



جمهوری اسلامی ایران

وزارت آموزش و پرورش

اداره کل آموزش و پرورش آذربایجان غربی

عنوان گزارش:

**گزارش تحلیلی از خدمات ارائه شده اداره کل آموزش و پرورش استان آذربایجان
غربی در میز خدمت حضوری و الکترونیکی و بررسی کیفیت ارائه این خدمات**

تدوین: اداره فناوری اطلاعات و ارتباطات اداره کل

دی ماه ۱۳۹۹

فهرست

	شماره صفحه	عنوان
۳		مقدمه
۴		تبيين ماموريت ها و شرح وظائف واحد استاني دستگاه اجرايي
۶		معرفي خدمات شناسه دار و عمومي دستگاه اجرايي
۹		معرفي ميز خدمت و انواع آن
۱۰		اهم اقدامات انجام گرفته در خصوص ارائه بهتر خدمات در ميز خدمت
۱۲		آسيب شناسي و بررسي علل عدم تحقق اهداف

یکی از مهم‌ترین مقولات در جامعه اطلاعاتی، مسئله دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک به معنای فراهم کردن شرایطی است که دولت‌ها بتوانند خدمات خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته به شهروندان ارائه کنند. این امر در سال‌های اخیر به طور جدی در دستور کار دولت‌ها قرار گرفته است و دولتمردان هوشمند نیروهای خود را در راه تحقق چنین شرایطی بسیج کرده‌اند و درصدد برآمده‌اند که فرآیندهای سیاسی، اقتصادی و اجتماعی را با کمک فناوری نوین ارتباطات و اطلاعات اصلاح کرده و از این طریق به شیوه کارآمدتری به ارائه خدمات به شهروندان بپردازند. در حقیقت، به کارگیری و گسترش دولت الکترونیک غالباً در جهت انجام تغییرات در فرآیندهای دولتی نظیر تمرکززدایی، بهبود کارایی و اثربخشی است.

اصولاً تعریف واحدی در باره دولت الکترونیک وجود ندارد و این مسئله ناشی از ماهیت پویا و متغیر فناوری است. امروزه به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور بهبود کارایی و اثربخشی، شفافیت اطلاعات و مقایسه پذیری مبادلات اطلاعاتی و پولی در درون دولت، بین دولت و سازمان‌های تابعه آن، بین دولت و شهروندان و بین دولت و بخش خصوصی دولت الکترونیک اطلاق می‌شود. به عبارت دیگر دولت الکترونیک، استفاده دولت و سایر سازمان‌های دولتی از فناوری اطلاعات به منظور ارائه خدمات عمومی به خدمت گیرندگان و ایجاد تحول در رابطه با شهروندان، مراکز تجاری و سایر مواردی است که با دولت در حال تعامل هستند.

خدمت گیرندگان دولت الکترونیک را می‌توان به طور کلی به سه دسته تقسیم کرد

- شهروندان

- بنگاههای اقتصادی

- موسسات دولتی

خدمت گیرندگان دولت الکترونیک از طریق پایگاههای دولت الکترونیک می‌توانند در فعالیتهای اجتماعی، سیاسی و اقتصادی شرکت نمایند. یکی از اهداف اساسی دولت الکترونیک تحقق بخشیدن به مردم سالاری الکترونیک می‌باشد که تمامی شهروندان بتوانند در سرنوشت خویش دخالت داشته باشند. با این عمل و با مشارکت گسترده مردم در واقع دولت ماهیتی غیررسمی به خود می‌گیرد و شهروندان می‌توانند بطور کامل با دولت در تعامل باشند. یکی از این پایگاه‌های دولت الکترونیک میز خدمت آن دستگاه می‌باشد.

میز خدمت یا Service desk این روزها به دغدغه اصلی مدیرانی تبدیل شده است که شفافیت در عملکرد سازمان یا شرکت و بهبود مستمر رویه‌های ارائه خدمت برای ایشان اهمیت بالایی دارد.

در این گزارش می‌خواهیم به معرفی میز خدمت و انواع آن پرداخته و کیفیت خدمات ارائه شده در آن و موانع توسعه آن را بیان کنیم.

تعیین مأموریت ها و شرح وظایف واحد استانی دستگاه بر اساس سند تحول بنیادین وزارت آموزش و پرورش:

- ۱- استقرار نظام تعلیم و تربیت رسمی عمومی براساس مبانی نظری و فلسفه تعلیم و تربیت اسلامی (تمام هدف‌های کلان)
- ۲- نهادینه کردن نگاه یکپارچه به فرآیند تعلیم و تربیت با رویکرد تعالی‌بخشی در کلیه مؤلفه‌های نظام تعلیم و تربیت رسمی عمومی (هدف‌های کلان ۱، ۲، ۴، ۵ و ۶)
- ۳- ابتناء فرایند طراحی، تدوین و اجرای اسناد تحولی زیر نظام‌ها (شامل برنامه درسی ملی، تربیت معلم و تأمین منابع انسانی، راهبری و مدیریت، تأمین و تخصیص منابع مالی، تأمین فضا، تجهیزات و فناوری - پژوهش و ارزشیابی) و برنامه‌های کوتاه‌مدت و میان‌مدت بر مبانی نظری و فلسفه تعلیم و تربیت اسلامی و مفاد سند تحول راهبردی نظام تعلیم و تربیت رسمی عمومی (هدف‌های کلان ۱، ۴، ۳، ۲، ۵، ۶)
- ۴- توسعه و نهادینه کردن عدالت آموزشی و تربیتی در مناطق مختلف کشور و تقویت آموزش و پرورش مناطق مرزی با تأکید بر توانمندسازی معلمان و دانش‌آموزان این مناطق با تمرکز بر کیفیت فرصت‌های تربیتی هماهنگ با نظام معیار اسلامی (هدف کلان، ۳، ۴، ۵)
- ۵- تقویت و نهادینه‌سازی مشارکت اثربخش و مسئولیت‌پذیری مردم، خانواده و نهادهای اقتصادی، مدیریت شهری و روستایی و بنیادهای عام‌المنفعه در نظام تعلیم و تربیت رسمی عمومی (هدف‌های کلان، ۵، ۲، ۳ و ۷)
- ۶- گسترش و تعمیق فرهنگ پژوهش و ارزشیابی، خلاقیت و نوآوری، نظریه‌پردازی و مستندسازی تجربیات علمی - تربیتی بومی در نظام تعلیم و تربیت رسمی عمومی (هدف‌های کلان ۲، ۱، ۴ و ۸)
- ۷- بهره‌مندی هوشمندانه از فناوری‌های نوین در نظام تعلیم و تربیت رسمی عمومی مبتنی بر نظام معیار اسلامی (هدف‌های کلان، ۳، ۲، ۱، ۵ و ۷)
- ۸- تعامل اثربخش و فعال نظام تعلیم و تربیت رسمی عمومی با سایر نهادها و دستگاه‌های مرتبط به ویژه نهاد خانواده و رسانه با تأکید بر کاهش مرزهای تعلیم و تربیت رسمی و غیررسمی (هدف‌های کلان، ۷ و ۴، ۱، ۲)
- ۹- استقرار نظام مدیریت اثربخش، کارآمد، مسئولیت‌پذیر و پاسخگو و بسترسازی برای استقرار نظام کارآمد منابع و مصارف در نظام تعلیم و تربیت رسمی عمومی (هدف‌های کلان ۲، ۶، ۴ و ۷)
- ۱۰- ارتقای جایگاه نظام تعلیم و تربیت کشور به عنوان مهمترین نهاد تربیت نیروی انسانی و مولد سرمایه اجتماعی و اعمال سیاست‌های مصوب و هدایت و نظارت بر آن، از پیش دبستانی تا دانشگاه به عنوان امر حاکمیتی با توسعه مشارکت همگانی (هدف کلان ۲، ۴ و ۵)
- ۱۱- ارتقاء معرفت و بصیرت دینی، انقلابی و سیاسی برای رشد و تعالی معنوی و اخلاقی معلمان و دانش‌آموزان و مشارکت برای ارتقاء معنوی خانواده (هدف‌های کلان ۵ و ۴، ۲، ۱)
- ۱۲- بازنگاری و بازسازی ساختارها و رویه‌ها در نظام تعلیم و تربیت رسمی عمومی (هدف‌های کلان ۱، ۲، ۳، ۵، ۶ و ۷)

- ۱۳- توسعه مستمر شایستگی‌ها و توانمندی‌های اعتقادی، تربیتی، علمی و حرفه‌ای فرهنگیان (هدف‌های کلان ۷ و ۶، ۵، ۴)
- ۱۴- توسعه ظرفیت‌ها و توانمندی‌های آموزشی و پرورشی برای حضور فعال و سازنده در صحنه‌های بین‌المللی و منطقه‌ای در راستای تحقق اهداف و مأموریت‌های مندرج در قانون اساسی و سند چشم‌انداز و سیاست‌های کلی مقام معظم رهبری و برنامه‌های پنج‌ساله (هدف‌های ۷، ۸، ۲)
- ۱۵- ارتقای جایگاه علم و علم‌آموزی به عنوان عاملی مؤثر در دستیابی به حیات طیبه با تأکید بر حیثیت کاشفیت و مطلوبیت علم (هدف‌های کلان، ۷، ۲، ۱ و ۸)

معرفی خدمات شناسه دار و عمومی دستگاه اجرایی:

به منظور عمل به وظایف اشاره شده در قسمت قبل و تحقق اهداف اعلامی اداره کل آموزش و پرورش استان نیاز به تعریف و ارائه خدمات به شهروندان می باشد.

خدمت عبارت از فعالیتی جانبی است که با هدف بهبود و ارتقای محصول اصلی انجام می گیرد. گرچه فرآیند این کار، ممکن است با یک کالای فیزیکی مرتبط باشد، اما اجرای خدمت لزوماً نامحسوس است و معمولاً مالکیت هیچ یک از عوامل تولید را به دنبال ندارد.

خدمت، فرآیندی است که در تعاملات بین مشتریان و کارکنان، منابع فیزیکی، کالاها و یا سیستم‌های ارائه‌کننده خدمت، روی می‌دهد تا راه‌حلی برای مسائل مشتریان باشد.

بنا به تعریف بالا خدمات الکترونیک خدماتی هستند که از طریق اینترنت و پایگاه‌های الکترونیکی دستگاه ارائه می‌شوند و به معنی تعامل بین ارائه دهنده و دریافت کننده خدمات است. از مزایای ارائه خدمات به صورت الکترونیک می‌توان به موارد زیر اشاره کرد.

- کاهش مراجعه حضوری افراد به سازمان‌ها و ادارات
- الکترونیکی شدن فعالیت‌های اداری و مالی برای سرعت بخشیدن به فرایند پاسخگویی به مراجعه کنندگان
- ماشینی، مکانیزه و الکترونیکی کردن فعالیت‌های تکراری اداری و مالی برای سرعت بخشیدن پاسخگویی به مراجعه کنندگان
- دسترسی آسان و سریع به اطلاعات و خدمات مورد نیاز در تمامی ساعات شبانه روز
- کمک به پیاده سازی دولت الکترونیک
- کاهش قیمت تمام شده خدمات اداری در صورت الکترونیکی شدن آن‌ها
- افزایش سرعت و دقت در رسیدگی به امور مردم و جلب رضایت ارباب رجوع
- بهبود کارایی و بهره‌وری سازمان نسبت به وضعیت جاری و...

با توجه به مباحث بیان شده و لزوم حرکت به سمت دولت الکترونیک، شورای عالی اداری در سال ۱۳۹۶ در مصوبه ای خطاب به کلیه دستگاه‌های اجرایی مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری که وزارت آموزش و پرورش نیز جز مشمولین این دستگاه‌ها می باشد موظف به احصاء، تدوین شناسنامه خدمت و اعطای شناسه ای منحصر به فردی که مشخص کننده ویژگی‌های هر یک از خدمات دستگاه‌های اجرایی می باشد گردیدند. پیرو این مصوبه اداره کل آموزش و پرورش استان نسبت به شناسایی کلیه خدمات دستگاه اقدام فرمود.

بنا به اعلام سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان آذربایجان غربی آخرین خدمات شناسه دار وزارت آموزش و پرورش به شرح جدول ذیل می باشد.

ردیف	عنوان خدمت	زیر خدمت
۱	ارائه مشاوره‌های روانشناسی، بالینی، تربیتی و تحصیلی دانش آموزان	ارائه مشاوره‌های روانی و تربیتی دانش‌آموزی ارائه مشاوره‌های تحصیلی و شغلی دانش‌آموزی
۲	اعطای تسهیلات حمایتی از ثبت مقالات، پژوهش‌ها و اختراعات دانش‌آموزان	اعطای تسهیلات حمایتی از ثبت مقالات، پژوهش‌ها و اختراعات دانش‌آموزان
۳	ارائه مجوز تأسیس مدارس غیردولتی، مراکز آموزشی و پرورشی غیردولتی و پیش‌دبستانی	صدور موافقت اصولی مدارس و مراکز پیش‌دبستانی و آموزشگاههای زبان علمی صدور مجوز فعالیت مدارس و مراکز پیش‌دبستانی و آموزشگاههای زبان و علمی تمدید مجوز فعالیت مدارس و مراکز پیش‌دبستانی و آموزشگاههای زبان علمی توقف فعالیت مدارس و مراکز پیش‌دبستانی و آموزشگاههای زبان علمی
۴	رسیدگی به شکایات حوزه آموزش و پرورش	رسیدگی به شکایات حوزه آموزش و پرورش صدور مدرک دیپلم
۵	ارائه مدارک تحصیلی	صدور گواهی اشتغال به تحصیل دانش‌آموزی صدور گواهینامه مهارتی فنی و حرفه‌ای و کاردانش صدور تاییدیه مدرک تحصیلی دانش‌آموزی
۶	ارائه آمار و اطلاعات مدارس و دانش‌آموزان کشور	ارائه آمار و اطلاعات مدارس و دانش‌آموزان کشور
۷	ارائه فضا و خدمات برگزاری آزمون‌های سایر دستگاه‌ها	ارائه فضا و خدمات برگزاری آزمون‌های سایر دستگاه‌ها
۸	راهبری آموزش و پرورش دانش‌آموزان کشور	آموزش و پرورش دانش‌آموزان ابتدایی آموزش و پرورش دانش‌آموزان متوسطه حمایت از تشکل‌های دانش‌آموزی اعزام تیم‌های ورزشی دانش‌آموزان به مسابقات داخلی و خارجی
۹	تألیف کتاب‌های درسی و پرورشی دانش‌آموزی	تألیف کتاب‌های درسی و پرورشی دانش‌آموزی
۱۰	تخصیص نیرو به مدارس غیردولتی	تخصیص نیرو به مدارس غیردولتی
۱۱	نظارت بر عملکرد مدارس و مراکز دولتی و غیردولتی	نظارت بر عملکرد مدارس و مراکز دولتی و غیردولتی

خدماتی نیز وجود دارند که به صورت غیر شناسه دار می‌باشند و به همکاران ارائه می‌گردد که عناوین آن به شرح جدول ذیل می‌باشد.

ردیف	عنوان خدمت	زیر خدمت
۱	خدمات اداری منابع انسانی	نقل و انتقال فرهنگیان
		ارزشیابی سالانه همکاران
		صدور کارت شناسایی
		گواهی اشتغال به خدمت
		گواهی کسر از حقوق
		فیش حقوقی، ابلاغ، حکم
		ابلاغ وضعیت خدمت
۲	خدمات رفاهی	ارائه خدمات بیمه تکمیلی
		ارائه خدمات بیمه پایه
		ارائه وام ضروری به فرهنگیان
		ارائه معرفی نامه به فرهنگیان جهت خرید مسکن
		اسکان در مجموعه های فرهنگی، تربیتی و رفاهی
۳	خدمات آموزشی ضمن خدمت	برگزاری دوره های ضمن خدمت و ارائه گواهی

معرفی میز خدمت و انواع آن:

معمولا مرکز تماس به نقطه ای گفته میشود که ارتباط بین مخاطبین و سازمان را از طریق رسانه های ارتباطی مانند تلفن یا دیگر رسانه های الکترونیکی مانند وب سایت، پست الکترونیکی و ... برقرار میکند. اما در سالهای اخیر سازمانها شاهد رشد مراکز تماس و تبدیل آن به میز خدمت هستند. بدین معنی که این مراکز درخواست مخاطبین را دریافت نموده و در صورت امکان به آن پاسخ داده و یا به مرجع ذیصلاح برای رسیدگی ارجاع میدهند.

با عنایت به بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخه ۱۳۹۶/۰۹/۰۷ سازمان اداری و استخدامی کشور در خصوص دستورالعمل میز خدمت انواع میز خدمت به صورت زیر می باشد.

- میز خدمت الکترونیکی
- میز خدمت حضوری

با ترکیب سامانه های مخابراتی، سامانه های مدیریت عملکرد و سامانه های ارتباطات مشتریان، شاهد ظهور نسل جدیدی از سامانه های اطلاعاتی هستیم که تقریبا تمامی مراحل رسیدگی به درخواست مخاطبین را پوشش داده و مدیریت و ارزیابی سرویس ارائه شده به مخاطب را نیز بر اساس اطلاعات واقعی عملکرد انجام میدهند

مراد از عبارت میز خدمت الکترونیک در این یادداشت ترکیب زیر میباشد.

- **سامانه های ارتباطی** که وظیفه مدیریت تعامل مخاطبین با سازمان را بر عهده دارند. از جمله این سامانه ها میتوان به سامانه های مرکز تلفن، مرکز پیامک، نمابر و سایت وب اشاره نمود. در این سند فرض بر یکپارچگی این سامانه ها با یکدیگر می باشد.
- **سامانه های مدیریت ارتباطات مخاطبین** که وظایفی همچون مدیریت اطلاعات پروفایل مخاطبین، دریافت درخواست مخاطبین، دسته بندی و شناسایی رفتار مخاطبین در هر دسته، اطلاع رسانی، نظرسنجی و ارزیابی رضایتمندی مخاطبین و مواردی از این دست را بر عهده دارد.
- **سامانه های مدیریت عملکرد** که وظیفه مدیریت گردش عملیات را در داخل سازمان و یا در رابطه با سازمانهای بیرونی بر عهده دارند. در واقع این سامانه ها بر اساس تعاریف و دسته بندیهایی که توسط خبرگان سازمان انجام میپذیرد، درخواستهای مخاطبین را دریافت نموده و بین پستهای سازمانی به گردش درمی آورند و به همین دلیل این سامانه ها منبع بسیار ارزشمندی برای اطلاعات مورد نیاز ارزیابی و بهبود عملکرد سازمان به شمار میروند.

بدیهی است این سامانه ها همگی مبتنی بر فناوری اطلاعات بوده و لذا وجود ابزارهای فناوری اطلاعات از جمله سامانه های نرم افزاری، سخت افزارهای ارتباطی و پردازش اطلاعات و همچنین سرویس های ارزش افزوده مانند پیامک و سایت اینترنتی جزء لاینفک این ترکیب از میز خدمت الکترونیکی خواهند بود. به همین دلیل انتخاب ابزارهای مناسب و کارآمد در این حوزه از اهمیت ویژه ای برخوردار بوده و بعضا مشاهده میشود با وجود طرح و رویه های مناسب، راه اندازی میز خدمت به دلیل عدم وجود ابزارهای نرم افزاری و سخت افزاری مناسب، تاثیر مورد نظر را در سازمان نداشته است. این ابزارها دارای معماری های مختلفی از لحاظ بهره برداری میباشند، اما امروزه و با توسعه شبکه های مخابراتی معمولا این سامانه ها بصورت متمرکز و برخط عمل می نمایند.

میز خدمت حضوری نیز برای آن دسته از خدماتی که با توجه به قوانین و مقررات و یا ماهیت خدمت قابل ارائه در میز خدمت الکترونیکی نمی باشند ایجاد گردیده و دارای مشخصات ذیل می باشد.

- تخصیص فضایی مناسب برای مراجعه ارباب رجوع با رعایت موارد مندرج در مصوبه "حقوق شهروندی در نظام اداری" به نحوی که ارباب رجوع بتواند بدون نیاز به مراجعه و پیگیری از واحدهای مختلف دستگاه اجرایی و تنها از طریق میز مذکور، خدمت یا پاسخ مورد نیاز خود را دریافت نماید.
- ارائه خدمات در همه روزهای کاری و در طول ساعات اداری به طور پیوسته
- سازماندهی تعدادی از کارکنان شایسته، ماهر، پاسخگو و آموزش دیده و مطلع نسبت به فرایندهای اداری مرتبط با ارائه خدمات

اهم اقدامات انجام گرفته در خصوص ارائه بهتر خدمات در میز خدمت:

با توجه به شیوع بیماری کرونا و نیاز به ارائه هر چه بیشتر خدمات به صورت الکترونیکی اداره کل آموزش و پرورش استان با اقدام به راه اندازی سامانه هایی در جهت کاهش مراجعه اربابان رجوع و الکترونیک کردن مراحل خدمت رسانی کرد.

سامانه صدور گواهی حقوقی به صورت اینترنتی به آدرس zmt.awaedu.ir یکی از این سامانه هاست که فرآیند صدور گواهی حقوقی را به صورت کاملاً آنلاین مدیریت می کند.

سامانه دیگری که کاهش محسوسی در تعداد خدمت گیرندگان داشته سامانه تحت وب صندوق وام ضروری فرهنگیان ارومیه به آدرس vamz.awaedu.ir می باشد که کلیه درخواست های وام، مشاهده صورتحساب، درخواست عضویت و درخواست لغو عضویت را پوشش داده و باعث رضایت خاطر جامعه فرهنگیان استان گردید.

از دیگر اقدامات دستگاه برای الکترونیک کردن خدمات، ایجاد سامانه آسان کنفرانس به آدرس meet.awaedu.ir می باشد که ایجاد کنفرانس و جلسات را بصورت آنلاین میسر ساخته و تاثیر بسیاری در کاهش رفت و آمدها و هزینه های ناشی از آن را فراهم ساخته است.

و اقدام آخر ایجاد سامانه تشویقات به آدرس ۱۰.۱۱۴.۱.۴۳ می باشد که تجمیع و بروزرسانی تشویقات اداری دستگاه را میسر ساخته و باعث کاهش هزینه های چاپ تشویق می گردد.

از اقدامات ستادی که با مشارکت اداره کل آموزش و پرورش استان انجام گردید راه اندازی اپلیکیشن شاد می باشد که فرآیند آموزش الکترونیکی دانش آموزان را مدیریت کرده و امکانات و ابزارهای گوناگونی را به دانش آموزان و فرهنگیان محترم ارائه می کند.

از دیگر اقدامات ستادی می توان به ایجاد و راه اندازی سامانه profile.medu.ir پرداخت که کلیه احکام کارگزینی، ابلاغ همکاران، فیش حقوقی فرهنگیان، درخواست های نقل و انتقال بیرون استانی و درون استانی را تحت پوشش می دهد.

کلیه پرتال های متمرکز ستادی و استانی دستگاه در میز خدمت الکترونیکی دستگاه به آدرس awaedu.ir در دسترس می باشد.

از سایر اقدامات دستگاه در راستای استقرار میز خدمت ایجاد فروم رای گیری و اعلام نظر در خصوص کیفیت خدمات ارائه شده در میز خدمت حضوری و الکترونیکی دستگاه به آدرس awaedu.ir/forum می باشد که با مراجعه به آن می توان در نظرسنجی های موجود در آن شرکت کرد.

از جمله سوالات و نظرسنجی های انجام گرفته در این سامانه می توان به موارد زیر اشاره کرد.

نام خدمت : ارائه مشاوره های روانی و تربیتی دانشآموزی

خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
۱	۰	۰	۰	۲	نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت
۳	۰	۰	۰	۰	انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی
۳	۰	۰	۰	۰	نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار
۲	۱	۰	۰	۰	نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت
۰	۳	۰	۰	۰	راهنمایی و پاسخگویی کارکنان و پی گیری وضعیت درخواست ها
۱	۱	۱	۰	۰	امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت

نظرات دیگر خدمت ها نیز در سامانه موجود بوده و در صورت درخواست می توان بصورت جدول آن را استخراج کرد.

آسیب شناسی و بررسی علل عدم تحقق اهداف:

ارائه خدمات در میز خدمت الکترونیک و حضوری از طرح ها و برنامه های آینده دار دولت جمهوری اسلامی ایران می باشد که با چابک سازی دولت و کاهش فساد می تواند در اجرای مبانی حقوق شهروندی در جامعه باعث تعالی شهروندان شود. اجرای این طرح در وزارت آموزش و پرورش به دلیل نوع خدمات آن مانند سایر طرح های در حال اجرا با چالش هایی روبه رو است که در زیر به آن اشاره می گردد.

- عدم پیشرفت در الکترونیکی کردن کامل برخی از خدمات
- ماهیت برخی از خدمات دستگاه و نیاز به حضور خدمت گیرنده در محل خدمت
- گستردگی بیش از حد دستگاه
- عدم آشنایی شهروندان با مفاهیم میز خدمت و تمایل شدید به درخواست خدمت به صورت حضوری
- عدم وجود اختیارات لازم دستگاه استانی در خصوص ایجاد و آماده سازی سامانه های نظام جامع
- هزینه بالای ایجاد میز خدمت حضوری و الکترونیکی استاندارد
- عدم وجود نیروی انسانی توانمند و آشنا به کلیه خدمات دستگاه
- هزینه بالای خرید تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری

راهکارهای پیشنهادی:

- الکترونیکی کردن کلیه خدمات دستگاه
- تربیت نیروی انسانی توانمند
- اطلاع رسانی و تبیین مفاهیم میز خدمت در جامعه توسط رسانه ها و شبکه های اجتماعی
- تفویض اختیارات برخی از خدمات به دستگاه های استانی
- تخصیص بودجه کافی و مناسب جهت خرید تجهیزات
- برون سپاری برخی از خدمات دستگاه