



مقطع تحصیلی: کاردانی □ کارشناسی □ رشته: .....ترم: دوم سال تحصیلی: ۱۳۹۸ - ۱۳۹۹  
نام درس: خدمات الکترونیکی نام و نام خانوادگی مدرس: مهسا شهیم  
آدرس email مدرس [m\\_shahim84@yahoo.com](mailto:m_shahim84@yahoo.com)

جزوه درس: خدمات الکترونیکی  
text: دارد □ ندارد □  
voice: دارد □ ندارد □  
مربوط به هفته : هفتم □ هشتم ■ نهم □  
power point: دارد □ ندارد □

## "جلسه هشتم"

### تعاریفی برای شهر الکترونیکی

- ✓ شهر الکترونیکی عبارت است از دسترسی الکترونیکی شهروندان به خدمات سازمان ها و نهادهای شهری به صورت تمام وقت به شیوه‌های قابل اطمینان.
- ✓ شهر الکترونیکی شهری است که در آن از ابزارها و فناوری های اطلاعاتی و ارتباطات (ICT) برای افزایش کارایی و اثربخشی خدمات به شهروندان، بنگاه های اقتصادی، مؤسسات و کارمندان در حوزه دولتی و غیردولتی استفاده میشود

### تعاریفی برای شهرداری الکترونیکی

- ✓ شهرداری الکترونیکی به نهاد یا سازمانی اطلاق میشود که با بهره گیری از فناوری اطلاعات، خدمات خود را در حوزه وظایف و مسئولیت های شهرداری به صورت کارآمد، سریع، قابل دسترس، امن و محرمانه به شهروندان خود ارائه میکند.
- ✓ شهرداری الکترونیکی در عصر اطلاعات یک سازمان مجازی است که همه خدمات و سرویس های تعریف شده شهرداری ها را به شهروندان ارائه و در حقیقت وظایف شهرداری ها را در بستر الکترونیکی محقق میکند.

### تعریف شهروند الکترونیکی

- ✓ شهروند الکترونیکی به فردی گفته می شود که با فناوری اطلاعات و به طور کلی فضای مجازی آشنایی داشته و قادر باشد از خدمات الکترونیکی یک شهر الکترونیکی به درستی و در جهت رفع نیازهای خود استفاده کند.
- ✓ شهروند الکترونیکی فردی است که توانایی استفاده از خدمات آنلاین ارائه شده توسط دولت یا شهر الکترونیکی را در حد مطلوب داشته باشد و به تعبیر دقیق تر شهروندان الکترونیکی همان کاربران



جوامع اطلاعاتی هستند.

✓ **شهروند الکترونیکی**، فردی است که توانایی انجام وظایف و خواسته های روزمره خود را با کمک ابزارهای الکترونیکی داشته باشد.

### مدل شهر الکترونیکی



### اصول و مبانی شهر الکترونیکی

- دسترسی جهانی
- خدمات برای همه
- سرمایه گذاری مناسب و مسئولانه
- ایجاد سیستم های با بهره وری و کارآمدی بالا
- توانمندسازی خدمات شهری
- بهبود قابلیت سنجش
- امنیت و محرمانه بودن
- اشتراک گذاری تجربیات
- ارتقای سطح مشارکت مردمی

### خدمات شهرهای الکترونیکی جهان

ردیف	نام خدمات	شرح
۱	اداره کار - امور شغلی	<ul style="list-style-type: none"><li>• ثبت نام در فرصت های شغلی</li><li>• جستجو برای شغل مورد درخواست</li><li>• طرح های ارزیابی و امتیازدهی متقاضیان کار</li><li>• سؤالات متداول</li><li>• انتخاب متقاضیان بر اساس معیارهای خاص</li></ul>



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت مرم، ترنیت و فناوری



۲	خدمات اجتماعی	<ul style="list-style-type: none"><li>• عضویت در طرح شهروندان بازنشسته</li><li>• درخواست صدور کارت عضویت</li><li>• دریافت اطلاعات و امکانات رفاهی</li><li>• ثبت نام در گروه های NGO</li><li>• پرداخت حق عضویت در NGO</li></ul>
۳	خدمات درآمدهای داخلی (مالیات ها)	<ul style="list-style-type: none"><li>• تکمیل اظهارنامه مالیاتی به صورت الکترونیکی</li><li>• برنامه و جدول پرداخت الکترونیکی (E-Payment)</li><li>• تغییر مشخصات و نشانی</li><li>• مالیات معافه ای (به صورت تمامی)</li><li>• درخواست گواهی مالکیت انحصاری</li><li>• درخواست انواع ثبت های تجاری (Trade Marks)</li><li>• خریداری گواهی های برگشت مالیات</li><li>• ابزارها و نرم افزارهای آماده برای تخمین مالیات ها</li></ul>
۴	خدمات حمل و نقل و رانندگی	<ul style="list-style-type: none"><li>• مشخصات و زمان حرکت اتوبوس ها و قطارهای شهری</li><li>• درخواست برای مجوزهای وسیله نقلیه</li><li>• تعیین وقت برای امتحانات رانندگی و آزمون های جاده ای</li><li>• تغییر مشخصات و نشانی</li><li>• پرداخت جرائم رانندگی</li><li>• کسب مجوز توقف در مکان های ممنوعه شهر با وارد کردن شماره خودرو و نحوه پرداخت</li><li>• تمدید مجوز پارک اتوبوس در محل های خاص مثلاً برای افراد معلول</li></ul>
۵	امور مهاجرت	<ul style="list-style-type: none"><li>• درخواست برای گواهی های تولد، ازدواج و فوت</li><li>• درخواست صدور کارت شناسایی</li><li>• درخواست برای کارگر خارجی</li><li>• درخواست های مختلف به منظور مهاجرت</li></ul>
۶	امور گردشگری	<ul style="list-style-type: none"><li>• بازیابی و جستجوی کامل اطلاعات توریستی</li><li>• استفاده از نقشه ها و مکان یاب ها</li></ul>

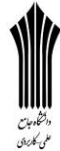


جمهوری اسلامی ایران  
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری



وزارت بهداشت  
و آموزش عالی

	<ul style="list-style-type: none"><li>• توریستی و هنری</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• پاسخ گویی به پرسش های مختلف</li><li>• اطلاعات مربوط به تهیه فیلم های مختلف</li></ul>
۷	<ul style="list-style-type: none"><li>• دفتر ثبت نام و گزینش</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ثبت نام برای رأی دهندگان</li><li>• دریافت شکایات مربوط به انتخابات و رأی گیری</li><li>• پرسش و پاسخ سهاورهای</li></ul>
۸	<ul style="list-style-type: none"><li>• امور صنعت و بازرگانی</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• اطلاعات مربوط به واحدهای صنعتی و تجاری</li><li>• درخواست برای مجوز تجاری</li><li>• مرکز آنلاین اطلاعات SMEها</li></ul>
۹	<ul style="list-style-type: none"><li>• امور خزانهداری- پرداخت قبوض</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• پرداخت الکترونیکی قبوض</li><li>• شکایات و درخواست های مرتبط با قبوض</li></ul>
۱۰	<ul style="list-style-type: none"><li>• اطلاعات زیست محیطی</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• قراردادن اطلاعات آب و هوای شهر، استان و کشور</li><li>• اطلاعات مربوط به آلودگی هوا و روزهای بحرانی</li><li>• اطلاعات مربوط به فضاهای سبز و مباحث محیط زیست</li></ul>
۱۱	<ul style="list-style-type: none"><li>• خدمات درجه بندی و ارزیابی</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• تغییرات نرخ ها یا خصوصیات پرداخت کنندگان اجاره به دولت</li><li>• اطلاعیه ها و بخشنامه های مرتبط با این موضوع</li><li>• سؤال های متداول (FAQ)</li></ul>
۱۲	<ul style="list-style-type: none"><li>• خدمات تفریحی و علمی</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• اطلاعات مربوط به مراکز تفریحی</li><li>• اطلاعات مربوط به روزنامه ها، مجلات و نشریه های مختلف</li><li>• اطلاعات جامع مربوط به موزه ها</li><li>• اطلاعات مربوط به کتابخانه های شهر</li><li>• اطلاعات کامل و جامع مربوط به برنامه های زمانی کانال های تلویزیونی</li><li>• اطلاعات مربوط به همایش ها و سمینارهای محلی و ثبت نام در آنها</li><li>• اطلاعات مربوط به نشریه ها، سمینارها و تئاترها و ثبت نام در آنها</li></ul>



۱۳	اطلاعات مناقصه و مزایده‌های شهری	<ul style="list-style-type: none"><li>• فهرست مزایده‌های اعلام‌شده برای شرکت متقاضیان</li><li>• فهرست مناقصه‌های اعلام‌شده برای شرکت متقاضیان</li><li>• قراردادن فهرست مناقصه‌ها و مزایده‌های انجام‌شده در سطح شهر در معرض دید عموم</li><li>• طرح سؤال‌های شهروندان در این زمینه</li></ul>
۱۴	اطلاعات امنیت عمومی	<ul style="list-style-type: none"><li>• اطلاع‌رسانی لازم به شهروندان در مورد رعایت تدابیر امنیتی</li><li>• سؤال‌ها و شکایات شهروندان</li><li>• نشانی ادارات پلیس محلی و اطلاعیه‌های مهم در این مورد</li><li>• نشانی مشخصات دادگاه‌های عمومی، کیفری و حقوقی</li></ul>
۱۵	اطلاعات وبسایت‌ها و مراکز خرید	<ul style="list-style-type: none"><li>• نشانی وبسایت‌های خرید و طبقه‌بندی انواع آن</li><li>• نشانی و فروشگاه‌های خرید در سطح شهر بر اساس نوع فعالیت آن‌ها</li><li>• اطلاع‌رسانی‌های لازم در خصوص فروش‌های ویژه در مواقع و روزهای خاصی از سال</li></ul>
۱۶	اطلاعات و مشخصات شهر	<ul style="list-style-type: none"><li>• اطلاعات مختلف راجع به شناخت شهر</li><li>• فهرست اماکن مهم شهری مانند بیمارستان‌ها، مدارس، ...</li><li>• فهرست پروژه‌های مهم شهری و سرمایه‌گذاری در آن‌ها</li><li>• فهرست شرکت‌های واجد شرایط برای اجرای پروژه‌ها</li></ul>
۱۷	مباحث و اطلاعات بهداشتی	<ul style="list-style-type: none"><li>• اطلاع‌رسانی تخلفات رستوران‌ها</li><li>• گزارش‌های ماهیانه بازرسی از رستوران‌ها، امتیازدهی و درجه‌بندی آن‌ها</li></ul>
۱۸	اطلاعات کلی شهر	<ul style="list-style-type: none"><li>• اطلاعات مورد نیاز شهروندان مانند رویدادها و اتفاقات</li><li>• اطلاعات مربوط به وسایل گمشده یا وسایل پیدا شده در سطح شهر</li><li>• اطلاع از اعتبار مجوز حیوانات خانگی با وارد کردن نام و شماره مجوز</li><li>• آگاهی از نزدیک‌ترین امکانات و تسهیلات اطراف مکان سکونت</li><li>• اطلاع‌رسانی در خصوص محل دفن شهروندان فوت‌شده</li></ul>



<ul style="list-style-type: none"><li>• تماس با شهردار و حوزه‌های شهری</li><li>• اعلام مشکلات شهر به صورت آنلاین</li><li>• تکمیل اطلاعات شهروندی و ارسال برای بانک اطلاعات شهری</li><li>• اطلاعات بسته‌های پستی</li><li>• اطلاعات مربوط به وقایع مهم شهری و تاریخ جلسات شورای شهر</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• امکان دسترسی شهروندان به اطلاعات املاک و ضوابط تغییر کاربری، ساخت، تجدید بنا و ...</li></ul>	اطلاعات زمین مرجمی (GIS)	۱۹
<ul style="list-style-type: none"><li>• اطلاعات پروازها بر اساس نام فرودگاه.</li></ul>	اطلاعات پروازها	۲۰

### گروه بندی خدمات شهری

خدمات	گروه اصلی	ردیف
<ul style="list-style-type: none"><li>• اطلاعات رویدادهای شهری</li><li>• اطلاعات مرتبط با شورای شهر</li><li>• اطلاعات مناقصه‌ها و مزایده‌های شهری</li><li>• اطلاعات مربوط به تاریخچه شهر</li><li>• اطلاعات سازمان‌های اداری و خدمات شهری</li><li>• اطلاعات شهرداری</li><li>• اطلاعات حمل و نقل شهری</li><li>• اطلاعات ترافیکی شهر</li></ul>	اطلاعات شهری	۱



<ul style="list-style-type: none"><li>اطلاعات زمین مرجعی واحدهای مسکونی</li><li>اطلاعات زمین مرجعی واحدهای اداری، تجاری و مسکونی</li><li>اطلاعات زیست محیطی</li><li>اطلاعات جمعیت شناختی شهر</li><li>اطلاعات کلی فضای شهری</li><li>اطلاعات مراکز حساس و بحرانی شهر</li></ul>	اطلاعات محلی	۲
<ul style="list-style-type: none"><li>موزه های آنلاین</li><li>کتابخانه های آنلاین</li><li>بازی های رایانه ای سهاوره ای</li><li>اطلاعات نمایشگاه های مختلف</li><li>اطلاعات و جدول برنامه های تلویزیونی</li><li>اطلاعات مربوط به تئاترها و سینماهای شهر</li><li>اطلاعات مربوط به حرکت قطارها</li><li>اطلاعات برنامه های پرواز</li><li>اطلاعات پارک های شهری</li><li>اطلاعات مقبره های تاریخی</li></ul>	خدمات تفریحی و گردشگری	۳
<ul style="list-style-type: none"><li>درخواست مجوز ساخت و ساز</li><li>درخواست تغییر کاربری</li><li>درخواست شرکت در مناقصه</li><li>پرداخت عوارض خودرو</li><li>پرداخت جریمه خودرو</li><li>درخواست کارت شناسایی (شناسنامه)</li><li>پرداخت عوارض کسب و کار</li><li>درخواست خدمات مرتبط با گاز، برق، آب، تلفن و ...</li><li>ثبت نام رأی دهندگان</li><li>درخواست گواهی تجاری</li></ul>	انواع خدمات شهری مورد درخواست شهروندان	۴
<ul style="list-style-type: none"><li>اطلاعات پلیس</li><li>درخواست ها، شکایات و ارتباط با پلیس</li><li>ارتباط با آتش نشانی و خدمات ایمنی</li><li>ارتباط با سازمان امنیتی شهر</li></ul>	خدمات امنیتی	۵



<ul style="list-style-type: none"><li>• روزنامه‌های برخط</li><li>• مجلات و خبرنامه‌های برخط</li><li>• ارتباط با شهردار</li><li>• ارتباط با شورای شهر</li><li>• مرکز تماس شهری</li></ul>	ارائه خدمات ارتباطی	۶
<ul style="list-style-type: none"><li>• جستجوی اطلاعات شغلی</li><li>• جستجوی املاک در سطح شهر</li><li>• جستجوی گروه خاصی از املاک، مثلاً املاک با کاربری تجاری</li><li>• جستجوی فرصت‌های تجاری، خدماتی و ...</li><li>• جستجوی تسهیلات شهری</li><li>• جستجوی اماکن تاریخی</li><li>• جستجوی مراکز اقامتی و هتل‌ها</li><li>• جستجوی رستوران‌ها</li><li>• جستجوی اماکن تفریحی</li><li>• جستجوی اصناف شهری</li><li>• جستجوی خدمات بهداشتی و درمانی</li></ul>	ارائه خدمات جستجو و اطلاع‌رسانی جامع	۷

### مزایای استقرار شهرهای الکترونیکی

۱. ارائه خدمات اینترنتی با کیفیت و سرعت بالا
۲. بهبود کیفیت زندگی شهروندان
۳. ایجاد امکانات آموزشی و ارتقای سطح فرهنگ عمومی
۴. برقراری ارتباط بهتر سازمان‌ها و نهادهای مختلف شهری با یکدیگر
۵. ارائه خدمات تک مرحله‌ای
۶. ارائه خدمات همیشگی
۷. افزایش رقابت در حوزه مدیریت شهری
۸. کاهش ترافیک شهر و آلودگی هوا
۹. کاهش کاغذ بازی و فساد اداری





۱۰. افزایش سطح آگاهی شهروندان

۱۱. تحقق مدیریت واحد شهری

۱۲. افزایش نظم و انضباط اجتماعی در فعالیت های شهری

۱۳. صرفه جویی در وقت و انرژی

۱۴. هدایت سرمایه گذاری ها به سمت رفع نیازهای شهروندان

۱۵. توسعه کسب و کار الکترونیکی

۱۶. ایجاد فرصت های شغلی

۱۷. امکان جهانی شدن

۱۸. توزیع مناسب و یکسان خدمات شهری