

نقش روابط عمومی در شهرداری

علیرضا رحیمی کارشناس ارشد علوم سیاسی

انسان به عنوان موجودی که ذاتا اجتماعی است و رفتارهای خود را مبتنی بر ارتباط جمعی بنا نهاده، برای دستیابی به یک ارتباط دوسویه با دیگران الزاما نیازمند قواعدی تعریف شده برای این ارتباط و یا به اصطلاح علمی است که به آن روابط عمومی می گویند.

روابط عمومی فارغ از تعاریف متعددی که در بعد شخصی آن می توان تعریف کرد در بعد اجتماعی و در حوزه های گروهی و یا به اصطلاح در حوزه اداری پل دوسویه و یا دو طرفه ای است که بین یک دستگاه و جامعه مخاطب برقرار است و وظیفه ی جمع بندی اطلاعات و اخبار و ارسال به جامعه مخاطب از سویی و جمع آوری پایش و دسته بندی و ابلاغ به دستگاه متبوع را بر عهده دارد و اما در تعریف اندیشمندان متعدد، تعاریف و تعبیر و مختلفی ارائه نموده اند. یکی از کامل ترین این تعاریف روابط عمومی را چنین بیان می کند که: « روابط عمومی عبارت است از مجموعه ای از عملیات ارتباطی، آگاهانه، مبتنی بر برنامه و تحقیق است که با استفاده از شیوه های علمی و هنری به دنبال ارتباط با مردم و اطلاع یابی از نظرهای آنان، تجزیه و تحلیل گرایشهای مخاطبان و افکار عمومی به منظور گفتگو با آنان برای رسیدن به تفاهم، با کاربرد روش ها و ابزارهای ارتباطی، نوشتاری، دیداری و شنیداری است.»^۱

روابط عمومی یک فرایند است یعنی یک سری اقدامات، تغییرات یا وظایف که نتیجه ای را به بار می آورند. به طور کلی فعالیت روابط عمومی از چهار عنصر کلیدی تشکیل شده که عبارت اند از «۱- تحقیق: مشکل یا مسئله چیست؟ ۲- عمل (برنامه ریزی): چه کاری قرار است در رابطه با آن مشکل یا مسئله انجام شود. ۳- ارتباطات (اجرا): چگونه باید به مردم گفت ۴- ارزیابی: آیا به اطلاع مخاطبان رسیده است و چه تاثیری داشته است.»^۲

^۱ - شاپگان، فربیا «روابط عمومی مطلوب با مقایسه با روابط عمومی های دولتی و خصوصی» تهران: قدر ولایت، ۱۳۸۸، ص ۲۳.

^۲ - انیس ال، ویلکاکس، گلنت تی کمرون، فیلیپ اچ اولت، ورن کی اپچی «روابط عمومی نقش و فرایند و استراتژی» جلد اول ترجمه سید محمد اعرابی و داوود ایزدی، تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی، ۱۳۸۶، ص ۱۱.

روابط عمومی عمدتاً در سه معنا به کار گرفته می شود: «۱- رابطه میان افراد و گروه ها که بخشی از روابط عمومی هستند ۲- روشها و ابزارهایی که رابطه ای مطلوب را شکل می دهند ۳- کیفیت و موقعیت روابط یک سازمان.»^۳ اهمیت روابط عمومی وقتی روشن می شود که بدانیم دولت ها همیشه به قراری ارتباط با مردم نیاز داشته و دارند که مهم ترین دلیل آن آگاه کردن شهروندان از خدمات موجود و نحوه ی استفاده از آنهاست. در یک دموکراسی اگر می خواهیم مردم قضاوت های آگاهانه و هوشیارانه ای نسبت به سیاست ها و فعالیت نمایندگان منتخبان داشته باشند وجود اطلاعات عمومی ضروری است. از طریق مطلع کردن مردم انتظار می رود که شهروندان جامعه آگاهی و انگیزه لازم برای مشارکت کامل در شکل گیری سیاست های دولت داشته باشند و بنابراین روابط عمومی نقش مهم و کلیدی در این زمینه دارد.^۴

با توجه به پیشرفت علوم و فنون و الکتریکی شدن دانش ها و مهارتها رشد حوزه اطلاعات و تکنولوژی، روابط عمومی هم به سوی الکترونیکی شدن و پیشرفته شدن سوق داده شده است تا با استفاده از تکنولوژی های ارتباطی و اطلاعاتی نسبت به خدمات رسانی بهتر به مخاطبان اقدام کند و این مسئله نشان دهنده اهمیت روابط عمومی . ارتباطات و اطلاعات می باشد که نقش این حوزه را برجسته و آشکار می سازد.^۵

با توجه به مباحث فوق روابط عمومی نقش مهم و حساسی را در هر اداره و سازمان دارا بوده و از اهمیت خاصی برخوردار است . اما در مورد شهرداری به چه صورت می باشد قبل از هر بحثی لازم است که مفهوم شهر و شهرداری تعریف شده و سپس به نقش روابط عمومی در شهرداری پرداخته شود.

کلمه شهر (town)^۶ از نظر لغوی به معنای «آبادی بزرگ که دارای خیابان ها و کوچه ها و خانه و دکان ها و سکنه بسیار می باشد»^۷ در تعریف کلی شهر عبارت است از «یک سرزمین مشخص با جمعیت و مسافت و محدوده معین

^۳- عاملی ، سعیدرضا « روابط عمومی دو فضایی، مفاهیم، نظریه ها و برنامه و عمل» تهران : شرکت روابط عمومی و تبلیغات ، هفت تبلیغ، ۱۳۷۸، ص ۱۲.

^۴- دنیس ال ، ویلکاکس ، گلنت تی کمرون ، فیلیپ اچ اولت، ورن کی اچی «روابط عمومی، کاربردها و تاکتیک ها» جلد دوم سید محمد اعرابی و داوود ایزدی، تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی، ۱۳۸۶، ص ۶۷۳.

^۵- ضیایی پرور، حمید «تکنولوژی های کاربردی روابط عمومی الکترونیک» تهران: شرکت روابط عمومی، هفت تبلیغ ، بهار ۱۳۷۸، صص ۸-۶.

^۶- آریان پور کاشانی ، منوچهر «فرهنگ همراه پیشرو و آریان پور» تهران: جهان رایانه ، ۱۳۸۴، ص ۵۲۹.

^۷- معین ، محمد «فرهنگ فارسی معین، یک جلدی» تهران: گلی ، ۱۳۸۴ ، ص ۵۲۶.

شده. ^۸ که البته دارای ادارات، سازمانها و موسسات خاصی بوده که شهرداری هم یکی از این موسسات است. بر اساس ماده یک قانون شهرداری ها در هر جای که جمعیت آن حداقل به ۵۰۰۰ نفر بالغ شود شهرداری تاسیس می گردد. ^۹ اولین قانون تاسیس شهرداری در کشور در سال ۱۲۸۶ شمسی به تصویب رسید ولی شهرداری کار خود را از دو سال بعد از آن آغاز کرد که البته در آن زمان تنها در تعدادی از شهرها شهرداری تاسیس گردید. قانون تاسیس شهرداری ها پس از اصلاحات سرانجام در ۱۱ تیر ۱۳۳۴ شمسی به تصویب نهایی مجلس آن زمان رسید؛ که به قانون شهرداری معروف است و وظایف شهرداری هم در مواد ۵۵ - ۵۶ و ۵۷ آمده است. البته در سال ۱۳۶۱ قانون تشکیلات شوراهای اسلامی کشوری در ۵۳ ماده و ۶ تبصره به تصویب رسید و نهایتاً در سال ۱۳۷۵ قانون تشکیلات وظایف و انتخابات شوراهای اسلامی کشور و انتخاب شهرداران مشتمل بر ۹۴ ماده و ۵۱ تبصره به تصویب مجلس شورای اسلامی رسید و اکنون به عنوان یک قانون کامل و جامع اجرا می شود. ^{۱۰} در رابطه با وظایف شهرداری که عمدتاً در ذیل ماده ۵۵ آمده است، به طور کلی مواردی از قبیل «ایجاد خیابان ها و کوچه و میدانها، باغهای عمومی، فضای سبز، نظافت معابر عمومی، رفع سد معبر، نظارت بر امور بهداشت ساکنین شهر با هماهنگی موسسات بهداشتی، جلوگیری از گدایی و تکدی گری، ایجاد غسلخانه و گورستان، ایجاد میدانهای عمومی برای خرید و فروش مواد مورد نیاز مردم، جلوگیری از ایجاد مشاغل مزاحم شهری و انتقال این مشاغل به خارج از شهر، همکاری با نهادهای ذیربط جهت احداث بناهای فرهنگی و ساختمانهای عمومی، پیش بینی بودجه فرهنگی در بودجه کلی شهرداری، صدور پروانه برای کلیه ساختمانهایی که در شهر احداث می شوند، نامگذاری معابر و صدور پروانه کسب برای اصناف و پیشه وران را شامل می شود.» ^{۱۱}

با توجه به حجم گسترده وظایف و مسئولیت های شهرداری، اهمیت روابط عمومی در آن روشن تر می شود. در مورد وظایف و مسئولیت های روابط عمومی از نظر قانونی به چند مورد اشاره می گردد که عبارت اند از: «۱- جمع آوری اطلاعات و آمار در زمینه مطالب منتشره در وسائل ارتباط جمعی دولتی و خصوصی در رابطه با موسسه یا

^۸ - مفهوم شناسی تطبیقی در حوزه شهر و شهرنشینی (اصول و مفاهیم) اسماعیل عل اکبری، مجله اطلاعات سیاسی، اقتصادی، به شماره ۱۹۷-۱۹۸ بهمن و اسفند ۱۳۸۲» ص ۲۰۹.

^۹ - انصاری، محمدباقر «قانون و مقررات شهرداری ها و شوراها با آخرین اصلاحات» اصفهان: انتشارات جهاد دانشگاهی، ۱۳۹۱، ص ۱۱.

^{۱۰} - رحیمی نژاد، مرتضی «آشنایی با شهرداری» اصفهان: قریشیان، ۱۳۷۸، ص ۱.

^{۱۱} - منصور، جهانگیر «مجموعه قوانین و مقررات مربوط به استان، شهر، شهرستان، روستا و شهرداری» تهران: نشر دیدار، ۱۳۸۹، صص ۳۸۱-۳۸۵ با تلخیص.

وزارت خانه متبوع و تهیه گزارش لازم ۲- انجام امور مربوط به اجرای آیین نامه های مصوب در مورد هماهنگ کردن تبلیغات ۳- مطالعه و بررسی و رعایت موازین لازم برای برنامه های انتشاراتی و اطلاعات ۴- تهیه نشریات تبلیغاتی، فنی و بولتن های داخلی ۵- انجام امور مربوط به برگزاری جشن های محلی، اجرای برنامه های رادیویی و تلویزیونی و یا مصاحبه با مقامات مربوط ۶- اجرای کلیه ی امور مطبوعاتی و سمعی و بصری سازمان متبوع ۷- برقراری تماس با وزارت خانه ها و موسسات، ارگانهای دولتی و سفارت خانه ها، به منظور هماهنگی و تنظیم برنامه های انتشاراتی، امور مسافرت ها، پذیرایی و ملاقات ها، کنفرانس ها، سمینارها و نظایر آن ۸- تهیه آمار و اطلاعات از بیوگرافی مهمانان خارجی و تهیه گزارش برای مقامات ۹- بررسی مدارک و اطلاعات در مورد طرح لوایح مربوط به سازمان متبوع و تعقیب آنها در مجلس و کمیسیون های پارلمانی مجلس ۱۰- بررسی مدارک لازم در مورد طرح آیین نامه ها و تصویب نامه هایی که از طرف وزارت خانه متبوع و سازمانهای وابسته جهت تصویب به هیئت دولت تقدیم می شود. ۱۱- بررسی مطالب و مسائلی که توسط نمایندگان مجلس در ارتباط با وزارت خانه متبوع مطرح و عنوان می شود ۱۲- تحقیق در افکار عمومی و ارزیابی نظرات مردم و استفاده از آن در تعیین خط مشی برنامه های انتشاراتی و اطلاعاتی سازمان متبوع»^{۱۲} و این وظایف خود گواهی بر اهمیت کار روابط عمومی در شهرداری ها و رسالت خطیری است که این واحد باید به نحو مطلوب به آن بپردازد. با توجه به اینکه شهرداری ها به عنوان بزرگ ترین و مهم ترین نهاد مدیریت شهری مطرح می باشند که مسئولیت آموزش فرهنگ شهروندی را در کنار مدارس بر عهده دارند و همچنین افزایش انتظارات مردم از شهرداری ها در اموری همچون مدیریت پسماند شهری، مسائل بهداشت عمومی، مشارکت فرهنگی و اجتماعی شهروندان، حمل و نقل و تردد درون شهری، ساخت و ساز و مصرف زمین و مسائلی از این دست که نیازمند آموزش فرهنگ شهروندی می باشد. بنابراین اهمیت نهادهای فرهنگی که وظیفه اطلاع رسانی و آموزش را بر عهده دارند بهتر مشخص می شوند.^{۱۳} لذا از آنجا که آگاهی شهروندان از وظایف و حقوق متقابل شهروندان و مدیران شهری، در بهبود مشارکت های مردمی و همراهی آنان با طرح ها و برنامه های شهرداری ها موثر واقع می گردد و از سویی این آگاهی بخشی از وظایف مسلم روابط عمومی ها می باشد، می توان گفت: نبض مشارکت و تعامل دو سویه شهروندان و مدیران شهری در روابط عمومی ها می

^{۱۲}- رونق، یوسف « طرح طبقه بندی و ارزشیابی مشاغل و مستخدمین دستگاه های اجرایی» تهران: فرمنش، ۱۳۷۸، ص ۴۲۳.

^{۱۳}- ذاکری، علی اصغر، شهر و شهروند «نگاه شهر» نشریه داخلی سازمان همیاری شهرداری استان اصفهان، شماره اول اردیبهشت ۱۳۸۴. ص ۴۹.

تپد و این موضوع انگیزه و دلیلی است بر این که روابط عمومی ها در مدیریت شهری باید همگام با مردم و مسئولین و بر اساس دانش مبتنی بر تکنولوژی روز حرکت کنند تا بتوانند رسالت خود را به نحو احسن به انجام برسانند.

نتیجه :

با توجه به اینکه ارتباط در جامعه بشری ، نقش حیاتی و مهمی دارد و بدون شک هیچ کشور و جامعه ای بدون ارتباط و داشتن ارتباط نمی تواند به حیات خود ادامه دهد بنابراین وجود نهادها و موسساتی که این روابط و ارتباطات را چه در حوزه داخلی و چه در حوزه بین المللی برقرار کرده و تنظیم و هدایت می کنند دارای اهمیت می باشند. کلیه نهادها و اداراتی که در یک کشور فعالیت می کنند به طور مستقیم و غیرمستقیم با مردم در ارتباط می باشند که وظیفه تنظیم و برقراری این رابطه با یک قسمت از این موسسات به نام روابط عمومی می باشد که این قسمت نقش ایجاد ارتباط با مردم و تنظیم آن و همچنین اطلاع رسانی به جامعه در مورد اقدامات و عملکرد آن سازمان یا نهاد را به عهده دارد. در شهرداری ها هم واحدی به نام روابط عمومی وجود دارد که وظیفه اش ایجاد ارتباط با مردم و اطلاع رسانی صحیح به آنها جهت آگاهی عموم از اقدامات این موسسه مهم می باشد که معمولا با چاپ بروشور و نشریه یا نشریات محلی اقدام به انجام این کار کرده و هدف آن رساندن اخبار صحیح به مردم و در نتیجه ایجاد رضایت عمومی در جامعه می باشد . بنابراین هر قدر که روابط عمومی در وظایف و اهدافش بهتر و موفق تر عمل کند اعتماد مردم به شهرداری و عملکرد آن زیادتر شده و این امر موجب توسعه کارهای این موسسه مهم و موفقیت آن در یک شهر می باشد. در یک کلام می توان این نتیجه گیری کلی و برداشت را کرد که نقش روابط عمومی در شهرداری با توجه به گستردگی وظایف و کارهای این موسسه یک نقش کلیدی و حساس بوده و هر چه مسئولین مربوطه به اهمیت آن بیشتر توجه کنند قطعا در پیشبرد امور موفق تر خواهند بود.

روابط عمومی سازمان همیاری شهرداری های استان اصفهان

منابع:

۱. انصاری، محمدباقر «قانون و مقررات شهرداری ها و شوراها با آخرین اصلاحات» اصفهان: انتشارات جهاد دانشگاهی، ۱۳۹۱.
۲. آریان پور کاشانی، منوچهر «فرهنگ همراه پیشرو آریان پور» تهران: جهان رایانه، ۱۳۸۴.
۳. دنیس ال، ویلکاکس، گلنت تی کمرون، فیلیپ اچ آولت، ورن کی ابچی «روابط عمومی نقش و فرایند و استراتژی» جلد اول ترجمه سید محمد اعرابی و داوود ایزدی، تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی، ۱۳۸۶.
۴. دنیس ال، ویلکاکس، گلنت تی کمرون، فیلیپ اچ آولت، ورن کی ابچی «روابط عمومی، کاربردها و تاکتیک ها» جلد دوم ترجمه سید محمد اعرابی و داوود ایزدی، تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی، ۱۳۸۶.
۵. رحیمی نژاد، مرتضی «آشنایی با شهرداری» اصفهان: قریشیان، ۱۳۷۸.
۶. رونق، یوسف «طرح طبقه بندی و ارزشیابی مشاغل و مستخدمین دستگاه های اجرایی» تهران: فرمنش، ۱۳۷۸.
۷. شایگان، فربیا «روابط عمومی مطلوب با مقایسه با روابط عمومی های دولتی و خصوصی» تهران: قدر ولایت، ۱۳۸۸.
۸. ضیایی پرور، حمید «تکنولوژی های کاربرد روابط عمومی الکترونیک» تهران: شرکت روابط عمومی، هفت تبلیغ، بهار ۱۳۷۸.
۹. عاملی، سعیدرضا «روابط عمومی دو فضایی، مفاهیم، نظریه ها و برنامه و عمل» تهران: شرکت روابط عمومی و تبلیغات، هفت تبلیغ، ۱۳۷۸.
۱۰. معین، محمد «فرهنگ فارسی معین، یک جلدی» تهران: گلی، ۱۳۸۴.

۱۱. منصور، جهانگیر «مجموعه قوانین و مقررات مربوط به استان، شهر، شهرستان، روستا و شهرداری» تهران:

نشر دیدار، ۱۳۸۹.

نشریات ادواری:

۱- «مجله اطلاعات سیاسی، اقتصادی به شماره ۱۹۷-۱۹۸ بهمن و اسفند ۱۳۸۲»

۲- «مجله نگاه شهر، نشریه داخلی سازمان همیاری شهرداری استان اصفهان، شماره اول اردیبهشت ۱۳۹۴»