

## سیستم سامانه مدیریت شهری ۱۳۷، سرویس الکترونیکی - مدیریتی خدمت به مردم

میثم مجیدی، محمد باقر فرهند، مهدی پیری

سرپرست معاونت فن آوری اطلاعات مرکز سامانه مدیریت شهری ۱۳۷

سرپرست اداره برنامه ریزی مرکز سامانه مدیریت شهری ۱۳۷

کارشناس ارشد اداره برنامه ریزی مرکز سامانه مدیریت شهری ۱۳۷

### ۱- مقدمه

شهر الکترونیک چیست و چگونه ایجاد می‌گردد؟

این سوال و آمال همه شهروندانی است که با توجه به گسترش روز افزون تکنولوژی و نیاز به امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری در شهرها به آن محتاج می‌گردند.

شهر الکترونیک یک اختراع و یا یک پیشنهاد نو آورانه نیست بلکه واقعیتی است که بر اساس نیاز جای خود را باز می‌کند. اگر امروز چشم خود را بر نیاز ببندیم فردا باید با پرداخت هزینه بیشتر قدم در اجرای آن بگذاریم.

مطابق تعریف کارشناسان، شهر الکترونیک عبارت از شهری است که اداره امور شهروندان شامل خدمات و سرویس‌های دولتی و سازمانهای بخش خصوصی بصورت برخط (online) و بطور شبانه‌روزی، در هفت روز هفته با کیفیت و ضریب ایمنی بالا با استفاده از ابزار فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربردهای آن انجام می‌شود. به این ترتیب دیگر نیازی به حرکت فیزیکی شهروندان برای دسترسی به خدمات دولت و نهادهای خصوصی نیست. در این شهر الکترونیکی ادارات دیجیتالی جایگزین ادارات فیزیکی می‌شوند و سازمان‌ها و دستگاه‌هایی همچون شهرداری، حمل و نقل عمومی، سازمان آب منطقه‌ای و... بیشتر خدمات خود را به صورت مجازی و یا با استفاده از امکاناتی که ICT در اختیار آنان قرار می‌دهد به مشترکین و مشتریان خود ارائه می‌دهند. در یک شهر هوشمند، کلیه اطلاعات و خدمات به صورت الکترونیک به مردم ارائه می‌شود. در حال حاضر نمونه‌های چندانی از شهرهای تمام هوشمند در جهان وجود ندارد. همانطوری که تصور وجود شهری که به طور کامل از وجود رایانه و خدمات الکترونیک بی‌بهره باشد، تقریباً غیر ممکن است.

اکنون شهرها بر حسب میزان استفاده از خدمات الکترونیک طبقه بندی می‌شوند در برخی از مناطق دنیا مثل امریکا نمونه‌های موفقی از شهرهای الکترونیک وجود دارند. ایجاد شهرهای الکترونیک یکی از مهمترین اهداف فناوری اطلاعات است.

ایجاد شهرهای الکترونیک فواید زیادی به دنبال دارد که از مهمترین آنها می‌توان به کاهش هزینه، افزایش درآمدها، افزایش کیفیت خدمات، کاهش زمان دسترسی به خدمات و بالابردن میزان دسترسی به خدمات اشاره کرد. کاهش میزان آلودگی هوا و ترافیک و همچنین شفاف کردن اطلاعات و مراحل و انجام خدمات و قوانین و جلوگیری از اعمال سلیقه کارمندان (بند پ و غیره) از دیگر مزایای شهر الکترونیک است. اساس شهر الکترونیک بهره‌گیری از رسانه‌های الکترونیکی و بهره‌وری از اینترنت در جهت کمک به تسهیل امور شهروندان است.

این مقدمه می‌تواند نگاه مخاطب را به سمت هدف مقاله که همانا تبیین دستاوردهای سامانه مدیریت شهری ۱۳۷ در عرصه خدمات رسانی الکترونیکی است جلب نماید. در این راستا ابتدا به تاریخچه‌ای از شهر الکترونیک و شاخص‌های آن پرداخته و سپس به بیان تاریخچه، هدف، ماموریت‌ها، مدل اجرایی و چشم‌انداز مرکز سامانه مدیریت شهری ۱۳۷ و جدیدترین برنامه‌های آن در راستای ارتقای سطح خدمات رسانی می‌پردازیم.

### ۲- تاریخچه شهر الکترونیک

در مورد تاریخچه شکل‌گیری شهرهای الکترونیکی و اینترنتی باید به پروژه‌های توسعه فن آوری اطلاعات که نیازمند تأسیس شهرهای اینترنتی بود، اشاره کرد که اولین آن در سال ۱۹۹۲ با پروژه IT ۲۰۰۰ سنگاپور شروع شد و در سال ۱۹۹۳ با ایجاد زیرساخت ملی کره جنوبی و آمریکا به مرحله جدیدی رسید، پروژه مهمی که تسریع پیدایش شهرهای اینترنتی را به دنبال داشت، قانون پایه S&W بود که در سال

۱۹۹۵ در ژاپن به تصویب رسید، از طرف دیگر در اینجا باید از پروژه سنگاپور واحد، جامعه اطلاعاتی انگلستان و پروژه سه میلیون نفر کاربر اینترنت تایوان در سال ۱۹۹۶ به عنوان مراحل جدید توسعه در تاریخ ICT نام برد. در حالی که پروژه فن آوری اطلاعات و آموزش در سنگاپور، چارچوب کلی دولت الکترونیک در آمریکا و زیرساخت ملی تایوان از شرایط مهم زمینه ساز شهرهای اینترنتی بوده اند، بنابراین زمان پیدایش شهرهای الکترونیکی و اینترنتی را از سال ۱۹۹۷ به بعد دانست.

در حال حاضر آمریکا با بیش از ۲۰۰۰ شهر اینترنتی و با برنامه ای مبنی بر ایجاد ۲۰۰۰ شهر دیگر، حرکت گسترده ای را در این زمینه انجام داده است. البته کشورهای دیگری مثل کانادا، انگلستان، آلمان، کره جنوبی و چین از پیشروان توسعه شهرهای اینترنتی هستند. به عبارت دیگر، شهر الکترونیک عبارت از شهری است که اداره امور شهروندان شامل خدمات و سرویسهای دولتی و سازمانهای بخش خصوصی بصورت برخط (online) و بطور شبانه روزی، در هفت روز هفته با کیفیت و ضریب ایمنی بالا با استفاده از ابزار فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربردهای آن انجام می شود. شهر الکترونیک ما را از دنیای یک بعدی که شهرهای سنتی و امروزی ما هستند، به دنیای دو بعدی می برد که دستاورد فناوری های نوین اطلاعات و ارتباطات دنیای اینترنتی می باشند. توجه کنیم که فناوری ها همچنان به سرعت توسعه می یابند و بزودی دنیای سه بعدی را عرضه می کنند که در آن صورت، ما شاهد شهرهای مجازی سه بعدی خواهیم بود که حتی تصور آن برایمان سخت است. شاید سؤال شود که آیا امکان ایجاد شهر الکترونیک برای کشورمان ایران که با ساختارهای سنتی عجین شده است و در مقابل تغییر فناوریها همواره دنباله رو بوده است مقدور می باشد؟

### ۳- مراحل پیاده سازی شهر الکترونیک و انواع خدمات

اجرای شهر الکترونیک در چند مرحله انجام می شود، مراحل پیدایش، ارتقاء، تعامل، تراکنش و یکپارچه سازی پنج مرحله توسعه اینگونه شهرها می توانند باشند. در اجرای شهر الکترونیکی باید به ارایه سبک زندگی الکترونیک و در خور عصر توجه داشت و باید توجه کرد که سبک زندگی سنتی برای جامعه اطلاعاتی، تضادها و ناهنجاری های خاصی را به دنبال خواهد داشت. بنابراین یک الگوی مناسب زندگی با توجه به شرایط فرهنگی و اجتماعی جامعه مورد نظر و مناسب در جامعه اطلاعاتی، یکی از برنامه های شهرهای الکترونیک است. توسعه شهرهای الکترونیک، دستاوردهای بسیاری را برای شهروندان، سازمان های شهری و دیگر ذینفعان شهر به همراه داشته است.

بعضی از فعالیتهای شهرهای الکترونیکی عبارتند از:

۱. فعالیتهای بانکی: مثل پرداخت قبوض، برداشت پول از حساب، انتقال پول و غیره
۲. فعالیتهای اداری: مثل ثبت اسناد و املاک، درخواست پاسپورت و امثال آن
۳. فعالیتهای تجاری: مثل خرید و فروش کالا، موسیقی، فیلم و مواد غذایی
۴. فعالیتهای تفریحی: مثل بازیهای رایانه ای، بازدید از موزه ها و پارک ها
۵. کسب اطلاعات: اخبار، روزنامه ها، نشریات، وضعیت آب و هوا، ترافیک شهری، ساعات پرواز هواپیماها و ...
۶. فعالیتهای علمی: تحقیق در مورد پروژه ها، یافتن مقاله ها، دسترسی به منابع معتبر، کتابخانه ها و کتابها و تالیفات جدید
۷. فعالیتهای آموزشی: مدرسه، دانشگاه و سایر آموزشگاه ها
۸. فعالیتهای سیاسی: شرکت در انتخابات، اعلام نظر به مجلس و بخشهای سیاسی باز
۹. فعالیتهای مسافرتی: رزرو بلیط سفر، رزرو هتل و کرایه اتومبیل
۱۰. کارایی و درخواست کار: آگاهی یافتن از فرصت های کاری، پر کردن فرم درخواست کار، ارسال و گرفتن نتیجه.
۱۱. فعالیتهای درمانی: مراجعه به پزشک، دریافت دستورالعمل های ایمنی و اطلاع از تازه های پزشکی
۱۲. فعالیتهای تصمیم گیری: بهترین و خلوت ترین مسیر در شهر برای رسیدن به مقصد، بهترین رستوران برای صرف غذا، بهترین اماکن تفریحی و سایر بهترین ها

#### ۴- تاریخچه مرکز سامانه مدیریت شهری ۱۳۷

برای اولین بار مرکز سامانه مدیریت شهری ۱۳۷ به عنوان پل ارتباطی بین مردم و شهرداری و با هدف دریافت پیام شهروندان در خصوص مسائل شهری در سال ۱۳۷۹ به صورت یک صندوق صوتی پیام گیر ایجاد گردید. مرکز مزبور در بدو تاسیس به صورت شبانه روزی مبادرت به ضبط تماس و درخواست های شهروندان می نمود و پیام های سامانه در ساعات اداری برای پیگیری به مناطق ابلاغ می شد. در مهرماه سال ۸۱ مرکز ارتباطات مردمی که زیر نظر اداره کل روابط عمومی و بین الملل شهرداری تهران اداره می شد، جایگزین سیستم پیام گیر گردید که در دوره جدید مدیریت شهری این مرکز در دی ماه ۱۳۸۴ با توجه به گسترش درخواست های مردمی، با بکارگیری دانش فناوری اطلاعات جایگزین روش قبلی شده و بتدریج از مرکز ارتباطات مردمی به مرکز هدایت و کنترل، ساماندهی و رسیدگی به معضلات شهری، شناخت مشکلات شهری و پل ارتباطی بین شهروندان و شهرداری تحت عنوان مرکز سامانه مدیریت شهری ۱۳۷ ارتقا یافت. سامانه ۱۳۷، اصول شهروند مداری، محله گرایی، مشارکت مردمی، رفع فوری مشکلات شهری و پاسخگویی به مشکلات شبانه روزی بدون وقفه را سرلوحه گسترش فعالیت های خود قرار داد، تا با شعار سرعت، دقت، صحت نیاز شهروندان را با مشارکت خود ایشان در کمترین زمان، به انجام رسانیده که نتیجه اقدامات فوق، افزایش آمار تماس های روزانه شهروندان (از ابتدای دی ماه ۱۳۸۴ تاکنون) از ۳۱۴ تماس به بیش از ۷۰۰۰ تماس را در پی داشته است. خاطر نشان می گردد، در حال حاضر، از ۷۰۰۰ تماس شهروندان حدود ۴۲۰۰ پیام، بصورت الکترونیکی ثبت و از طریق سیستم اداری on line به رده های اجرایی شهرداری ابلاغ می گردد. و حدود ۲۸۰۰ تماس دیگر به پیگیری وضعیت پیام ها اختصاص دارد که با توجه به عملکرد سایت بازخورد سنجی این آمار رو به کاهش است.

#### ۵- ماموریت های مرکز سامانه مدیریت شهری ۱۳۷

ایجاد پل ارتباطی بین شهرداری و شهروندان تهرانی  
هماهنگی و هدایت توان اجرایی برای رفع سریع و فوری مشکلات ملموس محلات، نواحی و مناطق مختلف شهر با بسیج امکانات، اقدام فوری و جهادی  
پیگیری عملیاتی و میدانی، نظارت دقیق بر اجراء و صحت عمل، بازرسی هوشمندانه جهت پاسخ گوئی صحیح و موثر به پیام های شهروندان و رفع مشکل  
ایجاد زمینه جلب مشارکت عمومی شهروندان و کارکنان مرکز سامانه با تبلیغات، اطلاع رسانی و آموزش همگانی برای اعتلا و ارتقاء ابعاد زندگی در تهران  
ارائه خدمات بدون وقفه و تعطیلی  
بهره برداری حداکثری و عملیاتی اجرایی از دانش روز و بخصوص فناوری اطلاعات و ارتباطات

#### ۶- رویکردهای اجرایی مرکز سامانه مدیریت شهری ۱۳۷

- پاسخگویی شبانه روزی، بدون وقفه به مسائل و مشکلات شهروندان تهرانی
- پاسخگویی به شهروندان تا زمان رفع مشکل
- پاسخگوئی مناسب همه زمانی به همه مشکلات و درخواست های شهروندان تهرانی
- پیگیری کلیه فعالیت ها و ماموریت ها با توجه به تلاش جهادی و علمی
- کار در ۱۳۷ نیازمند روحیه ای جهادی- علمی است.
- حضور در صحنه و کارمیدانی و عملیاتی
- همه بخشهای مختلف شهرداری باید برای حل مشکلات معمول مردم یک محله باید در طرح جهادی شرکت نمایند.
- در طرح جهادی باید فعالیتهایی به غیر از فعالیتهای روزمره نواحی و مناطق پیگیری و اجرا شود.
- فعالیت های طرح جهادی باید در مناطق و نواحی جنوبی شهر بیشتر باشد.

طرح های جهادی مرحله دوم کار در ۱۳۷ است.  
طرح جهادی زمینه ورود به کار و انجام کارهای میدانی است  
- مسئولان امر موظفند تا زمان رفع مشکل به شهروندان عزیز پاسخگو باشند

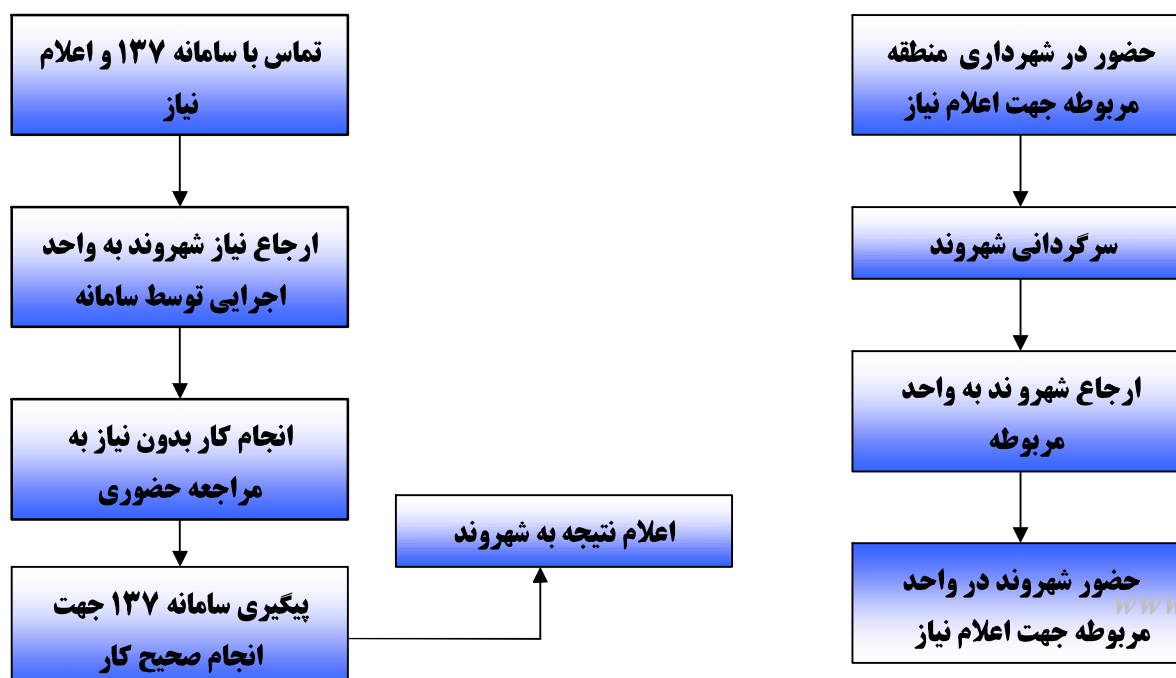
- نظارت دقیق بر اجرا و صحت عمل
- بکارگیری اهرم های بازرسی هوشمندانه و تشخیص سره از ناسره
- سنجش صحت عمل " نظارت دقیق برصحت عمل "
- پیگیری امور به صورت عملیاتی و میدانی
- باید مشارکت همه جانبه به شهروندان برا برای ارتقاء و اعتلای ابعاد زندگی در تهران جلب کرد.
- توجه به مبانی دینی و مالی و انقلابی و فرهنگی
- بهره گیری درست از سرمایه های انسانی و اجتماعی
- پرهیز از تبلیغات بی رویه و ایجاد زمینه نارضایتی و مخالفت شهروندان با انجام تبلیغات بی رویه
- نهادینه کردن فرهنگ شهروند مداری و جوهره شهروند مداری
- توجه به تبلیغات بینا متنی
- توجه به اطلاع رسانی، آموزش همگانی و مشارکت به عنوان سه رکن اساسی جلب مشارکت مردم
- استفاده بهینه و حداکثری موثر از فناوری اطلاعات و ارتباطات
- سرعت بخشیدن به فعالیتهای حوزه سخت افزاری و رفع مشکلات و نارسایی ها

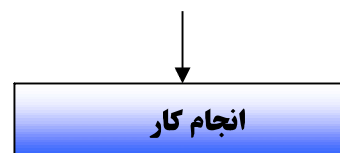
#### ۷- مدل عملیاتی مرکز سامانه مدیریت شهری ۱۳۷

پس از بررسی ماموریت ها و تاریخچه مرکز سامانه مدیریت شهری ۱۳۷ ، به ارایه مدل عملیاتی این نرم افزار در ارایه خدمات به مردم می پردازیم :

در این راستا ابتدا به مدل عملیاتی قبل و بعد از تاسیس سامانه ۱۳۷ توجه نمائید:

مدل های ارایه خدمت به شهروندان قبل و بعد از تاسیس سامانه ۱۳۷

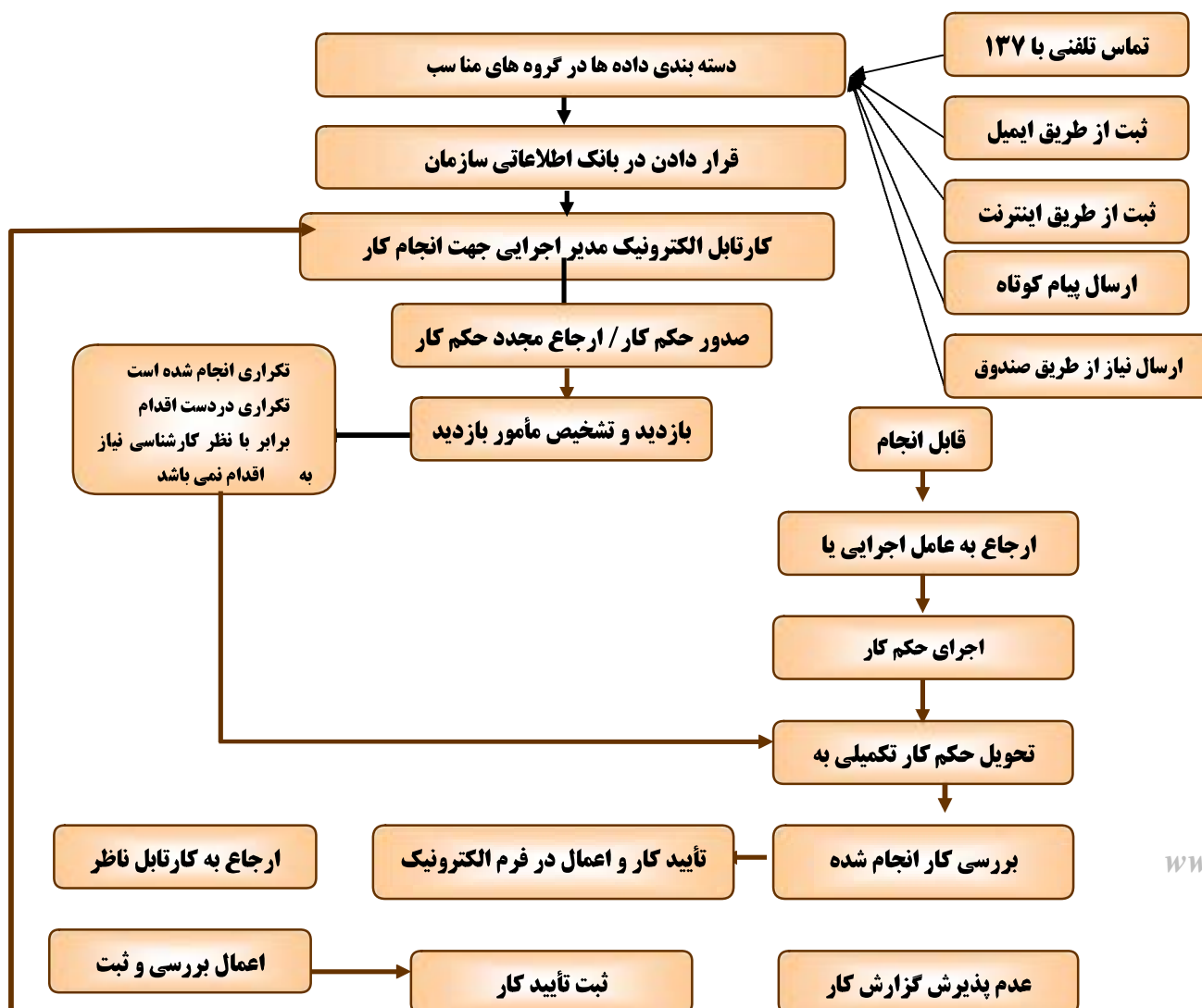


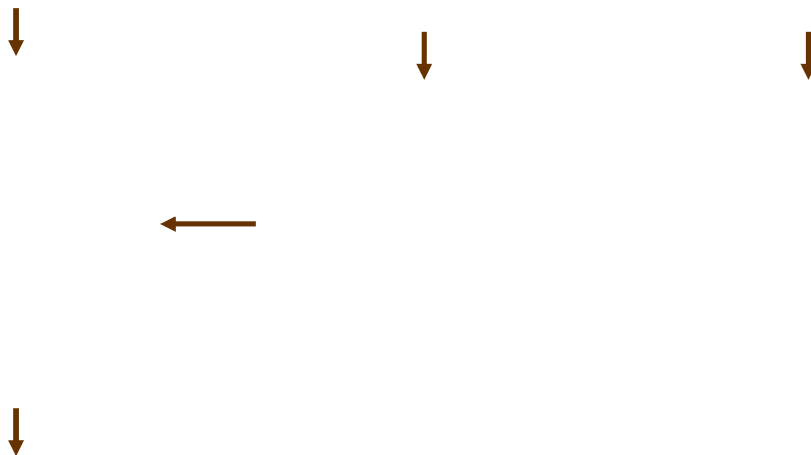


مدل ارائه خدمت پس از تاسیس سامانه ۱۳۷

مدل ارائه خدمت پیش از تاسیس سامانه ۱۳۷

در این نمودار مشاهده می کنیم که در زمان قبل از تاسیس سیستم سامانه الکترونیکی و خدماتی ۱۳۷ شهروندان به منظور ارایه کوچکترین درخواست خود به شهرداری می بایست در محل شهرداری ناحیه خود حاضر می شدند که علاوه بر اتلاف وقت شهروندان ، موجب صرف هزینه هایی نظیر بنزین ، افزایش تردهای شهری و می شد ، اما پس از ایجاد این سامانه شهروندان می توانند از طریق تلفن ۱۳۷ ، پست الکترونیک ، پیام کوتاه نیازهای خدماتی خود را به مرکز این سامانه ارایه و بر اساس حقوق شهروندی خود درخواست خدمت نمایند.





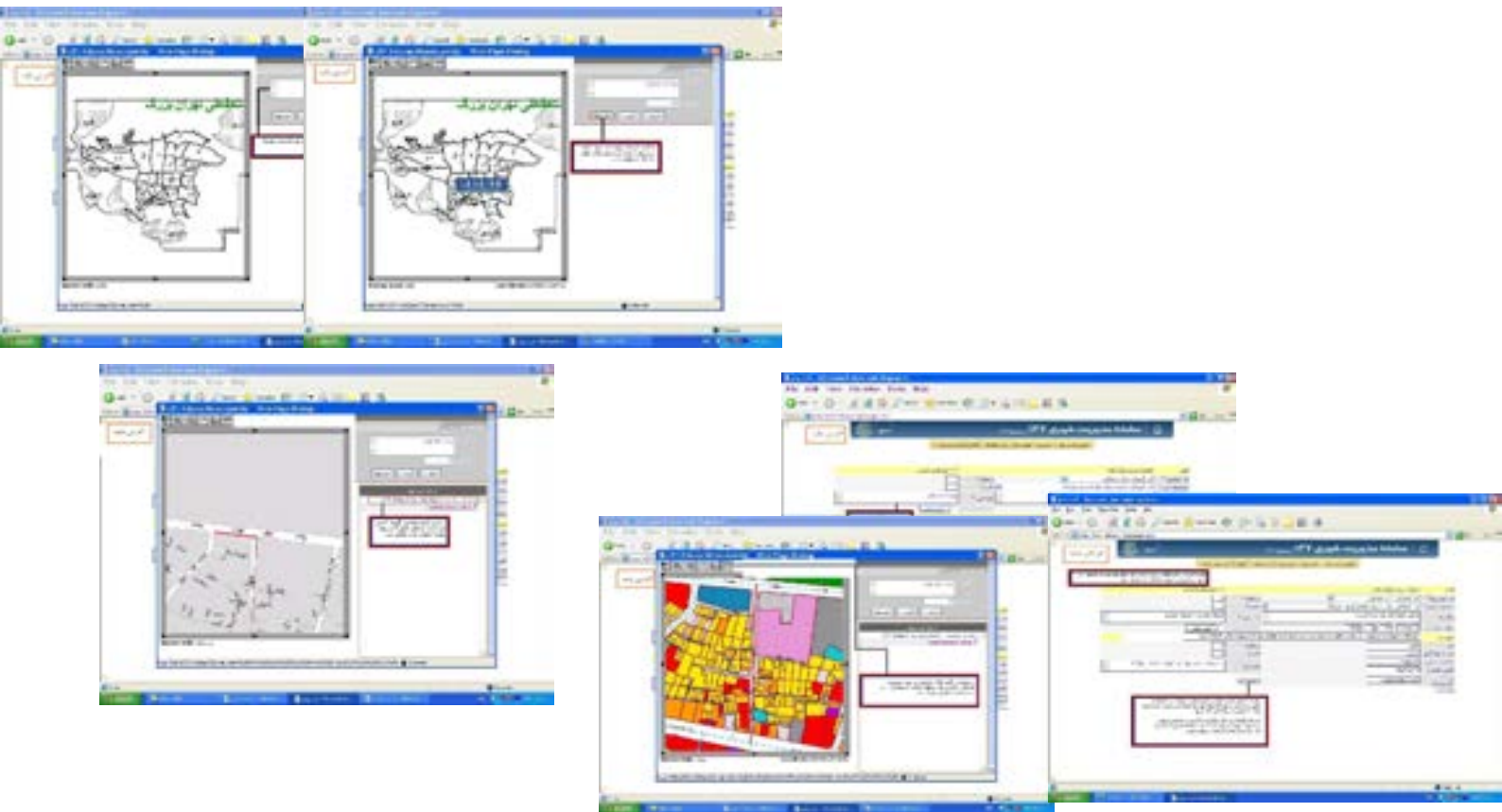
سیستم ارائه خدمت در درون سامانه ۱۳۷

در این راستا ضروری است که قبل از ارایه چشم انداز مرکز سامانه ۱۳۷ در صورت تحقق کامل برنامه های الکترونیکی پیش بینی شده برای این سیستم مدیریت شهری ، به صفحاتی از نرم افزار الکترونیکی ۱۳۷ دقت نمائید. در این صفحات بخش های دقیقی به منظور ثبت درخواست شهروندان ، ارسال به رده اجرایی، نحوه پاسخگویی رده های عملیاتی نسبت به درخواست شهروندان ، پیگیری و بازخورد سنجی آن در مرکز و همچنین رسیدگی به شکایات احتمالی آنان و در نهایت گزارشگیری لایه ای جهت اطلاع مخاطبین ارایه می گردد :

مرحله اول - تماس شهروند با سامانه ۱۳۷

The figure consists of four screenshots of the 137 system interface, arranged in a 2x2 grid. Each screenshot shows a different stage of the user interface, with a red box highlighting a specific area of interest. The screenshots are as follows:

- Top Left:** Shows a form with a dropdown menu and a red box highlighting a section at the bottom.
- Top Right:** Shows a form with a dropdown menu and a red box highlighting a section at the bottom.
- Bottom Left:** Shows a form with a dropdown menu and a red box highlighting a section at the bottom.
- Bottom Right:** Shows a form with a dropdown menu and a red box highlighting a section at the bottom.



مرحله دوم - رسیدن پیام به رده اجرایی و شناخت پکت ها





**تذکر:**

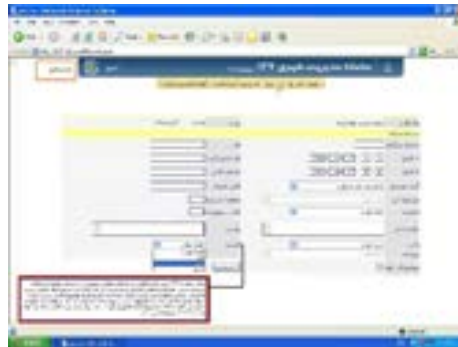
با توجه به اطاله موضوع از معرفی تمامی پکات ها خودداری می شود،

مرحله چهارم - از قابلیت های اساسی و مهم

**GIS** سامانه ۱۳۷ که به مدی ران ارشد شهری ارای، مدی ریتی می نماید استفاده از گزارشگی

لازم به ذکر است که GIS مرکز ۱۳۷ به ن برای هر نوع پیام یک لایه تعریف مختلف وضعیت لایه نیز در سیستم اط و انباری با اصطلاح بایگانی می شود.

مرحله سوم - جستجوی پیام وارده شهروندان از طریق لایه های اطلاعاتی **GIS**

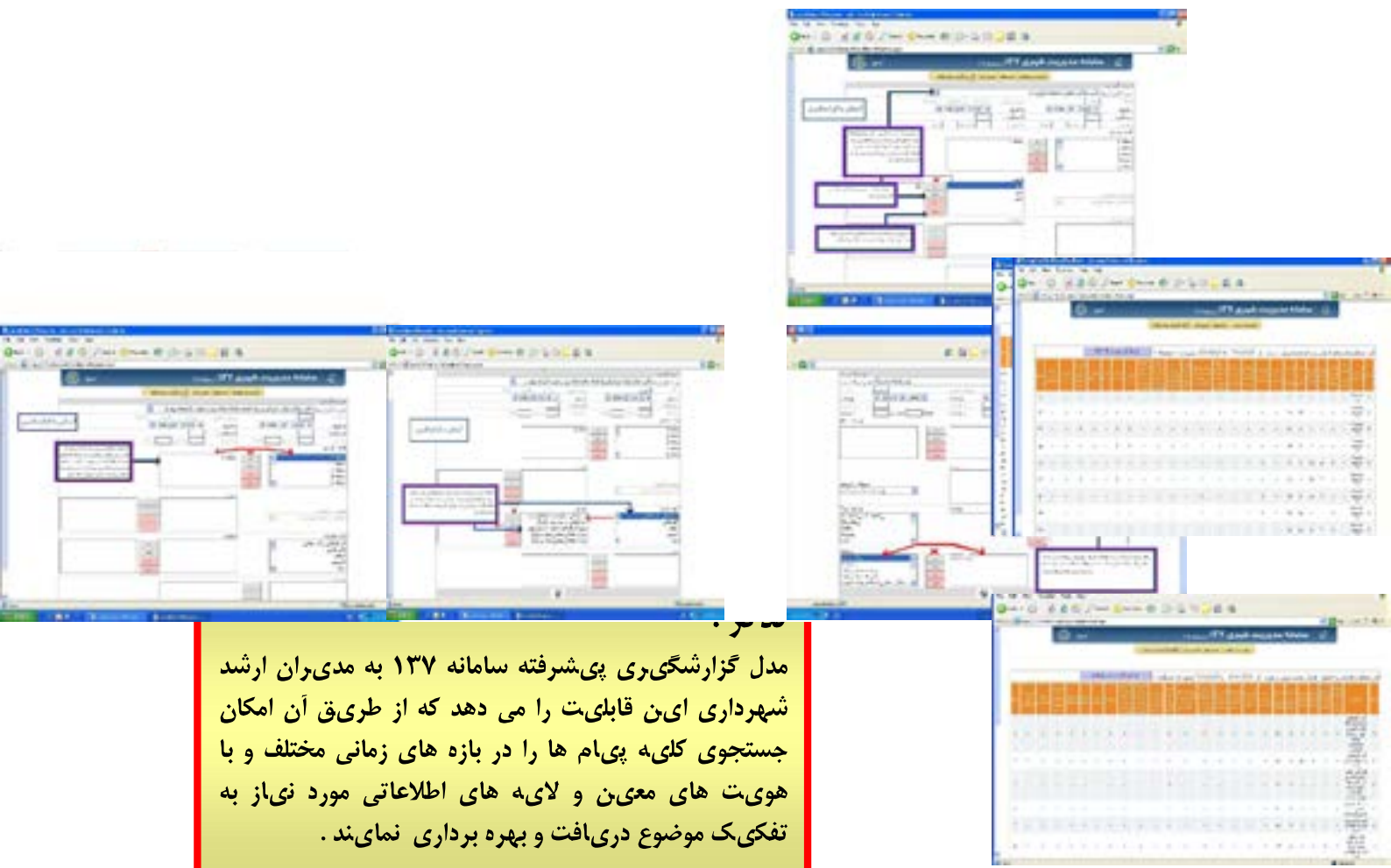


ان ارشد شهری ارای به خدمت در ی شرفته می باشد.

مرحله چهارم - از قابلیت های اساسی راستای بهبود روشهای مدی ریتی می







مدل گزارشگری پی‌شرفته سامانه ۱۳۷ به مدیران ارشد شهرداری این قابلیت را می‌دهد که از طریق آن امکان جستجوی کلیه پیام‌ها را در بازه‌های زمانی مختلف و با هویت‌های معین و لایه‌های اطلاعاتی مورد نیاز به تفکیک موضوع دریافت و بهره‌برداری نمایند.

۸- چشم انداز مرکز سامانه مدیریت شهری ۱۳۷ به عنوان مدل خدمت رسانی الکترونیک در صورت تحقق کامل سیستم مدیریت شهری ۱۳۷ در سطح شهر تهران

- ۱- افزایش کارایی سازمانی از طریق اتوماسیون
- ۲- پاسخگویی سریع به شهروند
- ۳- شناخت عمیق تر شهروند
- ۴- دریافت بازخورد از شهروند
- ۵- حساس سازی درون سازمانی
- ۶- بهره‌گیری موثر و کارا از وسایل ارتباطی

۷- افزایش میزان اعتماد به سازمان

۸- فراهم نمودن شرایط مدلسازی رفتار شهروند

چالش های اجرایی:

۱- هزینه راه اندازی اولیه :

هزینه راه اندازی اولیه یکی از چالش های سیستم های مدیریت شهری محسوب می شود ممکن است سازمان ها بر روی ابزارهای کاربردی مدیریت شهری نیاز به سرمایه گذاری های گسترده داشته باشند.

۲- ابزارهای کاربرد یکپارچه:

سازمان ها به ابزارهای یکپارچه نیاز دارند. برای برقراری تعاملات مشترک با مشتری به زبان و واحدهای یکپارچه ای نیاز است، که آن را نمی توان با روش های سنتی پیاده نمود.

۳- همکاری بین بخش ها :

سیستم های مدیریت شهری یک رویکرد یکپارچه است و نیازمند همکاری بخش های مختلف درون سازمانی دارد و در این راستا خود مختاری باید در درون سازمان از بین برود.

۹- راهبرد :

با نگاهی گذرا به بحث شهری و بیان جایگاه تحقق این مدل رفتار مدیریتی و اقدامات صورت گرفته در سامانه ۱۳۷ می توان پیش بینی کرد در صورت تحقق کامل مدیریت این مدل ارتباطی با شهروندان در آینده ای میان مدت نتایج و تبعات زیر حاصل گردد:

۱- ارتقای سطح تعامل میان شهروندان تهرانی با شهرداری تهران از طریق سامانه ۱۳۷

۲- افزایش سطح مشارکت های مردمی در اداره شهر تهران

۳- بهره گیری از تمامی ظرفیت های موجود شهروندی در راستای مأموریت های شهروندی

۴- ایجاد فرصت های نوین مطالعاتی و شهری در حوزه مدیریت راهبردی کلان شهر تهران

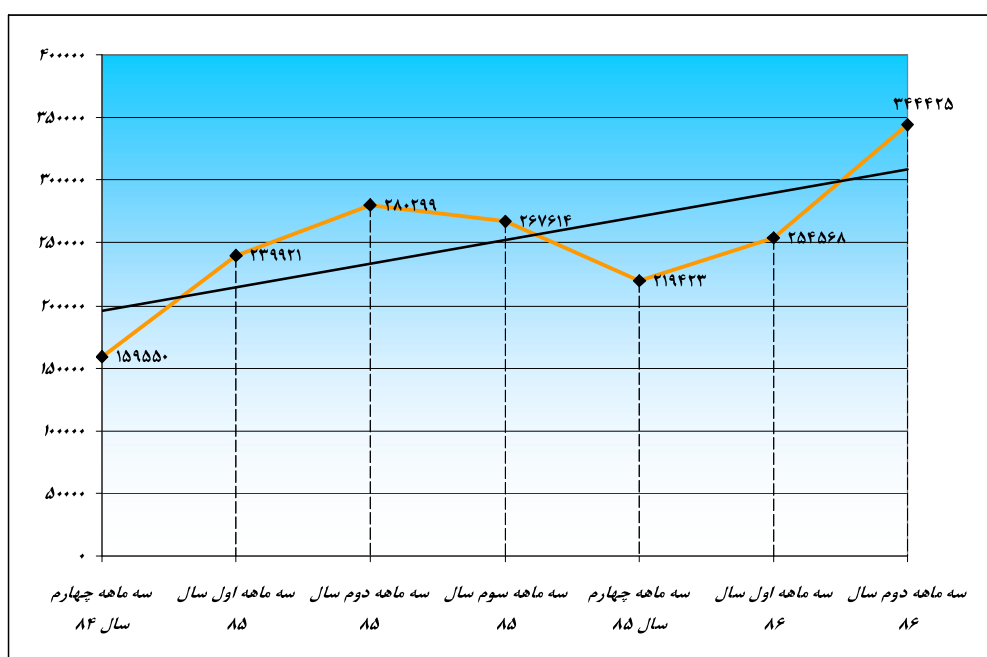
۵- شناسایی نقاط ضعف و قوت عملیاتی و سناریهای مراکز شهرداری ۱۳۷

۶- ارتقای سطح تعامل میان ۱۳۷ با آحاد مردم به عنوان حد واسط میان شهرداری و شهروندان

۷- انجام اقدامات تبلیغاتی و اطلاع رسانی از مجموع وظایف و مأموریت های ۱۳۷ در رده های اجرایی پیام های شهروندان

۸- انجام اقدامات آموزشی به منظور ارتقای سطح آگاهی های مردمی نسبت به مطالبات خود از شهرداری

- ۹- برنامه ریزی و اجرای برنامه های مفرح شهری برای شهروندان تهرانی
- ۱۰- ارایه طرح های مطالعاتی و تحقیقاتی در راستای افزایش سطح خدمات رسانی مرکز ۱۳۷ به آحاد شهروندان و ارایه مدل های نوین مدیریت شهری منطبق با نیازهای مرکز سامانه ۱۳۷
- ۱۱- نظارت بر حسن انجام ماموریت های ۱۳۷ توسط رده های اجرایی
- ۱۲- شناسایی و ارسال پیام و گزارش از معضلات شهری به نحوی که هر شهروند یک خبرنگار هوشیار و آگاه محسوب گردد
- ۱۳- افزایش سطح اعتماد عمومی مردم به شهردار و شهرداری تهران
- ۱۴- افزایش روحیه مشارکت آحاد اقشار جامعه در سازندگی و نگهداری کلانشهر تهران
- ۱۵- سیر نزولی پیام های شهروندان که بیانگر مشکلات شهری است با این رویکرد که به مرور از معضلات شهری کاسته شده و رضایت مردم حاصل می گردد
- ۱۶- جذب و به کارگیری نیروهای متخصص و متعهد افتخاری در تمامی سطوح در راستای حل مشکلات شهری
- ۱۷- افزایش و ارتقای کمی و کیفی فعالیت های رده های اجرایی
- ۱۸- افزایش و کانالیزه کردن پاسخگویی رده های شهرداری به مردم
- همانطور که در نمودار فوق مشاهده می شود با تولد سامانه ۱۳۷ در جهت ارتقاء سطح خدمت رسانی در شهرداری تهران، مشارکت فعال شهروندان از بدو آغاز به کار این سامانه با روندی رو به رشد مواجه بوده است. بدین ترتیب به وضوح می توان





تاثیر کارکرد سامانه ۱۳۷ را به عنوان یکی از مصادیق بارز پیاده سازی نظام شهری با محوریت مشارکت شهروندان به منظور رفع معضلات شهری مشاهده نمود .

#### پایان

توجه : این مقاله حاصل تلاش داخلی نگارنده گان می باشد و تولیدی علمی محسوب شده که کلیه موارد آن نتیجه تحقیقات کارشناسان داخل سازمان ۱۳۷ است.