



دفتر خدمات الکترونیک شهر

نام دانشجو: مهتاب دانشجو، نام استاد کارآموزی: سرکار خانم دکتر صدیقه شریفی



خلاصه کارآموزی

تأسیس دفاتر مذکور توسط شهرداری به منظور ارائه خدمات سریع با کیفیت شهروندان، ساده سازی مراحل انجام کارهای اداری-خدماتی، جلوگیری از سفرهای متعدد شهری، فراهم آوردن امکان ارائه خدمات غیرحضوری در راستای تحقق دولت الکترونیک و همچنین در راستای تحقق اصل 44 و کاهش تصدی گری، به کارگیری بخش خصوصی در چارچوب برنامه توسعه چهارم اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور، سیاستها و مصوبات دولت، مجلس و شورای اسلامی شهر و بهبود کیفیت ارائه خدمات و در نهایت تسهیل و تسریع در ارائه خدمات به مردم می باشد. مدیریت کیفیت جامع روشی است که به کمک آن کارمندان و مدیران میتوانند وارد یک فرایند پیوسته ی پیشرفت در تولید محصولات و سرویسهایشان شوند. این روش آمیزه ای از ابزار کیفیت و مدیریت است که هدف آن توسعه ی کسب و کار و کاهش ضرری است که در نتیجه ی کارهای بیفایده به شرکت تحمیل می شوند. در این دوره کارآموزی بهبود فرآیند صدور انواع گواهی با استفاده از روش مدیریت کیفیت جامع پرداخته شده است.

معرفی محل کارآموزی

در این گزارش به بهبود فرآیند صدور گواهی عدم خلاف و پایانکار ساختمان با استفاده از سیستم مدیریت کیفیت جامع در دفتر خدمات الکترونیک شهر کد 211 به آدرس تهران، کوی نصر، خیابان علیایی غربی، پلاک 62، طبقه دوم با شماره تلفن 88248184 پرداخته شده است

مراحل و فرآیند خدمات

- صدور انواع گواهی ها و پروانه های ساختمانی
- تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری های لازم در رابطه با متقاضیان، پروانه های 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 پروانه ها.
- ارائه خدمات نظارت فنی
- تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری های لازم در رابطه با متقاضیان، گواهی پایان کار، گواهی قدمت بنا، پایان کار آپارتمانی، تمدید گواهی پایان کار، گواهی عدم خلاف، اعلام بلا مانع بودن از نظر ناحیه شهرداری، شهرسازی، حفاری، استرداد مابه التفاوت، تهیه پیش سند.
- خدمات کسب و پیشه
- تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری های لازم در رابطه با متقاضیان پروانه کسب
- خدمات مربوط به تفکیک و تجمیع
- تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری های لازم در رابطه با متقاضیان، تفکیک و افزاز، تجمیع، تفکیک و تجمیع
- استعلامها
- استعلام طرح تفصیلی، استعلام میزان اصلاحی، استعلام های مربوط به ثبت، دارایی، آب، برق، گاز، مخابرات، مترو، نظام مهندسی و بانکها
- پیگیری شکایات شهروندان
- شکایات مربوط به تخلفات مجاورین، مشاعات و اختصاصیات، اعلام خسارات
- خدمات مرتبط با مودیان پرداخت عوارض
- دریافت و ارائه فیش های عوارض و نوسازی، کسب و پیشه، بهای خدمات، بهای خدمات پسماند، عوارض خودرو، نقل و انتقال و مفاصاحساب به شهروندان متقاضی.
- حوزه ی خدمات شهری
- خاکبرداری، خاک برگ، غرغه های میوه و تره بار، زیباسازی، ساماندهی مشاغل، تابلوهای تبلیغاتی، حمل نخاله و زباله و امور مربوط به بهشت زهرا.
- حوزه ی فنی و عمرانی
- مجوز حفاری، برگزاری تورهای گردشگری، ارائه اسناد فنی مناقصات شهرداری
- حوزه حمل و نقل و ترافیک

ثبت نام الکترونیکی متقاضیان آرم ورود به محدوده طرح ترافیک، تشکیل پرونده جهت واگذاری شعب پیک بادپا در شهر تهران، تشکیل پرونده و پیگیری جهت متقاضیان معاینه فنی خودرو، ثبت نام متقاضیان تاکسی و اتوبوس، مسافرهای شخصی، اشخاص و موسسات خصوصی، فروش بلیط اتوبوس های بین شهری و کارت های اعتباری مترو و اتوبوس.

• حوزه املاک و مستعلات

پرونده های املاک و اراضی مذکور، تشکیل پرونده و پیگیری اضافه متشکل پرونده املاک و اراضی واقع در مسیر پروژه های عمرانی، پیگیری گردش ساحت و املاک متروکه، توزیع اسناد مزایده شهرداری به متقاضیان شرکت.

ویژگی ها / مزایای فرآیند

مدیریت کیفیت جامع

مدیریت کیفیت جامع رویکردی در مدیریت است که از دهه ی ۵۰ میلادی آغاز شده و در اوایل دهه ی ۸۰ میلادی محبوبیت بیشتری پیدا کرده است. کیفیت جامع، توصیف یک فرهنگ، یک نگاه و نحوه سازماندهی شرکتی است که تلاش می کند کالاها و خدماتی به مشتریان ارائه دهد که رضایت خاطر آنها را جلب کند و به نیازهایشان پاسخ دهد. این فرهنگ در همه ی جوانب عملی شرکت کیفیت بالایی طلب می کند، به طوری که در وهله ی اول باید فرایندها به درستی انجام شوند و نواقص و کاستی های فرایندها ریشه کن شوند. مدیریت کیفیت جامع روشی است که به کمک آن کارمندان و مدیران می توانند وارد یک فرایند پیوسته ی پیشرفت در تولید محصولات و خدمات شوند. این روش آمیزه ای از ابزار کیفیت و مدیریت است که هدف آن توسعه ی کسب و کار و کاهش ضرری است که در نتیجه ی کارهای بی فایده به شرکت تحمیل می شوند.

برخی شرکتها مانند، شرکت فورد، فیلیپس، شرکت کربن SLG، موتورولا و شرکت تویوتا روش مدیریت کیفیت جامع را به کار می گیرند.

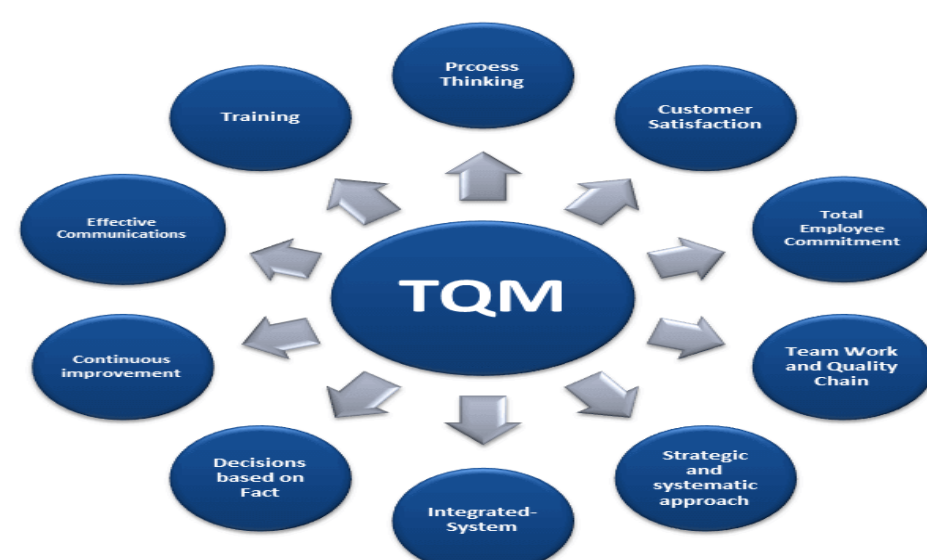
مدیریت کیفیت جامع شیوهی مدیریتی است که فلسفه ی آن جمع کردن همه فعالیت های سازمانی (بازاریابی، مالی، طراحی، مدیریت، تولید، مشتریان، خدمات و...) است تا بتواند بر روی برآورده کردن نیاز مشتریان و رسیدن به اهداف سازمان تمرکز داشته باشد.

اصول مدیریت کیفیت جامع

- اصول اصلی این روش عبارتند از:
- تعهد مدیریت
- برنامه ریزی کردن
- عمل کردن (گسترش دادن، حمایت کردن، مشارکت کردن)
- چک کردن (بازبینی کردن)
- کنش داشتن (تشخیص دادن، ارتباط برقرار کردن)
- توانمندسازی کارمندان
- آموزش دادن
- مطرح کردن پیشنهادات
- سنجیدن و تشخیص دادن
- تیم های برتری
- تصمیم گیری بر اساس داده های واقعی
- کنترل فرایند بر اساس داده های آماری
- حالت شکست و تحلیل اثرات
- ۷ ابزار آماری
- حل مسائل به روش تیمی
- توسعه ی مستمر
- سنجش سیستماتیک و توجه به هزینه های بی فایده
- تیم های برتر
- مدیریت همزمان چند فرایند
- رسیدن، حفظ کردن و بهبود بخشیدن به استانداردها
- تمرکز کردن بر مشتریان
- همکاری با مشتریان
- ارتباط خدمات با مشتریان داخلی
- اولویت دادن به کیفیت بیش از هر چیز دیگر
- استانداردهایی که مشتریان به دنبال آنها هستند

شمای کلی مدیریت کیفیت جامع

شمای کلی مدیریت کیفیت جامع (TQM) بصورت زیر می باشد



شرح فعالیت انجام شده و نتایج

- در این دوره کارآموزی به بهبود فرآیند صدور انواع گواهی عدم خلاف و پایانکار ساختمان با استفاده از روش مدیریت کیفیت جامع پرداخته شده است. با استفاده از این روش، مبادرت به تغییر و اصلاح نمودار سازمانی موجود گردیده و با توجه به اصول مدیریت کیفیت جامع، در مرحله اول پیشنهاداتی جهت تشکیل واحدهایی برای پیاده سازی هرچه بهتر مدیریت کیفیت جامع ارائه گشته است و در مرحله دوم دستورالعمل هایی جهت بهبود فرآیند صدور انواع گواهی عدم خلاف و پایانکار ساختمان تهیه و در اختیار مسئول دفتر خدمات الکترونیک شهر مورد مطالعه قرار داده شده است که در ادامه به آنها پرداخته می شود.
- پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع در فرآیند صدور گواهی عدم خلاف و پایانکار ساختمان
- با توجه به عدم امکان تغییر در مراحل فرآیند صدور عدم خلاف و پایانکار ساختمان به دلیل اینکه از سوی شهرداری الزام گشته است، جهت پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت جامع برای بهبود فرآیند مذکور از اصول اصلی مدیریت کیفیت جامع بهره گرفته شده است. از اینرو ابتدا واحدهای آموزش، تضمین کیفیت و بازرسی تشکیل شده و نمودار سازمانی بصورت زیر اصلاح گشته است



کاستی ها / چالش های موجود

- در پیاده سازی (TQM) برای هرکدام از واحدهای تشکیل شده وظایفی بر اساس اصول مدیریت کیفیت جامع تعیین گشته است:
- واحد آموزش
- آموزش کارکنان بخش فنی با توجه به متدهای روز
- اطمینان حاصل کردن از کارایی و اثربخشی آموزش های ارائه شده
- برنامه ریزی دوره های تضمین کیفیت برای کارکنان
- جمع آوری و تجزیه و تحلیل پیشنهادات
- واحد تضمین کیفیت
- برنامه ریزی و تشکیل دوره ای جلسات هم اندیشی
- تجزیه و تحلیل داده ها و پیشنهادات جمع آوری شده توسط واحد آموزش
- ارائه راهکارهای بهبود کیفیت در ارائه خدمات
- تشکیل تیم های برتری
- کنترل و بهبود مستمر فرآیند مورد بررسی
- واحد بازرسی و روابط عمومی
- انجام نظرسنجی دوره ای از مشتریان بر اساس استانداردهای تعیین شده توسط واحد تضمین کیفیت
- استقرار میز خدمت جهت پاسخگویی سریع به سوالات مشتریان
- تهیه تابلو آموزشی مشتریان جهت کاهش زمان پاسخگویی
- استقرار سیستم دریافت و رسیدگی شکایات و انتقادات و پیشنهادات مشتریان

پیشنهاد ها برای رفع چالش ها

- جهت انجام امور مربوط به سیستم مدیریت کیفیت جامع، جذب 2 کارشناس در این زمینه پیشنهاد می گردد.
- کارشناسان مورد نیاز سیستم مدیریت کیفیت جامع:
- 1- کارشناس مهندسی صنایع برای واحدهای آموزش و تضمین کیفیت
- 2- کارشناس روابط عمومی برای واحد بازرسی و روابط عمومی
- در انتها پیشنهاد گردید که سیستم مدیریت جامع (TQM) برای تمامی فرایندهای سازمانی در دفتر خدمات الکترونیک شهر مورد مطالعه پیاده سازی گردد.