

راهکار جامع مبتنی بر فناوری اطلاعات ویژه شهرداری‌ها و سازمان‌های تابعه



شرکت مهندسی نرم افزار رایورز
RAYVARZ SOFTWARE ENGINEERING CO.



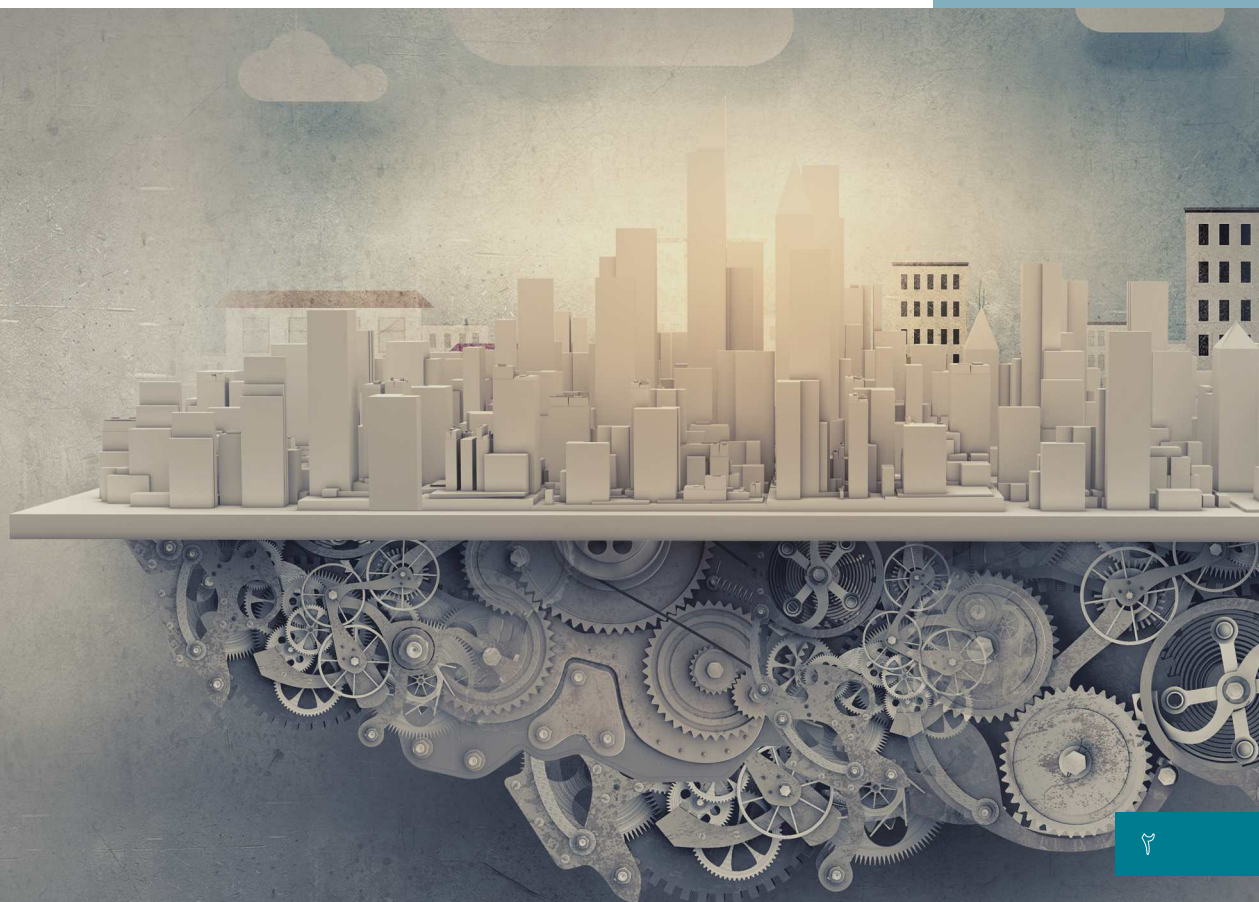
سر آغاز

راهکار جامع مبتنی بر فناوری اطلاعات ویژه شهرداری‌ها و سازمان‌های تابعه با رویکرد ERP، مجموعه سیستم‌ها و روش‌هایی است که کلیه فعالیت‌های اصلی و لجستیکی و امور شهروندان را پوشش می‌دهد و امکان مدیریت مؤثر بر مبنای اطلاعات را در شهرداری، مناطق و سازمان‌های تابعه فراهم می‌سازد.



مراحل استقرار راهکار جامع رایورز در شهرداری‌ها

- شناخت، مشاوره، طراحی و نظارت ایجاد شهرداری الکترونیکی
- استقرار سیستم‌های یکپارچه در حوزه‌های مالی، اداری، منابع انسانی، پشتیبانی و درآمد
- ارتباط با سیستم‌های یکپارچه شهرسازی و نوسازی
- استقرار سیستم بودجه‌ریزی عملیاتی
- تجهیز مدیران به ابزارهای هوشمند کسب و کار (Ray BI)
- گذار به سوی نظام فرآیندمدار (Ray BPMS)



شناخت، مشاوره، طراحی و نظارت

طراحی و استقرار نظام جامع مبتنی بر فناوری اطلاعات، بدون بهره‌گیری از خدمات تخصصی میدانی و انجام فعالیت‌های بررسی، تحلیل، عارضه‌یابی از یک‌سو و طراحی مدل مطلوب و بهبود و نظارت مستمر بر انجام فرآیندها از سوی دیگر میسر نمی‌شود.

اهم فعالیت‌های این مرحله به قرار زیر می‌باشند:

- بررسی، تحلیل و عارضه‌یابی وضعیت موجود (AS IS)
- مشاوره در جهت طراحی مدل مطلوب در تطابق با اسناد نهادهای بالادستی شهرداری‌ها، بخش‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها (TO BE)
- طراحی مفهومی سیستم بودجه‌ریزی عملیاتی و بهای تمام شده
- طراحی فرآیندهای گردش کار و تدوین رویه‌های اجرایی بر اساس مدل مطلوب
- بهبود الگوی گزارشگری و گزارش‌گیری
- طراحی مدل اطلاعاتی یکپارچه (چیدمان کدینگ)
- نظارت بر اجرای پروژه مطابق با الگوی مطلوب طراحی شده





استقرار سیستم‌های یکپارچه لجستیکی

بر اساس تجربیات به دست آمده از استقرار راهکار جامع در محیط ده‌ها شهرداری بزرگ و کوچک، سیستم‌های یکپارچه جهت پوشش دادن کلیه فعالیت‌های لجستیکی شهرداری‌ها و سازمان‌های تابعه به شرح زیر دسته‌بندی شده‌اند:

- سیستم‌های حوزه مالی و اعتبارات
- سیستم‌های حوزه منابع انسانی
- سیستم‌های حوزه پشتیبانی (یکپارچه سازی معاملات و تأمین کالا و خدمات)
- سیستم جامع درآمد
- سیستم‌های اتوماسیون اداری (دبیرخانه، مکاتبات،...)
- بهره‌گیری از فناوری‌های نوین (موبایل، تبلت، ...) و سرویس‌های الکترونیکی پیشرفته (بارکد، RFID،...)
- جمع‌آوری و سازمان‌دهی اطلاعات سازمان‌ها در سامانه یکپارچه ستاد و مناطق

ارتباط با سیستم‌های یکپارچه شهرسازی و نوسازی

یکی از ویژگی‌های نظام جامع مبتنی بر فناوری اطلاعات، تحقق یکپارچگی در کلیه سطوح و تعمیق آن تا پایین‌ترین لایه‌های عملیاتی و اطلاعاتی است که:

ایجاد تعامل و ارتباط الکترونیکی سیستم‌های فعالیت اصلی (شهرسازی، نوسازی، اصناف) با سیستم‌های لجستیکی (مالی، اداری، منابع انسانی و پشتیبانی) به صورت زیر، زمینه تحقق یکپارچگی در شهرداری‌ها را فراهم می‌سازد:

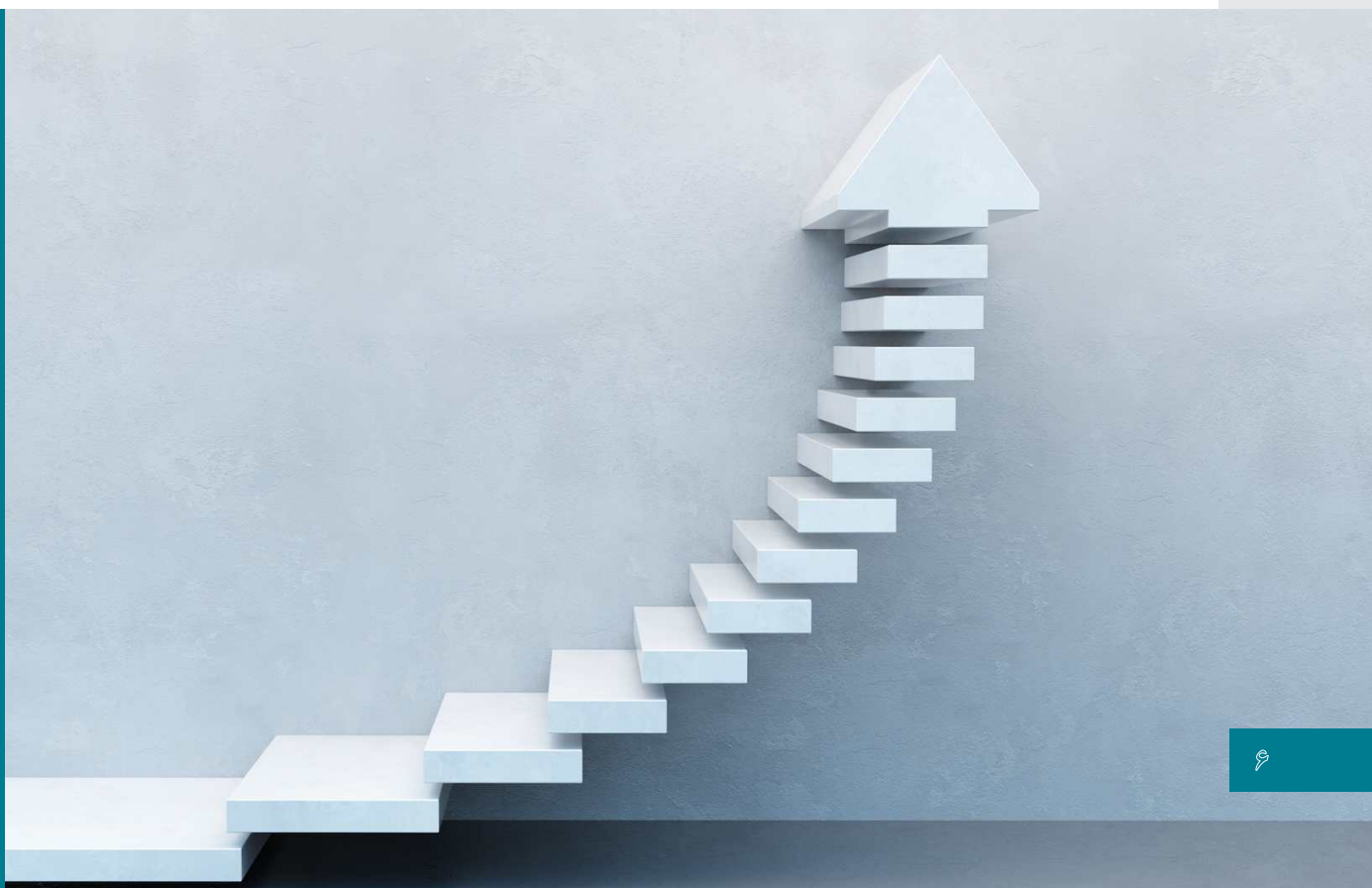
- شناسایی مؤلفه‌های ارتباطی بین سیستم‌های شهرسازی، مالی و درآمد
- برقراری ارتباط مکانیزه (نقدی، اسنادی، تهاتری)
- شناسایی مؤلفه‌های ارتباطی بین سیستم‌های شهرسازی و بودجه‌ریزی عملیاتی
- برقراری ارتباط مکانیزه (بهای تمام شده، بودجه)
- شناسایی مؤلفه‌های ارتباطی بین سیستم‌های شهرسازی و اتوماسیون اداری
- برقراری ارتباط مکانیزه (مستندات، دستورالعمل‌ها و مکاتبات)



رویکرد سیستمی به بودجه‌ریزی عملیاتی

با توجه به بند ۳۲ سیاست‌های کلی برنامه پنج ساله پنجم مبنی بر تبدیل نظام بودجه‌ریزی کشور به بودجه‌ریزی عملیاتی، شهرداری‌ها مکلف شدند که بودجه را بر مبنای بودجه‌ریزی عملیاتی و در سطح برنامه و خدمت ارائه دهند، لذا اتخاذ سازوکارهای مناسب برای بسترسازی و استقرار نظام بودجه‌ریزی عملیاتی در شهرداری‌ها ضرورت یافته است. لازمه اجرایی شدن این دستورالعمل وجود پیش نیازهای به شرح زیر است:

- اطلاع‌رسانی و آگاهی مدیران و کارشناسان حوزه مالی شهرداری‌ها از چگونگی جمع‌آوری و ثبت اطلاعات مناسب
- وجود ابزاری با قابلیت امکان ارتباط با پایگاه‌های اطلاعاتی مختلف و وجود امکان فرمول‌نویسی به روش ساده
- تبدیل الگوی ثبت اسناد حسابداری از مبنای نقدی به تعهدی
- استقرار نظام بودجه‌ریزی با رویکرد **ABB** و سیستم بهای تمام شده با رویکرد **ABC**



تبدیل مبنای حسابداری از نقدی به تعهدی

به منظور امکان محاسبه بهای تمام شده فعالیت به صورت مکانیزه، تدوین نظام بودجه‌ریزی عملیاتی و نیز سازگاری با استانداردهای حسابداری بخش عمومی کشور، تبدیل مبنای نقدی به تعهدی (در راستای سیاست‌های حوزه معاونت عمرانی وزارت کشور) با همکاری مشاوران و متخصصان این حرفه به شرح فعالیت‌های زیر انجام می‌گردد:

- تهیه دستورالعمل‌های مرتبط با شناسایی و ثبت دارایی‌های ثابت، موجودی‌ها، دیون و مطالبات
- شناسایی دارایی‌های ثابت و موجودی‌های جنسی
- شناسایی دیون و مطالبات
- شناسایی سرمایه‌گذاری‌های شهرداری در سازمان‌ها و شرکت‌های دیگر
- کمک مشورتی به پرسنل امور مالی در جهت اصلاح و ثبت موارد مشاهده شده و کشف شده در دفاتر مالی (شامل دارایی‌ها، بدهی‌ها و مازاد (مازاد تخصیص یافته و مازاد تخصیص نیافته)، تغییر در ساخت حسابها (کدینگ) به منظور ثبت بودجه و کنترل بودجه با هدف دستیابی به بودجه عملیاتی}
- بهره‌گیری از مدل اطلاعات ایجاد شده و استقرار نظام جامع مالی بخش عمومی به روش تعهدی
- مشاوره به پرسنل امور مالی در جهت تهیه و تنظیم تراز آزمایشی جامع و کامل، تراز آزمایشی اختتامیه، تهیه و تنظیم تفریح بودجه (شامل صورت ترازنامه، صورت مازاد، صورت درآمد و هزینه‌ها، صورت درآمدها و هزینه‌های بودجه شده با درآمدها و هزینه‌های قطعی شده) به منظور ارائه به شورای شهر
- کمک مشورتی به پرسنل امور مالی در جهت اجرای مواد ۷۹، ۷۱، ۶۷ قانون شهرداری‌ها و نیز ماده ۴۲ آیین‌نامه مالی شهرداری‌ها (مبنای حسابداری)
- تشکیل دوره‌های آموزشی، شامل آموزش میدانی به منظور ارتقاء سطح دانش کارکنان امور مالی و حسابداری و آموزش نحوه بهره‌برداری از نرم‌افزارها
- کمک مشورتی به پرسنل امور مالی در اجرای اصل استفاده از حساب‌های مشترک و یکنواخت در بودجه و حسابداری





دستیابی مدیران به ابزارهای هوشمندی کسب و کار (Ray BI)

با توجه به پیچیدگی رو به افزایش فعالیت‌ها و روابط بین سازمان‌ها، اداره هوشمند سازمان و کنترل انجام بهینه هر یک از فعالیت‌ها بیش از پیش ضرورت یافته است. استفاده از تکنولوژی روزآمد و بهره‌گیری از امکانات سیستمی و ابزارهای اطلاعات مدیریت به شرح زیر، می‌تواند پاسخ‌گوی درخور و شایسته‌ای برای این نیاز مبرم مدیران محسوب شود:

- ابزار گزارشگری پویا (برای سطح TPS)
- ابزار گزارش‌دهی به مدیریت (MRS)
- ابزار تجمیع و سازمان‌دهی اطلاعات با قابلیت ارتباط با پایگاه‌های داده متنوع (DWH)
- ابزار پایش فرایند
- داشبورد مدیران



استقرار نظام فرآیندمدار (RayBPMS)

تأمین سرعت مناسب و سهولت در ارائه خدمات به ذی‌نفعان (شهروندان، مراجع ذی‌صلاح، مدیران، کارکنان، پیمانکاران و...) کاهش بهای تمام شده ارائه خدمات و هزینه‌های استفاده‌کنندگان آنها، حذف فواصل اطلاعاتی، کنترل و پایش فرآیندها و دهها مؤلفه تأثیرگذار دیگر در مدیریت بهینه شهری، لزوم بهره‌گیری از ابزارهای مبتنی بر BPM را پدید آورده است. ظرفیتهای زیر که جمگی در جهت تأمین انعطاف‌پذیری بالا و پیشبرد جریان کار با استفاده از نظام مبتنی بر فرآیندهای عملیاتی تهیه و ارائه شده‌اند، دو شاخص کلیدی رویکرد ERP در جهت ارائه خدمات الکترونیکی کارآمد به ذی‌نفعان به شمار می‌آیند.

- پورتال سازمانی و تکمیل چرخه دورکاری
- استقرار ابزار مدیریت گردش کار (BPM)
- مدیریت میز کار کاربران (Workbench)
- مدیریت درخواستهای درون و برون سازمانی
- پیگیری، نظارت و سنجش مستمر فرآیند (BAM)
- پیگیری و پایش گردش عملیات و اطلاعات (Dashboard)
- دریافت بازخوردهای مرحله‌ای و نهایی (Feedback)
- گزارشات پشتیبان تصمیم‌گیری (DSS)

دامنه کاربرد ابزار مدیریت فرآیندهای کسبوکار (Ray BPMS) در شهرداری‌ها

برقراری تعامل الکترونیکی با ذی‌نفعان شهرداری‌ها از طریق بکارگیری ابزار مدیریت فرآیندهای کسبوکار (Raybpms) به دو شیوه زیر محقق می‌گردد:

- مدیریت درخواست‌های **برون سازمانی** (شامل فرآیند درخواست رفع آب‌گرفتگی معابر، حفر چاه، مبارزه با حیوانات موذی، مدیریت خاک مازاد و نخاله‌های ساختمان، ...) به منظور تحقق اهداف شهرداری الکترونیک از طریق طراحی فرم‌ها و یا فرآیندهای درخواست‌های شهروندی و مکانیزه نمودن آنها از طریق پورتال، sms، تلفن گویا و ...
- مدیریت درخواست‌های **درون سازمانی** (شامل فرآیند پیگیری وصول مطالبات، کنترل عملکرد پیمانکاران، برگزاری مناقصات، جذب نیروی انسانی، درخواست مرخصی، درخواست خدمات کامپیوتری، ...) با هدف «ایجاد بانک اطلاعاتی متمرکز و تصمیم‌ساز» از یکسو و «کاهش هزینه‌ها و زمان اجرای کار» از سوی دیگر، از طریق طراحی و استقرار فرآیندهای شناسایی شده به منظور تبادل اطلاعات مکانیزه فی مابین معاونت‌های مختلف.



دستاوردهای حاصل از استقرار راهکار جامع مبتنی بر فناوری اطلاعات در شهرداری‌ها

کسب رضایتمندی حداکثری شهروندان از طریق:

- دریافت سریع خدمت
 - ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی
 - کاهش هزینه خدمات دریافتی
- ارتقاء سطح بهره‌وری شهرداری‌ها و سازمان‌های تابعه از طریق:

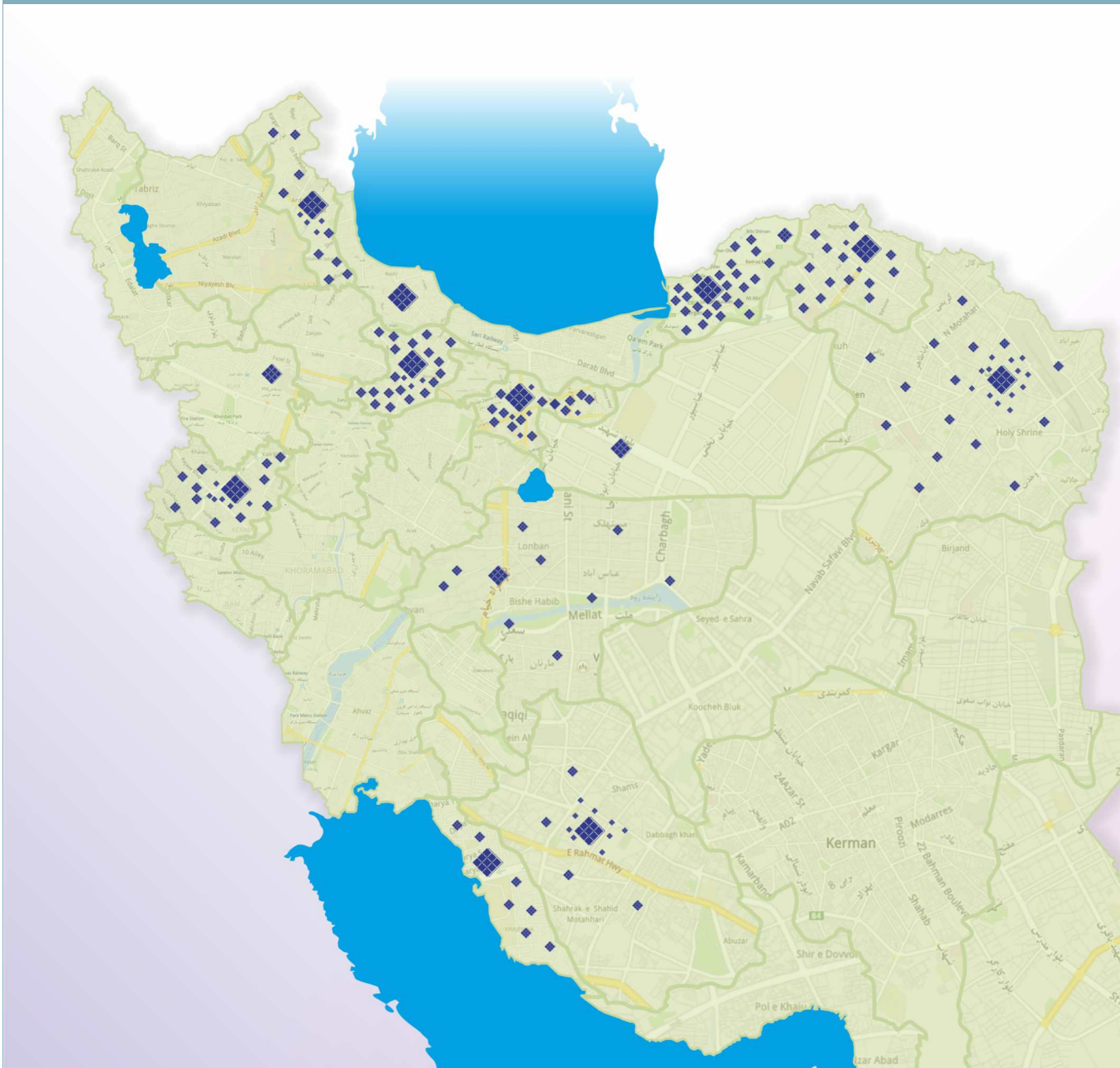
- استفاده بهینه از منابع
- کاهش بهای تمام شده ارائه خدمات
- چابکی در برابر تغییرات

شفاف‌سازی امور و ایجاد فضای عادلانه پیگیری از طریق:

- به حداقل رساندن برخوردهای سلیقه‌ای
- امکان پیگیری و نظارت بر فرآیند ارائه خدمت
- بازیابی یکسان اطلاعات برای کلیه متقاضیان دریافت خدمت

افزایش امکانات بهزیست شهروندان از طریق:

- کاهش سفرهای غیرضروری درون شهری
- کاهش آلودگی‌ها (صوتی، هوا و ...)
- کاهش تنش‌های انسانی در تعاملات غیرضروری



برخی از سازمان‌ها، شرکت‌ها و اتحادیه‌های شهرداری تهران

- سازمان بازنشستگی کارکنان شهرداری تهران
- سازمان حمل‌ونقل و کنترل ترافیک
- سازمان نظارت بر تاکسیرانی شهر تهران
- سازمان مهندسی و عمران شهر تهران
- سازمان نوسازی شهر تهران
- سازمان پایانه‌ها و پارک سواره‌ها شهر تهران
- سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهر تهران
- شرکت ساماندهی صنایع و مشاغل شهر
- شرکت عمران و توسعه شهرداری تهران
- شرکت خدمات مالی شهر
- شرکت کنترل ترافیک شهر تهران
- شرکت عمرانی ذخیره کارکنان شهرداری تهران
- شرکت خودروسرویس شهر
- اتحادیه‌های وابسته به سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کل کشور
- اتحادیه پایانه‌های مسافری شهرداری‌های کل کشور
- اتحادیه تاکسیرانی‌های شهری کشور

شهرداری مشهد

- شهرداری مشهد (ستاد و ۱۲ منطقه)
- شهرداری مشهد (سازمان اتوبوسرانی)
- شهرداری مشهد (سازمان عمران)
- شهرداری مشهد (سازمان پایانه‌ها)
- شهرداری مشهد (سازمان ترافیک)
- شهرداری مشهد (سازمان میادین میوه و تره‌بار)
- شهرداری مشهد (سازمان فرهنگی)
- شهرداری مشهد (سازمان پردیس)
- شهرداری مشهد (سازمان آتش‌نشانی)
- شهرداری مشهد (سازمان فناوری اطلاعات)
- شهرداری مشهد (سازمان پارک‌ها)
- شهرداری مشهد (سازمان تاکسیرانی)
- شهرداری مشهد (سازمان فردوس‌ها)
- شهرداری مشهد (سازمان قطار شهری)
- شهرداری مشهد (سازمان مدیریت پسماند)

شهرداری قزوین

- ستاد و سه منطقه
- سازمان تاکسیرانی
- سازمان بهشت فاطمه
- سازمان پایانه‌ها
- سازمان آتش‌نشانی
- سازمان فضای سبز
- سازمان آمار و فناوری اطلاعات
- سازمان طراحی
- سازمان باغبانستان‌های سنتی
- سازمان مدیریت پسماند
- سازمان اتوبوسرانی
- سازمان نوسازی و بهسازی
- سازمان میادین میوه و تره‌بار
- سازمان فرهنگی ورزشی
- سازمان عمران
- سازمان زیباسازی
- شهرداری شورای شهر
- سازمان حمل‌ونقل و کنترل ترافیک
- باغبانستان‌ها
- دانشگاه علمی کاربردی

شهرداری اردبیل

- اردبیل ستاد و ۴ منطقه
- اردبیل سازمان خدمات موتوری
- اردبیل سازمان آرامستان‌ها
- اردبیل سازمان میادین میوه و تره‌بار
- اردبیل سازمان تاکسیرانی
- اردبیل سازمان نوسازی
- اردبیل سازمان فرهنگی ورزشی
- خلخال
- نمین

شهرداری کرمانشاه

- ستاد و ۶ منطقه
- سازمان اتوبوسرانی
- سازمان عمران
- سازمان خدمات موتوری
- سازمان آرامستان‌ها
- سازمان قطار شهری
- سازمان آتش‌نشانی
- سازمان تاکسیرانی
- سازمان نوسازی
- سازمانه میادین میوه و تره‌بار
- سازمان پارک‌ها و فضای سبز

شهرداری اصفهان

- شهرضا ستاد
- شهرضا سازمان اتوبوسرانی
- شهرضا سازمان آتش‌نشانی
- شهرضا سازمان نوسازی
- خمینی شهر
- خمینی شهر سازمان آتش‌نشانی
- شاهین‌شهر سازمان پارک‌ها و فضای سبز
- شاهین‌شهر ستاد
- فولادشهر

شهرداری شیراز

- شهرداری شیراز (ستاد و ۹ منطقه)
- شهرداری شیراز (سازمان عمران)
- شهرداری شیراز (سازمان فناوری اطلاعات)
- شهرداری لار
- شهرداری خانه زنجان

استان گلستان

- علی‌آباد کنول
- خاندوز
- خان‌ببین
- رامیان
- مینو دشت
- گنبد کاووس
- آزاد شهر
- درق
- فاضل‌آباد
- سرخندکلا
- بندر ترکمن
- نوکنده
- آق‌قلا
- سیمین دشت
- کلاله
- گالیکش
- تاتار
- جلین
- کردکوی
- بندر گز
- شهرداری اینچه برون
- گمیشان
- انبارآلوم
- تگین شهر

شهرداری بوشهر

- ستاد
- سازمان تاکسیرانی
- سازمان فرهنگی ورزشی
- سازمان فناوری اطلاعات
- سازمان آتش‌نشانی
- سازمان اتوبوسرانی
- سازمان پسماند

استان خراسان شمالی

- آشخانه
- قاسی
- قاروج
- راز
- شوقان
- شیروان
- پیش‌قلعه
- لوجلی
- حصارگرمخان
- سن‌خواست
- اسفراین
- چاچرم
- ایور
- بجنورد ستاد و ۲ منطقه

شهرداری رشت

- شهرداری گرمسار
- شهرداری بیجار



ساختمان شماره ۱

تهران، خیابان وزرا،

خیابان هجدهم، شماره ۳۰

تلفن: ۸۸۷۲۱۵۰۱

فکس: ۸۸۷۱۱۵۰۴

ساختمان شماره ۲

تهران، خیابان ولیعصر،

نرسیده به توانیر،

خیابان احتشام، شماره ۵

تلفن: ۸۹۳۲۶۰۰۰

فکس: ۸۸۷۹۳۵۶۹

www.rayvarz.com