



سازمان فناوری
اطلاعات و ارتباطات
شهرداری قم



به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم «گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی»

شماره ویرایش: ۱

تاریخ انتشار: 98/10/30

تعداد صفحات: 60

تعداد پیوست: ندارد



شناسنامه سند



عنوان پروژه	به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم
عنوان سند	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی
نام کارفرما	سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم
دریافت کنندگان ویرایش حاضر	کوروش محمدحسینی (ریاست محترم فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم)
عنوان فایل الکترونیک	SPL.02.pdf-SPL.02.docx

تأییدیه سند

امضاء	تاریخ	سمت	نام و نام خانوادگی	
	1398/09/28	گروه تحلیل و طراحی پروژه	بهرروز گرجی مریم نراقی هوشنگ بشارتیان	تهیه کنندگان
	1398/10/02	مدیر فنی پروژه	مریم نراقی	کنترل کیفیت
	1398/10/02	مشاور ارشد پروژه	هوشنگ بشارتیان	تصویب کننده



سوابق ویرایش

شماره ویرایش	تاریخ انتشار	خلاصه تغییرات
۰	1398/10/02	- نسخه اول گزارش
۱	1398/10/30	- اعمال نظرات کارفرما بر اساس نامه شماره 122505/401/98 به تاریخ 98/10/10 و پیوست آن (صورتجلسه شماره ۱2542۳ به تاریخ ۹۸/10/۱۷)

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم Q.M.I.C.T.O</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 3 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

فهرست مطالب

1	مقدمه	7
1-1	هدف سند	8
1-2	دامنه کاربرد سند	8
1-3	تعاریف	9
1-4	مفروضات	15
2	خدمات الکترونیکی شهرداری قم	17
2-1	خدمات الکترونیکی شناسایی شده شهرداری قم	17
2-2	خدمات الکترونیکی موجود شهرداری قم	21
2-3	خدمات الکترونیکی در دست انجام شهرداری قم	22
2-4	خدمات الکترونیکی قابل انجام در شهرداری قم	23
3	الویت بندی خدمات	27
3-1	روش الویت بندی خدمات	27
3-2	شاخص های الویت بندی خدمات	28
3-3	الویت بندی خدمات	30
4	برنامه اجرایی ارائه خدمات الکترونیکی	37
4-1	آمادگی الکترونیکی نمودن خدمات (زودبازده)	37
4-2	ساختار نهاد اجرایی	41
4-3	اقدامات پیش نیاز الکترونیکی کردن خدمات	45
4-4	برنامه اجرایی الکترونیکی کردن خدمات	47
5	سامانه های شهرداری قم	49
5-1	سامانه های شهرداری قم	49

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم Q.M.I.C.I.O</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 4 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

54 2-5- سامانه های جامع



56 6 پروژه های شهر هوشمند قم

56 1-6- الگوسازی شهرداری قم

57 2-6- اقدامات شهرداری در راستای تحقق شهر هوشمند



58 2-6- پروژه ها و اقدامات سایر دستگاه ها در راستای تحقق شهر هوشمند

60 7 منابع و مأخذ

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 5 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02



فهرست جداول

- جدول 1- خدمات الکترونیکی شناسایی شده شهرداری قم (به تفکیک دامنه).....18
- جدول 2- جدول خدمات الکترونیکی موجود شهرداری قم (به تفکیک دامنه)22
- جدول 3- خدمات الکترونیکی در دست انجام شهرداری قم (به تفکیک دامنه)23
- جدول 4- جدول خدمات الکترونیکی قابل انجام در شهرداری قم (به تفکیک دامنه)24
- جدول 5- وزن و تعریف دامنه امتیاز شاخص ها28
- جدول 6 - امتیاز خدمات الکترونیکی بر اساس شاخص های تعیین شده30
- جدول 7 - الویت بندی خدمات الکترونیکی33
- جدول 8 - امتیاز خدمات الکترونیکی - بخش اول زودبازده (بر اساس شاخص های آمادگی).....38
- جدول 9- خدمات الکترونیکی در دست انجام شهرداری قم - بخش دوم زودبازده (بر اساس شاخص های آمادگی).....40
- جدول 10- اقدامات پیش نیاز لازم شهرداری قم برای الکترونیکی کردن خدمات شهر و شهرداری45
- جدول 11 - اقدامات پیش نیازها لازم سایر سازمان ها و دستگاهها برای الکترونیک کردن خدمات شهر45
- جدول 12- برنامه اجرایی تخمینی48
- جدول 13 - فهرست سامانه های عملیاتی/کاربردی شهرداری قم50
- جدول 14 - فهرست سامانه های پشتیبانی شهرداری قم53
- جدول 15 - فهرست سامانه های جامع شهرداری قم54
- جدول 16 - اقدامات شهرداری در راستای تحقق شهر هوشمند57
- جدول 17 - اقدامات سایر دستگاهها در راستای تحقق شهر هوشمند58

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم Q.M.I.C.I.O</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 6 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

فهرست تصاویر

-
- 14..... تصویر 1- ابعاد مختلف شهر هوشمند.....
- 15..... تصویر 2- شهروندان هوشمند پایه و اساس شهرهای هوشمند.....
- 44..... تصویر 3 - ساختار شوراهاى سیاست گذارى و راهبرى شهر هوشمند قم.....

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم UM.ICTO</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 7 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

1 مقدمه

این سند به شناسایی کلیه خدمات الکترونیکی قابل انجام، در دست انجام و انجام نشده در شهر و شهرداری قم و برنامه اجرایی کلان الکترونیکی شدن خدمات در راستای تحقق اهداف شهر و شهرداری هوشمند قم اختصاص دارد و به عنوان فرآورده و گزارش های مراحل پنجم و هفتم و نهم در گزارش توصیف متدولوژی و طرح مدیریت پروژه با عناوین زیر تنظیم و تدوین شده است:

- تجزیه و تحلیل شکاف (هوشمندسازی)
- تجزیه و تحلیل و اولویت بندی خدمات
- شناسایی و معرفی پروژه های هوشمند سازی شهر قم

که مطابق با مراحل چهارم و ششم شرح خدمات قرارداد پروژه "به سوی شهرداری و شهر قم" می باشد و حاوی عناوین زیر است:

- تجزیه و تحلیل و اولویت بندی خدمات
- ارائه برنامه اجرایی الکترونیکی کردن خدمات

در این مرحله از انجام پروژه، ابتدا خدمات شهری شناسایی شده در مراحل قبلی که در گزارش های پیشین این پروژه به آن ها اشاره شده است، پالایش شده و با در نظر گرفتن فعالیت های شهرداری قم، کلیه خدمات قابل الکترونیکی نمودن معرفی گردیده اند. در قدم بعدی، شاخص های الویت بندی برای انجام و ارائه خدمات الکترونیکی تعیین شده و با محاسبه امتیاز هر یک از خدمات، الویت خدمات که لازمه تدوین برنامه اجرایی کلان الکترونیکی نمودن خدمات بر اساس امتیاز مربوطه مشخص شده است. در قدم دیگری در این مرحله، پروژه های زودبازده، اقدامات و پیش نیازهای لازم برای ارائه خدمات الکترونیکی تعیین شده اند. تنظیم برنامه اجرایی کلان برای الکترونیکی نمودن خدمات شهر و شهرداری و هوشمند سازی، ساختار "شوراهای سیاست گذاری و راهبری شهر هوشمند"، نیز در این مرحله انجام شده است. "سامانه های شهرداری قم" که در این سند به آن ها اشاره شده است،

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم Q.M.I.C.T.O</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 8 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

یکی از نتایج حاصل از تحلیل خدمات الکترونیکی قابل انجام در شهر و شهرداری قم می باشد که در مراحل بعدی پروژه که به ارائه راهبردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم اختصاص دارد، مورد استفاده ویژه قرار خواهد گرفت.

به طور کلی، در این گزارش با ارائه وضع موجود و وضع مطلوب ارائه خدمات الکترونیکی شهر و شهرداری قم، شکاف این دو وضعیت مشخص شده و با الویت بندی خدمات الکترونیکی تعیین شده، برنامه اجرایی کلانی برای رسیدن به وضع مطلوب در دوره زمانی سه ساله ارائه گردیده است.

1-1- هدف سند

هدف این سند معرفی خدمات الکترونیکی قابل ارائه در شهر و شهرداری قم، فاصله های وضع موجود با اهداف کلان تعیین شده برای تحقق اهداف شهر هوشمند، تعیین شاخص های الویت بندی خدمات، امتیازدهی خدمات شهری بر اساس شاخص های تعیین شده، الویت بندی خدمات و تنظیم برنامه اجرایی کلان برای دستیابی به وضعیت مطلوب ارائه خدمات الکترونیکی در شهر و شهرداری هوشمند قم می باشد.

1-2- دامنه کاربرد سند

دامنه اصلی کاربرد این سند به شرح زیر می باشد:

- معرفی خدمات الکترونیکی قابل انجام
- الویت بندی خدمات الکترونیکی
- معرفی پروژه های زودبازده
- تعیین پیش نیازها و اقدامات لازم برای الکترونیکی کردن خدمات
- ساختار نهاد اجرایی
- برنامه اجرایی الکترونیکی کردن خدمات
- معرفی سامانه های شهرداری

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم Q.M.I.C.T.O</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 9 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

3-1- تعاریف

در نگارش این گزارش از اصطلاحات و اختصارات زیر استفاده شده است:

سامانه اطلاعات جغرافیایی - جی آی اس (GIS)¹

سامانه اطلاعات جغرافیایی یا جی آی اس، ساز و کاری برای ذخیره، مدیریت و تجزیه و تحلیل اطلاعات جغرافیایی فراهم می کند و به منظور کار هم زمان با اطلاعاتی که وابستگی مکانی (جغرافیایی) و توصیفی دارند، طراحی شده است.

سامانه موقعیت یابی جهانی - جی پی اس (GPS)²

سامانه موقعیت یابی جهانی یا جی پی اس، یک سامانه ناوربی ماهواره ای است که برای تعیین موقعیت مکانی اشیاء مختلف مورد استفاده قرار می گیرد.

ایستگاه های دائمی جی پی اس

ایستگاه های دائمی جی پی اس، با اندازه گیری لحظه به لحظه حرکات پوسته زمین، کوچک ترین حرکات و ارتعاشات پوسته را ثبت می کنند و از آن ها به عنوان ابزاری برای ثبت لرزش های زمین استفاده می شود. در کشورهای لرزه خیز، استفاده از چنین ایستگاه هایی برای پایش حرکات پوسته زمین بسیار متداول است.

ارتباط حوزه نزدیک - ان افسی NFC³

این فناوری یک ارتباط رمز گذاری شده بی سیم با برد کوتاه در فاصله ۴ سانتیمتر و کمتر است و در باند فرکانسی 13.56 MHz توانایی تبادل اطلاعات با سرعت ۴۲۴ kb/s را دارد.

زیرساخت داده های مکانی SDI⁴

مجموعه ای پایه ای از فناوری ها، سیاست گذاری ها و الزامات سازمانی است که مهیا بودن داده های مکانی را

1 Geographic Information System (GIS)

2 Global Positioning System (GPS)

3 Near Field Communication (NFC)

4 (Geo) Spatial Data Infrastructure (SDI)

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم NIC</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 10 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

تضمین می کند. به عبارتی دیگر "SDI" بستری را جهت یافتن، ارزیابی و استفاده از داده های مکانی برای عموم کاربران و تهیه کنندگان داده های مکانی در تمامی سطوح دولتی، بخش خصوصی، دانشگاه ها و سایر اقدار جامعه ایجاد می کند. هدف اصلی "SDI" این است که دولت ها و سازمان ها و دستگاه های اجرایی با کمترین هزینه و در کوتاه ترین زمان ممکن به داده های مکانی پایه و پردازش شده و لایه بندی شده و به روز دسترسی داشته باشند. هدف این نیست که یک سازمان تمامی لایه های داده های مکانی را خود تهیه و در اختیار داشته باشد. بلکه هدف آن است که هر سازمانی متولی تهیه و به روز سانی لایه های مختلف داده های مکانی خود باشد. و لایه های داده های مکانی دیگر که در کار او تأثیر گذار است از سازمان متولی با مکانیزم مشخصی دریافت نماید. زیرا که هر سازمانی برای تهیه یا خرید داده های مکانی مورد نیاز خود توان مالی معینی دارد.

عوامل تأثیر گذار در ایجاد SDI و GIS های موفق عبارتند از: (1) قانون، (2) بودجه، (3) مدیریت و برنامه ریزی، (4) فرهنگ سازی، (5) آموزش، (6) نیروی متخصص و ماهر، (7) استانداردهای قابل قبول و (8) امکانات سخت افزار و نرم افزاری مناسب

نقشه تعاملی

نقشه تعاملی، نقشه ای است که به کاربر امکان کاوش نقشه، روی راه ها و مسیرهای موجود را به وسیله حرکت ماوس روی آن می دهد.


شبکه تحویل محتوا-سی دی ان¹ CDN

اتحادیه بین المللی مخابرات به هر گونه شبکه ای که برای تحویل محتوای دیجیتالی بهینه سازی شده باشد شبکه تحویل محتوا می گوید. معمولاً شبکه های تحویل محتوا دارای سرورهایی هستند که در نقاط مختلف قرار داده شده اند و به صورت جغرافیایی توزیع شده اند.

شناسه شیء (OID)

در فناوری اینترنت اشیا، به هر شیء یک شناسه منحصر به فرد و همچنین یک آدرس IP اختصاص داده می شود تا بتواند داده ها را برای پایگاه داده مشخصی ارسال نماید.

1 Content Delivery Network (CDN)

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم UM.ICTO</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 11 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

خدمات (Service)

فعالیت یا منفعتی نامحسوس و لمس نشدنی است که یک طرف به طرف دیگر عرضه می کند و مالکیت چیزی را نیز به دنبال ندارد. تولید خدمت ممکن است به کالای فیزیکی وابسته باشد یا نباشد.

خدمات عمومی

خدمات عمومی یک اصطلاح معمول به معنی فراهم آوری برخی خدمات توسط دولت به شهروندان است. این خدمات ممکن است به شکل مستقیم توسط دولت به مردم ارائه داده شوند یا با پشتیبانی دولت از بخش خصوصی به منظور ارائه خدمات به شهروندان استفاده شود. این خدمات که با توافق جمعی بیشینه یک ملت انجام می پذیرد، بیان گر آن است که برخی خدمات باید بدون در نظر گرفتن سطح درآمد شهروندان و به شکل همگانی در دسترس عموم قرار گیرد. آموزش، انرژی و حمل و نقل عمومی از جمله این خدمات است.

خدمات شهری

خدمات شهری در معنای عام خود می تواند بسیاری از فعالیت های خدماتی مورد نیاز برای اداره امور شهری را در برگیرد. شناخت و طبقه بندی فعالیت ها در مورد خدمات شهری، وابستگی شدیدی به نحوه مدیریت شهری دارد، چرا که تعیین "حوزه عملی" فعالیت ها در زمینه خدمات شهری نیازمند تعیین نحوه مدیریت شهری و تعیین روابط بخشی منطقه ای است. خدمات شهری در ایران به 4 گروه عمده زیر تقسیم می شوند:

(1) خدمات بهداشت محیط: به آن دسته از خدمات شهری گفته می شود که در جهت بهبود محیط شهری از

نظر مسائل بهداشتی مؤثر هستند و موارد زیر را شامل می شود:

- آب آشامیدنی

- کنترل های بهداشتی

- اماکن عمومی و ...

(2) خدمات رفاهی و تفریحی: شامل آن دسته از خدمات شهری است که مربوط به ایجاد تمهیدات لازم برای

گذراندن اوقات فراغت شهروندان شامل ایجاد و مدیریت فضاهای کالبدی برای انجام فعالیت های رفاهی و

تفریحی می باشد. عمده خدمات از این نوع عبارتند از:

- کتابخانه های عمومی

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قشم UM.ICTO</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 12 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

- زمین های ورزشی
 - فضاهای باز
 - تفرجگاه های طبیعی پیرامون شهرها
- (3) خدمات حفاظتی و ایمنی: این نوع خدمات به دو دسته به شرح زیر تقسیم می شوند:
- خدمات مربوط به آتش نشانی و ایمنی
 - خدمات مربوط به حوادث غیرمترقبه
- (4) خدمات حمل و نقل عمومی و ترافیک: حمل و نقل شهری در ایران از چهار بخش اصلی تشکیل شده است:
- حمل و نقل شهری از طریق اتوبوسرانی
 - حمل و نقل شهری از طریق مینی بوسرانی
 - حمل و نقل شهری از طریق تاکسی رانی
 - حمل و نقل شهری از طریق مترو

اقتصاد هوشمند

اقتصاد هوشمند به شهرهایی با صنایع هوشمند اشاره دارد که در زمینه فناوری های نوین به خصوص فناوری اطلاعات و ارتباطات فعال هستند و از این فناوری ها در فرایندهای تولید استفاده می کنند. در این بعد، توسعه رقابت منطقه ای/جهانی، دسترسی شهروندان به فرصت های کسب و کار، کمک به حفظ جمعیت روستایی و استفاده از ابزارهای الکترونیکی مد نظر قرار می گیرد.

دولت هوشمند

دولت هوشمند شامل مشارکت سیاسی و فعال شهروندان، خدمات شهروندی و استفاده هوشمند از دولت الکترونیک است و به استفاده از کانال های ارتباطی جدید، از قبیل دولت الکترونیکی و یا دموکراسی الکترونیک اشاره دارد. در این بعد، توسعه فرایندهای جامع، ایجاد پل ارتباطی قوی میان نهادهای دولت و بهبود دسترسی شهروندان به خدمات مورد توجه قرار می گیرد.

حمل و نقل هوشمند

حمل و نقل هوشمند، مستلزم استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور بهبود ترافیک شهری است.

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری هوشمند</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 13 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

در این بعد، ایجاد سامانه های حمل و نقل هوشمند، کاهش گره های ترافیکی به وسیله آسان سازی گراف های شهری و ایجاد فرهنگ متفاوت مانند استفاده از وسایل نقلیه جدید مد نظر قرار دارند.

زندگی هوشمند

زندگی هوشمند یعنی تمرکز بر جنبه های مختلف که به بهبود کیفیت زندگی شهروندان کمک می کنند، از جمله فرهنگ، بهداشت، ایمنی، مسکن، گردشگری و غیره.

زیرساخت های هوشمند

بستر لازم برای ارائه خدمات شهری مناسب به شهروندان و جمع آوری و تحلیل داده های لازم را فراهم می کند.

شهر هوشمند

گرچه "شهر هوشمند" در طی زمان های مختلف معانی گوناگونی داشته است و تعاریف گسترده و متفاوتی در این خصوص تفاوت افراد مختلف بیان شده است ولی در زمینه معیارهای و حوزه های عملیاتی شهر هوشمند اتفاق نظر وجود دارد. معیارهای شهر هوشمند عبارتند از: (1) مردم هوشمند، (2) حمل و نقل هوشمند، (3) زندگی هوشمند، (4) دولت و حکمرانی هوشمند، (5) محیط زندگی هوشمند و (6) اقتصاد هوشمند.



تصویر 1- ابعاد مختلف شهر هوشمند

شهروند هوشمند

کسی است که دانش و توانایی کافی برای استفاده از خدمات شهری با استفاده از بستر اینترنت و تلفن همراه را دارد.

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
<p>صفحه 15 از 60</p>	<p>گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی</p>	<p>شناسه سند: SPL.02</p>



تصویر 2- شهروندان هوشمند پایه و اساس شهرهای هوشمند

مدیریت امور شهری هوشمند

به معنی استخراج اطلاعات لازم از انبوه داده‌های جمع‌آوری شده و تصمیم‌گیری بهینه براساس آن‌ها است.

محیط هوشمند

منظور از محیط هوشمند، بهره گرفتن از فناوری‌های نوین برای حفظ منابع زیست محیطی است. در این بعد، پایداری محیط زیست، کاهش استفاده از انرژی به کمک نوآوری‌های فناوری و تشویق به کاهش مصرف و بازیافت مواد مورد توجه قرار می‌گیرد.


1-4- مفروضات

بر اساس مفاد قرارداد که در گزارش "توصیف متدولوژی و طرح مدیریت پروژه" نیز قید شده‌اند، در

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم UMICIO</p>	<h2>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h2>	
صفحه 16 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

شناسایی و معرفی خدمات الکترونیکی شهر و شهرداری قم، مفروضات زیر مدنظر قرار داشته اند:

- تجربیات موفق سایر شهرهای ایران و جهان در زمینه ارائه خدمات الکترونیکی مطالعه و بررسی شده اند.
- کلیه خدمات شهری، حتی الامکان با استفاده از اطلاعات موجود و مطالب مطروحه در گزارش های ارائه شده مراحل قبلی و مطالعات گروه فنی پروژه مدنظر قرار گرفته اند.
- در راستای تحقق شهر هوشمند قم، برای شناسایی و معرفی خدمات الکترونیکی بر سه مؤلفه اصلی: (1) "شهروند"، (2) "مدیریت امور شهری" و (3) "زیرساخت ها"، تأکید شده است.
- اهداف کلان اجرای پروژه، شامل: (1) حرکت به طرف شهرداری و شهر هوشمند، (2) افزایش رفاه شهروندان، (3) بهبود عملیات اجرایی شهرداری، (4) کاهش هزینه ها و (4) کمک به تحقق چشم انداز 1414 شهر مقدس قم می باشد.
- سامانه های جامع درون سازمانی شهرداری قم (مانند: سامانه های اتوماسیون اداری، مالی، حقوقی، رفاه کارکنان و ...) و سامانه های زیر مجموعه آنها که در اکثر شهرهای کشور تکراری و مشابه هستند به جز مواردی که در ارائه خدمات شهری و هوشمندسازی نقش اساسی و مؤثر دارند، مورد بررسی دقیق قرار نگرفته و فقط به فهرست آنها اشاره شده است.

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم QMICIO</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 17 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02


2 خدمات الکترونیکی شهرداری قم

در روند هوشمندسازی شهر، یکی از گام‌ها و اقدامات اساسی الکترونیکی نمودن خدمات قابل ارائه به شهروندان می‌باشد و شهرداری به عنوان نماد حاکمیت در شهر پیشگام این اقدام محسوب می‌گردد. در گزارش‌های پیشین این پروژه با عناوین "شناخت و مطالعه اسناد بالا دستی" و "شهرهای هوشمند در جهان" مطالب متنوعی در حوزه شهر هوشمند و تکالیف، اقدامات و خدمات الکترونیک ارائه شد. در این گزارش با بهره‌گیری از مطالب و مستندات مندرج در آن‌ها و پالایش اطلاعات مربوطه، در ابتدا فهرستی از خدمات شهرداری قم با قابلیت الکترونیکی شدن ارائه گردیده و پس از آن بر اساس اطلاعات جمع‌آوری شده، در جداول مربوطه خدماتی که در حال حاضر توسط شهرداری قم الکترونیکی شده و یا در دست اقدام می‌باشد، آورده شده است. در بخش پایانی این فصل، خدمات الکترونیکی شده و در دست اقدام، حذف شده‌اند و خدمات دارای قابلیت الکترونیکی شدن توسط شهرداری قم، در جدول جداگانه‌ای ارائه شده است که می‌تواند مبنای برنامه‌ریزی و اقدامات آتی شهرداری قم قرار گیرد.

1-2- خدمات الکترونیکی شناسایی شده شهرداری قم

پس از جمع‌بندی و پالایش تکالیف و خدمات مندرج در گزارش‌های پیشین این پروژه، فهرستی از خدمات با قابلیت الکترونیکی شدن در شهرداری قم تدوین گردید. به منظور پرهیز از تکرار و طبقه‌بندی خدمات و همچنین مشخص بودن ارائه دهنده‌های خدمات در سازمان شهرداری، تعدادی حوزه موضوعی با عنوان "دامنه" تعیین و هر یک از خدمات در قالب آن‌ها قرار گرفت. دامنه‌های تعریف شده در واقع حوزه‌های کارکردی می‌باشند و تا حد زیادی منطبق بر ساختار سازمانی شهرداری قم هستند و فقط دامنه‌های "اطلاعات مکانی" و "فرهنگی و اجتماعی" به طور شفاف در تشکیلات شهرداری قم وجود ندارند ولی به سبب اهمیت آن‌ها، این حوزه‌های کارکردی قابل چشم‌پوشی نیستند¹. در جدول زیر فهرست خدمات قابل الکترونیکی شدن در دامنه‌های مربوطه ارائه شده است.

1 در تشکیلات سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم، واحد مستقلی به اطلاعات مکانی اختصاص داده شده است.

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 18 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

جدول 1- خدمات الکترونیکی شناسایی شده شهرداری قم (به تفکیک دامنه)

عنوان خدمت	دامنه	ردیف
خدمت الکترونیکی جستجو و نمایش اطلاعات بانک اطلاعات شهر بر روی نقشه شهر (موقعیت جغرافیایی اماکن زیارتی، سیاحتی، تفریحی، فرهنگی، مذهبی، تاریخی و خدماتی، موزه‌ها، پارکینگ‌های عمومی، بازارچه‌های عرضه میوه و ارزاق عمومی، بازارها و مراکز خرید، فرهنگسرا، کتابخانه‌ها، ورزشگاه‌ها و سالن‌های ورزشی، بوستان‌های محله‌ها، نواحی و مناطق، بیمارستان‌ها، درمانگاه‌ها، هتل‌ها، مهمان‌سراها، هتل آپارتمان‌ها، مهمان‌پذیرها، جایگاه‌های عرضه سوخت بنزین، گازوئیل و CNG، اماکن امن برای مواقع بحرانی و گرم‌خانه‌ها)	اطلاعات مکانی	1
خدمت الکترونیکی جستجوی پلاک در 10 سال گذشته	اطلاعات مکانی	2
خدمت الکترونیکی جستجوی معابر و اماکن شهری	اطلاعات مکانی	3
خدمت الکترونیکی نمایش انواع نقشه‌های شهر با امکان جستجو، انتخاب و مشاهده (نقشه‌های موجود شهر، تصاویر ماهواره‌ای موجود شهر، آخرین عکس هوایی شهر، نقشه طرح جامع و طرح تفصیلی شهر، نقشه بافت فرسوده، موقعیت املاک و کاربری و ضابطه ملک بر اساس طرح تفصیلی، وضع موجود موقعیت جغرافیایی اعیانی پلاک‌های ساختمان، نقشه شبکه معابر، نقشه مسیر خطوط اتوبوسرانی شهر، نقشه خطوط و ایستگاه‌های قطار شهری، نقشه محدوده خدمات شهری، محدوده مناطق شهرداری، نقشه حریم شهر، نقشه محدوده مذهبی و تاریخی شهر، تصاویر پاناروما معابر، نقشه قیمت مناطق شهری، نقشه سه‌بعدی تعاملی شهر)	اطلاعات مکانی	4
خدمت الکترونیکی اطلاع‌رسانی وضعیت ترافیک شهر	حمل و نقل	5
خدمت الکترونیکی تشکیل پرونده، صدور، تمدید پروانه صلاحیت رانندگان تاکسی	حمل و نقل	6
خدمت الکترونیکی تشکیل پرونده، صدور، تمدید پروانه صلاحیت رانندگان اتوبوس، مینی‌بوس، ون و سرویس مدارس	حمل و نقل	7
خدمت الکترونیکی ثبت اطلاعات و اطلاع‌رسانی ظرفیت پارکینگ‌های شهری	حمل و نقل	8
خدمت الکترونیکی ثبت اطلاعات خودروهای مسافربری شخصی	حمل و نقل	9
خدمت الکترونیکی ثبت اطلاعات شرکت‌های حمل بار شهری	حمل و نقل	10
خدمت الکترونیکی ثبت مشخصات ناوگان حمل و نقل بار	حمل و نقل	11
خدمت الکترونیکی درخواست تأسیس و صدور مجوز تاکسی بی‌سیم خصوصی	حمل و نقل	12
خدمت الکترونیکی درخواست تأسیس و صدور مجوز شرکت تاکسیرانی خصوصی	حمل و نقل	13
خدمت الکترونیکی درخواست صدور مجوز بارهای ویژه ترافیکی در سطح شهر	حمل و نقل	14
خدمت الکترونیکی درخواست مجوز تردد وسایل نقلیه سنگین (کامیون، کمپرسی، جرثقیل، تانکر و ...) در سطح شهر	حمل و نقل	15
خدمت الکترونیکی درخواست مرخصی رانندگان تاکسی	حمل و نقل	16
خدمت الکترونیکی ردیابی ناوگان حمل و نقل عمومی شهری	حمل و نقل	17
خدمت الکترونیکی صدور کارت بهره‌برداری مؤسسات کرایه دوچرخه	حمل و نقل	18
خدمت الکترونیکی فروش مجوز طرح ترافیک	حمل و نقل	19
خدمت الکترونیکی مسیریابی شهری	حمل و نقل	20

ردیف	دامنه	عنوان خدمت
21	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی اعلام رأی کمیسیون بند 20 ماده 55 قانون شهرداری ها به طرفین دعوی (مشاغل مزاحم)
22	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی اعلام رخدادهای و هشدارهای محیطی، بهداشتی و پیش گیری
23	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی اعلام لحظه ای کیفیت هوا
24	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی اعلام محدوده مکانی مجاز مشاغل و صنوف مختلف شهری (به تفکیک مناطق و نواحی شهرداری)
25	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی اعلام مشاغل مورد تأیید/ عدم تأیید شهرداری (به تفکیک مناطق و نواحی شهرداری)
26	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی امداد رسانی خدمات شهری
27	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی پیش بینی های آب و هوایی (کوتاه مدت و بلند مدت و فصلی)
28	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی تأییدیه صدور مجوز بهره برداری مشاغل شهری
29	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی ثبت شناسه شیء ¹ (OID)
30	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی ثبت نام و نوبت دهی معاینه فنی خودروهای حمل و نقل عمومی بار و مسافر
31	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی جستجوی متوفیان
32	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی درخواست انعقاد قرارداد مدیریت پسماند پزشکی ویژه
33	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی درخواست انعقاد قرارداد مدیریت پسماند مشاغل پر زباله
34	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی درخواست پاکسازی جوی ها و نهرها و ...
35	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی درخواست شهروندان در مورد فضاهای شهری (بوستان ها، فضاهای سبز، میلمان شهری، ایستگاه ها، وسایل بازی کودکان، وسایل بدن سازی، مسیرهای تردد معلولین و ...)
36	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی درخواست قطع درختان خشک یا مزاحم، هرس درختان، درخواست درختکاری
37	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی درخواست مبارزه با حیوانات موذی و ولگرد
38	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی درخواست مجوز جهت وانت پارک های عرضه میوه (بازارهای سیار)
39	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی درخواست جهت حمل مکانیزه نخاله های ساختمانی
40	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی درخواست و تشکیل پرونده، صدور مجوز و نمید تأیید صلاحیت مراکز مجاز شارژ و فروش تجهیزات آتش نشانی
41	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی ردیابی ناوگان خودروهای شهرداری
42	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی صدور مجوز کامیون های حمل نخاله
43	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی نوبت دهی مراکز معاینه فنی (غیر از حمل و نقل عمومی)
44	شهرداری	خدمت الکترونیکی اعلام های شهرداری
45	شهرداری	خدمت الکترونیکی اطلاع رسانی ضوابط ساخت و ساز
46	شهرداری	خدمت الکترونیکی اطلاع رسانی معابر شهری (نامگذاری)

1 شناسه منحصر به فرد شیء (لازمه به کارگیری فناوری اینترنت اشیا)

ردیف	دامنه	عنوان خدمت
47	شهرداری	خدمت الکترونیکی اعلام رأی کمیسیون ماده ۱۰۰ قانون شهرداریها
48	شهرداری	خدمت الکترونیکی اعلام وضعیت و نتیجه رسیدگی به درخواست شهروندان در حوزه شهرداری
49	شهرداری	خدمت الکترونیکی تصدیق گواهی شهرداری
50	شهرداری	خدمت الکترونیکی دانش نامه ضوابط شهرداری
51	شهرداری	خدمت الکترونیکی صدور مجوزهای شهرداری
52	شهرداری	خدمت الکترونیکی محاسبه تراکم مصوب و مجاز
53	شهرداری	خدمت الکترونیکی محاسبه زیربنای ساخت در طبقات
54	شهرداری	خدمت الکترونیکی ویژه مهندسین ناظر
55	فنی و عمرانی	خدمت الکترونیکی درخواست مرمت و اصلاح جویها و نهرها و ...
56	مالی و اقتصادی	خدمت الکترونیکی اعلام مزایده غرفهها، کیوسکهای مطبوعاتی در سطح شهر
57	مالی و اقتصادی	خدمت الکترونیکی اعلام مناقصه طرحها، پروژهها، احداث بازارچهها، کیوسکها مطبوعاتی و غرفهها
58	مالی و اقتصادی	خدمت الکترونیکی عوارض پسماند
59	مالی و اقتصادی	خدمت الکترونیکی عوارض خودرو
60	مالی و اقتصادی	خدمت الکترونیکی عوارض صدور پروانه ساختمان
61	مالی و اقتصادی	خدمت الکترونیکی عوارض صنفی
62	مالی و اقتصادی	خدمت الکترونیکی عوارض نوسازی
63	مدیریت و برنامه ریزی	خدمت الکترونیکی ارائه آمارهای شهری
64	مدیریت و برنامه ریزی	خدمت الکترونیکی اعلام پروژههای قابل سرمایه گذاری (شهری، فناوری اطلاعات و ...)
65	مدیریت و برنامه ریزی	خدمت الکترونیکی ثبت ایدههای مدیریت شهری
66	مدیریت و برنامه ریزی	خدمت الکترونیکی ثبت درخواست متقاضیان ایجاد پارکینگهای شهری
67	مدیریت و برنامه ریزی	خدمت الکترونیکی ثبت درخواست متقاضیان همکاری با شهرداری قم
68	مدیریت و برنامه ریزی	خدمت الکترونیکی جستجو و مشاهده قوانین، مقررات و ضوابط شهرداری (ضوابط و مقررات طرح تفصیلی، مجموعه قوانین محاسبات درآمد، قانون مدیریت پسماند، ضوابط و قوانین کمیسیون بند 20 (مشاغل مزاحم و آلاینده)، ضوابط و مقررات مدیریت پسماند در مراکز پر زباله و صنعتی، ضوابط و مقررات حمل و نقل و ترافیک شهری، ضوابط و مقررات واگذاری وسایل حمل و نقل عمومی بار و مسافر درون شهری (اتوبوس، مینی بوس، ون، وانت بار و تاکسی)، مقررات احداث شرکت های خصوصی حمل و نقل کالا و مسافر، ضوابط و مقررات محدوده طرح ترافیک)
69	مدیریت و برنامه ریزی	خدمت الکترونیکی درخواست مشارکت در ایجاد بازارچههای عرضه میوه و ارزاق عمومی
70	مدیریت و برنامه ریزی	خدمت الکترونیکی درخواست همکاری برای بانههای شارژ و فروش کارت شهروندی
71	مدیریت و برنامه ریزی	خدمت الکترونیکی نظام پیشنهادات درون سازمانی شهرداری
72	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی اعلام مصوبات شورای شهر
73	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی ارائه و شارژ کیف پول الکترونیکی شهروندان قم (قم کارت)
74	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی اعلام وضعیت و نتیجه رسیدگی به شکایات شهروندان

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 21 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

ردیف	دامنه	عنوان خدمت
75	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی پرداخت کرایه حمل و نقل عمومی، سالن های ورزشی، مراکز تفریحی و غیره (ان افسی پرداخت)
76	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی ثبت نام شهروندان (اختصاص نام کاربری و رمز عبور به شهروندان)
77	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی خرید اینترنتی از بازارها و مراکز خدماتی و تجاری شهرداری
78	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی شکایت شهروندان از صنوف مزاحم و آلاینده جهت طرح در کمیسیون بند 20 ماده 55 قانون شهرداری ها
79	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی مرکز تماس ¹ شهرداری (ستاد و مناطق)
80	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی معرفی تخفیف ها و مشوق های شهرداری قم
81	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی اعلام عملکرد مالی شهرداری و سازمان های تابعه
82	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی اعلام مشخصات اقدامات و طرح های انجام شده و در دست انجام شهرداری
83	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی بازدید مجازی از پروژه های شهری
84	فرهنگی و اجتماعی	خدمت الکترونیکی آموزش راه دور شهروندان (پرتال)
85	فرهنگی و اجتماعی	خدمت الکترونیکی آموزش راه دور کارکنان شهرداری (پرتال)
86	فرهنگی و اجتماعی	خدمت الکترونیکی آموزش فرهنگ ترافیک به شهروندان
87	فرهنگی و اجتماعی	خدمت الکترونیکی آموزش کاربرد رایانه به شهروندان
88	فرهنگی و اجتماعی	خدمت الکترونیکی آموزش کسب و کار به شهروندان (راهنمای گردشگری، صنایع دستی و ...)
89	فرهنگی و اجتماعی	خدمت الکترونیکی خبرگزاری شهر (صوتی، تصویری و متنی)
90	فرهنگی و اجتماعی	خدمت الکترونیکی رزرو بازدید مجموعه های فرهنگی شهرداری
91	فرهنگی و اجتماعی	خدمت الکترونیکی عرضه محصولات فرهنگی (اعلام همایش، دوره های آموزشی، نشریات و معرفی کتابخانه ها و مراکز فرهنگی ...)
92	فرهنگی و اجتماعی	خدمت الکترونیکی معرفی متخصصان، نخبگان و مشاهیر قم
93	فرهنگی و اجتماعی	خدمت الکترونیکی نمایش مجازی اماکن زیارتی، مذهبی و تاریخی و گلزار شهدا (تصویری)

2-2- خدمات الکترونیکی موجود شهرداری قم

در یک صد و دهمین جلسه رسمی شورای اسلامی شهر قم، در راستای ارائه خدمات الکترونیکی از (1) سامانه های پرتال خدمات محور، (2) میز خدمت الکترونیک و (3) گذرگاه خدمات الکترونیک رونمایی شده است. خدمات الکترونیکی متعددی از طریق سامانه میز خدمت الکترونیک قابل دسترسی است و به مرور به این گونه خدمات افزوده می شود. اطلاعات موجود در این بخش از کار شنا سان محترم سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم و اطلاعات موجود در پرتال شهرداری قم جمع آوری شده است.

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم M.I.C.I.O</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهروشمند قم</h1>	
صفحه 22 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02


جدول 2- جدول خدمات الکترونیکی موجود شهرداری قم (به تفکیک دامنه)

ردیف	دامنه	عنوان خدمت
1	حمل و نقل	خدمت الکترونیکی ردیابی ناوگان حمل و نقل شهری
2	حمل و نقل	خدمت الکترونیکی فروش مجوز طرح ترافیک
3	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی ردیابی ناوگان خودروهای شهرداری
4	شهرداری	خدمت الکترونیکی اطلاع رسانی ضوابط ساخت و ساز
5	شهرداری	خدمت الکترونیکی اعلام رأی کمیسیون ماده ۱۰۰ قانون شهرداریها
6	شهرداری	خدمت الکترونیکی اعلام وضعیت و نتیجه رسیدگی به درخواست شهروندان در حوزه شهرداری
7	شهرداری	خدمت الکترونیکی تصدیق گواهی شهرداری
8	شهرداری	خدمت الکترونیکی دانش نامه ضوابط شهرداری
9	شهرداری	خدمت الکترونیکی صدور مجوزهای شهرداری
10	شهرداری	خدمت الکترونیکی محاسبه تراکم مصوب و مجاز
11	شهرداری	خدمت الکترونیکی محاسبه زیربنای ساخت در طبقات
12	شهرداری	خدمت الکترونیکی ویژه مهندسين ناظر
13	مالی و اقتصادی	خدمت الکترونیکی عوارض خودرو
14	مدیریت و برنامه ریزی	خدمت الکترونیکی ارائه آمارهای شهری
15	مدیریت و برنامه ریزی	خدمت الکترونیکی ثبت درخواست متقاضیان همکاری با شهرداری قم
16	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی اعلام مصوبات شورای شهر در حوزه مقررات و ضوابط شهرداری (تراکم، قیمت منطقه ای، عوارض، کمیسیون ماده 5، بهره برداری تجاری و ...)
17	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی ارائه و شارژ کیف پول الکترونیکی شهروندان قم (قم کارت)
18	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی ثبت نام شهروندان (اختصاص نام کاربری و رمز عبور به شهروندان)
19	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی اعلام عملکرد مالی شهرداری و سازمان های تابعه
20	فرهنگی و اجتماعی	خدمت الکترونیکی خبرگزاری شهر (صوتی، تصویری و متنی)

3-2- خدمات الکترونیکی در دست انجام شهرداری قم

خدمات ارائه شده در جدول این بخش یا در حال الکترونیکی شدن هستند و یا الکترونیکی شده ولیکن

نیازمند بازنگری و توسعه می باشند.

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم UMICTO</p>	<h2>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h2>	
صفحه 23 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

جدول 3- خدمات الکترونیکی در دست انجام شهرداری قم (به تفکیک دامنه)

ردیف	دامنه	عنوان خدمت
1	مالی و اقتصادی	خدمت الکترونیکی اعلام مزایده غرفه‌ها، کیوسک‌های مطبوعاتی در سطح شهر
2	مالی و اقتصادی	خدمت الکترونیکی اعلام مناقصه طرح‌ها، پروژه‌ها، احداث بازارچه‌ها، کیوسک‌ها مطبوعاتی و غرفه‌ها
3	مالی و اقتصادی	خدمت الکترونیکی عوارض صدور پروانه ساختمان
4	مالی و اقتصادی	خدمت الکترونیکی عوارض صنفی
5	مالی و اقتصادی	خدمت الکترونیکی عوارض نوسازی
6	مدیریت برنامه‌ریزی	خدمت الکترونیکی اعلام پروژه‌های قابل سرمایه‌گذاری (شهری، فناوری اطلاعات و ...)
7	مدیریت و برنامه‌ریزی	خدمت الکترونیکی جستجو و مشاهده قوانین، مقررات و ضوابط شهرداری (ضوابط و مقررات طرح تفصیلی، مجموعه قوانین محاسبات درآمد، قانون مدیریت پسماند، ضوابط و قوانین کمیسیون بند 20 (مشاغل مزاحم و آلاینده)، ضوابط و مقررات مدیریت پسماند در مراکز پر زباله و صنعتی، ضوابط و مقررات حمل و نقل و ترافیک شهری، ضوابط و مقررات واگذاری وسایل حمل و نقل عمومی بار و مسافر درون شهری (اتوبوس، مینی‌بوس، ون، وانت بار و تاکسی)، مقررات احداث شرکت‌های خصوصی حمل و نقل کالا و مسافر، ضوابط و مقررات محدوده طرح ترافیک)
8	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی اعلام وضعیت و نتیجه رسیدگی به شکایات شهروندان
9	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی شکایت شهروندان از صنوف مزاحم و آلاینده جهت طرح در کمیسیون بند 20 ماده 55 قانون شهرداری‌ها
10	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی مرکز تماس ¹ شهرداری (ستاد و مناطق)
11	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی معرفی تخفیف‌ها و مشوق‌های شهرداری قم
12	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی اعلام مشخصات اقدامات و طرح‌های انجام شده و در دست انجام شهرداری
13	فرهنگی و اجتماعی	خدمت الکترونیکی نمایش مجازی اماکن زیارتی، مذهبی و تاریخی و گلزار شهدا (تصویری)

2-4- خدمات الکترونیکی قابل انجام در شهرداری قم

در بخش پایانی این بخش، فهرست خدماتی با قابلیت الکترونیکی شدن در شهرداری قم ارائه داده شده است. این فهرست حاصل خروج خدمات الکترونیکی شده و در حال انجام شهرداری قم از فهرست اولیه خدمات شناسایی شده می‌باشد که در جدول بخش ابتدایی این بخش ارائه داده شده است.


¹ Call Center

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 24 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

جدول 4- جدول خدمات الکترونیکی قابل انجام در شهرداری قم (به تفکیک دامنه)

عنوان خدمت	دامنه	شناسه خدمت
خدمت الکترونیکی جستجو و نمایش اطلاعات بانک اطلاعات شهر بر روی نقشه شهر (موقعیت جغرافیایی اماکن زیارتی، سیاحتی، تفریحی، فرهنگی، مذهبی، تاریخی و خدماتی، موزه‌ها، پارکینگ‌های عمومی، بازارچه‌های عرضه میوه و ارزاق عمومی، بازارها و مراکز خرید، فرهنگسرا، کتابخانه‌ها، ورزشگاه‌ها و سالن‌های ورزشی، بوستان‌های محله‌ها، نواحی و مناطق، بیمارستان‌ها، درمانگاه‌ها، هتل‌ها، مهمان‌سراها، هتل آپارتمان‌ها، مهمان‌پذیرها، جایگاه‌های عرضه سوخت بنزین، گازوئیل و CNG، اماکن امن برای مواقع بحرانی و گرم‌خانه‌ها)	اطلاعات مکانی	1
خدمت الکترونیکی جستجوی پلاک در 10 سال گذشته	اطلاعات مکانی	2
خدمت الکترونیکی جستجوی معابر و اماکن شهری	اطلاعات مکانی	3
خدمت الکترونیکی نمایش انواع نقشه‌های شهر با امکان جستجو، انتخاب و مشاهده (نقشه‌های موجود شهر، تصاویر ماهواره‌ای موجود شهر، آخرین عکس هوایی شهر، نقشه طرح جامع و طرح تفصیلی شهر، نقشه بافت فرسوده، موقعیت املاک و کاربری و ضابطه ملک بر اساس طرح تفصیلی، وضع موجود موقعیت جغرافیایی اعیانی پلاک‌های ساختمان، نقشه شبکه معابر، نقشه مسیر خطوط اتوبوسرانی شهر، نقشه خطوط و ایستگاه‌های قطار شهری، نقشه محدوده خدمات شهری، محدوده مناطق شهرداری، نقشه حریم شهر، نقشه محدوده مذهبی و تاریخی شهر، تصاویر پاناروما معابر، نقشه قیمت مناطق شهری، نقشه سه بعدی تعاملی شهر)	اطلاعات مکانی	4
خدمت الکترونیکی اطلاع‌رسانی وضعیت ترافیک شهر	حمل و نقل	5
خدمت الکترونیکی تشکیل پرونده، صدور، تمدید پروانه صلاحیت رانندگان تاکسی	حمل و نقل	6
خدمت الکترونیکی تشکیل پرونده، صدور، تمدید پروانه صلاحیت رانندگان اتوبوس، مینی‌بوس، ون و سرویس مدارس	حمل و نقل	7
خدمت الکترونیکی ثبت اطلاعات و اطلاع‌رسانی ظرفیت پارکینگ‌های شهری	حمل و نقل	8
خدمت الکترونیکی ثبت اطلاعات خودروهای مسافربری شخصی	حمل و نقل	9
خدمت الکترونیکی ثبت اطلاعات شرکت‌های حمل بار شهری	حمل و نقل	10
خدمت الکترونیکی ثبت مشخصات ناوگان حمل و نقل بار	حمل و نقل	11
خدمت الکترونیکی درخواست تأسیس و صدور مجوز تاکسی بی‌سیم خصوصی	حمل و نقل	12
خدمت الکترونیکی درخواست تأسیس و صدور مجوز شرکت تاکسیرانی خصوصی	حمل و نقل	13
خدمت الکترونیکی درخواست صدور مجوز بارهای ویژه ترافیکی در سطح شهر	حمل و نقل	14
خدمت الکترونیکی درخواست مجوز تردد وسایل نقلیه سنگین (کامیون، کمپرسی، جرثقیل، تانکر و ...) در سطح شهر	حمل و نقل	15
خدمت الکترونیکی درخواست مرخصی رانندگان تاکسی	حمل و نقل	16
خدمت الکترونیکی صدور کارت بهره‌برداری مؤسسات کرایه دوچرخه	حمل و نقل	17
خدمت الکترونیکی مسیریابی شهری	حمل و نقل	18
خدمت الکترونیکی اعلام رأی کمیسیون بند 20 ماده 55 قانون شهرداری‌ها به طرفین دعوی (مشاغل مزاحم)	خدمات شهری	19
خدمت الکترونیکی اعلام رخدادهای و هشدارهای محیطی، بهداشتی و پیش‌گیری	خدمات شهری	20
خدمت الکترونیکی اعلام لحظه‌ای کیفیت هوا	خدمات شهری	21

عنوان خدمت	دامنه	شناسه خدمت
خدمت الکترونیکی اعلام محدوده مکانی مجاز مشاغل و صنوف مختلف شهری (به تفکیک مناطق و نواحی شهرداری)	خدمات شهری	22
خدمت الکترونیکی اعلام مشاغل مورد تأیید/ عدم تأیید شهرداری (به تفکیک مناطق و نواحی شهرداری)	خدمات شهری	23
خدمت الکترونیکی امداد رسانی خدمات شهری	خدمات شهری	24
خدمت الکترونیکی پیش بینی های آب و هوایی (کوتاه مدت و بلند مدت و فصلی)	خدمات شهری	25
خدمت الکترونیکی تأییدیه صدور مجوز بهره برداری مشاغل شهری	خدمات شهری	26
خدمت الکترونیکی ثبت شناسه شیء (OID)	خدمات شهری	27
خدمت الکترونیکی ثبت نام معاینه فنی خودروهای حمل و نقل عمومی بار و مسافر	خدمات شهری	28
خدمت الکترونیکی جستجوی متوفیان	خدمات شهری	29
خدمت الکترونیکی درخواست انعقاد قرارداد مدیریت پسماند پزشکی ویژه	خدمات شهری	30
خدمت الکترونیکی درخواست انعقاد قرارداد مدیریت پسماند مشاغل پر زباله	خدمات شهری	31
خدمت الکترونیکی درخواست پاکسازی جوی ها و نهرها و ...	خدمات شهری	32
خدمت الکترونیکی درخواست شهروندان در مورد فضاهای شهری (بوستان ها، فضاهای سبز، میلمان شهری، ایستگاه ها، وسایل بازی کودکان، وسایل بدن سازی، مسیرهای تردد معلولین و ...)	خدمات شهری	33
خدمت الکترونیکی درخواست قطع درختان خشک یا مزاحم، هرس درختان، درخواست درختکاری	خدمات شهری	34
خدمت الکترونیکی درخواست مبارزه با حیوانات موذی و ولگرد	خدمات شهری	35
خدمت الکترونیکی درخواست مجوز جهت وانت پارک های عرضه میوه (بازارهای سیار)	خدمات شهری	36
خدمت الکترونیکی درخواست جهت حمل مکانیزه نخاله های ساختمانی	خدمات شهری	37
خدمت الکترونیکی درخواست و تشکیل پرونده، صدور مجوز و نمیدید تأیید صلاحیت مراکز مجاز شارژ و فروش تجهیزات آتش نشانی	خدمات شهری	38
خدمت الکترونیکی صدور مجوز کامیون های حمل نخاله	خدمات شهری	39
خدمت الکترونیکی نوبت دهی مراکز معاینه فنی (غیر از حمل و نقل عمومی)	خدمات شهری	40
خدمت الکترونیکی استعلام های شهرسازی	شهرسازی	41
خدمت الکترونیکی اطلاع رسانی معابر شهری (نامگذاری)	شهرسازی	42
خدمت الکترونیکی درخواست مرمت و اصلاح جوی ها و نهرها و ...	فنی و عمرانی	43
خدمت الکترونیکی عوارض پسماند	مالی و اقتصادی	44
خدمت الکترونیکی ثبت ایده های مدیریت شهری	مدیریت و برنامه ریزی	45
خدمت الکترونیکی ثبت درخواست متقاضیان ایجاد پارکینگ های شهری	مدیریت و برنامه ریزی	46
خدمت الکترونیکی درخواست مشارکت در ایجاد بازارچه های عرضه میوه و ارزاق عمومی	مدیریت و برنامه ریزی	47
خدمت الکترونیکی درخواست همکاری برای باجه های شارژ و فروش کارت شهروندی	مدیریت و برنامه ریزی	48
خدمت الکترونیکی نظام پیشنهادات درون سازمانی شهرداری	مدیریت و برنامه ریزی	49
خدمت الکترونیکی پرداخت کرایه حمل و نقل عمومی، سالن های ورزشی، مراکز تفریحی و غیره (ان اف سی پرداخت)	ارتباطات مردمی	50

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم UMICTO</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 26 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

عنوان خدمت	دامنه	شناسه خدمت
خدمت الکترونیکی خرید اینترنتی از بازارها و مراکز خدماتی و تجاری شهرداری	ارتباطات مردمی	51
خدمت الکترونیکی بازدید مجازی از پروژه های شهری	ارتباطات مردمی	52
خدمت الکترونیکی آموزش راه دور شهروندان (پرتال)	فرهنگی و اجتماعی	53
خدمت الکترونیکی آموزش راه دور کارکنان شهرداری (پرتال)	فرهنگی و اجتماعی	54
خدمت الکترونیکی آموزش فرهنگ ترافیک به شهروندان	فرهنگی و اجتماعی	55
خدمت الکترونیکی آموزش کاربرد رایانه به شهروندان	فرهنگی و اجتماعی	56
خدمت الکترونیکی آموزش کسب و کار به شهروندان (راهنمای گردشگری، صنایع دستی و ...)	فرهنگی و اجتماعی	57
خدمت الکترونیکی رزرو بازدید مجموعه های فرهنگی شهرداری	فرهنگی و اجتماعی	58
خدمت الکترونیکی عرضه محصولات فرهنگی (اعلام همایش، دوره های آموزشی، نشریات و معرفی کتابخانه ها و مراکز فرهنگی ...)	فرهنگی و اجتماعی	59
خدمت الکترونیکی معرفی متخصصان، نخبگان و مشاهیر قم	فرهنگی و اجتماعی	60

خدماتی که در جدول بالا آورده شده اند به عنوان مبنایی برای اولویت بندی و تدوین برنامه اجرایی الکترونیکی کردن خدمات شهرداری قم مورد استفاده قرار خواهند گرفت، این امر در بخش های بعدی گزارش ارائه داده شده است.

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم UMICTO</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 27 از 60	گزارش الویت‌بندی و برنامه‌ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

۳ الویت‌بندی خدمات

در این بخش به الویت‌بندی خدماتی که قابلیت الکترونیکی شدن در شهر و شهرداری قم را دارند اختصاص داده شده است، ابتدا در خصوص روش الویت‌بندی خدمات توضیحاتی ارائه گردیده، در ادامه شاخص‌های الویت‌بندی تشریح شده‌اند و در پایان با اجرای روش مذکور و استفاده از شاخص‌های مربوطه، نتیجه امتیازدهی به خدمات و الویت‌بندی آن‌ها در قالب جدول ارائه گردیده است. خروجی این بخش از گزارش به عنوان ورودی برای تدوین برنامه اجرایی الکترونیکی نمودن خدمات مورد استفاده قرار گرفته است.

3-1- روش الویت‌بندی خدمات

روش الویت‌بندی، ابزاری است برای کمک به تصمیم‌گیران در راستای ارزیابی ارجحیت اقداماتی که برای تحقق اهداف تعیین‌شده، لازم است در پیش بگیرند. لذا به منظور الویت‌بندی تعداد شصت خدمتی که قابلیت الکترونیکی شدن در شهر و شهرداری قم را دارند، می‌بایست دو عامل، (1) امکان‌پذیری روش و (2) کمیت‌پذیری ارزیابی مورد توجه قرار گیرند. در مباحث علمی و تئوریک در حوزه "تصمیم‌گیری چند متغیره"، روش‌های مختلفی برای الویت‌بندی تصمیمات نظیر روش سلسله مراتبی¹ (ای‌اچ‌پی) وجود دارد ولیکن در این روش‌ها با تعداد معدودی گزاره برای الویت‌بندی مواجه هستند و در صورت افزایش گزاره‌ها، اجرای روش را بسیار پیچیده و گاه ناممکن می‌نمایند.

با مطالعات و بررسی‌های انجام شده و با در نظر گرفتن عوامل فوق‌الذکر، روش مورد استفاده برای الویت‌بندی خدمات الکترونیکی در شهر و شهرداری تهران به عنوان روشی اجرایی و مناسب قابل‌الگو برداری و استفاده می‌باشد. در روش مورد استفاده برای الویت‌بندی خدمات در این گزارش، ابتدا دو بعد اصلی از خدمات شامل: (1) "تأثیر" و (2) "آمادگی" مدنظر قرار گرفته و گروه‌بندی شاخص‌ها بر اساس این ابعاد انجام شده است. این روش بر دو پایه مهم، شامل: (1) "اعلام نظر خبرگان" و (2) "کمیت‌پذیری شاخص‌ها" استوار است.

1 Analytical Hierarchy Process (AHP)

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قسم</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 28 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

ابتدا با نظر خبرگان و حسب ماهیت دامنه پروژه تعدادی شاخص تعریف گردیده و پس از آن با تعریف محدوده کمیّت و وزن برای شاخص ها، جدول امتیازدهی خدمات براساس شاخص ها تنظیم و سپس با نظر خبرگان امتیاز هر خدمت بر روی شاخص تعیین گردیده و سرانجام با جمع نمودن امتیازات، الویت بندی هر خدمت مشخص شده است.

گروه شاخص های "تأثیر" نمایانگر اثرگذاری الکترونیکی شدن خدمت مورد نظر بر شاخص تعریف شده می باشد. چهار شاخص شامل: (1) "تأثیر بر هوشمندسازی"، (2) "تأثیر بر مدیریت منابع شهر (برق، آب، گاز، هوا، بهداشت و سلامت شهروندان)"، (3) "تأثیر بر اقتصاد (شهروند، شهر، شهرداری)" و (4) "تأثیر بر تعداد کاربران و یا تعداد کاربران بالقوه (پوشش جمعیتی)" زیرمجموعه این گروه را تشکیل می دهند.

گروه شاخص های "آمادگی" نمایانگر وجود الزامات، زیرساخت ها و تمایل به الکترونیکی نمودن خدمت مربوط می باشد. شاخص های این گروه، شامل: (1) "تواتر (تعداد دفعات اجرای خدمت در بازه زمانی یک ساله)" و (2) "سهولت اجرای خدمت" می باشند. وزن و دامنه امتیاز هر شاخص در بخش بعدی تشریح گردیده است.

3-2- شاخص های الویت بندی خدمات

دو گروه شاخص های اصلی در مجموع شامل شش شاخص می باشند که وزن و دامنه امتیازات آن ها در جدول زیر ارائه گردیده است.

جدول 5- وزن و تعریف دامنه امتیاز شاخص ها

ردیف	گروه	عنوان شاخص	وزن شاخص	امتیاز شاخص ها		
				1	2	3
1	تأثیر	تأثیر بر هوشمندسازی شهر و شهرداری	3	کم	متوسط	زیاد
2	تأثیر	تأثیر بر مدیریت منابع شهری، شامل: برق، آب، گاز، هوا، بهداشت و سلامت شهروندان	1	کم	متوسط	زیاد
3	تأثیر	تأثیر بر اقتصاد شهروند، شهر و شهرداری	1	کم	متوسط	زیاد
4	تأثیر	تأثیر بر تعداد کاربران (پوشش جمعیتی)	2	کم	متوسط	زیاد
5	آمادگی	تواتر خدمت (تعداد دفعات اجرای خدمت در دوره زمانی یک ساله)	2	کم	متوسط	زیاد
6	آمادگی	سهولت اجرا	1	کم	متوسط	زیاد

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم Q.M.I.C.T.O</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهروشمند قم</h1>	
صفحه 29 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

در خصوص "وزن و تعریف دامنه امتیاز شاخص ها" نکات زیر حائز اهمیت می باشد:

- گرچه الکترونیکی نمودن کلیه خدمات در هوشمندسازی شهر و شهرداری قم مؤثر است، ولی حسب نظر کارشناسان و مدنظر قرار دادن سایر شاخص ها این تأثیر متفاوت می باشد. لذا هر خدمت در سه رتبه امتیازدهی این شاخص قرار گرفته است. با در نظر گرفتن شرح خدمات این پروژه، خدماتی که تأثیر بیشتری بر هوشمندسازی می گذارند، می بایست در الویت اول قرار گیرند و لذا وزن این شاخص عدد "3" منظور شده است.
- یکی از ابعاد مهم شهر هوشمند، محیط هوشمند می باشد و در حال حاضر در شهر قم مهم ترین مؤلفه از محیط، منابع شهری است. علاوه بر منابع شهری متداول، بهداشت و سلامت شهروندان به عنوان یکی از عناصر مهم منابع و محیط شهری در نظر گرفته شده است.
- در شاخص "تأثیر بر اقتصاد"، اجزای اقتصاد، شامل: (1) اقتصاد شهروند، (2) اقتصاد شهر و (3) اقتصاد شهرداری آورده شده و در واقع این سه بعد اقتصادی در راستای همدیگر فرض گردیده اند و به عبارت دیگر این سه با یکدیگر در تضاد نمی باشند و اثر مثبت و یا تأثیر منفی بر هریک بر اجزای دیگر نیز اثر مشابه دارد.
- میزان تأثیر گذاری الکترونیکی شدن یک خدمت بر تعداد کاربران (شهروندان) یا به عبارت دیگر پوشش جمعیتی هر خدمت، شاخصی است که در الویت بندی الکترونیکی نمودن خدمات با توجه به اهمیت زیاد آن مدنظر قرار گرفته و ضریب "2" برای آن منظور شده است.
- میزان تواتر خدمت یا به عبارت دیگر تعداد دفعات اجرای خدمت در دوره زمانی یک ساله، نیز شاخص دیگری است که در الویت بندی الکترونیکی نمودن خدمات با توجه به اهمیت زیاد آن مدنظر قرار گرفته و ضریب "2" برای آن منظور شده است.
- شاخص های آمادگی میزان استفاده از خدمت در طول یک دوره زمانی یک ساله و همچنین سهولت در الکترونیکی نمودن خدمت را نشان می دهند. سهولت الکترونیکی نمودن خدمت در سه سطح امتیازی، نمایانگر مشارکت سایر سازمان ها با شهرداری در امتیاز "1"، مشارکت چند واحد شهرداری در الکترونیکی نمودن خدمت در سطح امتیازی "2" و الکترونیکی نمودن خدمت با مشارکت یک واحد شهرداری در سطح امتیازی "3" می باشد. بدیهی است مسئولیت الکترونیکی نمودن خدمات با سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری است و سایر سازمان ها و یا واحدها با این سازمان مشارکت

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم NICIT</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 30 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

می نمایند.

- در جدول امتیازدهی از عناوین شاخص ها به صورت اختصار استفاده شده و در محاسبه مجموع امتیازات ضریب "3" برای شاخص "تأثیر بر هوشمندسازی" و ضریب "2" برای شاخص های "تأثیر بر تعداد کاربران (پوشش جمعیتی)" و "تواتر خدمت (تعداد دفعات اجرای خدمت در دوره زمانی یک ساله)" در نظر گرفته شده است.

3-3- الویت بندی خدمات

در این بخش با انجام روش الویت بندی، نتایج آن در قالب جداول مختلف ارائه شده است. ابتدا جدول حاوی امتیازات خدمات که بر اساس نظر خبرگان تکمیل شده، ارائه گردیده است. در این جدول با حذف ستون "دامنه" خدمات، ردیف خدمت در جداول فوق تبدیل به "شناسه" گردیده و به این ترتیب دامنه هر خدمت از جداول پیشین قابل تشخیص است. همچنین پس از امتیاز دهی خدمات، مجموع امتیازات با در نظر گرفتن ضریب مورد نظر برای شاخص ها در ستون انتهایی جدول آورده شده است.


در جدول دوم این بخش، پس از مرتب سازی نزولی "جمع امتیازات"، گروه های الویت بندی خدمات تعیین و ارائه شده است.

جدول 6 - امتیاز خدمات الکترونیکی بر اساس شاخص های تعیین شده

شناسه خدمت	عنوان خدمت	سهولت اجرا	تواتر خدمت	تعداد کاربران (پوشش جمعیتی)	اقتصاد	مدیریت منابع	هوشمندسازی	جمع امتیازات
1	خدمت الکترونیکی جستجو و نمایش اطلاعات بانک اطلاعات شهر بر روی نقشه شهر	3	3	2	2	2	3	26
2	خدمت الکترونیکی جستجوی بلاک در 10 سال گذشته	3	1	2	1	1	1	14
3	خدمت الکترونیکی جستجوی معابر و اماکن شهری	3	3	2	2	2	3	26
4	خدمت الکترونیکی نمایش انواع نقشه های شهر با امکان جستجو، انتخاب و مشاهده	1	3	2	2	2	3	24
5	خدمت الکترونیکی اطلاع رسانی وضعیت ترافیک شهر	2	3	3	2	3	3	28
6	خدمت الکترونیکی تشکیل پرونده، صدور، تمدید پروانه صلاحیت رانندگان تاکسی	3	1	1	1	1	1	12

شناسه خدمت	عنوان خدمت	سهولت اجرا	تواتر خدمت	تعداد کاربران (پوشش جمعیتی)	اقتصاد	مدیریت منابع	هوشمندسازی	جمع امتیازات
7	خدمت الکترونیکی تشکیل پرونده، صدور، تمدید پروانه صلاحیت رانندگان اتوبوس، مینی بوس، ون و سرویس مدارس	3	1	1	1	1	1	12
8	خدمت الکترونیکی ثبت اطلاعات و اطلاع رسانی ظرفیت پارکینگ های شهری	3	1	1	1	1	2	15
9	خدمت الکترونیکی ثبت اطلاعات خودروهای مسافربری شخصی	3	1	1	1	1	1	12
10	خدمت الکترونیکی ثبت اطلاعات شرکت های حمل بار شهری	3	1	1	1	1	1	12
11	خدمت الکترونیکی ثبت مشخصات ناوگان حمل و نقل بار	3	1	1	1	1	1	12
12	خدمت الکترونیکی درخواست تأسیس و صدور مجوز تاکسی بی سیم خصوصی	3	1	1	1	1	1	12
13	خدمت الکترونیکی درخواست تأسیس و صدور مجوز شرکت تاکسیرانی خصوصی	3	1	1	1	1	1	12
14	خدمت الکترونیکی درخواست صدور مجوز بارهای ویژه ترافیکی در سطح شهر	3	2	1	1	1	1	14
15	خدمت الکترونیکی درخواست مجوز تردد وسایل نقلیه سنگین در سطح شهر	3	3	1	2	2	2	21
16	خدمت الکترونیکی درخواست مرخصی رانندگان تاکسی	3	2	1	1	1	1	14
17	خدمت الکترونیکی صدور کارت بهره برداری مؤسسات کرایه دوچرخه	3	1	1	1	2	1	13
18	خدمت الکترونیکی مسیریابی شهری	2	3	3	2	2	3	27
19	خدمت الکترونیکی اعلام رأی کمیسیون بند 20 ماده 55 قانون شهرداری ها به طرفین دعوی	3	2	1	1	2	1	15
20	خدمت الکترونیکی اعلام رخدادهای هشدارهای محیطی، بهداشتی و پیش گیری	3	2	3	1	2	3	25
21	خدمت الکترونیکی اعلام لحظه ای کیفیت هوا	3	3	3	1	3	3	28
22	خدمت الکترونیکی اعلام محدوده مکانی مجاز مشاغل و صنوف مختلف شهری	3	1	1	2	2	1	14
23	خدمت الکترونیکی اعلام مشاغل مورد تأیید/ عدم تأیید شهرداری	3	1	1	2	2	1	14
24	خدمت الکترونیکی امداد رسانی خدمات شهری	2	2	3	2	3	3	26
25	خدمت الکترونیکی پیش بینی های آب و هوایی (کوتاه مدت و بلند مدت و فصلی)	3	3	3	1	2	3	27
26	خدمت الکترونیکی تأییدیه صدور مجوز بهره برداری مشاغل شهری	3	2	2	2	1	1	17
27	خدمت الکترونیکی ثبت شناسه شیء (OID)	1	2	2	2	3	3	23

شناسه خدمت	عنوان خدمت	سهولت اجرا	تواتر خدمت	تعداد کاربران (پوشش جمعیتی)	اقتصاد	مدیریت منابع	هوشمندسازی	جمع امتیازات
28	خدمت الکترونیکی ثبت نام معاینه فنی خودروهای حمل و نقل عمومی بار و مسافر	3	1	2	1	2	2	18
29	خدمت الکترونیکی جستجوی متوفیان	2	2	2	1	1	2	18
30	خدمت الکترونیکی درخواست انعقاد قرارداد مدیریت پسماند پزشکی ویژه	3	1	1	1	2	2	16
31	خدمت الکترونیکی درخواست انعقاد قرارداد مدیریت پسماند مشاغل پر زباله	3	1	1	1	2	2	16
32	خدمت الکترونیکی درخواست پاکسازی جوی ها و نهرها و ...	3	3	3	1	2	2	24
33	خدمت الکترونیکی درخواست شهروندان در مورد فضاهای شهری	3	2	2	1	2	3	23
34	خدمت الکترونیکی درخواست قطع درختان خشک یا مزاحم، هرس درختان، درخواست درختکاری	3	2	1	1	2	3	21
35	خدمت الکترونیکی درخواست مبارزه با حیوانات موذی و ولگرد	3	2	2	1	2	3	23
36	خدمت الکترونیکی درخواست مجوز جهت وانت پارک های عرضه میوه (بازارهای سیار)	3	3	1	2	1	1	17
37	خدمت الکترونیکی درخواست نصب پاکت جهت حمل مکانیزه نخاله های ساختمانی	3	2	1	1	2	1	15
38	خدمت الکترونیکی درخواست و تشکیل پرونده، صدور مجوز و نمید تأیید صلاحیت مراکز مجاز شارژ و فروش تجهیزات آتش نشانی	3	1	1	1	1	1	12
39	خدمت الکترونیکی صدور مجوز کامیون های حمل نخاله	3	2	1	1	2	1	15
40	خدمت الکترونیکی نوبت دهی مراکز معاینه فنی (غیر از حمل و نقل عمومی و مسافر)	3	1	2	1	2	2	18
41	خدمت الکترونیکی استعلام های شهرسازی	2	3	1	1	1	2	18
42	خدمت الکترونیکی اطلاع رسانی معابر شهری (نامگذاری)	3	3	3	1	2	3	27
43	خدمت الکترونیکی درخواست مرمت و اصلاح جوی ها و نهرها و ...	3	2	3	1	3	3	26
44	خدمت الکترونیکی عوارض پسماند	3	1	3	2	3	1	19
45	خدمت الکترونیکی ثبت ایده های مدیریت شهری	3	1	1	2	2	2	17
46	خدمت الکترونیکی ثبت درخواست متقاضیان ایجاد پارکینگ های شهری	3	1	1	1	1	1	12
47	خدمت الکترونیکی درخواست مشارکت در ایجاد بازارچه های عرضه میوه و ارزاق عمومی	3	1	1	2	1	1	14
48	خدمت الکترونیکی درخواست همکاری برای باجه های شارژ و فروش کارت شهروندی	3	1	1	3	1	2	17
49	خدمت الکترونیکی نظام پیشنهادات درون سازمانی شهرداری	1	1	1	1	1	1	10

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم</p>	<h2>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h2>	
صفحه 33 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

شناسه خدمت	عنوان خدمت	سهولت اجرا	تواتر خدمت	تعداد کاربران (پوشش جمعیتی)	اقتصاد	مدیریت منابع	هوشمندسازی	جمع امتیازات
50	خدمت الکترونیکی پرداخت کرایه حمل و نقل عمومی، سالن های ورزشی، مراکز تفریحی و غیره	3	2	3	2	2	3	26
51	خدمت الکترونیکی خرید اینترنتی از بازارها و مراکز خدماتی و تجاری شهرداری	3	2	1	3	2	1	17
52	خدمت الکترونیکی بازدید مجازی از پروژه های شهری	3	3	2	2	1	3	25
53	خدمت الکترونیکی آموزش راه دور شهروندان (پرتال)	1	2	2	1	2	2	18
54	خدمت الکترونیکی آموزش راه دور کارکنان شهرداری (پرتال)	1	1	1	1	1	1	10
55	خدمت الکترونیکی آموزش فرهنگ ترافیک به شهروندان	3	2	2	1	2	2	20
56	خدمت الکترونیکی آموزش کاربرد رایانه به شهروندان	3	3	3	1	2	2	24
57	خدمت الکترونیکی آموزش کسب و کار به شهروندان (راهنمای گردشگری، صنایع دستی و ...)	1	2	2	3	1	2	19
58	خدمت الکترونیکی رزرو بازدید مجموعه های فرهنگی شهرداری	2	2	2	2	2	3	23
59	خدمت الکترونیکی عرضه محصولات فرهنگی (اعلام همایش، دوره های آموزشی، نشریات و معرفی کتابخانه ها و مراکز فرهنگی و ...)	3	3	2	2	1	3	25
60	خدمت الکترونیکی معرفی متخصصان، نخبگان و مشاهیر قم	3	1	2	1	1	1	14



با توجه به جدول فوق و مجموع امتیازات هر خدمت و با مرتب سازی و گروه بندی امتیازات، الویت های الکترونیکی نمودن خدمات در جدول زیر ارائه گردیده است.

جدول 7- الویت بندی خدمات الکترونیکی

شناسه خدمت	جمع امتیازات	رتبه الویت	دامنه	عنوان خدمت
5	28	۱	حمل و نقل	خدمت الکترونیکی اطلاع رسانی وضعیت ترافیک شهر
21	28	۱	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی اعلام لحظه ای کیفیت هوا
18	27	۱	حمل و نقل	خدمت الکترونیکی مسیریابی شهری
25	27	۱	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی پیش بینی های آب و هوایی (کوتاه مدت و بلندمدت و فصلی)
42	27	۱	شهرداری	خدمت الکترونیکی اطلاع رسانی معابر شهری (نامگذاری)
1	26	۱	اطلاعات مکانی	خدمت الکترونیکی جستجو و نمایش اطلاعات بانک اطلاعات شهر بر روی نقشه شهر
3	26	۱	اطلاعات مکانی	خدمت الکترونیکی جستجوی معابر و اماکن شهری

شناسه خدمت	جمع امتیازات	رتبه الویت	دامنه	عنوان خدمت
24	26	۱	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی امداد رسانی خدمات شهری
43	26	۱	فنی و عمرانی	خدمت الکترونیکی درخواست مرمت و اصلاح جوی‌ها و نهرها و ...
50	26	۱	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی پرداخت کرایه حمل و نقل عمومی، سالن‌های ورزشی، مراکز تفریحی و غیره
20	25	۱	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی اعلام رخدادها و هشدارهای محیطی، بهداشتی و پیش‌گیری
52	25	۱	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی بازدید مجازی از پروژه‌های شهری
59	25	۱	فرهنگی و اجتماعی	خدمت الکترونیکی عرضه محصولات فرهنگی (اعلام همایش، دوره‌های آموزشی، نشریات و معرفی کتابخانه‌ها و مراکز فرهنگی و ...)
4	24	۱	اطلاعات مکانی	خدمت الکترونیکی نمایش انواع نقشه‌های شهر با امکان جستجو، انتخاب و مشاهده
32	24	۱	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی درخواست پاکسازی جوی‌ها و نهرها و ...
56	24	۱	فرهنگی و اجتماعی	خدمت الکترونیکی آموزش کاربرد رایانه به شهروندان
27	23	۱	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی ثبت شناسه شیء (OID)
33	23	۱	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی درخواست شهروندان در مورد فضاهای شهری
35	23	۱	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی درخواست مبارزه با حیوانات مودبی و ولگرد
58	23	۱	فرهنگی و اجتماعی	خدمت الکترونیکی رزرو بازدید مجموعه‌های فرهنگی شهرداری
15	21	۱	حمل و نقل	خدمت الکترونیکی درخواست مجوز تردد وسایل نقلیه سنگین در سطح شهر
34	21	۱	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی درخواست قطع درختان خشک یا مزاحم، هرس درختان، درخواست درختکاری
55	20	۱	فرهنگی و اجتماعی	خدمت الکترونیکی آموزش فرهنگ ترافیک به شهروندان
44	19	۲	مالی و اقتصادی	خدمت الکترونیکی عوارض پسماند
57	19	۲	فرهنگی و اجتماعی	خدمت الکترونیکی آموزش کسب و کار به شهروندان (راهنمای گردشگری، صنایع دستی و ...)
28	18	۲	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی ثبت نام معاینه فنی خودروهای حمل و نقل عمومی بار و مسافر
29	18	۲	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی جستجوی متوفیان
53	18	۲	فرهنگی و اجتماعی	خدمت الکترونیکی آموزش راه دور شهروندان (پرتال)
40	18	۲	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی نوبت‌دهی مراکز معاینه فنی (غیر از حمل و نقل عمومی و مسافر)
41	18	۲	شهرداری	خدمت الکترونیکی اعلام‌های شهرسازی
26	17	۲	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی تأییدیه صدور مجوز بهره‌برداری مشاغل شهری
36	17	۲	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی درخواست مجوز جهت وانت پارک‌های عرضه میوه (بازارهای سیار)
45	17	۲	مدیریت و برنامه‌ریزی	خدمت الکترونیکی ثبت ایده‌های مدیریت شهری
48	17	۲	مدیریت و برنامه‌ریزی	خدمت الکترونیکی درخواست همکاری برای باجه‌های شارژ و فروش کارت شهروندی

شناسه خدمت	جمع امتیازات	رتبه الویت	دامنه	عنوان خدمت
51	17	۲	ارتباطات مردمی	خدمت الکترونیکی خرید اینترنتی از بازارها و مراکز خدماتی و تجاری شهرداری
30	16	۲	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی درخواست انعقاد قرارداد مدیریت پسماند پزشکی ویژه
31	16	۲	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی درخواست انعقاد قرارداد مدیریت پسماند مشاغل پر زباله
8	15	۲	حمل و نقل	خدمت الکترونیکی ثبت اطلاعات و اطلاع رسانی ظرفیت پارکینگ های شهری
19	15	۲	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی اعلام رأی کمیسیون بند 20 ماده 55 قانون شهرداری ها به طرفین دعوی
37	15	۲	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی درخواست نصب پاکت جهت حمل مکانیزه نخاله های ساختمانی
39	15	۲	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی صدور مجوز کامیون های حمل نخاله
2	14	۲	اطلاعات مکانی	خدمت الکترونیکی جستجوی پلاک در 10 سال گذشته
14	14	۲	حمل و نقل	خدمت الکترونیکی درخواست صدور مجوز بارهای ویژه ترافیکی در سطح شهر
16	14	۲	حمل و نقل	خدمت الکترونیکی درخواست مرخصی رانندگان تاکسی
22	14	۲	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی اعلام محدوده مکانی مجاز مشاغل و صنوف مختلف شهری
23	14	۲	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی اعلام مشاغل مورد تأیید/ عدم تأیید شهرداری
47	14	۲	مدیریت و برنامه ریزی	خدمت الکترونیکی درخواست مشارکت در ایجاد بازارچه های عرضه میوه و آرزاق عمومی
60	14	۲	فرهنگی و اجتماعی	خدمت الکترونیکی معرفی متخصصان، نخبگان و مشاهیر قم
17	13	۳	حمل و نقل	خدمت الکترونیکی صدور کارت بهره برداری مؤسسات کرایه دوچرخه
6	12	۳	حمل و نقل	خدمت الکترونیکی تشکیل پرونده، صدور، تمدید پروانه صلاحیت رانندگان تاکسی
7	12	۳	حمل و نقل	خدمت الکترونیکی تشکیل پرونده، صدور، تمدید پروانه صلاحیت رانندگان اتوبوس، مینی بوس، ون و سرویس مدارس
9	12	۳	حمل و نقل	خدمت الکترونیکی ثبت اطلاعات خودروهای مسافربری شخصی
10	12	۳	حمل و نقل	خدمت الکترونیکی ثبت اطلاعات شرکت های حمل بار شهری
11	12	۳	حمل و نقل	خدمت الکترونیکی ثبت مشخصات ناوگان حمل و نقل بار
12	12	۳	حمل و نقل	خدمت الکترونیکی درخواست تأسیس و صدور مجوز تاکسی بی سیم خصوصی
13	12	۳	حمل و نقل	خدمت الکترونیکی درخواست تأسیس و صدور مجوز شرکت تاکسیرانی خصوصی
38	12	۳	خدمات شهری	خدمت الکترونیکی درخواست و تشکیل پرونده، صدور مجوز و تمدید تأیید صلاحیت مراکز مجاز شارژ و فروش تجهیزات آتش نشانی
46	12	۳	مدیریت و برنامه ریزی	خدمت الکترونیکی ثبت درخواست متقاضیان ایجاد پارکینگ های شهری
54	10	۳	فرهنگی و اجتماعی	خدمت الکترونیکی آموزش راه دور کارکنان شهرداری (پرتال)
49	10	۳	مدیریت و برنامه ریزی	خدمت الکترونیکی نظام پیشنهادات درون سازمانی شهرداری

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قشم Q.M.I.C.I.O</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
<p>صفحه 36 از 60</p>	<p>گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی</p>	<p>شناسه سند: SPL.02</p>

با در نظر گرفتن پروژه های زودبازده و پیش نیازهای مطروحه در بخش های بعدی این گزارش، برنامه اجرایی الکترونیکی نمودن خدمات شهرداری تنظیم و ارائه داده شده است.

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم</p>	<h2>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h2>	
صفحه 37 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

4 برنامه اجرایی ارائه خدمات الکترونیکی

الویت بندی خدمات قابل الکترونیکی شدن در شهرداری قم، به عنوان عنصر اصلی برنامه ریزی محسوب می گردد، ولیکن پیش از تدوین برنامه اجرایی، تعیین گام‌هایی مورد نیاز است که در بخش‌های ابتدایی این فصل مورد توجه قرار گرفته است. این گام‌ها عبارتند از:

- پروژه‌هایی که نتایج و خروجی آن‌ها سهل الوصول تر و یا سریع تر و یا چشم گیرتر می باشد. این گروه از پروژه‌ها به عنوان "پروژه‌های زودبازده" در بخش اول معرفی شده‌اند.
 - راهبری و سیاست گذاری برنامه از نکات حائز اهمیت در پیدایش برنامه‌های اجرایی است، لذا در بخش دوم این فصل به ساختار "شوراهای عالی سیاست گذاری و راهبری شهر هوشمند قم" پرداخته شده است.
 - بخش سوم این فصل به ارائه اقدامات و پیش نیازهای مورد نیاز برای اجرای برنامه اجرایی پرداخته است.
- در بخش پایانی این فصل برنامه کلان اجرایی الکترونیکی نمودن خدمات شهرداری قم تدوین و ارائه گردیده است.


1-4- آمادگی الکترونیکی نمودن خدمات (زودبازده)

در این بخش پروژه‌های زودبازده از منظر آمادگی الکترونیکی نمودن خدمات مدنظر قرار گرفته است. در ابتدا با استفاده از جدول امتیازدهی خدمات قابل انجام، خدماتی را که در گروه شاخص‌های آمادگی، شامل: (1) "تواتر" و (2) "سهولت اجرا" دارای بیشترین امتیاز بوده‌اند، به عنوان بخش اول پروژه‌ها ارائه داده شده و پس از آن با توجه به خدماتی که در حال الکترونیکی شدن در شهرداری قم هستند، بر اساس شاخص‌های گروه "آمادگی" امتیازدهی شده و با مرتب‌سازی جمع امتیازات، بخش دوم از پروژه‌های زودبازده معرفی گردیده‌اند. قابل ذکر است در محاسبات جداول زیر، وزن شاخص‌ها مدنظر قرار گرفته است.

جدول 8 - امتیاز خدمات الکترونیکی - بخش اول زودبازده (بر اساس شاخص های آمادگی)

ردیف	شناسه خدمت	عنوان خدمت	سهولت اجرا	تواتر خدمت	جمع امتیازات
1	1	خدمت الکترونیکی جستجو و نمایش اطلاعات بانک اطلاعات شهر بر روی نقشه شهر	3	3	9
2	3	خدمت الکترونیکی جستجوی معابر و اماکن شهری	3	3	9
3	15	خدمت الکترونیکی درخواست مجوز تردد وسایل نقلیه سنگین در سطح شهر	3	3	9
4	21	خدمت الکترونیکی اعلام لحظه ای کیفیت هوا	3	3	9
5	25	خدمت الکترونیکی پیش بینی های آب و هوایی (کوتاه مدت و بلند مدت و فصلی)	3	3	9
6	32	خدمت الکترونیکی درخواست پاکسازی جوی ها و نهرها و ...	3	3	9
7	36	خدمت الکترونیکی درخواست مجوز جهت وانت پارک های عرضه میوه (بازارهای سیار)	3	3	9
8	42	خدمت الکترونیکی اطلاع رسانی معابر شهری (نامگذاری)	3	3	9
9	52	خدمت الکترونیکی بازدید مجازی از پروژه های شهری	3	3	9
10	56	خدمت الکترونیکی آموزش کاربرد رایانه به شهروندان	3	3	9
11	59	خدمت الکترونیکی عرضه محصولات فرهنگی (اعلام همایش، دوره های آموزشی، نشریات و معرفی کتابخانه ها و مراکز فرهنگی و ...)	3	3	9
12	5	خدمت الکترونیکی اطلاع رسانی وضعیت ترافیک شهر	2	3	8
13	18	خدمت الکترونیکی مسیریابی شهری	2	3	8
14	41	خدمت الکترونیکی اعلام های شهرسازی	2	3	8
15	4	خدمت الکترونیکی نمایش انواع نقشه های شهر با امکان جستجو، انتخاب و مشاهده	1	3	7
16	14	خدمت الکترونیکی درخواست صدور مجوز بارهای ویژه ترافیکی در سطح شهر	3	2	7
17	16	خدمت الکترونیکی درخواست مرخصی رانندگان تاکسی	3	2	7
18	19	خدمت الکترونیکی اعلام رأی کمیسیون بند 20 ماده 55 قانون شهرداری ها به طرفین دعوی	3	2	7
19	20	خدمت الکترونیکی اعلام رخدادهای و هشدارهای محیطی، بهداشتی و پیش گیری	3	2	7
20	26	خدمت الکترونیکی تأییدیه صدور مجوز بهره برداری مشاغل شهری	3	2	7
21	33	خدمت الکترونیکی درخواست شهروندان در مورد فضاهای شهری	3	2	7
22	34	خدمت الکترونیکی درخواست قطع درختان خشک یا مزاحم، هرس درختان، درخواست درختکاری	3	2	7
23	35	خدمت الکترونیکی درخواست مبارزه با حیوانات موذی و ولگرد	3	2	7
24	37	خدمت الکترونیکی درخواست نصب پاکت جهت حمل مکانیزه نخاله های ساختمانی	3	2	7
25	39	خدمت الکترونیکی صدور مجوز کامیون های حمل نخاله	3	2	7

ردیف	شناسه خدمت	عنوان خدمت	سهولت اجرا	تواتر خدمت	جمع امتیازات
26	43	خدمت الکترونیکی درخواست مرمت و اصلاح جوی ها و نهرها و ...	3	2	7
27	50	خدمت الکترونیکی پرداخت کرایه حمل و نقل عمومی، سالن های ورزشی، مراکز تفریحی و غیره	3	2	7
28	51	خدمت الکترونیکی خرید اینترنتی از بازارها و مراکز خدماتی و تجاری شهرداری	3	2	7
29	55	خدمت الکترونیکی آموزش فرهنگ ترافیک به شهروندان	3	2	7
30	24	خدمت الکترونیکی امداد رسانی خدمات شهری	2	2	6
31	29	خدمت الکترونیکی جستجوی متوفیان	2	2	6
32	58	خدمت الکترونیکی رزرو بازدید مجموعه های فرهنگی شهرداری	2	2	6
33	2	خدمت الکترونیکی جستجوی پلاک در 10 سال گذشته	3	1	5
34	6	خدمت الکترونیکی تشکیل پرونده، صدور، تمدید پروانه صلاحیت رانندگان تاکسی	3	1	5
35	7	خدمت الکترونیکی تشکیل پرونده، صدور، تمدید پروانه صلاحیت رانندگان اتوبوس، مینی بوس، ون و سرویس مدارس	3	1	5
36	8	خدمت الکترونیکی ثبت اطلاعات و اطلاع رسانی ظرفیت پارکینگ های شهری	3	1	5
37	9	خدمت الکترونیکی ثبت اطلاعات خودروهای مسافربری شخصی	3	1	5
38	10	خدمت الکترونیکی ثبت اطلاعات شرکت های حمل بار شهری	3	1	5
39	11	خدمت الکترونیکی ثبت مشخصات ناوگان حمل و نقل بار	3	1	5
40	12	خدمت الکترونیکی درخواست تأسیس و صدور مجوز تاکسی بی سیم خصوصی	3	1	5
41	13	خدمت الکترونیکی درخواست تأسیس و صدور مجوز شرکت تاکسیرانی خصوصی	3	1	5
42	17	خدمت الکترونیکی صدور کارت بهره برداری مؤسسات کرایه دو چرخه	3	1	5
43	22	خدمت الکترونیکی اعلام محدوده مکانی مجاز مشاغل و صنوف مختلف شهری	3	1	5
44	23	خدمت الکترونیکی اعلام مشاغل مورد تأیید/ عدم تأیید شهرداری	3	1	5
45	27	خدمت الکترونیکی ثبت شناسه شیء (OID)	1	2	5
46	28	خدمت الکترونیکی ثبت نام معاینه فنی خودروهای حمل و نقل عمومی بار و مسافر	3	1	5
47	30	خدمت الکترونیکی درخواست انعقاد قرارداد مدیریت پسماند پزشکی ویژه	3	1	5
48	31	خدمت الکترونیکی درخواست انعقاد قرارداد مدیریت پسماند مشاغل پر زباله	3	1	5
49	53	خدمت الکترونیکی آموزش راه دور شهروندان (پرتال)	1	2	5
50	38	خدمت الکترونیکی درخواست و تشکیل پرونده، صدور مجوز و تمدید تأیید صلاحیت مراکز مجاز شارژ و فروش تجهیزات آتش نشانی	3	1	5
51	40	خدمت الکترونیکی نوبت دهی مراکز معاینه فنی (غیر از حمل و نقل عمومی و مسافر)	3	1	5
52	44	خدمت الکترونیکی عوارض پسماند	3	1	5
53	45	خدمت الکترونیکی ثبت ایده های مدیریت شهری	3	1	5

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم</p>	<h2>پروژه به سوی شهرداری و شهروشمند قم</h2>	
صفحه 40 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02



ردیف	شناسه خدمت	عنوان خدمت	سهولت اجرا	تواتر خدمت	جمع امتیازات
54	46	خدمت الکترونیکی ثبت درخواست متقاضیان ایجاد پارکینگ‌های شهری	3	1	5
55	47	خدمت الکترونیکی درخواست مشارکت در ایجاد بازارچه‌های عرضه میوه و ارزاق عمومی	3	1	5
56	48	خدمت الکترونیکی درخواست همکاری برای باجه‌های شارژ و فروش کارت شهروندی	3	1	5
57	60	خدمت الکترونیکی معرفی متخصصان، نخبگان و مشاهیر قم	3	1	5
58	57	خدمت الکترونیکی آموزش کسب و کار به شهروندان (راهنمای گردشگری، صنایع دستی و ...)	1	2	5
59	54	خدمت الکترونیکی آموزش راه دور کارکنان شهرداری (پرتال)	1	1	3
60	49	خدمت الکترونیکی نظام پیشنهادات درون سازمانی شهرداری	1	1	3

در فصل دوم این گزارش در قالب جدول شماره "3" تعدادی از خدمات شهرداری قم معرفی شده‌اند که در دست انجام برای الکترونیکی شدن هستند. این تعداد شامل سیزده خدمت می‌باشد و در واقع بخشی از مسیر الکترونیکی شدن آنها طی شده و با اختصاص منابع کمتر، زودتر به بازدهی و سرانجام خواهند رسید.

در جدول زیر با امتیازدهی به شاخص‌های گروه "آمادگی" به این خدمات و مرتب‌سازی آنها بر اساس جمع امتیازات حاصله، طبقه‌بندی الویت خدمات در حال الکترونیکی شدن انجام گردیده و در نهایت آن بخش از این خدمات که زودتر به بازدهی و الکترونیکی شدن خواهند رسید، به عنوان بخش دوم پروژه‌های زودبازده انتخاب شده‌اند. جمع امتیازات یا به عبارت دیگر الویت‌های این گروه از خدمات الکترونیکی در برنامه اجرایی مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

جدول 9- خدمات الکترونیکی در دست انجام شهرداری قم - بخش دوم زودبازده (بر اساس شاخص‌های آمادگی)

ردیف	عنوان خدمت	سهولت اجرا	تواتر خدمت	جمع امتیازات
1	خدمت الکترونیکی اعلام مزایده غرفه‌ها، کیوسک‌های مطبوعاتی در سطح شهر	3	3	9

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهروشمند قم</h1>	
صفحه 41 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

ردیف	عنوان خدمت	سهولت اجرا	تواتر خدمت	جمع امتیازات
2	خدمت الکترونیکی اعلام مشخصات اقدامات و طرح های انجام شده و در دست انجام شهرداری	3	3	9
3	خدمت الکترونیکی اعلام مناقصه طرح ها، پروژه ها، احداث بازارچه ها، کیوسک ها مطبوعاتی و غرفه ها	3	3	9
4	خدمت الکترونیکی اعلام وضعیت و نتیجه رسیدگی به شکایات شهروندان	3	3	9
5	خدمت الکترونیکی مرکز تماس ۱ شهرداری (ستاد و مناطق)	3	3	9
6	خدمت الکترونیکی معرفی تخفیف ها و مشوق های شهرداری قم	3	3	9
7	خدمت الکترونیکی عوارض صدور پروانه ساختمان	2	3	8
8	خدمت الکترونیکی عوارض صنفی	2	3	8
9	خدمت الکترونیکی عوارض نوسازی	2	3	8
10	خدمت الکترونیکی اعلام پروژه های قابل سرمایه گذاری (شهری، فناوری اطلاعات و ...)	3	2	7
11	خدمت الکترونیکی شکایت شهروندان از صنوف مزاحم و آلاینده جهت طرح در کمیسیون بند 20 ماده 55 قانون شهرداری ها	3	2	7
12	خدمت الکترونیکی جستجو و مشاهده قوانین، مقررات و ضوابط شهرداری (ضوابط و مقررات طرح تفصیلی، مجموعه قوانین محاسبات درآمد، قانون مدیریت پسماند، ضوابط و قوانین کمیسیون بند 20 (مشاغل مزاحم و آلاینده)، ضوابط و مقررات مدیریت پسماند در مراکز پر زباله و صنعتی، ضوابط و مقررات حمل و نقل و ترافیک شهری، ضوابط و مقررات واگذاری وسایل حمل و نقل عمومی بار و مسافر درون شهری (اتوبوس، مینی بوس، ون، وانت بار و تاکسی)، مقررات احداث شرکت های خصوصی حمل و نقل کالا و مسافر، ضوابط و مقررات محدوده طرح ترافیک)	2	2	6
13	خدمت الکترونیکی نمایش مجازی اماکن زیارتی، مذهبی و تاریخی و گلزار شهدا (تصویری)	1	2	5

4-2- ساختار نهاد اجرایی

هو شمند سازی در واقع یک پروژه نیست و فرایند یا مسیری است که تداوم دارد و یکی از عوامل مهم در اجرایی نمودن شهر و شهرداری هوشمند، وجود شوراهای عالی جهت سیاست گذاری و راهبری این مسیر می باشد. در شهرداری قم از حدود دو سال پیش سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات تأسیس گردیده است. با توجه به اهمیت "شهر هوشمند"، در ساختار سازمانی و تشکیلات این سازمان، واحد مستقلی با عنوان "ستاد شهر هوشمند" در نظر گرفته شده است. این سازمان و ستاد در حال حاضر با توان مناسب پی گیر عملیات هوشمندسازی شهر و شهرداری قم می باشند، ولی با توجه به موارد زیر، وجود "شورای راهبری شهر هوشمند" ضرورت می یابد:

- نیاز به هماهنگی بین واحدها و سازمان های تابعه شهرداری

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 42 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

- نیاز به هماهنگی با سایر سازمان های استانی و شهری
- نیاز به همکاری مسئولین اجرایی در حوزه زیرساخت های شهری

در گزارش های پیشین این پروژه به ویژگی های مهم و اختصاصی شهر مقدس قم اشاره شده است. ویژگی های "حضور مراکز متنوع تصمیم گیری" و "استان شهر قم" از پارامترهای مهم و کلیدی هستند که جایگاه شورای مذکور و همچنین شورای سیاست گذاری را در سطح استانداری قم می نشانند. بر اساس موارد فوق و با توجه گستردگی دامنه هوشمندسازی شهرداری و شهر قم، تشکیل "شورای عالی سیاست گذاری شهر هوشمند" به دلایل زیر ضرورت می یابد:

- ارائه دیدگاه کلان و راهبردی هوشمندسازی
- نیاز به پیگیری برخی موضوعات در سطح مدیران عالی استانی
- نیاز به هماهنگی با سازمان های کشوری

در خصوص ساختار پیشنهادی برای شوراهای سیاست گذاری و راهبری شهر هوشمند، نکات زیر قابل توجه می باشد:

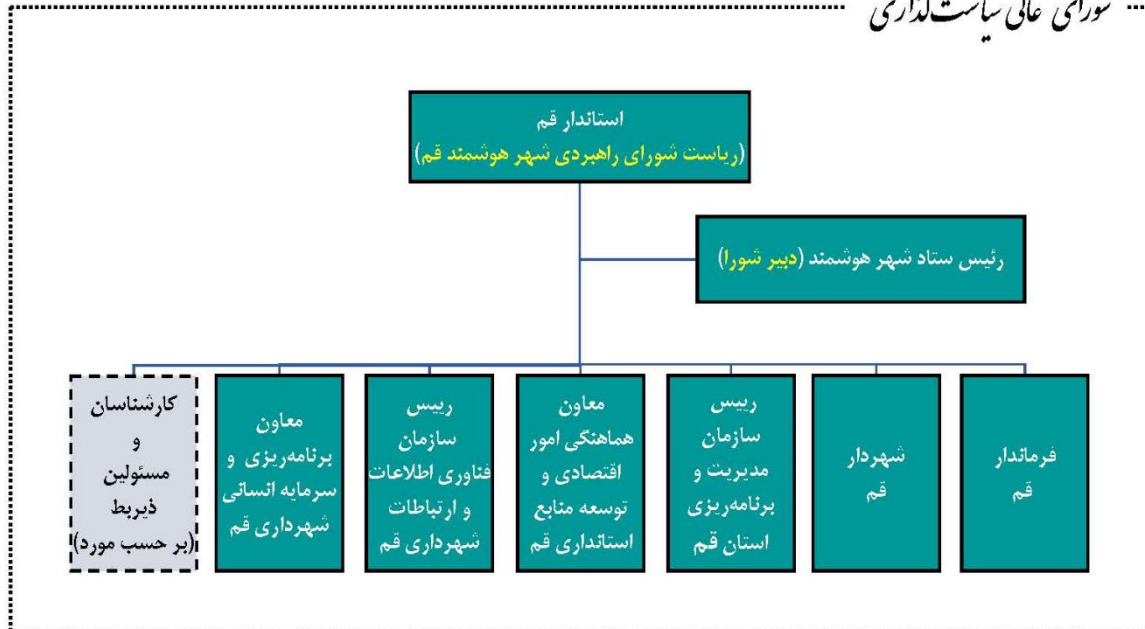
- رئیس سازمان نظام مهندسی رایانه استان به عنوان نماینده بخش خصوصی حضور خواهد داشت.
- دوفرد از اساتید دانشگاه های قم به عنوان نماینده ای از شهروندان و همچنین حفظ جایگاه مباحث علمی شورا در نظر گرفته شده است.
- مدیرکل فناوری اطلاعات و ارتباطات استان به عنوان یکی از مجریان زیر ساخت های شهر هوشمند در این شورا عضویت خواهد داشت.
- معاونت برنامه ریزی شهرداری در سطح مدیریت اجرا و رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری به عنوان مجری برنامه شهر و شهرداری هوشمند در این شورا قرار گرفته اند.
- از مسئولین اجرایی، خبرگان و کارشناسان مطلع در حوزه های مرتبط با زیرساخت ها و امور شهری و شهروندان (از جمله: آب، فاضلاب، برق، گاز، مخابرات و ...) برحسب مورد و نیاز برای حضور و همکاری با شورا دعوت به عمل می آید.
- به منظور ایجاد هماهنگی بین شوراهای سیاست گذاری و راهبری، دبیرخانه هر دو شورای مذکور، یکسان لحاظ شده است.

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم M.I.C.T.O</p>	<h2>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h2>	
صفحه 43 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

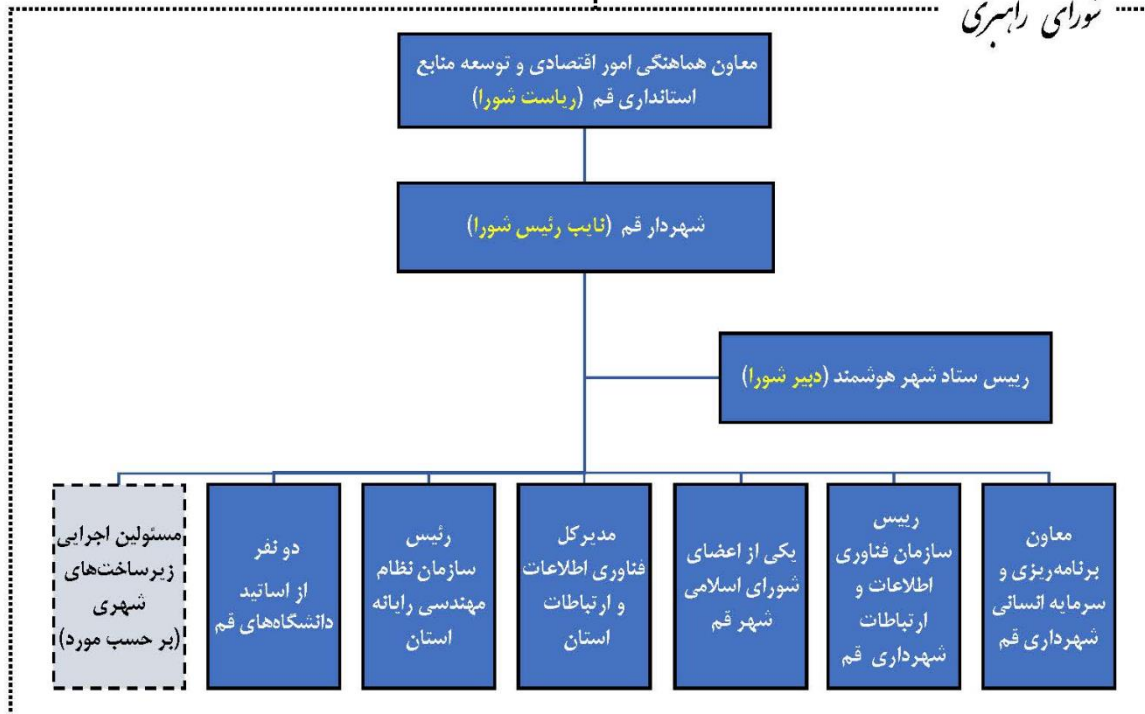
- تشکیل جلسات "شورای عالی سیاست گذاری شهر هوشمند قم" به ریاست استاندار محترم قم در دوره های میان مدت خواهد بود و موضوعات راهبردی و سیاست گذاری در آن قابل طرح می باشد.
- حضور رییس سازمان "مدیریت و برنامه ریزی و استان" در شورای سیاست گذاری با هدف هم سویی سیاست های شهر هوشمند با سیاست ها و بودجه کلان کشور منظور شده است.
- در شورای سیاست گذاری، عوامل اجرایی هوشمندسازی شهرداری و شهر هوشمند قم به عنوان عضو حضور می یابند.

با توجه به موارد فوق الذکر، ساختار نهاد اجرایی پیشنهادی، شامل: (1) "شورای عالی سیاست گذاری شهر هوشمند" و (2) "شورای راهبری شهر هوشمند" در ادامه ارائه داده شده است.

شورای عالی سیاست گذاری



شورای راهبری



تصویر 3 - ساختار شوراهای سیاست گذاری و راهبری شهر هوشمند قم

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم UMICTO</p>	<h2>پروژه به سوی شهرداری و شهروشمند قم</h2>	
صفحه 45 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

3-4- اقدامات پیش نیاز الکترونیکی کردن خدمات

به منظور برنامه ریزی مناسب، تعیین اقدامات مورد لزوم اصلی و پیش نیازهای مورد نیاز الزامی می باشد و لذا با اتکا به مطالعات انجام شده و موضوعات مطروحه در گزارش های پیشین این پروژه، اقدامات و پیش نیازهای الکترونیکی نمودن خدمات شهرداری قم، در این بخش ارائه شده است.

این گروه اقدامات در حوزه "دولت الکترونیکی" مطرح می شوند. نکته حائز اهمیت در این حوزه، محدوده وظایف و مسئولیت های شهرداری ها در کشور می باشد. جایگاه شهرداری در مدیریت امور شهری محدود می باشد و بخش زیادی از مدیریت امور شهری در اختیار شهرداری ها نیست و لذا بخشی از الکترونیکی نمودن خدمات در محدوده شهرها به عهده سایر سازمان ها ست و در این گزارش فرض گردیده شهرداری قم با هماهنگی " شورای عالی سیاست گذاری" و " شورای راهبری شهر هوشمند" مذاکرات و پیگیری الکترونیکی کردن خدمات در سایر دستگاه های ذیربط را به انجام می رساند. برخی از خدمات در سایر دستگاه ها به عنوان پیش نیاز برای الکترونیکی نمودن خدمات شهرداری است که در این بخش ارائه شده است. اقدامات پیش نیاز برای الکترونیکی نمودن خدمات شهرداری قم در جداول زیر ارائه شده است.


جدول 10- اقدامات پیش نیاز لازم شهرداری قم برای الکترونیکی کردن خدمات شهر و شهرداری

ردیف	اقدام پیش نیاز
1	گسترش آموزش های شهروندان در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات و استفاده از خدمات الکترونیک
2	گسترش آموزش کارکنان شهرداری در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات
3	ایجاد و مدیریت شبکه های اجتماعی شهروندان (همکاری با سازمان های مردم نهاد، پوشش های مردمی، همیاران و ...)
4	استقرار شبکه تحویل محتوا (CDN) برای شهرداری قم
5	توسعه کیوسک های اطلاع رسانی در اطراف حرم مطهره
6	بکارگیری حسگرها و شمارنده های هوشمند در راستای پایش منابع و نظارت های شهری

کارآمدی الکترونیکی نمودن خدمات شهرداری و هوشمندسازی شهر مستلزم همکاری برخی از سازمان های استانی و کشوری می باشد. در جدول زیر بخش دوم اقدامات و پیش نیازهای لازم برای الکترونیکی نمودن خدمات شهر که می بایست توسط سایر دستگاه ها و با پیگیری شهرداری قم و یا از طریق شورای راهبری شهر هوشمند، در راستای جلب همکاری بابت ایجاد تبادل الکترونیکی اطلاعات به انجام رسد، ارائه گردیده است.

جدول 11 - اقدامات پیش نیازها لازم سایر سازمان ها و دستگاه ها برای الکترونیک کردن خدمات شهر

ردیف	سازمان متولی	اقدام پیش نیاز
1	- وزارت جهاد کشاورزی	ارائه الکترونیکی خدمات صدور مجوز زراعی / دامداری / باغداری
2	- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	برقراری ارتباط با پایگاه داده سلامت
3	- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	توسعه پایگاه داده بیمه های سلامت، درمانی و تکمیلی شهروندان
4	- وزارت آموزش و پرورش - وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	امکان استعلام الکترونیکی مدرک تحصیلی
5	- وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	تأمین خدمات نشانی پستی کلیه اماکن کشور مبتنی بر اطلاعات مکان محور (G-NAF)
6	- نیروی انتظامی کشور	ارائه الکترونیکی خدمات گواهینامه
7	- نیروی انتظامی	ایجاد و توسعه پایگاه داده آسیب های اجتماعی (اعتیاد، ضرب و جرح، تکدی گری، حاشیه نشینی و ...)
8	- نیروی انتظامی	ایجاد و توسعه پایگاه داده هویتی وسائط نقلیه
9	- اداره اماکن نیروی انتظامی کشور	ارائه الکترونیکی خدمات صدور مجوز (همایش، نمایشگاه، جشنواره، دوره های آموزشی و ...)
10	- قوه قضاییه	امکان احراز هویت و امضای الکترونیکی
11	- شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران	برقراری ارتباط با سامانه توزیع فرآورده های نفتی
12	- سازمان نقشه برداری کشور - سازمان آب و فاضلاب - شرکت برق منطقه ای - شرکت مخابرات - شرکت ملی گاز - شهرداری قم	تهیه لایه های اطلاعات مکان محور قلمرو وظایف شهری و ایجاد SDI شهری
13	- سازمان نظام وظیفه	امکان استعلام الکترونیکی وضعیت وظیفه عمومی اشخاص
14	- سازمان زمین شهری	ارائه الکترونیکی خدمات صدور مجوز اراضی شهری
15	- سازمان ثبت اسناد و املاک کشور	ارائه الکترونیکی خدمات ثبت املاک و مستغلات کشور
16	- سازمان ثبت اسناد و املاک کشور	ایجاد و توسعه پایگاه ملی اسناد و املاک و کاداستر کشور (شهری، روستایی، دریایی، جنگل ها و مراتع)، تأمین نقشه ها و لایه اطلاعات کاداستر کل کشور و خدمت استعلام الکترونیکی
17	- سازمان ثبت احوال کشور	ارائه الکترونیکی خدمات ثبت احوال
18	- سازمان ثبت احوال کشور	ارائه الکترونیکی خدمات کارت ملی



 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم M.I.C.T.O</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر، هوشمند قم</h1>	
صفحه 47 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

ردیف	سازمان متولی	اقدام پیش نیاز
19	- سازمان اوقاف و امور خیریه	توسعه پایگاه داده اوقاف، موقوفات، اماکن متبرکه و امور خیریه
20	- سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی ^۱	ارائه خدمات مشاوره در خصوص احداث سیستم ایمنی در کارخانجات و مجتمع ها و صنایع و ارائه راهکار ایمنی در محل به صورت شفاهی و مکتوب (از حیث تهدید و خطر و صدور بعد از بازدید های لازم)
21	- سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی - سازمان اورژانس کشور	ارائه خدمات نجات مصدومین
22	- پژوهشکده اقلیم شناسی کشور - سازمان هواشناسی کشور	توسعه پایگاه داده هواشناسی و اقلیم شناسی و امکان دریافت اطلاعات از آنها
23	- بنیاد مستضعفان و جانبازان انقلاب اسلامی - کمیته امداد امام خمینی	همکاری سازمان ها، خیرین برای کمک به نیازمندان
24	- اداره کل ثبت شرکت ها و مؤسسات	ارائه الکترونیکی خدمات ثبت شرکت ها و مؤسسات
25	- اتحادیه های اصناف	ارائه الکترونیکی خدمات حراجی های کسب و کارها

4-4- برنامه اجرایی الکترونیکی کردن خدمات

تدوین برنامه اجرایی الکترونیکی نمودن خدمات شهرداری قم بر اساس: (1) جدول الویت بندی الکترونیکی نمودن خدمات، (2) جداول و گروه بندی آمادگی الکترونیکی نمودن خدمات (زودبازده)، (3) جدول اقدامات پیش نیاز شهرداری قم و (4) جدول اقدامات پیش نیاز سایر سازمان ها و دستگاه ها، که در بخش های قبلی این گزارش ارائه شد، انجام شده است. در برنامه اجرایی الکترونیکی نمودن خدمات، نکات زیر حائز اهمیت می باشد:

- وابستگی ارائه خدمت الکترونیکی به اجرایی شدن سامانه مربوطه می باشد زیرا هر خدمت الکترونیکی برون داد حداقل یک سامانه است و در این مرحله از پروژه، برنامه فناوری اطلاعات و ارتباطات و به عبارتی برنامه اجرایی راه اندازی سامانه ها تدوین نگردیده و لذا برنامه اجرایی الکترونیکی نمودن خدمات به صورت کلان ارائه شده است.
- زمان های انجام در برنامه اجرایی تخمینی می باشد و زمان بندی برنامه در چارچوب سه ساله با تفکیک سه ماهه (فصلی) ارائه و با گروه بندی خدمات برنامه کلان اجرایی تنظیم شده است.

	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 49 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

5 سامانه های شهرداری قم


در سال های اخیر یکی از روش های نوینی که در برنامه ریزی فناوری اطلاعات و ارتباطات مورد توجه و تأکید جدی قرار گرفته است، حرکت از سمت خدمت به سوی سامانه ها و به عبارت دیگر حرکت از سمت خروجی سامانه ها به سوی دامنه و ماهیت سامانه ها می باشد. این دیدگاه ناشی از این نگرش است که هر خدمتی از کارکرد یک یا چند سامانه به دست می آید، بدیهی است بدون طراحی و ایجاد سامانه، خدمت الکترونیکی قابل ارائه نمی باشد. در بخش های پیشین این گزارش فهرستی از خدمات شناسایی شده برای شهرداری قم ارائه شد. در این فهرست بالغ بر نود خدمت با قابلیت الکترونیکی شدن معرفی شده که در این بخش به عنوان مبنایی برای شناسایی سامانه ها و سپس سامانه های جامع شهرداری قم مورد استفاده قرار گرفته است. تدوین فهرست و چیدمان سامانه ها بر اساس تجارب گروه فنی مجری پروژه و جلسات طوفان فکری متعددی شکل گرفته و به منظور افزایش دقت و خودداری از نادیده گرفته شدن بعضی سامانه ها، تمامی خدمات شناسایی شده مدنظر قرار گرفته است.

این بخش به معرفی سامانه های شهرداری قم بر اساس خدمات شناسایی شده اختصاص یافته و جهت بهره برداری در گزارش های "برنامه ریزی فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم" ارائه شده است. قابل ذکر است که برخی از سامانه ها نظیر سامانه های زیرساختی و یا بعضی پایگاه های اطلاعاتی مراکز داده در مجموعه سامانه های حاصل از طبقه بندی خدمات قرار نمی گیرد و در گزارش های بعدی پروژه، این فهرست ویرایش و تکمیل خواهد شد.

5-1- سامانه های شهرداری قم

در جداول زیر فهرست سامانه های شهرداری قم بر اساس خدمات شناسایی شده، ارائه شده است. نکات مهم زیر در تدوین این جداول مدنظر قرار گرفته است:

- فهرست سامانه ها در دو جدول جداگانه، شامل: (1) جدول سامانه های عملیاتی/کاربردی و (2) جدول سامانه های پشتیبان شهرداری، ارائه شده است.
- ستون "شناسه خدمت"، به منظور برقراری ارتباط بین خدمات و سامانه ها آورده شده است.

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 50 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02


- در این فهرست وضعیت تأمین و استقرار سامانه در ستون "وضعیت" به اختصار به وسیله درج یکی از سه علامت: "*" نیازمند توسعه، "✓" انجام شده و "-" انجام نشده، مشخص شده است.
- ترتیب دامنه خدمات، منطبق بر دامنه سامانه‌هاست.
- شناسه اختصاص داده شده به سامانه‌ها دارای ساختار زیر می‌باشد:
 - دو حرف اول از سمت چپ معرف دامنه
 - دو رقم بعدی از سمت چپ معرف سامانه جامع
 - ارقام بعد از "-" معرف سامانه
- اولین شناسه معرف سامانه اصلی و شناسه‌های بعدی نشانگر سامانه یا سامانه‌های مرتبط است.

جدول 13 - فهرست سامانه‌های عملیاتی/کاربردی شهرداری قم

ردیف	شناسه خدمت	وضعیت	دامنه	شناسه سامانه	عنوان سامانه
1	1	-	اطلاعات مکانی	LG01-1	سامانه اطلاعات اماکن شهری
2	2 و 3 و 4	-	اطلاعات مکانی	LG01-2	سامانه اطلاعات جغرافیایی (GIS)
3	2 و 3 و 4	✓	اطلاعات مکانی	LG01-3	سامانه مکان‌پرداز (تعیین موقعیت جغرافیایی)
4	1	-	اطلاعات مکانی	LG01-4	سامانه تقسیمات مناطق و نواحی شهرداری (GIS)
5	7 و 17	✓	حمل و نقل	TR01-1 LG01-3	سامانه حمل و نقل عمومی
6	6 و 9 و 10 و 11 و 12 و 13 و 16 و 18	-	حمل و نقل	TR01-2 LG01-3	سامانه حمل و نقل بار و مسافر شهری
7	5 و 14 و 15	-	حمل و نقل	TR02-1 LG01-3	سامانه مدیریت و پایش ترافیک شهری
8	8	*	حمل و نقل	TR02-2 LG01-1 LG01-2	سامانه پارکینگ‌های شهری
9	1	-	حمل و نقل	TR02-3 LG01-1 LG01-2	سامانه‌های مدیریت پایانه‌های مسافری
10	1 و 36 و 47	-	خدمات شهری	CS01-1	سامانه بازارهای میوه و تره‌بار، محصولات کشاورزی و دامی
11	21 و 24 و 25 و 28 و 38	-	خدمات شهری	CS01-2	سامانه مشاغل و اصناف
12	40	✓	خدمات شهری	CS02-1	سامانه آتش‌نشانی

ردیف	شناسه خدمت	وضعیت	دامنه	شناسه سامانه	عنوان سامانه
13	31	-	خدمات شهری	CS03-1	سامانه آرامستان ها
14	32, 33, 39, 42	-	خدمات شهری	CS03-2	سامانه مدیریت پسماند شهری
15	30, 43	-	خدمات شهری	CS04-1	سامانه مراکز معاینه فنی
16	23	-	خدمات شهری	CS04-2	سامانه پایش آلودگی هوای شهر
17	92, 93	✓	خدمات شهری	CS05-1	سامانه مدیریت پروژه های شهر قم (پایش پروژه های خدمات شهری، مانند فضای سبز، فنی و ...)
18	34, 35, 36, 37	-	خدمات شهری	CS05-2 LG01-1 LG01-2	سامانه اجرایی خدمات شهری
19	48	-	شهرداری	UR01-1	سامانه بازدیدهای دوره ای و موردی شهری
20	52, 53	-	شهرداری	UR01-2	سامانه محاسبات شهرداری (محاسبه تراکم و زیربنا و ...)
21	51	-	شهرداری	UR01-3 LG01-1 LG01-2	سامانه درخواست ، وضعیت و صدور مجوزهای شهرداری
22	54	-	شهرداری	UR02-1	سامانه مهندسان ناظر (ثبت مشخصات، دریافت کارکرد، کارتابل، سوابق و ...)
23	46	✓	شهرداری	UR03-1 LG01-1 LG01-2	سامانه نام گذاری معابر (نامگذاری معابر، حذف معابر تکراری و معابر بدون نام)
24	55	-	فنی و عمرانی	TC01-1 LG01-2	سامانه عملیات عمرانی (ساخت، مرمت ابنیه و معابر شهری، تعمیرات، تغییر کاربری و ...)
25	58, 59, 60 و 61, 62	*	مالی و اقتصادی	FE01-1	سامانه عوارض (پسماند ، نوسازی ، صنفی ، خودرو ، ترافیک ، تراکم و ...)
26	91	*	مالی و اقتصادی	FE02-1	سامانه بودجه
27	91	*	مالی و اقتصادی	FE02-2	سامانه حسابداری (حسابداری مالی، حسابداری تلفیقی، حقوق و دستمزد)
28	92	-	مالی و اقتصادی	FE02-3	سامانه قراردادها
29	56, 57	-	مالی و اقتصادی	FE02-4	سامانه مناقصه ها و مزایده ها
30	71, 74	-	مدیریت و برنامه ریزی	MP01-4	سامانه ارزیابی عملکرد واحدهای ستادی و سازمان های تابعه
31	63	-	مدیریت و برنامه ریزی	MP02-1 LG01-1	سامانه یکپارچه آمارهای شهری و مدیریتی
32	68	-	مدیریت و برنامه ریزی	MP03-1	سامانه قوانین، مقررات و ضوابط شهرداری

ردیف	شناسه خدمت	وضعیت	دامنه	شناسه سامانه	عنوان سامانه
33	92	*	مدیریت و برنامه ریزی	MP04-1	سامانه مدیریت طرحها و پروژهها (پایش، موفقیت، موانع، وضعیت و ...)
34	70 و 69	✓	مدیریت و برنامه ریزی	MP05-1	سامانه شبکه ارتباطی مشارکت در خدمات (شامخ)
35	64	-	مدیریت و برنامه ریزی	MP05-2	سامانه مدیریت پروژههای مشارکتی و سرمایه گذاریها
36	62 و 61 و 45 و 19 و 67 و 64 و 63 و 82 و 80 و 81 و 72 و 83	-	ارتباطات مردمی	CZ01-1	پرتال شهرداری (ستاد و مناطق)
37	72	*	ارتباطات مردمی	CZ01-2	پرتال شورای شهر
38	92 و 91	*	ارتباطات مردمی	CZ01-3 CS05-1 UR01-3 TC01-1 FE02-1 FE02-2 FE02-3 FE02-4 FE03-1 MP01-3 MP03-1 MP04-1 MP04-2 MP04-3 MP05-2	سامانه شفافیت شهرداری
39	76	✓	ارتباطات مردمی	CZ01-2	سامانه قمیار (ارائه خدمات شهروندی)
40	73	✓	ارتباطات مردمی	CZ01-4	سامانه قم کارت (حساب و کارت شهروندی قم، خدمات زیرساختی و کیف پول)
41	74	✓	ارتباطات مردمی	CZ02-1	سامانه بازرسی و نظارت شهرداری (1888)
42	74	-	ارتباطات مردمی	CZ02-2	سامانه پیامکی شهرداری ویژه شهروندان
43	74	✓	ارتباطات مردمی	CZ02-3	سامانه ثبت درخواستها، پیشنهادات و شکایات شهروندان (137)
44	65	✓	ارتباطات مردمی	CZ02-4	سامانه پیشنهادهای شهرداری کلان شهر قم ¹
45	1	-	فرهنگی و اجتماعی	SC01-1 LG01-1	سامانه اماکن حمایتی (گرمخانهها، مناطق امن و ...)
46	87	-	فرهنگی و اجتماعی	SC02-1 LG01-1	سامانه اماکن فرهنگی وابسته به شهرداری (فرهنگسراها و کتابخانهها و ...)

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 53 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02


ردیف	شناسه خدمت	وضعیت	دامنه	شناسه سامانه	عنوان سامانه
47	89	-	فرهنگی و اجتماعی	SC02-2	سامانه متخصصان، نخبگان و مشاهیر قم
48	1,87 و 90,89,88	*	فرهنگی و اجتماعی	SC02-3 LG01-2	سامانه راهنمایی گردشگران شهر قم (MAP GIS)
49	81,82,83 ,84,85	-	فرهنگی و اجتماعی	SC03-1 CZ01-2 MP01-2 MP01-3	سامانه آموزش مجازی (راه دور - غیر حضوری)

در جدول زیر سامانه های پشتیبانی شهرداری قم به طور جداگانه معرفی گردیده اند. این سامانه ها به طور معمول در اغلب سازمان ها و شهرداری های کشور مورد استفاده قرار می گیرند.

جدول 14 - فهرست سامانه های پشتیبانی شهرداری قم

ردیف	وضعیت	دامنه	شناسه	عنوان سامانه
1	✓	خدمات شهری	CS02-2	سامانه مدیریت بحران
2	✓	خدمات شهری	CS02-3	سامانه نظارت بر ایمنی ساختمان های شهر
3	-	خدمات شهری	CS04-3	سامانه پایش آلودگی های صوتی شهر
4	-	خدمات شهری	CS04-4	سامانه پایش متمرکز منابع (گاز، برق و آب و فاضلاب) فضاهای شهری
5	✓	فنی و عمرانی	TC01-1	سامانه مدیریت پیمان ها و نظارت بر پروژه های عمرانی
6	✓	فنی و عمرانی	TC02-1 LG01-2	سامانه مدیریت حفاری
7	✓	فنی و عمرانی	TC02-2	سامانه مدیریت و نگهداری پل ها
8	-	فنی و عمرانی	TC02-3	سامانه پایش ارتعاشات سازه های ساختمان ها، پل ها، آثار تاریخی و مذهبی ¹
9	*	مالی و اقتصادی	FE03-1	سامانه اموال و دارایی ها
10	-	مالی و اقتصادی	FE03-2	سامانه انبارهای شهرداری و سازمان های تابعه
11	✓	مدیریت و برنامه ریزی	MP01-1	سامانه اتوماسیون اداری
12	*	مدیریت و برنامه ریزی	MP01-2	سامانه رفاه کارکنان (رفاه، آموزش، ارزشیابی و ...)
13	-	مدیریت و برنامه ریزی	MP01-3	سامانه اداری (کارگزینی، ارزشیابی کارکنان، ساختار و تشکیلات)
14	-	مدیریت و برنامه ریزی	MP01-5	سامانه پیامکی شهرداری با استفاده از رایانه و تلفن همراه (در راستای

1 ایستگاه های دائمی جی پی اس GPS

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهروشمند قم</h1>	
صفحه 54 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

ردیف	وضعیت	دامنه	شناسه	عنوان سامانه
				کاهش اتلاف وقت و افزایش بهره‌وری نیروی متخصص مجموعه شهرداری)
15	-	مدیریت و برنامه ریزی	MP02-2 MP02-1	داشبورد مدیریتی
16		مدیریت و برنامه ریزی	MP03-2	سامانه امور حقوقی
17	-	مدیریت و برنامه ریزی	MP04-2	سامانه پیمانکاران و تأمین کنندگان شهرداری
18	-	مدیریت و برنامه ریزی	MP02-4	سامانه مدیریت دانش ¹
19	-	مدیریت و برنامه ریزی	MP04-3	سامانه مشاوران شهرداری
20	*	شورای شهر	CC01-2	سامانه اتوماسیون اداری شورای شهر
21	-	ارتباطات مردمی	CZ01-3	سامانه دفاتر پیشخوان شهر
22	✓	فرهنگی و اجتماعی	SC01-2	سامانه تخلقات شهری (شناسایی و ثبت متکدیان، معتادان، کودکان کار، سودجویان متکدی)
23	-	فرهنگی و اجتماعی	SC01-3	سامانه همیاری با محرومان، مددجویان و آسیب دیدگان اجتماعی

5-2- سامانه‌های جامع

سامانه‌های جامع متشکل از یک و یا چند سامانه همگن بوده و دارای ارتباط اطلاعاتی زیادی با هم هستند. به عبارت دیگر گروه بندی سامانه‌ها در قالب یک دامنه، سامانه‌های جامع مرتبط با فعالیت‌های یک حوزه را شکل می‌دهند. در جدول زیر فهرست سامانه‌های جامع شهرداری قم که برگرفته از طبقه بندی خدمات و سامانه‌های مربوطه می‌باشد، آورده شده است.

جدول 15 - فهرست سامانه‌های جامع شهرداری قم

ردیف	دامنه	شناسه	عنوان
1	اطلاعات مکانی	LG01	سامانه جامع اطلاعات مکانی و جغرافیایی
2	حمل و نقل	TR01	سامانه جامع حمل و نقل شهری
		TR02	سامانه جامع ترافیک شهری
3	خدمات شهری	CS01	سامانه جامع اقتصاد شهری
		CS02	سامانه جامع ایمنی شهری
		CS03	سامانه جامع فضای شهری

1 ایجاد و توسعه نظام مدیریت دانش در خصوص تولید، توزیع و کاربرد و توجه به نقش‌های مدیر ارشد دانش (CKO)، مدیر ارشد فنی (CTO)، مدیر ارشد فناوری اطلاعات (CIO) در ساختار سازمان فناوری اطلاعات شهرداری

ردیف	دامنه	شناسه	عنوان
		CS04	سامانه جامع محیط زیست شهری
		CS05	سامانه جامع عملیات خدمات شهری
4	شهرسازی	UR01	سامانه جامع شهرسازی
		UR02	سامانه مهندسان ناظر
		UR03	سامانه نامگذاری معابر
5	فنی و عمرانی	TC01	سامانه جامع پروژه های عمرانی
		TC02	سامانه جامع نظارت فنی
6	مالی و اقتصادی	FE01	سامانه جامع درآمد
		FE02	سامانه جامع مالی
		FE03	سامانه جامع مدیریت اموال و دارایی های شهرداری
7	مدیریت و برنامه ریزی	MP01	سامانه جامع اداری و منابع انسانی
		MP02	سامانه جامع آمارهای شهری
		MP03	سامانه جامع حقوقی
		MP04	سامانه جامع برنامه ریزی شهری
		MP05	سامانه جامع مشارکت و سرمایه گذاری
8	شورای شهر	CC01	سامانه جامع شورای شهر
9	ارتباطات مردمی	CZ01	سامانه جامع ارتباطات شهروندی
		CZ02	سامانه جامع پیشنهادات شهروندی
10	فرهنگی و اجتماعی	SC01	سامانه جامع اجتماعی شهر
		SC02	سامانه جامع فرهنگی شهر
		SC03	سامانه جامع آموزش راه دور (e learning)

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم UM.ICTO</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 56 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

6 پروژه های شهر هوشمند قم


بر اساس مطالعات انجام شده در سایر شهرهای کشور و جهان ، که نتایج آن در گزارش های پیشین این پروژه ارائه شد، هوشمندسازی شهرها محدود به حکمرانی و دولت الکترونیک نمی باشد و حوزه های دیگری شامل: (1) مردم هوشمند، (2) حمل و نقل هوشمند، (3) زندگی هوشمند، (4) محیط زندگی هوشمند و (5) اقتصاد هوشمند در این رویکرد مطرح می باشند و لذا در این فصل پروژه های هوشمند سازی که در دایره خدمات الکترونیکی نمی باشند ، معرفی گردیده اند.

فراگیر نمودن هوشمند سازی در شهر نیازمند سازمانی پیشرو است. شهرداری به عنوان سازمان متولی هوشمندسازی شهر می بایست نقش پیشرو را در این حوزه برعهده گیرد. در ابتدای این بخش به الگوسازی شهرداری قم به عنوان سازمانی پیشرو در هوشمند سازی و الگو سازی برای شهروندان و سایر واحدهای تجاری و اداری استانی و شهری اختصاص یافته است. این گروه از پروژه ها هر چند نیازمند حس گر ها و تجهیزات متنوع و سرمایه گذاری مورد نیاز می باشند ولیکن به علت الگو سازی و تسریع در امر هوشمند سازی، انتخاب گردیده اند. در بخش بعدی این فصل اقدامات مرتبط با هوشمندسازی شهر قم که توسط شهرداری قابل انجام است، ارائه گردیده و سرانجام در بخش پایانی اقداماتی که توسط سایر سازمان ها و دستگاه های استانی و کشوری قابل اجرا می باشند، معرفی شده است. این گروه از پروژه ها به صورت فهرست و در قالب جدول ارائه داده شده است.

1-6- الگوسازی شهرداری قم

با هدف الگوسازی در مسیر هوشمندسازی شهر قم ، اقدامات و پروژه های زیر برای اجرا توسط شهرداری قم معرفی می گردد:

- ساختمان مرکزی شهرداری قم و سایر ساختمان های اداری شهرداری و فضاهای شهری نظیر بوستان ها، روشنایی شهر و چراغ های راهنمایی، با پنل های خورشیدی تجهیز گردند. به نحوی که انرژی برق مورد نیاز

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 57 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

این واحدها به طور کامل از انرژی خورشیدی تأمین شود.

- ساختمان مرکزی شهرداری قم و سایر ساختمان های اداری شهرداری و فضاهای شهری به حس گرهای تجهیز گردد، به نحوی که روشنایی این واحدها در زمان استفاده و یا عدم استفاده توسط حسگرها، به صورت خودکار روشن و یا خاموش گردد.
- ساختمان مرکزی شهرداری قم و سایر ساختمان های اداری شهرداری و فضاهای شهری به حس گرهای کنترل شیرهای آب تجهیز گردد و همچنین برای آبیاری فضاهای سبز از سیستم های آبیاری هوشمند استفاده شود. قابل ذکر است اخیراً بعضی از شرکت های ایرانی اعلام نموده اند که تجهیزات و نرم افزار آبیاری هوشمند را بومی سازی کرده اند.

۶-۲- اقدامات شهرداری در راستای تحقق شهر هوشمند

- از آب های سطحی و فاضلاب، تصفیه شده برای آبیاری فضاهای سبز شهری و محوطه ها و فضای سبز اداری شهرداری (بازیافت منابع آب در شهرداری قم) استفاده شود.
 - با توسعه نصب حس گرهای کنترل آلودگی هوا، نمایشگرهای میزان آلودگی هوا در سطح شهر نصب و به تدریج گسترش یابند.
 - با نصب و بهره برداری از بیلبوردهای دیجیتالی اطلاعات شهر از قبیل ترافیک، همایش ها و اخبار پروژه های شهرداری به شهروندان اطلاع رسانی شود.
 - توسعه کیوسک های اطلاع رسانی (خدمت رسانی) در اطراف حرم مطهره نقش به سزایی در ارائه خدمات به زائران و شهروندان دارد.
- سایر اقدامات شهرداری قم در راستای هوشمند سازی شهر در جدول زیر ارائه شده است.

جدول 16 - اقدامات شهرداری در راستای تحقق شهر هوشمند

ردیف	عنوان اقدام
1	تشکیل شوراهای سیاست گذاری و راهبری شهر هوشمند در استانداری قم
2	الگوسازی شهرداری قم در زمینه هوشمندسازی
3	تأمین، راه اندازی، آموزش و بکارگیری ابزارهای لازم برای داده کاوی و تحلیل های آماری در حوزه مدیریت امور شهری
4	اینترنت اشیاء - اختصاص یک شناسه منحصر به فرد OID و همچنین یک آدرس IP به هر شیء
5	اینترنت اشیاء - تکمیل و توسعه شبکه زیرساخت لازم
6	نصب و توسعه بکارگیری دوربین های نظارتی ترافیک

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم UMICTO</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 58 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02



ردیف	عنوان اقدام
7	نصب و توسعه بکارگیری چراغ های راهنمای رانندگی هوشمند
8	نصب و توسعه تجهیزات کشاورزی دقیق و هوشمندسازی فضاهای شهری

2-6- پروژه ها و اقدامات سایر دستگاه ها در راستای تحقق شهر هوشمند



با تفکیک پروژه های شهرداری و سایر دستگاه ها، این گروه از پیش نیازها نیز در جداول زیر ارائه گردیده اند.

جدول 17 - اقدامات سایر دستگاه ها در راستای تحقق شهر هوشمند

ردیف	سازمان متولی	موضوع
1	- وزارت نیرو	ایجاد و توسعه پایگاه داده منابع آب
2	- وزارت نیرو	توسعه نصب کنتورهای هوشمند
3	- وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	ارائه خدمات گردشگری الکترونیکی به زائران و ایجاد پرتال گردشگری e-tourism
4	- وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	توسعه پایگاه داده اطلاعات گردشگری
5	- وزارت راه و شهرسازی - سایر نهادهای مرتبط	ارائه خدمات حمایت از اسکان و خانه دار شدن شهروندان
6	- وزارت جهاد کشاورزی	توسعه پایگاه داده پیشگیری از تشخیص و درمان آفات و بیماری های گیاهی و علف های هرز
7	- وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	ارائه خدمات مشاوره و ارائه فرصت های شغلی برای بانوان، معلولین و گروه های آسیب پذیر
8	- وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	ارائه خدمات مشاوره و ارائه فرصت های شغلی برای دانش آموختگان
9	- وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	ایجاد و توسعه پایگاه داده کاریابی و اشتغال (با همکاری وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی)
10	- وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	تأمین و توسعه خدمات اینترنت، تلفن های ثابت و همراه
11	- وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	توسعه شبکه فیبر نوری شهر قم
12	- وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - شهرداری قم	حمایت از پایان نامه های دانشجویی در زمینه شهر و شهرسازی
13	- نیروی انتظامی	ارائه خدمات کشف و مبارزه با مجرمین اجتماعی
14	- قوه قضاییه	ارائه خدمات امضای دیجیتال
15	- شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران	ارائه الکترونیکی کارت سوخت

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 59 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

موضوع	سازمان متولی	ردیف
ایجاد و توسعه پایگاه داده ارتباطات سببی و نسبی	<ul style="list-style-type: none"> - سازمان ثبت احوال کشور - سایر سازمان های مرتبط 	16

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم</p>	<h1>پروژه به سوی شهرداری و شهر هوشمند قم</h1>	
صفحه 60 از 60	گزارش الویت بندی و برنامه ریزی خدمات الکترونیکی	شناسه سند: SPL.02

7 منابع و مأخذ

- گزارش شناخت و مطالعه اسناد بالادستی
- گزارش شناخت وضعیت فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم
- گزارش میانی شناخت وضع موجود خدمات الکترونیکی شهری و هوشمندسازی (شهرهای جهان)
- گزارش شناخت و معرفی چشم انداز، مأموریت و اهداف کلان هوشمندسازی شهر قم
- سند راهبردی- عملیاتی 5 ساله شهرداری قم - 1400 (فروردین ماه سال 1396)
- گزارشات در دسترس شهرداری تهران