



مرکز کیفیت‌های برتر



سازمان فاوا شهرداری اصفهان

۲۰۰۸
پیام تسلیت
برگزیدگان سیرتعالی سارمانی

رساله توفیق

سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات (فاوا) شهرداری اصفهان

در السیتکس 2008



نام: سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری اصفهان

آدرس وب سایت: <http://www.esfmunict.ir>

آدرس پست الکترونیکی: info@esfmunict.ir

نام مدیرعامل: آقای مهندس یزدان پناه

نشانی: اصفهان، بلوار آئینه خانه، ابتدای بن بست سپیده

تلفن: 0311-6617325

نمابر: 0311-6612496

زمینه فعالیت: فناوری اطلاعات و ارتباطات در حوزه شهرداریها

امکانات ارائه شده در سایت :

- ارائه اخبار و دستاوردهای نوین تکنولوژی در حوزه IT
- فهرست جامع از پروژههای حوزه فناوری اطلاعات در شهرداری اصفهان
- ارائه مقالات و سمینارهای مختلف قابل کاربرد برای پژوهشگران حوزه IT
- ارائه اخبار شهرداریهای شهرستان اصفهان و سازمانهای تابعه شهرداری
- فراهم نمودن استفاده از کتابخانه دانش و فصلنامه فاوا
- فراهم نمودن سیستم مدیریت مشترکین اینترنت سازمان در سایت اصلی
- ارائه اخبار سایر سایتها و همچنین لینکهای سودمند برای دسترسی به منابع اطلاعات دیگر
- فراهم نمودن زمینه دسترسی به سایر سایتهای دولت الکترونیکی در اصفهان و پرتال اصفهان و ...
- ارائه گزارش عملکرد و وضعیت پروژههای در حال اجرا در راستای شفاف سازی فعالیت سازمان
- فراهم نمودن زمینه ارتباط شهروندان و ارسال نظرات آنها به سازمان فاوا

علل توفیق سایت :

- دسته بندی مناسب مطالب و دسترسی آسان مراجعه کنندگان به سایت
- بکارگیری مجموعه اطلاعات متنوع و جدید و قابل کاربرد در حوزه IT
- طراحی مناسب و همچنین استفاده از متن ها و عناوین گویا
- امکان ایجاد لینک به سایت های مشابه و مرتبط با موضوع سایت
- بروزرسانی مستمر سایت
- بکارگیری پیمانکاران مجرب و توانمند در توسعه و طراحی وب سایت
- اطلاع رسانی هدفمند در حوزه های مختلف خدمات شهری و فاوا
- تامین و تضمین محتوای سایت بصورت کارشناسی

روند تحول و تعالی

نقش رهبری و ویژگی‌های آن در سیستم

- همکاری کارکنان در تحقق اهداف سازمانی و تشویق آنها در مشارکت در فعالیت‌های بهبود سازمان
- حمایت از استقرار ساختار سازمانی مطابق با استاندارد ITIL
- مشارکت شخصی و مشهود در تهیه و تدوین بیانیه استراتژیک سازمان و نیز مطلع ساختن کارکنان از این بیانیه
- قدردانی سازنده و به موقع از تلاش و جدیت افراد و گروه‌هایی که باعث بهبود می‌شوند
- اقدامات مناسب در جهت ملاقات با مشتریان، پیمانکاران و دیگر طرفهای خارج از سازمان و ارائه برنامه‌های بهبود همکاری با آنان
- شناسایی ذینفعان کلیدی سازمان و برآورد نمودن نیازهای اساسی آنان

تمرکز بر مشتری و بازار

- تقویت مدیریت ارتباط با مشتری از طریق ارسال پرسشنامه سنجش رضایت آنان شامل پاسخ به موقع و دقیق، شکایات و تأییدیه‌های آنان و ...
- تفکیک نتایج حاصل از نظرسنجی مشتریان برای نشان دادن نظرات گروه‌های مختلف شهرداری و تعیین اقدام مناسب برای هر گروه
- استفاده از نتایج نظرسنجی همواره به طور موثر برای بهبود محصولات یا خدمات سازمان

اهمیت التزام به تعهدات اجتماعی

- استخراج شاخص‌های کلیدی ادراکی برای ارزیابی سازمان به عنوان یک شهروند مسئول در جامعه، تاثیرگذار بر اقتصاد ملی و محلی، بالا بردن سطح کیفیت مردم، سهل الوصول کردن خدمات شهرداری، کاهش زایعات از جمله کاغذ و ... با راه‌اندازی سیستم اتوماسیون اداری، کاهش هزینه‌های درون شهرداری با راه‌اندازی پرداخت‌های الکترونیکی و ...
- راه‌اندازی همایش‌های و فرهنگ‌سازی شهر و شهروند الکترونیکی

تعریف فرآیندها و جریان‌های تولید ارزش در سیستم

- راه‌اندازی استانداردهای بین‌المللی مدیریت و خدمات فناوری اطلاعات برای کسب اطمینان از اینکه تمام فرآیندهای تولید محصولات و خدمات تحت کنترل سازمان می‌باشد
- راه‌اندازی سیستم کنترل پروژه‌ها جهت اطمینان از اینکه نیازمندی مشتری به موقع به محصولات و خدمات جدید تبدیل خواهد شد
- کنترل مداوم فرآیندهای حسابداری، پشتیبان مدیریت از جمله برنامه‌ریزی استراتژیک، ارزیابی عملکرد سازمان و ...



راهکارهای موفقیت

تجربه موفق

- تدوین برنامه‌ریزی راهبردی سازمان و تعیین راهبردها و سیاست‌های پنج ساله در تحقق شهرداری الکترونیکی اصفهان و چگونگی هدف گذاری کمی در محورهای زیرساخت فنی، سیستم‌های اطلاعاتی، خدمات الکترونیکی و آموزش و فرهنگ‌سازی مناسب پرسنل شهرداری
- استخراج تقویم آموزشی پرسنل سازمان بمنظور آینده‌گرایی، رشد و یادگیری مستمر

آنچه به نظر سیستم منجر به پیروزی و توفیق آن در السیتکس شده است

- استفاده از معیارهای مطرح شده در مدل سیر تعالی™ السیتکس. بعنوان مثال اهمیت به تعهدات اجتماعی، نوآوری، تمرکز بر مشتری، تمرکز بر محتوا

توجه: سیر تعالی™ السیتکس (سیک السیتکس در سرآمدی) نماد خاص اله و کس میباشد

ضرورت نیاز سیستم‌های حرفه‌ای به استقرار مدل تعالی السیتکس و عملگرهای ارزیابی، تشویقی آن

- موجب شناسایی نقاط ضعف و قوت، تهدید و فرصت، وضع موجود و وضع مطلوب، استخراج برنامه‌های بهبود نقاط ضعف و پررنگ نمودن نقاط قوت خواهد شد.



چشم انداز:

شهرداری الکترونیکی اصفهان پیشرو در کشور

بیانیه چشم انداز سازمان فاوا شهرداری اصفهان

سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری اصفهان می خواهد با تکیه بر دانایی و توسعه فراگیر فناوریهای نوین اطلاعاتی و ارتباطاتی ، بازوی توانمندی برای شهرداری اصفهان باشد و با ایجاد زیر ساختهای فاوا مناسب شهری (از قبیل زیرساختهای ارتباطی ، دیتاستر ، تشکیلات و رهبری مناسب فاوا ، و آموزش و فرهنگسازی کارکنان و مدیران شهرداری و همچنین شهروندان) و خودکارسازی فرآیندهای کسب و کار شهرداری از فرآیندهای مقدماتی به فرآیندهای رونddار و سپس تعریف شده در قالب سیستمهای اطلاعاتی مکانمند یکپارچه ، باعث "نظام مند نمودن امور داخلی شهرداری" و "ارائه خدمات شایسته و مناسب به شهروندان" گردد و با نیل به مدیریت شهری پویا و شهرداری الکترونیکی با رویکرد شهروند مداری ، شهر اصفهان را به جایگاه ویژه منطقه ای کلان شهرها و مرتبه برتر شهرهای با کیفیت زندگی بالای جهانی سوق دهد و موجبات سربلندی میهن عزیز اسلامی ایران را فراهم آورد.

ماموریت

شناسایی، تحلیل، تامین، استقرار، پشتیبانی، ارزیابی و بازنگری نیازهای فنی تخصصی فاوا در چارچوب برنامه‌های توسعه فاوا شهرداری اصفهان

بیانیه ماموریت سازمان

1. این سازمان می‌کوشد با استفاده از فناوری‌های نوین، نیازهای شهرداری اصفهان را در زمینه‌های ICT شناسایی، تحلیل، تامین، استقرار، پشتیبانی و کنترل نماید و با استفاده از منابع انسانی و مادی در خارج از سازمان (شرکتهای خصوصی، تعاونی و ...) از خدمات برون سپاری بهره‌جوید.
2. سازمان برنامه‌های خود را برای توسعه فاوا با شناسایی نیازهای شهرداری، اولویت بندی سرمایه‌گذاریها و بازنگریهای معماری فنی، بازنگری برنامه سالیانه فاوا و ارزیابی عملکرد آن و انجام ارزیابی آمادگی الکترونیکی شهرداری اصفهان، متناسب با استراتژیهای دولت و برنامه چشم انداز 20 ساله کشور و استان تدوین می‌نماید.
3. سازمان به منظور پاسخگویی به نیاز شهرداری و شهروندان و استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، با بکارگیری مطالعات و پژوهشهای کاربردی در حوزه ICT، استفاده از استانداردهای لازم و مناسب و شناسایی فرصت‌های بالقوه موفقیت خود را بیمه می‌کند.
4. سازمان می‌کوشد با مکانیزه نمودن خدمات شهرداری در راستای کسب و کار و ارائه خدمات برخط و توزیع مناسب و عادلانه به شهروندان و سایر ذینفعان و ایجاد، توسعه و نگهداری زیرساختهای ICT مناسب و امن کارائی و اثر بخشی فرایندهای شهرداری را بهبود بخشد.
5. سازمان با توسعه آموزش و فرهنگسازی مدیران و پرسنل شهرداری و متخصصین ICT و افزایش آگاهی شهروندان جهت ارائه بهترین خدمات الکترونیکی به شهرداری و شهروندان تلاش می‌کند.
6. سازمان می‌خواهد با ایجاد و بهبود تعاملات با سایر سازمانها، شهرداریها، دستگاههای ارائه خدمات شهری و مراکز علمی و دانشگاهی سطح دانش فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری را بهبود و ارتقاء بخشد و از تجربیات سایر کشورها با فراهم کردن زمینه‌های تبادل اطلاعات خصوصاً شهرهای خواهرخوانده، CityNet، متروپلیس و ... بهره‌جوید.
7. سازمان در برخورد با محیط پویا و رقابتی، با آگاهی از شرایط محیطی، اعتقاد و احترام عملی به اصل مشتری مداری و جلب رضایت مشتریان و ارائه خدمات و محصولات جدید، موفقیت خود را هر ساله بهبود می‌بخشد.
8. سازمان آمار و فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری اصفهان مصمم است با تقویت روحیه مشارکت و کار تیمی، بهبود روابط کار، ایجاد امنیت شغلی، توسعه فرهنگ سازمانی پویا، افزایش انگیزه و ایجاد فرصتهای مناسب کاری جهت رشد و تامین کارکنان، ارائه آموزشهای مناسب و مداوم، حفظ و نگهداری کارکنان پرتوان، فراهم آوردن زمینه همکاری و افزایش دلبستگی بهره‌وری نیروی انسانی را افزایش دهد.