

# سامانه پیشخوان ارباب رجوع دیدگاه؛ حذف مراجعات حضوری در ادارات

سامانه پیشخوان ارباب رجوع دیدگاه؛ مراجعات حضوری در ادارات و سازمان‌ها را حذف خواهد کرد و با کاهش هزینه ارسال و ثبت دستی نامه‌ها، صرفه‌جویی زیادی در سازمان به ارمغان می‌آورد.

«ارباب رجوع» عمومی‌ترین نقشی است که همه افراد یک جامعه در برهه‌ایی از زندگی خود، آن را می‌پذیرند و برای دریافت خدمات مختلف دستگاه‌ها و سازمان‌های عمومی، دولتی و خصوصی این صفت را به دوش می‌کشند. تصور ترافیک روزانه، دردسرهای رسیدن به مقصد، صف‌های طولانی، باجه‌های شلوغ و کارمندان خسته، پله‌ها و طبقاتی که باید پرونده به دست آنها را بالا و پایین کرد و ... موجب شده تا «ارباب رجوع» تصویر روزانه ناخوشایندی برای فرد مراجعه‌کننده به یک سازمان، نهاد یا شرکت ایجاد کند و «تکریم ارباب رجوع» از دغدغه‌های مهم مدیران در افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان‌هاست.

تکریم ارباب رجوع ارتباطی تنگاتنگ با حقوق شهروندی دارد و مردم باید به صورت کاملاً شفاف از نوع خدمات قابل دریافت، قوانین، مقررات، مراحل انجام کار و مدت‌زمان آن، مدارک و فرم‌های مورد نیاز، عنوان واحد، محل استقرار، نام متصدی انجام کار و تعیین اوقات مراجعه و نوع فن‌آوری مورد استفاده، اطلاعات کافی داشته

باشند. این اطلاع‌رسانی باید از روش‌هایی مانند نصب تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین، تهیه بروشور و توزیع بین ارباب‌رجوع و مخاطبین و ... صورت بگیرد.

حال تصور کنید ارباب رجوع با بهره‌گیری از یک نرم‌افزار بتواند تمام اطلاعات مورد نیازش را دریافت کند. درخواست‌اش 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.

سامانه «پیشخوان ارباب رجوع» دیدگاه، محصولی نوآورانه در حوزه اطلاع‌رسانی به مراجعین سازمان‌های دولتی و شرکت‌های خصوصی است که با حذف حضور فیزیکی ارباب رجوع در سازمان‌ها به تلاشی اثربخش برای تحقق معنای تکریم در ساختار بوروکراسی اداری، بدل شده است.

### 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

### نحوه عملکرد سامانه «پیشخوان ارباب رجوع»

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 (درانتظار بررسی) تبدیل می‌شود. کاربر سازمان می‌تواند درخواست‌هایی که در مرحله "در انتظار بررسی" قرار دارند را تایید کند. تایید یک درخواست به معنای ثبت نامه دریافتی در نرم‌افزار مکاتبات 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

- امکان پیاده سازی 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 تایید 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

چارگون