

تدوین الگوی پیشنهادی شفافیت و شفافیت فرآیندی در مدیریت شهری؛ مطالعه موردی شهرداری تهران

تاریخ دریافت: ۹۸/۱۲/۱۰

تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۱/۱۸

کد مقاله: ۵۳۸۶۹

ناصر پوررضا کریم سرا^۱، معصومه ملایی^۲

چکیده

محیط رقابتی و پویای امروز پیوسته سازمان ها را با چالش ها و فرصت های مختلف روبرو می سازد. برای کسب موفقیت در چنین شرایطی، سازمان ها نیازمند چابکی هرچه بیشتر هستند و لازمه چابکی، شناخت، تحلیل و شفافیت فرآیندهاست. به عبارتی تعریف روالی مشخص در راستای اجرای فرآیندهای کاری، از الزامات بقای یک سازمان است. بر این مبنا نحوه معرفی آن به ذینفعان، تعریف روندی مشخص در راستای پاسخگو بودن سازمان از عملکرد خود و همچنین شناسایی مشکلات کاری و علل این مشکلات باید در سرفصل برنامه های سازمانی قرار گیرد. بهبود مستمر راهکاری موثر در راستای ریشه یابی علل مشکلات سازمانی است. این تحقیق به مطالعه رویکردهای نوین شفافیت و تعاریف ارائه شده در آن و همچنین، بررسی شاخص های تعریف شده در جهان، ایران و در بخش مدیریت شهری کلان شهر تهران بخصوص در شهرداری تهران پرداخته است. شفافیت فرآیندی به عنوان روندی در راستای مشخص کردن مرحله به مرحله عملکرد واحدهای زیر مجموعه یک سازمان از الزامات مهم برای پایداری و بقای آن مجموعه به شمار می رود. سازمان ها باید در از عملکرد خود در مقابل تک تک ذینفعان پاسخ گو باشد. روند پاسخگویی از عملکرد در شهرداری تهران در بخش منابع نیروی انسانی و مالی به وسیله نظام بودجه ریزی عملیاتی و سنجش سلامت اداری، مشخص شده است. بنابراین با طراحی یک الگوی شفافیت از تلفیق این دو نظام ارزیابی می توان مرجعیت شهرداری تهران را در شفاف سازی و پاسخگو بودن عملکرد سازمانی را اثبات نمود. آنچه از نتایج حاصل می شود، روشن شدن مسیر صرف منابع ورودی در ارائه خدمات (خروجی ها) بهینه به ذینفعان مجموعه و اثبات اثر بخشی سازمان در دستیابی به روند بهبود مستمر می باشد.

واژگان کلیدی: بهبود مستمر، شفافیت، شفافیت فرآیندی، پاسخگویی، ارزیابی عملکرد

۱- دکترای جامعه شناسی اقتصادی و توسعه (نویسنده مسئول) (naser.poorrza@gmail.com)

۲- دانشجوی دکتری آلودگی محیط زیست