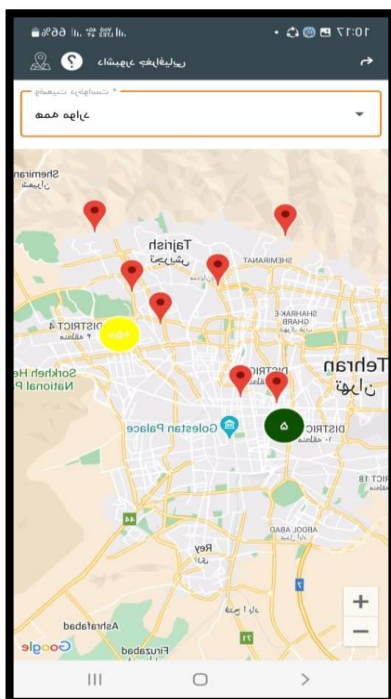
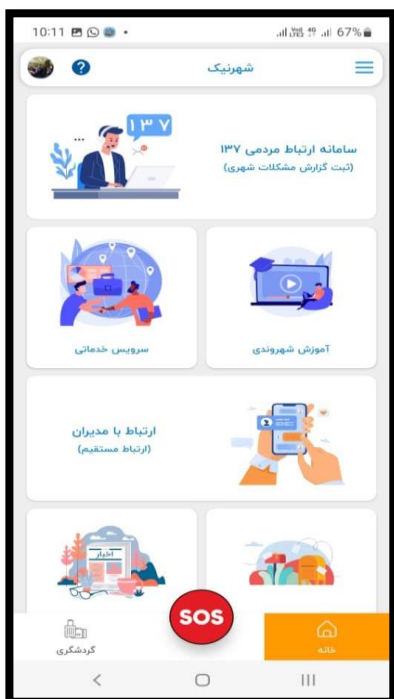




سامانه یکپارچه خدمات شهروندی (شهرنیک)

شرکت مهندسی رایان اندیشه نصر

سامانه یکپارچه خدمات شهروندی (شهرنیک)





سامانه یکپارچه خدمات شهروندی (شهرنیک)

شرکت مهندسی رایان اندیشه نصر

تاریخچه تولید شهرنیک

شرکت رایان اندیشه نصر در سال ۱۳۸۴ اولین سامانه ارتباط مردمی و امداد و حوادث خود را برای شرکت های آب و فاضلاب طراحی و پیاده سازی نمود. پس از آن نیز سامانه های ارتباط مردمی و امداد حوادث متعددی برای سازمان بیمه سلامت (۱۶۶۶)، سازمان مراعات و آبخیزداری کشور (۱۳۹)، سامانه یکپارچه دیدار بنیاد شهید و امور ایثارگران و سامانه امداد و حوادث شرکت های گاز (۱۹۴)، در مجموع برای ۲۱ استان پیاده سازی گردید.

در سال ۱۳۹۳ در جهت استفاده از تکنولوژی تلفن های همراه، نسخه ۱ موبایل سامانه ۱۳۷ برای کاربران سازمانی تهیه گردید. پس از آن در جهت استفاده شهروندان از نسخه موبایل ۱۳۷، در سال ۱۳۹۴ اولین نسخه شهروندی این سامانه با نام تجاری بومیار ایجاد گردید. در سال ۱۳۹۹ در جهت ایجاد قابلیت استفاده ابری و بدون نیاز به تهیه و آماده سازی زیر ساخت های سخت افزاری و ارتباطی و خرید نرم افزار و تحمیل هزینه های پشتیبانی برای شهرداری ها و نیز امکان انتشار سامانه برای دهیاری ها و تحت پوشش قرار دادن این قشر از مردم از خدمات غیر حضوری، فرایند باز طراحی سامانه بومیار آغاز و در زمستان ۱۴۰۰ نسخه جدید سامانه با نام تجاری شهرنیک تولید و آماده بهره برداری گردید.



سامانه یکپارچه خدمات شهروندی (شهرنیک)

شرکت مهندسی رایان اندیشه نصر

اهداف سامانه

مهمترین اهداف **شهرنیک** عبارتند از :

❖ ابزاری جامع در خصوص مدیریت بر نگهداشت شهر برای مدیران، پرسنل و پیمانکاران

شهرداری ها

❖ پیام رسانی امن داخلی مابین پرسنل شهرداری ها بدون نیاز به دراختیار داشتن شماره

همراه آنها

❖ ایجاد کانال ارتباطی مستقیم مردم با شهرداری (ملاقات مردمی مجازی)

❖ ارائه خدمات متنوع به شهروندان در حوزه :

➤ انجام خدمات غیر حضوری در حوزه های مختلف شهری و روستایی

➤ حمل و نقل هوشمند و اطلاع از موقعیت و وضعیت تاکسی های گردشگری اطراف شهروند

➤ حمل و نقل هوشمند و اطلاع از زمان واقعی رسیدن اتوبوس به ایستگاه

➤ گردشگری

➤ کارتابل اختصاصی

➤ برگزاری ملاقات مجازی با مدیران

➤ بانک اطلاعات مراکز خدماتی و امداد شهری

➤ پیام رسان اختصاصی مابین شهروندان و روستاییان

➤ استعلام وضعیت ملک به لحاظ بدهی و طرح تفصیلی

➤ آموزش شهروندی و ارتقاء سطح دانش علمی شهروندان

➤ ثبت مستقیم مشکلات و مشارکت در ثبت کیفی و کمی رفع این مشکلات



سامانه یکپارچه خدمات شهروندی (شهرنیک)

شرکت مهندسی رایان اندیشه نصر

اجزاء شهرنیک : (شهرنیک از سه زیر سیستم تشکیل شده است)

نسخه وب شهرنیک : قابلیت های و کاربرد این نسخه عبارتند از :

اطلاعات پایه

- تعیین پیام های در دسترس برای شهروندان و نیز پرسنل شهرداری به صورت مجزا

کاربران سازمانی

- تعریف نقش های کاربران شهرداری و دهیار
- تعریف سطح دسترسی نقش به قسمت های مختلف نسخه وب
- تعریف پیام های مربوط به هر نقش سازمانی
- تعریف کاربران شهرداری یا دهیاری و نقش آنها در سامانه

شهروندان

- جستجو فهرست شهروندان فعال در شهرنیک و غیر فعال کردن دسترسی آنها به سامانه برای شهروندان مزاحم
- ارسال پیام در کارتابل شهروندی به صورت تکی یا گروهی

سایر قابلیت ها

- تعریف تبلیغات برای نسخه شهروندی
- تعریف انواع محتواهای آموزشی برای نسخه موبایل شهروندی
- ثبت و ویرایش اخبار مربوط به شهر یا روستا

داشبورد

- جستجو و تهیه خروجی از پیام های ثبت شده در سامانه با قابلیت فیلتر براساس انواع مشخصه ها و نمایش بر روی نقشه به صورت کلاستر شده



سامانه یکپارچه خدمات شهروندی (شهرنیک)

شرکت مهندسی رایان اندیشه نصر

▪ نمودارهای متنوع از اطلاعات سامانه

➤ پیام های شهروندی

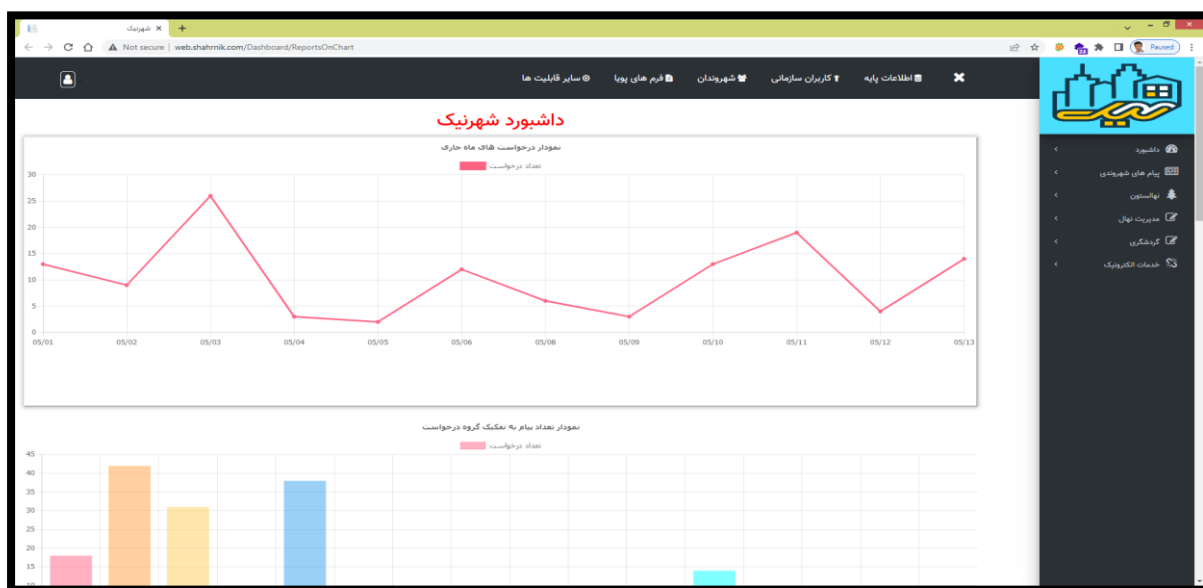
- ثبت مستقیم پیام های شهروندی از طریق تماس تلفنی و یا مراجعه حضوری
- ثبت اقدام بر روی پیام های شهروندی
- ارجاع پیام های به سایر کاربران

➤ گردشگری

- ثبت مراکز گردشگری شامل مشخصات، گابری تصاویر، آدرس، موقعیت و وب سایت اختصاصی
- تایید یا عدم تایید نظرات ارسالی از سمت شهروندان برای جاذبه ها

➤ خدمات الکترونیک

- تعریف انواع فرم های تقاضا جهت دانلود
- مدیریت فرهای ارسالی از سمت شهروندان
- ثبت سئوالات عمومی و پاسخ آن جهت دسترسی شهروندان در نسخه موبایل
- تعریف سایت های پربازدید جهت دسترسی شهروندان در نسخه شهروندی





سامانه یکپارچه خدمات شهروندی (شهرنیک)

شرکت مهندسی رایان اندیشه نصر

نسخه موبایل سازمانی : نسخه موبایل سازمانی شهرنیک که امکان استفاده در گوشی های اندروید و IOS (نسخه PW) را دارد، دارای قابلیت های زیر می باشد:

- **کارتابل** : در بخش کارتابل تمامی پیام هایی که جهت اقدام و یا اطلاعات در سامانه ثبت شده است و مرتبط به کاربر می باشد، نمایش و ایشان برای پیام هایی که مسئول انجام آن می باشد، می تواند اقدام به همراه موقعیت و تصویر ثبت و در ضمن اقدامات قبلی صورت پذیرفته بر روی پیام را مشاهده نماید.
- **داشبورد** : در این بخش داشبوردی کامل از وضعیت پیام هایی مرتبط با کاربر نمایش داده می شود.
- **ثبت مستقیم پیام** : کاربر می تواند بدون محدودیت نسبت به ثبت مشکلات و معضلاتی شهر یا روستا محل خدمت خود، اقدام نماید و در بخش مجزایی، روند رسیدگی به این پیام ها را مشاهده نماید.
- **ثبت گروهی پیام** : مدیر می تواند یک پیام و یا دستور را به مناطق و نقش های مختلف به صورت یک جا ارسال و روند رسیدگی به آن را به صورت مجزا مشاهده نماید.
- **گفتگو**: در بخش گفتگو، پیام رسانی جامعی برای ارسال انواع محتوا شامل متن، تصویر، موقعیت و صوت در اختیار کاربران قرار دارد. کاربر در این بخش بدون نیاز به در اختیار داشتن شماره موبایل همکاران خود در شهرداری و با استفاده از موتور جستجو قوی براساس منطقه و یا نقش و یا نام مخاطب، می تواند از قابلیت های امن پیام رسان سامانه که براساس دو کلید فرستنده و گیرنده رمز گذاری می گردد، استفاده نماید .



سامانه یکپارچه خدمات شهروندی (شهرنیک)

شرکت مهندسی رایان اندیشه نصر

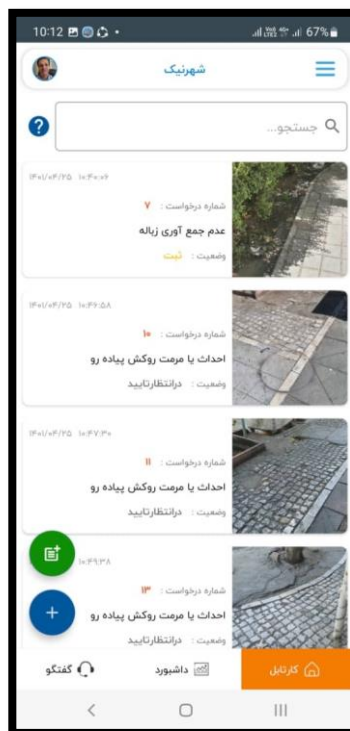
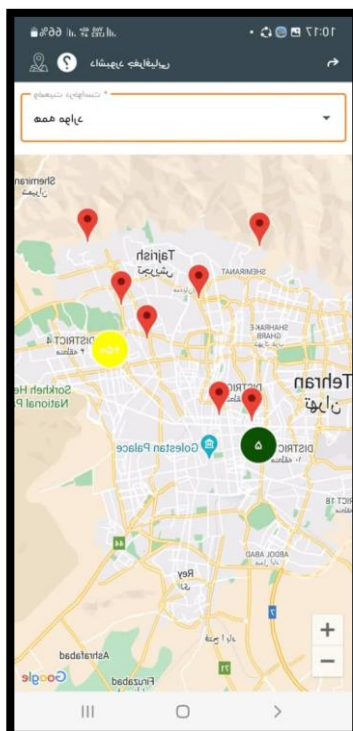
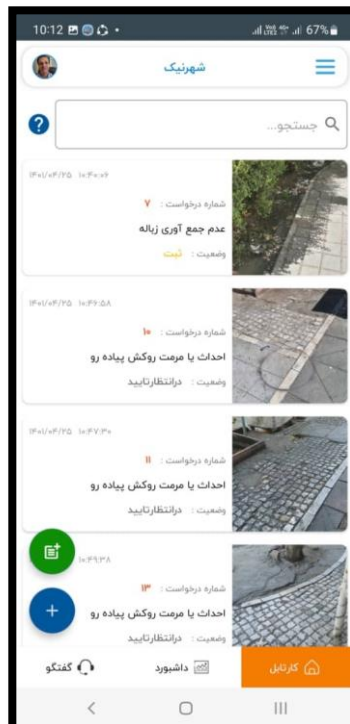
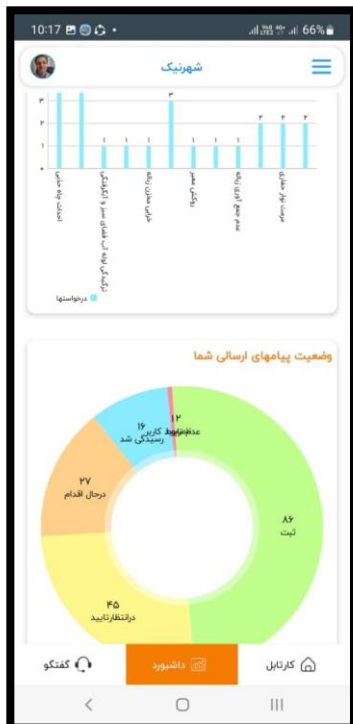
- **ملاقات مردمی مجازی**: مدیران شهرداری می توانند برنامه ملاقات مردمی مجازی تعریف و از طریق آن به صورت برخط در هر ساعت از شبانه روز با شهروندان ارتباط دوسویه برقرار و ضمن دریافت پیام‌های متنی و یا صوتی، مستندات شهروندان را نیز دریافت و پاسخ گوی مشکلات آنها باشند. از امتیازات این بخش، آرشیو تمامی این ارتباطات و دسترسی به آنها در ملاقات های بعدی حضوری و یا مجازی می باشد.
- **جستجو**: در بخش جستجو، امکان جستجو بر روی تمامی پیام ها و نمایش جزئیات آنها برای مدیران فراهم می باشد.
- **فرم ساز پویا**: از طریق فرم سازی حرفه ای سامانه، شهرداری یا دهیاری می تواند انواع فرم های ثبت گزارش کار و یا درخواست را تعریف و کاربران سازمانی و یا پیمانکاران می توانند نسبت به تکمیل و ارسال این گزارش های و گردش آنها در شهرداری اقدام نمایند.
- فرم تقاضا بدون محدودیت و ارسال برای شهرداری یا دهیاری به صورت غیر حضوری و گردش این فرم در شهرداری و اطلاع از وضعیت رسیدگی به آن توسط شهروند فراهم می باشد
- **داشبورد جغرافیایی**: در این بخش آمار پیام ها به صورت کلاستر شده بر روی نقشه نمایش و پراکندگی آنها برای کاربر نمایش داده می شود.



سامانه یکپارچه خدمات شهروندی (شهرنیک)

شرکت مهندسی رایان اندیشه نصر

(نسخه موبایل سازمانی)





سامانه یکپارچه خدمات شهروندی (شهرنیک)

شرکت مهندسی رایان اندیشه نصر

نسخه موبایل شهروندی: در جهت تشویق شهروندان به نصب نسخه موبایل سامانه، لازم است که محدوده خدمات سامانه در حوزه شهری وسیع و کاربردی باشد. این نسخه که امکان استفاده در گوشی های اندروید و **IOS** (نسخه PWA) را دارد، دارای قابلیت های زیر می باشد:

- **بخش ارتباط مردمی ۱۳۷:** در این بخش امکان ثبت مستقیم پیام های شهروندی به همراه تصویر، صوت و موقعیت فراهم می باشد. در ضمن ایشان روند رسیدگی به درخواست های خود را به صورت بر خط در این بخش مشاهده می نماید و در انتها نیز می توانند نظر خود را در خصوص نتیجه رسیدگی اعلام نمایند.
- **آموزش شهروندی:** جهت ارتقاء سطح دانش شهروندان در زمینه های مختلف، در این بخش امکان ارائه انواع محتوای آموزشی با فرمت صدا، فیلم و متن فراهم می باشد.
- **سرویس های خدماتی:** برای تامین نیازمندی شهروندان به اطلاع از کلیه مراکز خدماتی، امدادی و ... شهر محل سکونت، در این بخش بانک اطلاعات کاملی از این مراکز به همراه موقعیت و آدرس و شماره تماس و حتی دسترسی به سایت اختصاصی آنها فراهم می باشد.
- **ارتباط با مدیران شهرداری:** در این بخش شهروندان ضمن اطلاع از زمان برگزاری ملاقات مجازی تمامی مدیران به صورت مجزا، در زمان مقرر می توانند با مدیران شهرداری ارتباط مجازی برقرار و مشکلات و درخواست های خود را اعلام و نظر مدیران را در این خصوص دریافت نمایند. در ضمن در این بخش سابقه تمامی این ارتباطات با مدیران باقی خواهد ماند.



سامانه یکپارچه خدمات شهروندی (شهرنیک)

شرکت مهندسی رایان اندیشه نصر

- **کارتابل اختصاصی برای هر شهروند** : هر شهروند در شهرنیک کارتابل اختصاصی در اختیار دارد و از این طریق در جریان پیام های ارسالی از طرف شهرداری یا دهیاری می باشد
- **اخبار**: در این بخش شهروند در جریان اخبار به روز شهر و خبرگزاری های معتبر قرار می گیرند
- **دولت الکترونیک** : جهت کاهش مراجعات شهروندان در شهرداری ، در این بخش امکان ثبت هر گونه فرم تقاضا بدون محدودیت و ارسال برای شهرداری یا دهیاری به صورت غیر حضوری و گردش این فرم در شهرداری و اطلاع از وضعیت رسیدگی به آن توسط شهروند فراهم می باشد
- **استعلام وضعیت ملک** : در این بخش شهروندان می توانند بدهی نوسازی ملک و یا وضعیت طرح تفصیلی ملک خود را از طریق انتخاب بر روی نقشه، ورود کد پستی یا کد نوسازی استعلام بگیرند.
- **پرسش و پاسخ های عمومی**: در این بخش سئوالات و جواب های عمومی در دسترس شهروندان قرار می گیرد
- **گردشگری** : در این بخش شهروندان می توانند اطلاعات جامع در خصوص جاذبه های متنوع گردشگری شهر خود و یا سایر استان ها و شهرها و روستاها دریافت و نیز نظرات خود را در رابطه با آنها ثبت نمایند و از نظرات دیگران نیز مطلع شوند
- **نمایش بر خط ناوگان اتوبوس رانی**: در این بخش شهروندان می تواند اطلاعات امل مسیرهای اتوبوس رانی، ایستگاه های واقع در طی مسیر و نیز اطلاع از زمان



سامانه یکپارچه خدمات شهروندی (شهرنیک)

شرکت مهندسی رایان اندیشه نصر

دقیق و واقعی رسیدن اتوبوس به ایستگاه به همراه تعداد اتوبوس قبل از ایستگاه و یا اطلاع از تعداد اتوبوس واقع در ترمینال کسب اطلاع نمایند.

- **اطلاع از وضعیت تاکسی های گردش و یا خطی:** در این بخش شهروندان می

تواند از موقعیت تاکسی های گردش اطراف خود به همراه اطلاع از تعداد مسافر داخل تاکسی مطلع شوند در ضمن در این بخش امکان ارتباط مستقیم شهروند با راننده جهت درخواست سرویس دربستی نیز فراهم می باشد

- **درخواست امداد خودرو:** در این بخش شهروندان می تواند درخواست خود

جهت اعزام خودرو امدادی را ثبت نمایند.

- **SOS:** شهروندان از طریق فشار این دکمه در هر موقعیت و یا زمانی ، درخواست

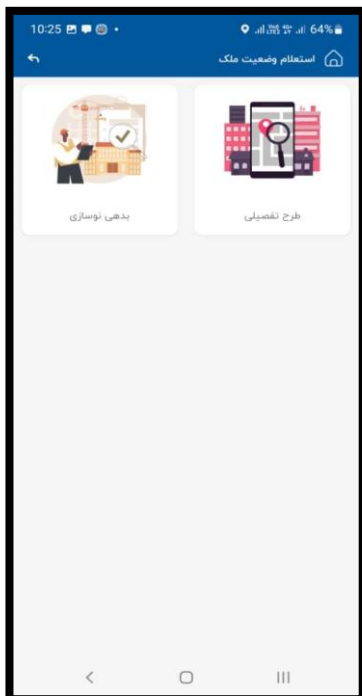
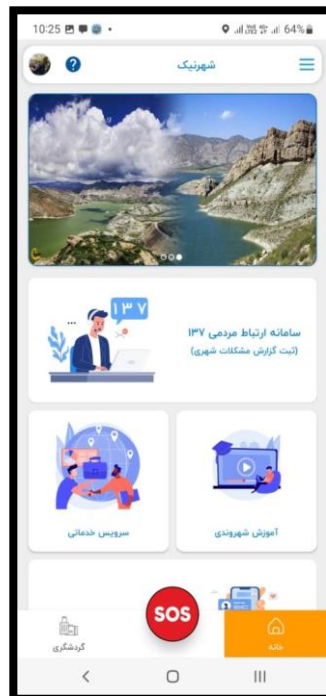
کمک اضطراری خود را برای آتش نشانی ارسال می نمایند.



سامانه یکپارچه خدمات شهروندی (شهرنیک)

شرکت مهندسی رایان اندیشه نصر

(نسخه موبایل شهروندی)





مشخصات فنی سامانه:

- بخش GIS : سامانه از یک پایگاه داده کامل GIS متشکل از لایه های زیر تشکیل شده است :

○ محدوده شهر و مناطق شهری و روستا ها

○ شبکه کامل معابر شهری

- در سامانه هر شهروند با ثبت مشکل خود، منطقه و آدرس محل پیام از GIS سامانه استخراج و براساس تعاریف صورت پذیرفته به صورت خودکار پیام را در کارتابل مسئول مربوطه قرار می دهد.

- نسخه موبایل سازمانی : نسخه موبایل سازمانی سامانه متشکل از اندروید و Web APP (PWA) می باشد. نسخه Web app نرم افزار برای استفاده در موبایل های IOS و یا کامپیوتر شخصی قابل استفاده می باشد

- نسخه موبایل شهروندی: نسخه موبایل سازمانی شهروندی متشکل از اندروید و Web APP (PWA) می باشد. نسخه Web app نرم افزار برای استفاده در موبایل های IOS و یا کامپیوتر شخصی استفاده می شود

- بانک اطلاعاتی سامانه : SQL Server 2017

- زبان برنامه نویسی نسخه وب : ASP.Net با معماری MVC

- زبان برنامه نویسی نسخه های موبایل اندروید : جاوا

- فریمورک نسخه های PWA: انگولار



سامانه یکپارچه خدمات شهروندی (شهرنیک)

شرکت مهندسی رایان اندیشه نصر

بعضی از مشتریانی سامانه های ارتباط مردمی و امداد و حوادث:

شهرنیک :

- شهرداری گرگان
- شهرداری بندرعباس
- شهرداری گنبد
- شهرداری قدس
- شهرداری پرند
- شهرداری قوچان
- شهرداری دامغان
- شهرداری خرمدره
- شهرداری محلات
- شهرداری کاشمر
- شهرداری ورنامخواست
- تاکسیرانی اصفهان
- و ...

امداد و حوادث گاز:

- شرکت گاز استان بوشهر
- شرکت گاز استان لرستان
- شرکت گاز استان گلستان
- شرکت گاز استان یزد



• شرکت گاز استان خراسان جنوبی

پروژه های ملی :

• سازمان مرتع و آبخیزداری کشور (سامانه ۱۳۹)

• بنیاد شهید و امور ایثارگران

• سازمان بیمه سلامت