

## جهت دهنده، تنظیم کننده و گزارش دهنده وضعیت شهرداری



**جواد وکیل زاده**

مدیرکل دفتر برنامه، بودجه و ارزیابی عملکرد

از مهم ترین اقداماتی که در حد و یک سال اخیر در همین حوزه انجام شده، می توان موارد زیر را برشمرد:

- استقرار نظام LBCS در برنامه و بودجه و کاهش شکاف بین برنامه میان مدت و طرح های تفصیلی
- توسعه، هوشمندسازی و بهبود فرایندهای بودجه ریزی عملیاتی
- رصد و ارزیابی عملکرد سازمانی (معاونت ها، مناطق، سازمان ها و شرکت ها) منطبق بر برنامه میان مدت شهرداری مشهد
- شناسایی، کنترل و ارزیابی پروژه های شاخص در شهرداری
- تدوین برنامه های اقدام مشترک شهرداری مشهد با دیگر دستگاه ها و نهادها

اداره کل دفتر بودجه و ارزیابی عملکرد

شهرداری در دستیابی به اهداف برنامه ریزی شده، باید ارزیابی عملکرد داشته باشیم که اگر به صورت مستمر و با استفاده از شاخص های مناسب انجام نشود، فایده چندانی ندارد. چنین ارزیابی ای علاوه بر گزارشگری میزان توفیق در دستیابی به اهداف، نقاط ضعف و قوت عملکرد شهرداری را نیز مشخص می کند تا در جهت بهبود و رفع آن گام برداریم. به عبارت دیگر، مجموعه مأموریت های دفتر برنامه، بودجه و ارزیابی عملکرد شهرداری، جهت دهنده، تنظیم کننده و گزارش دهنده وضعیت شهرداری هستند. در این دفتر، در سال های اخیر، تلاش شده تا با استفاده از ابزارها و سامانه های هوشمند، علاوه بر فرهنگ سازی و گسترش دامنه برنامه ریزی در شهرداری، به هماهنگ سازی بیش از پیش کارکرد های دفتر در ارتباط با سایر حوزه های مدیریت شهری نیز پرداخته شود.

شهرداری ها به عنوان یک نهاد عمومی غیر دولتی، نقشی حیاتی در ارتقای کیفیت زندگی شهروندان و توسعه پایدار شهرها دارند اما برای ایفای مؤثر این نقش، نیازمند برنامه ریزی دقیق، مدیریت بهینه منابع و ارزیابی مستمر عملکرد خود هستند. از آنجا که برنامه ریزی، در واقع مسیر رسیدن به اهداف و چگونگی فائق آمدن بر مسائل را تعیین می کند، در چارچوب مدیریت شهری نیز، برنامه های مختلف بلندمدت، میان مدت و حتی کوتاه مدتی، شهرداری را برای جهت دهی به عملکرد خود، یاری می کنند. در ادامه تدوین این برنامه ها، طبیعتاً باید به نحوه تسهیم متناسب منابع برای تأمین نیازهای توسعه و نگهداشت شهر نیز اندیشید چراکه ابزار بودجه، امکان مدیریت بهینه منابع را با توجه به نیازها و اولویت های شهروند و شهروندان به طور دقیق مشخص می کند، در پایان نیز برای سنجش میزان موفقیت

## هوشمندسازی منابع انسانی در شهرداری مشهد گامی در مسیر شهری هوشمندتر



**هادی مروجی**  
مدیرکل منابع انسانی

شهرداری مشهد بیش از هر نهادی در توسعه و پیشرفت شهر نقش دارد. با توجه به پیچیدگی روزافزون وظایف شهری و نیاز به ارائه خدمات با کیفیت بالاتر، هوشمندسازی منابع انسانی به عنوان یک ضرورت اجتناب ناپذیر مطرح می شود. امری که در گام اول بر ارتقای عملکرد داخلی شهرداری تأثیر می گذارد و به دنبال آن ساختار سنتی حوزه منابع انسانی را متحول کرده و بانیای دیجیتال مطابق می سازد. این هوشمندسازی و تحول دیجیتال، ضمن ارتقای کارایی و اثربخشی کارکنان، افزایش رضایت شغلی، بهبود تجربه، جذب و نگهداری استعدادها را به دنبال دارد. با خودکار سازی فرایندهای تکراری مانند ارتقای شغلی، جابه جایی و انتصابات، ثبت ورود و خروج، ارزیابی عملکرد و حقوق و دستمزد، اداره کل منابع انسانی می تواند بر فعالیت های استراتژیک خود متمرکز شود.

### اقدامات اداره کل منابع انسانی

- پیاده سازی سامانه جامع مدیریت منابع انسانی (HRMS) و یکپارچه سازی تمام فرایندها و اطلاعات مربوط به کارکنان در یک سیستم واحد
- ایجاد بستر محاسبه هوشمند مسیر ارتقای شغلی بدون دخالت فرد و صدور کارنامه ارتقای شغلی کارکنان
- ایجاد بستر هوشمند جابه جایی و تعیین محل خدمت کارکنان در جابه جایی ها و مأموریت های درون سازمانی بین ستاد، مناطق، سازمان ها و مجموعه های وابسته
- ایجاد بستر هوشمند سنجش رضایت ذی نفعان با استفاده از فناوری QRCode
- استفاده از ابزارهای تحلیل داده ها برای تصمیم گیری بهتر در زمینه مدیریت استعدادها، جبران خدمات و سایر حوزه های HR
- اجرای برنامه های آموزشی برای ارتقای سواد دیجیتال کارکنان و آماده سازی آن ها برای تحول دیجیتال

باعث پاسخگویی سریع تر به درخواست های شهروندان می شود. آن ها می توانند به صورت آنلاین وضعیت درخواست خود را پیگیری کرده و از روند رسیدگی به آن مطلع شوند که هم باعث شفافیت خدمات می شود و هم دسترسی آسان شهروندان را به اطلاعات مربوط به خدمات شهری، مجوزها و قوانین به صورت آنلاین میسر می کند.

### کاربرد هوش مصنوعی در واحد منابع انسانی شهرداری مشهد

هوش مصنوعی در حوزه های مختلف مرتبط با واحد منابع انسانی می تواند اثرگذار باشد. به عنوان مثال با استفاده از ابزارهای هوش مصنوعی می توان عملکرد افراد را با توجه به تخصص و مهارت های آن ها پیش بینی کرد. این تحلیل نه تنها باعث کاهش خطای انسانی و بهبود کیفیت تصمیم گیری ها می شود که ارزیابی های عادلانه تر و دقیق تری را نیز ارائه می دهد. با استفاده از هوش مصنوعی می توان تحلیل داده های زیاد و پیچیده مرتبط با افراد را انجام داد و در نتیجه نقاط قوت و ضعف هر کارمند را شناسایی کرده و برنامه های توسعه فردی متناسب با او طراحی کرد. همچنین هوش مصنوعی می تواند با تحلیل داده های آموزشی و عملکرد کارکنان، برنامه های آموزشی شخصی سازی شده ای را برای هر فرد ارائه دهد. ضمن اینکه استفاده از چت بات های هوشمند برای پاسخگویی به سؤالات رایج کارکنان و بهبود تجربه کاربری آن ها نیز مفید است.

### هوشمندسازی منابع انسانی چیست؟

هوشمندسازی منابع انسانی به معنای بهره گیری از فناوری های نوین مبتنی بر هوش مصنوعی و تحلیل داده های پیشرفته است برای بهبود تصمیم گیری در حوزه مدیریت منابع انسانی. با جمع آوری و تحلیل داده های مختلف از جمله عملکرد کارکنان، رضایت شغلی، آموزش و توسعه، می توان به بینش های ارزشمندی دست یافت که در نهایت به بهبود فرایندها و افزایش بهره وری کارکنان در شهرداری مشهد منجر می شود.

### کاربردهای هوشمندسازی منابع انسانی در شهرداری مشهد

شهرداری مشهد به عنوان قلب تپنده شهر، نیازمند نیروی کار ماهر، با انگیزه و کارآمد است. هوشمندسازی منابع انسانی می تواند هم در جهت بهبود کارهای حوزه منابع انسانی مفید واقع شود و هم به بهبود خدمت رسانی به شهروندان کمک کند. در وجه اول هوشمندسازی در جهت بهبود خدمات حوزه منابع انسانی شهرداری مشهد به افزایش بهره وری، با استفاده از اتوماسیون، تحلیل داده ها و شخصی سازی وظایف منجر می شود. از سویی با استفاده از شخصی سازی آموزش ها و فرصت های توسعه و پیشرفت باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان می شود. همچنین هزینه ها را کاهش داده و با استفاده از اتخاذ تصمیمات دقیق تر و مبتنی بر تحلیل داده های پیشرفته به بهبود تصمیم گیری ها کمک می کند. در وجه دوم با استفاده از سیستم های هوشمند

اداره کل منابع انسانی

شهرداری مشهد با سرمایه گذاری بلندمدت در حوزه هوشمندسازی منابع انسانی می تواند به عنوان یک الگو برای سایر شهرداری های کشور عمل کرده و با استفاده از فناوری های نوین و تحلیل داده ها، تصمیمات بهتری اتخاذ کند.