



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

زمان چاپ: ۱۴۰۱/۱۰/۱۰

شماره مجوز مجله: ۸۰۴۰۰

## شهرداری هوشمند مشهد و شهروند الکترونیک با محوریت خدمات شهرسازی و معماری

یونس مهرپویا<sup>۱</sup>، غلامرضا قدیمی خاکستر<sup>۲</sup>، بی بی نرگس اعرابی<sup>۳</sup>، حسین ممتاز زندی<sup>۴</sup>

۱- کارشناس عمران، فنی، شهرسازی شهرداری مشهد، فوق لیسانس عمران و راه و ترابری

۲- کارشناس ناظر شهرسازی شهرداری مشهد، لیسانس

۳- کارشناس هنری معاونت فرهنگی شهرداری منطقه شهرداری مشهد، لیسانس

۴- معاون شهرسازی و معماری شهرداری منطقه ده مشهد، لیسانس

[yoonesmehrpooya@yahoo.com](mailto:yoonesmehrpooya@yahoo.com)

### چکیده

فساد اداری و عدم سلامت نظام اداری، از جمله اخباری است که گاه و بی گاه اخبار آن به گوش می رسد و با توجه به اینکه خدمات شهرداری منجمله صدور مجوز ساختمانی، صدور پایانکار، گواهی انتقال و... از مواردی است که شهروندان به آن ارتباط مستقیم دارند برخی از کارکنان، و دفاتر پیشخوان شهرسازی و افراد فرصت طلب از نا آگاهی شهروندان سو استفاده می نمایند و با اخذ رشوه و یا مبالغ خارج از تعرفه ی قانونی، به آنها وعده ی حل مشکل و یا رایزنی با کلرکنان، مسئولان و شهرداران را می نمایند این ادعاها در اکثر موارد، بی پایه و اساس بوده و عملاً شهروندان، همان مالباختگانی هستند که هم دچار تضرر مالی می شوند و هم اینکه مشکلشان به قوت خویش باقی می ماند. شهرداری در این راستا با ارائه خدمات در بستر یکپارچه و با ترویج شهرداری الکترونیک و شهروند الکترونیک، می خواهد زمینه ی هر گونه فساد را در گردش درون سازمانی به صفر برساند و حذف نماید. در این تحقیق به بررسی ارائه ی خدمات در بستر یکپارچه در سایت ایساپ شهرداری مشهد می رساند که این رویکرد، مبنایی برای استقرار نظام شفافیت و سلامت اداری شده است.

حتی در بررسی یکصد مورد بررسی مصاحبه ی با مراجعه کنندگان در اداره ی شهرسازی منطقه ده مشهد و ارائه ی توضیحات در خصوص خدمات سامانه و عدم نیاز به مراجعه حضوری و انجام شدن خدمات مورد درخواست از طریق سامانه ی هوشمند شهرداری، بیش از ۹۰ درصد از مراجعان مصاحبه شده تمایل به استفاده از خدمات هوشمند شهرداری نموده اند و حدود ۱۰ درصد نیز به دلیل عدم دارا بودن امکانات دستیابی به این خدمات، عدم امکان دسترسی و یا اعتماد به سیستم سنتی را عنوان نموده اند.

تحقیق موجود، ترویجی و نمونه کاوی، بوده خدمات شهرداری مشهد را در خصوص امور شهرسازی در مقوله شهرداری هوشمند و الکترونیک و لزوم آموزش شهروندان مورد بررسی و پایش قرار داده است. و به این نتیجه رسیده است تداوم شهرداری هوشمند و شهروند الکترونیک می تواند به حذف فرصت های فساد و ارتشا در سازمان بینجامد، و با این هدف سایت [sm.mashhad.ir](http://sm.mashhad.ir) راه اندازی و در خدمت عموم قرار گرفته است.

ایمیل سازمانی [Mehrpooya-y@mashhad.ir](mailto:Mehrpooya-y@mashhad.ir)؛ نویسنده اصلی<sup>۱</sup>



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

کلمات کلیدی: شهرداری، هوشمند، شهرسازی، شهروند الکترونیک

## ۱- مقدمه :

در ابتدا باید توجه داشت که «شهر هوشمند» و «شهرداری هوشمند» دو موضوع متفاوت از یکدیگر هستند؛ شهر هوشمند، مقوله‌ای فراسازمانی است ولی پروژه شهرداری هوشمند ذیل شهر هوشمند تعریف شده و معطوف به خدماتی است که از سوی شهرداری ارائه می‌شود. از سال ۱۳۹۰ شهرداری مشهد وارد عرصه هوشمندسازی خدمات شهری و ارائه غیرحضوری خدمات شد، و بر همین اساس، فهرستی از پرمخاطب‌ترین خدمات شهرداری تا محوریت تمرکز مدیریت شهری برای هوشمندسازی در دستور کار شهرداری مشهد قرار گرفته است. برخی از این خدمات، پیشتر به صورت الکترونیکی ارائه می‌شد و لذا به سمت بهینه‌سازی فرآیندهای سیستمی و کاربردی رفته است. مواردی هم نیمه الکترونیک بوده که با اهتمام بدنه متخصص شهرداری و با تلاش‌های صورت گرفته، برخی از این خدمات ۱۰۰ درصد الکترونیکی شده‌اند.

نظر به اینکه بنای مدیریت شهری بر عدم مراجعه حضوری شهروندان به شهرداری است، لذا شیوع ویروس کرونا عزم مدیریت شهری بر تحقق این مهم را مضاعف کرده بوده است چرا که هم دغدغه سلامت شهروندان و هم کاهش بروکراسی‌های اداری مد نظر بوده است.

در شهرداری مشهد، تمامی خدمات هوشمندسازی خدمات شهری در درگاه واحدی با عنوان «شهرداری هوشمند مشهد» بارگذاری و در دسترس عموم قرار گرفته است؛ این خدمات شامل حوزه‌های مختلف شهرسازی، حمل‌ونقل، خدمات شهری، فضای سبز، مالی و پرداخت، فرهنگی و ورزشی و اطلاعات مکانی و ... می‌باشد. با بهینه‌سازی فرآیندهای شهرداری و نحوه پاسخگویی به شهروندان با تکیه بر بستر شهرداری هوشمند، تا ۳۰ درصد شاهد کاهش گام‌های فرآیندی و بروکراسی‌های بنا به نقل قول معتبر احدی از مسئولان شهری<sup>۱</sup> در بر داشته است و در حوزه‌های یاد شده، شهروندان بدون مراجعه به شهرداری می‌توانند پاسخ درخواست‌های خود را دریافت کنند.

برخی مزایای شهر هوشمند و شهرداری الکترونیک را حذف لایه‌های زائد در مدیریت شهری، فراهم کردن امکان دسترسی آسان شهروندان، و سایر سطوح دولتی به اطلاعات و خدمات شهرداری، تسهیل فرآیند‌های اجرایی در شهرداریها و کاهش هزینه‌ها از طریق یکپارچه سازی و حذف سامانه‌های مازاد ... و کارآمد ساختن عملیات شهرداری جهت تضمین پاسخگویی سریع به نیازهای شهروندان و تسهیل ارائه خدمات به شهروندان برشمرده. اگرچه دولت و دستگاه‌های مختلف در تحقق شهر هوشمند نقش ایفا می‌کنند اما بازیگر اصلی این مهم می‌تواند شهرداریها باشند، در واقع شهر هوشمند و شهرداری الکترونیک قابلیت آن را دارد که رابطه میان شهرداری و مردم را به طور کلی متحول کند و موجب تقویت سرمایه اجتماعی شود. مشارکت انسانی و استفاده از فناوری به عنوان عوامل کلیدی برای شهر هوشمند و توسعه پایدار شهری است. هوشمندسازی شهر تنها در فناوری اطلاعات و تجهیزات خلاصه نمی‌گردد و در این راه؛ باید تداوم تحول فرهنگی و زیرساختی برای ارتقای زندگی شهروندان در دستور کار هر ساله قرار گیرد و در واقع اصلی‌ترین رکن شهر هوشمند، میزان مشارکت شهروندان در استفاده از تکنولوژی است.

## ۲- بیان مسئله

شهرداری‌ها از جمله سازمان‌هایی هستند که کما بیش، اخبار دستگیری کارکنان، شهرداران، شورای اسلامی شهر در شهرهای مختلف؛ چه کلانشهر، شهرستان، شهرهای کوچک را به خود اختصاص داده است. لذا همواره در تشکیلات اداری

<sup>۱</sup> آقای حسین حسامی عضو شورای اسلامی شهر مشهد <https://sakhtosaz8.ir/?p=6528>



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

خویش، ابزارهای نظارتی اعم از حراست و بازرسی سعی بر خودکنترلی سازمانی داشته است. حال مساله اینست که چرا با این همه ابزار نظارتی درون سازمانی و برون سازمانی، هنوز بساط ارتشاء و سوء استفاده ها اعم از مالی، روابط اخلاقی ناسالم و ... برپیده نشده است. شفاف سازی امور می بایست به چه نحوی باشد تا حداقل این اخبار روز به روز کمتر شده و چه راهکارهایی مد نظر قرار گیرد تا هم اعتماد مردم به دستگاه و سازمان بیشتر شود و هم اینکه خود شهروند هم خود نظارتی داشته باشد. آیا شهرداری هوشمند و شهروند الکترونیک می تواند بساط و زمینه ی سوء استفاده سودجویان سوء استفاده گر را از نا آگاهی بکاهد؟ آیا توانسته است به سلامت نظام اداری، رضایت شهروندان بینجامد؟

## ۳- اهمیت تحقیق

تلاش هایی که توسط مدیریت شهری از سالیان گذشته تا کنون انجام شده، همواره سعی بر این داشته که با رویکرد شفاف سازی امور، زمینه را برای هر گونه سوء فساد و ارتشاء محدود و متوقف نماید. یکی از این رویکردها، رویکرد شهرداری هوشمند و شهروند الکترونیک است و اکنون شهروندان می توانند از طریق سایت [sm.mashhad.ir](http://sm.mashhad.ir) نسبت به برخورداری از این خدمات همت گمارند.

این تحقیق به نقش مثبت شهروند الکترونیک و شهرداری الکترونیک می پردازد که نقش به سزایی در کوتاه کردن امور، شفافیت امور و سلامت اداری و مبارزه به فساد و افطایش رضایت مندی داشته است. و در سیاست اخیر شهرداری بر آن می باشد که اینگونه خدمات را در بستر اپلیکیشن به مرور زمان بارگذاری نماید. لذا شفافیت و آسان شدن روند ثبت درخواست و پیگیری پرونده در شهرداری، هم سبب شفافیت سازی امور و نظارت بر روند گردش پرونده می شود و هم اینکه راهکاری برای افزایش رضایت شهروندان است.

## ۴- ادبیات تحقیق

### مفهوم شهروند:

کسی که حقوق فردی و جمعی خود را می شناسد و از آن ها دفاع می کند. قانون را می شناسد و به آن عمل می کند. و از طریق آن مطالبه دارد.

شهروند به لحاظ لغوی مرکب از دو کلمه شهر به معنای جامعه انسانی و وند به معنای عضو وابسته به این جامعه است. مفهوم شهروند به خودی خود و به صرف جمع شدن و تجمع افراد در کنار یکدیگر حاصل نمی شود بلکه این مفهوم در چارچوب و قلمرو جامعه مدنی شکل می گیرد. شهروند موجودی است که دارای هویت فرهنگی و اجتماعی است شهروند از وجود تعهدات دوجانبه میان فرد و جامعه خبر می دهد که مهم ترین آن ها عبارتند از:

● حفظ، تقویت ارزش ها و دفاع و پاسداری از اصول ارزشی جامعه که از سوی شهروند به رسمیت شناخته شده است.

● حمایت از شهروندان و ارائه امکاناتی جهت رشد شخصیت اجتماعی و فردی شهروندان توسط جامعه.

شهروند نه تنها به معنای سکونت در یک شهر به مدت مشخص که به معنای مجموعه ای از آگاهی های حقوقی و فردی و اجتماعی است.

### ویژگی های شهروند:

● در امور عمومی جامعه مشارکت می کند در واقع شهروندان در امور مختلف از نگهداری از امکانات عمومی و حفظ منابع طبیعی تا تعمیر مدرسه محل و آسفالت خیابان خود احساس مسئولیت می کنند.

● شهروندان دارای ویژگی همکاری و خودگردانی هستند و ضمن حفظ هویت های خاص خود عضویت شان در دیگر هویت های جمعی را نیز حفظ می کنند و برای تحقق این هدف با تشکیل انجمن های مختلف منافع شخصی و عمومی را پیوند می دهند.

● شهروندان دارای نقش های تفکیک شده هستند و از حقوق و امتیازات و مسئولیت های این نقش ها آگاهاند و آن را مطالبه می کنند.



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

● شهروندان با تشکیل نهادهای مستقل از دولت به نظارت و مشارکت در تصمیم گیری های دولتی و اجرای آن ها می پردازند.

● شهروند به امور جامعه انتقاد می کند و ویژگی اصلی انتقاد او این است که در آن اعتدال و انصاف را نیز در نظر می گیرد به این معنی که اگر چه به نهادهای سیاسی و فرهنگی و اجتماعی جامعه انتقاد می کند اما اگر این نهادها در معرض فشار و تهدید قرار بگیرند از آنها دفاع می کند.

● شهروند دیگران را نیز به منزله یک شهروند برابر با خود تلقی می کند و می پذیرد که ارزش و اعتبار هویت آن شهروند برابر با هویت خود اوست و حقوقی که خودش از آن ها برخوردار است شهروندان دیگر نیز باید برخوردار باشند.

● در امور جامعه حس مشارکت و سهمیم بودن دارد.

## شهروند موثر:

● کسی که در مسائل و مشکلات جامعه مشارکت فعال داشته باشد.

● از حوادث و مشکلات جامعه آگاهی داشته باشد.

● نگران و دل مشغول رفاه و آسایش دیگران باشد.

● رفتاری مبتنی بر اصول اخلاقی دارد.

● این قابلیت را دارد که از عقاید و ایده های جامعه انتقاد کند.

● تصمیمات آگاهانه می گیرد.

● اطلاعات خود را در مورد حکومت و دولت افزایش می دهد.

● دارای حس وطن پرستی و میهن پرستی است.

● اگر مسئولیت خاصی بر دوشش قرار بگیرد آن را می پذیرد.

● از جامعه جهانی و معضلات و مسائل آن آگاهی کافی دارد.

● به تکرر و تنوع در جامعه احترام می گذارد و آن را می پذیرد.

## تعریف شهروند الکترونیک و زیر مجموعه های آن :

شهروندان در طول زندگی خود، نقش های متفاوتی ایفا می نمایند که در هر کدام از این نقش ها وظایفی بر عهده آن هاست. شهروند الکترونیک، کسی است که توانایی انجام وظایف روزمره ای که ایفای نقش های متفاوت در طول زندگی برای وی بوجود می آورد را با کمک ابزارهای الکترونیکی داشته باشد. تمامی انسان هادر طول زندگی خود، نقش های متفاوتی را ایفا می نمایند. برای هر یک از ما، در نقش فرزند، والدین، خویشاوندان دور و نزدیک، کاسب، تاجر، کارمند، مدیر، تولید کننده، دانش آموز، دانشجو، معلم ، استاد، رئیس دانشگاه و ده ها نقش کوچک و بزرگ دیگر وظایفی متصور است که به صورت روزمره به آنها می پردازیم. ما تا به امروز این وظایف را به کمک روش های فعلی انجام می دادیم، اما امروزه ابزار الکترونیکی، انجام امور و ایفای وظایف شهروندی را بسیار ساده تر، سریع تر و ارزان تر نموده است .

به عنوان مثال، یک زن در یک خانواده نقش یک همسر و مادر را بر عهده دارد. بخش عمده ای از خریدهای خانه بر عهده مادر است، پرداخت قبوض، پیگیری وضعیت تحصیلی فرزندان و ده ها وظیفه ریز و درشت دیگر بر عهده وی گذاشته شده است. چنانچه این مادر بتواند برخی از این وظایف را با استفاده از ابزارهای الکترونیکی مانند وب سایت ها، پست الکترونیک و ... به انجام رساند، طبعاً صرفه جویی بسیاری در وقت و هزینه خانواده خواهد شد و اینوقت و هزینه اضافه را صرف امور مهم دیگری خواهد نمود. این مادر در محل کار خود در نقش یک معلم، کارمند، مدیر و غیره است؛ در این نقش ها نیز وی می تواند با استفاده از ابزارهای الکترونیکی انجام امور را تسریع و کم هزینه تر نماید. این مادر/ کارمند نقش های اجتماعی متفاوت دیگری را نیز ایفا می نماید که در هر کدام از آنها ابزار الکترونیکی به نحوی می تواند به وی کمک نماید. وی وقتی یک شهروند الکترونیکی خواهد بود که بتواند این وظایف مختلف را با کمک ابزار الکترونیکی و با کیفیت و کمیت بسیار بهتری به انجام رساند .



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

مقوله های جدیدی چون تجارت الکترونیک، دولت الکترونیک، آموزش الکترونیک، سلامت الکترونیک، انتشارات الکترونیک، انتخابات الکترونیک و ... هر یک در برگیرنده قسمتی از زندگی و فعالیت های روزمره ما هستند. شهروند الکترونیک باید بتواند در قالب آن ها به انجام وظایف خویش بپردازد .

شهروند الکترونیک به شهروندی گفته می شود که توانایی استفاده از خدمات برخط دولتها را در حد مطلوب داشته باشد. در واقع شهروندان الکترونیک همان کاربران جوامع اطلاعاتی هستند.

مهارتهایی که یک شهروند الکترونیک باید بداند:

## ۱- مهارتهای پایه:

بلوک مهارتهای پایه به داوطلب اطلاعات و مهارتهای لازم جهت استفاده از کامپیوتر و اینترنت را می دهد.

این بلوک شامل:

- کامپیوتر
- فایل ها و پوشه ها
- برنامه های کاربردی ساده
- مبانی اینترنت
- مبانی ایمیل

## ۲- جستجوی اطلاعات

بلوک جستجوی اطلاعات داوطلب را از ماهیت و وسعت اطلاعات موجود روی اینترنت در زمینه های خبری، دولت، مشتری، مسافرت، تعلیم و آموزش، اشتغال، پزشکی، آشنا می سازد.

این بلوک شامل:

- جستجو- محدوده وسیعی از منابع اینترنتی
- احتیاط ها- نتایج و خطرات
- اعتبار و وثوق اطلاعات

## ۳- مشارکت الکترونیکی

با کسب مهارتهای کامپیوتر و جستجو در اینترنت، این بلوک مجموعه مهارتهای لازم برای داوطلب را تکمیل می کند تا یک شهروند الکترونیکی شود.

این بلوک شامل:

- خدمات روی خط (online)
- برنامه های کاربردی عملی

## داوطلب e-citizen چه مهارتهایی را کسب خواهد کرد؟

با تکمیل این برنامه داوطلبان مهارتهایی را کسب خواهند کرد که به آنها امکان می دهد تا بطور کامل در جامعه الکترونیکی (e-society) مشارکت کنند. داوطلبان:

- از منابع اطلاعاتی و خدمات موجود روی خط آگاه خواهند شد.
- قادر به جستجو در world wideweb و استخراج اطلاعات مفید در زمینه های اخبار، دولت، مشتری، مسافرت، آموزش، اشتغال، بهداشت، گروههای مورد علاقه و تجارت خواهند کرد.
- قادر به جستجوی اطلاعات از منابع مختلف خواهند شد.



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

- قادر به استفاده از خدمات دولت الکترونیکی (e-government) و خدمات تجاری روی خط (مثلاً خدمات بانکی) خواهند شد.
- معاملات روی خط را انجام خواهند داد (مثلاً رزرو کردن بلیط هواپیما)
- قادر خواهند بود تا به عنوان یک شهروند الکترونیکی کاملاً مشارکت داشته باشند

## تعرف فساد :

فساد از ریشه فسد به معنای جلوگیری از انجام اعمال درست و سالم است لذا فساد هر پدیده ای است که مجموعه ای را از اهداف و کارکردهای خود باز دارد. فساد، عبارتست از سواستفاده از امکانات عمومی برای نفع شخصی یا گروهی، در رفتار مفسدانه، فرد از اختیارات و امکاناتی که با توجه به مقام و منصبش به او داده شده، سوء استفاده کرده و از طریق آنها منافع شخصی اش را تحقق میبخشد براساس این تعریف، مواردی چون رشوه گرفتن، اخاذی، کلاهبرداری، اختلاس، خویشاوند گماری، پارتی بازی و اعمال نفوذ بر دیگران، همگی از مصادیق فساد به شمار می آیند. از فساد غالباً به عنوان یک بیماری شدید نام برده می شود. که به طور بی رحمانه از یک سازمان به سازمان دیگر و از یک نهاد به نهاد دیگر سرایت می کند.

## شهروندسپاری او شهرداری مشهد :

واژه ای است که از مفهوم «جمع سپاری» اقتباس شده است. جمع سپاری یعنی تقسیم یک کار بین تعداد زیادی از افراد به گونه ای که هر فرد بخش کوچکی از آن را انجام دهد. جمع سپاری از ترکیب دو کلمه جمعیت و برونسپاری به معنای واگذاری امور به انبوه مردم تشکیل شده است.

شهروندسپاری نوعی از برون سپاری است که به گشایش فرایند نوآوری برای یکپارچه سازی و انتشار شایستگی های بیشتر از طریق امکانات وب اشاره دارد. این شایستگی ها می تواند شایستگی های افراد (مثلاً مردم، نظریه پردازان، گروه های مرجع، دانشمندان و مهندسين خلاق) یا جوامع سازمان یافته موجود جوامع باشد. به عنوان مثال طبق ماده صد قانون شهرداری ها و بند ۲۴ ماده ۵۵ قانون مذکور شهرداری ها وظیفه دارند به درخواست شهروندانی که تقاضای صدور پروانه و گواهی یا پاسخ استعلام داشته باشند رسیدگی نمایند. شهرداری مشهد این مهم را از طریق شهروندسپاری خدمات در بستر الکترونیک با واگذاری فرایندهای شهرسازی به شهروندان برداشته است. این عمل از طریق مهندسی مجدد و با بازاندیشی بنیادین و ریشه ای فرایندها برای دستیابی به پیشرفتی قابل توجه در معیارهای حساسی همچون کیفیت و سرعت خدمات تحقق می یابد. شهروندسپاری در راستای توسعه شهر هوشمند و با هدف تحقق شهروند پویا و استفاده از خرد جمعی و مشارکت شهروندان صورت می پذیرد. این امر به شفاف سازی فرایندها، اصلاح و حذف فرایندهای زائد، توسعه خدمات از طریق وب و ارائه خدمات بدون محدودیت زمانی و مکانی منجر می گردد. این مهم اکثراً به وسیله فراخوان عمومی در رسانه ها خصوصاً رسانه های مجازی صورت می پذیرد. نقطه اصلی تمرکز شهروندسپاری مبتنی بر مشارکت دادن آحاد شهروندان در فعالیت هایی مانند «حل مسئله، مدیریت دانش، تولید اندیشه، توسعه ایده سازی و نوآوری، تولید و ارتقا فرایندهای ارائه خدمات که بر کیفیت محصول، وفاداری و خشنودی دریافت کنندگان خدمات مؤثرند و ...» است. این رخداد مشارکت جویانه ویژگی هایی همچون غیر متمرکز بودن، غیررسمی بودن، عمودی و افقی بودن ارتباطات، در انحصار نبودن اطلاعات را به همراه دارد. مدل چنین کسب و کاری بر مشارکت داوطلبانه جمعیت جهت تولید فرآورده های نوآورانه متمرکز است. برای موفقیت در فرآیند شهروندسپاری باید استراتژی هایی جذب، حفظ، نگهداری و افزایش وفاداری شهروندان به روند تولید و توسعه خدمات مورد توجه قرار گیرد تا بتوان از آن ها برای حل مسائل کمک گرفت. شهروندسپاری رویکردی توسعه یافته است که شهروندان را صاحب اصلی شهر می داند و از آن ها می خواهد برای سرعت بخشیدن به روند تولید و ارائه خدمات و همچنین کاهش هزینه

روزنامه شهرآرا، سه شنبه ۱۳ اسفند ۱۴۰۰، شماره ۳۶۱۲<sup>۱</sup>



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ها در اداره امور مشارکت جدی و فعالانه داشته باشند. مدیریت شهری می تواند با آماده سازی ظرفیت های توسعه واگذاری امور به شهروندان در جهت توسعه شهر هوشمند، کاهش بروکراسی اداری و همچنین افزایش شفافیت درخواست ها خصوصاً در حوزه شهرسازی فراهم آورد.

## مفهوم شفافیت :

یعنی حق اطلاعاتی هرکسی به او اعطاء شود و هیچ کس از حق اطلاعاتی خود محروم نماند. تعریف مذکور برای شفافیت، یک تعریف دو طرفه محسوب می شود. زیرا در این تعریف در مورد دو موجودیت (مردم و حاکمیت) بحث می شود. به عبارتی در این تعریف، مردم بر حاکمیت حق دارند و حاکمیت نیز بر مردم حق دارد.

## ۶- پیشینه تحقیق:

در تحقیقات ناصری (ناصری تکلو، مسعود، ۱۳۹۹) پیرامون موضوع بررسی نقش شهروند و جایگاه آن در حقوق شهری و توسعه پایدار شهری، حاکی از آنست که در قرن بیستم با توجه به افزایش جمعیت شهری، تغییر شیوه زندگی، فاصله بین ذینفعان مدیران و برنامه ریزان شهری، توسعه پایدار را به عنوان یکی از مهمترین پارادایم<sup>۱</sup> های مدیریت شهری در سطوح مختلف مطرح کرده است.

بر اساس تحقیقات دیانی و همکارانش (دیانی، حسین؛ مهستی آهنگران و لیلا بهرامی و مهرانا محمدی و جواد بهرامی؛ ۱۳۹۸)، سلامت نظام اداری معلول عوامل متعددی است که برخی ریشه در ارزش ها و باورهای اعضای سازمانی دارد که اگر اصلاح و تقویت شود بسیاری از معضلات و ناهنجاری های اخلاقی سازمان ها رفع خواهد شد. برخی از مسائل نیز به داخل سازمان مرتبط است که یا ناشی از ساختارهای نامناسب موجود است یا ناشی از رفتارهای نادرست در ارتباط بین مدیران و کارکنان می باشد. برخی عوامل هم جنبه برون سازمانی دارد که شامل عوامل سیاسی و قضایی می شود. نظارت شهروندی که یکی از مهم ترین معیارها و اصول حقوق شهروندی است علاوه بر جلوگیری از فساد اداری سبب ارتقای نظام ادای نیز می شود شاهرخ و خوشحال (شاهرخ، سمیرا؛ فاطمه خوشحال، ۱۴۰۰) در تحقیقاتشان بررسی دلایل لزوم ایجاد شهرداری الکترونیک در شهرداری داراب و موانع و مشکلات موجود، عنوان می دارند که، گسترش شهر نشینی و به تبع آن افزایش تقاضاهای شهروندان و نیازهای آنها باعث شده است تا مسئولان دولتی به این مسئله واقف شوند که این نیازها را باید به شکلی ساده و با استفاده از امکانات موجود رفع کنند تا به این شکل مسائل و مشکلات موجود هم برای شهروندان و هم برای دولت به حداقل برسد. از جمله این مسائل، امور و خدمات مربوط به شهر و شهرداری می باشد. فناوری اطلاعات و ارتباطات بهترین روش و ابزار برای ارائه خدمات در سطح کلان جامعه می باشد. از طرفی رشد جوامع و فن آوری های اطلاعاتی، باعث طرح مباحث جدیدی در امور مربوط به شهرداری ها شده است که ایجاد آن ها باعث صرفه جویی در وقت و هزینه ها و همچنین پیشرفت شهر و شهروندان میشود. ایجاد شهرداری الکترونیک گامی موثر در ارائه خدمات متمرکز به شهروندان است. در واقع تحقق شهرداری الکترونیک اهداف مدیریت شهری در توسعه پایدار شهر و مشارکت شهروندان در این مهم را محقق می گرداند و زمینه ارائه خدمات به شهروندان با حداکثر کارایی را فراهم میکند. هدف از این پژوهش بررسی لزوم برقراری شهرداری الکترونیک، مزایا ایجاد آن، موانع و مشکلات موجود در این راه، راه های رفع آنها و همچنین بیان کارهای انجام شده در این راه در شهرداری داراب با وجود تمامی موانع و مشکلات موجود است.

<sup>۱</sup> (Paradigm): الگوواره یا پارادایم



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

حسن پور (حسن پور، محمد رضا؛ ۱۴۰۰) اظهار می دارد که لازمه رشد و توسعه همه جانبه جامعه، داشتن سازمانهای سالم و پویاست. ویژگی سازمانهای سالم تنها در داشتن سود و منفعت بالا یا تعداد کارکنان و مدیران آن نیست بلکه سازمان سالم، سازمانی متشکل از نیروی انسانی خلاق، سازنده و متعهداست که از روحیه و عملکرد خوبی برخوردار است و سازمان را قادر میسازد تا به اهداف خود برسد و حتی موجب رشد و شکوفایی جامعه را نیز فراهم آورد. سازمان سالم با نیروهای مانع درونی و بیرونی به طور موفقیت آمیزی برخورد کرده و آن هارا به طور اثربخش، در جهت اهداف و مقاصد اصلی سازمان هدایت می کند. یکی از این نیروهای بازدارنده، فساد اداری است. نظام اداری در اکثر سازمانها و در سایر کشورها از پدیده فساد اداری - مالی و آسیب های آن مصون نبوده و به دلایل درون سازمانی و برون سازمانی موجب عقب ماندگی کشورها و بروز دغدغه ها و نگرانی های متعدد در راس امور شده است. این دغدغه ها و نگرانی ها علاوه بر آثار سوء فساد اداری، متوجه آثار و پیامدهای فساد اداری - مالی در سطح سازمان های دولتی نیز می تواند باشد و پژوهش های متعددی را با خود به همراه داشته است. از جمله عوامل موثر در بروز فساد اداری - مالی ۱- عوامل ساختاری (تشکیلات اداری، قوانین و سیستم ها و روش ها)، ۲- فرهنگ سازمانی، ۳- ارتباطات (ویژگی روابط، گروه های غیررسمی)، ۴- عوامل روانی، ۵- نظام پرداخت، ۶- سیستم نظارت و کنترل (بستر کنترل و نظارت، تشکیلات نظارت و کنترل)، ۷- وظایف مدیریتی (برنامه ریزی، سازماندهی، بسیج منابع و امکانات، رهبری و هدایت، نظارت و کنترل) می تواند باشد که باید مبارزه جدی با این پروژها شود. این مبارزه باید ساختار یافته، هماهنگ و برنامه ریزی شده انجام گیرد. این مبارزه باید ابتدا از بخش ها و نقاط حساس شروع شود و هدف خشکاندن ریشه باشد و نه قطع کردن شاخ و برگ ها؛ چه در این صورت شاخ و برگ های جدیدی به وجود خواهد آمد. مقصود از ریشه، کلیه عواملی است که سبب فراهم شدن فرصت ارتکاب فساد می شوند و کلیه افرادی که ممکن است حتی حضور ملموس در سازمان های دولتی را نداشته باشند، اما حضور پشت پرده آنها کاملاً محسوس باشد.

در پژوهش امیریان (پرستو امیران، ۱۴۰۰)، با موضوع بررسی جرایم و تخلفات کارمندان دولت و مجازاتهای آن در بر گیرنده هم جرایم و هم تخلفات کارمندان می باشد. دایره جرایم و تخلفات بسیار گسترده است و بخشی از این جرایم متعلق به کارمندان دولتی میباشد. مستخدمین دولتی ممکن است از طریق سوء استفاده از امتیازات اعطایی دولت بنا به سمت خود مرتکب جرم شوند که در این رساله درصدد پاسخ به پرسش ها هستیم که مبانی فقهی و حقوقی مسوولیتها و مجازاتهای کارمندان دولت در حقوق کیفری چیست و چه تدابیری می توان برای پیشگیری از این گونه جرایم و فسادهای مالی اتخاذ کرد؟ اهمیت مساله از آنجاست که جرایم اداری اگرچه ممکن است در مقایسه با جرایم دیگر نظیر قتل و سرقت رعب انگیز نباشد اما به لحاظ تاثیر گذار بودن در تخریب اجتماع، انحراف عمومی و سلب امنیت و اعتماد ملی بیش از خطاهای دیگر باید مورد ملاحظه و بررسی قرار گیرند

در تحقیقات محمد یاری (محمدیاری، بدیعه الجمال؛ ۱۴۰۰) مبتنی بر این موضوع بوده است که استقرار سازمان های فناوری محور و مبتنی بر دولت الکترونیک باعث ایجاد تحول بسیار شگرفی در نحوه زندگی افراد، سازمان ها و دولتمردان کشور ها می گردد. یکی از عمده ترین دغدغه های مدیران کارآمد در سطوح مختلف، چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمام حرفه ها است تا آن ها با حس مسوولیت و تعهد کامل به مسائل در جامعه و حرفه خود به کار بپردازند و با بکارگیری و بهره گیری از فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطی و استفاده از دیتاها و داده های اطلاعاتی ذخیره شده در پایگاه های اطلاع رسانی، مراکز داده متمرکز و بانکهای اطلاعاتی موجود که حاوی کلیه اطلاعات عمومی، تخصصی، سیستمی، کاربردی، مالیاتی، اداری، پرسنلی و تشکیلاتی کلیه کارکنان، مودیان، مراجعین و رکوردهای پرونده ای و... اطلاع و آگاهی کامل پیدا کرده تا بدین ترتیب بتوان پیگیری های اطلاعاتی و سیر تکامل اصول اخلاقی حاکم بر شغل و حرفه خود مطابق با موازین سلامت اداری و سازمانی را رعایت و عمل نمایند. مرحله اصلی و حائز اهمیت در حصول و دستیابی به این اهداف درک صحیح از مفهوم سلامت اداری (سازمانی) و شناسایی عوامل تاثیر گذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان اطلاعاتی می باشد.





# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

از میان مولفه های مربوط به سلامت اداری، متغیر های شایسته سالاری، بهبود فرهنگ سازمانی و افزایش شفافیت از بیشترین میزان اثرگذاری برخوردار است. از مزیت های دیگر سازمان های فناوری محور و مبتنی بر دولت الکترونیک این است که شهروندان می توانند بدون مراجعه حضوری به دستگاه های دولتی خدمات مورد نیاز خود را به دست آورده و از مواجهه چهره به چهره با کارکنان که یکی از عوامل ایجاد فساد اداری در دستگاه های دولتی است پرهیز گردد. از طرف دیگر با ایجاد سازمان های مبتنی بر فناوری و دولت الکترونیک موجب می گردد تا مدیران سازمان ها نیز بتوانند بر مجموعه تحت نظر خود نیز کنترل بیشتری داشته باشند.

در پژوهش قلی زاده ( قلی زاده، ایاز؛ ۱۴۰۱ ) فساد اداری و مالی به عنوان یک معضل جهانی باعث آسیب های بسیاری معرفی شده است که باعث می شود اقتصاد داخلی را فلج می کند، جریان توسعه را مختل و سازمان های دموکراتیک را مورد تهدید قرار میدهد، همچنین اصل حاکمیت قانون را مخدوش و باعث تسهیل بروز سایر تهدیدات علیه امنیت، از جمله جرائم فراملی و تروریسم می گردد. پژوهش حاضر با هدف تبیین مکانیسم های پیشگیرانه از فساد اداری در قانون ارتقاء سلامت نظام اداری با روش توصیفی تحلیلی انجامیافت. به این منظور، ابتدا به تبیین مفاهیم متغیرهای پژوهش پرداختیم و بعد از آن مکانیسمی که قانون ارتقا نظام سلامت اداری به منظور پیشگیری از جرایم پیش بینی نموده است را مورد بررسی قرار دادیم. نتایج تحقیق حاضر حاکی از آن است که در قانون مذکور پیشگیری اجتماعی و وضعی از فساد اداری مورد توجه قرار گرفته است. که در پژوهش حاضر به طور اختصاصی تدابیر پیشگیری اجتماعی از فساد اداری در قانون مذکور مورد بررسی قرار گرفت. در قانون ارتقا نظام سلامت اداری سازوکارهای اخلاق حرفه ای به عنوان نوعی از تدابیر پیشگیری اجتماعی برای پیشگیری از فساد اداری و تبعات منفیناشی از آن مورد توجه قرار گرفته است.

اسدیان و همکارش در تحقیقات ( اسدیان، امیرحسین؛ سمیه پولایی؛ ۱۴۰۰ ) اشاره می کنند که امروزه برنامه های مدیریت شهری با شعار شهروشمند و شهروندان هوشیار، مسیر رسیدن به شهری شاد را هموار می سازند. از این امر در راستای گسترش دولت الکترونیک در حوزه های مختلف مدیریت شهری مثل فنی و عمرانی، حمل و نقل و ترافیک، مدیریت پسماند، زیباسازی، فرهنگی و اجتماعی، خدمات شهری و ... میتوان بهره برد. این چنین برنامه ها، از طریق ایجاد ارتباط شفاف میان شهرداری و شهروندان، امکان رصد و گزارش مسائل شهری، افزایش کیفیت و دقت گزارشهای ارسالی شهروندان و در نتیجه کاهش زمان پاسخگویی و رسیدگی و تشخیص اولویت های رسیدگی به مشکلات شهروندان بر اساس اهمیت نیازهای آنان را فراهم می آورد. برخی از دستاوردهای متداول برنامه های موبایلی افزایش کیفیت سطح زندگی شهروندان، توانمندسازی شهروندان در ساختن شهری بهتر و مشارکت عمومی در مسائل شهری می باشد. کلان شهرهای هوشمند از تکنولوژی های مختلفی بهره می برند تا کارایی حوزههایی همچون سلامت، حمل و نقل، انرژی و آموزش را بهبود بخشند تا ضمن افزایش سطح راحتی شهروندان موجب ارتقاء سطح سرویس دهی نیازهای شهری شوند. اثرات جانبی این مسئله علاوه بر این که باعث افزایش میزان مشارکت و اثرگذاری شهروندان می شود، همچنین شامل کاهش هزینه و مصرف منابع هم می باشد. در این مقاله به طور خاص یکی از خدماتی را مورد بحث و بررسی قرار داده ایم که پتانسیل زیادی در افزایش سرویس های شهروندی در کلان شهر هوشمند مشهد ایفا می کند.



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

۶- یافته های پژوهش :

۶-۱: رابطه ی متقابل شهرداری هوشمند و شهروند الکترونیک بر افزایش رضایت مندی شهروندان و سلامت اداری:

شهرداری هوشمند و شهروند الکترونیک و تعامل درست این دو عنصر ، با هم می تواند زمینه های فساد و سلامت اداری و رضایت شهروندان را تحت الشعاع قرار دهد فلذا کاهش مراجعات حضوری و تعاملات فیزیکی ، اولین عنصر ارتکاب جرم و فساد یعنی ، اولین تماس و ملاقات را از بین ببرد .

شهروند با فراغ بال و در هر زمان و در هر مکانی می تواند به سامانه ی شهرداری هوشمند [sm.mashhad.ir](http://sm.mashhad.ir) مراجعه و از خدمات متنوع بهره مند گردد .

در این نوع تعامل به شرط طی روال الکترونیکی و هوشمند ، نمی توان زمینه ی بروز فساد را متصور شد . حتی در بررسی یکصد مورد بررسی مصاحبه ی با مراجعه کنندگان در اداره ی شهرسازی منطقه ده مشهد و ارائه ی توضیحات در خصوص خدمات سامانه و عدم نیاز به مراجعه حضوری و انجام شدن خدمات مورد درخواست از طریق سامانه ی هوشمند شهرداری ، بیش از ۹۰ درصد از مراجعان مصاحبه شده تمایل به استفاده از خدمات هوشمند شهرداری نموده اند و حدود ۱۰ درصد نیز به دلیل عدم دارا بودن امکانات دستیابی به این خدمات ، عدم امکان دسترسی و یا اعتماد به سیستم سنتی را عنوان نموده اند.

۶-۲: شهر هوشمند و شهرداری هوشمند ؛ دو موضوع متفاوت از یکدیگر هستند؛ شهر هوشمند، مقوله‌ای فراسازمانی است ولی پروژه شهرداری هوشمند ذیل شهر هوشمند تعریف شده و معطوف به خدماتی است که از سوی شهرداری ارائه می‌شود . و کارآیی و دامنه ی تاثیر آن ارتباط مستقیمی با شهروند موثر و شهروند الکترونیک دارد.

۶-۳: شفاف بودن خدمات ارائه شده در تارنمای شهرداری هوشمند<sup>۱</sup> شهر مشهد راهکاری موثر برای کاهش موثر فساد درون سازمانی :

درگاه واحد خدمات شهرداری هوشمند با هدف ارائه منسجم و یکپارچه خدمات غیر حضوری ایجاد گردیده است. سعی بر این بوده که خدماتی با بیشترین کاربرد، در کمترین زمان ممکن و ساده ترین شکل کاربری در اختیار شهروندان گرامی قرار گیرد. امید است با ارائه نظرات، پیشنهادها و انتقاد ها، خدمتگزاران خود در شهرداری مشهد را در ارتقاء کیفیت این خدمات یاری نماید.

<sup>۱</sup> <http://sm.mashhad.ir/>

# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر



شکل ۱- محیط سامانه ی شهرداری هوشمند مشهد

در درختواره ی خدمات و ساز ، حمل و نقل ، استعلام و عوارض ، فضای سبز ، ملک و آپارتمان ، فرهنگی و اجتماعی ، ارتباط مردمی ، مشاغل و خدمات ؛ مشروح خدمات قابل ارائه نمایش داده شده است:



شکل ۲- خدمات حوزه ی ساخت و ساز

# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر



شکل ۳- خدمات حوزه ی مشاغل و خدمات



شکل ۴- خدمات حوزه ی فضای سبز

و سایر موارد درختواره ، که در سایت شهرداری هوشمند مشهد ، به تفکیک نمایش داده شده است.  
 ۴-۶ : آموزش مستمر شهروندان در خصوص استفاده از بستر سامانه ی شهرداری هوشمند مشهد:  
 این آموزش می تواند به طرق متصور باشد :  
 ۴-۶-۱: آموزش کارکنان سازمان :



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

با آموزش دقیق کارکنان شهرداری ، و توجه آنان برای اینکه خوشان مبدل به معلم و مبلغ تربیت شهروند موثر شوند ، می تواند مفید باشد چرا که هم می تواند ارباب رجوع و خانواده ی خویش ، دوستان و آشنایان و در حتی در استفاده از وسایل نقلیه ی عمومی با همشهریان خویش ارتباط کلامی کوتاه<sup>۱</sup> برقرار نموده و در راستای آموزش سیسنه به سیسنه گام بردارند.

۴-۲: استفاده بهینه از ظرفیت فرهنگسراها:

با استفاده بهینه از ظرفیت فرهنگسراها می توانند نسبت به آموزش شهروندان و تبدیل آنان به شهروند موثر به صورت پویا تری عمل کرده و با برگزاری اردوها ، کلاس های آموزشی ، همایش ها ، رزمایش ها ، مسابقات فرهنگی و .... در این راستا بکوشند.

۴-۳ : برگزاری رویدادهای ایده پردازی عمومی :

با برگزاری رویدادهای ایده پردازی ، می توان شهروندان را به تحمل و تعمق و تدبر در خصوص سامانه اس ام مشهد متمایل نمود تا با محوریت های مورد نظر ، هم به ارائه ی ایده و همفکری بپردازند و هم اینکه با معطوف نمودن ذهن آنان ، حس کنجکاوی آنان را برانگخته نموده و این خود شروعی برای تبدیل ، شهروند به شهروند موثر است .

۴-۴ : ساخت انیمیشن های با محتوی طنز و شوخی :

طنز و خوشی در فرهنگ امروزی باعث می شود که شهروند ، با حال و حس خوب نسبت به پذیرش مفاهیم شهروندی . آموزش های شهروندی و استفاده از بسترهای اینترنتی مهیا شده و شهرداری هوشمند متمایل شود.

۴-۵ : ساخت سریال های داستانی :

ساخت سریال ها نیز می تواند نحوه ی کارکرد شهرداری هوشمند و شهروند الکترونیک را به نمایش بگذارد و آسیب های وارده از ناآگاهی را به تصویر بکشد

۴-۶ و ....

## ۷- نتیجه گیری :

در عرصه مدیریت شهری شهر مشهد ، استقرار شهرداری هوشمند مشهد توانسته است زمینه ی ارائه ی خدمات شهرداری را در حوزه های مختلف ، بدون حضور فیزیکی برآورده سازد . خروجی اصلی تحقق « ارائه ی خدمات در بستر یکپارچه ی مبنایی برای استقرار نظام شفافیت و سلامت اداری در سازمانها و ارگانها (نمونه ی موردی : بررسی سایت [sm.mashhad.ir](http://sm.mashhad.ir) شهرداری هوشمند مشهد و شهروند الکترونیک)» ، در خصوص فراهم شدن شرایطی برای بهره مندی آسان ارائه ی متنوع شهرداری در زمینه های مختلف اعم از شهرسازی ، فضای سبز و .... بوده که این در شهرداری هوشمند با محوریت هدف از بین رفتن فساد، افزایش سلامت کاری و افزایش رضایت شهروندان استقرار یافته است. بنابراین دارا بودن شهروند الکترونیک و افزایش فراوانی آنها می تواند کامی مهم در موفقیت طرح شهرداری هوشمند و خشکاندن زمینه های سوء استفاده و رشا و ارتشا در سازمانها منجمله شهرداری باشد. در بررسی یکصد مورد بررسی مصاحبه ی با مراجعه کنندگان در اداره ی شهرسازی منطقه ده مشهد و ارائه ی توضیحات در خصوص خدمات سامانه و عدم نیاز به مراجعه حضوری و انجام شدن خدمات مورد درخواست از طریق سامانه ی هوشمند شهرداری ، بیش از ۹۰ درصد از مراجعان مصاحبه شده تمایل به استفاده از خدمات هوشمند شهرداری نموده اند و حدود ۱۰ درصد نیز به دلیل عدم دارا بودن امکانات دستیابی به این خدمات ، عدم امکان دسترسی و یا اعتماد به سیستم سنتی را عنوان نموده اند. بنابراین هوشمند سازی خدمات شهرداری و ایجاد بستر آن و هم راستا با آن آموزش شهروندان الکترونیک در سلامت اداری و کاهش و یا حذف فضاهای مفسده برانگیز ، موثر بوده و با ارتقای آگاهی و آموزش شهروندان در خصوص نحوه ی استفاده از این خدمات شهرداری ، می توان نگاه شهروندان را به ابر سازمان شهرداری توأم با اعتماد تغییر اساسی داد. و اعتماد سلب شده را دوباره به سازمان برگرداند.

<sup>۱</sup>Small talk: گفتگوی کوتاه



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

توصیه برای سایر محققان و پژوهشگران: پژوهش و بررسی در خصوص موضوعات ذیل :

- بررسی نقش ارتقای آگاهی شهروندان از ضوابط و سامانه های شهرداری در خصوص مقابله با آسیب برون سپاری فعالیت شهرداری
- رابطه ی شهروند موثر با پایش مردمی بر نحوه ی عملکرد فعالیت دفاتر پیشخوان شهرداری در امور شهرسازی و ارتقای نظام سلامت
- بررسی رابطه ی آگاهی از حق و حقوق شهروندان از حقوق حقه ی خویش در رابطه با دفاتر پیشخوان شهرداری
- بررسی عملکرد برون سپاری و شهروند سپاری در خصوص سلامت اداری پیرامون حوزه ی شهرداری ها
- و ...

## ۸- راهکارهای پیشنهادی:

پیشنهاد راهبردی در حوزه ی افزایش سلامت اداری پیرامون موضوع شهرداری ها در باب امور شهرسازی و معماری و صدور مجوزات:

۱-۸ : پیاده سازی ضوابط و مقررات یکسان مطابق آخرین طرح تفصیلی مصوب بر روی سامانه ی خدمات اینترنتی سیستم یکپارچه ی شهرسازی و عدم باز تعبیر ضوابط از سوی اداره کل های مختلف شهرداری اعم از امور شهرسازی ، حقوقی ، حوزه شهردار ، و... :

فقط بر اساس ضوابط یکسان پیاده شده بر روی سامانه ی شهرسازی ، پاسخگویی صورت گیرد و از ایجاد قانون های ایجاد بی پایه و اساس و من درآوردی و تصمیمات ریاستی خود داری شود.

۲-۸ : در حوزه ی فرهنگی شهرداری ، آموزش ها و فعالیت های این سازمان در راستای بدل نمودن شهروند عادی به شهروند موثر مد نظر قرار گیرد.

۳-۸ : برگزاری دوره های شهروند الکترونیک در فرهنگسراهای شهرداری ها و مدارس:

برای آشنایی بیشتر شهروندان اعم از کودکان تا بزرگسالان ، آموزش خدمات شهرداری هوشمند مشهد ، در فرهنگسراها و همچنین در مدارس با ایجاد تورهای تفریحی -آموزشی می تواند جامعه را برای استفاده از این خدمات و نحوه بهره مندی از خدمات آماده نمود .

۴-۸ : ایجاد سامانه ی ارتباط با بازرسی در شهرداری هوشمند مشهد با قابلیت پیگیری :

شهروند بتواند به طور مستقیم با بازرسی منطقه و یا اداره کل بازرسی و رسیدگی به شکایات ارتباط مکاتبه ای برقرار کرده و با دریافت شماره ی پیگیری ، پاسخ خویش را از سامانه ، پیگیری نماید.

۵-۸ : لینک نظام پیشنهادهای شهروندان در شهرداری هوشمند مشهد :

برای استفاده از نظرات ، ایده ها و پیشنهادهای شهروندان ، لینک نظام پیشنهادها در شهرداری هوشمند مشهد ، مستقر گردد تا هم بتوانند ایده ی خویش را بیان کنند و هم اینکه از پاداش بهره مند گردند.

## قدردانی

با تشکر از صبوری همسر مهربان و همچنین قدردانی از خون شهدای انقلاب و ۸ سال دفاع مقدس و مدافعان سلامت و امنیت کشور و همچنین شهید محمد بخشی ( برادر همسر مهربانم ) و شهید جواد مهدی زاده امینی ( پسر دایی مهربانم ) ، که امنیت امروز کشورمان را مدیون آنان و خانواده های معظمشان هستیم .



## مراجع

۱. امیریان، پرستو، ۱۴۰۱، بررسی جرایم و تخلفات کارمندان دولت و مجازاتهای آن برای کمک به ایجاد سلامت اداری و امنیت بیشتر در جامعه، سومین کنفرانس بین المللی علوم انسانی، حقوق، مطالعات اجتماعی و روانشناسی
۲. دیانی، حسین و آهنگران، مهستی و بهرامی، لیلا و محمدی، مهرانا و بهرامی، جواد، ۱۳۹۸، مکانیسم های ارتقاء سلامت اداری از طریق نظارت شهروندی
۳. حسن پور، محمد رضا، ۱۴۰۰، ارتقاء سلامت نظام اداری و راهکارهای مقابله با فساد، پنجمین کنگره ملی نقش علوم انسانی در روانشناسی، تهران
۴. قلی زاده، ایاز، ۱۴۰۱، مکانیسم های پیشگیرانه از فساد اداری در قانون ارتقاء سلامت نظام اداری، سومین کنفرانس ملی علوم انسانی و توسعه، شیراز
۵. روزنامه شهرآرا، سه شنبه ۳ اسفند ۱۴۰۰، شماره ۳۶۱۲
۶. سایت شهرداری هوشمند مشهد
۷. شاهرخ، سمیرا و خوشحال، فاطمه، ۱۴۰۰، بررسی دلایل لزوم ایجاد شهرداری الکترونیک در شهرداری داراب و موانع و مشکلات موجود، پانزدهمین کنفرانس ملی شهرسازی، عمران جغرافیا و محیط زیست، شیروان،
۸. ناصری تکلو، مسعود، ۱۳۹۹، بررسی نقش شهروند و جایگاه آن در حقوق شهری و توسعه پایدار شهری، کنفرانس بین المللی مدل ها و تکنیکهای کمی در مدیریت، قزوین
۹. محمدیاری، بدیعه الجمال، ۱۴۰۰، بررسی نقش فناوری اطلاعات در ارتقاء سلامت اداری، پنجمین کنگره ملی نقش علوم انسانی در روانشناسی، تهران

10. <http://sm.mashhad.ir>

11. <https://akbarmovahedi.blogspot.com>

12. <https://urd.ac.ir>

13. <http://ensani.ir>

14. <https://tp4.ir>

15. <https://www.irna.ir/news/84335389>

16. <https://farhangetafahom.com>

17. <https://fa.wikipedia.org>

18. <https://nexsc.ir>