



عکس: امیرحیدری/شهر وند

تقاطع هاست، به‌ویژه جمهوری و نیا پیش که اغلب با ترافیک صف طولانی از اتوبوس‌های تندرو در این تقاطع‌ها مواجه هستیم و مسافران واقعا کلافه می‌شوند. در این زمینه چه کاری کردید؟

به اتوبوس‌ها چراغ ویژه خودشان را دادیم که بتوانند عبور کنند، تالان‌های این مشکل حل شده مگر مواقعی که پلیس خودش تصمیم می‌گیرد و اتوبوس‌ها را نگه می‌دارد اما این مشکل کنده شدن و مسائلی که سال گذشته وجود داشته، مدیریت شده و الان با این مساله مواجه نیستیم، یعنی تمام ساعات رفت‌وآمد و ورود و خروج اتوبوس‌ها به ایستگاه‌ها و تأخیر آنها به دقت ثبت می‌شود.

**این سیستم چه تأثیری بر تندی یا کندگی اتوبوس‌های تندرو داشته است؟**

در بعضی خطوط ما از جمله خط ۷ که به بخش خصوصی واگذار شده، رانندگی برای درآمد بیشتر، هرجایی که مسافر می‌دیدند، توقف می‌کردند، یا پشت چراغ قرمز برای مثال در تقاطع نیا پیش زمان طولانی تری می‌ایستادند تا مسافر بگیرند. مشکلات دیگری هم بود از جمله این که از مسافران پول می‌گرفتند اما این دیگر این سیستم برچیده شده. هر خط ۷ ما همه اتوبوس‌ها را دو کابینه کردیم و پرداخت نقدی کلا برچیده شده است. پرداخت نقدی هم وجود ندارد و اتوبوس‌ها سرعت بیشتری گرفتند.

**اگر راننده‌ای خارج از خط توقف کند، شما چه می‌کنید؟**

ببینید، سامانه ما نشان می‌دهد که راننده‌ای خارج از خط توقف کرده و برای راننده جریمه و نمره منفی لحاظ می‌شود. اما اگر بخوایم صادقانه به شما بگویم، در ارتباط با برخی خطوط به‌ویژه خطوطی که در مناطق حاشیه‌ای و کم‌رفت‌وآمد هستند ما مماشاتی می‌کنیم تا رانندگان بتوانند مسافرانی که در طول مسیر هستند را سوار کنند. این ویژه مناطقی است که کم‌رفت‌وآمدند مثلا در مناطق حاشیه‌ای هستند و اگر آن‌جا بخوایم خیلی سختگیری کنیم، ممکن است در ساعاتی از شب برای مثال مسافرانی هستند را بلند کند که اتوبوس بایستد و او را ببرد، معنی نداشته‌باشد. الان با این سامانه در مجموع حرکت اتوبوس‌ها، زمان توقف و حرکت آنها، سرعت‌شان و همه چیز در خطوط در کنترل است.

**زمانی که پارسال در خط آزادگان سرعت بالای راننده موجب آن فاجعه شد هم این «چی پی‌اس» شما کار می‌کرد؟**

بله.

**اما نتوانستید تأثیری در کنترل حادثه داشته باشید؟**

نه، آن قدر حادثه سریع اتفاق افتاد که امکان مقابله نبود. امس‌ا پس از آن آموزش رانندگان اتوبوس را در دستور کار قرار دادیم. الگویی در این زمینه در ارتباط با آموزش رانندگان اتوبوس استخراج و بومی‌سازی شد و آموزش رانندگان را آغاز کردیم. این دوره‌های آموزشی با همکاری دانشگاه خواجه‌نصیر برگزار شده و دوره‌های جدیدی هم در این زمینه تعریف شده است.

**این آموزش‌ها دقیقا در چه مباحثی است؟**

مباحث مختلفی است اما به حوزه‌های اجتماعی توجه خاصی داشته‌ایم. مثلا یکی از حوزه‌ها یادگیری کنترل خشم است. این که رانندگان چطور باید خشم‌شان را در زمان رانندگی و مواقع دیگر کنترل کنند. این نزاع در اتوبوس‌ها نسبت به گذشته بسیار کم شده، صفر نشده اما کم شده است. جالب است که بنا به ساختار اتوبوس‌ها هم در این زمینه خیلی موثر بوده، یعنی هرچه اتوبوس‌ها ما جدید شده‌اند به همان اندازه میزان نزاع‌ها کمتر شده است. مثلا در اتوبوس‌های تندرو چون کابین طراحی شده و راننده و مسافر تماس مستقیم ندارند، گزارش اختلافات درگیری‌ها بسیار محدود است.

**در ادامه مسائل مربوط به اتوبوس‌های تندرو، یکی از مشکلات اصلی در بعضی خطوط تندرو از جمله خط ۷ که در خیابان ولیعصر تردد می‌کند، توقف اتوبوس‌ها پشت چراغ قرمز بعضی**

تندرو به‌ویژه در مناطقی که شلوغ‌تر است از جمله در محدوده بازار خیلی تحت‌فشار هستند.

**آقای سندنجدی شما به دلیل همین مسائل سرعت اتوبوس‌های تندرو را کاهش داده‌اید، درست است؟**

بله، در برخی خطوط سرعت را برای امنیت بیشتر کاهش داده‌ایم.

**برگردیم به ادامه سوالات، الان چند درصد مردم تهران از کارت‌بلیت استفاده می‌کنند؟**

در خطوط تندرو ۲.۵ میلیون نفر به‌طور دقیق از کارت‌بلیت استفاده می‌کنند چون ایستگاه ازوله است و ورود و خروج دارد اما در سایر خطوط حدود ۳۰ درصد از مسافران استفاده نمی‌کنند. زمانی که سیستم پرداخت براساس پیمایش در تهران سراسری شود، این مشکل حل می‌شود چون راننده براساس پیمایش از ما پول می‌گیرد. این که هنوز پرداخت نقدی در تهران و در سیستم اتوبوس‌رسانی رایج است، بخشی به مردم بر می‌گردد که هنوز کارت ندارند و بخشی هم به رانندگان اتوبوس‌ها که همچنان دوست‌دارند، پول نقد از مردم بگیرند و به خانه ببرند.

**بعد از مرحوم‌شدن آن بلیت‌های کاغذی، بلیت‌فروشانگی که در تهران کار می‌کردند، چه سرنوشتی پیدا کردند؟**

بخشی از آن بلیت‌فروش‌ها کارمندان سازمان بودند که اکثریت آنها براساس قانون، سختی کار گرفتند و بازنشسته شدند. ما در تهران حدود ۷۰۰ نفر بلیت‌فروش داشتیم و انصافا کار آنها سخت بود. از این ۷۰۰ نفر، افرادی که بازنشسته نشده بودند در بخش‌های ستادی به کار گرفتیم. الان سازمان اتوبوس‌رسانی بحث بلیت‌های الکترونیک را هم واگذار کرده است و خودش در این زمینه ورود ندارد.

**هزینه هر مسافر به‌طور میانگین برای اتوبوس‌رسانی تهران چقدر تمام می‌شود؟**

هر مسافر برای ما ۲ هزار تومان هزینه دارد. قرار بوده که یک‌سوم این هزینه را دولت و یک‌سوم را شهرداری و یک‌سوم را هم مردم بدهند. الان مردم یک‌سوم را می‌دهند و دولت هم که در این زمینه کمک بسیار ناچیزی داشته است و بالغ بر ۱۰۰۰ میلیارد تومان در سال هزینه جابه‌جایی مسافر و خرید اتوبوس سالانه برای مادر سازمان اتوبوس‌رسانی تهران است. علاوه بر این ما باید به بخش خصوصی که با ما کار می‌کنند خدمات

دهیم.

**چه خدماتی به آنها می‌دهید؟**

سی‌ان‌جی آنها رایگان است، بیمه‌عمر و کارواش رایگان و تعمیرات و دهها خدمت دیگر دارند. اگر این کار را نکنیم بخش خصوصی نمی‌تواند ادامه دهد و تحت تأثیر فشارهایستک‌می‌شود.

**آقای سندنجدی کار شما با مردم مر تبط است و اگر مردم شکایتی از سیستم شما داشته‌باشند، چه بایدکنند؟**

سامانه ۱۸۸۸.

**سامانه ۱۸۸۸ یک تلفن پیام‌گیر است که خیلی وقت‌ها پیام‌هایی که روی آن می‌گذاریم بی‌نتیجه‌مانند.**

هم سامانه ۱۸۸۸ است و هم دفتر خود ما در سازمان اتوبوس‌رانی. به تمام شکایات مردمی رسیدگی می‌شود و مردم فکر نکنند رسیدگی نمی‌شود. مواردی بوده که نتوانستیم مشکل مردم را حل کنیم اما به آنها می‌گوییم که نمی‌توانیم کاری کنیم. بیشترین شکایت‌هایی که ما دریافت می‌کنیم الان فرسودگی اتوبوس‌ها و درآوردن اتوبوس‌هاست.

**از نظر درگیری و نزاع چطور؟**

خیلی کم شده است، نمی‌گویم صفر شده اما خیلی کم شده است. گزارش‌های مربوط به بدرفتاری کردن رانندگان نسبت به گذشته کم شده اما هنوز گزارش مردم به توقف خارج از خط در برخی خطوط زیاد است به‌ویژه خط ۷. نبود میله جداکننده در اتوبوس جزو اعتراض‌های مردم است. بخشی از درگیری‌ها هم ناشی از شارژ کارت بود که الان حل شده و مردم کارت بلیت‌ها را پذیرفته‌اند.

**اگر تخلفی در ارتباط با یک اتوبوس رخ دهد، مردم چه اطلاعاتی را باید به شما گزارش کنند؟**

شماره پلاک اتوبوس را به ما اعلام کنند، امکان پیگیری کامل وجود دارد. بهر حال ما جواب مردم را می‌دهیم؛ هم در رسانه‌ها هم در سامانه.

**سوال آخر ما به داخل سازمان شما بازمی‌گردد، وضع کارمندان و رانندگان اتوبوس‌رسانی چطور است؟ چقدر به وضع معیشت آنها رسیدگی می‌کنید؟**

ان‌در سازمان ما کارکنان زیر ۳ میلیون تومان حقوق نمی‌گیرند و حقوق رانندگان اتوبوس بیش از این هم هستند. البته می‌دانم در افکار عمومی شاید جا افتاده است که رانندگان وضع خوبی ندارند ولی ما تا جایی که توانستیم به آنها چه از نظر معیشت و چه از نظر سلامت رسیدگی کردیم. کارکنان ما بن‌کارت‌هایی دارند که در مناسبت‌ها و زمان‌های مختلف شارژ می‌شود، ما الان بیش از ۸ هزار نیرو داریم و سطح رضایتمندی بالاست.

**در چنین شرایطی پس چرا رانندگان اتوبوس چند وقتی است که جلوی شورای شهر تهران تجمع می‌کنند، امسال چهار بار آمدند و تجمع کردند؟**

دلیل تجمع آنها به خاطر مشکلی است که در یک تعاونی مسکن پیدا کرده‌اند. این تعاونی مسکن به سازمان ارتباطی ندارد، مسئله این است که افرادی تصمیم گرفته‌اند تعاونی تشکیل دهند و بعد در ارتباط با این تعاونی نداریم و دادگاه باید به مشکل آنها رسیدگی کند. کار ما این بوده که سازمان به کارکنان کمک‌هزینه مسکن داده‌است و آنها با همین پول برای خود تعاونی تشکیل داده‌اند اما این تعاونی یک شخصیت حقوقی مستقل دارد و از حوزه کاری ما خارج است. من به‌عنوان مدیر سازمان تا جایی که توانستم کمک کرده‌ام اما این مساله تعاونی مسکن مشکلی است که مبتلا به بسیاری از سازمان‌ها شده، یکسری کارمند جمع شده‌اند و یک تعاونی تشکیل داده و بعد به‌اختلاف خورده‌اند اما با نام اتوبوس‌رانی مثلا می‌آیند اعتراض می‌کنند.

## اتوبوس و اقتصاد

این بخش، سازمان‌ها و نهادهای تولیدی - خدماتی (کارمندان دولت جزو بخش خدمات به حساب می‌آیند و خدمات اداری و عمومی آرایه می‌دهند) به‌طور معمول وظیفه آرایه خدمات حمل‌ونقل به نیروی کار خود را دارند. در صورتی که ناوگان حمل‌ونقل عمومی از استانداردهای لازم برخوردار باشد و نیروهای مسورد نظر بتوانند بدون دغدغه از این سیستم استفاده کنند، در اصل بخشی از منابع سازمان، نهاد یا بنگاه اقتصادی می‌تواند دیگر خدمات رفاهی را که به افزایش کارایی می‌انجامد، آرایه داد. با این وجود، باز هم تأکید می‌شود که تأثیرگذاری شبکه حمل‌ونقل کارآمد بر اقتصاد کشور بیش از این است و نمی‌توان از آن به سادگی گذشت.

با وجود چنین دریافتی است که نهادهای عمومی مانند شهرداری با همکاری نهاد دولت موظف هستند برای تأمین نیازهای شبکه حمل‌ونقل عمومی، تمام سعی و تلاش خود را به خرج دهند. قوانین موجود در کشور نیز بر این مهم توجّه دارد. شهرداری‌ها و دیگر بخش‌ها حتی صنایع، الزاماتی دارند که براساس آن بخشی از تسهیلات و اعتبارات مورد نیاز برای نوسازی ناوگان حمل‌ونقل عمومی را تأمین کنند. دریافت دیگر به موازات این برداشت، ذی‌مدخل بودن شبکه حمل‌ونقل و ناوگان درون و برون‌شهری در تمام زمینه‌های تولیدی، توزیعی و مصرف کالا و خدمات است، با این وجود، این حوزه با تمام اهمیتی که برای آن شمرده می‌شود، مشکلات اساسی را طی سال‌های گذشته همراه خود داشته است. فقط در یک نمونه طبق قانونی که در مجلس شورای اسلامی تصویب شده است، هر سال باید ۳ هزار دستگاه اتوبوس وارد ناوگان حمل‌ونقل درون‌شهری می‌شد که متاسفانه طی ۵ سال گذشته این موضوع معوق مانده است. به نظر می‌رسد نوسازی ناوگان حمل‌ونقل شهری با وجود معوقاتی که در اجرای قانون توسعه حمل‌ونقل رخ داده، نباید از یاد برود. مجلس شورای اسلامی به‌عنوان بخشی از اختیارات و البته وظایف خود باید از اهم‌های نظارتی در این زمینه استفاده کند. از سوی دیگر نمی‌توان به بخشی از خدماتی که انجام شده، بی‌توجه بود. به‌رحال با تمام محدودیت‌های موجود، به‌ویژه موضوعات مرتبط بوده است، توسعه خطوط اتوبوس، بی‌ارتی در کلاشهر تهران رخ داده است. اکنون از غرب به شرق و از شمال به جنوب تعدادی از این خطوط درحال آرایه خدمت هستند و هر چند مشکلات هم

در روند آرایه خدمت آنها دیده می‌شود اما این اقدام در صورت توسعه و اصلاح معایب موجود، می‌تواند تا حدودی کمی و کاستی‌ها را به‌صورت گامی در دید قرار دهد. آنچه به نظر می‌رسد در این چارچوب قابل بحث بیشتر باشد، شیوه‌های اجرایی و استفاده بهینه از امکانات موجود است. شهرداری تهران به‌عنوان متصدی و مسئول امر باید مدیریت بهتری در زمینه منابع مربوط به این زمینه داشته باشد. اهمیت حمل‌ونقل و تأثیرگذاری یک سیستم ناوگان درون‌شهری کارآمد در داخل شهر، البته با توجه به تمام ابعاد آن، چنان نفع اقتصادی برای کشور دارد که اگر شهرداری و وزارت کشور، توسعه سیستم حمل‌ونقل شهری را به‌عنوان نخستین اولویت خود برگزینند، براه نرفته‌اند اما دغدغه این است که میزان اهمیت این بحث، به اندازه کافی شناخته نشود!



**یونان بیت کلیا**  
عضو کمیسیون عمران مجلس شورای اسلامی

حمل‌ونقل در بخش عمومی بر خلاف ظاهر آن که ساده هم به نظر می‌رسد، موضوعی بسیار مهم است. این اهمیت به احتمال زیاد نزد عامه مردم شناخته‌شده نیست. عموم مردم بر این تصورند که حمل‌ونقل عمومی در قالب آنچه مانند اتوبوس، مینی‌بوس، تاکسی و مترو دیده می‌شود، صرفا کارکردی در حد خدمات عمومی دارد. خدماتی که مانند بسیاری دیگر از امور رفاهی آرایه می‌شود و مردم هم به‌عنوان مشتریان این حوزه از آن استفاده می‌کنند و بدون انتخاب، هزینه غیرقربانی برای آن می‌پردازند!

اما واقعیت ماجرای حمل‌ونقل چیزی بیشتر از این است. حمل‌ونقل عمومی که البته بیشتر ناوگان اتوبوس‌رانی در این فرصت مورد توجه است، بخشی از کلان حمل‌ونقل است که جدای از خدمات‌رسانی، نقش قابل توجهی در اقتصاد کشور دارد. اگر قرار باشد با نگاهی متمرکزتر به این بخش توجه کنیم، با فرض این که ناوگان حمل‌ونقل عمومی درون‌شهری، ناوگانی کارآمد باشد، در حداقل مجاری تأثیرگذاری بر اقتصاد، این‌گونه عمل می‌کند که نیروی کار شهری را با قوت کافی و استانداردهای حداقلی، به بنگاه تولیدی یا خدماتی می‌رساند. در نگاهی با زاویه مدیریت منابع انسانی که قرار است تدابیری اتخاذ کند تا نیروی کار در کمال آرامش (برای بالابردن سطح کارایی) به تولید یا آرایه خدمت بپردازد، این روند بخشی از مهیاسازی محیط برای نیروی کار است. نیروی کاری که بدون دغدغه، سرکارش (چه تولیدی و چه خدماتی) حاضر می‌شود، در ادامه روند به دلیل آرامش ایجادشده در نخستین بخش از کار (رسیدن به محل کار) به‌طور قطع با روحیه و کارایی بیشتر، به انجام وظیفه اقدام می‌کند. این بدان معناست که حمل‌ونقل عمومی درون‌شهری به‌عنوان عاملی مثبت عمل کرده و طی روند اثرگذاری خود، سطح تولید و آرایه خدمت را با کیفیت بیشتری مواجه می‌سازد. در مقابل این موضوع شرایطی را

در نظر بگیرید که نیروی کار به دلیل وجود نقصان در شبکه حمل‌ونقل و فقدان استانداردهای لازم، با انواع و اقسام معضلات روبه‌رو می‌شود. نیروی کار در مسیر رسیدن به محل آرایه خدمت (صرفنظر از این که بنگاه تولیدی باشد یا خدماتی) به دلیل فقدان استانداردهای لازم، با تأخیر به محل کار می‌رسد. این تأخیر نوعی استرس در او ایجاد می‌کند. استرسی که عامل بسیار مخرب روانی شناخته شده است. در میان استفاده از شبکه حمل‌ونقل، به دلیل فقدان استانداردهای لازم، او با مشکلات فراوان دیگری نیز مواجه می‌شود.

در این صورت نیروی کار با انواع و اقسام استرس‌ها و فشارهای محیطی در مسیر روبه‌رو شده و پس از آن، وارد محل کار می‌شود. طبیعی‌ترین نتیجه چنین وضعی، کاهش کارایی نیروی کار است. بنابراین با این توصیف شبکه حمل‌ونقل درون‌شهری به‌ویژه ناوگان اتوبوس‌رانی که به‌طور معمول، مورد استفاده این بخش از نیروها قرار می‌گیرد، نقش قابل توجهی در اقتصاد دارد. نگاه به این موضوع، نمی‌تواند و نباید نگاهی ساده‌انگارانه باشد. زمانی که گفته می‌شود شبکه حمل‌ونقل تأثیر مهمی در اقتصاد دارد، تعارف و تشریفات نیست. به موازات

