

# تحقق حقوق شهروندی در نظام اداری کشور با سامانه پیشخوان ارباب رجوع دیدگاه

شرکت چارگون در راستای تحقق طرح تکریم ارباب رجوع و کاهش بوروکراسی‌های اداری در ابتکاری خلاقانه، سامانه پیشخوان ارباب رجوع دیدگاه را طراحی و تولید کرده که خوشبختانه مورد استقبال جدی سازمان‌های مشتری قرار گرفته است. روابط عمومی چارگون درباره قابلیت‌های این سامانه و کارکردهای آن در ساختار اداری سازمانهای مشتری با سمیه داغستانی - کارشناس بازاریابی واحد فروش گفت‌وگویی کرده است که مشروح آن را در زیر می‌خوانید:

چارگون چطور به طراحی و تولید سامانه پیشخوان ارباب رجوع دیدگاه رسید؟ چه نیازهایی زمینه‌ساز طراحی این محصول شد؟ سازمان‌های زیادی هستند که نسبت به انجام کارهای ارباب رجوع و مخاطبین خود دچار سردرگمی، انباشت کارها و تاخیر در فرآیندهای پاسخ‌گویی‌اند. نیاز اصلی آنها راهکاری برای حذف حضور فیزیکی ارباب رجوع‌هایی است که برای ارسال و پیگیری نامه‌ها و درخواست‌هایشان به سازمان می‌روند. سامانه پیشخوان ارباب رجوع دیدگاه در واقع، پاسخی به این نیاز است.

**پیش‌نیاز بهره‌برداری از این سامانه چیست یا به تعبیر دیگر چه سازمان‌هایی می‌توانند از این سامانه استفاده کنند؟**

بهره‌مندی از سیستم مکاتبات از حوزه اتوماسیون اداری دیدگاه، مهمترین پیش‌نیاز، بهره‌مندی از سامانه پیشخوان ارباب‌رجوع دیدگاه است. مخاطبین هر سازمان دارنده این سیستم از طریق سامانه پیشخوان ارباب رجوع می‌توانند نامه و درخواست خود را در دبیرخانه سازمان مورد نظر ثبت کنند، پس از آن، نامه ثبت شده در نرم‌افزار مکاتبات دیدگاه به گردش می‌افتد و فرآیند تعریف شده را طی می‌کند. علاوه بر این، یک سرور جداگانه و یک پنل پیامکی نیز برای کارایی این سامانه در سازمان‌های بهره‌بردار مورد نیاز است. در واقع، پیشخوان ارباب رجوع یک پرتال و وب‌سرویس جداگانه است که سازمان می‌تواند از طریق وبسایت یا پیامک به مراجعین وجود این سامانه را اطلاع دهد.

**مزیت‌های این سامانه برای ارباب رجوع‌ها و مراجعین سازمان‌های مشتری چیست؟**  
طبقاً مردم می‌توانند از سامانه پیشخوان ارباب رجوع دیدگاه برای مکانیزه کردن فرآیند دریافت و ثبت نامه‌های اداری خود، استفاده کنند. بهترین ارزش افزوده برای مخاطبان سازمان‌ها و نهادهای مختلف، حذف مراجعه حضوری به سازمان است.

**مزیت‌های این سامانه برای سازمان‌های کاربر دیدگاه چیست؟**

علاوه بر حذف مراجعه حضوری افراد به سازمان‌ها و تشکیل صف‌های طویل و شلوغ، فرآیند ارسال نسخه‌های کاغذی به سازمان‌ها نیز حذف می‌شود. به دنبال این حذف، بسیاری از اموری که به صورت دستی و سنتی انجام می‌شدند نیز مثل عملیات اسکن نامه‌ها و جابه‌جایی آنها از چرخه کاری سازمان‌ها حذف می‌شوند و به دنبال آن،

پاسخگویی سریعتر و راحتتر به ارباب رجوع صورت می‌گیرد. علاوه بر تسهیل و تسریع کارهای ارباب رجوع، جلب رضایت او و راحتتر شدن کارهای در سازمان و همچنین تحقق حقوق شهروندی در نظام اداری کشور که با نام بخش‌نامه «میز خدمت حضوری و الکترونیکی» به دستگاه‌های دولتی اعلام شده از دستاوردهای نصب و راه‌اندازی سامانه پیشخوان ارباب رجوع در سازمان‌های کاربر دیدگاه است.

### **استقبال سازمان‌های کاربر دیدگاه از این سامانه چطور بوده است؟**

بسیاری از سازمانها که ارباب رجوع زیادی دارند مثل دانشگاه‌های علوم پزشکی و وزارتخانه‌ها از این سامانه استقبال کرده‌اند. در حال حاضر سازمان میراث فرهنگی و گردشگری این سامانه را نصب کرده است و بهره‌برداری می‌کند.

### **جلب آسودگی خاطر مراجعان و دادن اطمینان به آنها درباره پیگیری کارهایشان از طریق این سامانه چطور ممکن شده است؟**

ارباب رجوع پس از ثبت نامه‌اش در سامانه، پیامکی دریافت می‌کند با این مضمون که سازمان نامه شما را با فلان شماره ثبت، تایید کرده است. دریافت این شماره نامه به منزله ثبت قطعی نامه در نرم‌افزار مکاتبات دیدگاه سازمان مذکور است.

همچنین اپراتورهایی در سازمان برای جلوگیری از وقوع مشکلات احتمالی، ثبت نامه‌های ارسالی از کارتابل را کنترل می‌کنند. اگر نامه‌ها مردود شوند از طریق پیامک به ارباب رجوع با ذکر علت رد نامه، اطلاع داده می‌شود. ارباب رجوع هم از طریق وب‌سرویس و هم از طریق پیامک می‌تواند فرآیند نامه خود در ساختار اداری سازمان مورد نظر را پیگیری کند.

## فرآیند پیگیری برای ارباب رجوع چگونه است؟

پیگیری نامه در سامانه پیشخوان ارباب رجوع دیدگاه، دوطرفه است یعنی هم سازمان گزارش می‌دهد و هم ارباب رجوع خود می‌تواند وضعیت نامه‌اش را پیگیری کند. ارباب رجوع در وب می‌تواند با شماره همراه خود login کند تا با کد تاییدیه‌ای که برایش ارسال می‌شود وارد سامانه شود. در این مرحله نامه را آپلود و به واحد مربوطه هدایت می‌کند. اگر نامه تایید شود یک پیامک با کد پیگیری برای او ارسال و شماره‌ای هم به نامه ثبت شده اختصاص داده می‌شود. در صورت رد نامه، خبر آن با علت رد شدن به ارباب رجوع ارسال می‌شود.

**ممکن است این سامانه برخی نیازها را پوشش و برخی دیگر را پوش ندهد؟**

ارباب رجوع باید همه درخواست‌ها و مدارک خود را در قالب pdf درست کرده و ارسال کند. این سامانه تمام فرمت‌ها مثل pdf، word یا excel و انواع متن‌ها شامل عکس، نامه، درخواست و ... را پوشش می‌دهد؛ ضمن اینکه شخص کنترل‌کننده‌ای هم در سازمان برای این امر در نظر گرفته می‌شود تا محتوای نامه‌ها را کنترل کند.

**دبیرخانه‌ها بخش مهمی در فرآیند ثبت نامه‌های ارباب رجوع‌ها هستند. در سامانه**

**پیشخوان ارباب رجوع چه تمهیداتی برای این بخش اندیشیده شده است؟**

این به خود سازمانها بستگی دارد. ممکن است یک سازمان تعیین کند که نامه‌های کارتابل همه به دبیرخانه بروند و از آنجا پخش شود، یا این که تعیین کند هر نامه مستقیماً به واحد مربوطه ارسال شود. در واقع این ویژگی برای سازمان‌ها قابل تنظیم است؛ حتی شخص کنترل‌کننده هم می‌تواند بیش از یک نفر باشد و در واحدهای مشخص، مستقر شود. ارسال‌کننده نامه هم الزاماً نباید یک شخص باشد و اشخاص

حقوقی نیز می‌توانند از این سامانه بهره ببرند.

چارگون