نرم‌افزار مناسب برای میز خدمت الکترونیک چیست؟

میز خدمت که در راستای دستورالعمل «حقوق شهروندی در نظام اداری» به سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی ابلاغ شده است در دو بخش میز خدمت حضوری و میز خدمت الکترونیک باید اجرا شود.

در بازار نرم‌افزار کشور، شرکت‌های زیادی از سال‌های پیش در حوزه اتوماسیون اداری و تکریم ارباب رجوع و نرم‌افزارهای مرتبط با پیشخوان ارباب رجوع فعال بوده‌اند، اما تطبیق با مفاد مختلف دستورالعمل «حقوق شهروندی در نظام اداری» در همه این نرم‌افزارها ممکن نیست و لذا مدیران فناوری اطلاعات باید در انتخاب نرم‌افزار میزخدمت الکترونیک به قابلیت‌های مورد نیاز توجه کنند. در ادامه براساس مفاد آیین نامه ابلاغ شده دولت، مجموعه ویژگی‌هایی که می‌تواند به عنوان راهنمای انتخاب نرم‌افزار مناسب برای سامانه میز خدمت الکترونیک مورد استفاده قرار گیرد، ارائه می‌شود:

لزوم تحت وب بودن سامانه میز خدمت الکترونیک

ماده 6 این دستورالعمل با عنوان حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری اعلام می‌کند که مردم حق دارند شخصاً و یا از طریق نماینده قانونی خود به خدمات دستگاه‌های اجرائی، دسترسی آسان و سریع داشته باشند و دستگاه‌های اجرائی باید نهایت تلاش خود را به کارگیرند تا دسترسی مردم به خدمات آن‌ها به طریق غیرحضوری و یا استفاده از خدمات دولت الکترونیک و به طور کلی ابزارها و فناوریهای نوین انجام گیرد. در نتیجه در بخش میز خدمت الکترونیک استفاده از سامانه‌های آنلاین و نرم‌افزارهای تحت وب می‌تواند بستر اجرایی این دستورالعمل را فراهم کند.

یکپارچگی میز خدمت الکترونیک با سیستم اتوماسیون اداری

سامانه میز خدمت الکترونیک چنانچه با سیستم اتوماسیون اداری سازمان یکپارچه باشد، قدم مهمی در تحقق اهداف دولت الکترونیک برداشته می‌شود. لذا توجه به این امکان در انتخاب نرم‌افزار مناسب برای میز خدمت الکترونیکی تعیین کننده خواهد بود. یکپارچگی با اتوماسیون اداری موجب می‌شود، فرآیند چرخش نامه و درخواست‌های ارباب رجوع در نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری و مکاتبات سازمان ادامه پیدا کند و ارباب رجوع از مراحلی که نامه در سازمان طی می‌کند با دریافت پیامک مطلع شود. این ابزار ضمن ایجاد شفافیت در عملکرد دستگاه‌های اجرایی حقوق شهروندی را پاس می‌دارد و کاهش تخلفات اداری و افزایش رضایت شهروندان را به دنبال خواهد داشت.

حفظ امنیت اطلاعات ارباب‌رجوع در نرم‌افزار میز خدمت الکترونیک

در بخش دیگری از ماده 6 آیین نامه آمده است که «تضمین کیفیت دسترسی از نظر سرعت، امنیت و پایین بودن هزینه با دستگاه مربوطه خواهد بود.» لذا در انتخاب نرم‌افزار میز خدمت الکترونیک استفاده از نرم‌افزاری که به لحاظ امنیت قابلیت‌های بالایی داشته باشد و بتواند از اطلاعات و حریم خصوصی مراجعان و ارباب رجوع صیانت کند، اهمیت زیادی دارد. نرم‌افزارهای مناسب برای میز خدمت باید ارزیابی‌های امنیتی در بخش‌های اعتبارسنجی الزامات عمومی، اعتبارسنجی الزامات مکانیزم، محرمانگی، صحت داده، بررسی لاگ‌ها، روند منهدم کردن داده، صحت سیستم و عدم انکار را با موفقیت پشت سر گذاشته باشند.

به روز بودن اطلاعات قابل دسترس یا ارائه شده در سامانه میز خدمت الکترونیک

مطابق ماده 8 آیین‌نامه، حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز باید در عملکرد میز خدمت الکترونیکی سازمان‌ها به رسمیت شناخته شود. لذا نرم‌افزار میز خدمت باید امکاناتی جهت تسهیل بروزرسانی بخش اطلاعاتی سامانه فراهم کند تا کاربران در زمان تغییرات فرآیندهای اداری به سرعت از روال جدید و مدارک مورد نیاز مطلع شوند. این امکانات به تحقق بند اطلاع‌رسانی به موقع نیز کمک می کند و الزام ارائه اطلاعات در زمانی که نیاز به آن وجود دارد که مورد تاکید آیین‌نامه را اجرایی می‌کند. اطلاع‌رسانی پیامکی در میز خدمت می تواند به مخاطبان سازمان کمک کند که فرصت معقول برای واکنش به تغییرات قوانین اداری و تصمیم‌گیری‌های جدید را داشته باشند.

ارائه راهنما از مراحل و مدارک مورد نیاز خدمات

ماده 8 آیین نامه با عنوان « حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز» تاکید می‌کند که دستگاه‌های اجرایی باید اطلاعات مورد نیاز مردم از طرق مختلف مانند تارنما (وب سایت) و درگاه (پُرتال) در اختیار آنها قرار داده شوند.در این راستا نرم‌افزار میز خدمت اللکترونیک باید اطلاعات مرتبط با روال‌های اداری مورد نیاز ارباب رجوع را به طور کامل به کاربران ارائه نماید.

ارائه کد رهگیری و امکان پیگیری مجدد از مراحل خدمات میز خدمت الکترونیک

اینکه ارباب رجوع بتواند بعد از اولین مرحله ارسال مدارک خود، از مراحل پیشرفت نامه و مستنداتی که ارسال کرده است مطلع شود مطابق بند 5 از ماده 6 آیین نامه الزام شده است. در این دو بند آمده است که « تمامی تقاضاهای مراجعین (اعم از مکتوب یا الکترونیک)، باید ثبت شده و شماره پیگیری در اختیار آنان قرار داده شود. همچنین دستگاههای اجرایی باید به روشنی، مراجعین را با فرآیند رسیدگی، واحد و فرد رسیدگی کننده به تقاضای آنها آشنا سازند.

جمع‌بندی

مدیریت مؤثر خدمت‌رسانی و پاسخگویی به نیازهای کاربران، یکی از عوامل کلیدی در حفظ رضایت مشتری، بهبود ارتباط با مخاطبان و افزایش اعتبار سازمان است. نرم‌افزار مدیریت میز خدمت الکترونیک این امکان را فراهم می‌کند تا فرآیندهای خدمات‌رسانی از حالت پراکنده و دستی خارج شود و به صورت شفاف، استاندارد و قابل‌اندازه‌گیری اجرا شود. با استفاده از این سیستم، سازمان‌ها می‌توانند نه‌فقط سرعت و دقت پاسخگویی را افزایش دهند، بلکه با تحلیل داده‌های خدمات، نقاط ضعف و فرصت‌های بهبود را شناسایی و برنامه‌های بهینه‌سازی را پیاده‌سازی کنند. در نهایت این رویکرد، تجربه‌ی خدمت را برای کاربر و ارائه‌دهنده به سطحی حرفه‌ای، قابل‌اعتماد و اثربخش تبدیل می‌کند.