

مشهد؛ گام‌های بلند در مسیر هوشمندسازی شهری

شهردار مشهد مقدس
محمد رضا قلندر شریف

هوشمندسازی شهرها دیگر یک انتخاب نیست، بلکه ضرورتی اجتناب‌ناپذیر برای مدیریت کلان شهرها در عصر دیجیتال محسوب می‌شود. افزایش جمعیت شهری، پیچیدگی خدمات و ضرورت کاهش هزینه‌ها و زمان شهروندان، مدیریت شهری را ناگزیر کرده است تا به سمت توسعه زیرساخت‌های هوشمند حرکت کند. در این میان، مشهد طی سال‌های اخیر تلاش کرده با تکیه بر فناوری‌های نوین، الگوی تازه‌ای از ارائه خدمات شهری را به شهروندان ارائه دهد.

یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های مدیریت شهری، کاهش مراجعات حضوری و ساده‌سازی فرآیند دریافت خدمات است؛ موضوعی که علاوه بر صرفه‌جویی در زمان و هزینه شهروندان، نقش مهمی در کاهش ترافیک و آلودگی هوا نیز ایفا می‌کند. حذف بروکراسی‌های غیرضروری و کاهش حاشیه‌های اداری نیز از دیگر مزایای حرکت به سمت خدمات دیجیتال به شمار می‌رود. تحقق این اهداف بدون توسعه جدی زیرساخت‌های هوشمند و گسترش خدمات الکترونیک امکان‌پذیر نیست. در سال‌های اخیر، شهرداری مشهد گام‌های مهمی در این مسیر برداشته است. امروز بخش قابل توجهی از خدمات شهری از طریق بسترهای دیجیتال، سامانه‌های آنلاین و اپلیکیشن‌های شهری در اختیار شهروندان قرار گرفته است؛ به گونه‌ای که حدود ۸۵ درصد خدمات مورد نیاز شهروندان به صورت غیرحضوری ارائه می‌شود. این روند با به روزرسانی مستمر سامانه‌ها و توسعه زیرساخت‌های فناوری اطلاعات همچنان در حال گسترش است. البته باید پذیرفت که ارائه صد درصد خدمات شهری به صورت غیرحضوری در عمل امکان‌پذیر نیست، زیرا برخی خدمات همچنان نیازمند حضور فیزیکی هستند. با این حال، ظرفیت آن وجود دارد که تا حدود ۹۵ درصد خدمات شهری از طریق بسترهای هوشمند و بدون مراجعه حضوری ارائه شود؛ هدفی که می‌تواند تحولی جدی در تجربه شهروندان از دریافت خدمات شهری ایجاد کند. موفقیت‌های مشهد در این حوزه تنها در سطح داخلی محدود نمانده و با زتاب بین‌المللی نیز داشته است. بر اساس ارزیابی‌های انجام شده در سال ۱۴۰۲، مشهد در میان شهرهای ثبت‌نام شده منطقه غرب آسیا در حوزه شهرهای هوشمند، موفق به کسب رتبه سوم شد؛ جایگاهی که نشان‌دهنده حرکت هدفمند مدیریت شهری و ظرفیت بالای این کلان‌شهر در توسعه زیرساخت‌های دیجیتال است. ادامه این مسیر می‌تواند مشهد را به یکی از پیشگامان شهرهای هوشمند در منطقه تبدیل کند؛ شهری که با تکیه بر فناوری، خدمات سریع‌تر، شفاف‌تر و کارآمدتری به شهروندان ارائه می‌دهد و گامی مؤثر در جهت ارتقای کیفیت زندگی شهری برمی‌دارد.

رونمایی از سامانه‌های هوشمند شهرداری مشهد با محوریت خدمات شهروندی و هوش مصنوعی

هوشمندپیشرو بوده است. افزود، چند سامانه جدید با محوریت خدمات یکپارچه و الکترونیکی شهرداری رونمایی شد که بهره‌مندان اصلی آن شهروندان و زائران خواهند بود. یکی از این سامانه‌ها، پرتال شهرداری هوشمند sm.mashhad.ir است که بیش از ۵۰۰ خدمت شهری و حدود ۱۴۵ خدمت مرتبط با حقوق شهروندی ارائه می‌کند. حسامی همچنین به اهمیت هوش مصنوعی در خدمات شهری اشاره کرد و گفت: «باتوجه به تأکیدات رهبر معظم انقلاب بر استفاده از ظرفیت‌های بومی هوش مصنوعی، شهرداری مشهد ساختار رسمی معاونت هوش مصنوعی را ایجاد کرده است تا فرآیندها و خدمات شهری به صورت هوشمند ارائه شود. وی افزود: اولین بار در کشور، خدمات تخصصی هوش مصنوعی در حوزه‌هایی مانند ضوابط شهرداری به شهروندان ارائه می‌شود و دستگاه‌های نظارتی شهرداری نیز از این ابزار برای ارتقای نظارت و بازرسی بهره‌مند شده‌اند. از دیگر اقدامات شهرداری، رونمایی از زیرساخت پلاک آبی هوشمند بود که به گفته حسامی، یکی از پایه‌های مهم هوشمندسازی و استفاده از اطلاعات مکانی در شهر مشهد است. حسامی با اشاره به زیرساخت‌های فناوری و اینترنت پرسرعت، تأکید کرد: سامانه‌های هوشمند طراحی و اجرا شده‌اند تا همکاران شهرداری و شهروندان بتوانند از خدمات الکترونیکی و دستیار هوشمند بهره‌برند و فرآیندها به شکل جامع و هوشمند اجرا شوند.

حسین حسامی، رئیس کمیسیون برنامه‌بودجه شورای اسلامی شهر مشهد، در جلسه شورای عالی مشهد هوشمند، با اشاره به تلاش‌های شبانه‌روزی کارکنان شهرداری مشهد در حوزه خدمات شهری، فرهنگی و اجتماعی تأکید کرد: خدمات بیست و چهار ساعته و مستمر همکاران در سازمان‌های مختلف شهرداری، پایه و اساس توسعه هوشمندسازی شهر مشهد است. وی با بیان اینکه سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری مشهد همواره در حوزه شهر



حسین حسامی
رئیس کمیسیون برنامه، بودجه، فناوری اطلاعات و منابع انسانی شورای اسلامی شهر مشهد مقدس

جایگاه و مسیر شهرداری مشهد در راستای ارتقای سطح بلوغ در مدل شهرهای هوشمند پایدار

مشهد، پیشگام شهر هوشمند، با تمرکز بر مشارکت شهروندان مشهد در مسیر تحقق شهر هوشمند، رویکردی فراتر از الکترونیکی‌سازی خدمات در پیش گرفته و با تمرکز بر مشارکت شهروندان، نخبگان و تشکل‌های مردمی توانسته جایگاه پیشرو خود را در سطح کشور تثبیت کند. بر اساس این رویکرد، شهر هوشمند تنها به معنای بهره‌گیری از فناوری نیست، بلکه شهری است که با اتکا به مدیریت مشارکتی و همراهی مردم، شاخص‌های کیفیت زندگی شهری را بهبود می‌بخشد. مدیریت شهری مشهد نیز با استفاده از ظرفیت زنان اندیشمند، خبرگان شهری و انجمن‌های مردمی، بستر آشنایی و مشارکت فعال شهروندان در حل مسائل شهری را فراهم کرده است. مشهد به عنوان نخستین شهر کشور موفق به دریافت گواهی شهر هوشمند شده و در سال گذشته نیز اقدامات گسترده‌ای برای ارتقای شاخص‌های ارزیابی انجام داده است. در حال حاضر، حدود ۱۱۲ شاخص برای ارزیابی شهر هوشمند تعریف شده است که بسیاری از شاخص‌هایی که پیش‌تر در وضعیت قرمز قرار داشتند، با اقدامات انجام شده به سطح قابل قبول ارتقا یافته‌اند. جایگاه مشهد در حوزه شهر هوشمند در سطح ملی نیز مورد تأیید قرار گرفته است؛ به طوری که در نشست اخیر سازمان امور اداری و استخدامی کشور با حضور چند وزارتخانه، مشهد به عنوان یکی از چهار شهر منتخب کشور برای ارائه تجربیات خود دعوت شد. همچنین مدل تدوین شده در دبیرخانه «مشهد هوشمند» و کتابچه «برش برنامه عملیاتی شهر هوشمند»، امروز به عنوان الگوی ملی مورد توجه قرار گرفته است و می‌تواند راهنمای سایر کلان‌شهرهای کشور در این حوزه باشد.

مشهد، پیشگام شهر هوشمند، با تمرکز بر مشارکت شهروندان مشهد در مسیر تحقق شهر هوشمند، رویکردی فراتر از الکترونیکی‌سازی خدمات در پیش گرفته و با تمرکز بر مشارکت شهروندان، نخبگان و تشکل‌های مردمی توانسته جایگاه پیشرو خود را در سطح کشور تثبیت کند. بر اساس این رویکرد، شهر هوشمند تنها به معنای بهره‌گیری از فناوری نیست، بلکه شهری است که با اتکا به مدیریت



محمد سهیلی
مشاور عالی شهردار مشهد

سیاست گذاری شهر هوشمند؛ ضرورتی برای هم افزایی و آینده نگری مدیریت شهری مشهد



جمال حسن بارانی
معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی شهرداری مشهد

هوشمند، مسیر حرکت را برای همه ذی‌نفعان روشن می‌کند. ما به سیاست‌هایی نیاز داریم که اولویت‌ها، استانداردها، الزامات داده، مدل‌های مشارکت و نقش هر بازیگر را مشخص کند. این سیاست‌ها کمک می‌کند نوآوری‌ها در راستای نیازهای واقعی شهر هدایت شوند و سرمایه‌گذاری‌ها، چه در بخش دولتی و چه خصوصی، اثربخش و هم‌راستا با اهداف توسعه شهری باشند. هدف ما ایجاد بستری یکپارچه برای تعامل، نوآوری و تصمیم‌گیری داده‌محور است. شهرداری مشهد تلاش می‌کند باتدوین و اجرای سیاست‌های شهر هوشمند، ضمن تقویت سرمایه انسانی و توانمندی‌های درون سازمانی، نقش تسهیلگر و راهبر رادر مفهوم شهر هوشمند ایفا کند؛ نقشی که در نهایت منجر به شهری کارآمدتر، زیست‌پذیرتر و پاسخگوتر برای شهروندان خواهد شد.

مشهد به عنوان یکی از کلان‌شهرهای مهم کشور با ویژگی‌های خاص جمعیتی، زیارتی و خدماتی، ناگزیر است به سمت بهره‌گیری هوشمندانه از فناوری‌های نوین حرکت کند. شهر هوشمند برای ما یک رویکرد حکمرانی نوین شهری است که هدف آن ارتقای کیفیت زندگی شهروندان، افزایش بهره‌وری منابع و بهبود شفافیت و پاسخگویی در مدیریت شهری است. در این مسیر، سیاست‌گذاری شهر هوشمند نقش ستون فقرات را ایفا می‌کند. در موضوع شهر هوشمند، شهرداری به واسطه مأموریت‌های گسترده، ارتباط مستقیم با شهروندان و دسترسی به داده‌ها و زیرساخت‌های شهری، نقش محوری و هماهنگ‌کننده دارد. اگر این ارتباطات بدون سیاست‌گذاری شفاف و چارچوب‌مند پیش برود، با جزیره‌ای شدن اقدامات و هدررفت منابع مواجه خواهیم شد. سیاست‌گذاری