

## میز خدمت الکترونیکی چیست؟

میز خدمت الکترونیک اصطلاحی است که این روزها در حوزه خدمات فناوری اطلاعات سازمان‌ها و شرکت‌های بزرگ دولتی زیاد شنیده می‌شود. مدیران و کارشناسان حوزه [اتوماسیون اداری](#) و دپارتمان‌های فناوری اطلاعات در راستای توسعه خدمات الکترونیک مطبوعشان سعی در گسترش دامنه میز خدمت الکترونیک دارند.

کلیک کنید

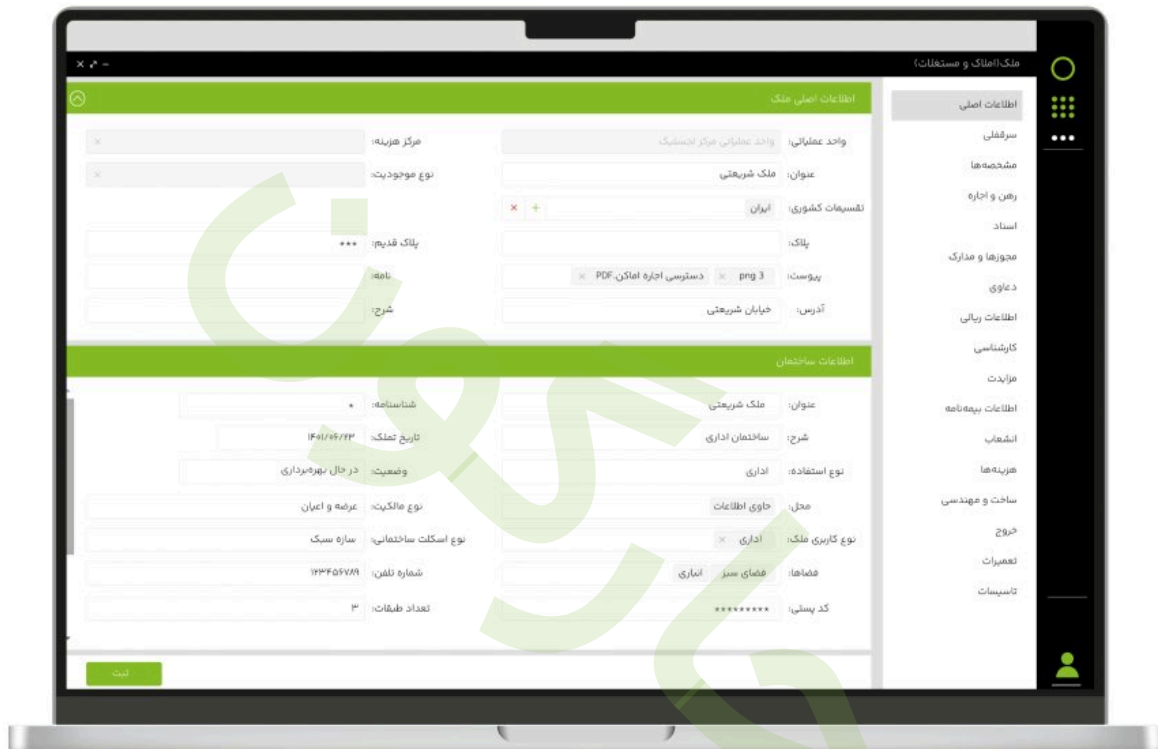
برای درخواست دموی رایگان

## تعریف میز خدمت الکترونیکی در نظام اداری

براساس چه دستورالعملی در ادارات در دستور کار قرار گرفته است؟ سازمان اداری و استخدامی کشور مطابق بخشنامه شماره 1538588 مورخ 1396/09/07 دستورالعملی به ادارات و سازمان‌ها ابلاغ کرد که طی آن به منظور ارائه خدمات به موقع، سریع و آسان به ارباب رجوع و همچنین ارتقاء رضایت مندی آنان دستگاه‌های اجرایی و استانداری‌ها مکلفند نسبت به برنامه‌ریزی و اجرای مفاد دستورالعمل «میز خدمت الکترونیکی» و آموزش متصدیان آن اقدام کنند.

این دستورالعمل که با عنوان «حقوق شهروندی در نظام اداری» مطرح شده، کلیه

دستگاه های اجرایی را موظف می کند که نسبت به راه اندازی میز خدمت الکترونیکی تحت سامانه ای الکترونیکی و قابل دسترس از طریق وب و دستگاه های ارتباطی قابل حمل هوشمند، اقدام کنند.



## ویژگی های نرم افزار میز خدمت چیست؟

سامانه میز خدمت الکترونیک یا آنگونه که بعضی شرکت های نرم افزاری اتوماسیون اداری آنرا «سامانه پیشخوان ارباب رجوع» می نامند، طبق این دستورالعمل باید ویژگی های زیر را داشته باشد:

- اطلاع رسانی شفاف در مورد هر یک از خدمات ارائه شده در میز خدمت

- الکترونیکی و میز خدمت حضوری شامل مراحل گردش کار، مستندات مورد نیاز، قوانین و مقررات، سوالات متداول، مدت زمان انجام خدمت، هزینه های مورد نیاز برای دریافت خدمت، رویه ارائه شکایت و پیگیری و مسئول اصلی ارائه خدمت.
- امکان اخذ درخواست خدمت از ارباب رجوع در قالب فرم های الکترونیکی و بارگذاری و ارسال. الکترونیکی مدارک و مستندات مورد نیاز برای دریافت خدمت توسط ارباب رجوع.
- انجام کلیه استعلامات و انجام فرآیندهای بین دستگاهی مورد نیاز برای ارائه خدمت.
- قابلیت ارائه و تحویل خدمت به ارباب رجوع به صورت الکترونیکی.
- ارائه کد رهگیری منحصر به فرد به درخواست خدمت به منظور ردگیری مراحل اجرای فرآیند پردازش درخواست خدمت و بازایی و رجوع به سوابق اطلاعات خدمت ارائه شده.
- امکان ارسال پیامک به منظور اطلاع رسانی مراحل پردازش درخواست خدمت به ارباب رجوع.
- نظر سنجی الکترونیکی از ارباب رجوع در ارتباط با کیفیت خدمات ارائه شده در میز خدمت.

## مزیت‌های نرم افزار میز خدمت در سازمان‌ها

ارائه خدمت و تکریم ارباب رجوع در سازمان‌های مختلف جز با ایجاد فضایی آرام کاری برای منابع انسانی سازمان‌ها ممکن نمی‌شود. برخی از مزیت‌های این سیستم به

شرح زیر است:

- مکانیزه کردن فرآیندهای کسب و کار در حوزه پاسخگویی
- افزایش رضایت کارکنان خصوصا در سازمان‌هایی با تراکم مکاتبات بالا
- تسریع در خدمت رسانی به ارباب رجوع و افزایش بهره‌وری سازمان
- صرفه‌جویی در مصرف کاغذ و کمک به محافظت از محیط زیست
- تسهیل ارتباط با سازمان‌ها برای مراجعان و ذینفعان

## دو نمونه موفق از پیاده‌سازی میز خدمت الکترونیک

اتوماسیون اداری چارگون به عنوان یکی از بهترین نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری در کشور در سازمان‌ها و ادارات و شرکت‌های بی‌شماری نصب و پیاده‌سازی شده است. خدمات پشتیبانی و قابلیت‌های نرم‌افزاری ویژه این محصول، کاربرد آنرا در زمینه میز خدمت الکترونیک هم گسترش داده است. نمونه‌های زیر دو مورد از تجربیات موفق مشتریان چارگون در این زمینه هستند.

درخواست دمو حضوری و آنلاین

## میز خدمت الکترونیک چارگون در سازمان میراث فرهنگی و گردشگری

یکی از نمونه‌های موفق در اجرای این دستورالعمل، سازمان میراث فرهنگی و گردشگری است که با ارائه «میز خدمت الکترونیک» امکانات گسترده‌ای در اختیار مخاطبان و

مراجعه خود قرار می دهد.

میز خدمت الکترونیکی سازمان میراث فرهنگی شامل مواردی چون پرتال جامع گردشگری، نماد اطمینان گردشگری، سامانه صدور مجوز دفاتر خدمات مسافرتی، سامانه آزمون جامع گردشگری، سامانه پاسخگویی به شکایات، سامانه مجورهای سه گانه صنایع دستی، سامانه مکاتبات با سازمان است که براساس محصول پیشخوان ارباب رجوع شرکت چارگون پیاده سازی شده است.



**میز خدمت الکترونیک چارگون در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات**

## بهداشتی درمانی تهران

پروانه موسوی کارشناس مسئول دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران در گفتگو با روابط عمومی چارگون بیان کرد: راه‌اندازی نرم افزار پیشخوان ارباب رجوع دیدگاه، آرامش روانی، سرعت در انجام کارها و بهره‌وری سازمانی را به همراه داشته است.

پروانه موسوی تاکید کرد: ارائه خدمات به بیش از ۳ هزار دانشجوی پزشکی و ۲ هزار نیروی انسانی بعد از پیاده‌سازی [نرم افزار میز خدمت](#) دیدگاه، تسهیلات ویژه‌ای را برای دانشگاه علوم پزشکی تهران و دانشکده‌های زیرمجموعه‌اش ایجاد کرده است. وی گفت: در حال حاضر با کمک پیشخوان ارباب رجوع دیدگاه بیش از ۹۰ درصد درخواست‌ها و امور اداری مرتبط با واحد آموزش دانشگاه به صورت غیرحضوری و آنلاین ثبت، پیگیری و انجام می‌شوند.

کارشناس مسئول آموزشی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران خاطرنشان کرد: قبل از راه انداختن میز خدمت دیدگاه بعضی از درخواست‌ها به طور تلفنی پاسخ داده می‌شد اما بسیاری از آنها به صورت حضوری و با مراجعه متقاضیان به محل دانشگاه انجام می‌شدند. این مراجعات هم برای متقاضیان و هم برای همکاران اداری مشکلات زیادی را به همراه داشت.

به گفته وی، بسیاری از دانشجویان به ویژه کارورزان پزشکی مجبور بودند برای یک کار اداری ساده از مسافت‌های دور و حتی شهرستان به دانشگاه مراجعه کنند که طبیعا مشکلات و تنش‌های زیادی را به همراه داشت.



موسوی، ایجاد آرامش و افزایش سرعت کارها را مهمترین ارزش افزوده در دانشگاه پس از استقرار میز خدمت الکترونیکی دیدگاه دانست و افزود: خالی شدن فضای اداری از صف حضوری متقاضیان انرژی همکاران واحد اداری را بر پیگیری آنلاین مراجعین و انجام آنها متمرکز کرده است که قطعاً برای هر دو طرف، وضعیتی مطلوب و قابل قبول است.

به گفته وی، با وجود میز خدمت دیدگاه در دانشگاه، تنها ارتباط غیراینترنتی و تلفنی با متقاضیان در صورت نقص پرونده‌هاست در غیر این صورت همه امور از طریق این سامانه و گردش نامه‌ها در نرم افزار مکاتبات اداری دیدگاه انجام می‌شود.

## جمع‌بندی

با توجه به پیچیدگی فرآیندهای اداری و افزایش حجم مراجعات، استفاده از میز خدمت الکترونیکی به یک ضرورت عملی برای سازمان‌ها تبدیل شده است. این سامانه با حذف مراجعه‌های حضوری، ثبت و پیگیری متمرکز درخواست‌ها و شفاف‌سازی مراحل ارائه خدمات، هم تجربه مراجعین را بهبود می‌دهد و هم فشار عملیاتی روی کارکنان را کاهش می‌دهد. امکان بارگذاری مدارک، دریافت کد رهگیری، اطلاع‌رسانی مرحله‌ای و انجام استعلامات سیستمی باعث می‌شود ارائه خدمات از حالت جزیره‌ای و زمان‌بر خارج شود و به یک جریان منظم و قابل کنترل تبدیل شود.

در نهایت، میز خدمت الکترونیکی تنها یک ابزار فناورانه نیست، بلکه بخشی از تحول دیجیتال سازمان محسوب می‌شود که با مکانیزه‌سازی فرآیندها، افزایش پاسخگویی و بهینه‌سازی منابع انسانی، زمینه‌ساز ارتقای بهره‌وری، شفافیت و رضایت پایدار ذی‌نفعان خواهد بود.