



## ارزیابی و عملکرد مدیریتی سیستم حمل و نقل عمومی در راستای دستیابی به حمل و نقل پایدار شهری (مطالعه موردی: شهرستان خوی)

غلام حسین رمضان زاده<sup>1\*</sup>

<sup>1\*</sup> - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی و مالی، مسئول بازرسی سازمان تاکسیرانی شهرداری خوی، ایران.

Email: gh.ramazanzadeh@gmail.com

### چکیده

امروزه رشد روز افزون وسائل نقلیه و افزایش تمایل شهروندان به استفاده از وسیله نقلیه شخصی باعث شده است تا هر روز ترافیک عبوری از خیابانهای شهری سنگین تر شود. به علاوه نبود مدیریت واحد در کاربرد و ارائه خدمات توسط سیستمهای مختلف حمل و نقل عمومی اعم از مترو، اتوبوس، مینی بوس، تاکسی، آژانسهای تاکسی تلفنی و سواری های مسافربر شخصی و ... در مراکز مهم شهری، باعث بروز مشکلات فراوان ناشی از شلوغی یا عدم حضور سیستم مناسب در شهرها شده است. این پژوهش با هدف هماهنگ سازی مدیریتی سیستمهای مختلف حمل و نقل موجود در شهر خوی، تعریف معیارهای مناسب جهت مدیریت بهتر وسائل حمل و نقل عمومی مبتنی بر تقاضا، وضعیت شبکه معابر شهری، رضایت مشتریان و ذینفعان و اهداف و خط مشی های سازمان و میزان مهارت و تحصیلات که نقش مهمی در ارائه خدمات دارد، انجام گرفته است. ابتدا منابع موجود شامل کتابها، مقالات، پایان نامه ها، فعالیتهای پژوهشی مرتبط از جمله مطالعات جامع حمل و نقل و ترافیک شهری بررسی و مطالعه شد. دریافت گزارشی از وضعیت حمل و نقل اتوبوسرانی، مینی بوسرانی، تاکسیرانی و آژانسهای تاکسی تلفنی از سازمانهای مربوطه، نظر از صاحب نظران و کارشناسان نهادهای مختلف در مورد مهمترین اهداف برنامه ریزان حمل و نقل شهری مرحله بعدی این تحقیق است. درگام نهایی با در نظر گرفتن استنادات قانونی و استفاده از مدل یکپارچه سازی مدیریتی حمل و نقلی، ایجاد سازمان مدیریت حمل و نقل مسافر درون شهری زیر مجموعه شهرداری را بهترین گزینه انسجام سیستم حمل و نقل درون شهری و راهکارهای ارائه شده، در جهت رسیدن به حمل و نقل پایدار پیشنهاد می گردد.

**واژه های کلیدی:** مدیریت، یکپارچه سازی، حمل و نقل عمومی، پایدار شهری، خوی.



## 1- مقدمه

از مهمترین چالشهای پیش روی کلان شهرها و بسیاری از شهرهای بزرگ و مراکز استانها، موضوع حمل و نقل می باشد. روند چهل سال اخیر فعالیتهای حمل و نقلی در سطح جهانی، حاکی از افزایش سطح وابستگی به خودرو و تغییر در سبک زندگی اجتماعی است که به دنبال خود، افزایش حساسیت نسبت به اثرات زیست محیطی و همچنین بازتابهای آن در حوزه سلامت را به همراه داشته است (Hine 2000: 8)، تلقی کارشناسی این است، سیاستهایی که افزایش جابجایی با خودرو شخصی را رواج می دهد، از جنبه های مختلف ناپایدارند. این ناپایداری ناظر به مواردی همچون اتلاف وقت و انرژی در تراکم و ازدحام ترافیکی، انتشار گازهای مضر و کاهش کیفیت هوا، گرم شدن جهانی، استفاده از منابع تجدید نشدنی، سوانح جاده ای، کاهش ایمنی و سلامتی، آلودگی صوتی، تبعیض اجتماعی و افزایش هزینه های عمومی زندگی می باشد. در حالیکه پارادایم (الگو) حمل و نقل پایدار مورد اجماع اهل فکر است، شیوه و کیفیت دستیابی به اهداف حمل و نقل پایدار بارها مورد بحث قرار گرفته است. در حالی که گروهی از اندیشمندان چاره را در توسعه فناوری و اصلاح موتور احتراق می دانند، بسیاری دیگر زمینه سازی فرهنگی و اجتماعی را یک سرمایه گذاری دراز مدت و اثربخش قلمداد می کنند (بهزادفر و گلریزان، 1387:8).

راهبرد حمل و نقل یکپارچه (ITA) در زمره سیاستهای گروه دوم است که با هدف کاهش دادن ناهماهنگی و تفرقهایی موجود در نظام مدیریت خدمات حمل و نقلی پیشنهاد شده است. این هماهنگی از طریق نزدیکی دیدگاه ها، یکپارچه کردن سیاستها و عملکردها و کارآمدتر کردن فرایندها به دست می آید. در واقع رهیافت ITA نیازمند بهره گیری از توان ها و فرصت های موجود در همه بخش هاست؛ از شهروندان و دولت گرفته تا نهادهای غیر دولتی، بخش خصوصی و جامعه جهانی. رسیدن به این هدف، بخشی از حرکت به سمت توسعه پایدار است که با تمرکز زدایی از ساختارهای دولتی، بالا بردن توان سازمانی و اصلاحات درون سازمانی، تقویت هماهنگی و تعامل سازمان و نهادهای درگیر خدمات حمل و نقلی و البته با مشارکت مردمی در سطحی وسیع به دست می آید. عقیده بر این است که سیاستهای حمل و نقل یکپارچه می تواند در آینده پیشرفت چشمگیری در مسیر سیستم های حمل و نقل پایدار ایجاد نماید. شواهد واضحی وجود دارد که نشان می دهند راهبردها و بسته های یکپارچه با ترکیب مناسبی از زیرساخت، مدیریت و اقدامات قیمت گذاری تا حد چشمگیری مقیاس مشکلات حمل و نقل را کاهش داده اند (May & Roberts, 1995:6).

## 2- اهمیت و ضرورت تحقیق

شهر خوی به همراه روستاهای واقع در حومه شهر دارای جمعیت بیش از چهارصد هزار نفر می باشد که با توجه به شرایط و موقعیت شهر به عنوان مرکز استان آذربایجان غربی روزانه پذیرای مسافرین زیادی از روستاها و سایر شهرهای استان می باشد. بنابراین بررسی وضعیت موجود شهر و ارائه راهبردهایی با در نظر گرفتن پاسخگویی به رشد آینده و تامین توسعه پایدار ضروری به نظر می رسد. سیستم کنونی مدیریت حمل و نقل مسافر دارای محدودیت های عمده ای شامل: عدم هم پوشانی شبکه خطوط شهری توسط انواع وسایل حمل و نقل عمومی درون شهری، سهم بالای مسافرهای غیر رسمی در جابجایی شهروندان، تردد های غیر ضرور و صرف هزینه گزاف ناوگان اتوبوسرانی در ساعاتی از روز، تداخل کاری و رقابت ناسالم شبکه تاکسی بی سیم با خدمات آژانسهای تاکسی تلفنی، عدم تناسب کرایه تصویری در خدمات نسبتاً یکسان آژانسهای تاکسی تلفنی با شبکه تاکسی بی سیم، نظارت های ناصحیح بر عملکرد سیستم حمل و نقل، افزایش روزافزون فاصله سفرهای کاری و غیر کاری و نامناسب بودن ساختار و کیفیت شبکه معابر برای تسهیل در جابجایی می باشد که به دنبال خود عوارضی همچون ازدحام ترافیکی، افزایش آلودگی، کاهش سطح تحرک شهروندان و استفاده کنندگان از حمل و نقل عمومی را به دنبال داشته است. سیاستها و اقداماتی که در پاسخ به مشکلات اتخاذ شده عمدتاً به دلیل ناهماهنگی در برنامه ریزی و اجرا از یک سو و فقدان جامع نگری و دور اندیشی از سوی دیگر با



موفقیت اندکی مواجهه بوده اند، بررسی سیاستها و اقدامات صورت گرفته از طریق نهادهای فرادستی و قانون گذار ضرورتی است که در این تحقیق به آن پرداخته شده است.

### 3- پیشینه پژوهش

در رابطه با یکپارچه سازی حمل و نقل و همچنین نقش سیاست یکپارچه سازی در برآورده کردن اهداف پایداری پژوهش های بسیاری صورت پذیرفته است، پاتر و اسکینر در مقاله ای با عنوان "درآمدی بر یکپارچه سازی حمل و نقل، مشارکتی جهت درک بهتر" ابتدا به بیان روند ناپایدار حمل و نقل پرداخته و یکی از موثرترین راهکارها را یکپارچه سازی و نقش هر یک در برآورده سازی اهداف پایداری می پردازند و نهایتاً راهبردهایی را به منظور افزایش پایداری ارائه می نمایند (Potter & Skinner, 2000:6)، می و رابرتز با تبیین اهداف حمل و نقل یکپارچه و رویکرد آن در حل مشکلات ترافیکی، ادعا می کنند که سیاستها و راهبردهای حمل و نقل یکپارچه با ترکیب مناسبی از زیرساخت، مدیریت، کاربری زمین و اقدامات قیمت گذاری تحقق می یابد (Robert & May 1995:7)، حال با بررسی ابهامات موجود در تعریف یکپارچه سازی و پایداری، بر نقش مکمل آنها برای یکدیگر تاکید نموده و سپس به بیان انواع یکپارچه سازی می پردازد (Hull, 2005:5)، اسکولر در مقاله خود به ظهور اندیشه یکپارچه سازی، اهداف و ادعاهای این رویکرد و انواع آن می پردازد (Scholler, 2010:6). علیرض صلواتی و حسین حق شناس در مقاله ای با عنوان "یکپارچه سازی سیستم حمل و نقل عمومی به روش "AHP"، با هدف هماهنگ سازی سیستمهای مختلف حمل و نقل موجود در کلان شهر اصفهان، به تعریف معیارهای مناسب برای استفاده از حمل و نقل عمومی مبتنی بر عرضه و تقاضا در شبکه معابر درون شهری پرداخته است (صلواتی و حق شناس، 1387: 3)، مقاله "ارائه مدلی برای مدیریت یکپارچه حمل و نقل و ترافیک شهری در کلان شهرهای ایران" که حاصل رساله دکترای محمد مهدی زاده می باشد در این پژوهش محقق پس از بیان ضرورت پرداختن به این بحث با بیان شاخصهای موثر بر ترافیک، با استفاده از روش تحلیل عاملی به بررسی روابط مولفه های به کار رفته در مدل مفهومی می پردازد (مهدی زاده و دیگران، 1389:5).

### 4- روش تحقیق

روش تحقیق حاضر از نوع توصیفی تحلیلی بوده که در نمونه موردی از روش ارزیابی پس از اجرای سیاستهای حمل و نقل استفاده شده است. همچنین این تحقیق از نوع کاربردی است که برای حل مسایل اجرایی و واقعی در رابطه با مدیریت حمل و نقل درون شهری خوی مورد استفاده قرار خواهد گرفت. ابتدا با توجه به مطالعات کتابخانه ای به تبیین توسعه پایدار در حوزه حمل و نقل پرداخته و اهداف، اصول و راهبردهای آن بیان می شود.

### 5- مفاهیم و دیدگاه ها و مبانی نظری

#### 5-1- تبیین مفهوم و اهداف پایداری در حمل و نقل پایدار شهری

بنا به تعریف مرکز حمل و نقل پایدار، یک سیستم حمل و نقل پایدار سیستمی است که برخوردار از صفات زیر باشد:

- امکان دسترسی به نیازهای اصلی افراد و جوامع را به صورت ایمن و سالم در عین رعایت عدالت بین نسلی و درون نسلی فراهم نماید



- حمل و نقل پایدار قابل استطاعت بوده به نحو کارآمدی عمل می کند، امکان انتخاب روشهای مختلف جابجایی را فراهم کرده و از اقتصاد پویا حمایت می کند و آلودگی ها و ضایعات غیر بازیافتی را کاهش می دهد، مصرف منابع تجدید ناپذیر و استفاده از ثروت زمین را به حداقل رسانده و مصرف منابع تجدید پذیر را محدود می کند و مولفه های آن را بازیابی و بازیافت می کند (CST, 2005:87)، در منابع مختلف اهداف متنوعی برای برنامه ریزی حمل و نقل پایدار برشمرده اند که عمدتاً برگرفته از ارزش ها و اهداف محوری توسعه پایدار می باشد (Litman, 2010:7).

## 5-2- تاریخچه، مفهوم، اهداف و مزایای حمل و نقل یکپارچه

**تاریخچه:** یکپارچه سازی مفهومی است که از دهه 1990 هم در بحث های نظری و هم در سیاستهای اجرایی حمل و نقل دنبال می شود. پاتر و اسکینر ظهور راهبرد حمل و نقل یکپارچه در بریتانیا را نتیجه بیش از یک دهه بی اعتنایی به اصلاح اساسی وضعیت حمل و نقل می دانند. در اوایل 1980 نه تنها در این کشور، بلکه در بسیاری از کشورها، ساخت و ساز جاده ها و معابر، به عنوان واکنشی ساده به تقاضای روزافزون بازار، خصوصی سازی و نیاز به بهبود وضعیت عملکردی سیستم حمل و نقل اتخاذ شد. در اوایل دهه 1990 با افزایش ازدحام ترافیکی، شلوغی و پیامدهای فزاینده محیطی و بهداشتی سیستم حمل و نقل ملی و بین المللی به وضعیتی غیر قابل دفاع رسید (Potter & Skinner, 2000: 6).

**مفهوم:** حمل و نقل یکپارچه، ضرورت های ترافیکی آینده شهر را در سطحی راهبردی معین می کند که شامل مدیریت کلی جابجایی انسان و کالا، فعالیت های جامع و بهبود کمی و کیفی عملکرد روشهای مختلف سفر است (Parsons Brinckerh, 2012: 6).

پر واضح است که دو اصطلاح "یکپارچه سازی" و "توسعه پایدار" مشخصاً تعریف نشده اند، با این وجود به واسطه نقش تعدیل کننده ای که در کنار یکدیگر دارند، سبب ایجاد نظم و سلسله مراتب می گردند (Hull, 2005:9)، به طوری که سیاست حمل و نقل یکپارچه ادعا دارد که شیوه های یکپارچه سازی را به منظور همکاری با توسعه حمل و نقل پایدار با یکدیگر ترکیب می کند. چنین سیاست حمل و نقلی بایستی به وسیله ملاحظات کارایی اقتصادی هدایت گردد و آن را با استانداردهای اجتماعی و زیست محیطی تطبیق دهد (Scholler, 2010:8).

**هدف:** هدف از یکپارچه سازی مدیریتی خدمات حمل و نقل درون شهری، دستیابی به سیستمی پایدارتر می باشد اهداف راهبردی عمدتاً شامل کارایی در استفاده از منابع، ارتقای قابلیت دسترسی، حفاظت زیست محیطی، افزایش ایمنی و کاهش و صرفه جویی در هزینه های مالی می باشد (May & Roberts, 1995:7)، هدف مدیریت یکپارچه حمل و نقل می تواند این گونه بیان شود: تأمین دسترسی به منابع و خدمات در عین کاهش نیاز به سفر و هزینه های پراکنده مدیریتی انواع سیستم های حمل و نقل درون شهری (Potter & Skinner, 2000: 4).

**مزایا:** سیاستهای یکپارچه سازی مدیریتی می تواند به طور بالقوه مزایایی داشته باشد، مهمترین آن نقش حمایتی، تکمیل کننده و تشدید کننده رزنانسی اقدامات جزیره ای و بخشی است که منجر به برآیند قابل توجه برای استفاده کنندگان می شود. ایجاد هم پوشانی شبکه خطوط حمل و نقل شهری با استفاده از انواع وسایل حمل و نقل درون شهری، جلوگیری از تردهای غیر ضرور و صرف هزینه های گزاف ناوگان اتوبوسرانی در ساعاتی از روز، عدم تداخل کاری و رقابت ناسالم شبکه تاکسی بی سیم با خدمات آژانس های تاکسی تلفنی، متناسب نمودن کرایه خدمات نسبتاً یکسان آژانس های تاکسی تلفنی با شبکه تاکسی بی سیم، نظارت های صحیح بر عملکرد سیستم حمل و نقل، مثال هایی در این موردند که می توانند مصداق چند نشان با یک تیر تلقی شوند (May & Roberts, 1995: 6).



## 3-5- انواع یکپارچه سازی حمل و نقل

در خصوص انواع یکپارچه سازی حمل و نقل، محققان موارد متعددی را مطرح نموده‌اند که کمابیش مشابه اند. از نظر هال، پتانسیل یکپارچه سازی در برنامه ریزی حمل و نقل را میتوان به شش بخش تقسیم نمود:

الف: یکپارچه سازی بین مقامات و قدرتها

ب: یکپارچه سازی بین اقدامات شامل شیوه های مختلف سفر

ج: یکپارچه سازی بین روشها و تدابیر شامل تدارک زیرساختها، مدیریت و قیمت گذاری

د: یکپارچه سازی بین تدابیر حمل و نقلی و سیاستهای برنامه ریزی کاربری زمین

ه: یکپارچه سازی بین تدابیر حمل و نقلی و سیاستهای زیست محیطی

و: یکپارچه سازی بین تدابیر حمل و نقلی و سیاستهای آموزشی، بهداشتی و اقتصادی (Hull, 2005:6)

از نظر پاتر و اسکینر برای درک مفهوم حمل و نقل یکپارچه باید به بحث از منظر ماهیت کمیته و سطوح بالاتر به هم پیوسته با سطوح پایینتر پرداخته شود. موضوعات در این مقیاس از پایین به بالا عبارتند از:

**یکپارچه سازی عملکردی یا کیفیتی:** راهبردی که شیوه های مختلف سفر را به منظور تکمیل یکدیگر و آسان سازی سفرهای چند کیفیتی امکان پذیر می سازد.

**یکپارچه سازی حمل و نقل و کاربری زمین:** کاربری زمین و حمل و نقل بسیار به هم وابسته اند، در الگوهایی از کاربری زمین و تسهیلات تاثیر مستقیمی بر تولید سفر دارند. چنین سیاستی راهبرد کاربری زمین را به عنوان ابزاری برای مدیریت و کاهش تقاضای سفر به کار می گیرد.

**یکپارچگی اجتماعی:** در این سطح به نیازهای تمام ذینفعان در حمل و نقل توجه می شود.

**یکپارچگی رویه زیست محیطی، اقتصادی و حمل و نقلی:** در اصل تمامی سیاست های بالا در مسیری کل نگر ترکیب شده اند. این امر سبب حداکثر سازی منافع حمل و نقل عمومی و تامین بهترین فرصت برای حمل و نقل پایدار می گردد (Potter & Skinner, 2000:7).

## 6- محدوده مورد مطالعه: بررسی وضعیت مدیریتی و حمل و نقل عمومی و عملکردی سازمان تاکسیرانی شهرداری خوی

### 1-6- آمار و عملکرد ناوگان تاکسیرانی

پیش از بررسی وضعیت حمل و نقل درون شهری خوی، در ابتدا شمایی کلی از وضعیت حمل و نقل آن به طور کلی با تاکید بر تعداد خودروها، تعداد سفر، سهم مدهای مختلف، مشکلات حمل و نقل موجود، آموزش و سواد و دریافت مهارت های لازم رانندگی و متد اندازه گیری رضایت مشتریان و زیرساختهای موجود و برخی مطالب مرتبط ارائه می گردد. حمل و نقل و جابجایی مسافر در شهر بوسیله انواع وسایل حمل و نقلی اعم از عمومی و خصوصی شامل اتوبوس، مینی بوس، ون، تاکسی، آژانسهای تاکسی تلفنی، مسافربرای شخصی صورت می گیرد. مدیریت و نظارت و برنامه ریزی انواع وسایل حمل و نقل درون شهری بوسیله سازمان های اتوبوسرانی و تاکسیرانی که وابسته به شهرداری خوی می باشند، انجام می شود.



## جدول شماره 1: آمار و عملکرد سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهر خوی، مأخذ: نگارنده

ردیف	شرح	تعداد	واحد	ملاحظات
1	تعداد کل خطوط شهری	39	مسیر	از این تعداد 19 خط به صورت ویژه می باشد.
2	تعداد کل خطوط روستایی	48	مسیر	
3	تعداد کل خطوط ویژه شهری	19	مسیر	
4	تعداد تاکسی های گردشگری موجود در شهر	633	دستگاه	پلاک عمومی گردشگری با نوار نارنجی
5	تعداد تاکسی های خطی در شهر (مسیرهای شهری)	266	دستگاه	پلاک عمومی خطی با نوار سبز رنگ
6	تعداد تاکسی های ون خطی در شهر (مسیرهای شهری)	50	دستگاه	
7	تعداد تاکسی های خطی در شهر (مسیرهای روستایی)	214	دستگاه	پلاک عمومی خطی با نوار آبی رنگ
8	تعداد تاکسی های فعال در فرودگاه <sup>1</sup>	19	دستگاه	پلاک عمومی خطی با نوار سبز رنگ
9	تعداد تاکسی های فعال در ترمینال	29	دستگاه	پلاک عمومی خطی با نوار سبز رنگ
10	تعداد شرکت های حمل و نقل درون شهری	58	واحد	
11	تعداد خودروهای دارای پروانه تاکسیرانی فعال در آژانس ها	606	دستگاه	95 دستگاه پلاک عمومی با نوار مشکی رنگ
12	تعداد وانت بار دارای پروانه بهره برداری در سطح شهر	2849	دستگاه	
13	تعداد تاکسی های نو سازی شده (تبدیل به احسن) <sup>2</sup>	0	دستگاه	

در طی تحقیقات انجام گرفته در راستای رسیدن به حمل و نقل پایدار و مدیریت و نظارت بر حمل و نقل عمومی سهم رانندگان تاکسیرانی و حمل و نقل عمومی در یکپارچه سازی ناوگان مسافربری حائز اهمیت است و در این زمینه موظف به رعایت اصول و قواعد مصوب سازمان تاکسیرانی می باشند. داشتن مهارت و آموزش لازم و تحصیلات مربوطه (بر اساس آمار گرفته شده سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی میزان تحصیلات رانندگان در نمودار به این ترتیب است: بی سواد: 8، خواندن و نوشتن: 47، نهضت و سواد آموزی: 65، ابتدایی: 115، پنجم ابتدایی: 377، راهنمایی: 475، متوسطه: 208، دیپلم: 328، فوق دیپلم: 31، لیسانس: 49)، رضایت مندی مشتریان و رعایت الگوهای فرهنگی اسلامی از جمله مواردی است که دارندگان وسائط

<sup>1</sup> تاکسی های اختصاص یافته به فرودگاه مربوط به مسیر میدان ولی عصر به شهرک می باشند که در زمان های پرواز با نصب تابلوی فرودگاه اقدام به حمل مسافر می نمایند.

<sup>2</sup> در حال حاضر بیش از 250 دستگاه تاکسی فرسوده با عمر بالای ده سال در ناوگان تاکسیرانی خوی فعالیت می نمایند که نیاز فوری به تبدیل به احسن و جایگزینی تاکسی جدید دارند. مالکان این تاکسی ها از سال 1390 که نسبت به ثبت نام اولیه در طرح اقدام نموده اند، تاکنون موفق به جایگزینی تاکسی خود نگردیده اند و سازمان تاکسیرانی نیز در بلا تکلیفی و عدم امکان پاسخگویی به مراجعات مکرر رانندگان تاکسی بسر می برند. همه این موارد در حالی است که هزینه های سرسام آور تعمیر و نگهداری تاکسی های فرسوده با تأثیرات منفی زیست محیطی این خودروها مشکلات عدیده ای را متوجه مالکان خودروها و مسئولان شهری می نماید (سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهر خوی، 1395).



نقیل و عمومی در سطح شهر ملزم به رعایت آن هستند. عمده ترین دغدغه ای که در این خصوص برای سازمان تاکسیرانی خوی وجود دارد، به حفظ امنیت شهروندان باز می گردد زیرا هیچ اطلاعاتی از سابقه افرادی که پشت خودروهای پلاک شخصی می نشینند وجود ندارد و به واقع نه استعلام هویتی از آنها در این چارچوب وجود دارد و نه تاییدی که به سلامت جسمی و روانی آنها صحه بگذارد (سید رضائی، میر حسین، 1392).

## 6-2- موضوع و اهداف سازمان

الف: تصدی و اجرای کلیه طرحهای مطالعاتی و اجرائی و عمرانی مربوط به تاکسیرانی و رفاه شهروندان در ارتباط با تاکسیرانی

ب: تصمیم گیری و تعیین تکلیف نسبت به کلیه اموری که به هر نحوی به تاکسیرانی ارتباط پیدا می کند با رعایت قوانین و مقررات موضوعه و هماهنگ با سایر خدمات.

ج: تدوین و تصویب آیین نامه ها و دستور العملها و بخشنامه های داخلی مورد نیاز.

د: اجرا و اعمال مقررات تصویب شده از سوی وزارت کشور نسبت به تاکسیرانان و تاکسیداران.

ه: نظارت بر امور رفاهی، درمانی، تامینی، فرهنگی، بازرگانی، خیریه و ورزشی کارکنان سازمان و کارگزاران تاکسیرانی اعم از تاکسیدار و تاکسیران.

و: برنامه ریزی در امور اجرایی، کنترل، بازرسی امور انضباطی و تشویقی خدماتی (سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهر خوی، 1395).

## 6-3- وظایف سازمان

- 1- اصلاح و ایجاد سیستم تاکسیرانی متناسب با بافت شهر خوی و جمعیت و وضعیت گرافیکی آن.
- 2- استفاده از امکانات در اختیار، در جهت نیل به اهداف پیش بینی شده در متن قانون و آیین نامه های اجرایی و دستور العمل مربوط به آن از سوی وزارت کشور.
- 3- بکارگیری و استفاده از امکانات قانونی به منظور تامین رفاه و آسایش مسافران درون شهری و برنامه ریزی نحوه سرویس دهی سیستم تاکسیرانی متناسب و هماهنگ با سایر وسایل حمل و نقل عمومی درون شهری.
- 4- توسعه و تکمیل سیستم تاکسیرانی با برنامه ریزی و سیاست گذاری مناسب و پیش بینی لازم به منظور تامین نیازمندی های آتی شهر از لحاظ تعداد تاکسی برای سرویس های عمومی و ویژه.
- 5- بالا بردن سطح دانش و کارایی پرسنل و رانندگان دارندگان تاکسی در امور تاکسیرانی و علی الخصوص در برخورد با مسافران و جلوگیری از تخلفات آنها.
- 6- اتخاذ روشهای مناسب جهت نظم بخشیدن به سیستم تاکسیرانی و جلب همکاری سایر ارگانها و نهادها و وزارتخانه ها در جهت تامین و تجهیز نمودن سیستم بی سیم برای تاکسیرانی.
- 7- بررسی و محاسبه میزان کرایه و تعرفه های حمل و نقل مسافر درون شهری و پیشنهاد آن برای تصویب به شورای شهر و مراجع ذیربط قانونی و نظارت بر اجرای دقیق مصوبات و اجرای فرم، رنگ، تعداد ارقام و حروف قابل درج شماره تاکسی و آرم و ظرفیت مجاز کلیه تاکسیها با رعایت کامل مقررات آیین نامه اجرائی قانون مربوط و دستور العمل های صادره از سوی شورایی عالی ترافیک وزارت کشور.



- 8- مطالعات لازم برای تهیه نقشه شبکه مسیره های تاکسیرانی درون شهری با استفاده از مطالعات مربوط مبدا - مقصد سفرهای شهری و با رعایت و در نظر گرفتن طول مسیره ها و تعداد خطوط و نیازمندی های مراکز خدمات شهری و بازدهی کار در ساعات مختلف شبانه روز و همچنین تشخیص و اعلام اولویت خطوط و مسیره های مشخص شده با توجه به تمرکز جمعیت و تولید سفر، بویژه در مناطق کارگری، دانشجویی، مدارس و مناسبت های خاص نظیر مسابقات ورزشی، جشنهای مذهبی و ملی و اجتماعات مردمی و غیره...
- 9- صدور و لغو تمدید پروانه اشتغال به حمل و نقل عمومی مسافر درون شهری با تاکسی (پروانه تاکسیرانی) از طریق سازمان براساس مفاد آیین نامه تصویبی و دستور العمل های صادره از سوی وزارت کشور.
- 10- بررسی و تهیه آمار و اطلاعات لازم در خصوص تعداد پروانه تاکسیرانی و تعداد تاکسی های موجود و تاکسی هایی که در طول یک سال و پنج سال آینده به ناوگان تاکسیرانی اضافه می شود.
- 11- تهیه آمار کلیه تاکسیها و وسائط نقلیه دارای پلاک نارنجی و وسائط نقلیه دارای پلاک سفید و یا هر رنگ دیگر که با داشتن امتیاز یا اجازه تحت هر عنوان به حمل و نقل عمومی مسافر در شهر اشتغال دارند.
- 12- اخذ تعهد رسمی مبنی بر عدم انجام تخلفات موضوع آیین نامه تصویبی و قبول تصمیمهای هیاتهای انضباطی و رعایت دستورالعمل های صادره از سوی وزارت کشور از متقاضی صدور پروانه تاکسیرانی.
- 13- تعیین کشیک های مورد نیاز برای بیمارستانها - پاسگاههای حوزه شهر - دادگستری و حوزه های وابسته (سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهر خوی، 1395)، (ماهنامه شهرداری ها، 1389).

#### 4-6 - رضایت مشتریان و ذینفعان

یکی از جهت گیری های مدیریت نوین توجه به اصل مشتری گرایی و جلب رضایت خدمت گیرندگان می باشد، در نظام اداری و اجرایی کشور نیز رضایت مردم از خدمات ارائه شده توسط دستگاههای اجرایی به عنوان یکی از شاخص های اصلی سنجش کارآمدی و رشد و توسعه نظام تلقی می گردد و مؤلفه هایی از قبیل سرعت، دقت و صحت در انجام امور ارباب رجوع، کیفیت انجام امور، نحوه رفتار و برخورد با خدمت گیرندگان، هزینه انجام خدمات، شفافیت و اطلاع رسانی مناسب عواملی هستند که ضمن جلب رضایت مردم در ارتباط با دریافت خدمات از دستگاههای اجرایی، موجبات افزایش اعتماد عمومی که بزرگترین سرمایه و تکیه گاه برای نظام اداری می باشد را نیز فراهم می سازند از آنجا که یکی از مقوله های سنجش کارآمدی نظام اداری، میزان رضایتمندی مردم از خدمات ارائه شده توسط دستگاههای اجرایی می باشد. به منظور ایجاد ساز و کارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب و مؤثر به مردم و برخورد مناسب کارکنان با مراجعین و نهادینه شدن موضوع رضایت مندی ارباب رجوع در دستگاههای اجرایی به عنوان یکی از برنامه های (ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری) دستگاههای اجرایی به حساب می آید.

در نظام اداری اهم ساز و کارهای پیش بینی شده به شرح ذیل می باشد:

- اطلاع رسانی مناسب به مراجعین در زمینه نحوه ارائه خدمات از طریق تنظیم بروشور، کتاب راهنما و استقرار سایت اطلاع رسانی
- تدوین منشور اخلاقی سازمان به منظور ایجاد برخورد مشفقانه با ارباب رجوع
- نظر خواهی از مراجعین ارائه خدمات دستگاههای اجرایی
- ایجاد ساز و کارهای لازم جهت تشویق کارکنانی که موجبات رضایت خدمت گیرندگان را فراهم آورده اند و برخورد با کارکنان خاطی





- نظرسنجی سالانه از مردم در ارتباط با رضایت مندی آنان از دستگاههای اجرایی در ارائه خدمات به منظور ایجاد زمینه لازم در جهت تحقق هرچه سریع تر اهداف فوق الذکر و آشنایی بیشتر عوامل اجرایی با نحوه مستند سازی خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع و همچنین اطلاع رسانی مناسب به مراجعین و اصلاح و مهندسی مجدد روش های انجام کار می باشد.

از این رو سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهرداری خوی نیز به عنوان یکی از سازمان های خدمات رسان در زمینه حمل و نقل مسافران در سطح شهر نقش بسزایی دارد و لزوم آن می رود که با نظرسنجی از مشتریان و ذینفعان این مجموعه که هم شامل کلیه تاکسیرانان و تاکسیداران و کلیه مردمی که بنحوی با این قشر در تعامل اند و حصول اطمینان از اینکه آیا این سازمان توانسته است انتظارات این قشر را فراهم کند و بنحوی بتواند سازوکارها و فرآیندهای سازمانی خود را با انتظارات ذینفعان و مشتریان خود وفق دهد از این رو ما در این مجموعه برآنیم تا با استفاده از نظرات خبرگان این امر و نظرات و پیشنهادات ذینفعان و مشتریان خود بتوانیم نقش مثبتی در ارائه خدمات بهتر و با کیفیت تر در سطح سازمان باشیم (سید رضائی، میر حسین، 1392).

## 6-5- باندهای یک طرفه و تعریض خیابانها و عدم برخورد با مسافربرهای شخصی

طبق بند 7 ماده 4 اساسنامه سازمان قبل از اجرای هرگونه تغییرات در مورد ایستگاههای تاکسی و باتوجه به عدم برخورد قاطع با مسافربرهای شخصی، اخذ مجوزهای لازمه جهت تعامل مامورین محترم راهور با بازرسین تاکسیرانی و اعمال قانون مسافربرهای شخصی و متخلف در برگیره اختیارات سازمان تاکسی رانی بسیار ضروری می باشد (سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهر خوی، 1395).

باتوجه به گسترش روز افزون مسافربرهای شخصی و فعالیت این قشر در سطح شهر باتوجه به عدم برخورد قاطع از طرف نهادهای مربوطه شهرستان خوی بستر مناسبی برای فعالیت این قشر گردیده است طوری که علنا " مبادرت به مسافرکشی از هسته مرکزی و ایستگاههای تاکسی می نمایند و کسی در این مورد پاسخ گو نیست و بازرسان سازمان تاکسیرانی فقط در حد یک تذکره و یا ثبت شماره پلاک انتظامی جهت ترساندن مسافربرها قدرت برخورد دارند که گاهی مواقع منجر به درگیری لفظی و فیزیکی می شود. و این عدم توانایی سازمان و بازرسان سازمان در برخورد با مسافربرهای شخصی، موجب مخدوش شدن چهره سازمان در بین رانندگان تاکسی گردیده است. جلوگیری از شغل کاذب مسافرکشی شخصی فصلی (اکثر کشاورزان روستاهای اطراف در مواقعی که کار کشاورزی ندارند در سطح شهر مسافرکشی می نمایند و با توجه به درآمدی که از این راه کسب می نمایند رفته رفته به شهر کوچ کرده و بطور غیرمستقیم به کشاورزی شهر ضرر می رسانند و در شهرها موجب حاشیه نشینی می گردند). باتوجه به ساماندهی تاکسی های شهر خوی و علل الخصوص ایستگاههای منتهی به مرکز شهر و بافت شهری خوی، اکثر خیابانهای شهرداری مرکز گنجایش این همه تاکسی راندارند و با محدود نمودن این ایستگاهها برای 5 دستگاه تاکسی مشکلی بر مشکلات تاکسی رانان خواهد افزود.

یکی از پیشنهادات در زمینه ساماندهی ایستگاههای تاکسی، علاوه بر انتقال ایستگاههای روستایی به میدانی ورودی شهر و تبدیل تاکسیهای خطی بر حسب اولویت به گردش می باشد. باتوجه به بافت شهر و تبدیل خیابان امام به پیاده راه (تصاویر شماره 1 و 2)، و باتوجه به بیانات آقای تیزپاز، شهردار محترم وقت قرار بر این بود که ایستگاه اتوبوس به داخل پارکینگ پادگان ارتش در خیابان شریعتی منتقل گردیده و ایستگاه تاکسی نیز به خیابان طالقانی منتقل گردد، که متأسفانه نه تنها ایستگاه اتوبوسی از مرکز شهر دور نگردد بلکه ایستگاههای اتوبوس به میدان مرکزی شهر نزدیکتر گشته و این امر خود موجب ترافیک سنگین توسط اتوبوسها در میدان مرکزی شهر در ساعات پیک مسافر گردیده است.

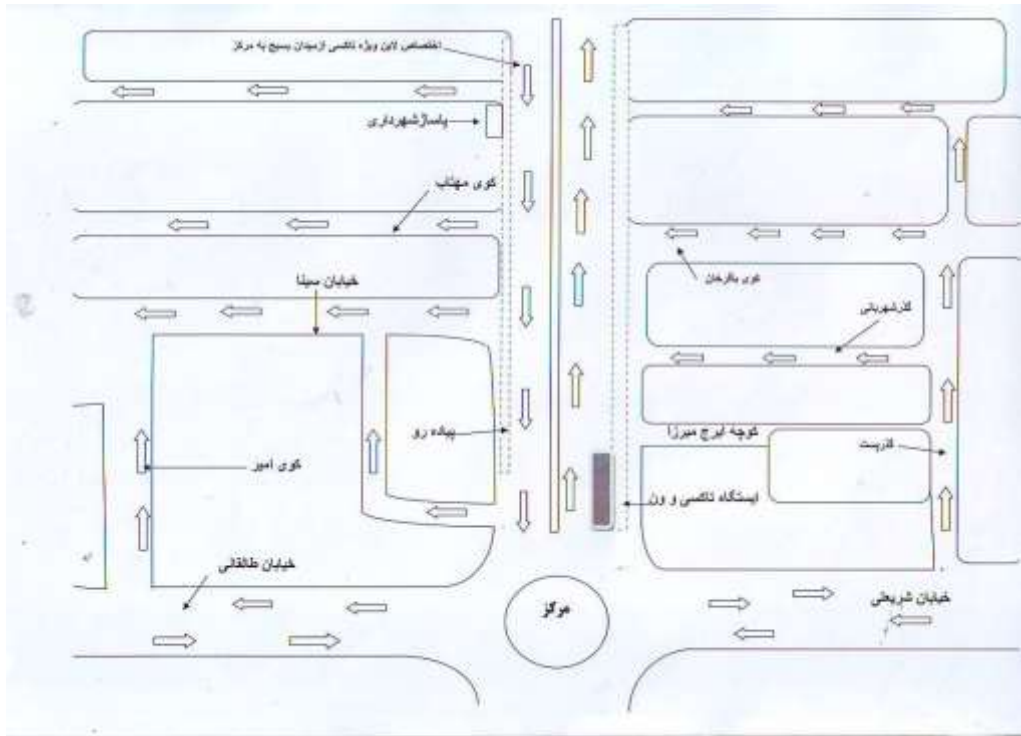


تصاویر شماره 1 و 2: تعریض خیابان امام و پیاده راه سازی و تردد مسافربرهای شخصی، مأخذ: نگارنده

در حال حاضر تاکسی های ویژه مرکز - امام حسین (ع) 42 دستگاه تاکسی و 16 دستگاه خودرو تاکسی ون می باشد و باتوجه به اینکه ایستگاههای خطی نیاز به ایستگاه مبدأ و مقصد دارند و اگر بخواهیم برای این تعداد تاکسی ایستگاهی در نظر بگیریم بایست برای یک سوم آنها در مبدأ و یک سوم در مقصد و برای بقیه حرکت در طول مسیر را محاسبه کنیم. که اگر فقط برای هر تاکسی در ایستگاه طبق استاندارد 5/5 متر محاسبه کنیم خواهیم داشت  $42 \div 3 = 14$  و  $14 \times 5/5 = 77$  پس مادر خیابان شریعتی فقط برای یک سوم تاکسی خطی نیازمند 77 متر طول ایستگاه و اگر تاکسی ون را متری 6 متر حساب کنیم و برای یک سوم آنها 36 متر ایستگاه اختصاص دهیم بایست برای تاکسی ون ما نیازمند ایستگاهی به طول 113 متر خواهیم بود که در شرایط فعلی کار بسیار سختی است. باتوجه به بند 1 ماده 4 اساسنامه سازمان ساماندهی تاکسی های شهر بنا به بافت شهر و حساسیت خیابان امام ولزوم ساماندهی این ایستگاه، تبدیل تاکسی های خطی این ایستگاه به گردشی البته با در نظر گرفتن بافت شهری ضروری به نظر می رسد.

## 6-5-1- بهبود وضعیت حمل و نقل با تخصیص لاین ویژه برای تاکسی

باتوجه به بافت شهری و کم عرض بودن خیابانهای منتهی به هسته مرکزی شهر و باتوجه به اینکه دو خیابان منتهی به مرکز شهر یک طرفه بوده و دو خیابان طالقانی و شریعتی از ترافیک سنگین در اکثر ساعات برخوردار هستند و متأسفانه در دو خیابان یک طرفه انقلاب و خیابان امام لاین چپ خیابان امام (ره) و انقلاب تبدیل به توقفگاه خودروهای شخصی و عامل ایجاد ترافیک گردیده که می توان این لاین ها را برای عبور ویژه تاکسی در نظر گرفت. مسیر غرب میدان مرکزی خیابان امام بعنوان خیابان اصلی می باشد و با توجه به کم عرض بودن خیابان می بایست خیابان های فرعی بعنوان تخلیه در نظر گرفته شوند و با برعکس نمودن مسیر خیابان سلامت بخش و کوی محمدنژاد می توان موجبات تحقق لاین ویژه برای تاکسی را فراهم آورده و با اختصاص لاین ویژه عبور تاکسی از میدان بسیج به سمت مرکز از توقف خودروهایی که با توقف موجبات ترافیک می گردند جلوگیری بعمل آورد.



تصویر شماره 3: تخصیص لاین ویژه برای تاکسی ها با توجه به تعریض خیابان و یک طرفه بودن مسیر، مأخذ: نگارنده

## 6-5-2- انتقال ایستگاههای تاکسی روستایی و سایر شهرهای همجوار به میداين ورودی شهر

- انتقال ایستگاه تاکسی فیرورق از میدان بسیج به میدان شهید حاج قلیزاده (دارای 120 دستگاه تاکسی)
- انتقال ایستگاه بدل آباد از خیابان منتظری به ربط (دارای 45 دستگاه تاکسی)
- انتقال ایستگاه تاکسی روستایی سعیدآباد (دارای 27 دستگاه تاکسی)، گوهران (دارای 20 دستگاه تاکسی) و سایر ایستگاههای روستایی این مسیر به میدان هواشناسی یا باند کندروی روبروی گاراژگیتی در بلوار مطهری (28 دستگاه تاکسی)
- انتقال ایستگاه روستایی بختیاران، قوروق، شعبانلو و سایر روستاها از میدان ولیعصر به بلوار آیت الله خویی روبروی شرکت نفت (35 دستگاه تاکسی)
- انتقال ایستگاه روستایی یزدکان و ایستگاه شهری دیزج دیز از خیابان رودکی به بلوار آیت الله خویی روبروی شرکت نفت (65 دستگاه تاکسی)
- انتقال ایستگاه تاکسی روستایی رها از بلوار مدرس روبروی اورژانس مدنی به ابتدای خیابان دانشگاه (12 دستگاه تاکسی)

## 6-5-3- مزایای انتقال تاکسی ها از مرکز شهر

- شهر فیرورق قریب به 120 دستگاه تاکسی دارد که متاسفانه قریب به 40 درصد این تاکسی ها در مسیر خود فعالیت نداشته و در سطح شهر خوی مبادرت به فعالیت می نمایند که این امر موجب ناراحتی تاکسی های خوی بوده و درگاهی موارد به درگیری های لفظی و فیزیکی می انجامد.



- باتوجه به اینکه ایستگاه مقصد این تاکسی ها با مرکز شهرخوی در حدود 800 متر فاصله دارد تاکسی های شهر فیرورق بعد از ورود به شهر مبادرت به سوار نمودن مسافر از 11 میدان و مسیر درخوی می نمایند که متاسفانه مسیر قابل توجهی بوده و بهنگام برخورد با زرسان تاکسیرانی هیچ گونه مدارکی ارائه نمی دهند.
- مثلاً "با انتقال ایستگاه تاکسی فیرورق از میدان بسیج با 120 دستگاه تاکسی و ایستگاه تاکسی روستایی از میدان کشاورز با 35 دستگاه تاکسی و جلوگیری از تردد آنها به داخل شهر تقریباً 100 دستگاه تاکسی گردشی یا خطی مسافران آنها رابه ایستگاه جدیدشان خواهند رساند و مهمتر از همه با انتقال این ایستگاهها در عمل در حدود 100 دستگاه تاکسی از مرکز وهسته مرکزی فقط با این انتقال کاسته خواهد شد (سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهر خوی، 1395).

## 6-6- صدور کارت هوشمند، مرخصی آنلاین و کیف پول الکترونیکی

با توجه به رشد روز افزون علم و الکترونیکی شدن بسیاری از امورات و خدمات ، سازمان تاکسیرانی خوی در صدد صدور کارت هوشمند برای رانندگان تاکسی می باشد که بسیار کم حجم تر و با کارایی زیاد نسبت به کارتهای امروزی می باشد که با در دست داشتن این کارتها دیگر نیازی به حضور به موقع و وقت اداری به سازمان تاکسیرانی نبوده و رانندگان محترم می توانند بصورت آنلاین از خدمات مرخصی در هر ساعت از شبانه روز دسترسی داشته باشند.

باتوجه به رشد علم و نیاز روز افزون به اینترنت و خدمات رایانه ای و با احتساب اینکه رانندگان محترم تاکسی به هر عنوانی نتوانند جهت اخذ مرخصی به سازمان مراجعه نمایند، سازمان در صدد ارائه این خدمات برآمده و در صدد تهیه زیر ساختهای این امر می باشد تا رانندگان محترم تاکسی در تمام طول شبانه روز و هر موقع که لازم داشتند بتوانند برگه مرخصی را به صورت آنلاین دریافت نمایند.

باتوجه به این که تهیه پول خرد امروزه یکی از اساسی ترین دغدغه های رانندگان تاکسی و تاکسیرانی می باشد سازمان تاکسی رانی خوی در حال مطالعه و بررسی استفاده از کیف پول الکترونیکی و بکارگیری تجهیزات لازمه این امر در تاکسی می باشد. از جمله شهرهای استان که مبادرت به استفاده از این دستگاهها نموده است سازمان تاکسیرانی مهاباد می باشد که کارهای مقدماتی آن طی شده و قرار است که در طی خرداد ماه سال جاری بصورت آزمایشی بر روی تاکسی های شهر مهاباد نصب گردد. از مزایای استفاده از دستگاه های کارتخوان که بر روی تاکسی ها نصب می گردد ارائه خدمات به صورت تاکسی متر، بر حسب کیلومتر و محاسبه ارائه خدمات بر حسب ساعت می باشد و این دستگاهها طوری تهیه شده است که تمام کارکرد راننده تاکسی به شماره حساب شخصی که راننده تاکسی ارائه نموده است واریز می گردد و راننده می تواند هر لحظه به حساب خود دسترسی داشته باشد.

از سایر مزایای این دستگاهها فروش شارژ در داخل تاکسی برای مسافران محترم می باشد و با توجه به اینکه احتمال قطع اینترنت در برخی مواقع می رود جهت ارائه خدمات به راننده و مسافر پیمانکار محترم مبادرت به تعبیه آنتن هایی نموده که حتی در صورت قطع اینترنت این آنتن ها که در برخی نقاط شهر نصب می گردند شعاع یک کیلومتری را تحت پوشش قرار می دهند و نگرانی کاربر را از لحاظ عدم دسترسی به اینترنت مرتفع می سازند (سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهر خوی، 1395).

## 7- نتیجه گیری

نحوه دستیابی به اهداف حمل و نقل پایدار مورد مناقشه است. در حالی که گروهی، چاره را در توسعه فناوری و اصلاح موتور احتراق میدانند، بسیاری دیگر زمینه سازی فرهنگی و اجتماعی را یک سرمایه گذاری درازمدت و اثربخش قلمداد می کنند. راهبرد حمل و نقل یکپارچه، در زمره سیاستهای



گروه دوم است که با هدف کاهش دادن ناهماهنگی و تفرق‌های موجود در نظام مدیریت خدمات حمل و نقلی پیشنهاد شده است. این هماهنگی از طریق نزدیکی دیدگاه‌ها، یکپارچه کردن سیستم‌ها و عملکردها و کارآمدتر کردن فرآیندها به دست می‌آید. عقیده بر این است که سیاستهای حمل و نقل یکپارچه می‌تواند در آینده پیشرفت چشم‌گیری در مسیر سیستمهای حمل و نقل پایدار ایجاد نماید. در این تحقیق مدل‌های مفهومی متفاوتی که تاکنون برای سنجش یکپارچگی خدمات حمل و نقلی ارائه شده‌اند تشریح گردید و سپس مدل "یکپارچگی مدیریتی" پیشنهادی پاتر و اسکینر به دلیل جامعیت بیشتر و پیچیدگی کمتر برای سنجش وضعیت جاری سیستم حمل و نقل مسافر درون شهری بیرجند انتخاب گردید.

امروزه حمل و نقل و جابجایی مسافر و سفرهای درون شهری یکی از مهمترین مسائل مهم مدیریت شهری می‌باشد که با توجه به افزایش جمعیت در نقاط شهری و توسعه تکنولوژی و دغدغه داشتن ترافیک روان و حل مشکلات ترافیکی نیاز به برنامه ریزی دقیق و حساب شده دارد. ساماندهی حمل و نقل درون شهری در نقاط شهری باعث بوجود آمدن شهری سالم و پایدار می‌گردد. در جوامع امروزی شهروندان هر روز هزینه‌های زیادی را بطور مستقیم یا غیر مستقیم بدلیل مشکلات ترافیک سنگین و عدم کارآئی حمل و نقل درون شهری می‌پردازند که عبارتند از: اتلاف انرژی، اتلاف وقت، مشکلات زیست محیطی، بهداشتی، روانی، تصادفات و غیره که این مشکلات بر اساس افزایش شمار خودروها و بکارگیری روز افزون خودروهای شخصی کاهش سفر با وسایل نقلیه عمومی بوجود می‌آید. با توجه به تاثیرات مستقیم این بخش بر تصمیمات کلان اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی بحث سیستم حمل و نقل درون شهری بصورت بحث کلان در جوامع امروزی مطرح می‌گردد. در نتیجه می‌بایست سیاستهایی را در زمینه حمل و نقل درون شهری اختیار نمود تا راههای انسجام سیستم مزبور جهت کاهش حجم ترافیک و رفع مشکل شهروندان به نتیجه مطلوب برسد با عنایت به موارد بالا و مشکلات موجود شهر خوی نیز تدبیر و سیاستی را می‌طلبد که در آن پیش بینی افزایش سهم حمل و نقل عمومی درون شهری اعم از تاکسی، اتوبوس، تاکسی تلفنی و همچنین تعدیل و محدود نمودن تردد خودروهای شخصی با توجه به بافت قدیمی شهر و عدم تعریض خیابان‌های پر ترافیک شهر صورت پذیرد و براین اساس سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی خوی وظایف مهم و خطیری را عهده دار گردیده است. در جامعه امروزی جهت ساختن سازمانی پویا ما نیازمند تدوین خط مشی‌های سازمانی و روشهای اجرایی کارا می‌باشیم، بنابراین لزوم آن می‌رود تا با تدوین چنین سازو کارهایی و شفاف سازی و مستند سازی فرآیندهای سازمانی گامی موثر در این مسیر برداریم.

راهکارها و پیشنهادات جهت بهبود روشه و کیفیت خدمات سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهرداری خوی بر اساس یافته‌های تحقیق:

- بهبود روشهای آموزش تاکسیرانان بر مبنای فرهنگ سازی در جهت کاهش تخلفات با توجه به رتبه بندی آنها از جهت وقوع و افزایش ساعات آموزش (برنامه یکساله).



- افزایش خدمات الکترونیکی با توجه به قانون پنجم توسعه در راستای دولت الکترونیک از جمله ارتقاء سایت سازمان و ایجاد پیوندهای خدماتی آنلاین از جمله فرمهای صدور مرخصی به صورت آنلاین، سامانه خرید و فروش الکترونیکی تاکسی، سامانه ثبت نام وانت بار، اشیاء به جا مانده، تکریم ارباب رجوع و ... (برنامه یکساله).
- تشکیل دبیرخانه نظام پیشنهادات و انتخاب پیشنهادات برتر در جلسه کمیته نظام پیشنهادات به صورت ماهیانه و به کارگیری آنها در سطح سازمان جهت بهبود روشها و ارتقاء سطح خدمات (برنامه یکساله).
- تهیه دفترچه عملکرد تاکسیرانان که هم حاوی پروانه تاکسیرانی بوده و هم دارای برگه هایی جهت درج تخلف راننده و ثبت وضعیت فعال یا غیرفعال بودن راننده تاکسی باشد تا در هنگام تکرار تخلف و تمدید پروانه تاکسیرانی، تخلفات قبلی تاکسیران توسط بازرس گشت و کنترل و سازمان قابل رصد باشد). برنامه کوتاه مدت سازمان تاکسیرانی تا راه اندازی و بکارگیری پروانه های هوشمند تاکسیرانی.
- اتخاذ تدابیری در خصوص همکاری واحد گشت و کنترل سازمان با ماموران راهنمایی و رانندگی جهت کنترل و نظارت بر تاکسیرانان خاطی در سطح شهر (برنامه یکساله).
- پیگیری نصب و راه اندازی سیستم های الکترونیکی هوشمند از جمله پروانه تاکسیرانی هوشمند و سیستم پرداخت الکترونیکی کرایه تاکسی در کلیه تاکسی ها (برنامه پنجساله).
- پیگیری نصب و راه اندازی سیستم GPS در کلیه تاکسی های شهر و راه اندازی و تجهیز مرکز مانیتورینگ در داخل سازمان جهت کنترل ناوگان تاکسیرانی شهر خوی (برنامه پنجساله).
- با توجه به اینکه از کل 39 مسیر شهری 19 مسیر مربوط به تاکسی های خطی و 20 مسیر مختص تاکسی های گردشی می باشد و اکثر مشکلات بازرسی سازمان معطوف به کنترل تاکسی های خطی می باشد که در مسیرهای مختص تاکسی های گردشی وارد نشوند و با توجه به قیمت بالای امتیاز تاکسی های گردشی اتخاذ سازوکاری در جهت ساماندهی کل خطوط شهری و بررسی های کارشناسی در جهت خطی کردن کلیه خطوط شهری الزام بنظر رسیده به طوری که بعد از ساماندهی تمام خطوط، مسئولیت کنترل هر مسیر هر ساله با انتخاب تاکسیران در آن مسیر به یکی از آنها واگذار شده و بدین ترتیب بخشی از مشکلات بازرسی و کنترل ترافیک و حمل و نقل در شهر که به وسیله تاکسیرانان خاطی صورت می گیرد کاهش یابد (برنامه پنجساله).
- با توجه به اینکه 50 درصد شهروندان ما را زنان تشکیل می دهند ایجاد و راه اندازی و گسترش تاکسی های بی سیم در سطح شهر بالاخص تاکسی بی سیم بانوان جهت ایجاد احساس امنیت و آرامش امری ضروری می باشد (برنامه یکساله).
- تعامل با راهنمایی و رانندگی جهت راه اندازی تاکسی های تبلیغاتی در سطح شهر جهت درآمدزایی بیشتر سازمان و تاکسیداران در سطح شهر و احساس امنیت شغلی برای این قشر (برنامه یکساله).
- آموزش تاکسی های گردشی از نظر نحوه معرفی جاذبه های شهر در ایام عید هر سال



- تخصیص بودجه پژوهشی جهت حمایت از پایان نامه های دانشجویی در راستای حل موضوعات مربوط به سیستم های صف تاکسی در سطح شهر و ارتقای سطح رضایت شهروندان از ناوگان تاکسیرانی با کاهش مدت زمان انتظار در یک صف تاکسی و مدت زمان طی مسیر.

## مراجع

- [1] بهزادفر، مصطفی؛ گلریزان، فاطمه؛ حمل و نقل پایدار، ماهنامه بین المللی راه و ساختمان، شماره 55، 1387، صص 16-22.
- [2] صلواتی، علیرضا؛ حق شناس، حسین؛ یکپارچه سازی سیستم حمل و نقل عمومی به روش ahp نمونه موردی: شهر اصفهان، چهارمین کنگره ملی مهندسی عمران، 1387.
- [3] مهدی زاده، محمد؛ آیتی، اسماعیل؛ هاشمیان بجنورد، ناهید؛ نادری خورشیدی، علیرضا؛ ارائه مدلی برای مدیریت یکپارچه حمل و نقل و ترافیک شهری در کلان شهرهای ایران، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال پنجم، شماره سوم، 1389.
- [4] سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهرداری خوی، 1395.
- [5] شهرداری خوی، اطلاعات اسنادی حوزه معاونت خدمات شهری، طرح جامع حمل و نقل و ترافیک شهرستان خوی.
- [6] ماهنامه پژوهشی آموزشی، اطلاع رسانی و برنامه ریزی و مدیریت شهری، ساماندهی حمل و نقل در 15 شهر آذربایجان غربی، سال نهم، شماره 89، 1387.
- [7] سید رضائی، میر حسن؛ مستند سازی فرآیندهای سازمان تاکسیرانی شهرداری خوی، سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهرستان خوی، جلد 1 و 2، 1392.
- [8] Banister, D. and Givoni, M. (2010), "Integrated transport: from policy to practice", Abingdon, UK: Routledge.
- [9] CST, f (2005), "Definin Sustainable Transportation." [www.centerforsustainabletransportation.org](http://www.centerforsustainabletransportation.org)
- [10] Hine, J. (2000), "Integration, integration, integration... Planning for sustainable and integrated transport systems in new millennium", Journal of Transport Policy, Vol. 7, No. 3, Pages 176-177.
- [11] Hull, A. (2005), "Integrated transport planning in the UK: From concept to reality", Journal of Transport Geography, Vol. 13, Issue 4, Pages 318-328
- [12] Hutchison, R. (2010), "Encyclopedia of Urban Studies", SAGE Publications
- [13] Jabreen, YR. (2006), "Sustainable urban forms, Their Typologies, Models and Concepts" Journal of Planning Education and Research 38, Pages 1-16.
- [14] Litman, T. (2010), "Developing Indicators for Sustainable and Livable Transport Planning". Victoria Transport Policy Institute.
- [15] May, AD. & Robert, M. (1995), "The design of integrated transport strategies", Journal of Transport Policy, Vol. 2, No. 2, Pages 97-105.
- [16] Metropolitan Transport Forum (MTF) (2008), "Melbourne TransportPlan", [www.pt4me2.org.au](http://www.pt4me2.org.au)
- [17] Moody, RA. (2011), "Integrated transport: from policy to practice", Journal of Urbanism, Vol. 4, No. 3, Pages 285-286.
- [18] Parsons Brinckerhoff (2012), "Integrated Transport and Traffic Management Plan and Bicycle Plan", Consultation Document.
- [19] Potter, S. & Skinner, M. (2000), "On transport integration: a contribution to better understanding", Journal of Futures, Vol. 32, Pages 275-287.
- [20] Scholler-Schwedes, O. (2010), "The failure of integrated transport policy in Germany: a historical perspective", Journal of Transport Geography, Volume 18, Issue 1, Pages 85-96.
- [21] Taylor, Z. (2011), "Book review: Integrated Transport by Moshe Givoni and David Banister", Journal of Transport Geography, Vol. 19, Issue 4, Pages 1001-1008.