

# میز خدمت الکترونیکی و ارائه خدمات در دوره دورکاری

راه‌اندازی میز خدمت الکترونیکی در بسیاری از سازمان‌های دولتی، عمومی و حتی شرکت‌های خصوصی اقدامی موثر برای کاهش مراجعات فیزیکی و تحقق دورکاری است. شیوع کرونا و توصیه اکید به کاهش تجمعات و حضور در اماکن عمومی، زمینه‌ای جدی برای ایفای نقش‌آفرینی ابزارهای الکترونیکی، انواع نرم‌افزارهای سازمانی و اپلیکیشن‌های موبایلی بود. تأثیرگذاری موفق این ابزارها در انجام امور اداری و جاری کشور موجب شد تا بسیاری از کسب و کارها سبک دورکاری را به عنوان فرهنگی جدید از تجارت و درآمدزایی در سازمان خود انتخاب کنند.

پیشخوان ارباب رجوع در دانشگاه علوم پزشکی تهران

## میز خدمت الکترونیکی و رعایت حقوق شهروندی

به جز ارتباطات الکترونیک و مجازی که زیرساخت‌های دیجیتالی و اینترنتی در حال رشدند، امکان مهمی به نام میز خدمت در دستگاه‌های کشور افزوده شده تا مردم کمتر به ادارات مراجعه حضوری داشته باشند و در عین حال درخواست و مطالبات خود را از طریق میز خدمت الکترونیکی پیگیری کنند.

سازمان اداری و استخدامی کشور در سال ۹۶ دستورالعملی به ادارات و سازمانها ابلاغ کرد که طی آن به منظور ارائه خدمات به موقع، سریع و آسان به ارباب رجوع و ارتقای رضایت‌مندی آنان، دستگاهها را مکلف کرد تا نسبت به برنامه‌ریزی و اجرای مفاد دستورالعمل میز خدمت الکترونیکی و تحقق آن اقدام کنند.

از زمان ابلاغ این دستورالعمل بسیاری از دستگاه‌های دولتی و عمومی فعال در حوزه‌های مختلف اداری، دانشگاهی، فنی و صنعتی با راه‌اندازی [سامانه پیشخوان ارباب رجوع](#) نیست به ایجاد این میز اقدام کرده و دستاوردها و ارزش‌افزوده‌های بسیاری را هم برای سازمان و هم برای مخاطبان‌شان ایجاد کرده‌اند.

ارزش یک میز خدمت تأثیرگذار را در دورکاری سازمان‌ها نباید دست کم گرفت. یک میز خدمت الکترونیک خوب می‌تواند بسیاری از کمبودهای موجود در سازمان را جبران کند و ذهنیتی مثبت و مؤثر از سازمان را در ذهن مخاطب ایجاد کند.



## ویژگی‌های میز خدمت الکترونیکی

در این قسمت ویژگی‌های میز خدمت الکترونیکی را برمی‌شماریم تا با این برنامه بیشتر آشنا شوید:

- اطلاع‌رسانی شفاف: در مورد هر یک از خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی و میز خدمت حضوری.

- اعلام مراحل گردش کار، مستندات موردنیاز، قوانین و مقررات، سؤالات متداول، مدت زمان انجام خدمت، هزینه‌های موردنیاز برای دریافت خدمت، رویه ارائه شکایت و پیگیری و مسئول اصلی ارائه خدمت.
- امکان اخذ درخواست خدمت از اربابرجوع در قالب فرم‌های الکترونیکی و بارگذاری و ارسال آنها
- انجام کلیه استعلامات و انجام فرآیندهای بین دستگاهی موردنیاز برای ارائه خدمت
- قابلیت ارائه و تحویل خدمت به اربابرجوع به صورت الکترونیکی
- ارائه کد رهگیری اختصاصی به درخواست‌کننده خدمت برای ردگیری مراحل اجرای فرآیند
- پردازش درخواست خدمت و بازیابی و رجوع به سوابق اطلاعات خدمت ارائه شده
- امکان ارسال پیامک به منظور اطلاع‌رسانی مراحل پردازش درخواست خدمت به اربابرجوع
- نظرسنجی الکترونیکی از اربابرجوع در ارتباط با کیفیت خدمات ارائه شده در میز خدمت

## ارزش افزوده‌های سامانه پیشخوان ارباب رجوع

میز خدمت الکترونیک یا «سامانه پیشخوان ارباب رجوع» باید زمینه ارائه خدمات کامل به مراجعین و مرتفع کردن نیازهای اداری آنها را فراهم کند. این سامانه با حذف مراجعات حضوری اربابرجوع‌ها، کاهش هزینه ارسال و ثبت دستی نامه‌ها و صرفه‌جویی زمانی و هزینه‌ای زیادی را دنبال دارد.

تصور کنید ارباب رجوع با بهره‌گیری از یک نرم‌افزار میز خدمت و پیشخوان ارباب رجوع بتواند تمام اطلاعات مورد نیازش را دریافت کند، درخواستش را ثبت کند، از روند بررسی آن مطلع شود و مراحل ارسال و پیگیری یک مکاتبه رسمی و اداری را به راحتی در منزل یا محل کار و تنها از طریق چند کلیک، انجام دهد. تحقق این فرآیند علاوه بر آسودگی و راحتی شهروندان، از حجم استرس و کار کارمندان سازمانی نیز می‌کاهد و به آنها فرصت مناسبی می‌دهد تا بدون دغدغه به وظایف روزانه خود بپردازند.

## مزیت‌های سامانه پیشخوان ارباب رجوع

- حذف مراجعه حضوری ارباب رجوع برای ارسال و پیگیری نامه
- حذف عملیات پرهزینه ارسال نسخه کاغذی به سازمان
- حذف عملیات اسکن و ثبت نامه در سیستم مکاتبات اداری دیدگاه
- امکان نظارت کامل بر فرآیند ثبت نامه، براساس دسترسی‌های متنوع کاربران دبیرخانه
- تسریع در فرآیند پاسخگویی و جلب رضایت ارباب رجوع

## عملکرد سامانه میز الکترونیک دیدگاه

در این سامانه، ارباب رجوع با وارد کردن شماره موبایل خود یک کد به صورت SMS دریافت می‌کند و با وارد کردن این کد، احراز هویت می‌شود. در مرحله بعد ارباب رجوع می‌تواند درخواست خود را با تکمیل یک فرم ساده ثبت نماید. پس از ثبت درخواست

ارباب رجوع، این درخواست برای اعمال نظر کاربران سازمان به موجودیتی موقت با وضعیت (در انتظار بررسی) تبدیل می‌شود. کاربر سازمان می‌تواند درخواست‌هایی که در مرحله “در انتظار بررسی” قرار دارند را تأیید کند. تأیید یک درخواست به معنای ثبت نامه دریافتی در [نرم‌افزار مکاتبات اداری](#) دیدگاه است. اگر کاربر سازمان در صورت نقض قوانین، درخواست‌هایی که در مرحله “در انتظار بررسی” قرار دارند را رد کند، باید متنی توضیحی را برای ارباب رجوع ارسال می‌کند. کاربر سازمان می‌تواند برای پیگیری نامه خود در سامانه وارد شود و اطلاعات وضعیت نامه را مشاهده کند.

## امکانات شاخص سامانه پیشخوان ارباب رجوع دیدگاه

- امکان پیاده‌سازی درگاه ورودی سامانه پیشخوان ارباب رجوع در وبسایت سازمان
- دریافت فایل نامه از طریق تکمیل یک فرم ساده و کاربرپسند
- دسته‌بندی و ارجاع نامه‌ها به واحد مربوطه توسط ارباب رجوع
- ارسال پیامک به ارباب رجوع پس از ثبت نامه دریافتی
- نظارت کاربر دبیرخانه و تأیید یا رد نامه‌ها براساس دسترسی‌های تعریف شده در دیدگاه
- ارسال پیامک به ارباب رجوع در صورت تغییر وضعیت پیگرد نامه‌های دریافتی
- امکان ورود به سیستم از طریق شماره همراه و مشاهده وضعیت نامه‌های ارسالی برای ارباب رجوع
- ارسال پیامک پاسخ خاص به ارباب رجوع

## جمع بندی

در پایان، بهره‌گیری از میز خدمت الکترونیکی، به‌ویژه در دوره‌ای که کووید-۱۹ نیاز به فاصله‌گذاری اجتماعی و کاهش مراجعات حضوری را گسترده‌تر کرده، به بخشی اساسی از استراتژی خدمات سازمانی تبدیل شده است. این سامانه نه‌فقط ابزار پاسخ‌گویی به درخواست‌ها بلکه محور تعامل دیجیتال میان سازمان و کاربران است که می‌تواند موجب پایداری خدمات، بهبود ارتباطات درونی و بیرونی، و تسریع در رسیدگی به امور شود. با ایجاد امکانات اتوماسیون، پیگیری دقیق وضعیت درخواست‌ها و دسترسی آسان از طریق ابزارهای مختلف، سازمان‌ها می‌توانند فرآیندهای خدماتی خود را به سطحی حرفه‌ای‌تر برسانند، خطاها و دوباره‌کاری‌ها را کاهش دهند و در نتیجه در شرایط متغیر محیطی مانند فراگیری کرونا نیز عملکرد مؤثر و مداومی داشته باشند.