

## در آرزوی شهر الکترونیک



این روزها زندگی در کلانشهرها برای شهروندان سختی‌های خود را دارد و مسوولان شهری را نیز در اداره شهرها و خدمات‌رسانی به شهروندان در تمام زمینه‌ها و بهره‌مندی آنها از امکانات زندگی شهری با چالش‌های جدی مواجه کرده است.

جام جم آنلاین: این روزها زندگی در کلانشهرها برای شهروندان سختی‌های خود را دارد و مسوولان شهری را نیز در اداره شهرها و خدمات‌رسانی به شهروندان در تمام زمینه‌ها و بهره‌مندی آنها از امکانات زندگی شهری با چالش‌های جدی مواجه کرده است. تناسب نداشتن ظرفیت‌های شهر با جمعیت آن، انجام روزانه میلیون‌ها سفر درون‌شهری که شاید هزاران مورد آنها غیر ضروری است، ایجاد ترافیک سنگین ناشی از تردد روزانه 13 میلیون خودرو در کشور، اتلاف ساعت‌ها از وقت شهروندان در ترافیک، آلودگی هوا که هر روز وضعیت بحرانی‌تری پیدا می‌کند و... همگی زمینه‌های فراهم آورده تا این روزها کلانشهرها با مشکلات و نابسامانی‌هایی مواجه شوند. در چنین شرایطی کارشناسان و صاحب‌نظران مسائل شهری تحقق واژه «شهر الکترونیک» را یکی از راهکارهای اساسی برای برون‌رفت از این نابسامانی‌ها می‌دانند. شهری که بسیاری خدمات مورد نیاز مردم به صورت 24 ساعته در هر جا قابل دسترسی باشد. اگر خریدهایمان را الکترونیکی انجام دهیم، اگر برای مطلع شدن از نتیجه درخواستی که چندی پیش به فلان اداره داده‌ایم ناچار نباشیم بارها از پله‌های آن اداره بالا و پایین برویم و با کارمندان تنش داشته باشیم، اگر ساعت‌ها از وقتمان را در صف بانک‌ها تلف نکنیم و... آن وقت شاید زندگی شهری با تمام حواشی و مشکلاتش برایمان آسان‌تر شود و این هدف زمانی محقق خواهد شد که واژه‌ای به نام شهر الکترونیک عملیاتی شود.

### نیازی غیرقابل انکار

رویکرد جهانی در دهه اخیر به سمت الکترونیکی شدن جوامع گام برداشته است و امروزه جامعه‌ای پیشرفته‌تر است که به لحاظ اطلاعاتی سرعت و قابلیت بیشتری در تولید و تبادل اطلاعات داشته باشد. با توجه به تکنولوژی‌های جدید که پیچیدگی زندگی اجتماعی را به دنبال دارند تسهیل امور مختلف زندگی و بهره‌گیری از مزایای تکنولوژی «آی.تی» در انجام امور روزمره بدون نیاز به مراجعه حضوری به سازمان‌های خدماتی ضرورتی انکارناپذیر است.

کاهش زمان تلف شده شهروندان در ترافیک، عرضه بهتر خدمات، توزیع عادلانه‌تر امکانات، کاهش آلودگی محیط زیست، صرفه‌جویی در مصرف سوخت، افزایش اشتغال و بهبود مدیریت پایدار شهری از ویژگی‌های اجتماعی شهر الکترونیکی است. پرداخت قبوض، برداشت پول از حساب، انتقال پول، ثبت اسناد و املاک، درخواست گذرنامه، خرید و فروش کالا و مواد غذایی، بازدید از موزه‌ها و پارک‌ها، وضعیت آب و هوا، ساعات پرواز هواپیماها، رزرو بلیت سفر، رزرو هتل و در بخش ترافیکی مطلع شدن از بهترین و خلوت‌ترین مسیر در شهر برای رسیدن به مقصد، بهترین رستوران برای صرف غذا، بهترین اماکن تفریحی و سایر بهترین‌ها و... می‌توانند در قالب خدمات الکترونیک به شهروندان ارائه شوند.

### شهرداری‌های الکترونیک

رشد روبه‌رشد شهرنشینی و مشکلات ناشی از این پدیده شامل ترافیک، آلودگی‌های صوتی و هوا، اتلاف انرژی، زمان و... اهمیت و ضرورت بسترسازی برای ارائه خدمات الکترونیک در شهرها را دوچندان کرده است. در این میان، شهرداری‌ها که یکی از بزرگ‌ترین و مهم‌ترین سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات عمومی در شهرها به شمار می‌روند وظایف و مسوولیت‌های متعدد و متنوعی را بویژه در کلانشهرها برعهده دارند. با توجه به این‌که شهرداری‌ها در مقایسه با سایر نهادها و ادارات دولتی و خصوصی مراجعان بیشتری دارند، ضرورت دارد تا مدیریت شهری پیشگام هر سازمان و ارگانی از روش‌ها و الگوهای جدید در زمینه ارائه خدمات و پاسخگویی به نیازهای شهروندان بهره‌مند شود.

### یک نمونه کوچک

امسال برای نخستین بار شهرداری تهران تصمیم گرفت در راستای تحقق شعار شهر الکترونیک، فرآیند صدور آرم طرح ترافیک برای شهروندان را به صورت الکترونیک و با واگذاری ارائه این خدمات به دفاتر خدمات الکترونیک شهر انجام دهد.

به این ترتیب دیگر به روال سال‌های گذشته نیازی به مراجعه حضوری شهروندان به مرکز صدور آرم سازمان حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران نبود و متقاضیان باید تمام مراحل ثبت نام را به صورت اینترنتی انجام می‌دادند و فقط مدارک را به دفاتر خدمات الکترونیک شهر تحویل می‌دادند.

هرچند این موضوع در نگاه اول از آن جهت که در وقت و هزینه شهروندان صرفه‌جویی می‌شود اتفاق مثبتی بود، اما به تدریج در طول روند انجام این طرح که هم شهروندان و گاه هم کارمندان دفاتر خدمات الکترونیک را در ارائه خدمات مطلوب با مشکلاتی مواجه کرد، نواقص آن نیز مشخص شد.

پایین بودن سرعت اینترنت خانگی، مسدود شدن گهگاه سایت برای ثبت نام، قطع شدن مکرر اینترنت طی فرآیند پرکردن گزینه‌های ثبت‌نام، برخی مشکلات برای واریز اینترنتی عوارض خودرو و همچنین مبلغ آرم طرح ترافیک از جمله این موارد بودند. از سوی دیگر وصل نبودن اکثر دفاتر خدمات الکترونیک شهر به اینترنت موجب شده بود تا این دفاتر نتوانند آنچنان که باید در فرآیند صدور آرم و در صورت احتیاج، نیازهای شهروندان در این زمینه را برآورده کنند.

نکته: معاون برنامه‌ریزی و توسعه سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور امیدوار است تا سال 93 حدود 65 درصد امور در شهرداری‌ها به طور الکترونیکی و بدون نیاز به مراجعه حضوری شهروندان انجام شود

اما با تمام این مشکلات، شیوه جدید برای بسیاری از شهروندان که در گذشته باید به سختی از محل کار خود مرخصی گرفته و ساعت‌ها و حتی چندین روز از وقت خود را پشت درهای اداره صدور آرم تلف کرده و با متصدیان این بخش سر و کله می‌زدند، راضی‌کننده بود. با این حال مسوولان شهری و متولیان بخش صدور آرم باید از تجربه اولین سال صدور الکترونیکی آرم‌های طرح ترافیک بهره‌برده و نواقص و مشکلاتی که در فرآیند صدور آرم به چشم می‌خورد را برای سال آینده برطرف کنند. برای این‌که بدانیم تاکنون کشور ما برای تحقق شعار شهر الکترونیک تا چه حد موفق بوده است، به سراغ سازمانی رفتیم که جزو یکی از پرترددترین سازمان‌های خدماتی در میان شهروندان در زندگی شهری امروز است و همین موضوع موجب شده تا این مجموعه طی سال‌های اخیر گام‌هایی برای تحقق شعار شهر الکترونیک بردارد. هم‌اکنون شهروندان برخی از کارهای مرتبط با شهرداری‌ها را به طور غیرحضوری و الکترونیکی انجام می‌دهند و امسال نیز قرار است برنامه الکترونیکی کردن خدمات در شهرداری‌ها با جدیت بیشتری پیگیری شود. معاون برنامه‌ریزی و توسعه سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور در گفت‌وگو با جام‌جم به این موضوع اشاره می‌کند که زندگی‌های شهری امروز موجب شده تا شهروندان ضرورت استفاده از فناوری &#171;آی.تی» در انجام بسیاری از امور روزمره را بیش از گذشته احساس کنند و سازمان‌های متولی و ازجمله سازمان شهرداری‌های کشور نیز با درک این ضرورت مهم طی سال‌های اخیر گام‌هایی در این زمینه برداشته‌اند که این برنامه‌ها با حمایت‌های دولت در دوره نهم و دهم جدی‌تر شده است.

مهندس محسن کوشش تبار معتقد است: گستردگی زندگی شهرنشینی و معضلات مبتلا به آن ازجمله ترافیک و آلودگی هوا، بهبود شیوه‌های خدمات‌رسانی به شهروندان از مسیر الکترونیکی کردن ارائه این خدمات با هدف جلوگیری از مراجعات مکرر شهروندان به شهرداری‌ها را اجتناب‌ناپذیر می‌کند و این امر کاهش هزینه‌ها و اتلاف وقت شهروندان از یکسو و تقویت مدیریت شهری و افزایش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری‌ها را از سوی دیگر به همراه خواهد داشت. کوشش‌تبار به گذشته‌ای نه‌چندان دور اشاره می‌کند: زمانی که تقریباً تمام کارها در شهرداری‌ها از صدور پایان کار و خلافی گرفته تا پرداخت عوارض و... صرفاً با مراجعات مکرر شهروندان انجام می‌شد، اما هم‌اکنون به دلیل فراهم شدن زیرساخت‌های ارتباطی، شهروندان می‌توانند برخی امور ازجمله پرداخت عوارض به شهرداری‌ها را به طور اینترنتی و بدون نیاز به مراجعه حضوری انجام دهند. به گفته کوشش‌تبار هم‌اکنون شهرداری‌های بسیاری از کلانشهرها ازجمله مشهد، تهران، اصفهان، تبریز و... در زمینه الکترونیکی کردن بخشی از امور خود به موفقیت‌هایی دست یافته‌اند و امسال شهرداری‌های دیگر شهرها نیز به این سمت پیش می‌روند.

تجهیز شهرداری‌ها به کد پرداخت الکترونیک

شهرداری‌ها در تحقق شعار شهرداری الکترونیک در خدمات و امور مرتبط با شهروندان چه کرده‌اند؟

تجهیز شهرداری‌ها به کد پرداخت الکترونیکی ازجمله فعالیت‌های شهرداری‌هاست. به گفته کوشش‌تبار با دادن کد پرداخت الکترونیکی به شهرداری‌ها، شهروندان می‌توانند تمامی قبوض مرتبط با امور شهرداری‌ها را به صورت اینترنتی و در قالب کارت‌های عضو شتاب پرداخت کنند. هم‌اکنون 30 شهرداری این کد را دریافت کرده‌اند و تا پایان امسال سایر شهرداری‌ها نیز به این سیستم تجهیز خواهند شد. با وجود تمام تلاشی که برای نهادینه کردن ارائه خدمات به طور الکترونیک در شهرداری‌ها انجام می‌شود هیچ‌گاه ردیف بودجه جداگانه‌ای به بحث &#171;آی.تی» و تحقق شعار شهر الکترونیک در شهرداری‌ها تخصیص نیافته است. این موضوعی است که معاون برنامه‌ریزی و توسعه سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور نیز از آن گلایه دارد و می‌گوید: متأسفانه در بودجه 90 نیز از همین منابع موجود شهرداری‌ها که بیشتر تحت تأثیر مالیات بر ارزش افزوده است، برای طرح‌های مربوط به الکترونیکی کردن ارائه خدمات در شهرداری‌ها استفاده می‌شود. به گفته کوشش‌تبار در واقع تمام اولویت‌ها در اجرای پروژه‌های مختلف شهری است و در نهایت اگر بودجه‌ای اضافه بیاید برای اجرای طرح‌های مرتبط با شهر الکترونیک در شهرداری‌ها هزینه و سرمایه‌گذاری می‌شود.

الکترونیکی شدن 65 درصد خدمات تا سال 93

با وجود محدودیت منابع، سازمان شهرداری‌ها تلاش می‌کند طرح‌ها و برنامه‌های مرتبط با الکترونیکی کردن امور در شهرداری‌ها با هدف جلوگیری از مراجعات شهروندان را در اولویت قرار دهد.

معاون برنامه‌ریزی و توسعه سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور امیدوار است براساس چشم‌انداز تعریف شده بسترسازی‌های ضروری و مهم برای تحقق شهرداری الکترونیک را تا حد استانداردها پیش برد. با این فرآیند تا سال 93 باید 65 درصد امور در شهرداری‌ها به طور الکترونیکی و بدون نیاز به مراجعه حضوری شهروندان انجام شود.

به گفته کوشش‌تبار در این راستا کمیته‌های راهبردی برای بررسی و پیگیری طرح‌های شهرداری‌های الکترونیک در حال راه‌اندازی است و قرار است این کمیته‌ها به کمک دفتر فناوری سازمان شهرداری‌ها هدایت شوند. صرف‌نظر از بحث کمبود بودجه و اعتبارات، به نظر می‌رسد هنوز موانع تحقق شهر الکترونیک همچنان به قوت خود باقی است.

قدم اول در راستای پیاده کردن شهر الکترونیک، ایجاد زیرساخت‌های ارتباطی مناسب و وجود یک اینترنت پرسرعت به منظور فراهم شدن امکان تبادل اطلاعات و انجام امور الکترونیکی بر مبنای آن است چراکه ناقص بودن این زیرساخت مهم‌ترین مانع برای تحقق شعار شهر الکترونیک خواهد بود.

پوران محمدی / گروه جامعه