

# پیشخوان ارباب رجوع؛ ابزاری در خدمت تحقق دولت الکترونیک

تحولات اداری و تسهیل فرآیندهای مرتبط با ارباب رجوع و تحقق دولت الکترونیک از سوی مردم به نیازی جدی در جامعه تبدیل شده؛ به طوریکه طرح تکریم ارباب رجوع و تلاش برای ارائه خدمات کمی و کیفی به مردم در سازمانها و ارگانهای دولتی را می توان ناشی از همین تحولات دانست.

توسعه خدمات الکترونیک از مهمترین عوامل موفقیت سازمانها و شرکتها به شمار می روند و می توان مشتریمداری، تکریم ارباب رجوع و پاسخگویی مستمر و مناسب به او را از آثار مثبت آن دانست. کلید و رمز موفقیت اجرای عملی مفهوم مشتریمداری در استراتژیهای سازمانی نهفته است. این استراتژی باید بر حل مساله و مشکل ارباب رجوع از طریق شناسایی نیازها و پاسخگویی شفاف و اطلاع رسانی آسان مبتنی باشد. ضرورت پاسخگو بودن سازمانهای دولتی در برابر شهروندان، سبب شده تا دولتها به افراد جامعه از منظری جدید و مانند ارباب رجوع در بخش خصوصی نگاه کنند و با بهره گیری از ابزارها و تکنولوژیهای روز، حداکثر رضایت مندی را برای آنان فراهم کنند.

## تغییر مفهوم ارباب رجوع در دولت الکترونیک

در نظام اداری و اجرایی کشورها، سلامت اداری و رضایت ارباب رجوع از دستگاہ های دولتی یکی از معیارها و شاخصهای اصلی تحول نظام اداری است و در ارزیابی و بهبود عملکرد سازمانهای دولتی، اقدامی اساسی و تاثیرگذار تلقی می شود. ارباب رجوع، کسی است که خدمت یا کالایی را اعم از داخل سازمان یا بیرون سازمان دریافت می کند. به عبارت دیگر ارباب رجوع، محصول یا نتایج یک عملکرد را مصرف می کند یا به آنها نیاز دارد و از آنها بهره می برد. سازمانهای دولتی، رویکردهای تکریم و پاسخگویی به ارباب رجوع را اتخاذ کرده اند که برخلاف روالهای سنتی، شاخصهای مختلفی را که به طور عمده، غیر مالی هستند را شامل می شوند.

طبیعی است که اگر سازمانها نتوانند خواستهها و نیازهای مادی و معنوی و رضایت شهروندان را برآورده سازند، مشکلات مختلفی مانند ناکارآمدی، کندی، بازدهی کم و کاهش مشارکت عمومی در جامعه ایجاد می شود و این مشکلات علاوه بر پایین آوردن کارایی و اثربخشی نظام سیاسی و اداری، موجب گسست در فرآیند توسعه اجتماعی خواهد شد؛ بنابراین مدیریت عملکرد سازمانهای دولتی برای بهبود کیفیت خدمات ارائه شده به منظور ایجاد رضایت مندی در شهروندان و مراجعان می تواند از اهمیت بسزایی برخوردار و در تحول و توسعه جوامع نقش استراتژیک داشته باشد. فراموش نکنیم که تکریم ارباب رجوع، بهبود عملکرد سازمانهای دولتی، توانمندی رقابتی، بهره‌وری و قدرت پاسخگویی این سازمانها را در پی خواهد داشت.

## چگونه ارباب رجوع ناراضی را خوشحال کنید.

انجام سریع امور مراجعان، نظم و انضباط در ارائه خدمات بهتر و استفاده از امکانات نرم‌افزاری و سخت‌افزاری می‌تواند به عنوان یک هدف تلقی شود. از سوی دیگر آگاهی مردم از فرآیند انجام کارها و اطلاع‌رسانی شفاف دستگاه‌های دولتی از وضعیت درخواست‌های آنها، به معنی افزایش اثربخشی و کارایی نهادها و دستگاه‌هاست. افزایش نظارت ارباب رجوع بر فرآیندهای کاری دستگاه‌های دولتی در طول زمان منجر به مهیا شدن شرایط برای بیان نظرات و پیشنهادات و اصلاح امور و اتخاذ روش‌های موثرتر از سوی دستگاه‌های دولتی خواهد شد.

تکامل این چرخه در نهایت تحقق مهمترین هدف‌های طرح تحول اداری و حفظ کرامت مردم در ساختار خدمات سازمانی و دولتی را به دنبال خواهد داشت و ارباب رجوع‌های ناراضی و خسته را به مراجعینی شاداب و خوشحال از دریافت خدمات راحت و آسان بدل می‌کند. اثرات روحیه شاداب ارباب رجوع‌ها به ساختار اداری سازمان خدمات‌دهنده انتقال می‌یابد و به این صورت نشاط اجتماعی در کشور پدیدار می‌شود.

## اولویت با سامانه‌های الکترونیکی است

ابزارها و نیازمندی‌ها برای ارائه خدمات مطلوب و موثر به مردم تحت عنوان «طرح تکریم ارباب رجوع» و جلب رضایت او در نظام اداری متناسب با استراتژی‌های سازمانی و میزان مراجعین عمومی، قالب‌ها و شکل‌های مختلفی دارد. طبیعتاً در سازمان‌های عریض و طویل دولتی با بخش‌بندی‌های مختلف، بهتر است دست‌اندرکاران

امور، استفاده از ابزارهای الکترونیکی را در اولویت خود قرار دهند. کمترین مزیت استفاده از این سامانه‌ها کاهش مراجعات حضوری به سازمان‌ها و بیشترین آن رضایتمندی عمومی از ساختار اداری کشور، باشد، اما آنچه عیان است، نتایج غیرقابل مقایسه ارائه خدمات الکترونیکی به مراجعین با روش‌های سنتی پاسخ‌گویی به آنهاست. برخی از ابزار معمول ارائه خدمات به ارباب رجوع را می‌توان با ابزارها و روش‌های زیر محقق کرد:

- استفاده از اتوماسیون اداری و سامانه‌های الکترونیکی
- اطلاع‌رسانی سریع، دقیق به مراجعان درباره جزییات فرآیند خدمت رسانی از طریق سایت، تابلو اعلانات، بروشور و کتاب راهنما
- تلاش برای کاهش حضور فیزیکی افراد و مراجعات حضوری
- اطمینان‌دهی به مراجعان با دسترس بودن سامانه پاسخ‌گویی و امکان اطلاع آنها از گردش مکاتباتشان در ساختار اداری
- بهره‌گیری از تکنولوژی و محصولات روز از جمله پیشخوان ارباب رجوع
- بازنگری و مهندسی مجدد روش‌های انجام کار با هدف ایجاد سهولت و افزایش سرعت آنها
- پایبندی به ضوابط و قوانین، عدم تبعیض بین مراجعان و ساماندهی رفتار سازمانی پرسنل

• نظرسنجی از مراجعان درباره کیفیت خدمت‌دهی و چگونگی رفتار کارکنان

چارگون