برای افراد دارای معلولیت هموارتر می گردد.

عدم هماهنگی امکانات موجود با نیازهای افراد دارای معلولیت

یکی از مشکلات موجود آن است که با وجود آنکه نهاد مدیریت شهری امکاناتی را برای تسهیل امور افراد معلول فراهم

نموده است، به دلیل عدم شناخت و آگاهی کافی در این زمینه این امکانات نمی تواند به طور مناسب نیازهای آنها را تأمین نماید. برای نمونه شهرداری تهران به منظور سهولت بخشی به تردد افراد دارای معلولیت در سطح شهر خودروهایی را فراهم نموده است. لیکن از آنجایی که تعدادی از این خودروها مجهز به امکانات ویژه ای هستند، برای استفاده بخشی از افراد معلول یعنی افراد دارای معلولیت جسمی-حرکتی مناسب است. حال آنکه به دلیل هدفگذاری نادرست و عدم تطابق امکانات با نیازهای گروه هدف، این نوع از خودروها از سوی کلیه معلولان مورد استفاده قرار می گیرد و این امر موجب می گردد تا افراد دارای معلولیت جسمی-حرکتی نتوانند به طور مناسب و کافی به چنین خودروهایی دسترسی داشته باشند. حال آنکه این خودروها اساساً برای استفاده این گروه از افراد معلول تعبیه شده است و برای سایر معلولان می توان از خودروهای عادی استفاده نمود.

آنچه که تا کنون مطرح شد، شماری از آسیبهای نهاد مدیریت شهری در مواجهه با مسائل و مشکلات افراد معلول در شهر تهران است. بدیهی است که نمی توان همه دشواریهای موجود در حوزه شهر را صرفاً به دلیل فقدان آگاهی کافی یا تمایل لازم برای اقدام دانست. اما آنچه مشخص است این است که نهاد مدیریت شهری در این خصوص دارای نقش غیر قابل انکاری است. در ادامه تلاش می شود تا راهکارهایی به منظور کاهش معضلات موجود پیشنهاد گردد.

## راهکارها

### همکاری و هماهنگی بیشتر نهاد مدیریت دولتی و مدیریت شهری

همکاری و تعامل دولت و نهاد مدیریت شهری و جایگزین نمودن همکاریهای فنی و عملی به جای شعارها و رقابتهای سیاسی موجب استفاده بهینه از منابع موجود در جهت کاهش مشکلات موجود در پایتخت و ارتقای کیفیت زیست شهروندان تهرانی خواهد بود. بسیاری از اقداماتی که در سالهای گذشته اتخاذ شده است، تحت تأثیر رقابتهای سیاسی میان دولت و شهرداری تهران بوده است که به علت شتابزدگی و نبودن بودجه کافی دشواریهای فراوانی را برای ساکنین تهران ایجاد نموده است. البته این عامل نه تنها افراد معلول بلکه کلیه شهروندان تهرانی را به طور غیر مستقیم با مشکلات درگیر نموده است.

مشارکت گروه هدف در اعمال و پروژه های مرتبط با این حوزه: اگر قرار است اقدامی برای آسایش، رفاه و سهولت در دسترسی افراد معلول به نقاط مختلف شهر ایجاد گردد، بهتر است از نظرات تخصصی آنها در مراحل مختلف پروژه های مربوطه استفاده شود. البته این امر مستلزم وجود مجاری مناسب برای مشارکت گروه هدف یا سازمانها و گروههای حامی آنها و تعیین و معرفی نمایندگان موقت از جانب افراد معلول و به رسمیت شناخته شدن آنها از سوی نهاد مدیریت شهری است.

شفافیت با کاهش فساد رابطه تنگاتنگ دارد. نهادهایی که اقدامات آنها روشن و مدیرانشان در قبال گروه هدف پاسخگو هستند، امکان چندان برای افتادن در دام فساد ندارند. افراد دارای معلولیت و تشکلهای و گروههای فعال در این زمینه نیز حق دارند که خواهان شفافیت و پاسخگویی در زمینه اقدامات مرتبط با نیازهای افراد معلول در سطح شهری و محلی باشند. بنابر این گروه هدف حق دارند که بدانند پروژهها و فعالیتهایی که به نام آنها و با هدف بهبود شرایط آنها انجام می‌گیرد، دقیقاً برای رفع کدام نیاز آنها طراحی شده است؟ با صرف چه میزان هزینه و در طول چه مدت محقق می‌گردد؟ در طراحی و اجرای آن تا چه میزان از نظرات و مشورتهای متخصصان این حوزه و گروه هدف بهره گرفته شده است؟ نتایج آن تا چه میزان به بهبود کیفیت زیست آنها در شهر یاری می‌رساند و نیز تا چه اندازه با اهداف اولیه طرح و الگوهای پیشنهادی مطابقت دارد؟ این گونه از ارزیابیها در شرایطی امکان‌پذیر است که شفافیت در اطلاعات وجود داشته باشد و مدیران پروژه در قبال عملکرد خود پاسخگو باشند.

### افزایش حمایت‌های قانونی از افراد دارای معلولیت در حوزه شهری

اقدامات سودمند در صورتی که از حمایت‌های قانونی نیز برخوردار باشند پایدارتر خواهند بود. به این ترتیب قوانین و آئین نامه‌ها در خصوص لزوم توجه به مناسبسازی ساختمانهای عمومی، اماکن تفریحی، شبکه حمل و نقل و جز آن از یک سو مجریان پروژه‌های مربوطه را ملزم به پایبندی به الزامات مندرج در آن قوانین و آئیننامه‌ها می‌نماید و از سوی دیگر بودجه لازم به منظور مناسب سازی مطابق با قانون تخصیص خواهد یافت. بدون وجود قوانین حمایتی در حوزه شهری افراد معلول با دشواریهای فراوانی مواجه می‌گردند.

### ایجاد نهادی کارآمد برای پیگیری امور شهری معلولان در درون شهرداری

اگرچه صرف ایجاد یک بخش یا نهاد به تنهایی نمیتواند به حذف یا کاهش مشکلات افراد دارای معلولیت در حوزه شهری منجر گردد، اما در صورتی که تمهیدات لازم در این خصوص وجود داشته باشد تا بتواند این بخش را از خودسری و فساد دور نگه دارد می‌تواند راهکاری قابل بررسی باشد. علاوه بر این چنین نهادی باید به طور پیوسته از یک سو با گروه هدف، متخصصان و کارشناسان این حوزه و نیز گروه‌های مردم نهاد در این زمینه تعامل داشته باشد تا بتواند نظرات تخصصی و نیازهای اساسی موجود در رابطه با شهر را دریافت کند و از سوی دیگر از چنان اعتبار و جایگاهی در درون شهرداری برخوردار باشد تا بتواند ضمن پردازش و قالب بندی نظرات و پیشنهادات ارائه شده آنها را به بخشهای مربوطه ارائه دهد. در عین حال باید در نظر داشت که چنین بخشی صرفاً طراح و ارائه دهنده طرحهای مربوط به این حوزه است و از آنجایی که چنین بخشی نمی‌تواند خود ناظر نیز باشد شهرداری می‌بایست به طور مداوم اقدامات این بخش را رصد نماید تا از انحراف در اهداف جلوگیری گردد.