

## بسمه تعالی

### مقدمه

در سال های اخیر دفاتر پیشخوان خدمات دولت در راستای اجرایی شدن دولت الکترونیک، تسهیل ارائه خدمات الکترونیک به مردم و کاهش فساد در دستگاه های اداری راه اندازی شدند. تمام دستگاه های اجرایی دولتی نیز موظف شدند تا خدمات الکترونیکی خود را به این دفاتر واگذار کنند ولی اجرای این طرح با مسائل و مشکلاتی مواجه گردیده است که در این مقاله به شرح آن میپردازیم.

### آشنایی با وظایف و خدمات دفاتر پیشخوان دولت

دفتر پیشخوان خدمات دولتی، بخش عمومی و غیر دولتی یا دفتر پیشخوان، به دفاتری گفته می شود که دولت برای ارائه خدمات الکترونیک به مردم در سطح کشور احداث کرده است. کلیه دستگاه های اجرایی دولتی موظفند خدمات الکترونیکی خود را از راه این دفاتر ارائه دهند. این دفاتر به دست بخش خصوصی اداره می شوند. یکی از دلایل تشکیل این دفاتر جلوگیری از موازی کاری دستگاه های دولتی و حرکت به سوی دولت الکترونیک بیان شده است. وزیران عضو کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و با رعایت تصویب نامه شماره ۱۴۵۶۰۱/ت/۴۳۴۵۸ هـ مورخ ۲۱/۷/۱۳۸۸، آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی را مورد نگارش قرار داده و مطابق با ماده ۲۷ آیین نامه ی مزبور، و پیرو آن در تاریخ ۱۳۸۹/۶/۳ به تأیید مقام محترم ریاست جمهوری رسید و مفاد آن به دستگاه های ذیصلاح ابلاغ و اعلان رسمی شد. اما آیین نامه دفاتر خدمات پیشخوان دولت، در سال ۱۳۹۶ مورد اصلاح قرار گرفت و در آئین نامه جدید دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی، سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی کشور به عنوان مرجع صدور پروانه دفاتر پیشخوان قرار گرفته است. ظرفیت توسعه دفاتر در هر استان توسط کارگروهی به ریاست معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی استانداری و عضویت نمایندگان وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و تشکل صنفی دفاتر پیشخوان تعیین می گردد.

### فهرست خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان دولت

خدماتی که هم اکنون در این دفاتر ارائه می شود، از این قرار است: امور محوله ثبت احوال - شناسنامه المثنی، تغییر نام خانوادگی، ثبت وقایع ازدواج و طلاق، کارت ملی المثنی، تعویض کارت ملی، تعویض شناسنامه، درخواست هیات حل اختلاف، صدور گواهی تجرد؛ شرکت آب و فاضلاب - خدمات حوادث آب و فاضلاب، تفکیک و ادغام انشعاب، انشعاب آب، تغییر محل، سطح و مسیر، قطع و وصل انشعاب، تعیین قطر انشعاب با ظرفیت قراردادی، تغییر انشعاب آب موقت به دائم، تعویض کنتور خراب، بررسی ترکیدگی لوله آب، درخواست واحد شماری، صدور تسویه حساب آبها، درخواست اصلاح قبض آب مصرفی، تغییر نام مشترک، جابجایی کنتور، انشعاب فاضلاب؛ شرکت گاز و توانیر -

وصل جریان گاز مشترکین بدهکار، قطع جریان گاز به علت تخریب و نوسازی، ثبت انشعاب جدید، ثبت درخواست افزایش و کاهش قدرت، ثبت درخواست آزمایش کنتور؛ شهرداری- عوارض خودروئی سواری، عوارض خودروئی سنگین، عوارض موتور سیکلت؛ ثبت نام جهت بیمه سلامت و ....

## فهرست خدمات واگذار شده وزارت آموزش و پرورش به دفاتر پیشخوان و کیفیت واگذاری

همانگونه که مستحضرید با توجه به ماهیت وزارت آموزش و پرورش و حاکمیتی و ملی بودن خدمات دستگاه و نوع خدمتی که به همکاران ارائه می گردد و همچنین بالا بودن جامعه دریافت کننده خدمات این دستگاه امکان واگذاری خدمات بیشتر به دفاتر پیشخوان وجود نداشته و تعداد خدماتی که به این دفاتر واگذار شده است یک مورد می باشد.

طی تفاهم نامه وزارتی که بین مرکز سنجش وزارت آموزش و پرورش و کانون انجمن های صنفی دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی کشور در سال ۱۳۹۴ منعقد گردیده وزارت آموزش و پرورش مکلف به ایجاد زیرساخت و اعطای دسترسی لازم برای دفاتر پیشخوان جهت صدور تاییدیه تحصیلی دانش آموزان می باشد. این تفاهم نامه از سال ۱۳۹۴ در حال اجرا می باشد که مشکلاتی از جمله تعرفه بالای دریافتی دفاتر پیشخوان از خدمت گیرندگان، هزینه بالای نگهداری زیرساخت برای دستگاه، نارضایتی خدمت گیرندگان از دفاتر پیشخوان و سایر موارد اشاره کرد.

در خصوص سایر خدمات دستگاه همانگونه که ذکر گردید به دلیل حاکمیتی و رایگان بودن خدمات امکان واگذاری آن به دفاتر پیشخوان وجود ندارد. همچنین با توجه به رشد سواد فناورانه معلمان و دانش آموزان و سایر خدمت گیرندگان و همچنین ایجاد زیرساخت های فناوری و ارتباطی در کشور ارائه خدمات دستگاه به سویی حرکت می کند که خدمت گیرنده خود با چند کلیک ساده درخواست خدمت خود را ثبت کرده و پیگیری امور خود باشد. در این خصوص سامانه های متفاوتی در سال ۱۳۹۹ از جمله سامانه جامع مدیریت منابع انسانی، سامانه جامع مدیریت دانش آموزان راه اندازی گردید که حاصل انشقاق سامانه های متعدد و جزیره ای قبلی می باشند. از دیگر امکانات این سامانه ها پروفایل محور بودن آنها بوده و معلمان و دانش آموزان با مشاهده اطلاعات خود و ایجاد درخواست خود به راحتی امور مربوط به خود را پیگیری می نمایند.

از دیگر مواردی که می توان از دلایل عدم واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان نام برد میتوان به عدم دسترسی کافی به اطلاعات و فرآیندها در سطح استان نام برد که مانع جدی در پیگیری امور واگذاری توسط ادارات کل استان ها می باشد.

