

# تحول در ارتباطات اداری سازمان ثبت احوال کشور؛ همه استان‌ها بر روی یک بستر مشترک

مکاتبات اداری در سازمان ثبت احوال کشور، به دلیل نبود یک بستر مشترک میان ستاد و ادارات استانی، سال‌ها با چالش‌هایی در زمینه سرعت، هماهنگی و پیگیری همراه بود. اجرای پروژه یکپارچه‌سازی مکاتبات، اکنون امکان ارتباط مستقیم و سیستمی میان واحدهای مختلف این سازمان در سراسر کشور را فراهم کرده است.

## چالش‌های مکاتبات اداری پیش از اجرای پروژه

پیش از اجرای این پروژه، پراکندگی سامانه‌های مورد استفاده در استان‌ها باعث شده بود ارتباطات اداری به صورت یکپارچه انجام نشود. در بسیاری از موارد برای تبادل مکاتبات میان استان‌ها و ستاد سازمان، همچنان از ارسال فیزیکی نامه استفاده می‌شد؛ موضوعی که زمان انجام فرآیندهای اداری را افزایش می‌داد و پیگیری مکاتبات را دشوارتر می‌کرد.

در چنین شرایطی، راه‌اندازی یک سامانه متمرکز برای مدیریت مکاتبات در سطح کشور به یکی از نیازهای جدی سازمان تبدیل شد؛ سامانه‌ای که بتواند ارتباطات اداری میان

ستاد، ادارات کل استان‌ها و واحدهای تابعه را در یک بستر مشترک و یکپارچه مدیریت کند.

## اتصال ستاد و استان‌ها به یک بستر مشترک مکاتباتی

به گفته محمود اقدم، مدیر پروژه استقرار سامانه مکاتبات در سازمان ثبت احوال کشور، نبود یک سامانه یکپارچه در گذشته موجب می‌شد بخشی از مکاتبات میان استان‌ها و ستاد با تأخیر انجام شود.

او در این باره می‌گوید: «در گذشته حتی در مواردی که مکاتبات باید میان استان‌ها و ستاد تبادل می‌شد، به دلیل نبود ارتباط سیستمی یکپارچه، ارسال فیزیکی نامه انجام می‌گرفت و همین موضوع باعث می‌شد برخی استعلام‌ها بیش از دو هفته زمان ببرد.»

پس از استفاده و بررسی چند سیستم اتوماسیون اداری و مکاتبات متفاوت در نهایت با انتخاب و اجرای پروژه استقرار سامانه متمرکز مکاتبات چارگون، تمامی ادارات کل استانی، واحدهای شهرستانی و ستاد سازمان ثبت احوال کشور به یک بستر مشترک متصل شدند و امکان مکاتبه مستقیم و سیستمی میان واحدهای مختلف سازمان فراهم شد.

اددم در توضیح این تحول می‌گوید: «پس از راه‌اندازی سامانه، کل کشور روی یک سرور مرکزی در ستاد سازمان به هم متصل شد و همه استان‌ها توانستند به صورت یکپارچه با یکدیگر مکاتبه داشته باشند. این موضوع امکان پیگیری کامل مسیر یک نامه از مبدأ تا مقصد را فراهم کرده است.»

## اجرای مرحله‌ای پروژه در سراسر کشور

فرآیند استقرار این سامانه به صورت مرحله‌ای در سراسر کشور انجام شد. در ابتدا آموزش کارکنان ستاد و رابطان استانی آغاز شد و پس از آن راه‌اندازی سامانه در ستاد سازمان انجام گرفت. در ادامه نیز هر هفته چند استان به سامانه جدید متصل شدند و تا پایان سال بیشتر استان‌ها به این بستر مشترک پیوستند.

در نهایت با راه‌اندازی استان‌های باقی‌مانده در ابتدای سال ۱۴۰۳، این پروژه در سطح کشور تکمیل شد و تمامی واحدهای سازمان ثبت احوال کشور به سامانه یکپارچه مکاتبات متصل شدند.

## افزایش سرعت و بهره‌وری در فرآیندهای اداری

یکی از مهم‌ترین دستاوردهای اجرای این پروژه، افزایش سرعت انجام مکاتبات و فرآیندهای اداری در سازمان ثبت احوال بوده است.

مدیر پروژه در این باره می‌گوید: «در گذشته برخی استعلام‌ها ممکن بود چند هفته زمان ببرد، اما اکنون همان فرآیندها در بسیاری از موارد ظرف ۲۴ ساعت انجام می‌شود. این موضوع به‌طور مستقیم بر سرعت رسیدگی به پرونده‌ها و ارائه خدمات به مردم تأثیر گذاشته است.»

## انتقال سوابق و آرشیو مکاتبات به سامانه جدید

یکی دیگر از بخش‌های مهم این پروژه، انتقال اطلاعات و سوابق مکاتبات قبلی به سامانه

جدید بوده است. با انجام این فرآیند، کاربران همچنان به آرشیو نامه‌ها و مکاتبات گذشته دسترسی دارند و می‌توانند در مکاتبات جدید به آن‌ها استناد کنند.

## کاهش هزینه‌های زیرساختی و مدیریت متمرکز سامانه

پیش از اجرای این پروژه، بسیاری از استان‌ها برای مدیریت مکاتبات خود از زیرساخت‌های جداگانه استفاده می‌کردند که نگهداری و پشتیبانی آن‌ها هزینه‌های قابل توجهی برای سازمان ایجاد می‌کرد. با استقرار سامانه متمرکز، بخشی از این زیرساخت‌ها جمع شد و هزینه‌های نگهداری و پشتیبانی کاهش یافت.

همچنین مدیریت سامانه در سطح کشور به صورت متمرکز انجام می‌شود و امکان مدیریت دسترسی‌ها و کاربران در تمامی استان‌ها از یک نقطه فراهم شده است؛ موضوعی که علاوه بر ساده‌تر شدن مدیریت سامانه، به افزایش امنیت اطلاعات نیز کمک کرده است.

با توجه به گستردگی جغرافیایی سازمان ثبت احوال و پراکندگی واحدهای آن در سراسر کشور، اجرای یک سامانه یکپارچه برای مدیریت مکاتبات اداری را می‌توان یکی از گام‌های مهم در مسیر توسعه خدمات الکترونیکی و افزایش بهره‌وری در این سازمان دانست.