

# دستور رئیس جمهور درباره میز خدمت الکترونیکی

آیین نامه ایجاد میز خدمت الکترونیک در راستای عزم جدی دولت برای بهبود عملکرد نظام اداری و پاسخگویی بهینه به ارباب رجوع، ابلاغ شده است.

اهمیت برنامه های تکریم ارباب رجوع در سیاست های دولت به حدی است که جدای از اختصاص بخش های مهمی از تصویب نامه «حقوق شهروندی در نظام اداری» در نامه جداگانه ای نیز لزوم ارائه میز خدمت به سازمان ها ابلاغ شده است.

اول خرداد ماه جاری رئیس جمهور به منظور جلوگیری از تضييع حقوق شهروندان، تکریم ارباب رجوع و جلوگیری از سرگردانی مردم طی بخش نامه ای بر لزوم ایجاد ساختار میز خدمت برای حفظ حقوق شهروندی در نظام اداری تاکید کرد. این بخش نامه به کلیه وزارتخانه ها، موسسات و شرکت های دولتی، نهادهای عمومی غیردولتی، استانداری ها و سایر دستگاه هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می کنند، ابلاغ شده است.

طی این بخش نامه دستگاه های اجرایی مکلف هستند تنها از میز خدمت (میز خدمت الکترونیک یا میز خدمت حضوری) که در دسترس ترین مکان برای مراجعین قرار دارد، ارباب رجوع را پذیرش کرده و حتی المقدور از همان مکان از طریق فرآیندهای تجمیع

شده در میز خدمت، درخواست‌های مراجعان را پذیرش و خدمات لازم را به آنها ارائه دهد.

## چرا سازمان‌های دولتی از میز خدمت الکترونیک بیشتر از میز خدمت حضوری استقبال می‌کنند؟

امکاناتی که نرم‌افزارهای تحت وب برای تسهیل ارتباط با ارباب رجوع فراهم می‌کنند، امروزه به نحوی در سیستم اتوماسیون اداری توسعه یافته که تصور حذف مراجعات حضوری برای ارسال نامه و مستندات در نظام اداری دور از انتظار نیست. حذف مراجعات حضوری نه تنها هزینه‌های سازمان را برای پاسخگویی به حجم بالای مراجعان کاهش می‌دهد، موجب تسریع و افزایش کیفیت خدمات به ارباب رجوع نیز خواهد شد. مکاتبات اداری آنلاین مشکلاتی چون سفرهای درون و برون شهری را حل می‌کند و با حذف رفت‌وآمد در راستای کاهش آلودگی هوا نیز تاثیرات قابل توجهی دارد.

## چگونه میز خدمت الکترونیک به سلامت اداری منجر می‌شود؟

سامانه پیشخوان ارباب رجوع این امکان را به کارکنان دبیرخانه سازمان می‌دهد که بلافاصله بعد از ارسال نامه توسط ارباب رجوع در سیستم میز خدمت الکترونیک از طریق پیامک مراحل پیشرفت نامه و دستورات و ارجاعات مرتبط به آنرا اطلاع‌رسانی کنند. اطلاع ارباب رجوع از فرآیندهای اداری و شفافیت در عملکرد سازمان‌ها به سلامت اداری و کاهش تخلفات منجر می‌شود.

## سرعت پاسخگویی به مراجعات در شاخص‌های بهره‌وری و عملکرد سازمان چه نقشی دارد؟

ارسال و پاسخگویی به نامه‌ها و درخواست‌های اداری در بخش‌های زیادی از نظام اداری کشور به صورت زنجیره‌وار به هم متصل بوده و بین ادارات مختلف چنانچه پاسخ درخواست یا نامه تا تاریخ مقرر داده نشود، ممکن است فرآیند باطل شود و ارباب رجوع مجبور به طی روال اداری از ابتدا شود. در یک نمونه از فرآیندهای زمان‌مند می‌توان به اخذ مجوزهای سازمان غذا و دارو اشاره کرد که توسط سیستم اتوماسیون اداری دیدگاه به صورت یک سامانه مکاتباتی اختصاصی برای ارتباط شرکت‌ها با سازمان غذا و دارو، با همت شرکت چارگون راه‌اندازی شده است.

## مزیت یکپارچگی میز خدمت الکترونیک با نرم‌افزار اتوماسیون اداری چیست؟

ثبت و ابلاغ نامه‌های اداری در سیستم اتوماسیون اداری سازمان‌ها در مواردی که درخواست اولیه از طرف اشخاص حقوقی باشد به دلیل نفوذ بالای نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری اغلب از حالت دستی و کاغذی خارج شده و به صورت الکترونیکی انجام می‌شود. اما در مواردی که نامه‌ها و درخواست‌ها از طرف اشخاص حقیقی به سازمان ارجاع می‌شود، بعد از ثبت در میز خدمت در مرحله دیگری باید اطلاعات آن به سیستم اتوماسیون اداری سازمان مربوطه وارد شود و از طریق دبیرخانه آنلاین شماره شده و در کارتابل کارکنان مرتبط به گردش درآید، اما چنانچه یکپارچگی میز خدمت الکترونیک با نرم‌افزار مکاتبات اداری فراهم شده باشد،

پاسخگویی و پیگیری درخواست های ارباب رجوع سرعت و دقت بیشتری خواهد یافت.

چارگون