

فرهنگیختگان

فرهنگیختگان

FARHIKHTEGANDAILY.COM

FARHIKHTEGANONLINE

فرهنگیختگان

فرهنگیختگان

فرهنگیختگان

فرهنگیختگان

فرهنگیختگان

فرهنگیختگان

فرهنگیختگان

فرهنگیختگان



بانید رحیمی خبرنگار گروه اقتصاد

دفاتر پیشخوان خدمات دولت که از سال ۸۹ با وعده کاهش بروکراسی و تسهیل دسترسی مردم به خدمات دولتی راه‌اندازی شدند، امروز گرفتار همان بروکراسی هستند که قرار بود آن را کاهش دهند. خدمات هنوز به‌سبک سنتی انجام می‌شوند و نگاه‌سلسله‌مراتبی از بالا به‌پایین به‌ارباب‌رجوع، تجربه‌مراجعه‌کنندگان را پیچیده‌و خسته‌کننده کرده‌است. انحصار موجود باعث‌شده برخی کارکنان حس مالکیت بر خدمات داشته‌و مردم را بخورد نامناسبی با مردم‌داشته باشند. پژوهش‌های موجود نشان می‌دهد کمبود نیروی انسانی آموزش‌دیده، ضعف زیرساخت‌ها، نبود نظارت شفاف و ناهماهنگی میان دستگاه‌های دولتی، کیفیت خدمات را کاهش داده و حتی درآمد دفاتر را با مشکل روبه‌رو کرده‌ است. حسن پوراسماعیل، پژوهشگر و کارشناس این حوزه معتقد است بسیاری از اختلال‌ها نیز ناشی از ضعف سامانه‌ها و عملکرد دستگاه‌های اصلی دولتی است؛ اما نارضایتی مردم عمدتاً متوجه دفاتر پیشخوان می‌شود. کارشناسان می‌گویند موفقیت این دفاتر به ایجاد نهاد نظارتی مستقل، تقویت زیرساخت‌ها، آموزش کارکنان و همکاری نزدیک دولت با دفاتر وابسته است. حالا سوال اصلی این است؛ آیا دفاتر پیشخوان می‌توانند دوباره به مسیر خدمت‌رسانی واقعی بازگردند یا همچنان گرفتار ناکارآمدی خواهند ماند؟

سیستم قطعه‌!

دفاتر پیشخوان دولت با هدف ساده‌سازی دسترسی مردم به خدمات دولتی و کاهش بروکراسی اداری ایجاد شدند؛ اما تجربه چندساله نشان می‌دهد مسیر پیشرفت آن‌ها چندان هموار نبوده‌ است. این دفاتر که از مهر ۱۳۸۹ با وعده ارتقای کیفیت خدمت‌رسانی، توسعه دولت الکترونیک و گسترش عدالت اجتماعی راه‌اندازی شدند، توانستند بخشی از هزینه‌ها را کاهش دهند و فرصت‌های شغلی ایجاد کنند؛ اما هم‌زمان با چالش‌های جدی‌و به‌رو شدند. چالش‌هایی که از یک‌سوی این دفاتر و از سوی دیگر مردم را تحت‌تأثیر قرار داد، به‌طوری‌که خاطره مشترک اغلب مردم از دفاتر پیشخوان با صف‌های طولانی، شنیدن جمله تکراری «سیستم قطعه» و رفت‌وآمدهای مکرر گریزخورده‌است. مرکز پژوهش‌های مجلس در گزارشی مدعی شده‌ است در سال ۱۳۹۳ حدود ۱۶ هزار دفتر در کشور فعالیت می‌کردند؛ اما بر اساس آخرین آمار شش‌ماهه اول سال ۱۴۰۳، تعداد دفاتر فعال به ۸۶۷۰ مورد کاهش یافته‌ است. این افت تنها به کاهش دسترسی مردم منجر شد، بلکه کیفیت خدمات‌رانیز تحت‌تأثیر قرار داد. ضعف نظارت دستگاه‌های دولتی، کمبود نیروی انسانی آموزش‌دیده، ناهماهنگی میان سازمان‌ها، نبود زیرساخت‌های مناسب و

«فرهیختگان» عملکرد دولت الکترونیک را بررسی کرد

بروکراسی سنگین پشت در دفاتر پیشخوان

فقدان حمایت‌های مادی و معنوی دولت، مهم‌ترین مشکلاتی است که دفاتر با آن‌ها دست‌به‌گریبان هستند. بر اساس پژوهش‌های صورت‌گرفته مشکلات دفاتر پیشخوان را می‌توان در دو سطح بررسی کرد؛ سطح سیاسی – رویکردی و سطح اجرایی – عملیاتی. در سطح سیاسی، نبود متولی مقتدر، خلأ قانونی، مقاومت برخی مدیران در واگذاری خدمات و ضعف مدیریت کارگرو‌هی مانع بهره‌برداری کامل از ظرفیت دفاتر شده‌ است. در سطح اجرایی، محدودیت خدمات قابل ارائه، پراکندگی دفاتر تحت نهادهای مختلف، کیفیت متفاوت خدمات، تهدیدهای امنیتی و سایبری و نبود برنامه‌ریزی استراتژیک، باعث کاهش اعتماد و رضایت شهروندان شده‌ است. علاوه بر این، اجرای بند «ج» ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه نشان‌داد بسیاری از دستگاه‌ها از واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان امتناع می‌کنند و برخی دفاتر مانند پلیس ۱۰۰ و خدمات الکترونیک شهرداری نیز حاضر به تبدیل شدن به پیشخوان دولت نشده‌اند. عدم یکنواختی خدمات بین استان‌ها، فقدان سامانه نظارت مؤثر و عدم فعالیت دفاتر ICT، و سانی نیز مشکلاتی جدی ایجاد کرده‌ است. با پایان دوره قانونی اجرای این قانون در سال ۱۳۹۵، خلأ قانونی در حوزه دفاتر پیشخوان آشکار شد، تا جایی که در تصویب اساس‌نامه شرکت ملی پست، به‌صورت آ‌ز مایشی و با اعتبار پنج‌ساله، تصره‌ای برای مجوزدهی دفاتر پیشخوان پیش‌بینی شد. کارشناسان معتقدند رفع این مشکلات مستلزم همکاری همه‌جانبه میان دستگاه‌های دولتی و دفاتر پیشخوان، ایجاد نظارت مستقل و مؤثر، آموزش و توانمندسازی نیروی انسانی، حمایت مادی و معنوی دولت و توزیع عادلانه دفاتر در سطح کشور است. موفقیت دفاتر پیشخوان، در نهایت وابسته به اعتماد متقابل و واگذاری خدمات الکترونیکی آماده به مردم است – تا وعده‌ای که سال‌ها پیش داده شد به واقعیت تبدیل شود.

از کمبود خدمات و درآمد ناکافی تا ضعف تعامل با دولت

حسن پوراسماعیل، پژوهشگر و کارشناس این حوزه در گفت‌وگو با «فرهیختگان» اظهار داشت: «اگرچه گزارش‌های متعددی از سوی مرکز پژوهش‌های مجلس، نهادهای دولتی و اتحادیه دفاتر پیشخوان درباره چالش‌های این بخش منتشر شده است؛ اما می‌توان مهم‌ترین مشکلات را در سه محور اصلی خلاصه کرد. بر اساس سیاست‌های اولیه، دولت قرار بود بخشی قابل توجهی از خدمات خود را به‌صورت الکترونیکی و از طریق دفاتر پیشخوان ارائه دهد تا شهروندان بتوانند بدون مراجعه مستقیم به دستگاه‌های دولتی، امور خود را در نزدیک‌ترین دفتر انجام دهند؛ اما در عمل، تعداد خدمات واگذار شده بسیار کمتر از حد انتظار است. این موضوع باعث‌شده دفاتر با وجود صرف هزینه‌برای تأمین نیروی انسانی، تجهیزات و فضای

کاری، درآمد کافی نداشته باشند. در نتیجه، تداوم فعالیت و کیفیت خدمات‌رسانی آن‌ها با مشکل روبه‌رو شده‌ است.»

وی افزود: «یکی دیگر از چالش‌های اساسی، نبود تعامل مؤثر میان دولت و دفاتر پیشخوان است. بسیاری از دستگاه‌های دولتی به‌صورت داوطلبانه خدمات خود را به این دفاتر واگذار نکرده‌اند و ارتباط نظام‌مندی میان دو طرف شکل نگرفته‌ است. در برخی موارد، تنها دفاتری که از طریق پیگیری‌های فردی یا ارتباطات غیر رسمی توانسته‌اند تعامل برقرار کنند، موفق به دریافت برخی خدمات شده‌اند، درحالی‌که انتظار می‌رفت دستگاه‌های دولتی خود پیش‌قدم شده‌و در کنار واگذاری خدمات، نظارت بر کیفیت آن‌را نیز بر عهده بگیرند. مسئولیت مقررات‌گذاری دفاتر پیشخوان بر عهده سازمان تنظیم مقررات ارتباطات (زیر مجموعه وزارت ارتباطات) است. با این حال، طی سال‌های گذشته مقررات این حوزه چندین بار تغییر کرده و از ثبات کافی برخوردار نبوده‌ است. به‌نظر می‌رسد نقش سازمان اداری و استخدامی کشور به‌عنوان متولی اصلی نظارت بر ارائه خدمات دولت‌در این فرایند کم‌رنگ است. در صورت مشارکت فعال‌تر این سازمان، می‌توان هم کیفیت خدمات و هم تنوع آن‌ها را در دفاتر پیشخوان افزایش داد.»

چرا مردم از دفاتر پیشخوان ناراضی هستند؟

پوراسماعیل درباره علل ضعف ساختاری در دفاتر پیشخوان دولت نیز گفت: «یکی از مهم‌ترین دلایل نارضایتی مردم از عملکرد دفاتر پیشخوان، نبود نظام نظارتی شفاف و قانون‌مند در این حوزه است. در حال حاضر، قانونی مصوب مجلس که به‌طور مشخص جایگاه، وظایف و نحوه نظارت بر دفاتر پیشخوان را تعیین کند، وجود ندارد. تنها مستند قانونی مرتبط، حکمی در ماده ۴۶ برنامه پنجم توسعه بود که مربوط به سال‌های گذشته است و دیگر اعتبار اجرایی ندارد. در نبود قانون مصوب، نظارت بر دفاتر پیشخوان بر اساس مصوبات وزارت ارتباطات، توسط سازمان تنظیم مقررات و کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات انجام می‌شود. این در حالی است که هر دو نهاد زیر مجموعه وزارت ارتباطات هستند؛ بنابراین نهاد قانون‌گذار و ناظر در عمل یکی است. این موضوع موجب می‌شود نظارت بر عملکرد دفاتر پیشخوان از استقلال و کارآمدی کافی برخوردار نباشد. کارشناسان معتقدند برای بهبود کیفیت خدمات، لازم است نهاد ناظر مستقلی بر فعالیت دفاتر پیشخوان نظارت کند.» وی افزود: «علاوه بر ضعف نظارتی، بخش دیگری از نارضایتی‌ها به چالش‌های فنی و اداری دستگاه‌های دولتی مرتبط با این دفاتر بازمی‌گردد. بسیاری از خدماتی که در دفاتر پیشخوان ارائه می‌شود، در اصل متعلق به سازمان‌ها و دستگاه‌های دولتی است. در مواردی که سامانه‌های این دستگاه‌ها دچار اختلال یا کُندی می‌شوند، کاربران نارضایتی خود را متوجه دفاتر پیشخوان می‌یابند؛ در حالی‌که

فرهنگیختگان

فرهنگیختگان

با مدیریت ایشان شاهد تحقق اهداف توسعه، رشد و کارآمدی و هوشمندسازی نظام مالیاتی کشور باشیم.» وزیر اقتصاد در ادامه با تأکید بر تحقق این برپروژه وزارت اقتصاد که اجرای آن بر عهده سازمان امور مالیاتی کل کشور است، گفت: «عملکرد مدیریتی، توانمندی علمی، برنامه‌ریزی دقیق، روحیه تحول‌گرایی، نوآوری و ایده‌پردازی دکتر سبحانیان و همکاران ایشان، شایسته تریبک و تقدیر است و امیدوارم این مسیر با قدرت، اهتمام و تلاش‌های جسورانه‌تر ایشان و تیمشان ادامه‌یابد تا سازمان امور مالیاتی بتواند نقش مؤثر خود را در تحقق نظام مالیاتی هوشمند و عادلانه کشور بیش از پیش ایفا کند.» دکتر مدنی‌زاده در ادامه سخنان خود در برباره اهمیت بهروری گفت: «اصل

فرهنگیختگان

فرهنگیختگان

می‌کند؟ بسیاری از اتویوس‌هایی که از مرز به شهرهای اطراف به‌ویژه کراچی می‌روند و تعدادشان زیاد هم است، جابه جایی مسافر، بهانه‌شان است. مثلاً اتویوس‌ی که ما را به سمت مرز بازگرداند، کلاً حدود هشت مسافر داشت. مشخص است که این‌ها کسب وکارشان از همین درآمدی قاچاق سوخت است. بعد از کراچی، سوخت قاچاق ندیدم، یعنی خودروهای سوخت بر ندیدم. در برگشت دوباره همین داستان بود؛ از کراچی به‌ویژه محدوده بندر گوادر خودروهای سوخت بر، ایست و بازرسی‌ها و این جایگاه‌های غیررسمی جابه جایی سوخت در خاک پاکستان بسیار زیاد بود. وارد ایران که شدیم و خود رو را تحویل گرفتیم، باز مشکلاتمان آغاز شد. ما مجدداً مشکل سوخت پیدا کردیم. به ما گفتند بروید ایران‌شهر جایگاه اهل بیت، رفتم آنجا، گفتند بروید به جایگاه کاسکیت، رفتم آنجا گفتند بروید جایگاه رسالت، رفتم آنجا، گفتند فقط از ساعت ۱۰ تا ۶ صبح به خودروهای غیررسمی سوخت می‌دهیم. نهایتاً از روه‌روی همین جایگاه، بنزین آزاد لتری ۳۰ هزار تومان خریدیم. طبیعتاً این افراد از همین جایگاه‌ها بنزین خریداری می‌کنند. معلوم نیست به چه قیمتی با هم زدوبند می‌کنند، ولی برای مسافری که بخواهد به آن استان‌ها برود خیلی دردرسر ایجاد می‌شود. پیش ازاین بارها با خودروی شخصی به سیستان و بلوچستان و کرمان سفر کرده بودم. مشکلات برای سوخت در این حد نبود، حتی با پارسال و دو سال قبل هم وضعیت برای

فرهنگیختگان

فرهنگیختگان

آکهی مزایده عمومی با موضوع **اجاره محل خدمات دانشجویی (بوفه) دانشگاه آزاد اسلامی مرکز هرمز**
۱. مزایده‌گذار: دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرعباس به آدرس: بندرعباس، چهار راه نخل ناخدا، خیابان دانشگاه، میدان دانشگاه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرعباس.
۲. موضوع مزایده: اجاره محل خدمات دانشجویی (بوفه) دانشگاه آزاد اسلامی مرکز هرمز.
۳. قیمت خرید اسناد مزایده: سسه میلیون ریال از طریق پرداخت آنلاین در وبگاه اینترنتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرعباس به آدرس www.bnd.iau.ir پخش اطلاعاتیه‌ها قابل انجام است.
۴. مهلت فروش و عودت اسناد مزایده: ۱۰ روز کاری از تاریخ انتشار آکهی.
۵. محل دریافت اسناد مزایده: صفحه اصلی تارنمای دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرعباس به آدرس www.bnd.iau.ir - بخش اطلاعیه‌ها مراجعه نموده و فرم قسمت اطلاعاتیه‌ها بعد از مطالعه راهنمای مندرج و پرداخت مبلغ مشخص شده به‌صورت آنلاین

این مشکلات از ناحیه دستگاه اصلی ایجاد شده‌ است. به این ترتیب، می‌توان گفت بخش قابل توجهی از نارضایتی مراجعه‌کنندگان، ناشی از ضعف نظارت قانونی، ناهماهنگی نهادی و مشکلات زیرساختی سامانه‌های دولتی است که در نهایت چهره دفاتر پیشخوان را در برابر مردم مخدوش می‌کند.»

از ضعف زیرساخت تا اختلال در سیستم

او ادامه داد: «زیرساخت‌ها نقش حیاتی در ارائه خدمات دفاتر پیشخوان دارند و در حال حاضر چند نوع زیرساخت وجود دارد. بخشی از این زیرساخت‌ها توسط اتحادیه دفاتر پیشخوان ایجاد شده تا هماهنگی بین دفاتر و دسترسی به اینترنت و سایر امکانات مستقل فراهم شود. دسته‌ای دیگر از سوی سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی برای دفاتر پیشخوان فراهم شده و برخی زیرساخت‌ها نیز توسط دستگاه‌های دولتی، مانند سازمان ثبت احوال برای خدمات احراز هویت، در اختیار دفاتر قرار می‌گیرد. با این حال، اهمیت پایداری و دسترسی پذیری این زیرساخت‌ها بسیار بالاست؛ هرگونه وقفه یا اختلال می‌تواند فرایند ارائه خدمات را مختل کند. بررسی‌ها نشان می‌دهد در عمل، این سیستم‌ها گاه‌ب‌گاه با مشکلات فنی مواجه می‌شوند و ایجاد وقفه‌های طولانی در ارتباط با مراکز اصلی، کیفیت خدمات به مشتریان را کاهش داده و نارضایتی ایجاد می‌کند.»

کارایی دفاتر پیشخوان در گروی آشتی با دولت

این پژوهشگر در پایان یادآور شد: «برای ارتقای کارایی دفاتر پیشخوان، همکاری نزدیک و هماهنگ میان دفاتر و دستگاه‌های دولتی ضروری است. هرچه این تعامل قوی‌تر باشد، ضعف‌های سازمانی کمتر بر ارائه خدمات تأثیر می‌گذارد و امکان ارائه خدمات دولت از طریق دفاتر پیشخوان با کیفیت بالاتر می‌فراهم می‌شود. همچنین، گسترش طیف خدمات ارائه‌شده و ایجاد پویایی در این خدمات می‌تواند نقش مهمی در افزایش رضایت مردم داشته باشد. یکی از نقاط ضعف اصلی، نظام نظارتی فعلی بر دفاتر پیشـخوان است. برای مؤثر بودن این نظارت، لازم است وظایف هر دستگاه نظارتی به‌صورت شفاف تعریف شود؛ از جمله این که دستگاه‌ها ارائه‌دهنده خدمت اصلی چه نقشی در فرایند نظارت دارند، سازمان تنظیم مقررات چه وظایفی برعهده دارد و کاستی‌ها چگونه شناسایی و پیگیری می‌شوند. نظارت مؤثر نباید تنها محدود به شناسایی ضعف‌ها در دفاتر پیشخوان باشد، بلکه مول‌یابد خود را شریک فرایند ارتقای کیفیت خدمات بداند و در رفع مشکلات و اصلاح فرایندها مشارکت فعال داشته باشد. این رویکرد باعث می‌شود ضعف‌ها به‌صورت ریشه‌ای بررسی و برطرف شوند و دفاتر پیشخوان با منابع و انگیزه کافی بتوانند کیفیت خدمات خود را افزایش دهند.»

فرهنگیختگان

فرهنگیختگان

بهروری به کارکرد و خروجی نیروی انسانی همراه با آموزش و قرارگرفتن در محیط مطلوب فراهم می‌شود و جادار سازمان امور مالیاتی کشور که پیش‌تر نیز در این زمینه اقدامات قابل قبولی انجام داده است در ادامه نیز اقدامات مؤثری را در حوزه تکنولوژی و فناوری انجام دهد.» وزیر اقتصاد در پایان سخنان خود ضمن خسته‌ناشدن نسبت به تلاش‌های خانواده نظام مالیاتی کل کشور گفت: «سر ما انسانی ما از قرارگرفتن در جایگاه مناسب خود و قرارگرفتن در محیطی که رضایت شـغلی داشته باشد، می‌تواند بیشترین بهروری را محقق کند. امیدوارم این بحث رضایت شـغلی حادکثری به همت رئیس کل سازمان در نظام مالیاتی اتفاق بیفتد.»

فرهنگیختگان

فرهنگیختگان

مسافرها بدین شکل نبود. ولی اسمال وضعیت طوری شده که واقعاً مسافر هیچ چاره‌ای ندارد جز اینکه سوخت آزاد لتری ۳۰ هزارتومانی با ریسک‌هایی که دارد، بزند، به نکتته‌ای حاشیه‌ای هم اشاره کنم. در مسیر بازگشت، ایست و بازرسی معروف وجود دارد؛ در سیستان و بلوچستان، کرمان، یزد و اصفهان. در سیستان و بلوچستان به نظر می‌آمد این ایست و بازرسی‌ها جمع شده‌اند، خیلی از این پاسگاه‌های کنار جاده‌ای حتی یک مأمور هم بیرونشان نبود و همه داخل پاسگاه بودند. به نظر می‌رسد این وضعیت به دلیل عملیات‌های تروریستی باشد. در کرمان و یزد و اصفهان هم ایست و بازرسی خیلی سرسری بود. چند جایی اصلاً جلوی ما را نگرفتند. چند جایی هم که گرفتند بدون اینکه نیاز باشد پیاده شویم سوالات یکنواخت می‌پرسیدند: «از کجا می‌آیید؟ گذراتن چیست؟» پس از پاسخ به این سوالات هم می‌گفتند بروید. اصلاً خودرو را بررسی نمی‌کردند. کامیون‌ها هم تقریباً وضعیتشان همین بود. به قول دوستم، ما با یک جور رهاشدگی روبه‌رو بودیم. واقعیت این است که از این وضعیت و به‌ویژه قاچاق سوخت و در واقع سرراهی ملی، خیلی خاطرومان آزرده شد. اینکه چه سرمایه‌ای دارد از کشور خارج می‌شود و به خاطر خروج این سرمایه، خود ایرانی‌ها چه درد سـرهایی می‌کشند مایه حسرت است. شوربختانه به نظر می‌رسد هیچ دولتی هم راهکار عملی برای حل این مسئله ندارد.

فرهنگیختگان

می‌توانید اسناد و مدارک مورد نیاز را دریافت نمایید.
۶. مبلغ و نوع تضمین شرکت در مزایده: مبلغ تضمین شرکت در مزایده به میزان دوست و پنجاه میلیون ریال است که به‌صورت واریز نقدی به شماره حساب ۰۱۰۴۷۸۲۲۷۱۰۰۲ و شبانی ۰۷۸۸۲۲۷۱۰۰۲۴۷۸۲۲۷۱۰۰۲ بانک صادرات یا ضمانت‌نامه بانکی با اعتبار حداقل سه ماه.
۷- محل تسلیم پاکت: بندرعباس، چهارراه نخل ناخدا، خیابان دانشگاه، میدان دانشگاه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد جامع بندرعباس ساختمان مرکزی. طبقه همکف حیرخانه مرکزی
۸- هزینه درج آکهی به عهده برنده مزایده می‌باشد.
۹- مزایده‌گذار در رد و قبول پیشنهادات اختیار کامل دارد.
۱۰- جهت هماهنگی برای بازدید از خودرو و اخذ توضیح بیشتر در طول مدت آکهی، به سه اداره حقوقی و امور اداری مراجعه و یا با شماره تلفن‌های ۰۰۹۱۷۷۶۳۶۹۴ - ۰۷۶۳۳۶۶۵۱۴ تماس حاصل شود.

فرهنگیختگان

فرهنگیختگان

فرهنگیختگان

فرهنگیختگان

فرهنگیختگان