

راهکار مدیریت دعاوی با استفاده از مستند سازی و استانداردهای PMBOK و ISO9001 در شهرداریها

اسماعیل رادگهر^{۱*}، ناهید مومنی^۲

۱- کارشناس ارشد سازه های دریایی، دانشگاه پلی تکنیک تهران (امیرکبیر) (Es_radgohar@yahoo.com)

۲- کارشناس ارشد معماری و شهرسازی، دانشگاه آزاد تهران مرکز (M_motamani@yahoo.com)

چکیده

رشد فزاینده پرونده های عمرانی، دعاوی ملکی وابسته به مجوزهای صادره از طرف شهرداریها نیز رشد زیادی داشته اند. لزوم مدیریت بهینه صدور اجازه نامه ها و مجوزها و همچنین مدیریت عملیات اجرایی پروژه ها با در نظر گرفتن کمترین هزینه در تغییر مدیریتها و مشکلات اجرایی، مدیریت دعاوی با استفاده از الگوریتمهای مستند سازی در پروژه ها لازم و ضروری به نظر می رسد. از آنجا که تا کنون در مورد مدیریت دعاوی و مستند سازی در شهرداریها اقدام خاصی صورت نگرفته است، این مقاله، موارد و مشکلات موجود بخاطر عدم وجود سیستم مستند سازی صحیح براساس استانداردهای PMBOK و ISO9001 و لزوم استفاده از این استانداردها را مشخص می کند. همچنین اهمیت بومی سازی استانداردها و روشها، با توجه به موارد حقوقی و مشکلات به وجود آمده در این مطالعه موردی بر روی بخش صدور پروانه ساخت و گردش کاری فعلی شهرداریها مشخص می گردد. در این مقاله الگوهای مستند سازی مورد بررسی و مطالعه قرار گرفته و یک چارچوب مستند سازی برای مدیریت دعاوی، خاصه در بخش معاونت شهرسازی معرفی می شود، تا واسطه آن روند اداری دچار وقفه یا اختلاف نشود و بر اساس چارچوب ارائه شده مواردی که به دلیل عدم تدوین نظامنامه مناسب و یا استانداردهای مستند سازی باعث تاخیر در صدور مجوزات، عملیات اجرایی، ایجاد دعاوی حقوقی و مشکلات بعدی در تحویل و واگذاری به بهره برداران بررسی و به همراه راهکارهای برون رفت از این چالشها و با الگوها و فلوچارت های پیشنهادی ارائه می گردد. تدوین فلوچارتها و روند اجرایی کارها در جهت شفافیت در روند صدور مجوزها و جلوگیری از مواردی که باعث طرح دعاوی در محاکم رسمی و به وجود آمدن مشکلات هم برای ذینعان و هم برای مسئولان یا کارمندان گردیده است، می باشد. هدف از این فلوچارتها و شفافیت مسیر اجرای کار آنست که: اول از موازی کاریها جلوگیری کند، دوم امکان تداخل کاری به بخشهای مختلف به حداقل برسد، سوم در صورت قصور، اهمال و یا وجود مشکل در روند کار، واحد مربوطه و بازه تاخیر بطور مستدل قابل شناسایی و اقدام برای رفع مشکلات و جبران تاخیرات هدفمند گردد، چهارم مدارک و مستندات صدور اجازه نامه کاملاً مشخص و شفاف شده و نکته مبهم برای متقاضی و صادرکننده وجود ندارد، پنجم مدیریت اصلی می تواند بدون فشارهای جانبی و اختلال در مسئولیتها و موازی کاری هر بخش را جداگانه و کلی بصورت یکپارچه مدیریت کند.

واژه های کلیدی: مستند سازی، موافقت نامه، مدیریت دعاوی، نظام نامه