

اطلاعات کلی نظرسنجی

موضوع: عملکرد شهرداری بندر خمیر در سال ۱۳۹۷

میزان مشارکت: ۲۲۳ نفر

تعداد سوال: ۱۹

نحوه امتیاز به هر سوال:

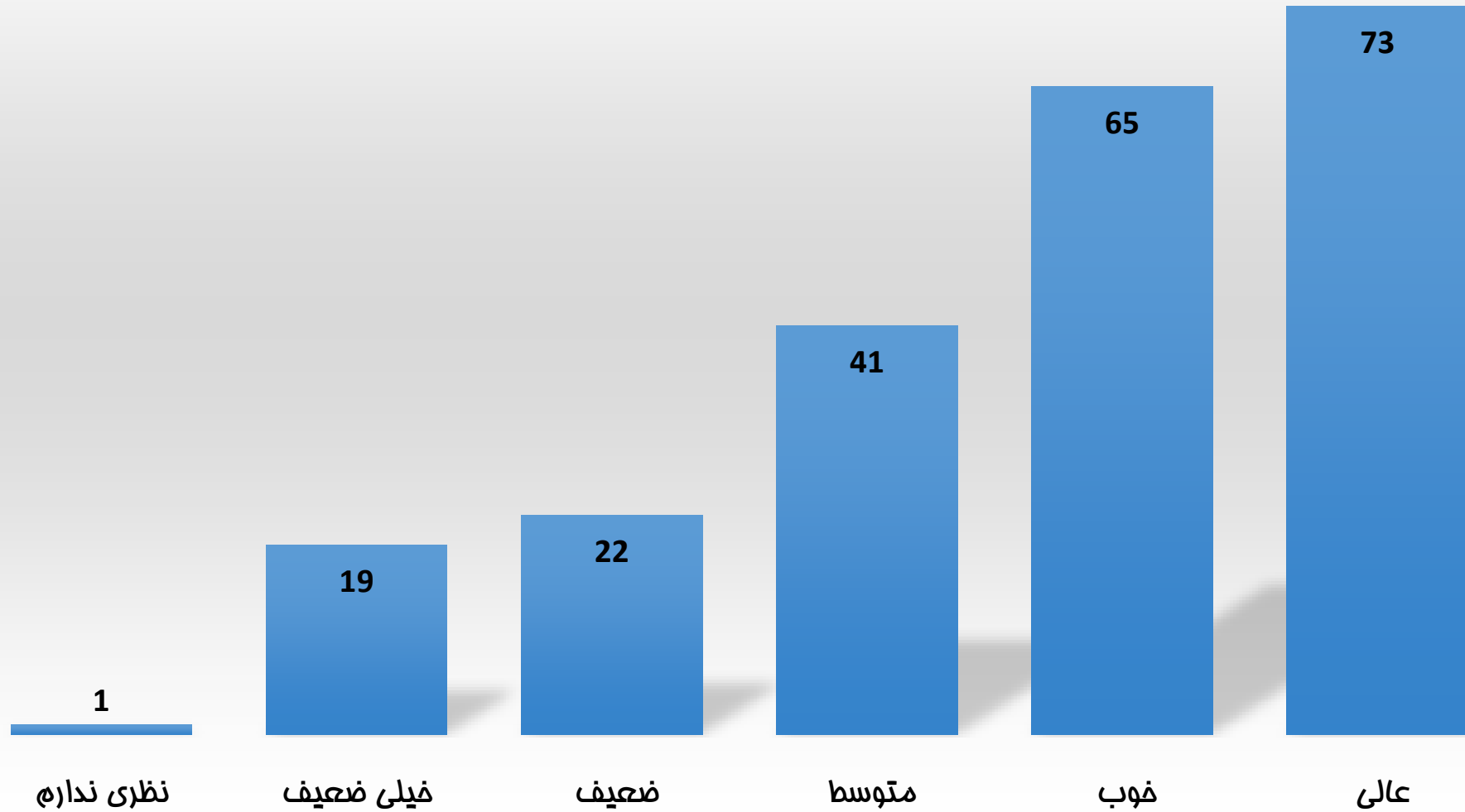
خیلی ضعیف	ضعیف	متوسط	خیلی خوب	عالی	
۱	۲	۳	۴	۵	امتیاز

نحوه محاسبه درصد رضایت نهایی در هر قسمت:

$$\frac{\text{عالی} \times ۵ + \text{خیلی خوب} \times ۴ + \text{متوسط} \times ۳ + \text{ضعیف} \times ۲ + \text{خیلی ضعیف} \times ۱}{\text{مجموع نفرات} \times ۵}$$

مجموع نفرات $\times ۵$

میزان رضایت از عملکرد کلی شهرداری: ۷۴ درصد



نمودار	میزان رضایت نهایی	نظری ندارم	خیلی ضعیف	ضعیف	متوسط	خوب	عالی	حوزه
	۸۵%	۰	۶	۸	۳۱	۵۷	۱۲۱	گردشگری
	۸۳%	۴	۸	۱۱	۲۸	۶۶	۱۰۶	مقابله با بحران
	۸۰%	۰	۶	۱۶	۳۷	۷۴	۹۰	فضای سبز
	۸۰%	۲	۱۴	۱۵	۲۹	۶۴	۹۷	توجه به معماری بومی
	۷۸%	۰	۱۰	۱۶	۴۷	۶۱	۸۹	زیباسازی
	۷۶%	۲	۲۲	۲۳	۲۳	۶۲	۸۹	مشارکت مردمی و خرد جمعی
	۷۵%	۲	۱۷	۱۷	۴۳	۶۵	۷۷	امور فرهنگی
	۷۵%	۰	۱۵	۱۶	۵۵	۶۳	۷۴	بهداشت عمومی
	۷۴%	۲	۱۹	۲۵	۳۵	۶۳	۷۷	افزایش روحیه و نشاط اجتماعی
	۷۲%	۰	۱۲	۲۹	۵۲	۶۹	۶۱	ترافیک شهری
	۷۲%	۸	۲۰	۱۸	۴۴	۷۵	۵۸	کنترل اصول ساخت و ساز
	۷۱%	۳	۱۵	۲۶	۵۷	۶۴	۵۸	فضاهای ورزشی و فرهنگی
	۷۱%	۰	۱۲	۳۵	۵۶	۶۲	۵۸	فضاهای تفریحی
	۷۰%	۱۱	۲۰	۱۷	۵۵	۷۴	۴۶	آتش نشانی
	۶۸%	۱۲	۱۳	۳۲	۶۸	۵۶	۴۶	درآمد پایدار
	۶۷%	۷	۳۴	۲۶	۴۵	۵۴	۵۷	فرآیند داخلی شهرداری
	۶۶%	۰	۳۸	۲۹	۴۶	۴۴	۶۶	وضعیت معابر شهری

تحلیل و بررسی نتایج حوزه های مختلف

گردشگری بیشترین امتیاز و وضعیت معابر شهری کمترین امتیاز را کسب کردند.

نتایج حاکی از پیشرو بودن شهرداری در حوزه هایی مانند گردشگری، ترویج معماری بومی، زیباسازی و فضای سبز بوده است و کمترین رضایت را حوزه هایی مانند وضعیت معابر شهری، فرآیند داخلی شهرداری و فعالیت درآمدی شهرداری شامل شده است. اینک به تحلیل وضعیت هریخش و نقاط ضعف و قوت آنها بر اساس نتایج نظرسنجی خواهیم پرداخت.

دسته اول: پنج حوزه دارای بالاترین امتیاز

(۱) گردشگری:

این حوزه دارای بیشترین امتیاز بوده و نشان از عملکرد نسبتاً موفق شهرداری و شورای شهر در این زمینه دارد. افزایش جایگاه گردشگری بندرخمیر از طریق تلاش برای ثبت جهانی شهر تالابی بندرخمیر و دستیابی به موفقیت های خوبی در این زمینه و همچنین تعریف و رونمایی از مقاصد جدید گردشگری در کنار جنگل های زیبای حرا مانند کلبه کالنگار، درخت کهنسال حرا، جزیره وارمی و همچنین روستا موزه صنعتی باقی آباد را می توان بخشی از این تلاش ها دانست. شهرداری از طریق راه اندازی مرکز گردشگری سعی داشته به طور ویژه به این بخش بپردازد. مدیریت این مرکز را آقای برترانگ برعهده داشته که از متخصصین بومی حوزه گردشگری بوده و توانسته با بهره گیری از پتانسیل های موجود، موفقیت خوبی در این زمینه کسب کند.

مرکز گردشگری علاوه بر پیگیری فعالیت های سال گذشته، در سال ۹۸ بر روی راه اندازی مرکز سوغات سرا و صنایع دستی بندرخمیر، اقامتگاه های بومگردی و رستوران های سنتی (به عنوان بزرگترین نقیصه های چرخه گردشگری بندرخمیر)، تقویت موزه مردم شناسی و همچنین زیرساخت های ارتباطی در پارک حرا و مجتمع آبگرم و بستر دیجیتال در آنها متمرکز خواهد بود.

(۲) مقابله با بحران:

در این حوزه رضایت نسبتاً خوبی وجود دارد که بیشتر تحت تاثیر عملکرد قابل قبول شهرداری و شورای شهر و تعامل مناسب آنها با ستاد مدیریت بحران به ریاست فرماندار محترم و دیگر ارگانها و مردم در مقابله با خسارات احتمالی سیل اخیر بوده است. جای دارد از زحمات تیم خدمات شهری و ماشین آلات شهرداری با مدیریت آقای مسلم بالوایه قدردانی کرد.

(۳) فضای سبز:

تقویت فضای سبز از طریق تولید و تکثیر نهال های بومی و کاشت مستمر آنها در بلوارهای اصلی، ورودی های شهر و اطراف پارک ها، تلاش در جهت حفظ درختان موجود شهر و ممنوعیت کامل هرگونه قطع درخت و کمک به جابجایی درختان بزرگ در سطح شهر، قطره ای کردن کامل بلوار امام خمینی و ملاسلیمان، هرس مرتب کلیه درختان بلوارهای اصلی، پارک ها و نخل های سطح شهر و کاشت گل های فصلی از جمله فعالیت هایی است که باعث رضایت نسبی از حوزه فضای سبز شهرداری شده است. افزودن یک حلقه چاه آب جدید به ظرفیت آبرسانی فضای سبز شهر، قطره ای کردن کامل بلوارهای جدید الاحداث و پیاده روهای آنها، ادامه تولید و کاشت نهال های بومی و نخل و همچنین مرحله سوم برنامه مشارکت مردمی

خمیر سرسبز برای کاشت درخت در محلات را می توان از برنامه های سال ۹۸ واحد فضای سبز نام برد. از زحمات خانم مهندس سپهری و آقای ولید بدوار به عنوان متولیان اصلی فضای سبز و کلیه کارگران زحمتکش این حوزه و همچنین آقای محمد رحمانی مسئول تاسیسات شهرداری و تیم مربوطه قدردانی می شود.

پیشنهادات ذکر شده در این حوزه:

- کمک به توسعه فضای سبز محلات

(۴) توجه به معماری بومی:

افزایش آگاهی مردم در خصوص حفظ بافت های قدیمی و تاریخی شهر، کمک و تشویق به بازسازی خانه های متعدد دارای ارزش معماری، تلاش به حفظ و بازسازی بادگیرهای سطح شهر و ممنوعیت تخریب آنها از جمله اقداماتی است که شهرداری در این حوزه انجام داده است و توانسته رضایت نسبی شهروندان را کسب نماید. انجام مطالعات بافت تاریخی در جهت شناسایی هرچه بهتر داشته های معماری شهر و برنامه ریزی جامع برای این بافت، تهیه الگوی معماری بومی بندرخمیر و گنجاندن امتیازات ویژه برای اجرای المان های معماری بومی در ساخت و سازهای جدید از جمله برنامه های شهرداری برای سال ۹۸ است.

(۵) زیباسازی:

توجه ویژه شهرداری به بحث زیباسازی از طریق نورپردازی میدین، دیواره خور و بادگیرها، ساخت المان های دایمی و موقت در مناسبت های مختلف، نقاشی خیابانی دیوارها و رنگ آمیزی جداول و نصب نیمکت های شهری ویژه بندرخمیر از جمله اقداماتی است که توسط تیم زیباسازی شهرداری انجام می شود. این بخش توسط خانم مهشید امیر و تحت نظر مهندس مظفری (مسئول فنی و عمرانی شهرداری) مدیریت می شود که لازم است از این عزیزان قدردانی شود. در سال ۹۸، اقداماتی مانند طراحی المان ها برای میدین شهر، نصب المان عود، ساخت کوریدورها و راهروهای خلاقانه در پارک ها، راه اندازی فضای عمومی در اطراف المان انگلیسی بندرخمیر، طراحی پایه های روشنایی ویژه بندرخمیر و نصب آنها در ورودی های شهر، نصب تابلو خوش آمدگویی در ورودی های شهر و تعامل با اداره برق برای نصب روشنایی در خیابان های تاریک پیش بینی شده است.

پیشنهادات ذکر شده در این حوزه:

- زیباسازی بیشتر در ورودی های شهر از طریق المان ها، تابلوها و فضای سبز

- نصب روشنایی در برخی از خیابان های تاریک

دسته دوم: حوزه های دارای کمترین امتیاز

۶) وضعیت معابر شهری:

این حوزه دارای کمترین میزان رضایت بوده که با توجه به اظهارات شرکت کنندگان، عوامل اصلی نارضایتی شامل موارد زیر می شوند:

- چاله های زیاد در برخی معابر
- از بین رفتن بسیاری از آسفالت ها در بافت های قدیمی به ویژه بدلیل شکستگی مکرر لوله آب
- کنده کاری شدید گاز در اکثر محلات و همچنین حفاری اب در بافت قدیمی محله سلمان و امام شافعی
- وضعیت بد آسفالت بلوار ملاسلیمان
- عدم رسیدگی کافی به معابر بافت های روستایی شهر مانند کندال و لشتگان

همانگونه که مستحضرید و درانتقادهای نیز مشخص است نداشتن عمر کافی آسفالت های محلات قدیمی است که بیشترین جمعیت شهر را تشکیل می دهند. یکی از مهمترین دلایل، حفاری های مکرر توسط اداره جات مختلف است. لذا شهرداری تصمیم گرفت قبل از هرگونه عملیات بهسازی در این محلات، با همکاری دیگر ارگان ها، کلیه حفاری های مور نیاز از قبل انجام شود. در سال ۹۶ با اداره آب برای تعویض و نوسازی ۴ کیلومتر از شبکه آب محله سلمان فارسی و امام شافعی توافق حاصل شد و به اجرا در آمد اما متأسفانه هنوز لوله های قدیمی کامل از مدار خارج نشده و باز هم شاهد شکستگی هستیم که ان شاء الله با رایزنی با اداره محترم آب و فاضلاب شهرستان حل خواهد شد. از سال ۹۶ بحث اجرای فاز دوم گاز شهری بندرخمیر بود که تقریباً تمامی محلات شهر به جز محله رودکی (محله بالا)، محله ابوبکر صدیق و محله حمزه را شامل می شد. با پیگیری فراوان، سرانجام این پروژه بزرگ کلید خورد و تا حد زیادی حفاری ها انجام شده است و همچنان ادامه دارد. حفاری فیبر نوری نیز در حال انجام است که بلوارهای اصلی شهر را شامل می شود. پس از این حفاری ها اصلاحات به طور فراگیر شروع می شود هرچند که اصلاح حفاری ها شروع شده و با سرعت در حال انجام است.

لذا سال ۹۷ برای اکثر محلات بیشتر سال تخریب معابر بود تا ترمیم آنها و این نارضایتی کاملاً منطقی و به جاست.

شهرداری در سال ۹۷ اقدام به ترمیم کامل حفاری ها و آسفالت معابر در محلاتی نمود که دیگر به حفاری نیاز ندارند مانند محلات ابوبکر صدیق، محله ابوذر، محله حمزه و محله رودکی.

هرچند شهرداری در خصوص معابر اصلی شهر اقدامات مثبتی در ساخت و توسعه بلوارهای ورودی شهر و بلوار خلیج فارس و همچنین پیاده روسازی گسترده داشته که از دید شرکت کنندگان پنهان نمانده بود و جای دارد از زحمات تیم عمرانی و ماشین آلات شهرداری با مدیریت مهندس مظفری و سرکارگری محمدنور پرتابیان قدردانی نمود.

۷) فرآیند داخلی شهرداری:

یکی دیگر از حوزه هایی که دارای رضایتمندی کمتری بود، مربوط به سرگردانی ارباب رجوع و عدم چابکی فرآیندهای داخلی شهرداری بود. دلایل عمده ذکر شده توسط برخی از شرکت کنندگان حکایت از عدم دریافت راهنمایی کافی، طولانی شدن غیرمنطقی برخی از کارها و برخورد نامناسب برخی از کارکنان دارد.

شهرداری برای رفع این مشکل راهکارهای زیر را در نظر گرفته است:

- تهیه فرم نظرسنجی از خدمت دریافتی برای هر ارباب رجوع تا اینکه دید بهتری نسبت به عملکرد هر واحد و حتی کارمند مشخص داشته باشد. این فرم از سال ۹۸ استفاده می شود.
- الکترونیکی کردن فرایندها: از این طریق نیاز به حضور ارباب رجوع در شهرداری به حداقل می رسد و اکثر کارهای خود را به صورت اینترنتی می تواند انجام داده و پیگیری کند. بدلیل داشتن داشبورد ویژه شهردار، کنترل کلیه پروندهها و میزان رسیدگی به آنها به طور آنلاین و همیشگی قابل کنترل است. فرآیند الکترونیکی کردن سیستم شهرسازی حدود ۸۰ درصد پیشرفت داشته و ظرف ماه های آتی به بهره برداری می رسد. در سال ۹۸ بخشی از میز خدمت الکترونیک شهرداری به آدرس www.khamir.ir راه اندازی شده و در حال تکمیل شدن است.
- برگزاری دوره تکریم ارباب رجوع برای همه کارکنان

۸) ایجاد درآمد پایدار

در این حوزه هرچند میزان رضایت چندان بالا نیست اما توصیه و اظهار نظر مشخصی نیز از سوی شرکت کنندگان ارائه نشده است. لذا برای درک بهتر دلایل ریشه ای این مشکل، با بررسی میدانی، بسیاری از شرکت کنندگان عدم درک درست سوال را دلیل اصلی آن دانسته اند و به همین دلیل بیشترین آمار گزینه "نظری ندارم" مربوط به این سوال است.

اما آنچه مبرهن است فعالیت های شهرداری برای ایجاد درآمد پایدار یا ضعیف بوده و یا برای مردم ملموس نبوده است.

درآمد پایدار شهرداری ها معمولاً از طریق سرمایه گذاری در بخش های مختلف، مدیریت صحیح املاک و اجاره ها و همچنین وضع و دریافت عوارض های مختلف تامین می شود.

برنامه های شهرداری در این زمینه:

- طراحی بازار بزرگ شهرداری و برگزاری مناقصه جهت تعیین سرمایه گذار (در پروسه تعیین سرمایه گذار)
- ساخت دو باب مغازه در بازار پارچه فروشی قدیم شهر
- برنامه ریزی برای ساخت ۲۶ واحد تجاری در جلو استادیوم ورزشی
- تفکیک زمین های خام شهری که سه پهنه بزرگ مراحل آخر خود را گذارنده و قطعاتی به شهرداری تعلق خواهد گرفت
- برنامه ریزی برای دریافت عوارض معوقه

دسته سوم: حوزه های دارای سطح متوسط رضایت

۱- مشارکت مردمی و خرد جمعی:

از فعالیت شهرداری در تلاش برای بهره گیری از نظرات همه مردم به گونه های مختلف قدردانی شده و همچنین درخواست شده کمیته های مختلف از متخصصین و علاقه مندان داوطلب دوباره فعالیت خود را از سر بگیرند. همچنین حمایت از انجمن ها و گروه های داوطلبانه مختلف شهر، یکی از نکات مثبت یاد شده است.

۲- امور فرهنگی:

تلاش برای احیای فرهنگ بومی و سنتی جزو نقاط قوت محسوب شده اما نیاز به فرهنگ سازی در زمینه های شهروندی از طرف شرکت کنندگان گوشزد شده است. از فعالیت های فرهنگی برخی گروه ها که شهرداری نیز با آنها همکاری داشته قدردانی شده است.

۳- بهداشت عمومی:

از برخی فعالیت های شهرداری مانند پاکسازی بسیاری از شالوده ها و جمع آوری نخاله ها و توزیع سطل تفکیک زباله و آموزش به مردم تشکر شده و انتقادات زیر نیز به شهرداری وارد دانسته اند:

- کمبود مخزن زباله و بدبو بودن بسیاری از آنها
- وضعیت نه چندان مناسب دستشویی های عمومی
- معطل سگ های بلاصاحب مخصوصا در شب و در محله های حاشیه ای

با برنامه ریزی بهتر و تلاش بیشتر، موارد فوق نیز بهبود داده خواهد شد.

۴- افزایش روحیه و نشاط اجتماعی:

برگزاری جشنواره ها و جشن های مختلف در شهر توسط شهرداری مورد قدردانی بوده اما تقاضا شده تعداد آن بیشتر شده و در طول سال ادامه داده شود. به پارک ساحلی برای برگزاری مناسب بسیاری از جشن ها اشاره شده و اینکه نیاز به توجه بیشتر است.

۵- ترافیک شهری:

از نصب چراغ راهنما تقدیر شده ولی بزرگترین معضل ذکر شده نبود پارکینگ عمومی در بازار اصلی شهر است.

۶- کنترل ساخت و ساز:

برخی بر سخت گیری بیشتر بر ساخت های غیرمجاز و برخی بر مماشات و تعامل بیشتر برای ساخت و ساز بیشتر تاکید کرده اند.

۷- فضاهای تفریحی:

از لزوم ایجاد پارک های محله ای بیشتر در خمیر، لشتغان و کندال صحبت شده است.

۸- آتش نشانی:

تاکید شده امکانات بیشتری داشته باشند و در صورت امکان سریعتر حاضر شوند.