

ماجرای ۸ سال ترمیم

مصاحبه



دبیر شهر
سعیده آل ابراهیم

عنوان «شهر ترمیمی» سال ۱۳۹۸ برای اولین بار در مشهد، مطرح و از همان زمان دبیرخانه شهر ترمیمی در این شهر راه اندازی شد و آن را الگوی جدید در حکمرانی شهری خواندند. هدف آن نیز از همان ابتدا مشخص بود؛ «تبدیل اختلاف به فرصت». این دبیرخانه ذیل معاونت خدمات شهری شهرداری مشهد و با ۱۵ کارگروه شروع به کار کرد. شعبه های صلح ترمیمی آن نیز در معاونت خدمات شهری، تعدادی از بوستان ها و دفاتر تسهیلگری فعال است. البته هدف دیگری که دبیرخانه دنبال می کند، حساس سازی مردم و قشرهای تصمیم گیر و اثرگذار در باره موضوعات ترمیمی است. حالا دبیرخانه شهر ترمیمی وارد هشتمین سال خدمت خود شده است. به همین بهانه با جعفر سروی، دبیر شهر ترمیمی شهرداری مشهد، گفت و گو کرده ایم تا از پیشبرد اهداف و ترمیم شهر برایمان بگوید.

شهر ترمیمی چگونه شهری است؟

شهر ترمیمی، شهری است که شهروندان برای زندگی در آن، نیاز به نقض قوانین نداشته باشند؛ زیرا اکنون بعضی اوقات شهروندان ناچارند خلاف قانون عمل کنند. شهر ترمیمی شهری است که در آن برای شهروندان، بستر زندگی مشروع فراهم باشد، بدون اینکه مشمول اعمال یا مداخله قانون قرار بگیرند؛ اگر مسیر آن ها به سمتی رفت که نیاز به کنترل و مداخله بود، باید روش هایی به کار ببریم که آخرین مرحله آن با زور باشد نه نخستین مرحله اش. واقعیت این است که مقررات ما بیش از آنکه مردم را از جرم و اختلاف بازدارد، آن ها را به آن سمت سوق می دهد! اکنون در شهرهای بزرگ دنیا الگوی شهر ترمیمی، مطرح شده است.

نقض قوانین و تخلفات شهری شامل حوزه هایی مانند سد معبر، تخلفات ساختمانی و... است؟

درواقع دو دسته نقض داریم؛ یکی آن هایی که جرم محسوب می شوند و بعدی، نقض هایی که در زمره تخلفات است. از سال ۱۳۹۶ که قانون گذاری در ایران شروع شده تا سال گذشته ۹۹ عنوان مجرمانه مشخص شده است که دسته ای از آن ها، متخلفانه و دسته ای مجرمانه است. اکنون نیز مدیریت شهری در حوزه های مختلف مانند کمیسیون های ماده ۷۷، ۷۷، ۱۰۰ و... به تخلفات رسیدگی می کند، اما این ها به صورت پراکنده است. هدف ما این است که بسترهای وقوع راز بین ببریم، جدای از آن به جای اقدامات روپنایی مانند جرمه و... اقدامات راز بینایی و در نهایت تا حد ممکن اجتماع محور کنیم، نه دولت محور.

بدون رویکرد شهر ترمیمی، تعامل مدیریت شهری و شهروندان چگونه است؟

رابطه مدیریت شهری و شهروندان مانند دو چرخ دنده است که بدون هیچ روان کننده ای در هم می پیچند و صدای آن، همه را عصبانی می کند. باید بین این چرخ دنده ها فاصله بیفتد؛ به همین دلیل با حمایت دادگستری، ۱۵ شعبه حل اختلاف را در شهرداری های مناطق افتتاح کرده ایم. ما معتقدیم بین رابطه مدیریت شهری و شهروندان، نیاز به ترمیم داریم.

رویکرد «شهر ترمیمی» از ابتدا بر چه زمینه ای متمرکز بود؟

زمانی که موضوع «شهر ترمیمی» را مطرح کردیم، رویکرد این بود که بتوانیم مدیریت شهری را دست کم در حوزه ارتباط با شهروندان، اجتماعی سازی کنیم؛ چرا که امروزه سیستم های تخصصی به سمت فنی و تخصصی تر شدن حرکت کرده اند و در واقع به نوعی غیر انسانی شده اند و روح انسان از روابط، کم شده است. در چنین شرایطی که فنی بودن به انسانی بودن ترجیح داده شده است، شهر ترمیمی ابزار یا مفهومی در راستای انسانی و اجتماعی شدن به معنای عام در مدیریت و به معنای خاص در مدیریت شهری است.

در حال حاضر مشخص است که میزان تعاملات شهرداری با شهروندان به چه میزانی است که بتوان الگوی شهر ترمیمی را به آن تعمیم داد؟

خدمات شهرداری مشخص شده است، اما میزان تعاملات خیر، بنابراین آمار دقیقی در این زمینه کار نشده است که چند درصد تعاملات مدیریت شهری با شهروندان است. اما تجربه نشان داده که این عدد خیلی بزرگ است. به نظر می رسد ۴۰ درصد از این تعاملات در حوزه تخلفات و جرائم است که متأسفانه این عدد هیچ وقت قطعی نشده است. موضوع دیگری که با زهم بر روی آن علمی کار نشده، این است که از بین ۵۰۰ خدمتی که شهرداری ارائه می کند، چند درصد آن به کنترل جرائم و حل تخلفات بین مدیریت شهری و شهروندان بر می گردد، این عدد هم مغفول است. طبق پیمایشی که در سال ۱۳۹۳ صورت گرفته است، آمار نشان می دهد شهرداری ها حتی از دولت و قوه قضاییه، اعتماد کمتری را بین شهروندان کسب کرده اند. اگر اعتماد به این میزان کم است، نباید رویکردمان را درباره تعاملات با شهروندان تغییر دهیم؟

این رویکرد چگونه باید تغییر کند؟

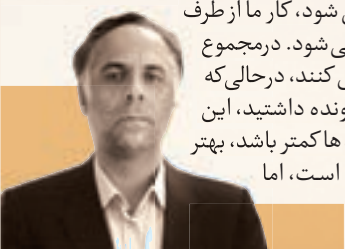
ما جرم شناسان، معتقد هستیم علت مهمی که مردم از قانون تبعیت نمی کنند، اعتقاد نداشتن به مشروعیت و ماهیت قوانین و مقررات است. زمانی که این مؤلفه ها را کنار هم می گذاریم، متوجه می شویم که باید مسیر کنترل جرائم و تخلفات را و حداکثر مسیر تعاملاتمان با شهروندان را که اکنون یک سویه شده است، عوض کنیم. اما هنوز مدیران به این جمع بندی نرسیده اند. ضمن اینکه مدیریت شهری فقط به شهرداری بر نمی گردد و ۲۶ نهاد در آن سهم هستند، بنابراین زمانی که تمام این مدیران به نتیجه برسند که باید رویکرد عوض شود، پیشنهاد شهر ترمیمی مطرح می شود. در طول ۸ ساله که از شروع کار دبیرخانه شهر ترمیمی می گذرد، مسیر فرهنگ سازی و حساس سازی را پیگیری کرده ایم و لازم بود بخش هایی از استان و شهرستان، متوجه شوند که ما چه می گوئیم.

۲۶ نهادهای که در مدیریت شهر سهیم هستند، چه تعدادشان با شما همکاری می کنند؟

ما تفاهم نامه ای با سازمان باز آفرینی شهری که دفاتر تسهیلگری را در اختیار دارند، داریم و در این دفاتر، نهاد حل مسئله را ایجاد کردیم. حمایت هم می کنیم و آن ها کار اجرایی را انجام می دهند. سازمان ها هم متناسب با اینکه مدیرشان چه کسی باشد، گاهی ممکن است با ما یک رفتاری کنند و به نوعی در این زمینه سلیقه ای عمل می کنند. در حال حاضر «۲۰ نهاد حل مسئله فعال هستند، با این حال اعلام آمادگی می کنیم که در ۱۷۳ محله دیگر نیز این نهاد ها را راه بیندازیم.

به نظر می رسد رویکرد و تفکر شهر ترمیمی با سیستمی که اکنون در جریان است، در تعارض قرار دارد، بنابراین طبیعی است که در اجرای این رویکرد، با موانعی روبه رو شده باشید؛ این موانع چه بوده است؟

ابتدا باید توضیحی در این باره بدهم که در دنیای امروز سه موضوع فقر، جرم و تبعیت را حل شدنی نمی دانند؛ مگر اینکه همه در آن خصوص کمک کنند. بنابراین امروز بحث بر سر این نیست که جرم را فقط قوه قضاییه باید بررسی کند، امروزه این صحبت ها جایی ندارد و همه در این زمینه مسئولیت دارند؛ هم فرد، هم جامعه و هم مسئولان. با این توضیح بگویم که مشکل اصلی ما این بود که مدیران در مدیریت شهری تصور می کردند در حوزه جرم مسئولیتی ندارند، در حالی که واقعیت این است که هم برابر مواد قانونی، مسئولیت دارند و هم از جرم متأثر می شوند. مشکل بعدی این است که ما در حد دبیرخانه دیده شده ایم. دبیرخانه به معنای کار ترویجی و هماهنگی است و فاز اجرایی ندارد، اما در عین حال از ما کار اجرایی می خواهند. در حالی که اگر قرار است ما کار عملی انجام دهیم، طبیعی است که باید سازوکار خودش را داشته باشد. موضوع بعدی این است که اکنون جلساتی را برگزار می کنیم و گاهی نماینده ای که به جلسات می آید، تغییر می کند و نمی دانیم که پیشنهاد صحبت ما را می داند یا نه. با بعضی اوقات در جلسات، پیشنهاد های پیشگیرانه مطرح می کنیم و بعضی مدیران این موضوع را به نفع خود تمام می کنند؛ البته ایرادی هم ندارد؛ از نظر ما مهم این است که کار انجام شود. اما زمانی که صحبت از عملکرد شهر ترمیمی می شود، کار ما از طرف فرد دیگری ارائه شده است و اسمی از دبیرخانه برده نمی شود. در مجموع می خواهند دبیرخانه شهر ترمیمی را با آمار کمی ارزیابی کنند، در حالی که موضع ما کیفی است؛ به طور نمونه می گویند چند پرونده داشتید، این در حالی است که در حوزه ترمیمی هر قدر تعداد پرونده ها کمتر باشد، بهتر است. این بدترین نوع ارزیابی است که کار ما کیفی است، اما به صورت کمی سنجیده شود.



با وجود این پیگیری هشت ساله و موانعی که بر سر راهتان قرار دارد، از این کار خسته نشده اید؟

من دکتری جرم شناسی دارم، بنابراین به این کار علاقه مندم و از انجام آن خسته نمی شوم، اما به هر حال گاهی موانعی وجود دارد و اگر من هم دلسرد نشوم، ممکن است همکار من دلسرد شود.

قرار است به همت دبیرخانه شهر ترمیمی، داشبورد مدیریتی جرائم و تخلفات شهری در حوزه شهرداری راه اندازی شود؛ در این باره توضیح دهید.

درواقع با این کار سعی کرده ایم آمار را بر اساس داده های جانبی در خیلی از قسمت های شهرداری مانند رصدخانه تزریق کنیم؛ زیرا اکنون آمار دقیقی در حوزه های مختلف مانند وضعیت ترافیک مشهد در دست نیست، بنابراین در این داشبورد، می توان آمارهایی مانند تعداد سدمعبر روزانه، وضعیت ترافیک و... را به صورت آنلاین مشاهده کرد.

این داشبورد برای مردم هم در دسترس است؟ در فاز اول برای سازمان ها قابل مشاهده است، اما امیدواریم در فاز بعدی، بتوانیم امکان مشاهده آن را برای تمام مردم فراهم کنیم.

شما نوانسته اید با راه اندازی این دبیرخانه، الگوی برای کشور در ایجاد شهر ترمیمی باشید؟

بله؛ ۵ شهر کشور شامل شیراز، تبریز، رشت و... این درخواست را مطرح کرده اند، اما تاکنون مقاومت کرده ایم؛ چرا که می خواستیم برند «شهر ترمیمی» برای مشهد بماند و آن ها را هنوز حفظ کرده ایم تا ببینیم در مشهد به کجا می رسمیم.

بخشی از اقدامات دبیرخانه شهر ترمیمی

۱۵ کارگروه

ایجاد شده برای هماهنگی بین بخشی

۸۵ جلسه

برگزار شده در شهرداری مشهد برای توسعه مفهوم شهر

۲۴۰ ساعت مشاوره حقوقی رایگان

ارائه شده به شهروندان، توسط وکلای ترمیمی

۲۰۶ نفر

آموزش دیده شامل مسئولان، ناظران مقیم و نمایندگان پیمانکاران فضای سبز

تشکیل شورای راهبری سمن ها و مردم نهادها با حمایت دستگاه قضایی

راه اندازی فاز یک داشبورد مدیریتی جرائم و تخلفات شهری برای تعدادی از سازمان ها

تکمیل برش عرضی شهر ترمیمی

تشکیل شورای راهبری سمن ها و انجمن های مردم نهاد استان با حمایت دستگاه قضایی

