

ایجاد ۷ بستر کلان خدمات غیر حضوری برای شهر



چکیده گفت و گو

ایجاد المان‌های هوشمند مانند المان مترو (المان تندرستی) در دستور کار است تا در سال آینده چند المان هوشمند را در شهر داشته باشیم.

بهره‌برداری از «من کارت» یکی از موفق‌ترین اقدامات در بین کلان‌شهرهای کشور بوده است. اکنون ۶ میلیون کارت صادر شده که ۳ میلیون کارت فعال است.

از ابتدای راه‌اندازی درگاه شهرداری ۲۰۰ هزار نفر از این خدمت استفاده کردند. تاکنون ۷۰ هزار نفر توانسته‌اند از طریق این درگاه برای نوبت دهی معاینه فنی اقدام کنند.

۷ خدمت ملک و ساخت‌وساز، عوارض، استعلام، مشاغل و خدمات، حمل‌ونقل، فضای سبز و فرهنگی و ورزشی در درگاه شهرداری برای شهروندان ایجاد شده است.

گفت و گو



علیرضا نظیری روزنامه‌نگار

یکی از شعارهای این دوره شورای اسلامی شهر و البته مدیریت شهری مشهد، موضوع هوشمندسازی و به تبع آن شهر هوشمند است. در این راستا نقش سازمان فناوری ارتباطات و اطلاعات شهرداری مشهد به عنوان یکی از بسترسازان شهر هوشمند پررنگ است. این سازمان با همان سازمان فاوارا می‌توان به عنوان یکی از تخصصی‌ترین سازمان‌های شهری مشهد دانست که در حال حاضر با حضور جوانان نخبه شهردان خدمات شهرداری را در بسترهای الکترونیک به مردم عرضه می‌کند. نیمه شهری‌روماه امسال بود که شهردار مشهد، محمدرضا سمیعی را که تجربه‌ای طولانی در حوزه فناوری ارتباطات و اطلاعات شهرداری دارد به عنوان مدیرعامل سازمان فاوای شهرداری انتخاب کرد. سمیعی که دکترای مدیریت فناوری اطلاعات با گرایش کسب و کار هوشمند دارد از زمان تصدی در پست جدید خود درصدد است تا فعالیت‌هایی را که از گذشته در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت شهری مشهد آغاز شده است به سرانجام برساند و علاوه بر آن بسترهای جدیدی مانند پرداخت بهای بلیت اتوبوس از طریق تلفن همراه برای زائران و مجاوران ایجاد کند. در این گفت‌وگو سعی شده است اهداف، برنامه‌ها و اقدامات حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات مدیریت شهری توسط مدیرعامل سازمان فاوای شهرداری مشهد تشریح شود.

خدمات پرکاربرد، غیر حضوری

اختیار شهروندان قرار گرفته است.

● **پرکاربردترین خدماتی که شهروندان مشهدی از آن استفاده می‌کنند چه خدماتی است؟**
خدمت اعلام ضابطه ساخت‌وساز یکی از پرکاربردترین خدمات ارائه شده در درگاه شهرداری است. از ابتدای راه‌اندازی این خدمت تاکنون ۲۰۰ هزار نفر از این خدمت استفاده کردند و به صورت ماهیانه ۶ هزار نفر برای دریافت این خدمت به درگاه شهرداری مراجعه می‌کنند. همچنین در خدمت نوبت‌دهی معاینه فنی به صورت میانگین ۵ هزار نفر در ماه این خدمت را دریافت می‌کنند و تاکنون ۷۰ هزار نفر موفق به دریافت این خدمت شهرداری شده‌اند. خدمت عوارض نوسازی و خودرو نیز جزو خدمات پرکاربرد بوده است. ماهانه حدود ۱۴۰ هزار نفر برای دریافت این خدمت به سایت شهرداری مراجعه می‌کنند و تاکنون ۶۰ هزار نفر موفق به دریافت این خدمت شده‌اند و در نهایت خدمت رزرو سالن‌های ورزشی نیز یکی از خدمات پرکاربرد بوده است. بدین ترتیب که از ابتدای راه‌اندازی این خدمت ۵۰ هزار نفر دریافت‌کننده این خدمت بوده‌اند. پیگیری نامه‌های اداری، سرویس درخواست پرونده شهرسازی و اتصال درگاه شهرداری مشهد به پنجره ملی خدمات هوشمند دولت در سال جاری جزو خدماتی است که در درگاه شهرداری برای شهروندان مشهدی ایجاد شده است.

● **از این ۳ محصول بیشتر بگویید.**

نخستین محصول دارای اولویت ما در سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری مشهد، درگاه خدمات غیرحضوری به شهروندان به نشانی sm.mashhad.ir است. از سال‌های گذشته شهرداری مشهد تلاشه دار شعار شهر هوشمند بوده است و در این راستا اولویت ما این است که شهروندان برای انجام کارهای خود در رابطه با شهرداری از طریق بستر الکترونیک وارد شوند و به حضور فیزیکی در شهرداری نیاز نباشد. اکنون روی این موضوع تمرکز کرده‌ایم و سعی داریم خدمات ارائه شده به شهروندان مانند ارائه خدماتی همچون پروانه ساختمانی یا پایان‌کار به صورت الکترونیکی و بدون حضور فیزیکی انجام شود.

در این راستا سعی کرده‌ایم درگاه شهرداری را با گرافیکی مطلوب و به صورت ساده برای شهروندان طراحی کنیم. همچنین خدمات ارائه شده برای شهروندان بدون در نظر گرفتن ساختارهای داخلی شهرداری دسته‌بندی شده است. به عنوان مثال یک دسته را به عنوان ساخت‌وساز ایجاد کرده‌ایم تا فرایندهای مربوط به ساخت‌وساز برای شهروندان در این دسته قرار گیرد. اکنون هفت دسته ملک و ساخت‌وساز، عوارض، استعلام، مشاغل و خدمات، حمل‌ونقل، فضای سبز و فرهنگی و ورزشی در درگاه شهرداری برای شهروندان ایجاد شده و ذیل این دسته‌بندی نیز خدمات شناسایی و اکنون ۷۲ خدمت شهرداری به صورت الکترونیک در

اولویت با «شهر من» و ارائه خدمت با تلفن همراه

● **«من کارت» را هم گفتید یکی از اولویت‌های مهم سازمان فاوست. درباره من کارت و راه‌های جدید ارائه خدمات من کارت از طریق بسترهای دیگر نیز توضیحات خود را ارائه دهید.**

بهره‌برداری از «من کارت» از سوی شهرداری مشهد یکی از اقدامات موفق در بین کلان‌شهرهای کشور بوده است. این خدمت از سال ۱۳۹۰ عملیاتی شده و اکنون حدود ۶ میلیون کارت صادر و در اختیار مردم قرار گرفته که ۳ میلیون کارت فعال است. در شهر مشهد به صورت روزانه حدود یک میلیون تراکنش از مترو و اتوبوس از طریق من‌کارت ثبت می‌شود و البته افق ما این است که روزبه‌روز استفاده از من‌کارت کمتر و مسیر جایگزین آن یعنی پرداخت بهای خدمات خرد از طریق تلفن همراه گسترش یابد. در این راستا امکان پرداخت بهای مترو از طریق تلفن همراه ایجاد شده و سال آینده نیز این امکان برای پرداخت بهای اتوبوس فراهم خواهد شد. البته استفاده از تلفن همراه برای پرداخت بهای اتوبوس و مترو و گسترش آن به معنای حذف من‌کارت نیست؛ اما سعی داریم نقش من‌کارت را در پرداخت بهای اتوبوس و مترو کم‌رنگ کنیم.

● **دومین محصول الکترونیک شهرداری مشهد برای شهروندان نرم‌افزار شهر من است. در این باره چه خدماتی به مردم در حال ارائه است؟**
اکنون تلفن همراه یکی از وسایل پرکاربرد برای مردم و جزو الزامات زندگی است. در این راستا علاوه بر اینکه شهروندان امکان دریافت خدمات را از طریق سایت دارند، نرم‌افزار شهر من نیز با ارائه سیزده سرویس به شهروندان فعال است و در راستای آسان‌سازی کارهای مردم دیگر نرم‌افزاری از سوی شهرداری مشهد ایجاد نمی‌شود. سرویس‌هایی مانند پارک حاشیه‌ای، خرید بلیت مترو، نقشه همراه و نوبت‌دهی معاینه فنی جزو سرویس‌هایی است که در این نرم‌افزار وجود دارد. همچنین بسته‌های فرهنگی و تشویقی مانند امتیازدهی به پیاده‌روی افراد و تبدیل آن به ریال برای دریافت خدمات، یا تفکیک زباله از مبدأ جزو سرویس‌های ویژه‌ای است که از طریق نرم‌افزار شهر من به شهروندان ارائه خدمت داده می‌شود. در حال حاضر نیز تمام سعی ما این است که نرم‌افزار شهر من در تلفن همراه تمام مشهدی‌ها نصب شود و برای همین تمرکز ما بر گسترده شدن اطلاع‌رسانی برای نصب این نرم‌افزار است.

بستر فراهم برای خدمات غیر حضوری

● **حال کار هستیم.**
همچنین شهر الکترونیک در ذیل شهر هوشمند قرار گرفته است. یکی از شاخص‌های شهر الکترونیک و هوشمندسازی، ایجاد بسترهای موردنیاز برای عرضه‌های شهری مانند بازار، معابر، پارکینگ‌ها و پارک‌هاست که برای این موضوع در سال آینده برنامه‌هایی داریم. همچنین ایجاد المان‌های هوشمند مانند همان المانی که در مترو به نام المان تندرستی نصب شده بود، در دستورکار است تا در سال آینده چند المان هوشمند را در شهر مشهد داشته باشیم.

● **در حال حاضر موضوع هوش مصنوعی و بهره‌گیری از این امکان هم یکی از مسائل مهم در جوامع مختلف شده است. شهرداری مشهد برای این موضوع چه برنامه‌ای دارد؟**
هوش مصنوعی در حال فراگیری است و رهبر معظم انقلاب نیز روی آن تأکید دارند. ما هم سعی داریم در همه محصولات خود و ابزارهای پشت آن مبتنی بر هوش مصنوعی عمل کنیم. تاکنون برخی اقدامات مبتنی بر هوش مصنوعی در شهرداری مشهد انجام شده است، اما این موضوع در آینده بیشتر استفاده خواهد شد.

زباله از مبدأ از سوی شهروندان است که این موضوع زیاد به سازمان ما برنمی‌گردد، اما جزو شاخص‌های شهر هوشمند محسوب می‌شود. سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری برای همین موضوع تفکیک زباله از مبدأ می‌تواند ابزاری مبتنی بر فناوری اطلاعات را آماده کند تا حداقل جمع‌آوری زباله تفکیک‌شده از مبدأ برای شهروندان تسهیل شود و اکنون بستر آماده و در اختیار شهروندان قرار گرفته است. همچنین یکی دیگر از شاخص‌های شهر هوشمند، میزان سرانه مطالعه شهروندان است. این سرانه ربطی به ما ندارد، اما فناوری می‌تواند با ایجاد نرم‌افزارها یا تولید کتاب‌های صوتی، در این حوزه نقش آفرین باشد؛ بنابراین خیلی از شاخص‌های شهر هوشمند صرفاً مرتبط با حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات نیست، اما این حوزه با در اختیار قراردادن ابزارها می‌تواند بستر را فراهم کند. البته حوزه حکمرانی هوشمند، ارتباطی مستقیم با وظایف ما در سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات دارد؛ بدین صورت که خدمات ارائه‌شده به شهروندان در بستر غیرحضوری فراهم شود که اکنون در شهرداری بخش درخورتوچی از این بستر فراهم شده است و همچنان در

خاموش کردن لحظه‌ای سرورها را انجام می‌دهد. خوشبختانه با توجه به سیاست‌های سختگیرانه، تمام سعی ما این است در این حوزه دچار خسران نشویم و البته شهرداری مشهد تنها کلان‌شهر کشور است که گواهی‌نامه ایزو ۲۷۰۰۱ درباره امنیت اطلاعات را دریافت کرده است و سال آینده نیز نسخه ۲۰۲۲ این گواهی‌نامه را دریافت خواهیم کرد.

● **یکی از شعارهایی که در دوره‌های مختلف مدیریت شهری به ویژه این دوره شورای شهر و شهرداری داده شده، شهر هوشمند و هوشمندسازی بوده است. برنامه شما برای تحقق این شعار چیست؟**

سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری متولی هوشمندسازی است. اما ما متولی شهر هوشمند نیستیم؛ چرا که در شهر هوشمند نگاه خلاقانه و تفکر هوشمند برای ارائه راه‌حل به‌منظور حل مسائل به روش هوشمند اعلام شده است. براساس شاخص‌های ارائه‌شده از سوی اتحادیه اروپا، شهر هوشمند شش محور دارد که حکمرانی هوشمند، مردم هوشمند، حمل‌ونقل هوشمند، محیط زیست هوشمند و اقتصاد هوشمند بخشی از آن است. به عنوان نمونه یکی از شاخص‌های شهر هوشمند در محیط زیست هوشمند تفکیک

● **با توجه به سرعت بالای بهره‌گیری از خدمات در بستر الکترونیک و نیاز جامعه به این بسترها، شاهد افزایش حملات سایبری به زیرساخت‌های الکترونیکی هستیم که گاهی این حملات به اختلال در زندگی مردم هم منجر می‌شود. شهرداری مشهد هم از این قاعده مستثنا نیست. مدیریت شهری مشهد در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات برای پیشگیری و مقابله با این حملات چه تدبیری دارد؟**
امنیت فضای تبادل اطلاعات یک موضوع نسبی است. ما به صورت مداوم با تهدیدات فضای سایبر مواجه هستیم و آن‌ها را شناسایی می‌کنیم و سعی در ارتقای امنیت خود به صورت لحظه‌ای داریم و درعین حال باید راهکارهای پیشگیرانه هم داشته باشیم. در راستای پیشگیری از حملات سایبری و با توجه به سیاست‌های کلان کشور، در تمام تولیدات نرم‌افزاری خود پیوست امنیتی را در قراردادها لحاظ می‌کنیم و برای نهادهای متولی آن ممیزی و گواهی‌نامه امنیتی صادر می‌شود. همچنین به صورت مداوم تست نفوذ روی نرم‌افزارها انجام می‌شود و در سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری مشهد واحدی در این حوزه داریم که روزانه حملات را شناسایی و آن‌ها را دسته‌بندی می‌کند. این واحد در زمان حملات، اقدامات ضرب‌الاجلی مانند به‌روزرسانی سرورها و حتی