

دفاتر پیشخوان خدمات الکترونیک دولت که با اندیشه گسترش خدمات دولت الکترونیک در شهرستان ها توسط بخش خصوصی با نظارت دولت شکل گرفت. یکی از دلایل تشکیل این دفاتر جلوگیری از موازیکاری دستگاههای دولتی و حرکت به سو دولت الکترونیک بیان شدهاست.

به گزارش پایگاه خبری پیشخوان دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (IR.ICTB.WWW)؛ براین اساس کلیه دستگاههای اجرایی دولتی موظف شدند خدمات الکترونیکی خود را از راه این دفاتر ارائه دهند.

امور بیمهای، امور سجلی و ثبت احوال گواهینامه و تخلفات رانندگی، گذرنامه، شارژ کارتهای مختلف اعتباری و ارتباطی،

فروش بلیت اتوبوسهای بین شهری، پرداخت الکترونیکی قبوض، امور مربوط به اسقاط خودرو، خدمات گمرکی، پست بانک، خدمات مخابراتی و... از جمله خدمات قابل عرضه در دفاتر پیشخوان خدمات دولت است؛ در همین رابطه و بر اساس اهداف اولیه می بایست با هدف یکپارچه سازی خدمات و دفاتر از سال 1388 دفاتر موازی مانند دفاتر پلیس به اضافه 10، دفاتر الکترونیک شهر، دفاتر خدمات بیمه تامین اجتماعی به این دفاتر تبدیل شوند که عملاً سازمان های مربوطه در این خصوص مقاومت کرده و این امکان فراهم نشد.

امروز دفاتر پیشخوان خدمات دولت در کشور و استان با مشکلات متعددی روبرو هستند، که استان کردستان و شهرستان سقز نیز از این امر مستثنی نیست.

قبلاً متولی امور دفتر پیشخوان برعهده وزارت کشور و زیرمجموعه های آن بوده که با توجه به جایگاه محوری استانداری ها، امکان ملزم کردن دستگاه های اجرایی به برون سپاری خدمات وجود داشت و مسئولان دفاتر نیز بهتر می توانستند مشکلات و نیازهای خود را به مسئولان منتقل و به نتیجه برسانند، اما واگذاری این مساله از وزارت کشور به وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات موجب تضعیف این رویه شده است.

به گفته برخی در بخش دریافت خدمات نیز وضعیت میان همه دفاتر پیشخوان خدمات دولت یکسان و متوازن نبوده و ممکن است یک دفتر در مرکز استان و یا شهرستان به ارایه چندین خدمات مبادرت کند که در سایر مراکز این اتفاق بوقوع نپیوندد.

مدیران برخی دفاتر به عدم ضابطه مندی در واگذاری ها اشاره و اعلام نمودند برخی ادارات به صورت دلخواه و با مقاومت زیاد، برخی خدمات قابل واگذاری را به دفتر پیشخوان واگذار می کنند که جزو خدمات و کارهای جانبی و وقت گیر بوده و کارهای اصلی و پربازده را نزد خود نگه می دارند و در صورت واگذاری نیز برخی ادارات بصورت گزینشی خدمات را به برخی دفاتر واگذار و بقیه از این مساله بی بهره می شوند.

اما عدم توزیع مناسب موقعیت جغرافیایی دفاتر نیز مساله ای که هم شهروندان و هم برخی دفاتر به آن اشاره می کنند، تمرکز دفاتر پیشخوان در قسمت های مرکزی شهر و عدم توزیع مناسب در محلات دسترسی مردم و توزیع عادلانه خدمات را با مشکل مواجه کرده است.

مساله دیگری نیز که در برخی شهرستان ها به آن اشاره می شود عدم ضابطه مندی در واگذاری امتیاز دفاتر در گذشته بوده که از یک طرف تعداد دفاتر بیشتر از استانداردها و جمعیت شهرستان بوده و از سوی دیگر در برخی موارد به تخصیص و توانمندی ها توجه نشده است.

نرخ یا کارمزد پایین خدمات و عدم تناسب آن با تورم سالیانه، به موقع پرداخت نشدن کارمزدها از سوی ادارات متولی، ارایه نشدن خدمات به شکل یکسان در همه دفاتر، واگذار نشدن بسیاری از خدمات قابل ارایه از سوی سازمان ها، راه اندازی دفاتر موازی یا مشابه در سال های اخیر هم دیگر مواردیست که متصدیان دفاتر خدمات ارتباطی یا پیشخوان دولت به آن اشاره می کنند، که موجب کم انگیزی مسئولان و کارکنان دفاتر شده است.

در این میان نیز نباید از برخی گله مندی های پنهان کارکنان دفاتر خدمات ارتباطی از جمله: دستمزد پایین، بیمه تامین اجتماعی کارکنان و... گذشت که علیرغم تلاش ها و خدمات رسانی به مشتریان و پیشبرد امورات دفاتر، نتوانسته اند به حقوق واقعی خود برسند.