



هوشمندسازی فرایندها مسیر اجتناب ناپذیر تحول در خدمات شهری مشهد

حسن کریمدادی

رئیس کمیسیون خدمات شهری شورای اسلامی شهر مشهد

در وضعیتی که مدیریت شهری با پیچیدگی های روزافزون، افزایش انتظارات شهروندان و محدودیت منابع روبه روست، هوشمندسازی فرایندها در حوزه خدمات شهری به عنوان ضرورتی راهبردی، بیش از هر زمان دیگری اهمیت پیدا کرده است. در همین چارچوب، شورای اسلامی شهر مشهد در دوره ششم، هوشمندسازی خدمات شهری را نه به عنوان پروژه ای مقطعی، بلکه به مثابه رویکردی بنیادین برای ارتقای کارآمدی مدیریت شهری دنبال کرده است. تمرکز بر هوشمندسازی فرایندها به این معناست که تصمیم گیری، اجرا و نظارت در حوزه هایی چون پسماند، فضای سبز، آتش نشانی، مدیریت بحران، خدمات محیط زیستی و نگهداشت شهر، از حالت سنتی و جزیره ای خارج و بر بستر سامانه های یکپارچه، داده محور و شفاف استوار شود. این تغییر رویکرد، ضمن کاهش وابستگی به مداخلات انسانی، امکان افزایش سرعت عمل، دقت در ارائه خدمات و کاهش خطاهای اجرایی را فراهم می کند. در نگاه مدیریت شهری مشهد، هوشمندسازی خدمات شهری فقط به معنای استفاده از فناوری های نوین نیست، بلکه اصلاح فرایندها، بازطراحی ساختارهای اجرایی و حذف بوروکراسی های زائد را نیز دربرمی گیرد. زمانی که خدمات شهری بر پایه سامانه های الکترونیک و فرایندهای هوشمند ارائه می شود، شفافیت افزایش می یابد و زمینه بروز فساد اداری، امضاهای طلایی و رویه های غیرکارآمد به حداقل می رسد. از این منظر، هوشمندسازی می تواند به تحقق عدالت در دسترسی شهروندان به خدمات عمومی کمک شایانی کند. هوشمندسازی فرایندها همچنین نقش تعیین کننده ای در افزایش

تاب آوری شهر دارد. در وضعیت بحرانی، اعم از حوادث طبیعی یا چالش های زیست محیطی، دسترسی به داده های لحظه ای و امکان مدیریت هوشمند منابع، کیفیت و سرعت پاسخگویی خدمات شهری را به طور چشمگیری ارتقای دهد. این موضوع به ویژه در کلان شهری مانند مشهد که با جمعیت میلیونی ساکن و زائر روبه روست، اهمیتی دوچندان دارد. در مجموع، حرکت به سوی خدمات شهری هوشمند در مشهد، نشان دهنده درک درست از الزامات حکمرانی شهری نوین است. تدویم این مسیر نیازمند هم افزایی میان شورا، شهرداری و مجموعه های تخصصی حوزه فناوری اطلاعات و همچنین پایبندی به یک نقشه راه مشخص و قابل ارزیابی است. بی تردید، آینده مدیریت شهری مشهد در گرو هوشمندسازی فرایندها و تبدیل خدمات شهری به نظامی پاسخگو، شفاف و مبتنی بر داده خواهد بود.



تقریباً تمام مراحل کاری اخذ پروانه خود را در نرم افزار انجام می دهند و کمترین مراجعه را به شهرداری دارند و در مجموع در حال حاضر خدمات شهری در کوتاه ترین زمان به مردم ارائه می شود.

شهرداری مشهد طی سه سال گذشته بیش از یک هزار و پانصد میلیارد تومان در این حوزه سرمایه گذاری کرده و همچنان با قدرت از پروژه های نوآورانه و فناورانه حمایت خواهد کرد. باید در این حوزه بیش تر تلاش کرد. اگر زیرساخت های حقوقی و مبنای علمی این حوزه طراحی شود، می توان به آینده بیشتر امیدوار بود و مدیریت شهری بازساخت های فناورانه خود همچون کارخانه نوآوری، حامی نوآوران و شرکت های دانش بنیان خواهد

شهرداری مشهد در زمینه هوشمندسازی براساس ارزیابی که قبلاً صورت گرفته، در کل کشور رتبه اول و در خاورمیانه و غرب آسیا رتبه سوم هوشمندسازی را دارد. زمانی که در همین شهر، کامیون های موزیکال مسئولیت جمع آوری بازیافت ها را برعهده داشتند، اما امروز بیش از هفت شرکت خصوصی به بیش از ۳۵۰ هزار نفر از مجاوران امام هشتم^(ع) در حال ارائه خدمت هستند. بود...

حوزه حمل و نقل عمومی تمام اقدامات مادی دیجیتال است؛ ما من کارت داریم. در اپلیکیشن شهر من نیز کل خدمات شهرداری ارائه می شود و مردم می توانند هم اطلاعات بگیرند و هم کارهای خود را انجام دهند. در مرحله ای هستیم که مردم در حوزه شهرسازی

۸۰ درصد

جذب اعتبار در پروژه های مطالعات هوشمندسازی



۱۵ پروژه

طرح های خلاقانه و هوشمندسازی



۱۰ میلیارد تومان

میزان اعتبار



نرم افزار هوشمند اسکن تأسیسات و سطح دیوارهای حاشیه خیابان های شهر



دستگاه رصد یخ زدگی معابر



طراحی خودرو جاروی پیاده رو



برای رصد سلامت آتش نشان هم بخشی دیگر از طرح نوآورانه و هوشمند در سازمان آتش نشانی است؛ دستبندی که تپش قلب، اکسیژن و علائم حیاتی را مخابره و موقعیت نیرو را ثبت می کند. این پروژه را شرکت های دانش بنیان مشهدی پیگیری می کنند. یکی دیگر از اقدامات نوآورانه و خلاق در معاونت خدمات شهری، طراحی خودرو جاروی پیاده رو برای اطراف حرم مطهر است که سرعت کار را افزایش و نیاز به نیروی انسانی را کاهش می دهد. نرم افزار هوشمند اسکن تأسیسات و سطح دیوارهای حاشیه خیابان های شهر برای اندازه گیری تابلوها در سازمان سامان دهی مشاغل شهری اجرایی شده و در اداره کل هماهنگی و نظارت بر خدمات شهری هم پروژه هوشمند دستگاه رصد یخ زدگی معابر توسط شرکت های مشهدی طراحی شده است که در آن حسگرهایی کف آسفالت نصب می شوند و به محض شروع فرایند یخ زدگی معابر، اطلاعات را به دستگاه مرکزی می فرستند تا اقدامات لازم انجام شود. اما با توجه به اینکه اکنون مشهد با مشکل آب روبه روست و به تبع آن فضای سبز هم برای آبیاری به مشکلات زیادی دچار است، برای سال آینده قصد داریم تمرکز بیشتری بر کارهای فناورانه، هوشمندسازی و هوش مصنوعی در حوزه تأمین آب و بهبود خروجی تصفیه خانه ها داشته باشیم و در کنار آن هوشمندسازی را در حوزه خدمات شهری گسترش خواهیم داد تا فرایندها تسهیل شوند.



شد که در سال گذشته و امسال میزان جذب اعتبار به ۸۰ درصد برسد؛ در حالی که سال های گذشته فقط ۲۰ درصد بود. در کنار روند روبه رشد مطالعات اجرایی موضوعات خلاقانه، نوآورانه و هوشمندسازی در حوزه خدمات شهری افزایش داشته است و با حمایت معاونت خدمات شهری نه تنها دست مناطق و سازمان ها برای این پروژه ها بازتر شده است، بلکه به راحتی می توانند با شرکت های دانش بنیان، خلاق و فناور برای پروژه های خاص تعامل کنند. با تغییر این روند، علاقه مناطق و سازمان ها برای ورود به هوشمندسازی و پروژه های خلاق نسبت به سال های گذشته بیشتر شده و عناوین مطالعاتی متعددی در این زمینه به تصویب رسیده است. نکته مهم این است که در این حوزه، با وجود جدید بودن، خطای جدی و خاصی در مطالعات نداشته ایم و درصد خطاها اندک بوده است. اکنون از حدود ۳۵ عنوان مطالعه، نزدیک به پانزده عنوان پروژه در حوزه نوآورانه و خلاقانه است و بیش از ۱۰ میلیارد تومان اعتبار برای آن ها پیش بینی شده است.

از جمله کارهای شاخص در این زمینه می توانیم به سامانه کنترل متمرکز درهای رول آپ آتش نشانی اشاره کنیم که این سامانه به محض دریافت تماس، ایستگاه محدوده حادثه را شناسایی می کند و در همان لحظه دستور باز شدن درب را می دهد تا نیروها سریع تر وارد عملیات شوند. نقشه های PIP یا سه بعدی ساختمان و دستبند هوشمند