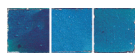


هوشمندسازی شوراهای انتظامی؛ گامی به سوی عدالت اداری، شفافیت و پایداری



حسین خلیلی‌مرد
رئیس شورای انتظامی سازمان نظام مهندسی ساختمان



هوشمندسازی شوراهای انتظامی صرفاً به معنای جایگزینی پرونده‌های کاغذی با نسخه الکترونیکی نیست؛ بلکه ایجاد یک بستری یکپارچه برای ثبت، گردش، رسیدگی، نظارت ابلاغ‌ها، بایگانی، گزارش‌گیری و تحلیل اطلاعات است.



روند نیز قابل توجه است. تولید هر ۸ هزار تا ۱۰ هزار برگ کاغذ ۴ به طور متوسط معادل قطع یک درخت می‌باشد و برای تولید هر تن کاغذ نیز ده‌ها هزار لیتر آب و مقدار قابل توجهی انرژی مصرف می‌شود و همچنین برای تولید یک برگ کاغذ ۸۴، یازده لیتر آب مصرف می‌شود. از این رو، کاهش مصرف کاغذ تنها یک اقدام اقتصادی نیست، بلکه گامی در راستای حفظ منابع طبیعی، کاهش آثار زیست‌محیطی و تحقق مسئولیت اجتماعی سازمان به شمار می‌رود.

استقرار سامانه هوشمند علاوه بر حذف بخش عمده‌ای از مکاتبات کاغذی، مزایای مهم دیگری نیز به همراه خواهد داشت؛ از جمله:

- کاهش زمان ثبت و گردش پرونده‌ها
- حذف دوباره‌کاری‌ها و خطاهای ناشی از ورود دستی اطلاعات
- امکان رهگیری دقیق وضعیت پرونده توسط مراجع ذی‌ربط
- افزایش شفافیت در فرایند رسیدگی
- ایجاد بانک اطلاعاتی جامع برای تحلیل آماری و تصمیم‌سازی مدیریتی
- تسهیل هماهنگی شورای انتظامی کشور با شوراهای انتظامی استان‌ها
- کاهش هزینه‌های پستی، گراف، ارسال و ابلاغ آرا به صورت الکترونیک
- حفظ و آرشیو ایمن اطلاعات و جلوگیری از مفقود شدن اسناد

۳- الزامات موفقیت پروژه

با وجود مزایای فراوان، تجربه اجرای سامانه‌های ملی نشان داده است که موفقیت هر پروژه

۱- مقدمه

تحول دیجیتال در سال‌های اخیر به یکی از مهم‌ترین الزامات نظام‌های اداری و قضایی در سراسر جهان تبدیل شده است. افزایش حجم اطلاعات، ضرورت تسریع در فرایندها، ارتقای شفافیت، کاهش خطاهای انسانی و پاسخگویی مؤثر به ذی‌نفعان، سازمان‌ها را به سمت بهره‌مندی از سامانه‌های هوشمند سوق داده است. شورای انتظامی سازمان نظام‌مهندسی ساختمان نیز به عنوان یکی از ارکان مهم رسیدگی به تخلفات حرفه‌ای، از این قاعده مستثنی نیست و حرکت به سمت ایجاد سامانه هوشمند مدیریت پرونده‌های انتظامی، ضرورتی انکارناپذیر برای ارتقای کیفیت خدمات و افزایش کارآمدی این نهاد محسوب می‌شود. هوشمندسازی شوراهای انتظامی صرفاً به معنای جایگزینی پرونده‌های کاغذی با نسخه الکترونیکی نیست؛ بلکه ایجاد یک بستری یکپارچه برای ثبت، گردش، رسیدگی، نظارت ابلاغ‌ها، بایگانی، گزارش‌گیری و تحلیل اطلاعات است؛ بستری که بتواند ضمن حفظ امنیت اطلاعات، فرایند رسیدگی را شفاف‌تر، دقیق‌تر، سریع‌تر و قابل رهگیری کند.

۲- ضرورت استقرار سامانه هوشمند

یکی از مهم‌ترین چالش‌های فرایندهای سنتی رسیدگی به پرونده‌ها، وابستگی گسترده به اسناد فیزیکی است. تشکیل هر پرونده انتظامی معمولاً مستلزم چاپ حجم قابل توجهی از مدارک، مکاتبات، آرای صادره و مستندات است که علاوه بر افزایش هزینه‌ها، زمان رسیدگی را نیز طولانی‌تر می‌کند.

در کنار هزینه‌های مالی، آثار زیست‌محیطی این



شود؛ در گام نخست، لازم است زیرساخت‌های سخت‌افزاری، شبکه، امنیت اطلاعات و تجهیزات مورد نیاز در تمامی استان‌ها به طور کامل فراهم شود.

در مرحله دوم، اشکالات نرم‌افزاری که از سوی شوراهای انتظامی استان‌ها گزارش شده است، به صورت متمرکز بررسی، اولویت‌بندی و برطرف شود تا سامانه از ثبات و کارایی لازم برخوردار گردد. پس از رفع ایرادات اصلی، می‌توان اتصال تدریجی شوراهای انتظامی استان‌ها را آغاز کرد و عملکرد سامانه را در شرایط واقعی مورد ارزیابی قرار داد.

در نهایت، پس از اطمینان از پایداری سامانه و یکپارچگی اطلاعات، شورای انتظامی کشور نیز به عنوان آخرین حلقه این زنجیره به سامانه متصل شود تا امکان نظارت، مدیریت و تحلیل اطلاعات در سطح ملی فراهم گردد.

در هر پروژه ملی، برخی ایرادات جزئی در مراحل اولیه بهره‌برداری اجتناب‌ناپذیر است؛ اما این دسته از مشکلات را می‌توان هم‌زمان با استفاده عملی از سامانه و از طریق دریافت بازخورد کاربران، بدون ایجاد وقفه در فرایندهای اصلی، اصلاح و تکمیل کرد.

۶- جمع‌بندی

هوشمندسازی شوراهای انتظامی، صرفاً یک پروژه فناورانه نیست؛ بلکه تحولی بنیادین در شیوه مدیریت پرونده‌های انتظامی و ارائه خدمات محسوب می‌شود. این تحول می‌تواند با کاهش هزینه‌ها، صرفه‌جویی در مصرف کاغذ، افزایش سرعت رسیدگی، ارتقای شفافیت، ایجاد وحدت رویه، حفظ امنیت اطلاعات و فراهم شدن امکان نظارت دقیق‌تر، زمینه ارتقای کارآمدی شوراهای انتظامی را فراهم سازد.

با این حال، تحقق کامل این اهداف مستلزم آن است که اجرای سامانه با نگاهی کارشناسانه، مرحله‌بندی‌شده و مبتنی بر آمادگی واقعی زیرساخت‌ها انجام شود. تجربه نشان داده است که موفقیت یک سامانه ملی، بیش از آنکه به زمان راه‌اندازی آن وابسته باشد، به کیفیت اجرا، میزان پذیرش کاربران، پایداری فنی و برنامه‌ریزی دقیق برای استقرار آن بستگی دارد. از این رو، رفع کامل چالش‌های اساسی، تأمین زیرساخت‌ها و سپس توسعه تدریجی سامانه، می‌تواند مسیر مطمئن‌تری برای دستیابی به اهداف این تحول مهم باشد.

هوشمندسازی بیش از آنکه وابسته به طراحی نرم‌افزار باشد، نیازمند فراهم‌بودن زیرساخت‌های فنی، اجرایی و مدیریتی است.

راه‌اندازی سامانه هوشمند شوراهای انتظامی نیز مستلزم تأمین پیش‌نیازهایی است که بدون تحقق آنها، احتمال بروز اختلال در فرایند رسیدگی و کاهش رضایت کاربران افزایش خواهد یافت. از مهم‌ترین این الزامات می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- تأمین زیرساخت‌های سخت‌افزاری مناسب در تمامی استان‌ها
- ایجاد بستر ارتباطی پایدار و امن برای تبادل اطلاعات
- طراحی نرم‌افزار با قابلیت پاسخگویی به فرایندهای تخصصی شوراهای انتظامی
- رعایت کامل الزامات امنیت اطلاعات و محرمانگی پرونده‌ها
- آموزش کاربران، دبیرخانه‌ها و اعضای شوراهای
- ایجاد تیم پشتیبانی فنی برای رفع سریع مشکلات احتمالی

۴- چالش‌های موجود

بررسی‌های انجام‌شده و بازخوردهای دریافت‌شده از شوراهای انتظامی استان‌ها نشان می‌دهد که در مرحله فعلی، برخی مشکلات نرم‌افزاری و اجرایی همچنان وجود دارد. بخشی از این چالش‌ها عبارت هستند از:

- ناپایداری برخی فرایندهای نرم‌افزار
- نیاز به تکمیل برخی قابلیت‌های کاربردی
- تفاوت در امکانات سخت‌افزاری استان‌ها
- نیاز به هماهنگی بیشتر میان سامانه و فرایندهای واقعی رسیدگی
- ضرورت آموزش کاربران برای استفاده صحیح از سامانه
- لزوم افزایش سرعت پاسخگویی و پشتیبانی فنی
- بدیهی است که ورود هم‌زمان تمامی شوراهای انتظامی به سامانه، پیش از رفع مشکلات اساسی، می‌تواند موجب ایجاد اختلال در روند رسیدگی و کاهش اعتماد کاربران شود.

۵- راهکار پیشنهادی برای استقرار سامانه

با توجه به اهمیت استمرار خدمات شوراهای انتظامی، اجرای سامانه هوشمند بهتر است به صورت مرحله‌ای و مدیریت‌شده انجام

در هر پروژه ملی، برخی ایرادات جزئی در مراحل اولیه بهره‌برداری اجتناب‌ناپذیر است؛ اما این دسته از مشکلات را می‌توان هم‌زمان با استفاده عملی از سامانه و از طریق دریافت بازخورد کاربران، بدون ایجاد وقفه در فرایندهای اصلی، اصلاح و تکمیل کرد.

