

به نام خدا



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی

بررسی نظرات مراجعه کنندگان نسبت دفاتر خدمات الکترونیک شهر

مجری: احمد غیاثوند

سال ۱۳۸۸



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی

موضوع: بررسی نظرات مراجعه کنندگان نسبت به دفاتر خدمات الکترونیک شهر

معاون امور اجتماعی و فرهنگی: سیدمحمدهادی ایازی

مدیر کل دفتر مطالعات: سیدرضا مصطفوی

مجری طرح: احمد غیاثوند

ناظر: دکتر جعفر سخاوت

سال انتشار: ۱۳۸۸

تاریخ شروع: ۸۸/۱۰/۱۰

تاریخ پایان: ۸۸/۱۱/۱۰

ناشر: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

کلیه حقوق این اثر، متعلق به دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهر تهران می‌باشد و هر نوع استفاده، بدون کسب اجازه ممنوع بوده و پیگرد قانونی دارد.

آدرس دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی: میدان گل‌ها - بزرگراه شهید گمنام - ابتدای بزرگراه کردستان - ساختمان معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران - طبقه دوم
تلفن: ۸۲۱۰۶۰۰۰

پیشگفتار

«شهر تعاملی» بر پایه دیدگاه‌ها و انتظارات شهروندان و مدیران شهری استوار است. در «شهر تعاملی»، رابطه‌ی مردم و مدیران شهری رابطه‌ای دوسویه است. شهروندان خوب و قانونمدار، مدیرانی شایسته و لایق نیاز دارند تا زندگی شهری را برای آن‌ها دلپذیرتر نمایند. در این فضا، آن‌ها تنها برای شنیدن نیستند، چنانکه مدیران، تنها برای «گفتن»، «گفت و شنود» از ویژگی‌های «جامعه‌ی توسعه یافته» است و پیمایش و پایش نظرات شهروندان، شیوه‌ای نظام‌مند برای شنیدن حرف‌های آن‌هاست. مدیریتی که به دیدگاه‌های شهروندان توجه و اعتماد نداشته باشد، در واقع خود را در برابر شهروندان «مسئول» نمی‌شناسد.

ارزیابی نظرات شهروندان:

- الف. به مدیریت شهری کمک می‌کند تا به طور مستمر و سیستمی عملکرد خود را از دیدگاه «شهروندان» ارزیابی کند نه فقط از دیدگاه «مدیران»،
- ب. روشی مناسب است برای اثبات کارآمدی یا ناکارآمدی برنامه‌ها، فعالیت‌ها و مجموعه‌ی سازمانی مدیریت به تفکیک بخش‌ها و انجام اصلاحات لازم برای بهبود کیفیت با هزینه‌ی کمتر و کارآمدی بیشتر.
- پ. امکان اعمال تنبیه و اعطای پاداش را مبتنی بر ارزیابی عملکرد عینی و واقعی فراهم می‌آورد.
- ت. با بررسی نظرات شهروندان درباره‌ی یک فعالیت واحد در زمان‌های مختلف (مطالعات طولی) شاخصی برای ارزیابی بهبود یا پسرفت کیفیت ارائه‌ی خدمات به شهروندان در اختیار خواهند بود.

ث. پاسخ مناسب به انتظارات شهروندان، حجم نارضایتی عمومی و زمینه‌های قانون‌گریزی را کاهش می‌دهد. مدیریت شهری، هزینه‌های گزافی را بابت قانون‌گریزی شهروندان پرداخت می‌کند.

ج. با کسب دیدگاه‌های شهروندان، پیش از اجرای طرح‌ها و پروژه‌ها، می‌توان آسیب‌های اجرای آن را به حداقل رساند و یا از بسترهای فرهنگ برای حذف موانع ناخواسته بهره جست.

چ. دریافت نظرات شهروندان و تکیه بر خردجمعی، زمینه را برای مشارکت مدنی آنان در فرآیندهای اجتماعی هموار و هزینه‌های اداره شهر را کاهش می‌دهد.

عنوان این نظرسنجی «بررسی نظرات مراجعه کنندگان نسبت به دفاتر خدمات الکترونیک شهر» بوده که در سال ۱۳۸۸ انجام شده‌است. امید است نتایج این مطالعه بتواند سهمی هر چند ناچیز در جهت ارائه پاسخ مناسب به مدیران داشته باشد. بدون تردید کاربرست یافته‌ها و نتایج نظرسنجی توسط شهرداران و معاونین، علاوه بر بهبود شرایط، باعث افزایش اعتماد شهروندان به این گونه برنامه‌ها خواهد شد.

برخود لازم می‌دانیم از کلیه همکاران طرح، مجری جناب آقای احمد غیاثوند، ناظر جناب آقای دکتر جعفر سخاوت، رئیس اداره افکارسنجی جناب آقای حسن عمارتی، پرسشگران، متصدیان ورود داده‌ها و افرادی که به نحوی در این طرح با ما همکاری مستقیم و غیرمستقیم داشته‌اند صمیمانه تقدیر و تشکر شود.

سیدرضا مصطفوی

مدیر کل دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهر تهران

چکیده

در حال حاضر حدود ۷۴ دفتر خدمات الکترونیک در مناطق ۲۲ گانه شهرداری تهران مشغول به خدمت‌رسانی به شهروندان تهرانی در زمینه‌های گوناگون می‌باشند. نظرسنجی حاضر نیز به بررسی نظرات شهروندان تهرانی درباره خدمات ارائه شده توسط دفاتر الکترونیک شهرداری تهران می‌پردازد. بر این اساس با استفاده از روش پیمایشی ۴۲ دفتر خدمات از ۷۴ دفتر موجود در مناطق مختلف شهرداری به طور تصادفی انتخاب گردید و با ۸۰۲ نفر از مراجعان از طریق پرسشنامه مصاحبه به عمل و بعد از گردآوری داده‌ها، به تجزیه و تحلیل آن‌ها پرداخته شد. بررسی‌ها نشان می‌دهد که مهم‌ترین خدمات مورد مراجعه افراد عبارت است از: ۱) تهیه پروانه تخریب و نوسازی. ۲) تهیه گواهی پایان کار آپارتمان. ۳) تهیه گواهی پایان کار ساختمانی. ۴) گواهی عدم خلاف. یافته‌ها نیز نشان داد که در زمینه‌های مراحل تقاضا (۴۱/۶ درصد)، راهنمایی‌های صورت گرفته (۵۵/۳ درصد)، زمان طی شده (۴۶/۶ درصد)، مدت زمان رسیدگی (۳۷/۸ درصد) و تعداد دفعات (۳۷/۵ درصد) میزان رضایت در حد نصف پاسخگویان بود. در مقابل به طور متوسط افراد ناراضی کمتر از ۱۵ درصد می‌باشد. در راستای تحقق اهداف مورد نظر جهت تأسیس این دفاتر، بررسی‌ها حاکی از آن است که بیش از نیمی (۵۴/۵ درصد) از مراجعان به فراهم آوردن بستر مناسب برای گسترش بخش خصوصی در جامعه اشاره کرده‌اند. همچنین ۶۰/۲ درصد به بحث افزایش کارایی و سرعت در ارائه خدمات به مراجعان، ۵۸/۹ درصد به بحث سازمان‌دهی و نظم بخشی دقیق‌تر به کارها و خدمات توجه کرده‌اند. در خصوص وضعیت رضایت از عملکرد دفاتر خدمات بررسی‌ها نشان می‌دهد که در مجموع بیش از نیمی از پاسخگویان راضی هستند. جالب است در مقابل کمتر از ۱۰ درصد ناراضی

محسوب می‌شود. از سویی از مراجعان خواسته شد به عملکرد دفاتر بین صفر تا بیست
نمره بدهند، که میانگین حاصل برابر با ۱۵/۸۲ می‌باشد.

کلیدواژه‌ها:

دفاتر خدمات الکترونیک شهر، ارزیابی عملکرد، عملکرد شهرداری، فرایند رسیدگی به

امور.

فهرست مطالب

فصل اول) کلیات

- ۱) مقدمه ۲
- ۲) اهداف پژوهش ۴
- ۳) اهمیت و ضرورت تحقیق ۴

فصل دوم) مبانی نظری

- ۱-۲) سازمان فناوری اطلاعات شهرداری تهران ۸
- ۲-۲) تاریخچه، اهداف و وظایف دفاتر خدمات الکترونیک ۱۴
- ۱-۲-۱) اهداف و مزایای طرح ۱۴
- ۲-۲-۲) شرح وظایف دفاتر خدمات الکترونیک شهر ۱۶
- ۲-۲-۳) مشخصات دفاتر خدمات در سطح شهر ۱۸

فصل سوم) روش تحقیق

- ۱-۳) روش مطالعه ۲۵
- ۲-۳) جامعه آماری پژوهش ۲۵
- ۳-۳) حجم نمونه و شیوه نمونه‌گیری ۲۵
- ب) شیوه نمونه‌گیری ۲۶
- ۴-۳) روش گردآوری اطلاعات ۲۸
- ۵-۳) نحوه کدگذاری و استخراج داده‌ها ۲۸
- ۶-۳) تهیه شاخص‌های لازم جهت اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق ۲۹
- ۷-۳) نحوه تجزیه و تحلیل داده‌ها ۳۲

فصل چهارم) یافته‌های تحقیق

- مقدمه ۳۴
- الف) ویژگی‌های فردی پاسخگویان ۳۴
- ۱) جنس ۳۴
- ۲) وضعیت تأهل ۳۵
- ۳) میزان تحصیلات ۳۶
- ۴) وضعیت اشتغال ۳۷
- ۵) وضعیت مسکن ۳۸
- ۶) دفاتر خدمات مورد مطالعه ۳۹
- ۷) نحوه آشنایی با دفاتر خدمات ۴۱
- ۸) تعداد دفعات مراجعه به دفاتر ۴۲
- ۹) علت مراجعه متقاضیان به دفاتر خدمات ۴۳

- ۴۵.....انجام خدمت توسط دفاتر خدمات در مقایسه با شهرداری
- ۴۶.....دلایل انجام خدمت توسط دفاتر خدمات در مقایسه با شهرداری
- ۴۷.....نگرش به واگذاری امور به بخش خصوصی
- ۴۸.....رضایت از تفویض اختیار امور شهرداری به دفاتر
- ۴۹.....میزان رضایت از فرایند رسیدگی به خدمات
- ۵۰.....مقیاس رضایت از فرایند رسیدگی به خدمات
- ۵۱.....رضایت از مدیریت دفاتر خدمات
- ۵۲.....میزان رضایت از کارکنان دفاتر خدمات
- ۵۳.....مقیاس رضایت از کارکنان دفاتر خدمات
- ۵۴.....وضعیت امکانات رفاهی دفاتر
- ۵۵.....وضعیت تجهیزات و امکانات دفاتر
- ۵۶.....وضعیت محل استقرار دفاتر
- ۵۷.....وضعیت اطلاعیه‌های نصب شده در دفاتر
- ۵۸.....وضعیت ساعات کاری دفاتر
- ۵۹.....مقایسه ارائه خدمات دفاتر با شهرداری
- ۶۰.....مقیاس ارائه خدمات دفاتر با شهرداری
- ۶۱.....تحقق اهداف تأسیس دفاتر
- ۶۲.....میزان موافقت با توسعه دفاتر خدمات
- ۶۳.....میزان تناسب دفاتر با نیاز مراجعان
- ۶۴.....میزان رضایت از عملکرد دفاتر خدمات
- ۶۵.....میزان نمره عملکرد دفاتر خدمات
- ۶۶.....مقایسه دفاتر بر حسب نمره عملکرد
- ۶۸.....پیشنهادات مراجعان جهت موفقیت دفاتر
- ۶۹.....وضعیت عملکرد شهرداری نسبت به گذشته
- ۷۰.....وضعیت کنونی عملکرد شهرداری
- ۷۱.....مشکلات آزار دهنده شهر تهران

فصل پنجم) نتیجه گیری

- ۷۳.....مقدمه
- ۷۴.....(۵-۱) ویژگی‌های فردی مراجعان
- ۷۴.....(۵-۲) وضعیت دفاتر مورد مطالعه
- ۷۹.....منابع و مأخذ

فصل اول

کلیات

(۱) مقدمه

همیشه شهرها مرکز فعالیت - اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و... می‌باشند. امروزه، انسان با افزایش میزان فعالیت‌هایی مانند: آموزش، معاملات روزانه، عملیات بانکی و... و در کل، رشد علم با افزایش حجم اطلاعات، آمار و ارقام مواجه شده است. این پیشرفت‌ها، مدیران را به فکر استفاده از رویکردهای نوینی مانند شهرداری الکترونیکی، دولت الکترونیکی، سرویس‌های الکترونیکی انداخته است تا بتوانند با بهره‌گیری از مزایای این رهیافت‌های مدرن و استفاده از اینترنت، نیازهای خود را با هزینه کمتر و سادگی بیشتر به مخاطبان‌شان ارائه دهند.

یکی از این سازمان‌ها که با حجم بالای مخاطبان که خدمات متعدد و مختلفی را طلب می‌کنند، در ارتباط است، شهرداری می‌باشد که باید به طیف گسترده‌ای با نیازهای گوناگون و در حال رشد شهروندان، خدمات متنوعی با کیفیت مطلوب ارائه دهد. از مزایای شهرداری الکترونیکی می‌توان به ایجاد بانک‌های اطلاعاتی متمرکز و یکپارچه الکترونیکی به صورت شبانه‌روزی، تسهیل در هماهنگی بخش‌های مختلف شهرداری، کاهش فساد اداری، ارتباط تعاملی و مناسب بین شهرداری و شهروندان، امکان رفع مشکلات آنان با بیشترین سرعت و امکان پیگیری درخواست‌ها و انتقادات و پیشنهادات توسط شهروندان، کاهش ترافیک شهر با کم شدن مراجعه حضوری، توزیع عادلانه خدمات شهری بین سطوح مختلف جامعه و بالا رفتن سطح رضایت مردم اشاره نمود (امیر فرمانبر، محمدرضا بهاروند، بهناز بختیاری چهارلنگ، ۱۳۸۸).

در این راستا شهرداری تهران به عنوان یک نهاد عمومی غیردولتی با تشکیل دفاتر خدمات الکترونیک در صدد است در گستره نظام اداری و خدمت‌رسانی به شهروندان تغییراتی را انجام دهد.

این از آن روست، که اصلاح فرآیندهای پیچیده کاری در شهرداری‌ها و کاستن از دفعات مراجعه حضوری شهروندان به شهرداری و امکان انجام برخی امور مراجعان به صورت غیرحضوری از اهداف اصلی شهرداری الکترونیکی است.

برای تحقق مطلوب و پایدار این هدف، راه‌اندازی دفاتر خدمات الکترونیکی توسط شهرداری‌ها برای ارائه خدمات به شهروندان توسط بخش خصوصی یک طرح کلیدی و کارگشاست. در واقع تأسیس دفاتر خدمات الکترونیک شهر، توسط شهرداری تهران به منظور ارائه خدمات سریع با کیفیت به شهروندان، ساده‌سازی مراحل انجام کارهای اداری - خدماتی، جلوگیری از سفرهای متعدد شهری، فراهم آوردن امکان ارائه خدمات غیرحضوری در راستای تحقق شهر و دولت الکترونیک و همچنین در راستای تحقق اصل ۴۴ و تصدی‌گری، به کارگیری بخش خصوصی در چارچوب برنامه توسعه چهارم اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور، سیاست‌ها و مصوبات دولت، مجلس و شورای اسلامی شهر تهران و بهبود کیفیت ارائه خدمات و در نهایت تسهیل و تسریع در ارائه خدمت به مردم می‌باشد (آیین‌نامه اجرایی دفاتر خدمات الکترونیک شهر، ۱۳۸۶).

بر این اساس دفاتر خدمات الکترونیک در قالب مؤسسات خصوصی و به منظور دسترسی آسان مردم به خدمات قابل ارائه توسط شهرداری در نقاط مختلف شهر ایجاد گردیده است و واگذاری امتیاز تأسیس و چگونگی فعالیت آن‌ها براساس ضوابط و مقررات آیین‌نامه اجرایی دفاتر صورت خواهد گرفت. بر این اساس طی مورخ ۸/۸/۸۷ فعالیت دفاتر شروع گردید و در حال حاضر حدود ۷۴ دفتر در مناطق ۲۲ گانه شهرداری تهران ایجاد شده است و مشغول به خدمت‌رسانی به شهروندان تهرانی در زمینه‌های گوناگون می‌باشند.

پژوهش حاضر به «بررسی نظرات مراجعه‌کنندگان نسبت به خدمات دفاتر الکترونیک شهر» می‌پردازد تا در جنبه‌های مختلف ابعاد مختلف خدمت‌رسانی و زوایای کاری آن‌ها را مورد مطالعه قرار دهد و نقاط ضعف و قوت خدمات آن‌ها را از منظر مراجعان مورد بررسی و کنکاش قرار دهد.

۲) اهداف پژوهش

هدف کلی این نظرسنجی بررسی عملکرد دفاتر خدمات الکترونیک شهر از منظر مراجعان بدان دفاتر می‌باشد. از این رو، اهداف جزئی نیز قابل پیگیری می‌باشد:

۲-۱) بررسی میزان رضایت مراجعان درباره فرایند و نحوه رسیدگی به خدمات مختلف

توسط دفاتر الکترونیک

۲-۲) بررسی میزان رضایت مراجعان از نحوه مدیریت و نیز برخورد کارکنان دفاتر

۲-۳) بررسی میزان رضایت مراجعان از نحوه برخورد کارکنان دفاتر

۲-۴) بررسی میزان رضایت مراجعان از فضای محیطی و رفاهی دفاتر

۲-۵) بررسی میزان تحقق اهداف این دفاتر خدمات

۲-۶) بررسی و مقایسه عملکرد این دفاتر با وضعیت گذشته مراجعه به شهرداری

۲-۷) شناخت کاستی‌ها و موانع و مشکلات پیشروی خدمات مختلف و توسعه دفاتر در

سطح مناطق

۳) اهمیت و ضرورت تحقیق

شهر محل تمرکز جمعیت، ابزارهای تولید، سرمایه، نیازها و احتیاجات است. بیشتر

فعالیت‌های مردم در قالب تجارت صورت می‌گیرد و کارها و خدمات بین افراد شهر تقسیم

شده است. شهرداری الکترونیکی، سازمانی است که با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات،

خدمات خود را در حوزه وظایف شهرداری، به صورت آسان، سریع، قابل دسترسی و ایمن به شهروندان ارائه می‌دهد. این خدمات به صورت شبانه‌روزی و بیشتر از طریق شبکه جهانی اینترنت ارائه می‌شود. در شهرداری الکترونیکی وظایف زیر باید انجام شود: تأمین و به‌روزرسانی اطلاعات، ارائه خدمات online، تبادل اطلاعات اجتماعی.

ایجاد دفاتر خصوصی در شهرداری‌ها به عنوان یکی از مهم‌ترین مراکز مورد مراجعه شهروندان، از مدت‌ها پیش به‌عنوان یک راهبرد مهم برای کم‌کردن هزینه‌ها و کوتاه‌تر شدن مسیرهای اداری و نهایتاً بهبود سامانه‌های پاسخگویی به شهروندان موردنظر بوده است. سابقه این گونه دفاتر که در کشور فعالیت حقوقی و خدماتی ارائه می‌کنند، به چندین دهه قبل باز می‌گردد. تأسیس دفاتر اسناد رسمی که زیر نظر قوه قضائیه به امور ثبت املاک و دارایی‌های مردم، ثبت ازدواج و طلاق می‌پردازند و نیز دفاتر پستی، مخابراتی و پلیس+۱۰ از جمله گام‌هایی است که تاکنون در راستای تحقق شهر الکترونیک برداشته شده است. در شهرداری تهران جهت نیل به این هدف، در ابتدا زیرساخت‌هایی طراحی و پی‌ریزی شد.

گسترش و تعمیم فعالیت‌های دفاتر خدمات الکترونیک و تعامل شهروندان در مدت خدمات‌رسانی آن‌ها منجر به روشن شدن نقاط قوت و نواحی قابل بهبود عملکرد دفاتر مزبور شده است و نهادینه شدن سامانه‌های ۱۳۷ و ۱۸۸۸ در ثبت پیشنهادهای، انتقادات و حرکت در مسیر شهروندمداری و تکریم ارباب رجوع، سبب شناسایی نسبی تعدادی از مسائل و مشکلات عملکردی می‌باشد.

از این رو نظرسنجی حاضر با بررسی وضعیت عملکرد دفاتر خدمات الکترونیک شهر، موجب دستیابی به وضعیت کنونی آن‌ها در ارائه خدمات مختلف به مراجعان می‌گردد. در واقع با عنایت به تازه تأسیس بودن این دفاتر، مطالعه آن‌ها موجب می‌گردد نقاط ضعف و قوت آن‌ها مورد بررسی و کنکاش قرار گیرد تا بتوان از موانع و مسائل پیش روی آن‌ها

کاست. این از آن روست که در آینده گسترش و توسعه این دفاتر از اهداف اساسی پیش روی شهرداری می‌باشد و از سوی دیگر بسیاری از مراجعان به شهرداری، جهت گرفتن خدمت بدین دفاتر مراجعه می‌کنند. بنابراین بررسی نگرش مردم درباره این دفاتر موجب می‌گردد دست‌اندرکاران و برنامه‌ریزان از آثار و مشکلات آتی اطلاع یابند و توسعه آن‌ها را در دستور کار خود قرار دهند.

فصل دوم

مبانی نظری

۱-۲) سازمان فناوری اطلاعات شهرداری تهران

ایجاد دفاتر خدمات الکترونیکی در سطح شهر تهران از طریق سازمان فناوری اطلاعات و با همکاری بخش خصوصی صورت می‌گیرد.

این سازمان، به عنوان بازوی اجرایی شهرداری در زمینه فناوری اطلاعات و وظیفه اصلی اجرای برنامه‌های متنوع حوزه ICT را در شهر تهران به عهده دارد. این سازمان به عنوان بزرگترین سازمان فعال در حوزه فناوری اطلاعات کشور با تعداد زیادی از نیروی متخصص، وجود امکانات و زیرساخت‌های مورد نیاز و حجم زیادی از فعالیت‌ها به طور مستقیم و غیرمستقیم خدمات‌رسانی مطلوب به شهروندان را در کنار مدیریت شهرداری هدف قرار داده است.

سازمان فناوری اطلاعات در راستای شعار شهروندمداری در شهرداری تهران، هدف و رسالت خود را ارائه خدمات مطلوب به شهروندان و مدیران شهری با استفاده حداکثری از فناوری اطلاعات می‌داند. ذکر این نکته ضروری است که ارائه خدمات مطلوب نظر مدیران شهری که وظیفه اصلی برنامه‌ریزی در جهت خدمات‌رسانی مطلوب به شهروندان را در حوزه‌های متنوع زندگی شهری بر عهده دارند نیز یک روش غیرمستقیم خدمت‌رسانی به شهروندان و حرکت در مسیر تحقق شعار شهروندمداری شهرداری تهران است. به منظور نقش‌آفرینی فناوری اطلاعات در هر یک از این موارد و استفاده حداکثری و مطلوب مدیریت شهری از این ابزار توانمند و تحول‌ساز در مجموعه شهرداری تهران، سازمان فناوری اطلاعات در دو حوزه اقدام به تمرکز توان اجرایی خود کرده است:

۱- حوزه گسترش زیرساخت‌های فناوری اطلاعات

۲- حوزه گسترش سرویس‌های مورد نیاز شهروندان و مدیران شهری

در حوزه گسترش زیرساختی‌ها، اقدامات زیربنایی و اساسی زیادی صورت پذیرفته است:

۱- توسعه شبکه بزرگ شهری تهران: به گونه‌ای که در حال حاضر بیش از ۴۲۰ ساختمان وابسته به شهرداری تهران در سراسر شهر پهناور تهران به صورت Online به شبکه یکپارچه شهرداری متصل هستند.

۲- راه‌اندازی سایت مرکزی داده‌ها: (Data Center) این مرکز با معماری چهارلایه برای افزایش ضریب امنیت اطلاعات و سیستم‌ها پرداخته است.

با ایجاد این مرکز عملاً قدرت مانور مجموعه مدیریت شهری تهران برای در اختیار داشتن داده‌های تجمیعی که از قبل در سایت‌های متفاوت با سطوح ایمنی متفاوت و در شرایط عدم استاندارد نگهداری می‌شد افزایش می‌یابد. برنامه‌ریزان شهری می‌تواند با مراجعه به اطلاعات و داده‌های موجود در این سایت مرکزی، اطلاعات لازم را برای استفاده در جهت برنامه‌ریزی منسجم در اختیار داشته باشند. علاوه بر آن سازمان فناوری اطلاعات، تمامی سرورها را با توجه به استانداردهای روز دنیا به روز رسانی کرد تا محیطی ایمن همراه با مطلوبیت مورد نیاز، برای ارائه امکانات مورد نظر مدیران شهرداری در اختیار قرار دهد.

۳- ایجاد دفاتر خدمات الکترونیکی در سطح شهر تهران:

سازمان فناوری اطلاعات با همکاری بخش خصوصی نسبت به ایجاد دفاتر الکترونیک خدمات مورد نیاز شهروندان که از جانب شهرداری تهران ارائه می‌شود همت گمارد. در این طرح کلیه نیازهای مراجعاتی شهروندان به حوزه‌های مختلف شهرداری از طریق نزدیک‌ترین دفاتر خدمات الکترونیک محل زندگی شهروندان پاسخ داده شده و از مراجعات حضوری به نقاط مختلف و همچنین سفرهای درون شهری زائد کاسته می‌شود و در وقت

شهروندان صرفه‌جویی می‌شود. این دفاتر علاوه بر اینکه به مدیران شهری این امکان را می‌دهند تا برای رفع نواقص و مشکلات خدمات‌دهی به شهروندان و افزایش سطح رضایت ناشی از مراجعات به حوزه‌های شهرداری، برنامه‌ریزی‌های منسجم داشته باشند، از تصمیم‌سازی‌های موازی که در برخی موارد به دلیل اختلال در مراحل اجرایی دیگر برنامه‌ها، باعث اثرات معکوس و نارضایتی شهروندان می‌شود جلوگیری می‌کنند و همچنین با توجه به استقرار این دفاتر در هر یک از نواحی شهرداری تهران قدرت مانور و برنامه‌ریزی مدیران شهری در کوچکترین واحدهای اجرای شهرداری یعنی نواحی نیز افزایش می‌یابد.

۴- تهیه سند امنیت اطلاعات مبتنی بر استاندارد سیستم مدیریت امنیت اطلاعات ISMS-ISO ۲۷۰۰۱. در زمینه توسعه خدمات الکترونیک نیز سازمان فعالیت‌های گسترده‌ای داشته که به طور خلاصه به برخی از این خدمات اشاره می‌کنیم:

▪ تولید و راه‌اندازی سامانه فوریت‌های خدمات شهری در قالب سیستم تلفنی اضطراری شهری (Emergency Call) با عنوان ۱۳۷ و توسعه آن تا سطح کلیه واحدهای اجرائی شهرداری تهران.

▪ تولید و راه‌اندازی سامانه پاسخگوئی به شکایات، انتقادات، پیشنهادهای و تقدیر و تشکر مردم با عنوان ۱۸۸۸ و توسعه آن تا سطح همه واحدهای اجرائی

▪ اصلاح و توسعه سامانه مکانیزه شهرسازی و معماری با امکان دسترسی مستقیم مردم از طریق اینترنت به برخی از بخش‌های آن به منظور شفاف‌سازی (به ویژه قوانین و مقررات) و سرعت عمل، تولید و راه‌اندازی سیستم بازدید یکپارچه در سطح مناطق ۲۲ گانه، به منظور کاهش زمان بازدیدهای متفرقه حوزه‌های شهرسازی، نوسازی، املاک و

مستغلات، فضای سبز و ... (ظرف ۸ ماه) پیاده‌سازی سامانه یکپارچه مدیریت و کنترل پروژه، به منظور نظارت بر عملکرد پروژه‌ها.

▪ توسعه سامانه اطلاعات جغرافیایی (GIS) و برقراری دسترسی مستقیم مردم از طریق اینترنت با قابلیت‌هایی همچون آدرس‌یابی، جستجوی اماکن، جستجوی کوتاه‌ترین مسیر، اندازه‌گیری، امکان ثبت اطلاعات توسط مردم به منظور افزایش اطلاعات تحت عنوان کاوشگر تهران.

▪ تولید و راه‌اندازی سامانه آدرس‌یاب برای آتش‌نشانی به منظور افزایش سرعت در پیدا کردن آدرس دقیق محل سانحه برای اعزام ماموران .

▪ تولید و راه‌اندازی خدمات مبتنی بر پیام کوتاه (SMS) مانند سرویس SMS-Parking ، اطلاع‌رسانی و دریافت پیام مردم برای کلیه واحدهای شهرداری به تفکیک و شماره مستقل

▪ راه‌اندازی سامانه رصدخانه و تجمیع کلیه اطلاعات موجود در اکثر سیستم‌های جاری و مهم به منظور اشراف مدیریت کلان شهری بر انحرافات و کشف نقاط بحرانی. توسعه آموزش‌های کارکنان و فرهنگ‌سازی بهره‌برداری از خدمات و امکانات موجود (حذف اکثر نشریات داخلی و انتشار الکترونیکی)

▪ راه‌اندازی سامانه یکپارچه دبیرخانه الکترونیک در مناطق شهرداری به منظور سرعت عمل در مکاتبات و یکپارچگی

▪ راه‌اندازی و به‌کارگیری سیستم‌های POS و ATM در مناطق باهمکاری برخی بانک‌ها برقراری ارتباط الکترونیکی با بانک‌ها و پرداخت اینترنتی

▪ ارائه سرویس‌های اینترنتی مربوط به عوارض برای شهروندان با توجه به این که رویکرد سازمان فناوری اطلاعات در ارائه و گسترش سرویس‌ها بر این مبنا است که یک

شهروند در هر مکانی در هر زمانی یک خدمت مورد نیاز شهری را از طریق سرویس‌های IT در اختیار داشته باشد، لذا پورتال اصلی شهرداری با آدرس Tehran.ir راه‌اندازی شد سرویس‌های متعددی هم از طریق اینترنت به شهروندان ارائه می‌شود از جمله طرح ترافیک، ثبت درخواست ۱۳۷ و ۱۸۸۸، جستجوی اموات در بهشت زهرا، آدرس یاب شهری (کاوشگر شهر تهران)، پرداخت عوارض به صورت اینترنتی و ... ضمناً" به منظور اطلاع‌رسانی به شهروندان و شفاف‌سازی فعالیت‌ها نسبت به ارائه گزارش‌ها و تراز مالی شهرداری، نحوه محاسبه عوارض، قیمت منطقه املاک و ... نیز اقدام می‌شود. از سوی دیگر به منظور تسهیل در ارائه خدمات در سازمان شهرداری نیز پورتال درون سازمانی تهیه شده است که کلیه واحدهای اجرایی سرویس‌های خود را از طریق این پورتال در شبکه اینترنت داخلی در دسترس دارند. محیطی برای مدیران و کارشناسان مهیا شده تا فارغ از محل استقرار امکان پیگیری و انجام امور و وظایف جاری را داشته باشند که این خود موجب سرعت و سهولت در امور اجرایی بوده و به طور غیرمستقیم در امر خدمات‌رسانی به شهروندان مؤثر است.

مدیریت سازمان فناوری شهرداری تهران معتقد است برخی مشکلات شهری نظیر ترافیک و آلودگی هوا و از این دست که از سویی باعث اتلاف وقت و هزینه‌های فراوان در حوزه شهروندی و از سوی دیگر باعث ایجاد تنش‌ها و مشکلات فراوان اجتماعی در شهر تهران شده‌اند تنها با بهره‌گیری از امکانات ICT و فناوری‌های این چنین کاهش می‌یابد و به همین دلیل باید در جهت حرکت کرد که خدمات مختلف شهری را به در منازل شهروندان برساند؛ تا نیاز تردد آن‌ها در سطح شهر کاهش یافته و بالتبع از میزان اثرات سوء ترافیک

شهری و آلودگی هوا نیز کاسته شود. در ادامه به برخی از پروژه‌های انجام شده در سازمان فناوری اطلاعات شهر تهران به صورت مختصر اشاره می‌شود.

عمده وظایف و مأموریت‌های این سازمان را به طور مختصر به این شرح است:

۱- راهبری و تعیین سیاست‌ها و خط مشی‌های کلان به کارگیری فناوری اطلاعات و

ارتباطات در شهرداری تهران.

۲- به کارگیری فناوری اطلاعات برای ارائه بهترین خدمات الکترونیک (eServices) به

شهروندان و شهرداری، با رویکرد بهینه‌سازی معیارهایی مانند: سرعت، دقت، صحت، قابلیت اطمینان، امنیت، هزینه و کیفیت.

۳- تدوین خط‌مشی‌ها و استانداردها، جهت اولویت‌بندی سرمایه‌گذاری‌های شهرداری، در

زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات، برای حصول بیشترین هماهنگی در بخش‌های مختلف.

۴- تحقیق و توسعه در حوزه ICT برای ایجاد راهکارهای جدید سازمانی و شناسایی

فرصت‌های بالقوه، به منظور پاسخگویی به نیاز شهر و شهروندان و بهبود کارایی و اثربخشی فرآیندهای شهری با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات.

۵- تأمین، هماهنگی و به کارگیری زیرساخت مناسب برای پشتیبانی از خدمات الکترونیک

با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات.

۶- ایجاد ارتباط و مشارکت علمی، تحقیقاتی و اجرایی در زمینه ICT با سایر مراکز

دانشگاهی، سازمان‌ها و شرکت‌های مرتبط برای بهبود و ارتقاء سطح دانش فناوری

اطلاعات و ارتباطات شهرداری.

۷- ایجاد، به روزرسانی و نگهداری بانک‌های اطلاعاتی و پردازش آمار و اطلاعات مورد

نیاز شهرداری در زمینه مدیریت شهری از طریق به کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی مناسب.

۲-۲) تاریخچه، اهداف و وظایف دفاتر خدمات الکترونیک

به استناد مصوبه پنجاه و چهارمین جلسه رسمی شورای اسلامی شهر تهران مورخ ۱۳۸۶/۹/۵ شهرداری تهران ملزم به راه‌اندازی دفاتر خدمات الکترونیک از طریق بخش خصوصی گردیده است.

بر این اساس دفاتر خدمات الکترونیک در قالب مؤسسات خصوصی توسط شهرداری در نقاط مختلف شهر ایجاد گردید. واگذاری امتیاز تأسیس و چگونگی فعالیت آن‌ها براساس ضوابط و مقررات آیین‌نامه اجرایی دفاتر خدمات صورت خواهد گرفت. بر این اساس از مورخ ۸۷/۸/۸ فعالیت دفاتر شروع گردید و در حال حاضر حدود ۷۴ دفتر در مناطق ۲۲گانه شهرداری تهران ایجاد شده است.

۲-۲-۱) اهداف و مزایای طرح

دفاتر خدمات الکترونیک شهر جهت تحقق اهداف زیر تشکیل می‌گردند.

- ۱- تسریع و تسهیل در امور اجرایی: کاهش تشریفات دست‌وپاگیر اداری.
- ۲- کاهش تصدی‌گری و تحقق شهر و دولت الکترونیک: خدمات الکترونیکی، که از طریق کارگزاران (بخش خصوصی) به مشتریان عرضه می‌شود. در این شهر گیرنده خدمات ناچار نیست بسیاری از امور خود را در زمانی طولانی و با خستگی و سردرگمی پیگیری نماید. زیرا می‌توان با بر خورداری از اماکناتی که خدمات الکترونیکی فراهم می‌آورد خدمات مورد نیاز خود را در کوتاه‌ترین زمان ممکن، با کیفیت مناسب و به صورت شبانه‌روزی دریافت نماید.
- ۳- تأمین رضایت شهروندان: ارائه خدمات به موقع و کیفی به شهروندان و سهم کردن آنان در تصمیم‌گیری‌های عمومی موجب افزایش رضایت آنان خواهد شد.

- ۴- افزایش بهره‌وری: ارائه خدمات مؤثر و کارآمد، کارایی بیشتر سازمان‌های اداری، کاهش هزینه‌ها و زمان لازم موجب افزایش بهره‌وری خواهد شد.
- ۵- وحدت رویه و شفاف‌سازی: شفافیت امور، دسترسی سریع به اطلاعات شفاف و همچنین امکان نظارت و ارزیابی دقیق از فرایندها باعث کاهش فساد اداری منجر می‌گردد.
- ۶- حذف فعالیت‌های موازی واحدهای اجرایی و تصمیم‌گیری سریع مبتنی بر اطلاعات: در فرایند حل مسأله، اتخاذ صحیح مبتنی بر نود درصد اطلاعات و ده درصد مهارت‌های فردی است که از طریق ارائه خدمات، جمع‌آوری و پردازش اطلاعات در زمان کوتاه میسر می‌گردد.
- ۷- اثرات مثبت زیست محیطی: با تبدیل نسخه کاغذی پرونده‌ها، مدارک، کتب و غیره به نسخ الکترونیکی، میزان مصرف کاغذ کاهش می‌یابد در نتیجه جنگل‌ها و منابع طبیعی آسیب کمتری می‌بینند. از طرفی با کاهش حمل‌ونقل بین شهری برای دستیابی به اطلاعات و خدمات دولتی سوخت کمتری نیز مصرف شده و خطرات زیست محیطی کاهش می‌یابد.
- ۸- اشتغال و کارآفرینی: برای تحقق دولت الکترونیکی نیاز به توسعه زیرساخت‌هایی است که ایجاد، بهره‌برداری و نگهداری از آنها نیازمند منابع انسانی متخصص و لازم می‌باشد.
- ۹- ایجاد بستر مناسب برای رشد و توسعه بخش خصوصی و استفاده از مشارکت مردم در قالب سرمایه‌گذاری‌های بخش خصوصی.
- با توجه به اهداف تشکیل شهرداری الکترونیک و برنامه‌ریزی کشور به منظور بالابردن سطح کیفیت زندگی مردم و ارائه خدمات بدیع و با کیفیت بهتر به شهروندان، کاهش مراحل انجام کارهای اداری - خدماتی، جلوگیری از سفرهای متعدد شهری و فراهم آوردن خدمات غیرحضور با ایجاد دفاتر خدمات الکترونیک در سطح شهر تهران بخشی از خدمات

شهرداری که قابل ارائه از طریق بخش خصوصی می‌باشد با نظارت و کنترل مؤسسه فناوری شهر براساس آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های مصوب و مورد تأیید شورای بازرگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران مصوب شورای اسلامی شهر تهران به بخش خصوصی واگذار خواهد شد.

۲-۲-۲) شرح وظایف دفاتر خدمات الکترونیک شهر

خدماتی که از سوی دفاتر خدمات الکترونیک شهر به متقاضیان ارائه می‌شود به شرح

ذیل می‌باشد:

الف) صدور انواع پروانه‌های ساختمانی شامل: تشکیل پرونده بازدید و پیگیری‌های لازم در رابطه با متقاضیان: پروانه‌های تخریب و نوسازی ساختمان، احداث بنا، افزایش طبقات (اضافه اشکوب)، توسعه ساختمان، تعمیرات اساسی ساختمان، تعمیرات جزئی ساختمان، تبدیل و تقسیم واحدها، تغییر کاربری، تغییر نقشه، تعویض ناظر، تعویض محاسب، صدور المثنی (چاپ مجدد)، اصلاح، تمدید و ابطال انواع پروانه‌ها.

ب) ارائه خدمات نظارت فنی: تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری‌های لازم در رابطه با متقاضیان: پایان کار، گواهی قدمت بنا (قبل از سال ۱۳۴۹)، پایان کار آپارتمانی، تمدید گواهی پایان کار، گواهی عدم خلاف، اعلام بلامانع بودن از نظر ناحیه، شهرسازی، حفاری، استرداد مابه التفاوت، تهیه پیش سند.

ج) خدمات کسب و پیشه: تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری‌های لازم در رابطه با متقاضیان پروانه کسب.

د) خدمات مربوط به تفکیک و تجمیع: تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری‌های لازم در رابطه

با متقاضیان: تفکیک و افراز، تجمیع، تفکیک و تجمیع

ه) اعلام‌ها: تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری‌های لازم در رابطه با متقاضیان: اعلام طرح تفصیلی، اعلام میزان اصلاحی، اعلام‌های مربوط به ثبت، دارایی، آب، برق، گاز، مخابرات، مترو، نظام مهندسی و بانک‌ها.

و) پیگیری‌های شکایات شهروندان: دریافت شکایات، تشکیل پرونده، انجام بازدید و پیگیری‌های شکایات شهروندان در رابطه با شکایت‌های مربوط به تخلفات مجاورین، مشاعات و اختصاصیات، اعلام خسارات.

ز) خدمات مرتبط با مودیان پرداخت عوارض: دریافت و ارائه فیش‌های عوارض و نوسازی، کسب و پیشه، بهای خدمات، بهای خدمات پسماند، عوارض خودرو، نقل و انتقال و مفاصا حساب به شهروندان متقاضی.

ح) حوزه خدمات شهری: تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری‌های لازم در رابطه با درخواست متقاضیان مجوز: خاک‌برداری، خاک برگ، غرفه‌های میوه و تره بار، زیباسازی، ساماندهی مشاغل، تابلوهای تبلیغاتی، حمل نخاله و زباله و امور مربوط به بهشت زهرا.

ط) حوزه فنی و عمرانی: تشکیل پرونده و پیگیری‌های لازم در رابطه با متقاضیان: مجوز حفاری، برگزاری تورهای گردشگری برج میلاد، ارائه اسناد فنی مناقصات شهرداری.

ی) حوزه حمل‌ونقل و ترافیک: ثبت نام الکترونیکی متقاضیان آرم ورود به محدوده طرح ترافیک، تشکیل پرونده جهت واگذاری شعب.

یک بادپا در شهر تهران، تشکیل پرونده و پیگیری جهت متقاضیان معاینه فنی خودرو، ثبت نام متقاضیان تاکسی و اتوبوس، مسافربرهای شخصی، اشخاص و موسسات خصوصی، فروش بلیط اتوبوس‌های بین شهری و کارت‌های اعتباری مترو و اتوبوس.

ک) حوزه املاک و مستغلات: تشکیل پرونده املاک و اراضی واقع در مسیر پروژه‌های عمرانی، پیگیری گردش پرونده‌های املاک و اراضی مذکور، تشکیل پرونده و پیگیری اضافه مساحت و املاک متروکه، توزیع اسناد مزایده شهرداری تهران به متقاضیان شرکت.

ل) سایر خدمات: خدمات مربوط به سایر سازمان‌ها و ارگان‌های دولتی و نهادها پس از بررسی‌های لازم و پیشنهاد توسط مؤسسه فناوران و دبیرخانه کمیته راهبری هماهنگی با موسسات ذیربط و تصویب کمیته راهبری به شرح وظایف آنان افزودن خواهد شد (آئین‌نامه اجرائی دفاتر خدمات الکترونیک شهر، ۱۳۸۶).

۳-۲-۲) مشخصات دفاتر خدمات در سطح شهر

دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۱

کد ۱۰۱ خ دکتر باهنر(نیاوران)، نبش خ شهید علیرضا بازدار(کامرانیه)، جنب مرکز خرید نارون تلفن: ۲۲۸۰۳۲۸۶

کد ۱۰۲ ولنجک - انتهای خیابان یمن (تابناک) - اول خیابان پروانه - پلاک ۱۷ - طبقه همکف تلفن: ۲۲۱۷۴۵۱۷

کد ۱۰۳ میدان چیذر - روبروی درب شمالی امامزاده علی اکبر - مجتمع تجاری چیذر تلفن: ۲۲۲۳۶۳۷۴

کد ۱۰۴ خ ولی عصر، نرسیده به تجریش، ایستگاه باغ فردوس، جنب پمپ بنزین، ناحیه ۷ تلفن: ۲۲۷۲۱۵۸۵

کد ۱۰۵ میدان اقدسیه، روبروی مسجد، پ ۱۰۱، طبقه اول تلفن: ۲۶۱۳۱۵۱۹

دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۲

کد ۲۰۱ خ ستارخان، خ پاتریس، نبش کوچه فیروزه تلفن: ۸۸۲۴۶۳۶۰، ۸۸۲۴۶۳۶۱

کد ۲۰۲ شهرک غرب بلوار دریا(بین پاکنژاد و مطهری) پ ۱۴۲ تلفن: ۸۸۰۹۹۸۷۹ و ۸۸۰۹۹۸۴۵

کد ۲۰۳ شهرک غرب، خ دادمان، خ درختی، انتهای سپهر، گلبرگ سوم، مجتمع تجاری یادگار امام تلفن: ۸۸۵۸۰۰۷۱

کد ۲۰۴ سعادت آباد، بین م شهرداری و م سرو، خ بخشایش، نبش بهار چهارم، پ ۴۷ تلفن: ۲۲۰۷۰۲۵۰

کد ۲۰۶ خ ستارخان - برق الستوم - پ ۱۱۳۴ - طبقه اول تلفن: ۴۴۲۷۱۸۰۰

دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۳

کد ۳۰۲ خ افریقا، خ دامن افشار، پلاک ۱ - ۸۸۲۰۶۶۶۳ - ۸۸۲۰۶۶۸۴

کد ۳۰۳ شریعتی، نرسیده به حسینیه ارشاد، ک کامیار، پ ۳۲، ط همکف تلفن: ۲۲۲۲۶۶۲۹

کد ۳۰۴ خ دولت، نبش چهارراه کاوه، ط اول تلفن: ۲۲۵۷۱۷۶۳

دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۴

کد ۴۰۲ میدان رسالت، ضلع شمال غربی میدان، جنب بانک ملت، پ ۲/۳۹۲ تلفن: ۷۷۸۹۳۸۳۸

کد ۴۰۳ میدان ملت، ضلع شرقی میدان، داخل پارک تلفن: ۲۲۳۲۴۷۳۶

کد ۴۰۴ فلکه دوم تهرانپارس، خ جشنواره، بعد از چهارراه سیدالشهدا، جنب پارک معینی، پ ۱/۷۵ تلفن: ۷۷۹۶۹۸۰۶

کد ۴۰۵ خ ۱۹۶، نرسیده به فلکه سوم، خ طاهری، خ دانشور، پ ۲۴، ط اول تلفن ۷۷۷۲۳۶۳۵

دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۵

کد ۵۰۲ انت‌های ایت الله کاشانی - بعد از سه راه جنت آباد - روبروی مسجد نظام مافی پلاک ۲۴ تلفن: ۴۴۱۰۸۴۰۰۰

کد ۵۰۳ خ جنت آباد، نبش المهدی، بهارستان ۱۷، ساختمان شیش‌های، طبقه اول تلفن: ۴۴۸۴۹۸۳۱

کد ۵۰۴ خ اشرفی اصفهانی، بالاتر از میدان پونک، نبش بلوار کمالی، پ ۲/۱، طبقه اول تلفن: ۴۴۴۳۷۳۱۲

کد ۵۰۵ خ جنت آباد، لاله شرقی، پ ۱۲، ساختمان پریا، طبقه اول تلفن: ۴۴۴۶۸۹۳۲

کد ۵۰۶ تقاطع کاشانی و رامین، ضلع جنوب غربی، ساختمان المینیوم، طبقه اول تلفن: ۴۴۰۵۵۴۱۲

دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۶

کد ۶۰۱ خ ولیعصر نرسیده به دو راهی یوسف آباد پلاک ۷۹۸ تلفن: ۸۸۹۷۲۷۰۷

کد ۶۰۲ خ کارگر شمالی، خ هفتم، برج گلستان، پ ۱/۱۸ تلفن: ۸۸۰۰۸۹۸۲

کد ۶۰۳ خ فاطمی بین خ کاج و شهید علیرضا دائمی (سازمان آب) روبروی سازمان نهضت سواد آموزی تلفن: ۸۸۹۹۶۰۵۵

دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۷

- کد ۷۰۲ خ شریعتی، چهارراه عباس آباد، پ ۸۲۰ تلفن: ۸۸۴۴۴۸۱
- کد ۷۰۳ م هفت تیر، اول خ بهار شیراز، جنب مسکن ایران ارژنگ، پ ۲۲۴، واحد ۵ تلفن: ۸۸۳۰۵۸۰۳
- کد ۷۰۴ میدان امام حسین، شهیدمدنی، کوچه اکبری، پ ۱۲، طبقه اول تلفن: ۷۷۶۲۶۴۵۰

دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۸

- کد ۸۰۲ تقاطع رسالت و رشید، جنب بانک ملت، پ ۱۳۸، واحد ۳ تلفن: ۷۷۲۹۷۴۲۳
- کد ۸۰۳ خ ۱۶ متری، اول مجیدیه، ساختمان ناحیه ۳، منطقه ۸، طبقه همکف تلفن: ۸۸۴۳۷۲۶۴
- کد ۸۰۴ میدان رسالت خیابان آیت اله مدنی بعداز تقاطع جانبازان غربی پلاک ۱۳۰۵ تلفن ۷۷۸۴۷۰۴۳

دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۹

- کد ۹۰۱ خیابان آزادی - خیابان دکتر هوشیار - مقابل پارک - پلاک ۱۲۲/۱ تلفن: ۶۶۰۲۱۸۰۰

دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۱۰

- کد ۱۰۰۱: ۱۶ متری امیری (سبحانی)، روبه روی ۳۰ متری جی، پلاک ۴۴، طبقه اول تلفن: ۷-۵۵۱۳۷۷۶۹
- کد ۱۰۰۲ اتوبان نواب، نرسیده به پل سپه، خ مرتضوی، نبش بازار میوه و تره بار، پ ۱۹۲ تلفن: ۶۶۸۴۵۱۹۱
- کد ۱۰۰۳ ابتدای خ جمهوری، خ رودکی، پ ۹۴۸، طبقه اول، واحد ۲ تلفن: ۶۶۹۱۸۴۱۶

دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۱۱

- کد ۱۱۰۲ خ ولیعصر، نرسیده به میدان منیریه، مجتمع ولیعصر، طبقه دوم تلفن: ۵۵۴۸۱۷۳۵
- کد ۱۱۰۳ م انقلاب، خ جمالزاده جنوبی، روبروی هتل پاسارگاد، پ ۱۰۴، طبقه اول تلفن: ۶۶۹۲۲۱۹۱
- کد ۱۱۰۴: خیابان هلال اهمر جنب درمانگاه استخر طبقه پایین دفتر پلیس + ۱۰ تلفن: ۵۵۶۷۸۸۸۱

دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۱۲

کد ۱۲۰۱ دروازه شمیران، میدان ابن سینا، خ احمد بیانی، پ۱۷، واحد ۲ تلفن: ۷۷۶۲۲۳۲۹

کد ۱۲۰۳ بالاتر از میدان شهدا، روبروی درب اداره برق، خیابان شهید کفایی امانی پلاک ۳۰ تلفن: ۷۷۵۰۹۱۲۳

کد ۱۲۰۴ میدان قیام بلوار قیام روبروی شیرینی سرای زیبا پلاک ۸ طبقه همکف تلفن: ۳۳۵۱۶۸۶۳

دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۱۳

کد ۱۳۰۱ امام علی، نبش ثاراله تلفن: ۳۳۳۲۸۶۲۶

کد ۱۳۰۲ خ دماوند، خ اشراقی تلفن: ۷۷۶۹۳۵۹۹

دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۱۴

کد ۱۴۰۱ خ پیروزی، چهارصد دستگاه، جنب تعاونی اعتباری شهر، طبقه اول تلفن: ۳۳۷۹۰۴۰۸

کد ۱۴۰۲ بزرگراه شهید محلاتی، خیابان دهم فروردین، میدان امام مجتبی، خ لرستان پ ۲ تلفن: ۳۳۰۵۹۳۷۶

کد ۱۴۰۳ پیروزی بلوار ابوذر پل دوم به سمت اتوبان پلاک ۱۰ تلفن: ۳۳۱۰۷۹۹۳

دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۱۵

کد ۱۵۰۱ اتوبان بعثت، کیان شهر، بلوار امام رضا، ساختمان ناحیه ۳ شهرداری تلفن: ۳۳۸۹۴۹۳۷ - ۰۹۳۶۸۹۹۱۷۲۴

کد ۱۵۰۲ خ خاوران، روبروی فرهنگسرای خاوران، نبش کهاشمی، ساختمان پزشکان ایزدمهر، طبقه اول تلفن: ۳۳۶۹۲۸۸۲

کد ۱۵۰۴ خ خاوران - خ نفیس - کوچه پور محمد - پلاک ۳۵ تلفن: ۳۳۰۰۳۳۲۳ - ۳۳۰۰۳۳۰۳

کد ۱۵۰۵ شهرک مسعودیه، خ شیرازی، پشت پاساژ پامچال، طبقه همکف ناحیه ۶ تلفن: ۳۳۵۷۴۳۳۳

دفتر خدمات الکترونیک منطقه ۱۶

کد ۱۶۰۱ میدان بهمن، روبروی فرهنگسرای بهمن تلفن: ۵۵۰۵۶۰۹۰

کد ۱۶۰۴ نازی اباد، نبش میدان بهمنیار، پلاک ۱، طبقه اول تلفن: ۵۵۰۶۲۰۰۷

دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۱۷

- کد ۱۷۰۱: خ ابوذر نرسیده به میدان مقدم روبروی تعاونی اعتباری پلاک ۱۵۳ تلفن: ۵۵۶۷۵۳۲۰
- کد ۱۷۰۲: انت‌های امامزاده حسن، اول بیست متری، یافت اباد شرقی، کوچه پور زارع، پ۷۹ مجتمع پارسیان تلفن: ۶۶۶۴۳۳۳۱
- کد ۱۷۰۳: خ فلاح خیابان سجاد جنوبی، نرسیده به میدان بهاران، جنب نمایشگاه تلفن: ۵۵۷۲۸۰۱۰

دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۱۸

- کد ۱۸۰۱: یافت اباد، جنب میدان الغدیر، وسط پارک تلفن: ۶۶۳۱۱۱۱۳
- کد ۱۸۰۲: خ بهرامی، تقاطع خ بازرگان، نبش بانک مسکن، طبقه دوم ثبت احوال، پ۱۰۹
- کد ۱۸۰۳: بزرگراه فتح، خ ۱۷ شهرپور بعد از ۱۵ متری ۳ جنب کارخانه گوشت ایران پلاک ۳۵۵ تلفن: ۶۶۸۰۵۳۴۰

دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۱۹

- کد ۱۹۰۱: خانی آباد نو - خیابان میعاد شمالی - کوی شهید صفری (۱۷) - پلاک ۱۲ تلفن: ۵۵۵۲۷۲۶۲
- کد ۱۹۰۲: عبدل اباد، خ شکوفه شرقی، پ۳۴۶، طبقه اول تلفن: ۵۵۸۶۲۹۱۶

دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۲۰

- کد ۲۰۰۱: خ فدائیان اسلام، نرسیده به سه راه رامین، مجتمع پردیس تلفن ۵۵۹۷۰۱۰۰
- کد ۲۰۰۲: دولت اباد، میدان بروجردی، پاساژ لاله، طبقه همکف، سمت چپ سومین مغازه تلفن: ۳۳۳۸۱۴۴۴
- کد ۲۰۰۳: شهری، میدان شهرداری (هادی ساعی) ولی آباد، خ شهید آوینی، جنب پل عابر پیاده تلفن: ۵۵۹۷۲۰۶۰

دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۲۱

- کد ۲۱۰۲: تهرانسر، چهارراه صدف، خ ۲۸، پ۹، واحد ۴ تلفن: ۴۴۵۶۶۶۵۵
- کد ۲۱۰۳: تهرانسر، بلوار لاله، نبش خ صالحی، پ۴۳ تلفن: ۴۴۵۲۷۷۶۱

دفاتر خدمات الکترونیک منطقه ۲۲

کد ۲۲۰۲ شهرک راه آهن- بلوار امیرکبیر- بلوار گلها - نبش یاس ۵ تلفن: ۷-۴۴۷۳۷۳۷۵

کد ۲۲۰۳ بلوار کاج-طبقه همکف شهرداری

فصل سوم

روش تحقیق

۳-۱) روش مطالعه

شناخت پدیده‌های اجتماعی نیازمند اتخاذ روش تحقیق مناسب است تا با بکار گرفتن مجموعه‌ای از قواعد روشمند و رعایت منظم مراحل، بتوان به کسب یافته‌هایی علمی نائل آمد.

پژوهش حاضر به روش پیمایش (Survey) و از نوع توصیفی می‌باشد. «با توجه به تعاریف مختلف از روش پیمایشی دو ویژگی اساسی آن عبارت از: نخست، وجود ابزار استاندارد برای گردآوری داده‌ها که اصلی‌ترین آن‌ها پرسشنامه است. دوم، استنباط نمونه‌ای، تا قابلیت تعمیم آماری نتایج از نمونه‌ای کوچک به جامعه آماری فراهم آید» (غیاثوند، ۱۳۸۷: ۲۶).

۳-۲) جامعه آماری پژوهش

جامعه آماری این مطالعه را «کلیه مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک شهر در سال ۱۳۸۸» تشکیل می‌دهند. طبق آخرین بررسی صورت گرفته در کل مناطق ۲۲ گانه شهر تهران ۷۴ دفتر خدمات وجود دارد که مشغول به خدمت به شهروندان می‌باشد.

۳-۳) حجم نمونه و شیوه نمونه‌گیری

الف) حجم نمونه

در بر آورد حجم نمونه از فرمول زیر استفاده می‌گردد:

$$n = \frac{t^2 \cdot p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{3/84 \times 0/25}{0/0012} = 800$$

d: دقت احتمالی مطلوب = ۰/۳۵

t: ضریب اطمینان ۹۵ درصد = ۱/۹۶

p: وجود صفت مورد نظر

Q: عدم وجود صفت مورد نظر

با قرار دادن اطلاعات مذکور در فرمول برآورد n حجم نمونه به دست آمده ۸۰۰ نفر می‌باشد. بر این مبنا مشخص گردید که ارزش‌های نمونه با ضریب اطمینان ۹۵ درصد قابلیت تعمیم آماری به جامعه را دارد.

ب) شیوه نمونه‌گیری

نمونه‌گیری در تحقیق به دو نوع کلی تقسیم می‌شود: نمونه‌گیری احتمالی (Probability) و غیراحتمالی (Non probability). که در این مطالعه از روش‌های احتمالی استفاده می‌گردد.

شیوه نمونه‌گیری این مطالعه در دو مرحله صورت گرفته است:

نخست) شیوه «طبقه‌ای نسبی‌ای»، به گونه‌ای که نخست از میان مناطق ۲۲ گانه شهرداری متناسب با تعداد دفاتر خدمات بین ۱ تا ۳ دفتر انتخاب گردید.

دوم) در روز گردآوری اطلاعات به مراجعانی که به دفاتر مراجعه می‌کردند به طور «تصادفی» مصاحبه به عمل می‌آمد. بنابراین نمونه تحقیق معرف و شامل کلیه مراجعان به دفاتر خدمات می‌باشد.

با عنایت به مطالب فوق از ابتدای تأسیس تا کنون ۷۴ دفتر خدمات الکترونیک شهر افتتاح شده است، به طوری که معمولاً در هر منطقه بین یک تا پنج دفتر وجود دارد. در این راستا بر حسب تعداد دفاتر موجود در هر منطقه، یک تا سه دفتر به طور تصادفی انتخاب گردید، به نحوی که در مجموع ۴۲ دفتر خدمات الکترونیک مورد مطالعه قرار گرفت. در جدول زیر حجم نمونه لازم و دفاتر مورد مطالعه تشریح گزارش شده است.

جدول شماره ۱: توزیع دفاتر خدمات مورد مطالعه

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	۱۰۱	۱۹	۲,۴
۲	۱۰۳	۲۰	۲,۵
۳	۲۰۴	۱۹	۲,۴
۴	۲۰۶	۲۲	۲,۷
۵	۳۰۲	۱۸	۲,۲
۶	۳۰۳	۱۹	۲,۴
۷	۴۰۲	۱۹	۲,۴
۸	۴۰۵	۱۹	۲,۴
۹	۵۰۳	۱۹	۲,۴
۱۰	۶۰۱	۱۷	۲,۱
۱۱	۶۰۲	۱۹	۲,۴
۱۲	۷۰۳	۱۹	۲,۴
۱۳	۷۰۴	۱۹	۲,۴
۱۴	۸۰۲	۱۹	۲,۴
۱۵	۸۰۳	۱۹	۲,۴
۱۶	۹۰۱	۱۹	۲,۴
۱۷	۹۰۲	۱۹	۲,۴
۱۸	۱۰۰۱	۲۲	۲,۷
۱۹	۱۱۰۲	۲۰	۲,۵
۲۰	۱۱۰۳	۱۹	۲,۴
۲۱	۱۲۰۳	۱۹	۲,۴
۲۲	۱۲۰۴	۱۹	۲,۴
۲۳	۱۳۰۱	۱۹	۲,۴
۲۴	۱۳۰۲	۲۰	۲,۵
۲۵	۱۴۰۱	۱۹	۲,۴
۲۶	۱۴۰۲	۱۹	۲,۴
۲۷	۱۵۰۳	۲۰	۲,۵
۲۸	۱۵۰۴	۱۷	۲,۱
۲۹	۱۵۱۰	۲۰	۲,۵
۳۰	۱۶۰۱	۱۹	۲,۴
۳۱	۱۶۰۴	۱۷	۲,۱
۳۲	۱۷۰۱	۱۹	۲,۴
۳۳	۱۷۰۲	۱۹	۲,۴

ادامه جدول شماره ۱: توزیع دفاتر خدمات مورد مطالعه

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۳۴	۱۸۰۱	۲۰	۲,۵
۳۵	۱۸۰۳	۱۹	۲,۴
۳۶	۱۹۰۱	۱۹	۲,۴
۳۷	۲۰۰۱	۱۷	۲,۱
۳۸	۲۰۰۳	۱۹	۲,۴
۳۹	۲۱۰۲	۱۹	۲,۴
۴۰	۲۱۰۳	۱۹	۲,۴
۴۱	۲۲۰۲	۲۰	۲,۵
۴۲	۲۲۰۳	۱۹	۲,۴
جمع		۸۰۲	۱۰۰

۳-۴) روش گردآوری اطلاعات

جهت جمع‌آوری اطلاعات از «پرسشنامه» و نیز برای سنجش مفاهیم عمدتاً از طیف «لیکرت» استفاده شده است. هر چند در مرحله نخست، از روش‌های مصاحبه و مطالعات اکتشافی بهره گرفته شد، ولی تدوین پرسشنامه پس از آزمون مقدماتی (pre-test) و با اصلاح و حذف برخی گویه‌ها، ساخت نهایی پیدا کرد.

۳-۵) نحوه کدگذاری و استخراج داده‌ها

بعد از این‌که داده‌های مورد نیاز از طریق پرسشنامه گردآوری شدند، اطلاعات به دست آمده می‌بایست به صورت کد یا عدد درآمده و وارد کامپیوتر شوند. این فرایند، کدگذاری (Coding) نامیده می‌شود. بعد از کدگذاری داده‌ها و ورود آن‌ها به کامپیوتر نوبت پردازش داده‌ها رسید و سپس به تحلیل داده‌ها پرداخته شد.

۳-۶) تهیه شاخص‌های لازم جهت اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق

با توجه به مفاهیم مورد استفاده در سؤالات به تشریح گویه‌های هر یک از متغیرهای

عمده تحقیق پرداخته می‌شود:

میزان رضایت از فرایند رسیدگی به خدمات:

سؤالات

- مراحل طی شده برای بررسی تقاضای مورد نظر طی شد؟
- راهنمایی‌هایی که از ابتدا تاکنون ارائه گردید؟
- زمانی که برای بازدید و تهیه گزارش طی شد؟
- مدت زمانی که برای رسیدگی کل درخواست طی گردید؟
- تعداد دفعاتی که برای گرفتن این خدمت بدین دفتر مراجعه کردید؟
- نرخ هزینه‌هایی که بابت خدمت مورد نظر دریافت شد؟

میزان رضایت از مدیریت دفاتر خدمات:

سؤالات

- مدیریت دفتر تا چه حد برای پیگیری امور مراجعان اهمیت می‌دهد؟
- از توجه مدیریت به مسائل پیش آمده تا چه حد رضایت دارید؟
- مدیر دفتر تا چه حد از صلاحیت فنی و علمی برخوردار است؟

میزان رضایت از کارکنان دفاتر خدمات:

سؤالات

- رفتار و نحوه برخورد کارکنان تا چه حد محترمانه و مسئولانه است؟
- تا چه حد موارد راهنمایی کارکنان بجا و کافی بوده است؟
- تا چه حد کارکنان براساس ضوابط و مقررات شهرداری با شما رفتار می‌کنند؟
- تا چه حد کارکنان از توانایی و مهارت لازم برخوردار می‌باشند؟
- تا چه حد کارکنان علاقه و حوصله کافی برای پاسخگویی به مراجعین را دارند؟
- تا چه حد تعداد کارکنان متناسب با حجم کار دفتر می‌باشد؟

میزان رضایت از امکانات دفاتر خدمات:

سؤالات

- فضای دفاتر به لحاظ امکانات رفاهی تا چه حد رضایت‌بخش است؟
- تجهیزات و امکانات دفتر برای خدمت مورد نظر شما تا چه حد کافی بود؟
- محل استقرار و دسترسی دفتر چقدر مناسب است؟
- اطلاعیه‌های نصب شده در دفاتر تا چه حد مفید و روشن است؟
- ساعت کاری دفاتر تا چه حد مناسب است؟

مقایسه عملکرد دفاتر خدمات با شهرداری:

سوالات

- کاهش سردرگمی و ابهام در دستیابی به خدمات
- کاهش پارتی‌بازی و تخلفات اداری
- دسترسی سریع و آسان به خدمات
- صرفه‌جویی در وقت و زمان برای مراجعان
- سازمان‌دهی و نظم بخشی دقیق‌تر به کارها و خدمات
- پاسخگویی به موقع به مراجعان

میزان تحقق اهداف دفاتر:

سوالات

- فراهم آوردن بستر مناسب برای گسترش بخش خصوصی در جامعه
- افزایش کارایی و سرعت در ارائه خدمات به مراجعان
- سازمان‌دهی و نظم بخشی دقیق‌تر به کارها و خدمات
- ایجاد سودآوری برای شهرداری

وضعیت عملکرد دفاتر خدمات:

سوالات

- در مجموع از عملکرد دفاتر خدمات شهر تا چه حد رضایت دارید؟
- چنانچه بخواهید به عملکرد این دفاتر نمره بدهید، چه نمره‌ای می‌دهید؟

۷-۳) نحوه تجزیه و تحلیل داده‌ها

با توجه به روش‌های تحلیل تک متغیره، دو متغیره، سه متغیره و نیز سطوح سنجش گوناگون آن‌ها می‌توان به دو شیوه به تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخت:

۱- روش توصیفی (Descriptive): آمار توصیفی، آماری است که پاسخ‌های افراد نمونه را تلخیص می‌کند. براین اساس برای توصیف مشخصات نمونه از روش‌های آماری در سطوح مختلف تلخیص (توزیع فراوانی، درصد و...)، جدول‌بندی (یک بعدی و...)، شاخص‌های تمرکز، پراکندگی و نمودارها استفاده گردیده است.

۲- آمار استنباطی (Inferential): استفاده از این شیوه آماری برای این است که بتوان مشخصات نمونه را به جامعه آماری پژوهش تعمیم داد. به عبارتی به استنباط ویژگی‌های جمعیت، از روی مشخصات نمونه پرداخت.

فصل چهارم

یافته‌های تحقیق

مقدمه

در این فصل به تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته می‌شود. در واقع کلیه شاخص‌ها و متغیرهای مربوط به ویژگی افراد و عملکرد دفاتر خدمات مورد توصیف قرار می‌گیرد.

الف) ویژگیهای فردی پاسخگویان

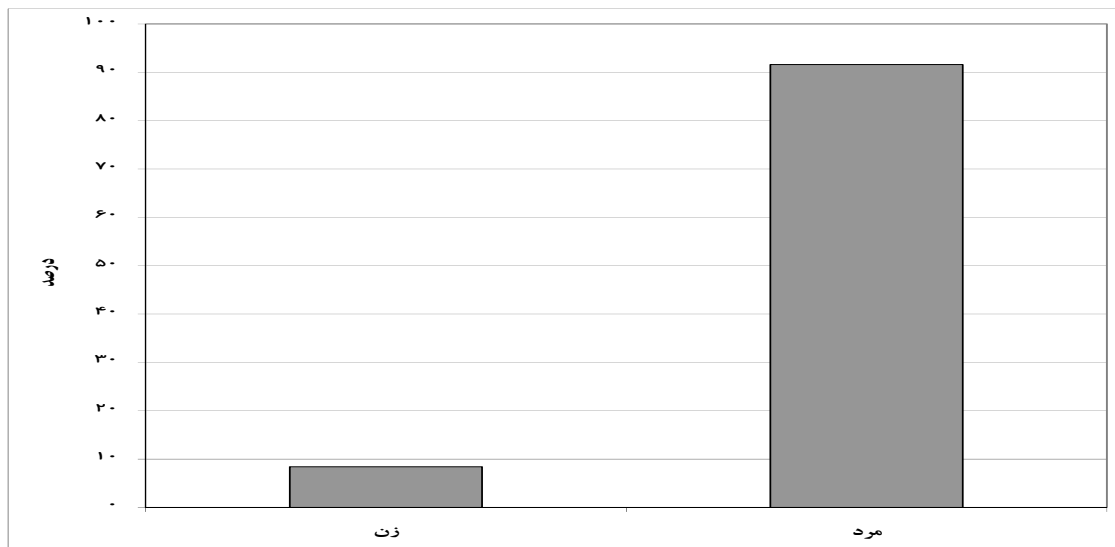
۱) جنس

بررسی صورت گرفته پیرامون مراجعان دفاتر خدمات الکترونیک شهر حاکی از آن است که مردان بیش از زنان می‌باشد (۹۱/۶ در مقابل ۸/۴ درصد). بنابراین سرپرستان مرد خانواده‌ها بیشترین ارتباط کاری را با شهرداری دارند، پس بایستی تمهیدات مرتبط با این وضعیت در نظر گرفته شود.

جدول شماره ۲: توزیع پاسخگویان بر حسب جنس

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	زن	۶۷	۸,۴
۲	مرد	۷۲۷	۹۱,۶
۳	بدون پاسخ	۸	-
	جمع	۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۱: نمایش پاسخگویان بر حسب جنس



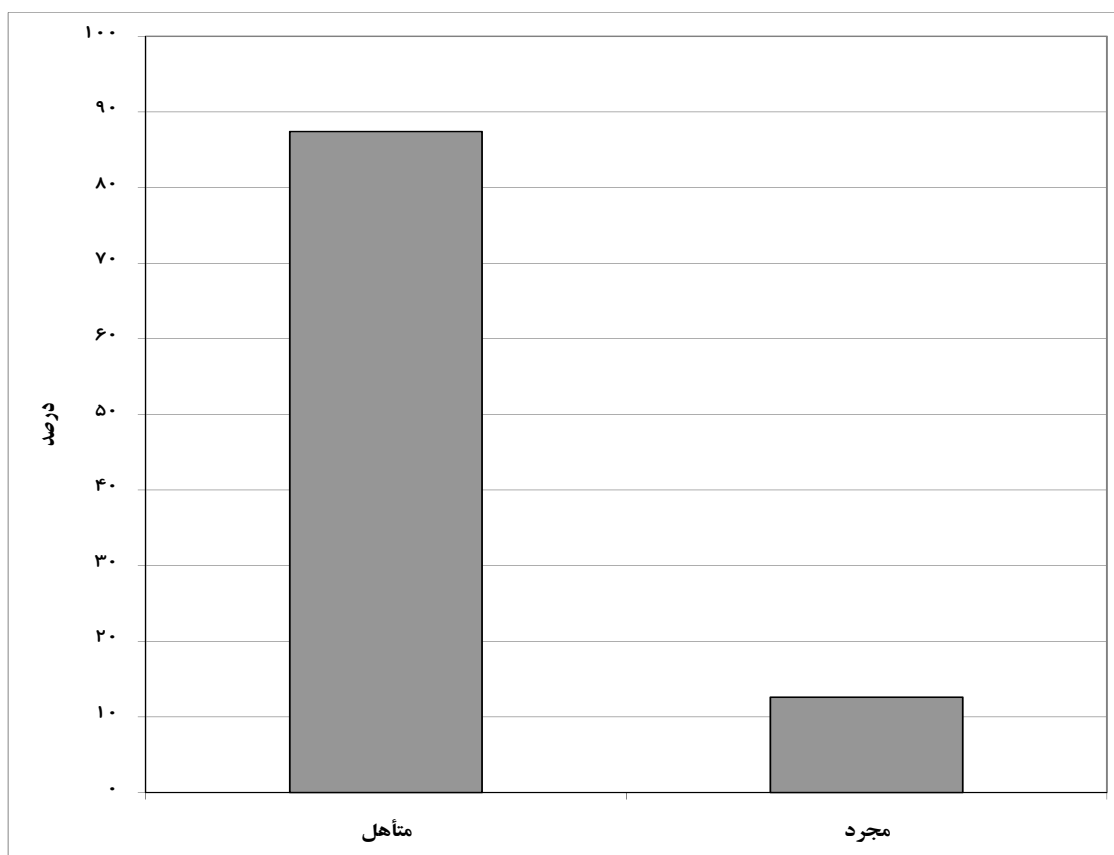
۲) وضعیت تأهل

بررسی صورت گرفته پیرامون وضعیت تأهل مراجعان بیانگر آن است که بیشتر افراد (۸۷/۴ درصد) متأهل و نسبت کمی مجرد هستند. حدود ۴۶ نفر نیز پاسخ مشخصی را در این خصوص نداده‌اند.

جدول شماره ۳: توزیع پاسخگویان بر حسب وضعیت تأهل

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	متأهل	۶۶۱	۸۷,۴
۲	مجرد	۹۵	۱۲,۶
۳	بدون پاسخ	۴۶	-
جمع		۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۲: نمایش پاسخگویان بر حسب وضعیت تأهل



۳) میزان تحصیلات

یافته‌های مندرج در جدول زیر، وضعیت میزان تحصیلات مراجعان به دفاتر خدمات را نشان می‌دهد. چنانچه ملاحظه می‌گردد حدود یک سوم دارای تحصیلات دیپلم و نیز ۲۸/۴ درصد تحصیلات کارشناسی دارند. حال چنانچه دارندگان میزان سواد کارشناسی، با مقطع کاردانی (۱۰/۶ درصد)، کارشناسی ارشد (۷/۲ درصد) و دکتری جمع کردند ملاحظه می‌گردد که حدود نیمی از افراد مراجعه‌کننده به دفاتر خدمات (۴۷ درصد) تحصیلات دانشگاهی دارند که به نوبه خود ارائه خدمات متضمن در نظر گرفتن شرایط خاص خود است.

جدول شماره ۴: توزیع پاسخگویان بر حسب میزان تحصیلات

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	بیسواد	۱۳	۱.۷
۲	ابتدایی	۳۱	۴.۱
۳	راهنمایی	۵۶	۷.۴
۴	دیپلم	۵۸	۷.۷
۵	دیپلم	۲۴۰	۳۱.۹
۶	کاردانی	۸۰	۱۰.۶
۷	کارشناسی	۲۱۴	۲۸.۴
۸	کارشناسی ارشد	۵۴	۷.۲
۹	دکتری	۵	۰.۷
۱۰	حوزوی	۲	۰.۳
۱۱	بدون پاسخ	۴۹	-
	جمع	۸۰۲	۱۰۰

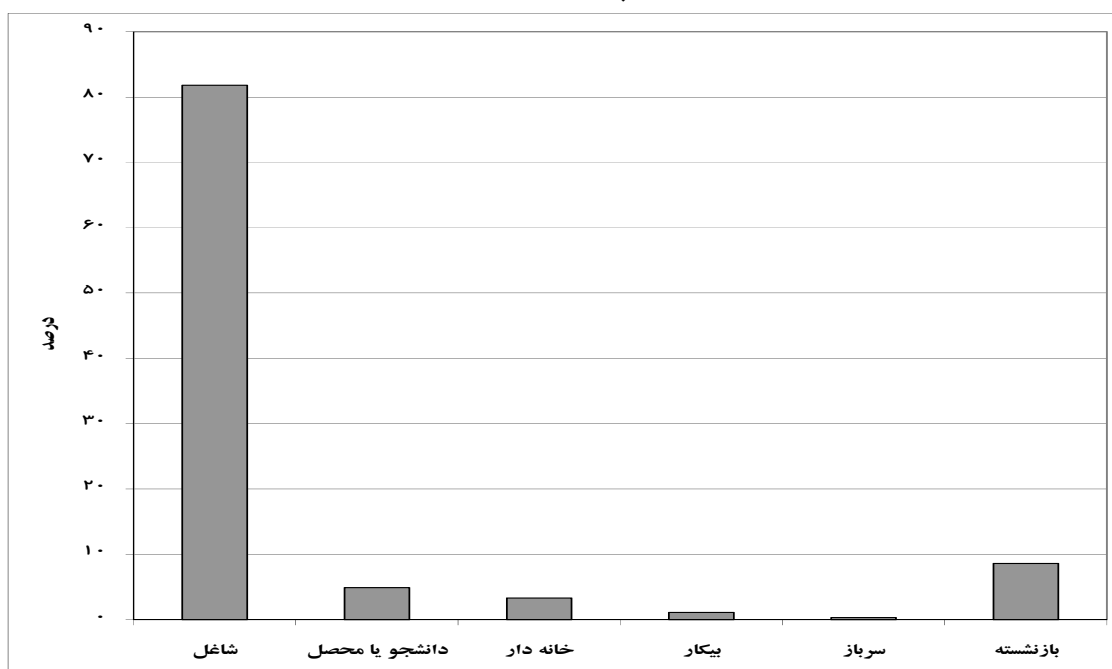
۴) وضعیت اشتغال

یافته‌های مندرج در جدول زیر، پیرامون وضعیت اشتغال مراجعان است که در قالب دو وضعیت شاغل و غیرشاغل قابل شناسایی است. بررسی‌ها حاکی از آن است که اکثریت افراد نمونه (۸۱/۸ درصد) شاغل‌اند. همچنین ۴/۹ درصد دانشجویان یا دانش‌آموزان و ۳/۳ درصد خانه‌دار هستند.

جدول شماره ۵: توزیع پاسخگویان بر حسب وضعیت اشتغال

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	شاغل	۶۱۲	۸۱,۸
۲	دانشجو یا محصل	۳۷	۴,۹
۳	خانه دار	۲۵	۳,۳
۴	بیکار	۸	۱,۱
۵	سرباز	۲	۰,۳
۶	بازنشسته	۶۴	۸,۶
۷	بدون پاسخ	۵۴	-
جمع		۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۳: نمایش پاسخگویان بر حسب وضعیت اشتغال

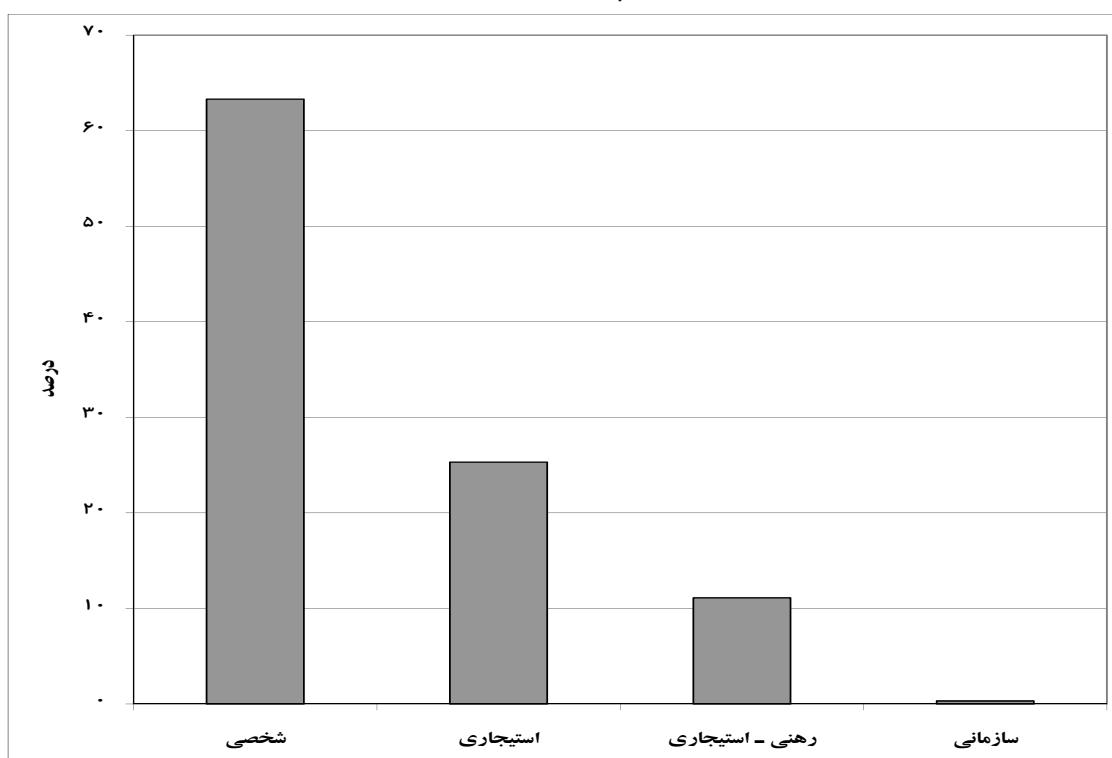


(۵) وضعیت مسکن

بررسیها نشان دهنده آن است که اکثریت افراد نمونه دارای منزل شخصی هستند. در این میان ۲۵/۳ درصد استیجاری و ۱۱/۱ درصد رهنی - استیجاری‌اند. کمتر از یک درصد نیز در منزل سازمانی زندگی می‌کنند.

جدول شماره ۶: توزیع پاسخگویان بر حسب وضعیت مسکن

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	شخصی	۴۷۰	۶۳,۳
۲	استیجاری	۱۸۸	۲۵,۳
۳	رهنی - استیجاری	۸۲	۱۱,۱
۴	سازمانی	۲	۰,۳
۵	بدون پاسخ	۶۰	-
	جمع	۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۴: نمایش پاسخگویان بر حسب وضعیت مسکن

(۶) دفاتر خدمات مورد مطالعه

در شهر تهران از ابتدای تأسیس تا کنون ۷۴ دفتر خدمات الکترونیک شهر افتتاح شده است که مشغول به ارائه خدمت به مراجعان در مناطق مختلف شهری می‌باشند. معمولاً در هر منطقه بین یک تا پنج دفتر وجود دارد. در این راستا بر حسب تعداد دفاتر موجود در هر منطقه، یک تا سه دفتر به طور تصادفی انتخاب گردید، به نحوی که در مجموع ۴۲ دفتر خدمات الکترونیک مورد مطالعه قرار گرفت.

جدول شماره ۷: توزیع دفاتر خدمات مورد مطالعه

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	۱۰۱	۱۹	۲,۴
۲	۱۰۳	۲۰	۲,۵
۳	۲۰۴	۱۹	۲,۴
۴	۲۰۶	۲۲	۲,۷
۵	۳۰۲	۱۸	۲,۲
۶	۳۰۳	۱۹	۲,۴
۷	۴۰۲	۱۹	۲,۴
۸	۴۰۵	۱۹	۲,۴
۹	۵۰۳	۱۹	۲,۴
۱۰	۶۰۱	۱۷	۲,۱
۱۱	۶۰۲	۱۹	۲,۴
۱۲	۷۰۳	۱۹	۲,۴
۱۳	۷۰۴	۱۹	۲,۴
۱۴	۸۰۲	۱۹	۲,۴
۱۵	۸۰۳	۱۹	۲,۴
۱۶	۹۰۱	۱۹	۲,۴
۱۷	۹۰۲	۱۹	۲,۴
۱۸	۱۰۰۱	۲۲	۲,۷
۱۹	۱۱۰۲	۲۰	۲,۵
۲۰	۱۱۰۳	۱۹	۲,۴
۲۱	۱۲۰۳	۱۹	۲,۴

^۱ - در این ستون کدهای مربوط به هر دفتر ذکر شده است. اعداد اول مویده هر منطقه و اعداد بعد از نقطه نشان دهنده شماره آن دفتر در آن منطقه است. مثلاً کد: ۹۰۲ بیانگر منطقه ۹ و دفتر شماره ۲ می‌باشد.

ادامه جدول شماره ۷: توزیع دفاتر خدمات مورد مطالعه

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۲۲	۱۲۰۴	۱۹	۲,۴
۲۳	۱۳۰۱	۱۹	۲,۴
۲۴	۱۳۰۲	۲۰	۲,۵
۲۵	۱۴۰۱	۱۹	۲,۴
۲۶	۱۴۰۲	۱۹	۲,۴
۲۷	۱۵۰۳	۲۰	۲,۵
۲۸	۱۵۰۴	۱۷	۲,۱
۲۹	۱۵۱۰	۲۰	۲,۵
۳۰	۱۶۰۱	۱۹	۲,۴
۳۱	۱۶۰۴	۱۷	۲,۱
۳۲	۱۷۰۱	۱۹	۲,۴
۳۳	۱۷۰۲	۱۹	۲,۴
۳۴	۱۸۰۱	۲۰	۲,۵
۳۵	۱۸۰۳	۱۹	۲,۴
۳۶	۱۹۰۱	۱۹	۲,۴
۳۷	۲۰۰۱	۱۷	۲,۱
۳۸	۲۰۰۳	۱۹	۲,۴
۳۹	۲۱۰۲	۱۹	۲,۴
۴۰	۲۱۰۳	۱۹	۲,۴
۴۱	۲۲۰۲	۲۰	۲,۵
۴۲	۲۲۰۳	۱۹	۲,۴
	جمع	۸۰۲	۱۰۰

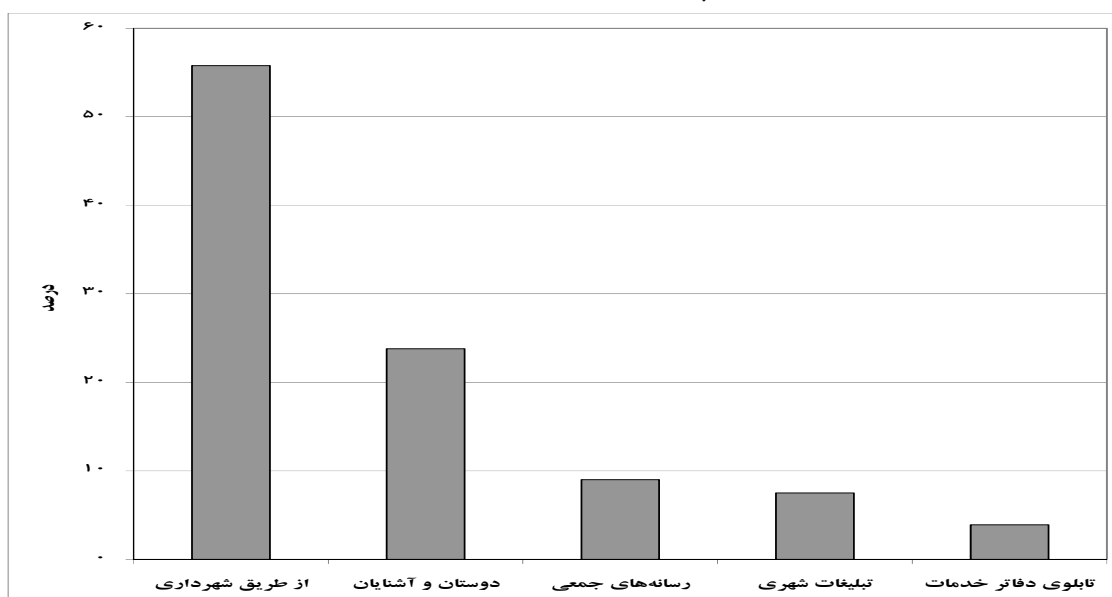
۷) نحوه آشنایی با دفاتر خدمات

بیش از نیمی از مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک در پاسخ به سؤال، «از چه طریق با دفاتر خدمات الکترونیک شهر آشنا شدید؟» عنوان نموده‌اند که از طریق مراجعه به شهرداری متوجه وجود این دفاتر شده‌اند. بنابراین بایستی فرد حتماً به شهرداری منطقه مراجعه نماید تا از وجود چنین دفاتر و نیز وظایف آن‌ها مطلع باشد که جای تأمل دارد. در مقابل تبلیغات شهری و نیز تابلوی دفاتر از مواردی هستند که سهم کمی در معرفی چنین مراکزی دارند.

جدول شماره ۸: توزیع پاسخگویان بر حسب نحوه آشنایی با دفاتر خدمات

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	از طریق شهرداری	۴۴۵	۵۵٫۸
۲	دوستان و آشنایان	۱۹۰	۲۳٫۸
۳	رسانه‌های جمعی	۷۲	۹٫۰
۴	تبلیغات شهری	۶۰	۷٫۵
۵	تابلوی دفاتر خدمات	۳۱	۳٫۹
۶	سایر	۴	-
	جمع	۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۵: نمایش پاسخگویان بر حسب نحوه آشنایی با دفاتر خدمات



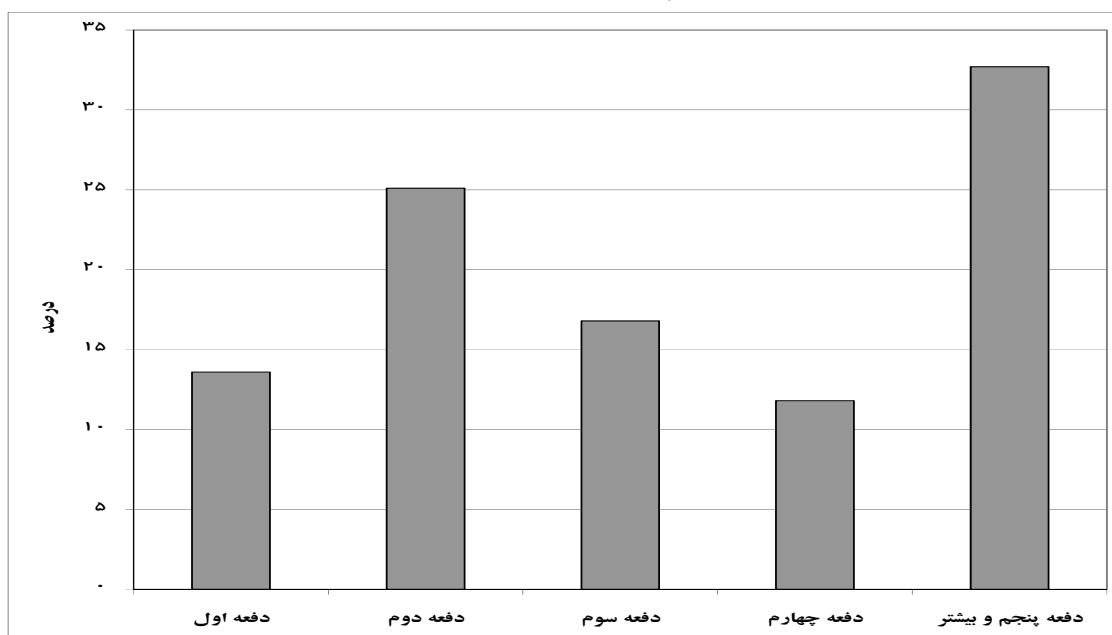
۸) تعداد دفعات مراجعه به دفاتر

نتایج حاصل از نظرات مراجعان در پاسخ به سؤال «دفعه چندم است که بدین دفاتر خدمات مراجعه می‌کنید؟» نشان می‌دهد که نسبت افراد بر حسب دفعات مراجعه متفاوت است، از این حیث می‌توان از نظرات پاسخگویان مختلف بهره گرفت. چنانچه ملاحظه می‌گردد کمترین نسبت مراجعه در دفعه اول (۱۳/۶ درصد) و بیشترین نسبت در دفعات پنجم و بالاتر قرار دارد. همچنین شاهد مراجعات مکرر شهروندان بدین دفاتر هستیم.

جدول شماره ۹: توزیع پاسخگویان بر حسب دفعات مراجعه به دفاتر

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	دفعه اول	۱۰۸	۱۳,۶
۲	دفعه دوم	۲۰۰	۲۵,۱
۳	دفعه سوم	۱۳۴	۱۶,۸
۴	دفعه چهارم	۹۴	۱۱,۸
۵	دفعه پنجم و بیشتر	۲۶۰	۳۲,۷
۶	بدون پاسخ	۶	-
جمع		۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۶: نمایش پاسخگویان بر حسب دفعات مراجعه به دفاتر



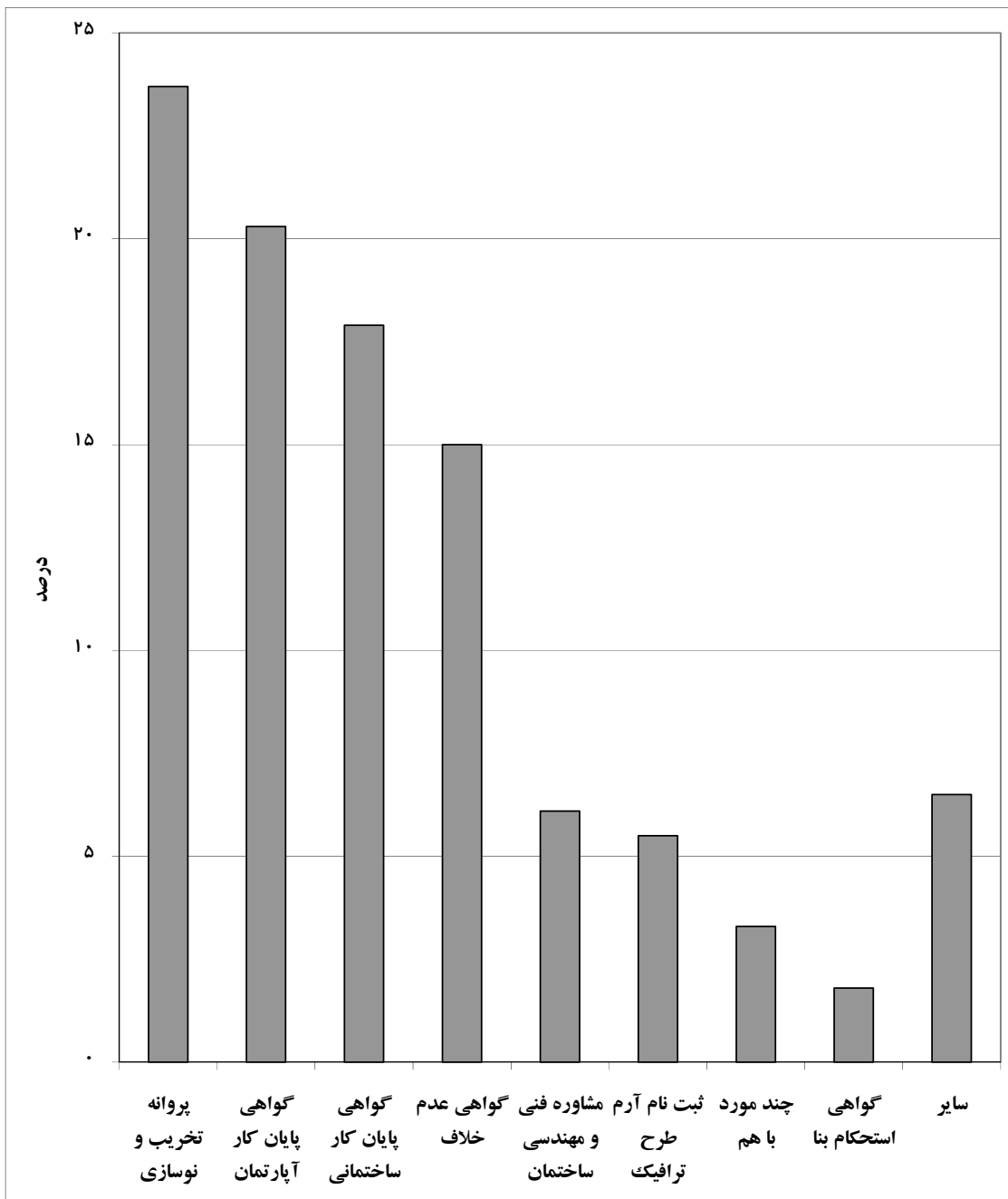
۹) علت مراجعه متقاضیان به دفاتر خدمات

نتایج حاصل از نظرات مراجعان در پاسخ به سؤال «در حال حاضر برای گرفتن چه نوع خدمتی بدین دفتر مراجعه کرده‌اید؟» نشان می‌دهد که گرفتن پروانه تخریب و نوسازی (۲۳/۷ درصد) و گواهی پایان کار آپارتمانی (۲۰/۳ درصد) از عمده‌ترین موارد مراجعه افراد می‌باشد. البته در این باره برخی چند مورد را با هم پیگیر بودند (۳/۳ درصد) و نیز برخی موارد جزء، گزینه‌های مورد نظر محسوب نمی‌شدند (۶/۵ درصد) که در قالب گزینه سایر قرار گرفته‌اند. در راستای یافته‌های فوق این سؤال باز مطرح شد که «جدای از خدمات مورد نظر، انتظار دارید چه خدمات دیگری از طرف شهرداری بدین دفاتر واگذار شود؟» از تحلیل محتوای کیفی این سؤال، مقولات زیر حاصل شده است. در این خصوص بیشتر افراد بیان داشته‌اند که کلیه کارها به این دفاتر واگذار شوند. موارد مربوط به کلیه کارهای مربوط به مسکن، مشاوره اولیه در ساخت، تخریب و مراحل کار، بحث عوارض نوسازی و شهرسازی، خدمات طرح تفصیلی، صدور پروانه، کارهای استعلام فضای سبز و امور مربوط به عوارض در نوبت بعدی قرار دارد.

جدول شماره ۱۰: توزیع پاسخگویان بر حسب علت مراجعه متقاضیان به دفاتر خدمات

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	پروانه تخریب و نوسازی	۱۸۹	۲۳,۷
۲	گواهی پایان کار آپارتمان	۱۶۲	۲۰,۳
۳	گواهی پایان کار ساختمانی	۱۴۳	۱۷,۹
۴	گواهی عدم خلاف	۱۲۰	۱۵,۰
۵	مشاوره فنی و مهندسی ساختمان	۴۹	۶,۱
۶	ثبت نام آرم طرح ترافیک	۴۴	۵,۵
۷	چند مورد با هم	۲۶	۳,۳
۸	گواهی استحکام بنا	۱۴	۱,۸
۹	سایر	۵۲	۶,۵
۱۰	بدون پاسخ	۹	-
	جمع	۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۷: نمایش پاسخگویان بر حسب علت مراجعه متقاضیان به دفاتر خدمات



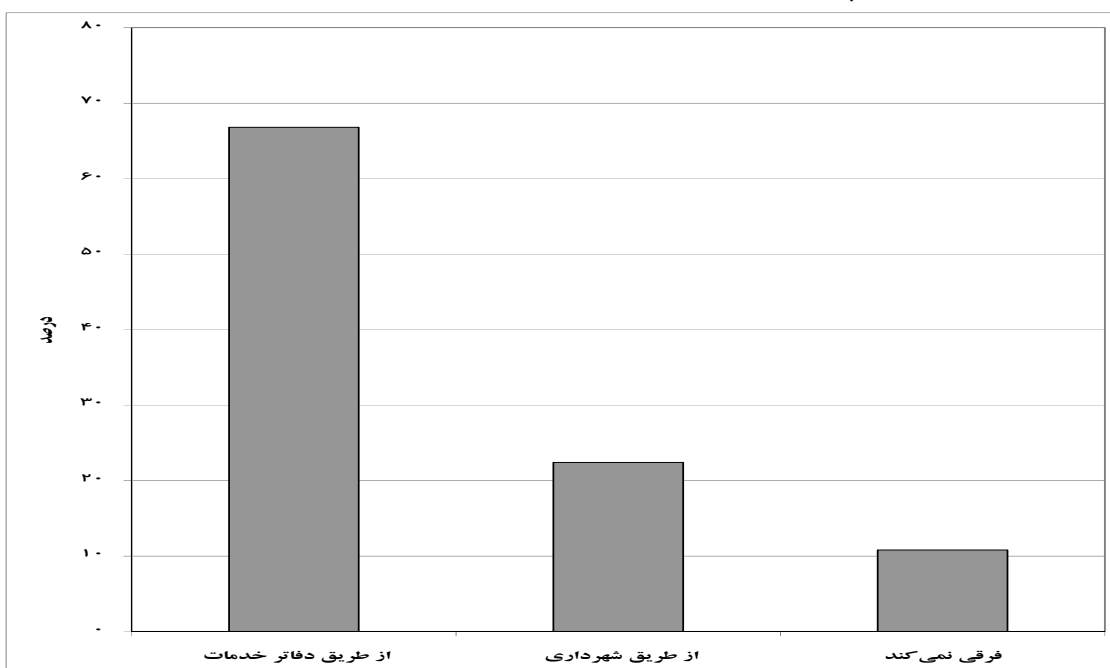
۱۰) انجام خدمت توسط دفاتر خدمات در مقایسه با شهرداری

جهت مطالعه این موضوع که آیا مراجعان تمایل دارند از طریق دفاتر، خدمات مورد نیازشان را پیگیر باشند یا مراجعه حضوری به شهرداری این سؤال پرسیده شد: «به نظر شما انجام خدمات مورد نظر، از طریق دفاتر خدمات بیشتر امکان‌پذیر است، یا مراجعه حضوری به شهرداری؟ جالب است حدود دوسوم از پاسخگویان به دفاتر خدمات و حدود یک پنجم نمونه به شهرداری اشاره داشته‌اند. حدود ۱۰/۸ درصد عنوان نموده‌اند که چندان فرقی نمی‌کند.

جدول شماره ۱۱: توزیع پاسخگویان بر حسب انجام خدمت توسط دفاتر خدمات در مقایسه با شهرداری

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	از طریق دفاتر خدمات	۵۲۶	۶۶٫۸
۲	از طریق شهرداری	۱۷۶	۲۲٫۴
۳	فرقی نمی‌کند	۸۵	۱۰٫۸
۴	بدون پاسخ	۱۵	-
	جمع	۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۸: نمایش پاسخگویان بر حسب انجام خدمت توسط دفاتر خدمات در مقایسه با شهرداری



۱۱) دلایل انجام خدمت توسط دفاتر خدمات در مقایسه با شهرداری

در راستای یافته فوق، چنانچه فرد دفاتر خدمات یا شهرداری را انتخاب نموده باشد، دلیل آن پرسیده شد. بررسی‌ها نشان می‌دهد که کسانی که تمایل به انجام امور از طریق دفاتر را داشتند به دلایلی چون؛ سرعت انجام کارها (۴۶ درصد)، انجام راحت و بهتر کارها (۲۷ درصد) و نیز صرفه جویی و دسترسی آسان (۱۰ درصد) اشاره کرده‌اند. در مقابل افرادی که مراجعه حضوری به شهرداری را انتخاب کرده‌اند به دلایلی چون؛ سرعت بیشتر کارها (۲۹ درصد)، عدم پرداخت هزینه (۱۹ درصد) و داشتن تسلط کاری کارکنان (۱۹ درصد) اشاره کرده‌اند. همچنین درباره موارد بی جواب و سایر، وجود تعداد زیاد افراد به منزله عدم تمایل به پاسخگویی آن‌ها و نیز اظهار نظر نکردن در این خصوص است.

جدول شماره ۱۲: توزیع پاسخگویان بر حسب دلایل انجام خدمت توسط دفاتر خدمات در مقایسه با

شهرداری

ردیف	دلیل مراجعه حضوری به شهرداری	فراوانی	درصد معتبر	دلیل مراجعه به دفاتر خدمات	فراوانی	درصد معتبر
۱	سرعت بیشتر کارها	۱۵	۳۹	سرعت انجام کارها	۴۶	۴۷
۲	راحت تر انجام شدن امور	۶	۱۵	انجام راحت و بهتر کارها	۲۴	۲۷
۳	عدم پرداختن هزینه	۷	۱۹	صرفه جویی در وقت	۱۰	۱۰
۴	داشتن تسلط کاری	۷	۱۹	برخورد مناسب کارکنان	۳	۳
۵	برخورد مستقیم با مسئول	۳	۸	خلوت بودن	۵	۵
۶	بی جواب و سایر	۱۳۸	-	دسترسی آسان	۱۰	۱۰
۷	-	-	-	بی جواب و سایر	۴۳۸	-
	جمع	۱۷۶	۱۰۰	جمع	۵۲۶	۱۰۰
	جمع کل		۸۰۲			

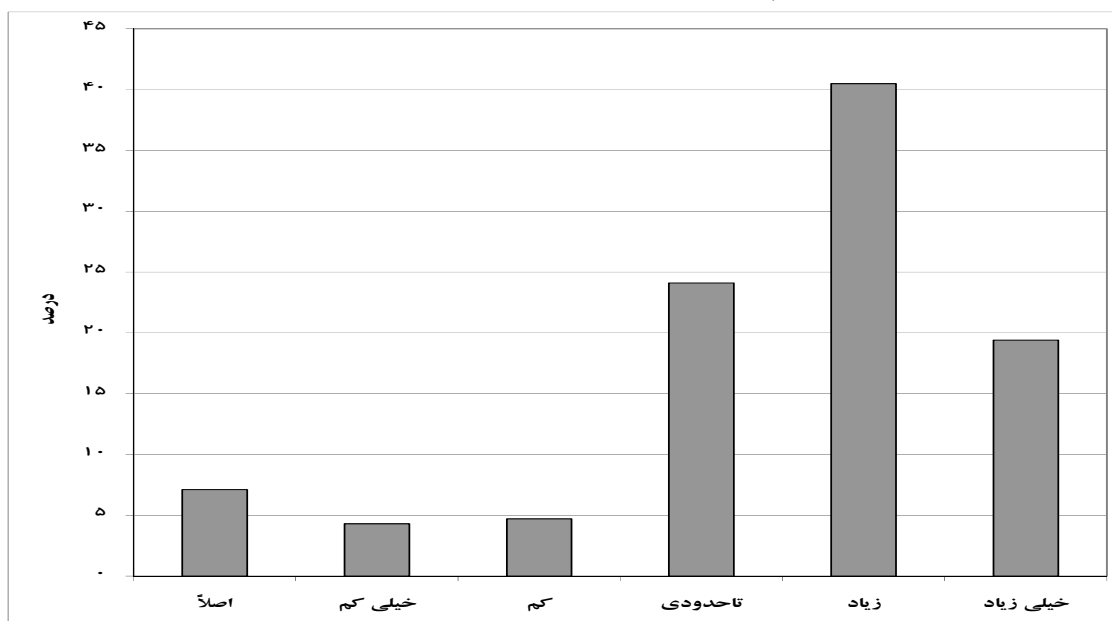
۱۲) نگرش به واگذاری امور به بخش خصوصی

در ادامه مباحث فوق این سؤال پرسیده شد که «چقدر تمایل دارید، به تدریج خدمات مختلف شهرداری به بخش خصوصی منتقل شود؟». نتایج حاکی از آن است که در مجموع ۴۰/۵ درصد در حد زیاد و ۱۹/۴ درصد در حد خیلی زیاد بدین امر موافق هستند و در مقابل ۷/۱ درصد اصلاً، ۴/۳ درصد در حد خیلی کم و ۴/۷ درصد در حد کم مخالفانند. بنابراین گرایش بیشتر مردم جامعه به خصوصی کردن خدمات شهرداری مثبت است.

جدول شماره ۱۳: توزیع پاسخگویان بر حسب نگرش به واگذاری امور به بخش خصوصی

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	اصلاً	۵۳	۷,۱
۲	خیلی کم	۳۲	۴,۳
۳	کم	۳۵	۴,۷
۴	تاحدودی	۱۷۹	۲۴,۱
۵	زیاد	۳۰۱	۴۰,۵
۶	خیلی زیاد	۱۴۴	۱۹,۴
۷	بدون پاسخ	۵۸	-
	جمع	۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۹: نمایش پاسخگویان بر حسب نگرش به واگذاری امور به بخش خصوصی



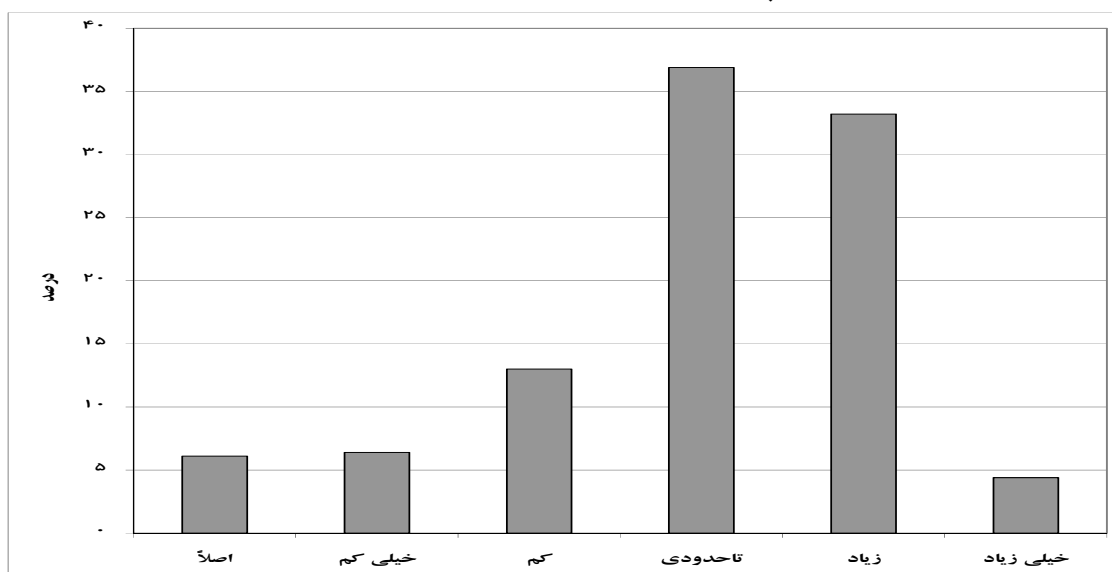
۱۳) رضایت از تفویض اختیار امور شهرداری به دفاتر

با توجه به این که برخی از خدمات شهرداری به دفاتر خدمات الکترونیک واگذار نگردیده است و نیز بعضی از شهروندان مجبورند برای دیگر امور به شهرداری مناطق مراجعه کنند، این سؤال پرسیده شد: «از میزان اختیاری که شهرداری بدین دفاتر برای پیگیری امور مختلف داده است، چقدر رضایت دارید؟» یافته‌های حاصل نشان می‌دهد که ۳۳/۲ درصد در حد زیاد و ۴/۴ درصد در حد خیلی زیاد و در مقابل ۶/۱ درصد در حد اصلاً، ۶/۴ درصد در حد خیلی کم و ۱۳ درصد در حد کم بوده‌اند.

جدول شماره ۱۴: توزیع پاسخگویان بر حسب رضایت از تفویض اختیار امور به شهرداری

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	اصلاً	۴۳	۶,۱
۲	خیلی کم	۴۵	۶,۴
۳	کم	۹۲	۱۳,۰
۴	تاحدودی	۲۶۰	۳۶,۹
۵	زیاد	۲۳۴	۳۳,۲
۶	خیلی زیاد	۳۱	۴,۴
۷	بدون پاسخ	۹۷	-
جمع		۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۱۰: نمایش پاسخگویان بر حسب رضایت از تفویض اختیار امور به شهرداری



۱۴) میزان رضایت از فرایند رسیدگی به خدمات

در ادامه سؤال «در زمینه نحوه مدیریت و برخورد کارکنان این دفتر یک سری سؤالات طرح شده است، لطفاً میزان رضایت خود را بیان کنید؟» از مراجعان پرسیده شد. نتایج حاصل بیانگر آن است که ۴۱/۶ درصد از پاسخگویان از مراحل که برای بررسی تقاضا طی شد؛ ۵۵/۳ درصد از راهنمایی‌هایی که به عمل آمد؛ ۴۶/۶ درصد از زمان بازدید و تهیه گزارش؛ ۳۷/۸ درصد از زمان رسیدگی به درخواست؛ ۳۷/۵ درصد از تعداد دفعات مراجعه و ۲۸ درصد از نرخ هزینه‌ها رضایت داشتند. بنابراین مشاهده می‌گردد کمترین رضایت از نرخ هزینه‌هایی است که مراجعان بابت خدمت مورد نظر پرداخت می‌کنند. از سویی راهنمایی‌های صورت گرفته در زمینه فرایند رسیدگی به خدمت وضعیت مطلوبی را نشان می‌دهد. البته چنانچه ارقام مندرج در جدول زیر نشان می‌دهد میزان کسانی که در حد متوسط فرایند رسیدگی بیان کرده‌اند نسبت بسیاری را به خود اختصاص می‌دهند، به نحوی که می‌توان نتیجه گرفت افرادی که در حد کم راضی هستند، نسبت پایینی دارند.

جدول شماره ۱۵: توزیع پاسخگویان بر حسب رضایت از فرایند رسیدگی به خدمات

ردیف	شرح	کم	متوسط	زیاد	بدون پاسخ	جمع
۱	مراحلی که برای بررسی تقاضای مورد نظر طی شد؟	۱۰۶	۳۴۱	۳۱۹	۳۶	۸۰۲
		درصد	۱۳,۸	۴۴,۵	۴۱,۶	-
۲	راهنمایی‌هایی که از ابتدا تاکنون ارائه گردید؟	۶۶	۲۷۴	۴۲۱	۴۱	۸۰۲
		درصد	۸,۷	۳۶,۰	۵۵,۳	-
۳	زمانی که برای بازدید و تهیه گزارش طی شد؟	۹۴	۲۶۲	۳۱۱	۱۳۵	۸۰۲
		درصد	۱۴,۱	۳۹,۳	۴۶,۶	-
۴	مدت زمانی که برای رسیدگی کل درخواست طی گردید؟	۱۲۰	۳۲۵	۲۷۱	۸۶	۸۰۲
		درصد	۱۶,۸	۴۵,۴	۳۷,۸	-
۵	تعداد دفعاتی که برای گرفتن این خدمت بدین دفتر مراجعه کردید؟	۱۱۹	۳۴۸	۲۸۰	۵۵	۸۰۲
		درصد	۱۵,۹	۴۶,۶	۳۷,۵	-
۶	نرخ هزینه‌هایی که بابت خدمت مورد نظر دریافت شد؟	۱۷۱	۳۵۹	۲۰۶	۶۶	۸۰۲
		درصد	۲۳,۲	۴۸,۸	۲۸,۰	-

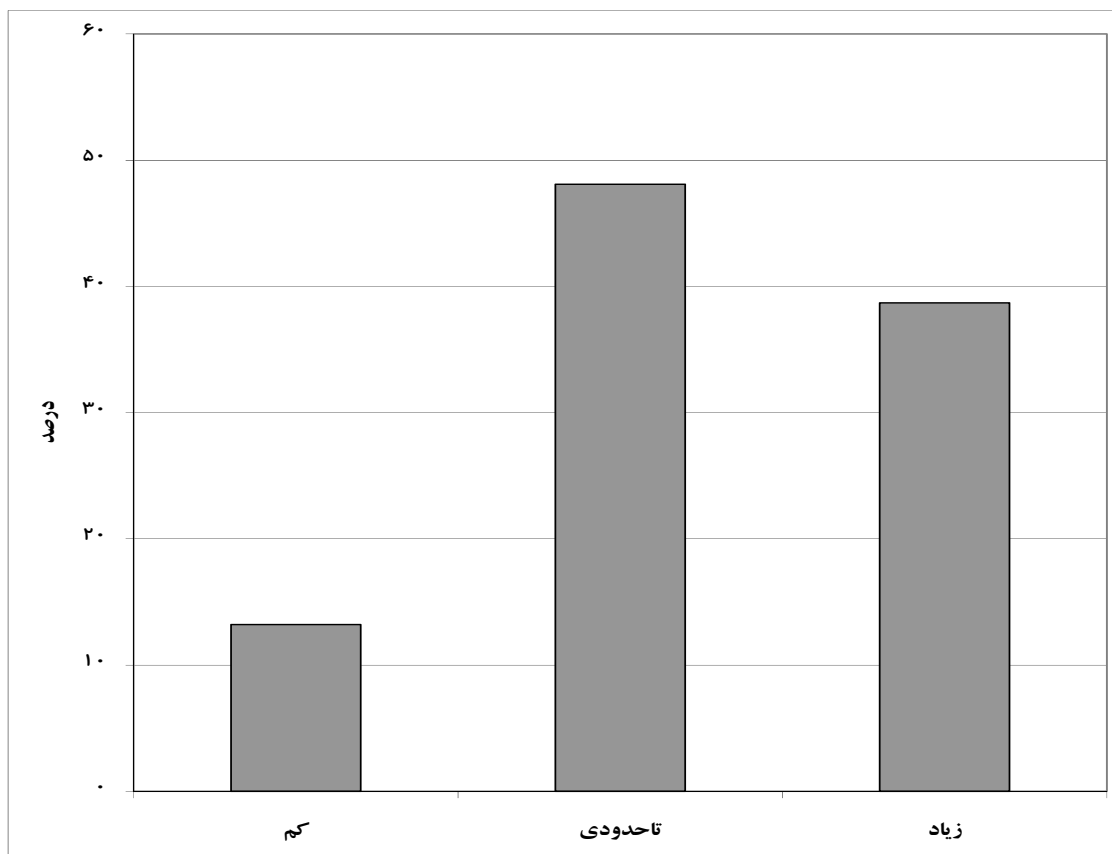
۱۵) مقیاس رضایت از فرایند رسیدگی به خدمات

در ادامه با ترکیب ۶ سؤال مربوط به میزان رسیدگی به خدمات و نیز دسته‌بندی مجدد آن، مقیاس مربوطه ساخته شد. چنانچه ارقام مندرج در جدول زیر نشان می‌دهد بیشتر افراد (۳۸/۷ درصد) از فرایند رسیدگی امور توسط دفاتر رضایت دارند و در مقابل ۱۳/۲ درصد در حد کمی راضی هستند.

جدول شماره ۱۶: توزیع پاسخگویان بر حسب مقیاس رضایت از فرایند رسیدگی

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	کم	۷۷	۱۳,۲
۲	تاحدودی	۲۸۰	۴۸,۱
۳	زیاد	۲۲۵	۳۸,۷
۴	بدون پاسخ	۲۲۰	-
جمع		۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۱۱: نمایش پاسخگویان بر حسب مقیاس رضایت از فرایند رسیدگی



(۱۶) رضایت از مدیریت دفاتر خدمات

جهت سنجش میزان رضایت مراجعان از مدیریت دفاتر خدمات از سه شاخص زیر استفاده شده است. بررسی‌های حاصل نشان می‌دهد که ۴۳/۴ و ۱۶ درصد مراجعان در حد زیاد و خیلی زیاد معتقدند مدیریت دفاتر برای پیگیری امور اهمیت قائلند؛ ۴۳/۱ و ۱۵/۶ درصد از توجه مدیریت به مسائل و ۴۹/۹ و ۱۹/۳ درصد نیز در حد زیاد و خیلی زیاد از صلاحیت فنی و علمی مدیریت رضایت دارند. در مجموع مدیریت دفاتر از منظر مراجعان رضایت‌بخش است.

جدول شماره ۱۷: توزیع پاسخگویان بر حسب رضایت از مدیریت دفاتر

ردیف	شرح	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	بی نظر	جمع
۱	مدیریت دفتر تا چه حد برای پیگیری امور مراجعان اهمیت می‌دهد؟	۳۳	۴۴	۲۱۶	۳۱۴	۱۱۶	۷۹	۸۰۲
	درصد	۴,۶	۶,۱	۲۹,۹	۴۳,۴	۱۶,۰	-	۱۰۰
۲	از توجه مدیریت به مسائل پیش آمده تا چه حد رضایت دارید؟	۱۹	۵۲	۲۲۷	۳۱۰	۱۱۲	۸۲	۸۰۲
	درصد	۲,۶	۷,۲	۳۱,۵	۴۳,۱	۱۵,۶	-	۱۰۰
۳	مدیر دفتر تا چه حد از صلاحیت فنی و علمی برخوردار است؟	۱۴	۳۸	۱۷۰	۳۰۸	۱۲۷	۱۴۵	۸۰۲
	درصد	۲,۱	۵,۸	۲۵,۹	۴۶,۹	۱۹,۳	-	۱۰۰

۱۷) میزان رضایت از کارکنان دفاتر خدمات

جهت سنجش میزان رضایت مراجعان از کارکنان دفاتر خدمات از چهار شاخص زیر استفاده شده است. بررسی‌های حاصل نشان می‌دهد که ۴۷/۸ و ۲۶/۴ درصد مراجعان در حد زیاد و خیلی زیاد برخورد کارکنان را محترمانه و مسئولان دانسته‌اند. سایر یافته‌ها نیز بیانگر آن است که ۴۴/۸ و ۲۰/۴ درصد مراجعان موارد راهنمایی کارکنان را کافی؛ ۴۴/۶ و ۲۱ درصد رفتار آن‌ها را طبق ضوابط و مقررات؛ ۴۰/۷ و ۱۸/۸ درصد توانایی و مهارت آن‌ها را کافی؛ ۴۳/۴ و ۲۲/۴ درصد علاقه و حوصله کارکنان و ۳۸/۹ و ۱۴/۲ درصد تعداد آن‌ها را در حد زیاد و خیلی زیاد دانسته‌اند. بنابراین ملاحظه می‌گردد رضایت مراجعان در حد مطلوبی است.

جدول شماره ۱۸: توزیع پاسخگویان بر حسب رضایت از مدیریت دفاتر

ردیف	شرح	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	بدون پاسخ	جمع
۱	رفتار و نحوه برخورد کارکنان تا چه حد محترمانه و مسئولانه است؟	۶	۲۵	۱۶۹	۳۷۰	۲۰۴	۲۸	۸۰۲
	درصد	۸۰	۳۰۲	۲۱۰۸	۴۷۰۸	۲۶۰۴	-	۱۰۰
۲	تا چه حد موارد راهنمایی کارکنان بجا و کافی بوده است؟	۲۲	۴۱	۲۰۴	۳۴۴	۱۵۷	۳۴	۸۰۲
	درصد	۲۰۹	۵۰۳	۲۶۰۶	۴۴۰۸	۲۰۰۴	-	۱۰۰
۳	تا چه حد کارکنان براساس ضوابط و مقررات شهرداری با شما رفتار می‌کنند؟	۱۴	۴۰	۲۰۳	۳۳۳	۱۵۷	۵۵	۸۰۲
	درصد	۱۰۹	۵۰۴	۲۷۰۲	۴۴۰۶	۲۱۰۰	-	۱۰۰
۴	تا چه حد کارکنان از توانایی و مهارت لازم برخوردار می‌باشند؟	۱۷	۵۷	۲۳۰	۳۰۵	۱۴۱	۵۲	۸۰۲
	درصد	۲۰۳	۷۰۶	۳۰۰۷	۴۰۰۷	۱۸۰۸	-	۱۰۰
۵	تا چه حد کارکنان علاقه و حوصله کافی برای پاسخگویی به مراجعین را دارند؟	۱۳	۵۰	۲۰۲	۳۳۷	۱۷۴	۲۶	۸۰۲
	درصد	۱۰۷	۶۰۴	۲۶۰۰	۴۳۰۴	۲۲۰۴	-	۱۰۰
۶	تا چه حد تعداد کارکنان متناسب با حجم کار دفتر می‌باشد؟	۱۶	۶۸	۲۷۰	۲۹۴	۱۰۷	۴۷	۸۰۲
	درصد	۲۰۱	۹۰۰	۳۵۰۸	۳۸۰۹	۱۴۰۲	-	۱۰۰

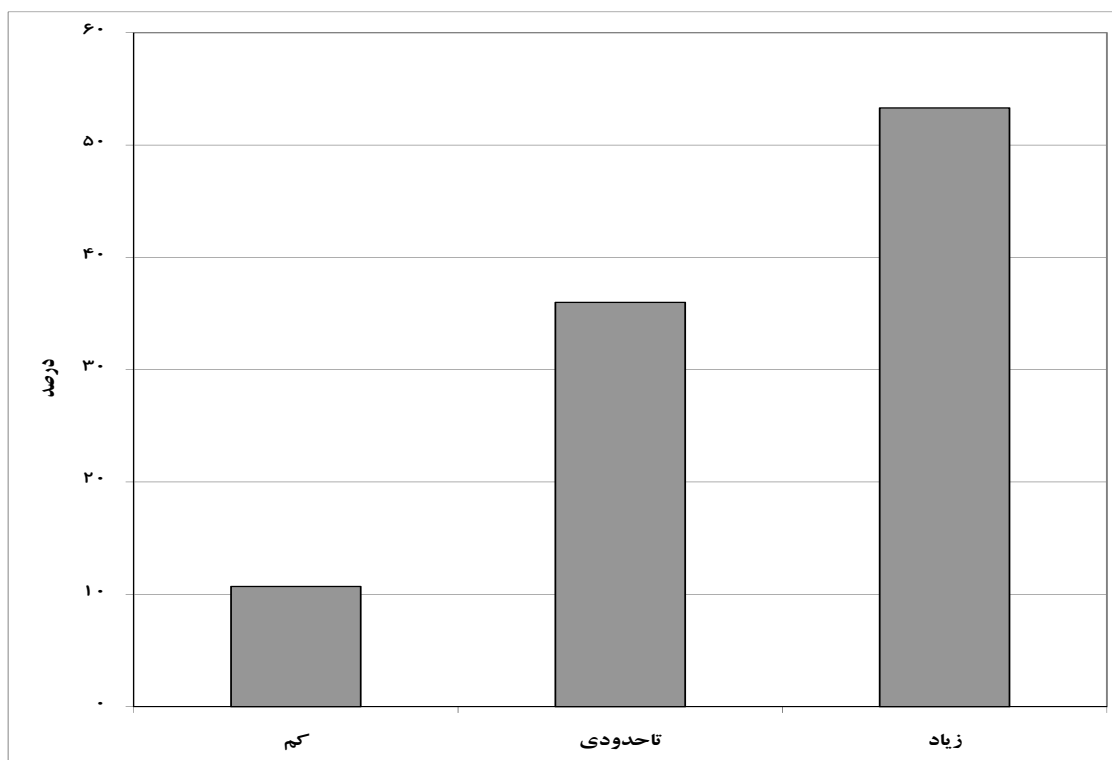
۱۸) مقیاس رضایت از کارکنان دفاتر خدمات

در ادامه با ترکیب ۶ سؤال مربوط به میزان رضایت کارکنان از دفاتر خدمات و نیز دسته‌بندی مجدد آن، مقیاس مورد نظر ساخته شد. چنانچه ارقام مندرج در جدول زیر نشان می‌دهد بیش از نیمی از افراد (۵۳/۳ درصد) از کارکنان مستقر در دفاتر خدمات رضایت دارند و در مقابل ۱۰/۷ درصد در حد کمی راضی هستند.

جدول شماره ۱۹: توزیع پاسخگویان بر حسب مقیاس رضایت از کارکنان دفاتر خدمات

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	کم	۷۲	۱۰,۷
۲	تاحدودی	۲۴۱	۳۶,۰
۳	زیاد	۳۵۷	۵۳,۳
۴	بدون پاسخ	۱۳۲	-
جمع		۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۱۲: نمایش پاسخگویان بر حسب مقیاس رضایت از کارکنان دفاتر خدمات



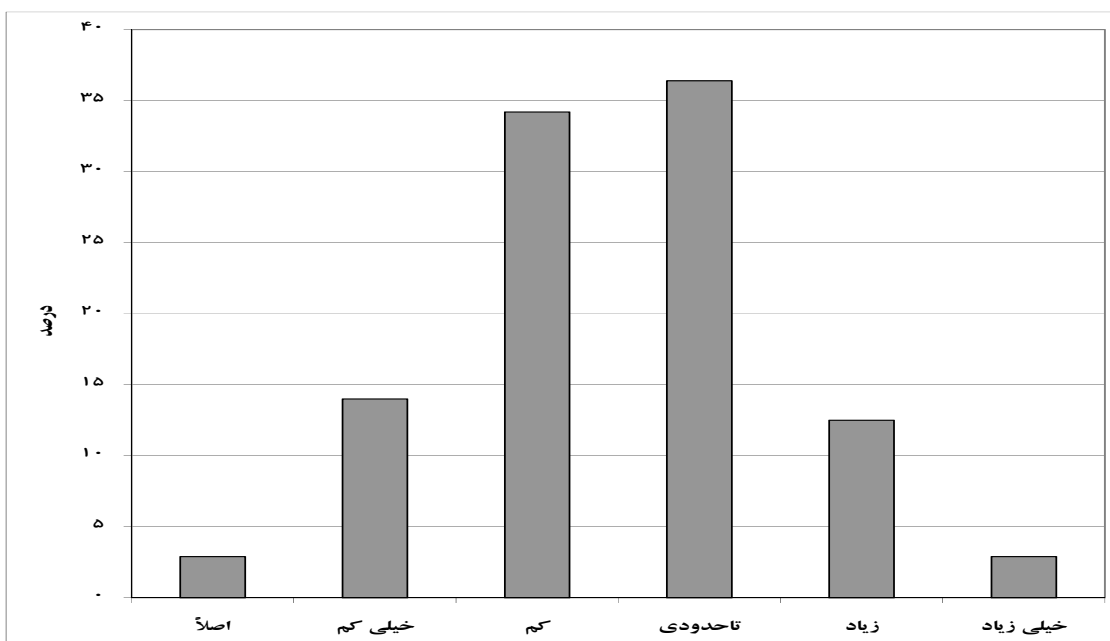
۱۹) وضعیت امکانات رفاهی دفاتر

بررسی‌های حاصل پیرامون سؤالی در باره «فضای دفاتر به لحاظ امکانات رفاهی تا چه حد رضایت بخش است؟» نشان می‌دهد که مراجعان از امکانات رفاهی دفاتر خدمات چندان رضایت ندارد، به نحوی که ۲/۹ درصد اصلاً، ۱۴ درصد در حد خیلی کم و ۳۴/۲ درصد در حد کم میزان رضایت خود را اعلام نموده‌اند.

جدول شماره ۲۰: توزیع پاسخگویان بر حسب رضایت از امکانات رفاهی

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	اصلاً	۲۲	۲,۹
۲	خیلی کم	۱۰۷	۱۴,۰
۳	کم	۲۶۲	۳۴,۲
۴	تاحدودی	۲۷۹	۳۶,۴
۵	زیاد	۹۶	۱۲,۵
۶	خیلی زیاد	۲۲	۲,۹
۷	بی نظر	۳۶	-
جمع		۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۱۳: نمایش پاسخگویان بر حسب رضایت از امکانات رفاهی



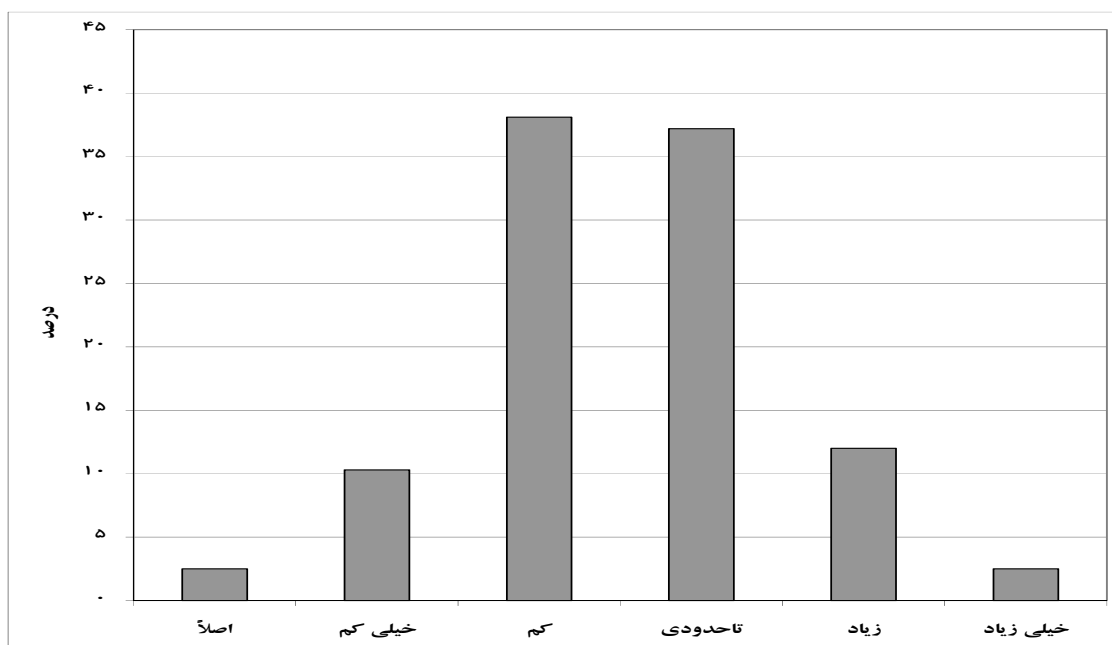
۲۰) وضعیت تجهیزات و امکانات دفاتر

بررسی حاصل پیرامون سؤالی با این مضمون «تجهیزات و امکانات دفتر برای خدمت مورد نظر شما تا چه حد کافی بود؟» نشان می‌دهد که ۳۸/۱ درصد مراجعان در حد کم، ۱۰/۳ درصد در حد خیلی کم و ۲/۵ درصد اصلاً راضی نیستند. همچنین ۳۷/۲ درصد در حد متوسط از وجود تجهیزات و امکانات مختلف در دفاتر اعلام رضایت نموده‌اند.

جدول شماره ۲۱: توزیع پاسخگویان بر حسب رضایت از تجهیزات دفاتر

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	اصلاً	۱۹	۲,۵
۲	خیلی کم	۷۹	۱۰,۳
۳	کم	۲۹۲	۳۸,۱
۴	تاحدودی	۲۸۵	۳۷,۲
۵	زیاد	۹۲	۱۲,۰
۶	خیلی زیاد	۱۹	۲,۵
۷	بی نظر	۳۵	-
جمع		۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۱۴: نمایش پاسخگویان بر حسب رضایت از تجهیزات دفاتر



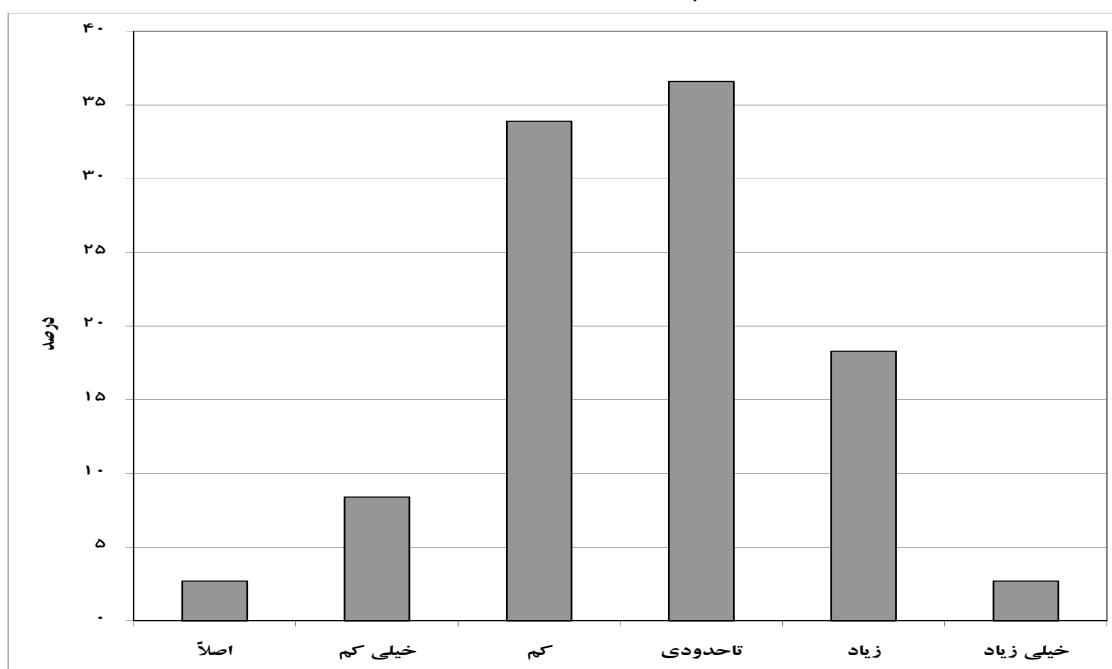
۲۱) وضعیت محل استقرار دفاتر

بررسیهای حاصل پیرامون سؤالی درباره « محل استقرار و دسترسی دفتر چقدر مناسب است؟» نشان از رضایت پایین مراجعان دارد که در جای خود محل بحث و بررسی است. در واقع حدود ۳۳/۹ درصد در سطح کم، ۳۶/۶ درصد در حد متوسط و ۱۸/۳ درصد در حد زیاد از محل استقرار دفاتر رضایت دارند.

جدول شماره ۲۲: توزیع پاسخگویان بر حسب رضایت از محل استقرار دفاتر

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	اصلاً	۲۱	۲,۷
۲	خیلی کم	۶۵	۸,۴
۳	کم	۲۶۱	۳۳,۹
۴	تاحدودی	۲۸۲	۳۶,۶
۵	زیاد	۱۴۱	۱۸,۳
۶	خیلی زیاد	۲۱	۲,۷
۷	بی نظر	۳۲	-
جمع		۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۱۵: نمایش پاسخگویان بر حسب رضایت از محل استقرار دفاتر



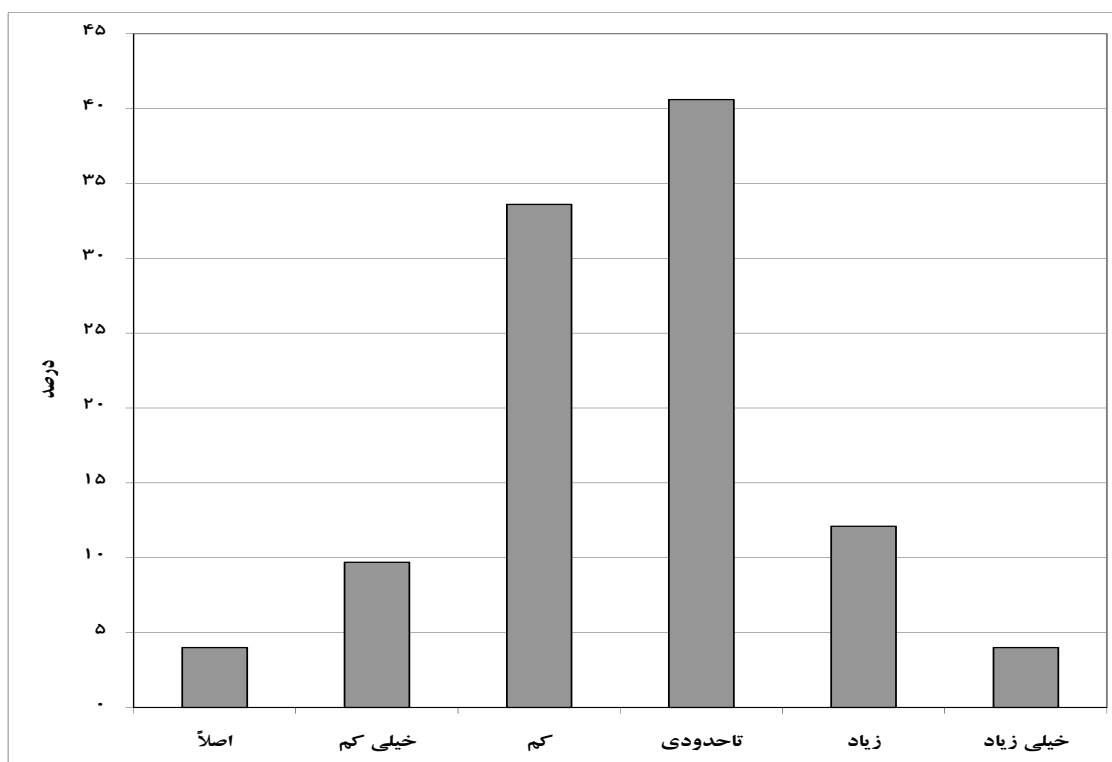
۲۲) وضعیت اطلاعیه‌های نصب شده در دفاتر

بررسی‌های حاصل پیرامون سؤالی درباره «اطلاعیه‌های نصب شده در دفاتر تا چه حد مفید و روشن است؟» نشان می‌دهد که از رضایت پایین مراجعان دارد. البته در این خصوص حدود ۴۰/۶ درصد در حد متوسط رضایت دارند.

جدول شماره ۲۳: توزیع پاسخگویان بر حسب رضایت از وضعیت اطلاعیه‌های دفاتر

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	اصلاً	۳۰	۴,۰
۲	خیلی کم	۷۲	۹,۷
۳	کم	۲۵۰	۳۳,۶
۴	تاحدودی	۳۰۲	۴۰,۶
۵	زیاد	۹۰	۱۲,۱
۶	خیلی زیاد	۳۰	۴,۰
۷	بی نظر	۵۸	-
جمع		۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۱۶: نمایش پاسخگویان بر حسب رضایت از وضعیت اطلاعیه‌های دفاتر



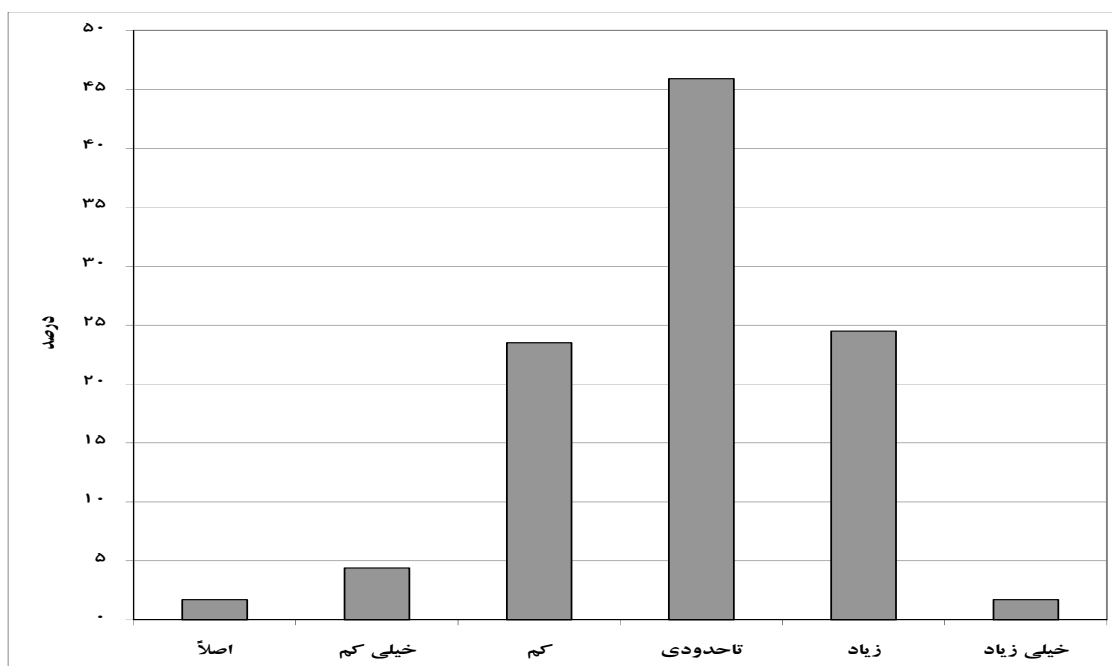
۲۳) وضعیت ساعات کاری دفاتر

بررسیهای حاصل پیرامون سؤالی درباره «ساعت کاری دفاتر تا چه حد مناسب است؟» نشان می‌دهد که حدود نیمی از مراجعان (۴۵/۹ درصد) در حد متوسط از وضعیت ساعات کاری دفاتر که از ۸ صبح تا ۴ عصر می‌باشد، رضایت دارند. همچنین در مجموع ۲۶/۲ درصد در حد بالایی اعلام رضایت نموده‌اند.

جدول شماره ۲۴: توزیع پاسخگویان بر حسب رضایت از وضعیت ساعات کاری دفاتر

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	اصلاً	۱۳	۱,۷
۲	خیلی کم	۳۳	۴,۴
۳	کم	۱۷۸	۲۳,۵
۴	تاحدودی	۳۴۸	۴۵,۹
۵	زیاد	۱۸۶	۲۴,۵
۶	خیلی زیاد	۱۳	۱,۷
۷	بی نظر	۴۴	-
جمع		۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۱۷: نمایش پاسخگویان بر حسب رضایت از وضعیت ساعات کاری دفاتر



۲۴) مقایسه ارائه خدمات دفاتر با شهرداری

یافته‌های حاصل در پاسخ به سؤال «چنانچه قبلاً به شهرداری مراجعه‌ای داشته‌اید، در مقایسه با وضعیت کنونی دفاتر خدمات الکترونیک، موارد زیر را چگونه ارزیابی می‌کنید؟» حاکی از آن است که بیش از نیمی (۵۲/۲ درصد) از مراجعان به کاهش سردرگمی و ابهام در دستیابی به خدمات، ۵۴/۶ درصد به کاهش پارتی‌بازی و تخلفات اداری، ۶۱/۱ درصد به دسترسی سریع و آسان به خدمت، ۶۲/۲ درصد به صرفه‌جویی در وقت و زمان برای مراجعان، ۵۹/۶ درصد به سازمان‌دهی و نظم‌بخشی دقیق‌تر به کارها و خدمات و ۶۰/۱ درصد به پاسخگویی به موقع مراجعان در حد زیاد در مقایسه با شهرداری اشاره کرده‌اند.

جدول شماره ۲۵: توزیع پاسخگویان بر حسب مقایسه دفاتر با شهرداری

ردیف	شرح	کم	متوسط	زیاد	بدون پاسخ	جمع
۱	کاهش سردرگمی و ابهام در دستیابی به خدمات	۱۱۳	۲۴۶	۳۹۲	۵۱	۸۰۲
		درصد	۱۵،۰	۳۲،۸	۵۲،۲	-
۲	کاهش پارتی‌بازی و تخلفات اداری	۸۶	۲۳۷	۳۸۸	۹۱	۸۰۲
		درصد	۱۲،۱	۳۳،۳	۵۴،۶	-
۳	دسترسی سریع و آسان به خدمات	۶۱	۲۲۷	۴۵۳	۶۱	۸۰۲
		درصد	۸،۲	۳۰،۶	۶۱،۱	-
۴	صرفه‌جویی در وقت و زمان برای مراجعان	۸۶	۱۹۲	۴۵۷	۶۷	۸۰۲
		درصد	۱۱،۷	۲۶،۱	۶۲،۲	-
۵	سازمان‌دهی و نظم‌بخشی دقیق‌تر به کارها و خدمات	۵۱	۲۴۸	۴۴۱	۶۲	۸۰۲
		درصد	۶،۹	۳۳،۵	۵۹،۶	-
۶	پاسخگویی به موقع به مراجعان	۴۶	۲۴۸	۴۴۲	۶۶	۸۰۲
		درصد	۶،۳	۳۳،۷	۶۰،۱	-

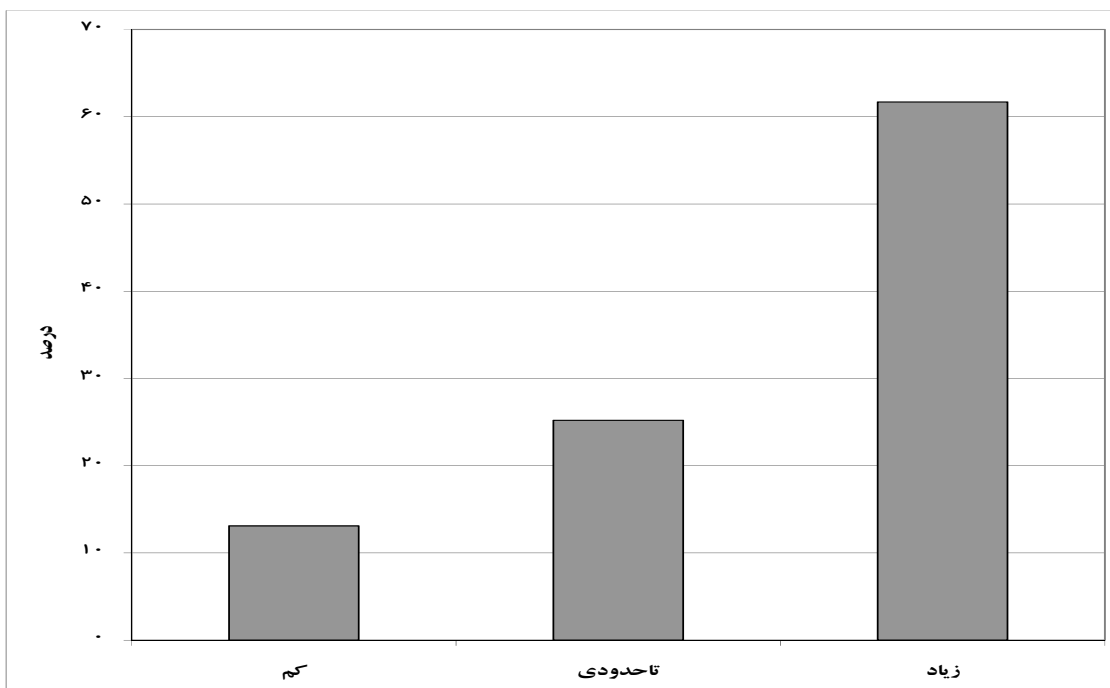
۲۵) مقیاس ارائه خدمات دفاتر با شهرداری

در ادامه با ترکیب ۶ سؤال فوق، مقیاسی برای مقایسه وضعیت ارائه خدمات از طریق دفاتر با مراجعه حضوری به شهرداری ساخته شد. بررسی‌ها حاکی از آن است که ۱۳/۱ درصد ارائه خدمت از طریق دفاتر را در حد کم ارزیابی و در مقابل ۶۱/۷ درصد در حد زیاد ارزیابی نموده‌اند. به نظر با این وضعیت ارزیابی مراجعان رضایت بیشتری از این دفاتر در مقایسه به مراجعه به شهرداری دارند.

جدول شماره ۲۶: توزیع پاسخگویان بر حسب مقیاس ارائه خدمات دفاتر با شهرداری

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	کم	۸۵	۱۳,۱
۲	تاحدودی	۱۶۳	۲۵,۲
۳	زیاد	۴۰۰	۶۱,۷
۴	بدون پاسخ	۱۵۴	-
جمع		۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۱۸: نمایش پاسخگویان بر حسب مقیاس ارائه خدمات دفاتر با شهرداری



۲۶) تحقق اهداف تأسیس دفاتر

یافته‌های حاصل در پاسخ به سؤال « به نظر شما با توجه به تأسیس این دفاتر، چقدر از اهداف زیر قابل تحقق است؟» حاکی از آن است که بیش از نیمی (۵۴/۵ درصد) از مراجعان به فراهم آوردن بستر مناسب برای گسترش بخش خصوصی در جامعه اشاره کرده‌اند. همچنین ۶۰/۲ درصد به بحث افزایش کارایی و سرعت در ارائه خدمات به مراجعان، ۵۸/۹ درصد به بحث سازمان دهی و نظم بخشی دقیق‌تر به کارها و خدمات توجه و جالب این که حدود ۶۳/۴ درصد به سودآور بودن این دفاتر برای شهرداری اشاره کرده‌اند.

جدول شماره ۲۷: توزیع پاسخگویان بر حسب تحقق اهداف تأسیس دفاتر

ردیف	شرح	کم	متوسط	زیاد	بدون پاسخ	جمع
۱	فراهم آوردن بستر مناسب برای گسترش بخش خصوصی در جامعه	۵۶	۲۷۲	۳۹۱	۸۳	۸۰۲
		درصد	۷,۸	۳۷,۸	۵۴,۴	-
۲	افزایش کارایی و سرعت در ارائه خدمات به مراجعان	۶۴	۲۳۳	۴۴۹	۵۶	۸۰۲
		درصد	۸,۶	۳۱,۲	۶۰,۲	-
۳	سازمان دهی و نظم بخشی دقیق‌تر به کارها و خدمات	۵۴	۲۵۱	۴۳۷	۶۰	۸۰۲
		درصد	۷,۳	۳۳,۸	۵۸,۹	-
۴	ایجاد سودآوری برای شهرداری	۳۵	۱۹۷	۴۰۲	۱۶۸	۸۰۲
		درصد	۵,۵	۳۱,۱	۶۳,۴	-

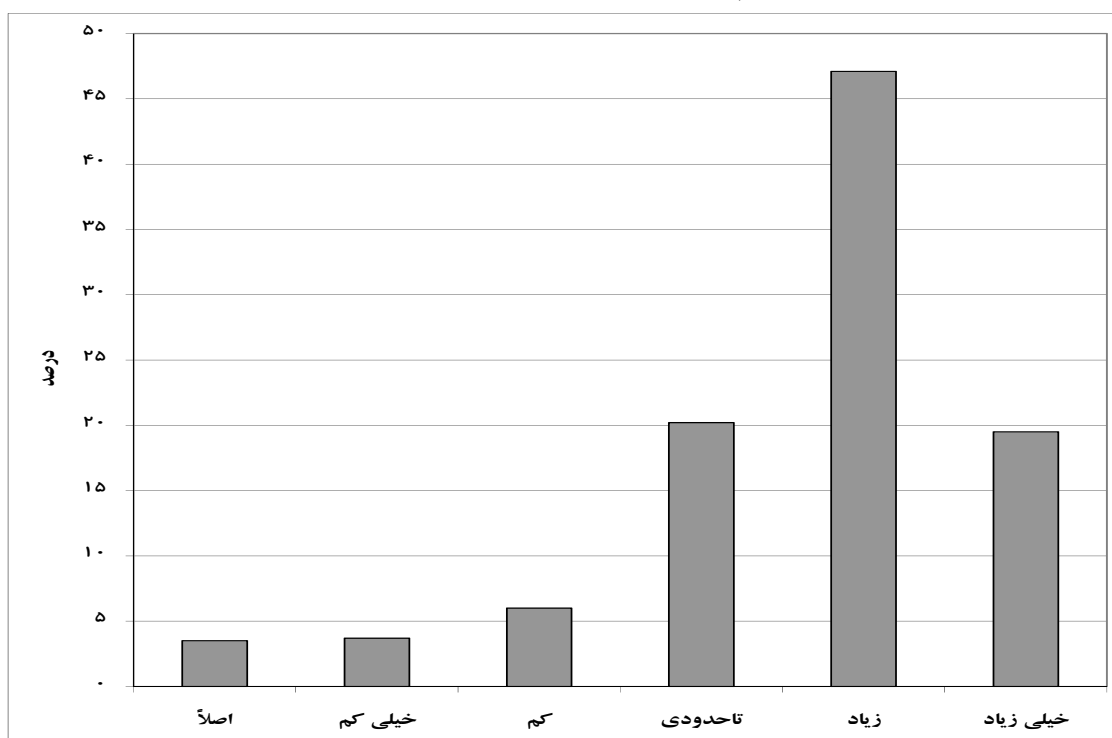
۲۷) میزان موافقت با توسعه دفاتر خدمات

بررسی‌های حاصل پیرامون سؤالی در باره «با توسعه و گسترش این دفاتر توسط شهرداری تا چه حد موافق هستید؟» نشان می‌دهد که بیش از نیمی از مراجعان (۴۷/۱ درصد در حد زیاد و ۱۹/۵ درصد در حد خیلی زیاد) موافق با گسترش و توسعه این دفاتر در سطح شهر می‌باشند و در مقابل نیز ۱۳/۲ درصد موافق نیستند.

جدول شماره ۲۸: توزیع پاسخگویان بر حسب میزان موافقت با توسعه دفاتر خدمات

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	اصلاً	۲۷	۳,۵
۲	خیلی کم	۲۹	۳,۷
۳	کم	۴۷	۶,۰
۴	تاحدودی	۱۵۸	۲۰,۲
۵	زیاد	۳۶۸	۴۷,۱
۶	خیلی زیاد	۱۵۲	۱۹,۵
۷	بی نظر	۲۱	-
جمع		۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۱۹: نمایش پاسخگویان بر حسب میزان موافقت با توسعه دفاتر خدمات



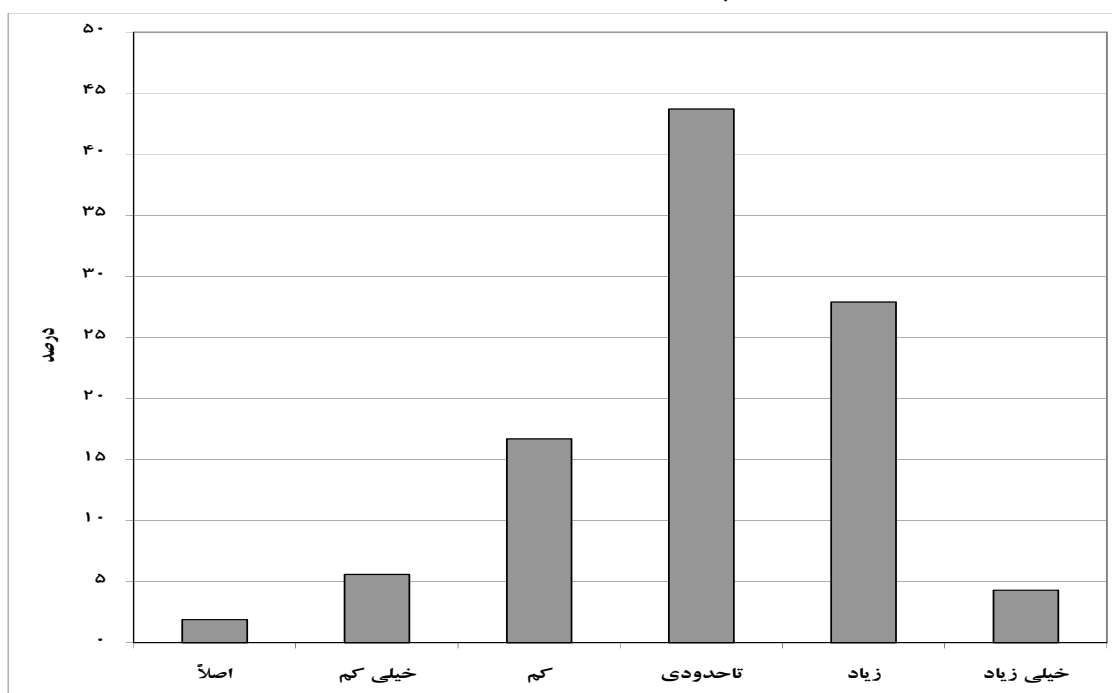
۲۸) میزان تناسب دفاتر با نیاز مراجعان

در راستای بحث قبلی این سؤال پرسیده شد که «به نظر شما، آیا تعداد دفاتر موجود متناسب با نیاز مراجعه‌کنندگان می‌باشد؟». یافته‌ها، نشان می‌دهد که ۴۳/۷ درصد از پاسخگویان تعداد دفاتر موجود در سطح شهر را تاحدی متناسب با نیازشان می‌دانند. گر چه حدود یک سوم تعداد آن‌ها را در حد کافی دانسته‌اند.

جدول شماره ۲۹: توزیع پاسخگویان بر حسب میزان تناسب دفاتر با نیاز مراجعان

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	اصلاً	۱۴	۱,۹
۲	خیلی کم	۴۲	۵,۶
۳	کم	۱۲۵	۱۶,۷
۴	تاحدودی	۳۲۷	۴۳,۷
۵	زیاد	۲۰۹	۲۷,۹
۶	خیلی زیاد	۳۲	۴,۳
۷	بی نظر	۵۳	-
جمع		۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۲۰: نمایش پاسخگویان بر حسب میزان تناسب دفاتر با نیاز مراجعان



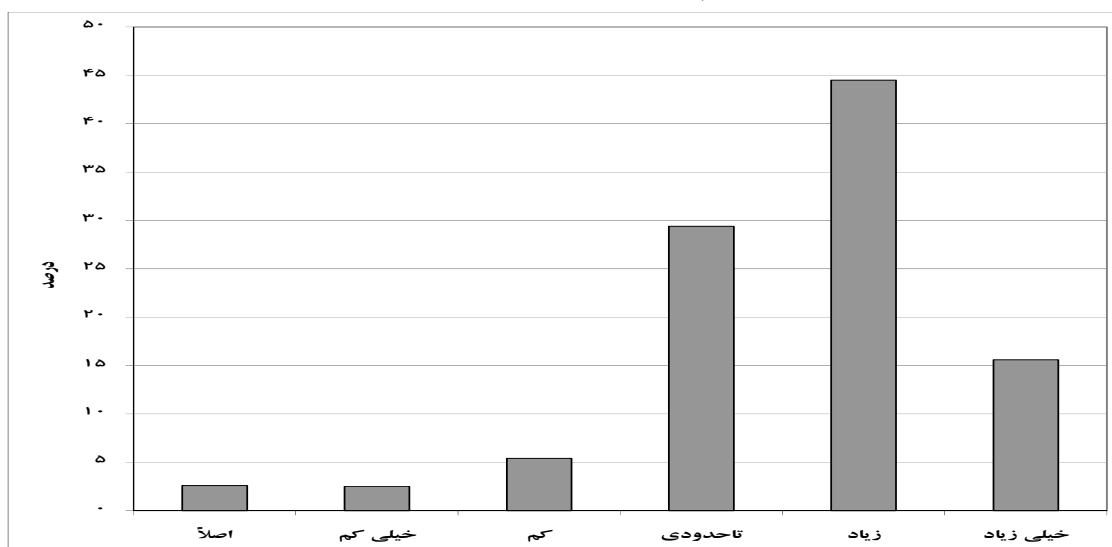
۲۹) میزان رضایت از عملکرد دفاتر خدمات

در آخر میزان رضایت مراجعان از عملکرد دفاتر خدمات با این سؤال، پرسیده شد «در مجموع از عملکرد دفاتر خدمات شهر تا چه حد رضایت دارید؟» یافته‌ها، نشان می‌دهد که در مجموع بیش از نیمی (۴۴/۵ درصد در حد زیاد و ۱۵/۶ درصد در حد خیلی زیاد) از پاسخگویان از عملکرد دفاتر خدمات الکترونیک شهر رضایت دارند. جالب است در مقابل کمتر از ۱۰ درصد ناراضی محسوب می‌شود. در این باره حدود یک سوم نیز نظر بینابین دارند. این یافته‌ها نشان از عملکرد مطلوب این دفاتر در بین شهروندان دارد.

جدول شماره ۳۰: توزیع پاسخگویان بر حسب میزان رضایت از عملکرد دفاتر

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	اصلاً	۲۰	۲,۶
۲	خیلی کم	۱۹	۲,۵
۳	کم	۴۲	۵,۴
۴	تاحدودی	۲۲۸	۲۹,۴
۵	زیاد	۳۴۵	۴۴,۵
۶	خیلی زیاد	۱۲۱	۱۵,۶
۷	بی نظر	۲۷	-
جمع		۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۲۱: نمایش پاسخگویان بر حسب میزان رضایت از عملکرد دفاتر



۳۰ میزان نمره عملکرد دفاتر خدمات

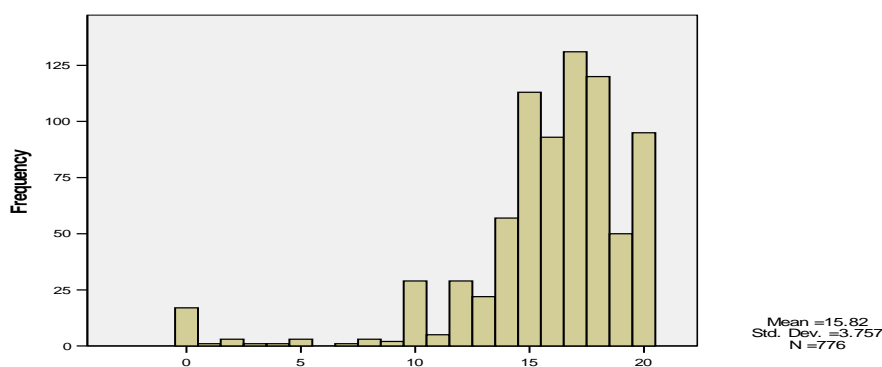
در راستای بحث قبلی، از مراجعان خواسته شد تا به عملکرد دفاتر خدمات بین صفر تا بیست نمره بدهند. بررسی‌ها حاکی از آن است که ۳/۴ درصد بین صفر تا ۵، ۴/۵ درصد بین ۶ تا ۱۰، ۲۹/۱ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ و ۶۳ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ به عملکرد دفاتر خدمات نمره داده‌اند. چنانچه به مقدار میانگین (۱۵/۸۲)، میانه (۱۷) و نما (۱۷) توجه شود و نیز نمودار هیستوگرام زیر در نظر گرفته شود، ملاحظه می‌گردد که توزیع نمرات داده شده به عملکرد دفاتر خدمات از نوع «کجی منفی» است. به عبارتی در واقع میانگین در سمت چپ میانه قرار دارد و بدین معناست که افراد نمره خوبی را به عملکرد دفاتر داده‌اند.

جدول شماره ۳۱: توزیع پاسخگویان بر حسب میزان رضایت از عملکرد دفاتر

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	۰ تا ۵ نمره	۲۶	۳,۴
۲	۶ تا ۱۰ نمره	۳۵	۴,۵
۳	۱۱ تا ۱۵ نمره	۲۲۶	۲۹,۱
۴	۱۶ تا ۲۰ نمره	۴۸۹	۶۳,۰
۵	بی نظر	۲۶	-
جمع		۸۰۲	۱۰۰

میانگین	میانه	نما
۱۵/۸۲	۱۷	۱۷

Histogram



(۳۱) مقایسه دفاتر بر حسب نمره عملکرد

در راستای بحث گذشته، هر یک از دفاتر بر حسب میزان رضایت از عملکرد (طیف اصلاً تا خیلی زیاد) و نیز بر حسب نمره (صفر تا بیست) مورد بررسی قرار گرفته است. با توجه به میانگین ۱۵/۸۲، یافته‌های زیر حاکی از آن است که دفاتر ۲۰۴-۱۲۰۳-۱۱۰۳-۵۰۳ - ۲۱۰۳ بالاترین نمره را از منظر مراجعان مورد مطالعه کسب کرده‌اند.

جدول شماره ۳۲: توزیع پاسخگویان بر حسب مقایسه دفاتر بر حسب نمره عملکرد

ردیف	دفاتر	اصلاً	خیلی کم	کم	تاحدودی	زیاد	خیلی زیاد	جمع	میانگین
۱	۲۰۴	-	-	-	۵,۳	۳۶,۸	۵۷,۹	۱۰۰	۱۸,۲۲
۲	۱۲۰۳	-	-	-	۱۵,۸	۳۱,۶	۵۲,۶	۱۰۰	۱۷,۸۹
۳	۱۱۰۳	-	-	-	-	۷۳,۷	۲۶,۳	۱۰۰	۱۷,۸۴
۴	۵۰۳	-	-	-	۳۳,۳	۵۵,۶	۱۱,۱	۱۰۰	۱۷,۶۹
۵	۲۱۰۳	-	-	-	۱۰,۵	۶۳,۲	۲۶,۳	۱۰۰	۱۷,۶۷
۶	۱۲۰۴	-	-	-	۱۱,۱	۳۸,۹	۵۰,۰	۱۰۰	۱۷,۶۳
۷	۳۰۲	-	-	۶,۳	۱۸,۸	۴۳,۸	۳۱,۳	۱۰۰	۱۷,۵۶
۸	۱۰۳	-	-	-	۲۵,۰	۷۰,۰	۵,۰	۱۰۰	۱۷,۴۰
۹	۲۰۰۱	-	-	-	۲۵,۰	۶۸,۸	۶,۳	۱۰۰	۱۷,۳۳
۱۰	۲۰۶	-	-	-	-	۴۰,۹	۵۹,۱	۱۰۰	۱۷,۱۴
۱۱	۶۰۲	-	۱۰,۵	-	۲۱,۱	۲۱,۱	۴۷,۴	۱۰۰	۱۷,۰۵
۱۲	۷۰۳	-	-	-	۲۶,۳	۵۷,۹	۱۵,۸	۱۰۰	۱۶,۸۹
۱۳	۱۸۰۱	-	-	۵,۶	۴۴,۴	۳۳,۳	۱۶,۷	۱۰۰	۱۶,۶۵
۱۴	۱۰۱	-	۵,۳	۵,۳	۲۶,۳	۳۶,۸	۲۶,۳	۱۰۰	۱۶,۴۴
۱۵	۲۰۰۳	-	۵,۳	-	۳۱,۶	۶۳,۲	-	۱۰۰	۱۶,۳۲
۱۶	۲۱۰۲	۵,۳	-	-	۳۱,۶	۵۲,۶	۱۰,۵	۱۰۰	۱۶,۲۲
۱۷	۳۰۳	-	-	۵,۳	۲۱,۱	۴۷,۴	۲۶,۳	۱۰۰	۱۶,۲۱
۱۸	۱۱۰۲	-	-	۱۰,۰	۲۰,۰	۷۰,۰	-	۱۰۰	۱۶,۱۰
۱۹	۹۰۱	-	۵,۹	۵,۹	۱۱,۸	۵۸,۸	۱۷,۶	۱۰۰	۱۵,۸۹
۲۰	۱۶۰۱	-	۵,۹	۵,۹	-	۷۰,۶	۱۷,۶	۱۰۰	۱۵,۸۹
۲۱	۱۷۰۱	-	۱۱,۸	۵,۹	۲۳,۵	۴۱,۲	۱۷,۶	۱۰۰	۱۵,۸۹
۲۲	۷۰۴	-	-	-	۱۱,۱	۷۲,۲	۱۶,۷	۱۰۰	۱۵,۷۹

جدول شماره ۳۲: توزیع پاسخگویان بر حسب مقایسه دفاتر بر حسب نمره عملکرد

ردیف	دفاتر	اصلاً	خیلی کم	کم	تاحدودی	زیاد	خیلی زیاد	جمع	میانگین
۲۳	۱۵۰۳	-	-	۱۵,۸	۳۶,۸	۳۶,۸	۱۰,۵	۱۰۰	۱۵,۷۰
۲۴	۸۰۳	۵,۶	-	-	۲۷,۸	۶۱,۱	۵,۶	۱۰۰	۱۵,۵۸
۲۵	۴۰۵	-	-	-	۶۶,۷	۳۳,۳	-	۱۰۰	۱۵,۵۳
۲۶	۶۰۱	۵,۹	۵,۹	۵,۹	۱۷,۶	۶۴,۷	-	۱۰۰	۱۵,۵۳
۲۷	۸۰۲	-	۵,۶	۵,۶	۵۰,۰	۳۳,۳	۵,۶	۱۰۰	۱۵,۴۴
۲۸	۱۳۰۲	-	-	-	۴۷,۴	۴۷,۴	۵,۳	۱۰۰	۱۵,۳۰
۲۹	۱۶۰۴	-	-	-	۷۵,۰	۲۵,۰	-	۱۰۰	۱۵,۲۹
۳۰	۹۰۲	-	-	۵,۶	۵۰,۰	۲۷,۸	۱۶,۷	۱۰۰	۱۵,۱۷
۳۱	۱۳۰۱	۱۵,۸	۵,۳	۱۵,۸	۳۱,۶	۳۱,۶	-	۱۰۰	۱۵,۰۶
۳۲	۲۲۰۲	۵,۳	۵,۳	۱۰,۵	۳۱,۶	۳۱,۶	۱۵,۸	۱۰۰	۱۴,۹۴
۳۳	۱۹۰۱	-	-	۱۰,۵	۳۱,۶	۵۲,۶	۵,۳	۱۰۰	۱۴,۸۴
۳۴	۲۲۰۳	۱۱,۱	-	۱۱,۱	۳۳,۳	۴۴,۴	-	۱۰۰	۱۴,۷۴
۳۵	۱۸۰۳	-	۱۱,۱	۵,۶	۴۴,۴	۲۲,۲	۱۶,۷	۱۰۰	۱۴,۶۳
۳۶	۱۴۰۱	۵,۳	۵,۳	۱۵,۸	۵۷,۹	۱۵,۸	-	۱۰۰	۱۴,۴۲
۳۷	۱۵۱۰	۱۵,۸	-	۵,۳	۲۱,۱	۴۲,۱	۱۵,۸	۱۰۰	۱۳,۹۴
۳۸	۱۷۰۲	-	۵,۹	۲۳,۵	۴۷,۱	۱۷,۶	۵,۹	۱۰۰	۱۳,۸۹
۳۹	۱۰۰۱	۴,۵	-	۱۳,۶	۳۶,۴	۴۰,۹	۴,۵	۱۰۰	۱۳,۵۵
۴۰	۱۴۰۲	۱۵,۸	-	۵,۳	۴۷,۴	۳۱,۶	-	۱۰۰	۱۳,۳۲
۴۱	۴۰۲	۱۵,۸	-	۱۵,۸	۴۲,۱	۲۶,۳	-	۱۰۰	۱۳,۲۴
۴۲	۱۵۰۴	-	-	۱۱,۸	۳۵,۳	۳۵,۳	-	۱۰۰	۱۲,۰۶
۱۵,۸۲	جمع کل								

(۳۲) پیشنهادات مراجعان جهت موفقیت دفاتر

بررسی‌های حاصل درباره پیشنهادات مراجعان برای بهبود و موفقیت بیشتر دفاتر حاکی از آن است که افزایش دفاتر (۲۶/۱۶ درصد)، دادن اختیارات بیشتر به دفاتر (۹/۳۰ درصد) و کاهش قیمت‌ها (۸/۷۲ درصد) از عمده‌ترین پیشنهادات می‌باشند.

جدول شماره ۳۳: توزیع پاسخگویان بر حسب پیشنهادات جهت موفقیت دفاتر

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	افزایش دفاتر خدمات	۴۵	۲۶,۱۶
۲	دادن اختیارات بیشتر به دفاتر	۱۶	۹,۳۰
۳	کاهش قیمت‌ها	۱۵	۸,۷۲
۴	سریع‌تر انجام دادن کارها	۱۳	۷,۵۶
۵	آوردن افراد متخصص به دفاتر	۱۲	۶,۹۸
۶	اطلاع‌رسانی بیشتر	۱۱	۶,۴۰
۷	ارائه تجهیزات و امکانات رفاهی بیشتر	۱۱	۶,۴۰
۸	تکریم ارباب رجوع	۹	۵,۲۳
۹	عدم هماهنگی با شهرداری	۸	۴,۶۵
۱۰	انجام سریع بارزسی	۵	۲,۹۱
۱۱	ارائه راهنمایی و مشاوره	۵	۲,۹۱
۱۲	افزایش ساعات کار	۴	۲,۳۳
۱۳	اطلاع بخشی از قوانین شهرداری	۴	۲,۳۳
۱۴	افزایش کارکنان	۳	۱,۷۴
۱۵	نزدیکی یا قرار گرفتن در شهرداری	۳	۱,۷۴
۱۶	وقت گیر بودن	۲	۱,۱۶
۱۷	گذاشتن دستگاه نوبت دهی	۲	۱,۱۶
۱۸	کاهش مراجعات	۲	۱,۱۶
۱۹	نداشتن کارت خوان	۲	۱,۱۶
۲۰	بدون پاسخ و سایر	۶۳۰	-
	جمع	۸۰۲	۱۰۰

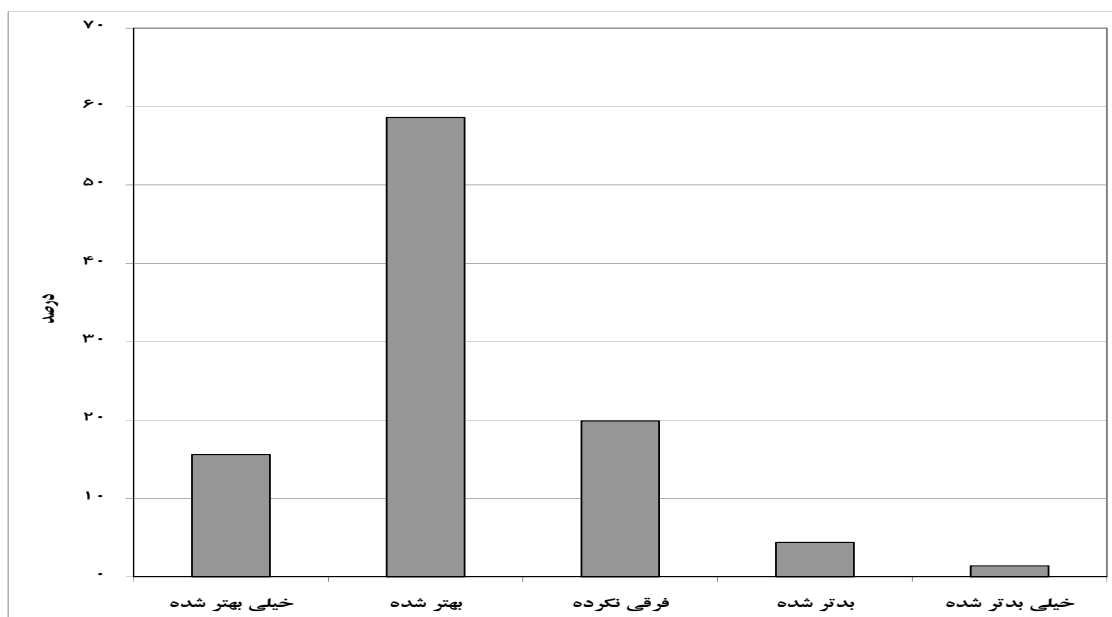
۳۳) وضعیت عملکرد شهرداری نسبت به گذشته

بررسی‌های حاصل درباره سؤالی پیرامون «عملکرد شهرداری تهران را نسبت به سال‌های قبل چگونه ارزیابی می‌کنید؟» بیانگر آن است که ۱۵/۶ درصد از پاسخگویان اذعان داشته‌اند که عملکرد شهرداری نسبت به قبل خیلی بهتر شده و نیز ۵۸/۶ درصد بیان داشته‌اند که بهتر شده است. در مقابل ۵/۸ درصد به بدتر و خیلی بدتر شدن عملکرد شهرداری اشاره کرده است. بنابراین این نکته و یافته قابل تأملی است که مسئولان و کارکنان بایستی بدان توجه و اطلاع‌رسانی شود.

جدول شماره ۳۴: توزیع پاسخگویان بر حسب ارزیابی از عملکرد شهرداری نسبت به گذشته

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	خیلی بهتر شده	۱۲۴	۱۵,۶
۲	بهتر شده	۴۶۵	۵۸,۶
۳	فرقی نکرده	۱۵۸	۱۹,۹
۴	بدتر شده	۳۵	۴,۴
۵	خیلی بدتر شده	۱۱	۱,۴
۶	بدون پاسخ	۹	-
جمع		۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۲۲: نمایش پاسخگویان بر حسب ارزیابی از عملکرد شهرداری نسبت به گذشته



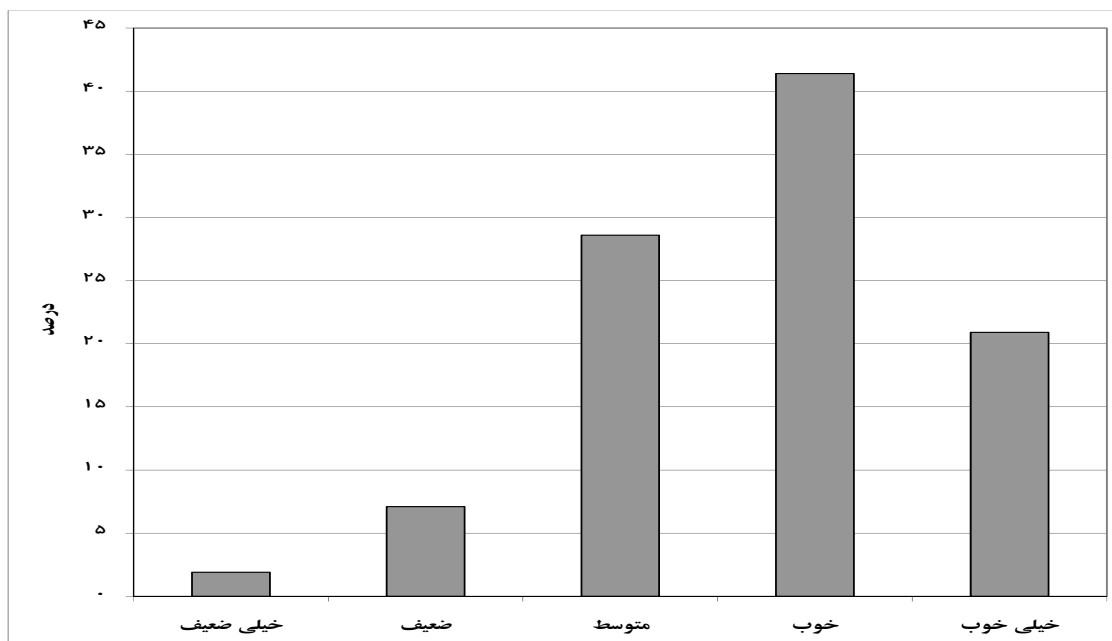
۳۴) وضعیت کنونی عملکرد شهرداری

یافته‌های مندرج در جدول زیر، حاصل سؤالی پیرامون «عملکرد شهردار فعلی تهران را چگونه ارزیابی می‌کنید؟» است. چنانچه ملاحظه می‌گردد ۴۱/۴ و ۲۰/۹ درصد پاسخگویان به ترتیب وضعیت کنونی عملکرد شهرداری را در سطح خوب و خیلی خوب عنوان کرده‌اند؛ در مقابل کمتر از ۱۰ درصد آن را در سطح خیلی ضعیف و ضعیف توصیف نموده‌اند.

جدول شماره ۳۵: توزیع پاسخگویان بر حسب وضعیت کنونی عملکرد شهرداری

ردیف	شرح	فراوانی	درصد معتبر
۱	خیلی ضعیف	۱۵	۱,۹
۲	ضعیف	۵۶	۷,۱
۳	متوسط	۲۲۶	۲۸,۶
۴	خوب	۳۲۷	۴۱,۴
۵	خیلی خوب	۱۶۵	۲۰,۹
۶	بدون پاسخ	۱۳	-
جمع		۸۰۲	۱۰۰

نمودار شماره ۲۳: نمایش پاسخگویان بر حسب وضعیت کنونی عملکرد شهرداری



۳۵) مشکلات آزار دهنده شهر تهران

یافته‌های مندرج در جدول زیر، حاصل سؤالی پیرامون وضعیت آزاردهنده‌های شهر تهران می‌باشد. بررسی‌های حاصل نشان می‌دهد که عمده‌ترین مشکلات پاسخگویان در اولویت‌های مختلف اظهار شده عبارت از: ترافیک، آلودگی هوا و گرانی و تورم.

جدول شماره ۳۶: توزیع پاسخگویان بر حسب مشکلات آزار دهنده شهر تهران

ردیف	شرح	اولویت اول		اولویت دوم		اولویت سوم	
		فراوانی	درصد معتبر	فراوانی	درصد معتبر	فراوانی	درصد معتبر
۱	ترافیک	۲۱۷	۷۳.۸۱	۴۰	۲۰.۷۳	۱۲	۱۶.۰
۲	آلودگی هوا	۳۲	۱۰.۸۸	۶۵	۳۳.۶۸	۲۳	۳۰.۷
۳	گرانی و تورم	۱۰	۳.۴۰	۱۸	۹.۳۳	۹	۱۲.۰
۴	نظافت شهر	۸	۲.۷۲	۳	۱.۵۵	۱	۱.۳
۵	کمبود پارکینگ	۷	۲.۳۸	۱۰	۵.۱۸	۲	۲.۷
۶	کمبود امکانات رفاهی	۲	۰.۶۸	-	-	-	-
۷	شلوغی مترو	۷	۲.۳۸	-	-	۳	۴.۰
۸	آلودگی صوتی	۳	۱.۰۲	۴	۲.۰۷	۲	۲.۷
۹	دست انداز خیابانها	۳	۱.۰۲	۴	۲.۰۷	۲	۲.۷
۱۰	شلوغی جمعیت	۲	۰.۶۸	۲۳	۱۱.۹۲	۱۰	۱۳.۳
۱۱	شلوغی بی‌ارتی	-	-	۴	۲.۰۷	-	-
۱۲	حمل نقل عمومی	۱	۰.۳۴	۱۱	۵.۷۰	۶	۸.۰
۱۳	کمبود مسکن	۱	۰.۳۴	۱	۰.۵۲	-	-
۱۴	دزدی	۱	۰.۳۴	۵	۲.۵۹	۱	۱.۳
۱۵	نامناسب بودن پیاده روها	-	-	۳	۱.۵۵	۲	۲.۷
۱۶	فحشا	-	-	۲	۱.۰۴	۲	۲.۷
۱۷	سایر و بی جواب	۵۰۸	-	۶۰۹	-	۷۲۷	-
	جمع	۸۰۲	۱۰۰	۸۰۲	۱۰۰	۸۰۲	۱۰۰

فصل پنجم

نتیجه گیری

مقدمه

تاریخچه تأسیس دفاتر خدمات الکترونیک شهر به حدود یک سال پیش بر می‌گردد. بدین‌گونه که این دفاتر در قالب مؤسسات خصوصی و به منظور دسترسی آسان مردم به خدمات قابل ارائه توسط شهرداری در نقاط مختلف شهر ایجاد گردیدند و واگذاری امتیاز تأسیس و چگونگی فعالیت آن‌ها براساس ضوابط و مقررات آیین‌نامه اجرایی دفاتر صورت گرفت. بر این اساس طی مورخ ۸۷/۸/۸ فعالیت دفاتر شروع گردید و در حال حاضر حدود ۷۴ دفتر در مناطق ۲۲ گانه شهرداری تهران ایجاد شده است و مشغول به خدمت‌رسانی به شهروندان تهرانی در زمینه‌های گوناگون می‌باشند.

در حال حاضر این دفاتر زیر نظر سازمان فناوری اطلاعات شهرداری مشغول به ارائه خدمت به شهروندان تهرانی می‌باشد. در این دفاتر کلیه نیازهای مراجعاتی شهروندان به حوزه‌های مختلف شهرداری از طریق نزدیک‌ترین دفاتر خدمات الکترونیک محل زندگی شهروندان پاسخ داده شده و از مراجعات حضوری به نقاط مختلف و همچنین سفرهای درون شهری زائد کاسته می‌شود و در وقت شهروندان صرفه‌جویی می‌شود. این دفاتر علاوه بر این که به مدیران شهری این امکان را می‌دهند تا برای رفع نواقص و مشکلات خدمات‌دهی به شهروندان و افزایش سطح رضایت ناشی از مراجعات به حوزه‌های شهرداری، برنامه‌ریزی‌های منسجم داشته باشند، از تصمیم‌سازی‌های موازی که در برخی موارد به دلیل اختلال در مراحل اجرایی دیگر برنامه‌ها، باعث اثرات معکوس و نارضایتی شهروندان می‌شود جلوگیری می‌کنند. این از آن روست، که اصلاح فرآیندهای پیچیده کاری در شهرداری‌ها و کاستن از دفعات مراجعه حضوری شهروندان به شهرداری و امکان

انجام برخی امور مراجعان به صورت غیرحضوری از اهداف اصلی شهرداری الکترونیکی است.

نظرسنجی حاضر نیز به بررسی نگرش مراجعان بدین دفاتر پرداخته است. در واقع با استفاده از روش پیمایشی ۴۲ دفتر خدمات از مناطق ۲۲گانه شهرداری به طور تصادفی انتخاب گردد و با ۸۰۲ نفر از مراجعان از طریق پرسشنامه تدوین شده، مصاحبه به عمل و بعد از گردآوری داده‌ها، به تجزیه و تحلیل آن‌ها پرداخته شد. در زیر به بحث و نتیجه‌گیری پیرامون یافته‌های حاصل می‌پردازیم:

۱-۵) ویژگی‌های فردی مراجعان

طبق بررسی صورت گرفته بیشتر مراجعان به دفاتر خدمات مرد هستند، به نحوی که زنان کمتر از ۱۰ درصد نمونه را به خود اختصاص می‌دهند. همچنین حدود نیمی از افراد مراجعه‌کننده به دفاتر خدمات (۴۷ درصد) تحصیلات دانشگاهی دارند که به نوبه خود نشان از سواد بالای مراجعان دارد. از سویی اکثریت افراد نمونه (۸۱/۸ درصد) شاغل اند.

۲-۵) وضعیت دفاتر مورد مطالعه

از میان ۷۴ دفتر خدمات الکترونیک که در شهر تهران وجود دارد، ۴۲ دفتر مورد مطالعه قرار گرفت، به نحوی که با ۸۰۲ نفر از مراجعان طی ۱۰ روز مصاحبه به عمل آمد و سؤالات مورد نظر پرسیده شد.

در بحث از نحوه آشنایی افراد با این دفاتر حدود نیمی از طریق شهرداری بدان آشنا شده‌اند و در مرحله بعد گروه دوستان و آشنایان قرار دارد. پس در این راستا دفاتر بایستی اطلاع‌رسانی نمایند تا شهروندان به شهرداری مراجعه نکنند. این کار از طریق

تیزرهای تبلیغاتی و نیز توضیح درباره آدرس و وظایف آن‌ها در روزنامه‌های کثیرالانتشار می‌تواند صورت گیرد.

با توجه به آئین‌نامه اجرایی دفاتر خدمات و وظایف این دفاتر عبارت است:

(۱) صدور انواع پروانه‌های ساختمانی (۲) ارائه خدمات نظارت فنی (۳) خدمات کسب و پیشه (۴) خدمات مربوط به تفکیک و تجمیع (۵) استعلام‌ها (۶) پیگیری شکایات شهروندان (۷) خدمات مرتبط با مودیان پرداخت عوارض (۸) حوزه خدمات شهری (۹) حوزه فنی و عمرانی (۱۰) حوزه حمل‌ونقل و ترافیک (۱۱) حوزه املاک و مستغلات.

در این میان به اهم خدمات این دفاتر پرداخته شد؛ بررسی‌ها نشان می‌دهد که مهم‌ترین

خدمات مورد مراجعه افراد عبارت است از:

- (۱) تهیه پروانه تخریب و نوسازی
- (۲) تهیه گواهی پایان کار آپارتمان
- (۳) تهیه گواهی پایان کار ساختمانی
- (۴) گواهی عدم خلاف

بنابراین ملاحظه می‌گردد حدود نیمی از مراجعان برای این چهار نوع خدمت بدین دفاتر

مراجعه می‌کنند که طبیعتاً بایستی بخش عمده‌ای از توان و ظرفیت بالقوه این دفاتر برای این امور صرف گردد.

لازم به ذکر است تهیه پروانه تخریب و نوسازی در مناطق ۱۲، ۹، ۳، ۱۵ و ۱۶؛ تهیه

گواهی پایان کار آپارتمان در مناطق ۲، ۱۲، ۱۱ و ۱۵؛ گواهی پایان کار ساختمانی در مناطق

۱۱، ۲، ۸ و ۲۱ و نیز گواهی عدم خلاف در مناطق ۱۸، ۵، و ۱۳ بیشتر مورد تقاضای

مراجعان است.

جالب است در راستای مطالب فوق و با توجه به فرایندهای رسیدگی و شرایط نوین خدمات باز حدود یک پنجم مراجعان دوست دارند برای پیگیری امورشان مراجعه حضوری به شهرداری داشته باشند. به نوبه خود این امر به میزان فرهنگ‌سازی در این باره، استفاده از تعامل چهره به چهره و نیز نظام روابط و ... بر می‌گردد. بنابراین این تمایلات خود نوعی مقاومت در برابر گسترش شهر الکترونیک و حقوق شهروندی می‌باشد. البته تعداد کسانی که تمایل دارند کارهای خود را از طریق این دفاتر پیگیر باشند به ۶۶/۸ درصد می‌رسد که نسبت زیادی می‌باشد. حتی در این زمینه حدود ۶۰ درصد نیز بیان داشتند که تمایل دارند به تدریج خدمات مختلف شهرداری به بخش خصوصی واگذار شود.

در راستای یافته فوق، چنانچه فرد دفاتر خدمات یا شهرداری را انتخاب نموده باشد، دلیل آن پرسیده شد. بررسی‌ها نشان می‌دهد که کسانی که تمایل به انجام امور از طریق دفاتر را داشتند به دلایلی چون؛ سرعت انجام کارها (۴۶ درصد)، انجام راحت و بهتر کارها (۲۷ درصد) و نیز صرفه‌جویی و دسترسی آسان (۱۰ درصد) اشاره کرده‌اند. در مقابل افرادی که مراجعه حضوری به شهرداری را انتخاب کرده‌اند به دلایلی چون؛ سرعت بیشتر کارها (۲۹ درصد)، عدم پرداخت هزینه (۱۹ درصد) و داشتن تسلط کاری کارکنان (۱۹ درصد) اشاره کرده‌اند.

از مواردی که نیز در این مطالعه به دنبال آن بودیم، بحث فرایند رسیدگی به خدمات بود چرا که از مهم‌ترین اهداف تشکیل این دفاتر سرعت بخشیدن به امور و کاهش زمان بود. یافته‌ها نشان داد که در زمینه‌های مراحل تقاضا (۴۱/۶ درصد)، راهنمایی‌های صورت گرفته (۵۵/۳ درصد)، زمان طی شده (۴۶/۶ درصد)، مدت زمان رسیدگی (۳۷/۸ درصد) و تعداد دفعات (۳۷/۵ درصد) میزان رضایت در حد نصف پاسخگویان بود. در مقابل به طور متوسط افراد ناراضی کمتر از ۱۵ درصد می‌باشد.

در زمینه **نرخ هزینه‌هایی** که بابت خدمات مورد نظر توسط دفاتر دریافت می‌گردد تقریباً افراد راضی (۲۸ درصد) و ناراضی (۲۳/۲ درصد) برابر هستند. گرچه حدود نیمی در حد متوسط از میزان هزینه‌ها رضایت دارند.

درباره عملکرد مدیران دفاتر در مواردی از قبیل؛ اهمیت مدیران برای پیگیری مراجعان، توجه مدیران به مسائل پیش روی و میزان صلاحیت فنی و علمی مدیران میزان رضایت در حد مطلوبی گزارش شده است. همچنین این وضعیت برای کارکنان نیز مصداق دارد، به گونه‌ای که ۵۳/۳ درصد در حد زیاد و ۱۰/۷ درصد در حد کم اعلام رضایت کرده‌اند. البته در این خصوص در زمینه امکانات رفاهی موجود در دفاتر و نیز تجهیزات مورد نیاز مراجعان چندان راضی نیستند.

در مرحله بعد به مقایسه ارائه خدمات دفاتر با شهرداری پرداخته شد، نتایج حاکی از آن است که بیش از نیمی (۵۲/۲ درصد) از مراجعان به کاهش سردرگمی و ابهام در دستیابی به خدمات، ۵۴/۶ درصد به کاهش پارتی‌بازی و تخلفات اداری، ۶۱/۱ درصد به دسترسی سریع و آسان به خدمت، ۶۲/۲ درصد به صرفه جویی در وقت و زمان برای مراجعان، ۵۹/۶ درصد به سازمان‌دهی و نظم بخشی دقیق‌تر به کارها و خدمات و ۶۰/۱ درصد به پاسخگویی به موقع مراجعان در حد زیاد در مقایسه با شهرداری اشاره کرده‌اند. بنابراین ملاحظه می‌گردد تقریباً حدود ۱۰ درصد مراجعان از وضعیت ارائه خدمات از طریق شهرداری رضایت دارند.

در راستای تحقق اهداف مورد نظر جهت تأسیس این دفاتر، بررسی‌ها حاکی از آن است که بیش از نیمی (۵۴/۵ درصد) از مراجعان به فراهم آوردن بستر مناسب برای گسترش بخش خصوصی در جامعه اشاره کرده‌اند. همچنین ۶۰/۲ درصد به بحث افزایش کارایی و سرعت در ارائه خدمات به مراجعان، ۵۸/۹ درصد به بحث سازمان‌دهی و نظم

بخشی دقیق‌تر به کارها و خدمات توجه و جالب اینکه حدود ۶۳/۴ درصد به سودآور بودن این دفاتر برای شهرداری اشاره کرده‌اند. این یافته‌ها منجر گردیده است بیش از نیمی از مراجعان موافقت خود را با گسترش و توسعه این دفاتر در سطح شهر اعلام دارند.

در خصوص وضعیت رضایت از عملکرد دفاتر خدمات بررسی‌ها نشان می‌دهد که در مجموع بیش از نیمی از پاسخگویان راضی هستند. جالب است در مقابل کمتر از ۱۰ درصد ناراضی محسوب می‌شود. از سویی از مراجعان خواسته شد به عملکرد دفاتر بین صفر تا بیست نمره بدهند، نتایج بیانگر آن است که با توجه به میانگین (۱۵/۸۲)، میانه (۱۷) و نما (۱۷) نمرات توزیع نمرات از نوع کجی منفی است. در واقع میانگین در سمت چپ میانه قرار دارد و بدین معناست که افراد نمره خوبی را به عملکرد دفاتر خدمات الکترونیک داده‌اند.

در زمینه نقاط ضعف و قوت این دفاتر نتایج حاکی از آن است که مراجعان از یک سو بیان داشته‌اند که تعداد دفاتر خدمات در هر منطقه افزایش یابد و از سوی دیگر معتقدند که اختیارات آن‌ها توسعه یابد. در واقع این یافته در راستای مطلبی است که تمایلات افراد را نسبت به گسترش خصوصی شدن امور مربوط به شهرداری نشان می‌دهد. در این راستا، آن چه به یک باره می‌توان از آن به عنوان کارکردهای پنهان این تحول اساسی از آن یاد نمود، مقاومتی است که با این تغییر کارکردی و سازمانی مجموعه کارکنان شهرداری از خود نشان می‌دهد. گر چه نوپا بودن و عدم تثبیت ساختار سازمانی و کارکردی این دفاتر خود مزیدی بر علت این مقاومت نیز می‌تواند باشد. اما آنچه واضح و مشخص است، این که دفاتر خدمات الکترونیک با توجه به تعداد، حجم کاری و وظایف‌شان تاکنون از عملکرد نسبتاً مطلوبی برخوردار بوده‌اند.

منابع و مآخذ

- غیاثوند، احمد، کاربرد آمار و نرم افزار SPSS در تحلیل داده‌ها، تهران، انتشارات

متفکران و لویه، ۱۳۸۷.

- آئین‌نامه اجرائی دفاتر خدمات الکترونیک شهر، مصوبه شورای بازنگری، اصلاح و

هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران، مورخ ۱۳۸۶/۱۲/۷.