

دیگر خدمات سوخت‌رسانی با نظم بیشتری انجام می‌شود، این پرسش را مطرح می‌کنند که چرا باید از حداقل امکانات نیز محروم باشند. از سوی دیگر، تجربه نشان داده است که مشکلاتی مانند کمبود سوخت، اگر به موقع مدیریت نشوند، می‌توانند زمینه‌ساز تنش‌های اجتماعی شوند. صف‌های طولانی، ازدحام، درگیری‌های لفظی و ناراضی‌های عمومی، همگی از پیامدهای قابل پیش‌بینی چنین شرایطی هستند.

### کاهش اعتماد عمومی؛ هزینه‌ای که دیده نمی‌شود

شاید مهم‌ترین خسارت این وضعیت، کاهش اعتماد مردم به نهادهای مسئول باشد. وقتی شهروندان بارها شاهد تکرار مشکلات مشابه هستند و پاسخ روشنی دریافت نمی‌کنند، به تدریج این باور در ذهن آنان شکل می‌گیرد که اراده یا توان کافی برای حل مسائل وجود ندارد. کاهش اعتماد عمومی پیامدی است که آثار آن به مراتب گسترده‌تر از کمبود چند هزار لیتر سوخت است. جامعه‌ای که اعتماد خود را از دست بدهد، در برابر هر مشکل جدیدی واکنش شدیدتر و حساس‌تری نشان خواهد داد. در چنین شرایطی حتی اقدامات مثبت نیز ممکن است با تردید و بدبینی مواجه شوند.

### پرسش‌های بی‌پاسخ از مسئولان

شهرداری سیرجان به عنوان نهادی که بخشی از مسئولیت نظارت بر خدمات شهری را بر عهده دارد، چه اقدام عملی برای هماهنگی میان جایگاه‌های

سوخت و شرکت پخش انجام داده است؟

شرکت پخش فرآورده‌های نفتی استان چه برنامه مدونی برای ارزیابی وضعیت فنی جایگاه‌ها و اطمینان از سلامت نازل‌ها دارد؟ آیا بازرسی‌های دوره‌ای به صورت منظم انجام می‌شود و نتایج آن در اختیار افکار عمومی قرار می‌گیرد؟ آیا برای جایگاه‌دارانی که به طور مکرر خدمات ناقص ارائه می‌دهند، جریمه، اخطار یا تعلیق فعالیت در نظر گرفته شده است؟ چرا شهروندان نباید از وضعیت ذخایر سوخت و برنامه توزیع آن مطلع باشند؟

### راه‌حل‌های فوری و بلندمدت

برای عبور از این وضعیت، اقداماتی فوری و عملی ضروری است:

تشکیل ستاد هماهنگی سوخت شهری با حضور شهرداری، شرکت پخش و نمایندگان مردم. پایش روزانه موجودی سوخت جایگاه‌ها و اعلام عمومی وضعیت آنها. الزام جایگاه‌ها به نصب تابلوهای اطلاع‌رسانی لحظه‌ای درباره موجودی سوخت و وضعیت نازل‌ها. تعمیر فوری تجهیزات معیوب و تعیین ضرب‌الاجل مشخص برای رفع خرابی‌ها. افزایش بازرسی‌های فنی و انتشار نتایج آن برای آگاهی شهروندان.

### در بلندمدت نیز باید اقدامات اساسی‌تری انجام شود

افزایش تعداد جایگاه‌های سوخت متناسب با رشد جمعیت و توسعه صنعتی سیرجان. نوسازی تجهیزات فرسوده با استفاده

از تسهیلات و حمایت‌های دولتی. ایجاد سامانه هوشمند مدیریت سوخت برای پیش‌بینی مصرف و جلوگیری از کمبودهای ناگهانی. آموزش مستمر کارکنان جایگاه‌ها در حوزه خدمات‌رسانی و پاسخگویی به شهروندان. تدوین برنامه‌های اضطراری برای مدیریت شرایط خاص و پیک‌های مصرف.

مسئله سوخت در سیرجان تنها یک مشکل خدماتی نیست؛ آزمونی برای سنجش میزان مسئولیت‌پذیری مدیران شهری و اراده دستگاه‌های متولی در خدمت‌رسانی به مردم است. وقتی شهروندی صبح شنبه با پمپ‌بنزینی مواجه می‌شود که سوخت ندارد یا نازل‌های آن از کار افتاده‌اند، تنها بنزین نمی‌خواهد؛ احترام، پاسخگویی، برنامه‌ریزی و احساس امنیت در دریافت خدمات عمومی را مطالبه می‌کند.

اگر امروز برای حل این مشکل اقدامی جدی صورت نگیرد، فردا باید پاسخگوی خشم و ناراضی‌های انباشته‌ای بود که از همین محرومیت‌های کوچک اما مکرر شکل می‌گیرد. مشکلاتی که شاید در ظاهر جزئی به نظر برسند، اما در واقع مستقیماً با کیفیت زندگی مردم، اعتماد عمومی و کارآمدی مدیریت شهری گره خورده‌اند.

آقایان مسئول! آب پاکی روی دست مردم ریختن، آتش ناراضی‌ها را خاموش نمی‌کند؛ آن را زیر خاکستر پنهان می‌کند تا روزی که با شدت بیشتری شعله‌ور شود. امروز زمان پاسخگویی و اقدام است؛ پیش از آنکه یک مشکل ساده خدماتی به نمادی از بی‌اعتمادی عمومی تبدیل شود.

