



به نظر می رسد بررسی موضوع آموزش نیروی انسانی شاغل در دفاتر پیشخوان می بایست جزو اولویت های کاری کارگروه های استانی دفاتر پیشخوان دولت باشد. همچنین با حفظ پراکنش جغرافیایی دفاتر، تفکیک وظائف قابل ارائه توسط دفاتر باید در نظر گرفته شود تا با کاهش خدمات قابل ارائه دفاتر بتوان دقت و صحت ارائه خدمات را بالا برد.

به گزارش پایگاه خبری پیشخوان دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (WWW.ICTB.IR) دفتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی و غیر دولتی یا دفتر پیشخوان، به دفاتری گفته میشود که دولت ایران برای ارائه خدمات الکترونیک به مردم

در سطح کشور احداث کرده‌است. کلیه دستگاههای اجرایی دولتی ایران موظفند خدمات الکترونیکی خود را از راه این دفاتر ارائه دهند.

دفتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی و غیر دولتی به دست بخش خصوصی اداره میشوند. یکی از دلایل تشکیل این دفاتر جلوگیری از موازیکاری دستگاههای دولتی و حرکت به سوی دولت الکترونیک بیان شده‌است. با این وجود مشکلات و انتقاداتی بر نحوه عملکرد این دفاتر مطرح است.

دفاتر پیشخوان خدمات دولت با کار ویژه های بروکراتیک، اقتصادی و فرهنگی نقش بسزایی در تسهیل و تسریع خدمات عمومی دولت در قالب مراکز عمده ی خدماتی اعم از پست، پست بانک، مخابرات، آب، برق، گاز، خدمات ارتباطات و ثبت احوال و بیمه و... ایفا میکنند.

کار ویژه ها واهداف این دفاتر عبارت اند از:

تجمیع خدمات عمومی و دولتی و تمرکز زدایی و افزایش بازدهی در سرعت و کیفیت خدمات کشوری.

فرآیند و فرآورده های دفاتر پیشخوان خدمات دولت طبق منویات و رهنمود های مقام معظم رهبری در جهت عدالت ورزی، کاهش فساد اقتصادی واداری، سهل المسیر شدن دالان های بروکراتیک و استفاد □ عمومی و انعطاف پذیری سازمانی و رضایت بخشی بدنه اجتماع در ساحت دولت تکنوکرات و الکترونیک.

مزایای راه اندازی دفاتر پیشخوان دولت:

گسترش عدالت اجتماعی و ایجاد فرصت برابر، برای هر آ رانی به منظور مراجعه به دستگاه دولتی، از مزایای دفاتر پیشخوان دولتی است چرا که می بایست شخصی که در روستا است با فردی که در پایتخت زندگی م کند، برای مراجعه به وزارتخانه‌های که در پایتخت قرار دارد از امتیازی عادلانه برخوردار باشد.

× برچ ده شدن رابطه بازی در دستگاه ها

متأسفانه این موضوع فرهنگ شده که اگر کسی م بخواهد به دستگاه یا سازمان دولتی جهت دریافت خدماتی مراجعه نماید حتماً با ارتباط و رابطه کار خود را انجام دهد. در صورتی ملاک دستگاهها با ا د ن باشد که حس خاصی نسبت به مراجعین نداشته باشند بلکه وظ فة محور عمل کنند.

× کاهش بوروکراسی اداری

از طریق واگذاری خدمات دولتی به دفاتر پیشخوان، کاهش بوروکراسی در سیستمهای اداری بصورت خودکار صورت خواهد پذیرفت و همانا نهایتاً رضایت ارباب رجوع را در بر خواهد داشت.

× تعمیق دولت الکترونیک

یکی از مزایای وجود دفاتر پیشخوان دولت، نهادینه نمودن مبحث دولت الکترونیک در بطن جامعه شهری و روستایی است. بطوریکه اقشار مختلف جامعه بصورت عملی با مزایای استفاده از خدمات دولت الکترونیک آشنا شده و به خوبی از آن در زندگی روزمره خود استفاده خواهند نمود.

× افزایش قدرت ملی از طریق رضایتمندی مردم و کارآفرینی و اشتغالزایی برای بخش خصوصی

با عنایت شرایط آمار بیکاری در سطح جامعه ، علیرغم وجود نیروهای جوان و تحصیل کرده ، دولت به خوبی می تواند از این طریق ظرفیت سازی لازم جهت اشتغال به کار نیروهای جوان جویای کار را فراهم آورد .

× کاهش تصدی گری دولت

یکی از مباحث کلانی که در حال حاضر اقتصاد ایران با آن روبه رو است واگذاری فعالیت های اقتصادی و کاهش تصدی گری دولت در تولید و اداره بنگاه های اقتصادی (اجرای اصل 44 قانون اساسی) است.

× تکثر کانال های ارتباطی بین دولت و مردم

در سالهای گذشته تنها راه ارتباطی مردم با ارگانهای دولتی ، مراجعه حضوری به سازمان مربوطه در یک محدوده زمانی خاص طی روز و از طریق ارتباط رودرو با کارکنان آن سازمان انجام می پذیرفت. حال آنکه در شرایط فعلی با وجود دفاتر پیشخوان ، شهروندان علاوه بر مراجعه به سازمانها دولتی می توانند بر اساس شرایط زمانی و مکان جغرافیایی خود به نزدیک ترین دفتر پیشخوان دولت بدون محدودیت زمانی خاصی مراجعه نمایند و خدمات مورد نیاز خود را دریافت نمایند.

× کاهش فاصله مراکز خدمت با مخاطبین

بعضاً به دلیل فاصله بسیار دور روستاها از مراکز شهری ارائه دهنده خدمات دولتی، مشاهده شده افراد جهت دریافت خدمات مسافت‌های بسیار طولانی را با وسایل مختلف طی نموده تا بتوانند از خدمات دولت بهره‌مند شوند. همینطور شهروندان ساکن در کلان‌شهرها به دلیل بعد مسافت‌های زیاد درون شهری و بعضاً هزینه بر بودن ایاب‌ذهاب، با مشکلاتی مواجه می‌گردند. در این راستا پراکنش مناسب دفاتر پیشخوان دولت در سطح شهرها و روستاها به کاهش فاصله مراکز خدمات رسانی دولتی با مردم کمک شایانی نموده است.

× چالش‌ها و معایب راه‌اندازی دفاتر پیشخوان دولت

دفاتر پیشخوان دولت علاوه بر مزایایی که در نفس وظائف آنها می‌باشد، متأسفانه دارای معایب و چالش‌هایی در نحوه ارائه خدمات خود می‌باشند. نگارندگان براساس تجارب ملموس خود در این ارتباط به تفکیک مواردی از این دست پرداخته که در ادامه به آنها اشاره می‌گردد:

× مقاومت دستگاه‌ها

برخی از وزارتخانه ها در برون سپاری وظایفشان به دفاتر پیشخوان دولت مقاومت می کنند، البته این مقاومت در زمانیکه ضمانت اجرای وظایف دفاتر را معاون اول رئیس جمهوری تضمین می کند نامفهوم می باشد.

عدم موفقیت کامل این پروژه و نبودن سرویس ها و خدمات بر خط دستگاههای دفاتر

لازمه مطلوبیت حداکثری ارائه خدمات دولتی توسط دفاتر به مردم، وجود زیرساختهای سخت افزاری، نرم افزاری و الکترونیکی مطلوب می باشد، بعضاً مشاهده می گردد دفاتر پیشخوان دولت بدلیل محدودیت هایی که از طریق برخی ارگانهای به خصوص مخابرات برای آنها ایجاد شده متأسفانه قادر به ارائه خدمات مطلوب، کامل و در لحظه به مراجعه کنندگان نمی باشند و این امر باعث می گردد مراجعه کنندگان جهت تکمیل فرآیند خدمت مورد نظر خود به اداره مربوطه نیز مراجعه حضوری داشته باشند، که این امر با نفس ایجاد دفاتر پیشخوان دولت در تضاد می باشد.

عدم نظارت کافی و مطلوب بر نحوه عملکرد دفاتر پیشخوان دولت

ادارات و سازمانهای دولتی پس از انعقاد قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر، هیچگونه نظارتی بر نحوه ارائه خدمات توسط دفاتر را برعهده نمی گیرند و صرفاً با گنجانیدن بندهای قانونی در قرارداد فی مابین کلیه مسئولیت های عدم رضایت ارباب رجوع را برعهده دفاتر می گذارند. ظاهراً این موضوع ممکن است از لحاظ قانونی به نفع ادارات باشد، ولی در نفس امر موجب ضرر و زیان و نارضایتی مردم که ولی نعمت های این ارگانها می باشند می گردد.

× کافی نبودن نیروی انسانی آموزش دیده در دفاتر

متأسفانه با مراجعه به دفاتر مشاهده می‌گردد که کارکنان دفاتر به دلیل قبول وظائف گوناگون، قادر به پاسخگویی به مراجعه کنندگان جهت دریافت خدمات دستگاههای مختلف نمی‌باشند و بعضاً فرآیندهای کاری را با اشتباهات فاحشی انجام می‌دهند. که این امر موجب بروز نارضایتی‌هایی در این زمینه شده است.

× عدم ارائه های شفاف و مشخص و انجام دادن خدمات تخصصی سازمانهای مختلف توسط یک دفتر

با دید کارشناسی به دفاتر به خوبی می‌توان این موضوع را احساس کرد که علیرغم الزام ارائه خدمات دستگاههای دولتی به دفاتر پیشخوان، متأسفانه پتانسیل انسانی و فنی لازم از طرف دفاتر جهت ارائه خدمات دستگاههای مختلف به مردم وجود ندارد. بعنوان مثال چگونه است که ارائه خدمات در ارگانی مانند شرکت آب و فاضلاب با چالش‌هایی خاص همراه است، علیرغم وجود نیروهای با تجربه با سابقه بالا و لزوم دقت صد در صدی در زمان ارائه خدمات. حال آنکه با دید انتظار داشت دفاتر پیشخوان فقط با دارا بودن دو یا سه نفر نیروی جوان کم تجربه در این خصوص بتوانند خدمات را بطور مطلوبی ارائه نمایند. با عنایت به این موضوع که در این دفاتر علاوه بر خدمات امور مشترکین شرکت های آب و فاضلاب، خدمات سایر ارگانها همانند برق، گاز، مخابرات و نیز ارائه میگردد.

× تعجیل در واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان از طرف دولت

با توجه با حساسیت موضوع ارائه خدمات مطلوب به شهروندان ، به نظر میرسد ارگانها نباید در واگذاری حداکثری خدمات خود به دفاتر تعجیل نمایند. بلکه می بایست یک برنامه پلکانی در ارائه خدمات خود در نظر گرفته و ضمن نظارت و پایش عملکرد دفاتر پیشخوان با تعمق و خردمندانانه خدمات خود را به دفاتر واگذار نمایند. زیرا به نظر می رسد ارائه حجم وسیع و گسترده خدمات به دفاتر مذکور می تواند ارگانها را با چالش های جبران ناپذیری که همانا نارضایتی ارباب رجوع می باشد مواجه نماید.

× عدم احصاء کامل خدمات قابل ارائه به دفاتر پیشخوان از طریق دستگاههای دولتی

اگرچه هنوز بصورت کامل خدماتی که قرار است از دولت به دفاتر پیشخوان منتقل شود، تفکیک نشده اما تمام خدماتی که به صورت الکترونیکی عرضه می شود باید از طریق دفاتر پیشخوان انجام شود.

× عدم الکترونیکی نمودن کلیه خدمات قابل ارائه توسط دفاتر پیشخوان

این که دولت تمام خدماتی را که می خواهد به مردم ارائه دهد، باید الکترونیکی کند یک اصل است اما در این راستا باید از تمام ظرفیت بخش خصوصی استفاده کند که خوشبختانه راه اندازی دفاتر پیشخوان خدمات دولت موجب شده تا دولت بدون پرداخت هزینه ای خدمات الکترونیکی خود را به مردم عرضه کند. از محاسن این امر میتوان به نظارت بر خط و مستمر دستگاههای دولتی بر نحوه ارائه خدمات خود توسط دفاتر پیشخوان دولت، اشاره نمود.

× نبود نظام ساختارمند در حمایت دولت از دفاتر پیشخوان دولت

بر اساس ماده 22 قانون مدیریت خدمات کشوری، دولت مکلف است از بخش خصوصی حمایت های جدی به عمل آورد و بر همین اساس موضوع دفاتر پیشخوان خدمات دولت از جمله مواردی است که دولت می بایست از آن ها حمایت نماید. این حمایت می تواند هم مادی و هم معنوی باشد. رفع موانع قانونی، الزام دستگاه ها برای انتقال خدمات الکترونیکی خود به دفاتر پیشخوان و البته پیش بینی پرداخت تسهیلات بانکی به دفاتر بخشی از حمایت های دولت در این مسیر خواهد بود.

× عدم توزیع و پراکنش منطقی و عادلانه دفاتر پیشخوان دولت در سراسر کشور

کارگروه های استانی دفاتر پیشخوان دولت می بایست با مطالعه آمایشی نسبت به توزیع منطقی دفاتر در سراسر حوزه جغرافیایی استان مربوطه اقدام نمایند. به این معنی که تمرکز دفاتر در یک منطقه نباشد و در سراسر شهرها و همچنین مناطق شهری پراکنده شوند تا مردم برای مراجعه به این دفاتر دچار مشکل مضاعف نگردند.

اما به نظر می‌رسد بررسی موضوع آموزش نیروی انسانی شاغل در دفاتر پیشخوان می‌بایست جزء اولویت‌های کاری کارگروه‌های استانی دفاتر پیشخوان دولت باشد. همچنین با حفظ پراکنش جغرافیایی دفاتر، تفکیک وظایف قابل ارائه توسط دفاتر باید در نظر گرفته شود تا با کاهش خدمات قابل ارائه دفاتر بتوان دقت و صحت ارائه خدمات را بالا برد. موضوع مهم دیگری که ضمانت ارائه خدمات مطلوب توسط دفاتر را می‌تواند بالا ببرد، حمایت منطقی و مطلوب دولت از دفاتر به همراه ضمانت امنیت شغلی کارکنان این دفاتر می‌باشد. در شاخص‌های نظارتی، با تشکیل گروه‌های بازرسی نظارتی قوی متشکل از تمامی ارگانهای طرف قرارداد دفاتر پیشخوان دولت، امر پایش و رسیدگی به شکایات مردمی مرتبط با دفاتر پیشخوان دولت باید جزء اولویت‌های کاری کارگروه‌های استانی باشد.

به طور کلی کار واگذاری خدمات دولتی به دفاتر پیشخوان دو جنبه دارد، یکی دفاتر پیشخوان باید بستر اعتماد دستگاهها را فراهم کنند تا خدماتشان در فضای امن و به بهترین شکل به مردم ارائه شود، جنبه دیگر نیز این است که دستگاهها اداری می‌بایست خدمات خود را به شکل الکترونیکی جهت ارائه به دفاتر پیشخوان آماده و واگذار نمایند.

انتهای پیام