

# مزیت یکپارچگی میز خدمت الکترونیک با اتوماسیون اداری

در مسیر توسعه میز خدمت الکترونیک در سازمان‌های دولتی یکپارچگی میز خدمت الکترونیک با اتوماسیون اداری می‌تواند مزیت‌های مهمی ایجاد کند و بهره‌وری سیستم‌های اداری را به شکل موثری افزایش دهد.

خرداد ماه امسال سازمان اداری و استخدامی کشور با ابلاغ بخش‌نامه «حقوق شهروندی در نظام اداری» و ابلاغ دستورالعمل «میز خدمت» به سازمان‌های مختلف دولتی و بخش عمومی، راه‌اندازی سامانه میز خدمت الکترونیک را به پروژه واحد‌های فناوری اطلاعات تبدیل کرد. مطابق بخش‌نامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۰۹/۰۷ دستورالعملی به ادارات و سازمان‌ها ابلاغ شد که طی آن به منظور ارائه خدمات به موقع، سریع و آسان به ارباب رجوع و همچنین ارتقاء رضایت‌مندی آنان دستگاه‌های اجرایی و استانداری‌ها مکلفند نسبت به برنامه‌ریزی و اجرای مفاد دستورالعمل «میز خدمت الکترونیک» و آموزش متصدیان آن اقدام کنند.

این دستورالعمل که با عنوان «حقوق شهروندی در نظام اداری» مطرح شده، کلیه دستگاه‌های اجرایی را موظف می‌کند که نسبت به راه‌اندازی میز خدمت الکترونیک تحت سامانه ای الکترونیک و قابل دسترس از طریق وب و دستگاه‌های ارتباطی قابل حمل هوشمند، اقدام کنند. در واقع آیین‌نامه ایجاد میز خدمت الکترونیک در راستای

عزم جدی دولت برای بهبود عملکرد نظام اداری و پاسخگویی بهینه به ارباب رجوع، ابلاغ شده است.

همین موضوع توجه به اهمیت یکپارچگی میز خدمت الکترونیک را با اتوماسیون اداری سازمان‌ها نشان می‌دهد، زیرا تحقق واقعی حقوق شهروندی با کامل شدن چرخه خدمات دولت الکترونیک، ممکن خواهد بود که مهمترین بخش آن نیز به جز حذف مراجعه حضوری و امکان پیگیری آنلاین فرآیندهای اداری، ایجاد بستر شفافیت اطلاعات خواهد بود.

متأسفانه ساختار اداری و بوروکراسی پیچیده در سازمان‌های دولتی و شرکت‌های بزرگ بخش عمومی، پتانسیل زیادی برای تخلفات اداری دارد که [شفافیت اطلاعات](#) بهترین و کم‌هزینه‌ترین راه برای ایجاد سلامت اداری و تحقق ابعاد گسترده‌تر و عمیق‌تر حقوق شهروندان است.

قانون شفافیت اطلاعات در سال ۱۳۸۸ در مجلس شورای اسلامی مطرح و نهایتاً به تصویب مجمع تشخیص مصلحت نظام رسید اما اجرای آن تا سال ۹۳ روی کاغذ مانده و عملیاتی نشده بود. تا اینکه از سال 92 این قانون اجرایی شد. اما نکته مهم این است که هنوز روند اجرای آن بهینه و کارآمد نیست زیرا دسترسی آنلاین به بسیاری از این اطلاعات وجود ندارد و شهروندان نمی‌توانند براحتی از طریق سیستم اتوماسیون اداری وب و موبایل به اطلاعاتی که نیاز دارند دسترسی پیدا کنند و فرآیندهای مکاتباتی خود با سازمان‌ها را در لحظه مشاهده نمایند.

سامانه میز خدمت الکترونیک چنانچه با سیستم اتوماسیون اداری سازمان یکپارچه

باشد، قدم مهمی در تحقق اهداف دولت الکترونیک برداشته می‌شود. لذا توجه به این امکان در انتخاب نرم‌افزار مناسب برای میز خدمت الکترونیکی تعیین کننده خواهد بود. یکپارچگی با اتوماسیون اداری موجب می‌شود، فرآیند چرخش نامه و درخواست‌های ارباب رجوع در نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری و مکاتبات سازمان ادامه پیدا کند و ارباب رجوع از مراحل که نامه در سازمان طی می‌کند با دریافت پیامک مطلع شود. این ابزار ضمن ایجاد شفافیت در عملکرد دستگاه‌های اجرایی حقوق شهروندی را پاس می‌دارد و کاهش تخلفات اداری و افزایش رضایت شهروندان را به دنبال خواهد داشت.