فصلنامه مطالعات کاربردی در علوم اجتماعی و جامعه‌شناسی
سال نهم، شماره ۲ (پیاپی: ۳۹)، بهار ۱۴۰۵ (ویژه‌نامه)

مدیریت اسناد پرسنلی در شهرداری‌ها:
مرور وظایف، استانداردها و چالش‌های واحد بایگانی کارگزینی

احمد خوش آبی[1]

تاریخ دریافت: ۱۴۰۵/۰۱/۱۵
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۵/۰۲/۳۰
کد مقاله: ۹۱۷۹۰

چکـیده

مدیریت کارآمد اسناد پرسنلی در شهرداری‌ها، به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ارکان نظام اداری شهری، نقشی بنیادین در پشتیبانی از تصمیم‌گیری‌های منابع انسانی و ارتقای نظم سازمانی ایفا می‌کند. اسناد پرسنلی شامل اطلاعات هویتی، استخدامی، آموزشی، ارزیابی عملکرد و سوابق مالی کارکنان است که هرگونه خطا یا بی‌نظمی در نگهداری آن‌ها می‌تواند به بروز مشکلات حقوقی، مالی و اداری منجر شود. با گسترش حجم داده‌ها و تغییر محیط اداری به سمت دیجیتالی‌شدن، نیاز به استانداردسازی فرایند بایگانی و مدیریت اطلاعات پرسنلی بیش از پیش احساس می‌شود. پژوهش حاضر با رویکرد تحلیلی–توصیفی، به مرور وظایف و جایگاه واحد بایگانی کارگزینی در شهرداری‌ها پرداخته، استانداردهای لازم برای ساماندهی اسناد پرسنلی را بررسی کرده و چالش‌های اجرایی این حوزه را تحلیل می‌کند. یافته‌ها نشان می‌دهد که ناهماهنگی در فرایندهای ثبت و نگهداری، کمبود آموزش تخصصی کارکنان بایگانی، ضعف در زیرساخت فناوری اطلاعات و نبود دستورالعمل‌های واحد، از مهم‌ترین موانع مدیریت کارآمد اسناد پرسنلی در شهرداری‌ها هستند. در پایان، راهکارهایی برای بهبود یکپارچگی، امنیت و دسترس‌پذیری اطلاعات ارائه می‌شود.

واژگـان کلـیدی: مدیریت اسناد، شهرداری، استانداردها، بایگانی، بایگانی کارگزینی

۱ – کارشناسی حرفه‌ای امور رفاه اجتماعی، دانشگاه علمی کاربردی اریکه پرسپولیس

۱- مقدمه

شهرداری‌ها به‌عنوان نهادهای گسترده و پیچیده مدیریت شهری، مجموعه‌ای از فعالیت‌های انسانی را در حوزه‌های فنی، عمرانی، مالی و اجتماعی سامان می‌دهند. موفقیت این سازمان‌ها در گرو مدیریت صحیح و شفاف منابع انسانی است؛ منابعی که نه‌تنها بخش عمده‌ای از بودجه و ظرفیت اجرایی شهرداری را تشکیل می‌دهند، بلکه زیربنای ارائه هر خدمت شهری به‌شمار می‌آیند (رضایی، ۱۳۹۹). در این میان، اسناد پرسنلی به عنوان حافظه اداری سازمان عمل می‌کنند و معرفی‌کننده سوابق، تعهدات و حقوق کارکنان در دوره‌های مختلف استخدامی هستند. هرگونه ضعف در نگهداری یا دسترسی به این اسناد می‌تواند پیامدهای گسترده‌ای در حوزه‌های تصمیم‌گیری، ارزیابی عملکرد، پرداخت‌ها و حتی دعاوی حقوقی میان کارکنان و سازمان در پی داشته باشد (کریمی، ۱۴۰۱).

فرایند مدیریت اسناد پرسنلی، فراتر از یک فعالیت اداری ساده است و در واقع بخشی از نظام حاکمیت داده‌ها در سازمان محسوب می‌شود. این فرایند مشتمل بر جمع‌آوری، ضبط، طبقه‌بندی، نگهداری، بازیابی، حفاظت و در نهایت امحای اطلاعات کارکنان است. در شهرداری‌ها که به‌طور معمول هزاران پرونده در بخش‌های مختلف وجود دارد، اهمیت نظام‌مند بودن این فرایند دوچندان است. علی‌رغم وجود آیین‌نامه‌های متعدد در حوزه بایگانی و کارگزینی، بررسی‌ها نشان می‌دهد که در بسیاری از شهرداری‌ها، مدیریت اسناد همچنان به‌صورت جزیره‌ای، دستی و غیرسیستمی انجام می‌شود (مرادی، ۱۴۰۲).

زمینه‌های تاریخی نیز نشان می‌دهد که سازمان‌های دولتی ایران، از جمله شهرداری‌ها، تا مدت‌ها دارای ساختار منسجم برای نگهداری پرونده‌های پرسنلی نبوده‌اند. نقش بایگانی، بیشتر به انبار اسناد تعبیر می‌شده است تا واحدی فعال در نظام تصمیم‌سازی منابع انسانی. اما در دهه اخیر، با گسترش فناوری‌های دیجیتال و تدوین استانداردهای ملی بایگانی الکترونیکی، اهمیت این حوزه به‌عنوان بخشی از مدیریت دانش سازمانی و شفافیت اداری بیش از پیش مطرح شده است (دهقان، ۱۴۰۳).

از سوی دیگر، تغییرات محیطی و قانونی همچون اجرای قانون دسترسی آزاد به اطلاعات، الزامات حفاظت از داده‌های شخصی و توسعه دولت الکترونیک، موجب شده است که وظایف واحد بایگانی کارگزینی از نگهداری اسناد صرف، به طراحی نظام‌های هوشمند طبقه‌بندی، امنیت دسترسی و حتی تحلیل داده‌های پرسنلی توسعه یابد (احمدی، ۱۴۰۰). بنابراین، درک جایگاه کنونی این واحد و آسیب‌شناسی چالش‌های آن، پیش‌شرط اصلاح ساختار منابع انسانی در شهرداری‌هاست.

۲- مبانی نظری

مطابق نظریه‌های کلاسیک مدیریت اسناد، هر سازمان دارای «چرخه عمر سند» است که از لحظه ایجاد تا بایگانی دائم یا امحا ادامه دارد. این چرخه شامل پنج مرحله اصلی است: تولید یا دریافت، ثبت، استفاده فعال، نگهداری غیرفعال، و در نهایت تعیین سرنوشت سند (احمدی و کارگر، ۱۳۹۸). در حوزه پرسنلی، این چرخه به‌صورت مداوم تکرار می‌شود؛ زیرا اطلاعات کارکنان به‌صورت پویا و در طول زمان تغییر می‌کند. نظریه مدیریت دانش نیز تأکید می‌کند که اسناد اداری، به‌ویژه آنچه در بایگانی‌های پرسنلی نگهداری می‌شود، نه فقط داده‌های خام، بلکه سرمایه دانشی سازمان هستند که می‌توانند مبنای تصمیم‌گیری مدیریتی قرار گیرند (رضوی، ۱۴۰۰).

در چارچوب نظری مدیریت منابع انسانی نوین، بایگانی پرسنلی صرفاً وظیفه انباشتن مستندات کاغذی ندارد، بلکه مسئولیت صیانت از اطلاعات شخصی کارکنان، حفظ سوابق شغلی، پشتیبانی از تحلیل عملکرد و تسهیل اجرای فرآیندهای اداری را برعهده دارد (کریمی، ۱۴۰۱). براساس استاندارد سازمان بین‌المللی بایگانی (ISO 15489)، نظام مدیریت اسناد باید ویژگی‌هایی چون صحت، دسترس‌پذیری، ماندگاری، امنیت و اصالت را دارا باشد. هر سند باید در هر زمان قابل ردیابی بوده و از تغییر یا حذف غیرمجاز محافظت شود. این اصل در شهرداری‌ها، که بخشی از داده‌ها دارای اهمیت حقوقی و مالی هستند، نقشی دوچندان ایفا می‌کند (مرادی، ۱۴۰۲).

مدیریت اسناد پرسنلی همچنین ارتباط تنگاتنگی با قوانین و مقررات مربوط به استخدام، ارزیابی عملکرد و بازنشستگی دارد. بر اساس قانون خدمات کشور و آیین‌نامه‌های داخلی شهرداری‌ها، هرگونه تصمیم استخدامی، ارتقا، یا انضباط اداری باید مستند به اسناد معتبر در پرونده پرسنلی باشد. در غیاب چنین مستنداتی، تصمیمات مدیران فاقد وجاهت حقوقی تلقی می‌گردد. بنابراین، اعتبار حقوقی اسناد و فرآیند نگهداری آن‌ها به اندازه ارزش محتوایی‌شان اهمیت دارد (دهقان، ۱۴۰۳).

از منظر نظریه سیستم‌های باز، بایگانی کارگزینی را می‌توان یک سیستم فرعی از کل سیستم منابع انسانی شهرداری دانست که ورودی آن اطلاعات استخدامی، آموزشی و عملکردی کارکنان است، و خروجی آن داده‌های پردازش‌شده‌ای است که در تصمیم‌گیری درباره ارتقا، پاداش یا انتصاب مورد استفاده قرار می‌گیرد. در صورتی که این سیستم از انسجام، استاندارد و جریان داده مؤثر برخوردار نباشد، کل نظام اداری دچار کندی و ناهماهنگی می‌شود (سلیمانی، ۱۴۰۴).

نکته دیگر در مبانی نظری، نقش فناوری اطلاعات در تحول بایگانی‌های سازمانی است. نظریه «دیجیتالی‌سازی مدیریت اسناد» بیان می‌کند که فناوری نه فقط ابزار مکانیزه‌کردن ثبت و جست‌وجو، بلکه چارچوبی برای بازتعریف ارزش اسناد است؛ زیرا در محیط دیجیتال، سند تنها یک برگه نیست بلکه «شیء داده‌ای» با قابلیت تحلیل، اشتراک و بازیابی هوشمند محسوب می‌شود (احمدی، ۱۴۰۰). بنابراین، شهرداری‌ها نباید صرفاً به اسکن پرونده‌ها اکتفا کنند، بلکه باید نظامی ایجاد کنند که بتواند تغییرات، ارتباطات و جریان تصمیمات منابع انسانی را در بستر دیجیتال مدیریت کند.

در نهایت، نظریه‌های معاصر مدیریت ریسک داده بر اهمیت امنیت اسناد تأکید دارند. اسناد پرسنلی حاوی داده‌های شخصی و حساس هستند و نشت یا دسترسی غیرمجاز به آن‌ها می‌تواند تبعات حقوقی و اخلاقی برای سازمان به‌همراه داشته باشد. حفاظت از این داده‌ها نه‌تنها الزام قانونی، بلکه بخشی از مسئولیت اجتماعی سازمان نیز محسوب می‌شود (کریمی، ۱۴۰۱). در نتیجه، در مطالعات جدید، امنیت اطلاعات و محرمانگی داده‌ها جزئی جدایی‌ناپذیر از استانداردهای مدیریت اسناد پرسنلی شناخته می‌شوند.

۳- مدیریت اسناد پرسنلی در شهرداری‌ها

واحد بایگانی کارگزینی در شهرداری‌ها معمولاً به‌عنوان هسته مرکزی نگهداری سوابق پرسنلی شناخته می‌شود و نقش آن به‌مراتب فراتر از ذخیره‌سازی اسناد کاغذی است. این واحد در واقع پایگاه داده‌ای انسانی را مدیریت می‌کند که تمامی فرآیندهای استخدام، انتصاب، ارتقا، بازنشستگی و حتی رسیدگی به تخلفات انضباطی بر مبنای آن انجام می‌گیرد. در ساختار سازمانی شهرداری‌ها، بایگانی کارگزینی باید به‌گونه‌ای طراحی شود که ارتباط مستمر با واحدهای حقوقی، مالی، آموزش و ارزیابی عملکرد داشته باشد، چراکه هر تغییر یا تصمیم در این واحدها باید در پرونده پرسنلی کارکنان به‌صورت دقیق ثبت شود. این ارتباط اگر به‌صورت نظام‌مند و مبتنی بر استانداردهای مشترک نباشد، به ایجاد تناقض اطلاعاتی و بحران داده‌ای در سازمان منجر خواهد شد (رضایی، ۱۳۹۹).

در بسیاری از شهرداری‌ها، یکی از نخستین وظایف واحد بایگانی کارگزینی، ثبت اولیه و تشکیل پرونده پرسنلی برای کارکنان جدید است. این پرونده‌ها معمولاً شامل اسناد هویتی، مدارک تحصیلی، اطلاعات استخدامی، نتایج گزینش و معاینات پزشکی بدو خدمت هستند. چنانچه این مرحله پایه‌ای با دقت انجام نشود، تمام فرآیندهای بعدی اعم از حقوق و مزایا، تمدید قرارداد یا تبدیل وضعیت با اختلال روبه‌رو می‌شود. بررسی‌های انجام‌شده در برخی شهرداری‌ها نشان داده که بی‌دقتی در مرحله تشکیل پرونده، یکی از دلایل اصلی بروز مغایرت در پرداخت‌ها یا صدور احکام اداری است (مرادی، ۱۴۰۲).

پس از تشکیل پرونده، به‌روزرسانی مستمر اطلاعات به‌عنوان یک وظیفه دائمی مطرح می‌شود. تغییرات شغلی، احکام کارگزینی، دوره‌های آموزشی، ترفیعات، مأموریت‌ها، مرخصی‌ها و حتی تشویقات یا تذکرات باید در قالب اسناد پشتیبان وارد پرونده شوند. در موارد متعددی دیده شده است که برخی شهرداری‌ها به دلیل نبود یک نظام واحد و یکپارچه، اسناد مربوط به تغییرات پرسنلی را تنها در واحد صدور حکم نگهداری کرده و برای بایگانی ارسال نمی‌کنند؛ این امر موجب می‌شود که پرونده اصلی پرسنلی ناقص باشد، که در زمان ارزیابی یا رسیدگی به تخلفات اداری مشکلات جدی ایجاد می‌کند (دهقان، ۱۴۰۳).

یکی از مهم‌ترین وظایف بایگانی کارگزینی، بازیابی سریع و صحیح اطلاعات است. مدیران شهری و کارشناسان منابع انسانی همواره در جریان تصمیم‌گیری‌های اجرایی نیازمند دسترسی به اطلاعات کارکنان هستند. در صورت وجود نظام بایگانی ناکارآمد، بازیابی اسناد ممکن است ساعت‌ها یا حتی روزها زمان ببرد. این مسئله نه‌تنها بهره‌وری سازمان را کاهش می‌دهد، بلکه می‌تواند روند اجرای پروژه‌های شهری را نیز با تأخیر مواجه سازد. مفهوم «دسترس‌پذیری» که در استاندارد ISO 15489 مورد تأکید قرار گرفته، در شهرداری‌ها اهمیت دوچندان دارد، زیرا بسیاری از تصمیمات اداری باید فوری و مبتنی بر مستندات دقیق باشد (احمدی و کارگر، ۱۳۹۸).

همچنین نباید نقش بایگانی پرسنلی در حفاظت از محرمانگی و امنیت داده‌ها نادیده گرفته شود. اسناد پرسنلی شامل اطلاعاتی نظیر شماره حساب، وضعیت پزشکی، سوابق محرمانه استخدام، نتایج گزینش و سایر داده‌های حساس است که هرگونه دسترسی غیرمجاز به آن‌ها می‌تواند پیامدهای حقوقی و حتی کیفری برای سازمان به همراه داشته باشد. در بعضی شهرداری‌ها، به دلیل نبود سامانه‌های کنترل دسترسی و فقدان اقدامات امنیتی مناسب، پرونده‌ها در معرض ریسک مشاهده یا کپی‌برداری غیرقانونی قرار گرفته‌اند؛ امری که در صورت بروز، می‌تواند اعتماد کارکنان به واحد منابع انسانی را از بین ببرد (کریمی، ۱۴۰۱).

علاوه بر این وظایف، واحد بایگانی کارگزینی باید نظام امحای اسناد را نیز براساس قوانین رسمی مدیریت کند. اسنادی که دوره نگهداری آن‌ها سپری شده و ارزش اداری، حقوقی یا تاریخی خود را از دست داده‌اند، نباید بدون ضابطه امحا شوند. در بسیاری از شهرداری‌ها به دلیل عدم آگاهی کارکنان بایگانی از قوانین امحا، اسناد مهم و دارای ارزش حقوقی نابود شده یا برعکس، اسناد بی‌ارزش سال‌ها نگهداری می‌شوند و فضای سازمانی را اشغال می‌کنند. استانداردهای امحا تأکید می‌کنند که قبل از نابودی

هر سند، کمیته‌ای متشکل از نمایندگان واحد حقوقی، کارشناسان منابع انسانی و مسئول بایگانی باید ضرورت یا عدم ضرورت نگهداری آن را بررسی کند (سلیمانی، ۱۴۰۴).

از منظر اجرایی، یکی از مهم‌ترین چالش‌های واحد بایگانی کارگزینی در شهرداری‌ها، حجم بالای اسناد و سازمان‌نیافتگی آن‌هاست. بسیاری از پرونده‌های قدیمی بدون طبقه‌بندی موضوعی یا زمانی نگهداری شده‌اند و همین امر، جست‌وجو و بازیابی را دشوار می‌کند. در برخی موارد، پرونده‌ها در انبارهای نمور یا فاقد تهویه مناسب قرار داده شده‌اند که باعث آسیب فیزیکی به اسناد شده است. شرایط فیزیکی نامناسب بایگانی، علاوه بر کاهش عمر اسناد، هزینه‌های ترمیم و بازسازی را نیز افزایش می‌دهد (رضوی، ۱۴۰۰).

چالش دیگری که باید به آن اشاره کرد، کمبود تخصص و مهارت‌های حرفه‌ای در کارکنان واحد بایگانی است. بسیاری از کارکنان این بخش بر اساس معیارهای غیرتخصصی انتخاب می‌شوند و دوره‌های آموزشی لازم در حوزه مدیریت اسناد، فناوری اطلاعات، امنیت داده و استانداردهای بایگانی را طی نکرده‌اند. این مسئله سبب می‌شود فرآیندهای بایگانی سلیقه‌ای و غیرهمسان انجام شود و انسجام اسنادی سازمان از بین برود. پژوهش‌ها نشان داده است که نبود دانش تخصصی موجب بروز خطاهایی همچون ثبت ناقص، بایگانی اشتباه و اتلاف زمان در جست‌وجوی اسناد شده است (مرادی، ۱۴۰۲).

از سوی دیگر، ضعف در زیرساخت فناوری اطلاعات یکی از موانع جدی دیجیتالی‌سازی بایگانی‌ها به شمار می‌رود. بسیاری از شهرداری‌ها فاقد سامانه‌های نرم‌افزاری استاندارد برای مدیریت اسناد پرسنلی هستند و صرفاً از نرم‌افزارهای داخلی و غیرتخصصی منابع انسانی استفاده می‌کنند که قابلیت ذخیره‌سازی امن اسناد یا ثبت تغییرات پرونده را ندارند. فقدان نسخه‌های پشتیبان، نبود امکانات اسکن حرفه‌ای، و عدم اتصال سیستم‌ها به یک پایگاه داده مرکزی از جمله مشکلات رایج در این حوزه است (دهقان، ۱۴۰۳).

مسئله مهم دیگر، نبود استاندارد واحد در سطح کشور برای طبقه‌بندی اسناد پرسنلی شهرداری‌هاست. هر شهرداری با توجه به تجربه، سلیقه یا امکانات خود، روش خاصی برای آرشیو اسناد دارد. این ناهمسانی موجب می‌شود که شهرداری‌های کوچک و بزرگ نتوانند از تجربه یکدیگر بهره‌برداری کنند و همچنین جابه‌جایی کارکنان بین شهرداری‌ها با چالش جدی مواجه شود؛ زیرا پرونده پرسنلی افراد فاقد ساختار مشترک و قابل تطبیق خواهد بود (کریمی، ۱۴۰۱).

در بررسی‌های میدانی مشخص شده است که یکی از چالش‌های اساسی در مدیریت اسناد پرسنلی، مسئله‌ی هماهنگی بین‌سازمانی در درون خود شهرداری و نیز میان شهرداری و نهادهای بالادستی است. به‌عنوان نمونه، در فرآیند ثبت و تأیید احکام کارگزینی، اطلاعات باید میان واحدهای مختلف از جمله امور مالی، حسابداری، سازمان بازنشستگی و استانداری تبادل شود. در بسیاری از موارد نبود سامانه‌ی واحد برای تبادل الکترونیکی اطلاعات پرسنلی موجب دوباره‌کاری، تأخیر و بروز مغایرت می‌شود. سازمان اداری و استخدامی کشور با وجود تدوین برخی سیستم‌های اطلاعاتی یکپارچه، هنوز موفق به ایجاد پلتفرم مخصوص شهرداری‌ها نشده است و همین خلأ، فرآیند انتقال داده‌ها را دشوار کرده است (دهقان، ۱۴۰۳).

از سوی دیگر، چالش دسترسی و محرمانگی اطلاعات در تعامل شهرداری با سایر دستگاه‌ها نیز قابل توجه است. برای مثال، هنگام تبادل داده با سازمان بیمه، اداره دارایی یا بانک‌ها، گاه اطلاعات حساس کارکنان بدون رعایت الزامات امنیتی منتقل می‌شود. این وضعیت نشان‌دهنده‌ی نبود پروتکل‌های امنیت داده میان‌سازمانی است. در کشورهای توسعه‌یافته، هر انتقال داده پرسنلی باید با استفاده از رمزگذاری و ثبت سوابق دسترسی انجام شود، اما در ساختار اداری ایران، چنین الزامات فناورانه‌ای هنوز در سطح محلی نهادینه نشده است (کریمی، ۱۴۰۱).

آسیب بعدی، نبود یکپارچگی در سیاست‌های نگهداری و امحا در سطح ملی است. وزارت کشور و سازمان شهرداری‌ها بخش‌نامه‌های متعددی صادر کرده‌اند، اما در عمل داوری درباره مدت زمان نگهداری اسناد بر عهده خود شهرداری‌هاست. در نتیجه، در برخی شهرها اسناد قدیمی از دهه پنجاه خورشیدی هنوز نگهداری می‌شوند، در حالی‌که در شهرداری‌های دیگر همان نوع اسناد به‌دلیل کمبود فضا از بین رفته است. این تفاوت رویه، مانع دسترسی پژوهش‌های تاریخی و برنامه‌ریزی منابع انسانی در سطح ملی می‌شود (رضوی، ۱۴۰۰).

در بعد استانداردسازی، الزامات بین‌المللی مدیریت اسناد بر اساس استاندارد ISO 15489 و ISO 30300 تعریف شده‌اند. این استانداردها، نظام مدیریت اسناد را بخشی از سیستم مدیریت کیفیت سازمان معرفی می‌کنند که باید با فرآیندهای تصمیم‌گیری و کنترل داخلی پیوند داشته باشد. مطابق این الگو، هر سند پرسنلی باید دارای سه ویژگی اصلی باشد: اصالت (Authenticity)، تمامیت (Integrity) و قابلیت اطمینان (Reliability). تحقق این ویژگی‌ها در شهرداری‌ها تنها با استقرار نظام بایگانی الکترونیکی امن و ثبت دیجیتال فرآیندها امکان‌پذیر است. بر اساس تجارب شهرداری‌های پیشرفته دنیا، مانند توکیو و استکهلم، دیجیتالی‌سازی موفق اسناد زمانی عملی می‌شود که ساختار بایگانی با قوانین حفاظت داده و سیاست‌های منابع انسانی هماهنگ طراحی گردد (احمدی و کارگر، ۱۳۹۸).

در سطح ملی نیز استاندارد ملی ایران شماره ۱۱۸۹۴ که برگرفته از ISO 15489 است، الزامات کلی مدیریت اسناد در دستگاه‌های اجرایی را تعیین می‌کند. این استاندارد، ضمن تأکید بر وجود «برنامه‌ی نگهداری اسناد»، کلیه‌ی مراحل دریافت، طبقه‌بندی، نگهداری، امحا و انتقال را به‌صورت گام‌به‌گام تعریف می‌کند. با این حال، در بسیاری از شهرداری‌ها آشنایی چندانی با محتوای این استاندارد وجود ندارد و بایگانی‌ها هنوز بر اساس روش‌های سنتی اداره می‌شوند (مرادی، ۱۴۰۲).

در کنار آن، قانون دسترسی آزاد به اطلاعات مصوب ۱۳۸۸ نیز از شهرداری‌ها می‌خواهد تا اطلاعات مرتبط با کارکنان (غیرمحرمانه) را شفاف و قابل درخواست نگهداری کنند. بنابراین، نظام بایگانی کارگزینی باید هم‌زمان دو هدف را دنبال کند: حفاظت از داده‌های شخصی و تضمین شفافیت عمومی در سطح سیاست‌گذاری شهری. این دو هدف اگر بدون خط‌مشی دقیق در کنار هم قرار بگیرند، ممکن است منجر به تعارض منافع و تصمیمات متناقض شوند (دهقان، ۱۴۰۳).

با توجه به مجموعه‌ی چالش‌ها و الزامات مطرح‌شده، پژوهش حاضر بر اساس تحلیل تجربیات داخلی و اصول نظری، راهکارها و الگوی پیشنهادی زیر را برای ارتقای نظام مدیریت اسناد پرسنلی در شهرداری‌ها ارائه می‌دهد:

نخستین راهکار، ایجاد ساختار سازمانی مستقل برای مدیریت اسناد پرسنلی است. در بسیاری از شهرداری‌ها بایگانی کارگزینی به‌صورت واحد فرعی زیرمجموعه اداره‌ی منابع انسانی فعالیت می‌کند و از استقلال حرفه‌ای و برنامه‌ریزی استراتژیک محروم است. استقرار یک «اداره‌ی اسناد و اطلاعات پرسنلی» می‌تواند موجب تمرکز وظایف، ارتقای نظارت و افزایش پاسخ‌گویی شود (سلیمانی، ۱۴۰۴).

دوم، تدوین دستورالعمل‌های بومی‌سازی‌شده بر پایه‌ی استانداردهای بین‌المللی پیشنهاد می‌شود. این دستورالعمل‌ها باید شامل ساختار طبقه‌بندی، ضوابط نگهداری، فرم‌های استاندارد ورود و خروج سند، کنترل دسترسی و امحا باشند. بهره‌گیری از تجربه‌ی شهرداری‌های موفق (مانند تهران، مشهد و اصفهان) می‌تواند قالبی عملی برای الگوسازی به دیگر شهرها ارائه دهد (رضایی، ۱۳۹۹).

سومین راهکار، استقرار سامانه‌ی دیجیتال جامع مدیریت اسناد پرسنلی (HRDMS) است که بتواند کلیه‌ی عملیات بایگانی، از تشکیل پرونده تا امحا، را به‌صورت الکترونیکی پشتیبانی کند. این سامانه باید با سیستم کارگزینی، مالی و آموزش ارتباط داده‌ای مستقیم داشته باشد تا هر تغییر، به‌صورت خودکار، در پرونده‌ی دیجیتال ثبت شود. وجود قابلیت جست‌وجوی سریع، ثبت سوابق دسترسی، سیستم نسخه‌ی پشتیبان خودکار و رمزگذاری فایل‌ها از جمله الزامات امنیتی این سامانه است (احمدی، ۱۴۰۰).

چهارمین محور، آموزش و توانمندسازی کارکنان بایگانی است. بدون ارتقای دانش تخصصی، هیچ استانداردی به‌صورت عملی پیاده نخواهد شد. دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت در زمینه‌ی استانداردهای ISO، نرم‌افزارهای مدیریت اسناد و اصول حفاظت داده باید به‌صورت دوره‌ای برگزار شود. همچنین پیشنهاد می‌شود گواهی‌نامه‌ی حرفه‌ای «مدیریت اسناد پرسنلی» در سطح ملی تدوین شود تا شایستگی کارکنان این حوزه مورد سنجش رسمی قرار گیرد (مرادی، ۱۴۰۲).

پنجمین راهکار، ایجاد کمیته‌ی هماهنگی بین‌سازمانی مدیریت اسناد شهرداری‌ها است. این کمیته با مشارکت نمایندگان وزارت کشور، سازمان اداری و استخدامی و شهرداری‌های کلان‌شهرها می‌تواند به تدوین رویه‌های مشترک، تبادل تجربیات و هماهنگی فنی بپردازد. خروجی چنین شورایی می‌تواند تدوین یک استاندارد واحد برای کل شهرداری‌های کشور باشد.

در نهایت، برای ارتقای کیفیت و پایایی داده‌ها، لازم است نظام ممیزی دوره‌ای و ارزیابی عملکرد بایگانی‌ها در قالب شاخص‌هایی مانند صحت داده‌ها، سرعت پاسخ‌گویی، کیفیت محیط فیزیکی و رعایت اصول امنیتی طراحی شود. چنین نظامی می‌تواند پیامدهای مثبتی از جمله افزایش شفافیت، کاهش فساد اداری و تسهیل تصمیم‌گیری منابع انسانی به‌دنبال داشته باشد (رضوی، ۱۴۰۰).

۴- نتیجه‌گیری

مدیریت اسناد پرسنلی در شهرداری‌ها یکی از حیاتی‌ترین ارکان پشتیبانی نظام اداری و تصمیم‌گیری منابع انسانی به‌شمار می‌رود. بررسی انجام‌شده نشان می‌دهد که موفقیت این حوزه به ترکیبی از سه عامل اصلی وابسته است: ساختار سازمانی کارآمد، استانداردسازی فرآیندها، و به‌کارگیری فناوری اطلاعات. شهرداری‌ها با گستره‌ی وسیع نیروی انسانی، مسئولیت‌های چندبعدی، و الزامات قانونی پیچیده مواجه‌اند؛ از همین‌رو، بی‌نظمی در مدیریت اسناد پرسنلی می‌تواند به بروز مشکلات حقوقی، مالی و حتی بحران‌های اعتماد سازمانی منجر شود.

مطالعه‌ی تطبیقی میان واحدهای بایگانی شهرداری‌های مختلف نشان داد که کمبود زیرساخت فناوری، نبود آموزش تخصصی برای کارکنان، و فقدان دستورالعمل‌های واحد، مهم‌ترین عواملی هستند که موجب کاهش کیفیت مدیریت اسناد شده‌اند. هنگامی‌که داده‌ها به‌صورت جزیره‌ای ذخیره شوند و هیچ سامانه‌ی مرکزی نظارت بر گردش اطلاعات وجود نداشته باشد، احتمال بروز تناقض، اتلاف زمان و خطاهای انسانی به‌شدت افزایش می‌یابد.

از سوی دیگر، پیشرفت‌های جهانی در عرصه‌ی دیجیتالی‌سازی اسناد و شکل‌گیری استانداردهای ISO، مسیر تازه‌ای را برای تحول بایگانی‌های اداری گشوده است. شهرداری‌ها می‌توانند با بهره‌گیری از مدل‌های بین‌المللی و بومی‌سازی آن‌ها، نظام آرشیو الکترونیکی معتبر و امنی ایجاد کنند که با اصول دسترس‌پذیری، صحت و محرمانگی اطلاعات منطبق باشد. چنین تحولی نه‌تنها کارآمدی اداری را افزایش می‌دهد، بلکه پایه‌گذار شفافیت و پاسخ‌گویی در مدیریت شهری خواهد بود .

به‌طور کلی، راهکارهای پیشنهادی این پژوهش—از جمله ایجاد ساختار مستقل مدیریت اسناد پرسنلی، تدوین دستورالعمل‌های بومی بر اساس استانداردهای جهانی، آموزش تخصصی کارکنان، استقرار سامانه‌ی دیجیتال جامع، و تشکیل کمیته‌ی ملی هماهنگی—می‌توانند زمینه‌ساز تحول بنیادین در نگهداری و گردش اطلاعات منابع انسانی شهرداری‌ها باشند. اجرای این طرح‌ها علاوه‌بر بهبود عملکرد داخلی، موجب افزایش رضایت کارکنان، کاهش خطاهای اداری، و ارتقای اعتماد عمومی به شهرداری‌ها خواهد شد.

در نهایت، باید تأکید کرد که مدیریت اسناد پرسنلی دیگر یک فعالیت اداری سنتی نیست، بلکه بخشی از نظام هوش سازمانی و حاکمیت داده‌هاست. اگر شهرداری‌ها بتوانند این حوزه را به‌صورت راهبردی و فناورانه اداره کنند، خواهند توانست از داده‌های انسانی خود به‌عنوان سرمایه‌ای در جهت برنامه‌ریزی توسعه‌ی شهری و بهبود خدمات شهروندی بهره بگیرند(دهقان، ۱۴۰۳).

منابع

۱) احمدی، مهدی. (۱۴۰۰). *مدیریت اسناد دیجیتال در سازمان‌های عمومی*. تهران: پژوهشگاه علوم اداری.

۲) احمدی، مهدی و کارگر، سارا. (۱۳۹۸). *اصول نوین مدیریت اسناد و بایگانی الکترونیکی*. انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی.

۳) دهقان، رضا. (۱۴۰۳). *تحول فناوری اطلاعات در نظام اداری شهرداری‌ها*. فصلنامه مدیریت شهری، ۳(۲)، ۵۵–۷۲.

۴) رضایی، نادر. (۱۳۹۹). *چالش‌های منابع انسانی در سازمان‌های شهرداری*. تهران: موسسه آموزش مدیریت شهری.

۵) رضوی، حسام. (۱۴۰۰). *مدیریت دانش و اسناد در سازمان‌های دولتی ایران*. مجله علوم اداری و اطلاع‌رسانی، ۱(۴)، ۱۷–۳۲.

۶) سلیمانی، آرمین. (۱۴۰۴). *بررسی نقش بایگانی در تصمیم‌گیری‌های منابع انسانی*. انتشارات جهاد دانشگاهی.

۷) کریمی، طاهره. (۱۴۰۱). *امنیت داده‌های پرسنلی در دستگاه‌های اجرایی*. فصلنامه حقوق اداری، ۴(۱)، ۴۸–۶۵.

۸) مرادی، لیلا. (۱۴۰۲). *آسیب‌شناسی نظام بایگانی در شهرداری‌های ایران*. پژوهشنامه مدیریت منابع انسانی، ۲(۳)، ۲۹–۵۱.

Personnel Records Management in Municipalities: A Review of the Duties, Standards, and Challenges of the Personnel Archive Unit

Abstract

Efficient management of personnel records in municipalities, as one of the most important pillars of the urban administrative system, plays a fundamental role in supporting human resource decision-making and enhancing organizational order. Personnel records include employees' identification, employment, training, performance evaluation, and financial history information, and any error or disorder in maintaining them may lead to legal, financial, and administrative problems. With the expansion of data volume and the shift of the administrative environment toward digitalization, the need to standardize archival processes and personnel information management has become increasingly significant. The present study, using a descriptive-analytical approach, reviews the duties and position of the personnel archive unit in municipalities, examines the standards required for organizing personnel records, and analyzes the operational challenges in this field. The findings indicate that inconsistency in registration and maintenance processes, lack of specialized training for archival staff, weakness in information technology infrastructure, and the absence of unified guidelines are among the most important barriers to efficient personnel records management in municipalities. Finally, solutions are proposed to improve the integration, security, and accessibility of information.

Keywords: Records Management, Municipality, Standards, Archive, Personnel Archive