

به نام خدا

بررسی عملکرد دفاتر پلیس + ۱۰

فهرست مطالب

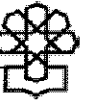
۱	چکیده
۲	مقدمه
۴	تاریخچه ایجاد مراکز پلیس + ۱۰
۷	مراحل ایجاد پلیس + ۱۰
۸	بررسی خدمات در مراکز پلیس + ۱۰
۲۳	ساختار کنترلی و نظارتی دفاتر پلیس + ۱۰
۲۳	آسیب شناسی مشکلات موجود دفاتر پلیس + ۱۰
۲۵	پیشنهادها

دفتر: مطالعات ارتباطات و فناوری‌های نوین

کد موضوعی: ۲۹۰

شماره مسلسل: ۸۹۳۱

فروردین ماه ۱۳۸۷



بررسی عملکرد دفاتر پلیس + ۱۰

چکیده

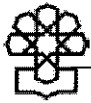
در راستای تحقق دولت الکترونیک نیروی انتظامی جمهوری اسلامی به‌عنوان پیشتان در زمینه ارائه خدمات دولت الکترونیک با اهداف کاهش تصدیگری دولت و دسترسی راحت‌تر و سریع‌تر مردم به خدمات، دفاتر پلیس + ۱۰ را در سراسر کشور از سال ۱۳۸۲ راه‌اندازی کرد. این دفاتر با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات توانسته‌اند نقش مؤثری در صرفه‌جویی هزینه و زمان مردم ایفا کنند، لکن هم‌اکنون دارای نقصان و کاستی‌هایی است که می‌تواند به دلایل مختلفی روی دهد نظیر

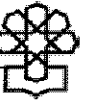
- نگاه نادرست ساختاری و انتظامی به ارائه خدمات،
- عدم تمرکز کلیه مراحل ارائه خدمت در مراکز خدمت‌رسان،
- پوشش زمانی و مکانی نامطلوب مراکز خدمت‌رسان،
- محدود بودن تعداد خدمات ارائه شده.

به‌طور حتم با غلبه بر نگاه نادرست مذکور می‌توان علاوه بر بهبود کیفیت و توسعه تعداد خدمات بخش انتظامی این دفاتر، مقدمات ورود دیگر نهادها و دستگاه‌های اجرایی را به عرصه ارائه خدمات توسط بخش خصوصی در راستای تحقق دولت الکترونیک را فراهم کرد.

مقدمه

امروزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، ساختار حاکمیت دولت‌ها را دو بعد عمودی و افقی تحت تأثیر قرار داده است. در بعد عمومی، فناوری اطلاعات با کاهش هزینه و زمان و نیز گسترش خدمات اداری، موجب کاهش بوروکراسی می‌شود و در بعد افقی، دامنه و نحوه دخالت دولت در قلمروهای اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. فناوری اطلاعات ابزار قدرتمندی است که می‌تواند با پیدایش دولت الکترونیک به مشارکت مؤثرتر، قانونمندتر، شفاف‌تر و پیشرفته‌تر همه شهروندان کمک کند. هدف اصلی دولت الکترونیک ارائه خدمات ملی به شهروندان به بهترین صورت ممکن است. به‌کارگیری دولت الکترونیک همان‌طور که سبب ارتقا سطح خدمات می‌شود سبب ایجاد کارایی بالاتر و ایجاد امکانات جدید مشاوره الکترونیک، کنترل الکترونیک و مشارکت عمومی می‌شود. لزوم شکل‌گیری دولت الکترونیکی منوط به شناخت دولتمردان از معماری کلان فناوری اطلاعات در حوزه‌های مختلف فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی است و اکثر کشورهای جهان پیاده‌سازی معماری فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک را در بخش یا بخش‌هایی که نیاز بیشتری به آن دارند، آغاز کرده‌اند و در مراحل گوناگونی از فازهای پیاده‌سازی آن جای دارند. تعاریف بسیاری از دولت الکترونیک موجود است و رویکردهای متفاوتی نیز به آن وجود دارد. اولین رویکرد، رویکرد ابزاری به آن است که آن را به کاربرد فناوری اطلاعات توسط دستگاه‌های حکومتی جهت کاهش هزینه و افزایش بهره‌وری در خدمت‌رسانی به شهروندان می‌داند. از دیدگاهی دیگر می‌توان آن را نوعی از دولت که با استفاده از فناوری اطلاعات امکان نظارت مردم بر





حکومت و همچنین نظارت حکومت بر عناصر غیرحکومتی را فراهم می‌آورد، دانست. دولت الکترونیک از زوایای متعدد و از نگاه اندیشمندان رشته‌های مختلفی همچون مهندسی نرم‌افزار، فناوری اطلاعات، علوم سیاسی، مدیریت دولتی و غیره مورد بررسی قرار گرفته است. در عین حال برخی از مهم‌ترین تعاریف ارائه شده از آن عبارتند از:

- دولت الکترونیک به معنای استفاده دولت از اینترنت در راستای ارائه خدمت عمومی، جمع‌آوری داده‌ها و بهبود فرایندهای مردم‌سالار است.

- دولت الکترونیک به معنای اجرای الگوهای سودمند برای شهروندان، صنعت، کارکنان و سایر ذی‌نفعان با هدف جهت‌دهی به تعاملات بر خط کسب‌وکار به‌کار رفته است و درصدد یکپارچه کردن استراتژی، فرایند، سازمان و فناوری است به‌گونه‌ای که کاربران قادر باشند با روشی آسان به خدمات دسترسی پیدا کنند.

- دولت الکترونیک به معنای استفاده دولت از فناوری اطلاعات به‌ویژه اینترنت جهت افزایش سطح دسترسی شهروندان، مراکز دولتی، کارکنان بخش عمومی و شرکت‌های بخش خصوصی به خدمات و اطلاعات بر خط است.

با اندکی تأمل در تعاریف ارائه شده می‌توان به این نتیجه رسید که دولت الکترونیک، استفاده سهل و آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به‌صورت مستقیم به مشترک در ۲۴ ساعت شبانه روز و ۷ روز هفته است.

در نهایت در جامع‌ترین تعریف می‌توان چنین بیان کرد: **دولت الکترونیکی** نوعی از دولت است که نیازهای شهروندان جامعه اطلاعاتی و حاکمان آنها در راستای رسیدن به اهداف جامعه را برآورده می‌کند.

حال باید به این نکته اشاره کرد که مشتریان دولت الکترونیک چه کسانی هستند؟



مشتریان دولت الکترونیک را می‌توان به ۳ دسته تقسیم کرد:

۱. شهروندان،

۲. بنگاه‌های اقتصادی،

۳. مؤسسات دولتی.

مشتریان دولت الکترونیک می‌توانند از طریق پایگاه‌های اینترنتی و همچنین پورتال سازمان‌های دولتی در فعالیتهای سیاسی اقتصادی و اجتماعی شرکت کرده و با استفاده از تکنولوژی بتوانند به اطلاعات و خدمات مورد نیاز خود دسترسی بیابند.

تاریخچه ایجاد مراکز پلیس + ۱۰

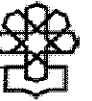
نیروی انتظامی در دهه فجر سال ۱۳۸۲ در اجرای فرامین مقام معظم رهبری در ابتدای سال ۱۳۸۲ مبنی بر تلاش مضاعف و پیگیر مسئولین در خدمت‌رسانی به امت بزرگوار و متدین و انقلابی در جهت ارائه خدمات بهتر نیروی انتظامی و زمینه‌سازی جهت خدمات‌دهی سایر دستگاه‌ها و در راستای تحقق دولت الکترونیک، مراکزی را با عنوان مراکز پلیس + ۱۰ ایجاد کرد. فلسفه نام پلیس + ۱۰ ارائه ۱۰ خدمت از خدمات نیروی انتظامی از طریق بخش خصوصی و با نظارت پلیس به مردم با ایده اولیه راه‌اندازی حدود ۶۰۰ دفتر در سراسر کشور بود. این خدمات عبارت بودند از:

- صدور گواهینامه،

- تعویض گواهینامه،

- صدور گذرنامه،

- صدور برگه خلافی خودرو(اجرائیات).



- درخواست پروانه کسب،
- استعلام خدمت سربازی،
- خدمات اعزام سربازی،
- خدمات معافیت سربازی،
- گواهی عدم سوء پیشینه،
- شماره گذاری خودرو،
- نقل و انتقال خودرو.

که البته دو خدمت آخر در دفاتر جداگانه ای ارائه می شود.

اهداف اصلی اجرای این طرح، به شرح زیر است:

- تسهیل در ارائه خدمت به مردم،
 - کاهش تصدیگری دولت،
 - بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات در جهت افزایش سرعت، دقت و آسایش در ارائه خدمات،
 - فرهنگ سازی در جهت گسترش خدمات از راه دور،
 - حذف فعالیت های فیزیکی غیر ضروری،
 - حداکثر یکبار مراجعه مردم برای دریافت خدمات،
 - ارائه خدمات یکپارچه در یک نقطه.
- در راستای این اهداف، کار دفاتر پلیس +۱۰ با ارائه ۳ خدمت گذرنامه، گواهی نامه و اجرائیات آغاز شد و امتیاز تأسیس دفاتر خدماتی پلیس +۱۰ از طریق فراخوان عمومی و با همکاری شرکت پژوهش و توسعه ناجی به بخش خصوصی واگذار شد.



در حال حاضر با گذشت نزدیک به ۴ سال از راه اندازی مراکز پلیس + ۱۰ در تهران و دیگر استان های کشور این مراکز به مرحله ای از مسیر خدمت رسانی خود رسیده اند که نیازمند بازبینی و مرور عملکرد و چگونگی ارائه خدمات به شهروندان از سوی مسئولان و متولیان آن است.

در حال حاضر تعداد دفاتر پلیس + ۱۰ در کشور به شرح جدول ذیل است:

جدول ۱: تعداد دفاتر پلیس +۱۰ در استان های کشور

ردیف	نام استان	تعداد دفاتر	ردیف	نام استان	تعداد دفاتر
1	آذربایجان شرقی	15	17	فارس	26
2	آذربایجان غربی	16	18	قزوین	4
3	اردبیل	6	19	قم	5
4	اصفهان	34	20	کردستان	9
5	ایلام	6	21	کرمان	12
6	بوشهر	4	22	کرمانشاه	6
7	تهران	47	23	کهگیلویه و بویراحمد	4
8	توابع استان تهران	19	24	گلستان	10
9	چهارمحال و بختیاری	4	25	گیلان	11
10	خراسان جنوبی	4	26	لرستان	2
11	خراسان رضوی	13	27	مازندران	14
12	خراسان شمالی	2	28	مرکزی	4
13	خوزستان	13	29	هرمزگان	4
14	زنجان	5	30	همدان	4
15	سمنان	5	31	یزد	7
16	سیستان و بلوچستان	3	جمع کل		318



الف) نحوه فراخوان و گزینش از متقاضیان تأسیس دفتر خدماتی پلیس + ۱۰
فراخوان برای واگذاری دفاتر در روزنامه‌های کثیرالانتشار و بر روی وبسایت ناجا انجام می‌پذیرد. در این فراخوان متقاضیانی که شرایط عمومی دریافت مجوز را داشته باشند، با ارسال مدارک درخواستی اقدام به ثبت نام می‌کنند. پذیرش اولیه براساس امتیازات مکتسبه و مصاحبه حضوری صورت می‌پذیرد.

لازم به ذکر است که مجوز تأسیس پس از مصاحبه حضوری و بررسی امکانات فنی مورد نیاز دفاتر و صرفاً به مدت یکسال صادر می‌شود و در صورت نیاز و احراز سایر شرایط، تمدید خواهد شد.

ب) وظایف دارنده مجوز

دارنده مجوز موظف به گذراندن دوره‌های آموزشی مورد نیاز و آگاهی از کلیه دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها و آیین‌نامه‌های تخصصی و اجرای صحیح و دقیق آنها است و همچنین باید در حفظ و حراست از مدارک اخذ شده از متقاضیان و تأمین امنیت اطلاعاتی کوشا باشد.

دارنده مجوز باید کلیه درآمدهای ارائه خدمات را به صورت روزانه به حساب‌های تعیین شده واریز کند.

در صورتی که دفاتر خدماتی از قوانین و مقررات دولتی از جمله شهرداری و ... تخلف ورزد و این تخلف موجب تعطیلی دفتر خدماتی شود، دارنده مجوز مکلف است



ظرف مدت یک هفته از دستور منجر به تعطیلی، رفع اثر کند در غیر این صورت مجوز دفتر خدماتی لغو خواهد شد. در صورت لغو مجوز دفتر خدماتی، از تاریخ ابلاغ، دارنده مجوز مکلف است از ارائه هرگونه خدمات خودداری و حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز امور معوقه را تسویه کند.

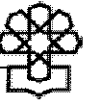
دارنده مجوز و پرسنل وی مجاز به دریافت وجوهی علاوه بر تعرفه‌های تعیین شده از مراجعین نیستند و در صورت تخلف، مجوز لغو خواهد شد.

ج) نحوه ارسال مدارک و ثبت نام

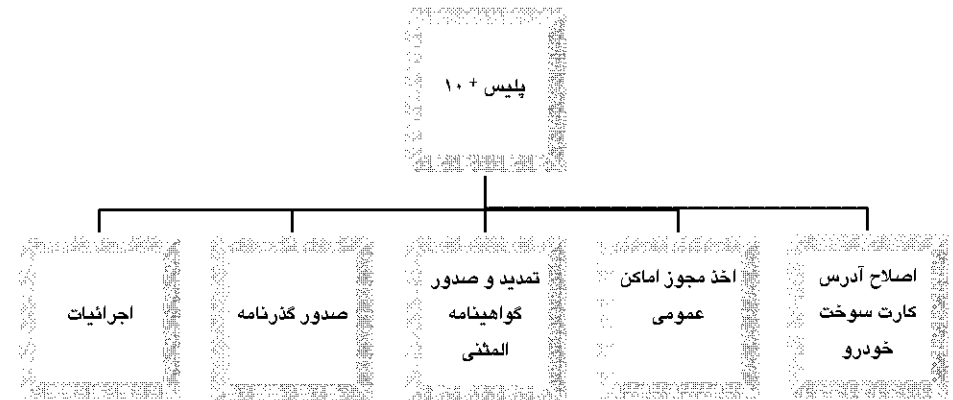
متقاضیان باید پس از اعلام فراخوانی فرم‌های موجود را از سایت پلیس دریافت کرده و پس از تکمیل آن به همراه سایر مدارک درخواست شده از طریق پست سفارشی به شرکت پژوهش و توسعه ناجی ارسال کنند.

بررسی خدمات در مراکز پلیس + ۱۰

طرح پلیس + ۱۰ در ابتدا با ۳ خدمت عمومی گذرنامه، گواهینامه و اجرائیات (گواهی عدم‌خلاف خودرو) برای کاهش تعداد و طول سفرهای درون‌شهری مردم و سادگی و افزایش سرعت دسترسی به خدمات و رشد و توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات راه‌اندازی شد. خدماتی که در این طرح ارائه شده به دو دسته تقسیم می‌شود:



نمودار ۱: خدمات حضوری پلیس ۱۰+



نکته: مقرر شده در آینده‌ای نزدیک انگشت‌نگاری نیز به خدمات پلیس ۱۰+ اضافه شود.

الف) خدمات حضوری

۱- گواهینامه

۱-۱. تمدید یا تعویض گواهینامه،

۱-۲. صدور گواهینامه المثنی.

متقاضی پس از آماده‌سازی مدارک مورد نیاز و واریز فیش‌های پرداختی به مراکز پلیس ۱۰+ مراجعه کرده و پس از اخذ معرفی‌نامه جهت معاینات پزشکی به مطب پزشکان طرح که اسامی آنها در دفاتر مذکور نصب شده است، مراجعه می‌کند. پزشکان طرح موظفند پس از رویت اصل گواهینامه قبلی و اصل کارت شناسایی معتبر با مشخصات متقاضی گواهینامه مندرج در برگه درخواست و فرد مراجعه‌کننده تطبیق داده پس از انجام معاینه کامل مطابق آخرین دستورالعمل‌های ارسالی نظریه



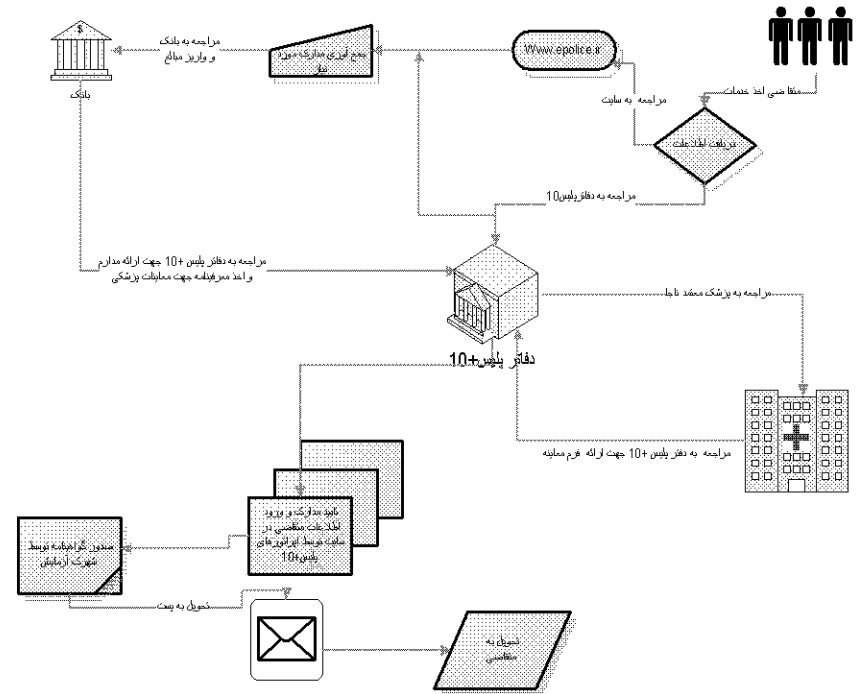
پزشکی خود را مبنی بر داشتن صلاحیت رانندگی را در کادر مخصوص برگه درخواست درج و مهر و امضا می‌کند.

سپس متقاضی فرم معاینه را به همراه مدارک مورد نیاز به یکی از مراکز پلیس ۱۰+ تحویل داده و مدارک پس از تأیید نهایی به شهرک آزمایش ارسال و گواهینامه پس از صدور به پست و از طریق پست به متقاضی تحویل داده خواهد شد.

مدارک لازم جهت تعویض گواهینامه:

۱. اصل گواهینامه پایه یکم،
۲. یک برگ فتوکپی از شناسنامه و کارت ملی،
۳. ۲ قطعه عکس ۳×۴ جدید با زمینه،
۴. فیش‌های بانکی پرداخت شده،
۵. ارائه کد پستی و آدرس محل سکونت دائم،
۶. فرم تکمیل شده درخواست تعویض یا تمدید.

شکل ۱. فرایند صدور گواهینامه



۲. گذرنامه

متقاضی صدور گذرنامه باید در ابتدا فرم درخواست و پوشه را از پست خریداری کرده و پس از تکمیل آن و جمع‌آوری مدارک مورد نیاز و همچنین واریز فیش‌های بانکی، نسبت به تحویل آن به یکی از دفاتر پلیس + ۱۰ اقدام کند.

پس از تحویل مدارک و احراز هویت و تأیید صحت مدارک توسط افسر، اطلاعات توسط اپراتورهای پلیس + ۱۰ در سایت اداره گذرنامه وارد، گذرنامه توسط اداره

گذرنامه صادر شده و به پست تحویل خواهد شد.

مدارک لازم جهت صدور گذرنامه:

۱. فرم و پوشه،
۲. سه قطعه عکس رنگی زمینه سفید ۶×۴ از متقاضی و همراهان به صورت مجزا،
۳. اصل و کپی تمام صفحات شناسنامه و کارت ملی،
۴. اصل و کپی از کارت پایان خدمت،
۵. اصل و کپی از طلاق‌نامه،
۶. فیش‌های بانکی پرداخت شده.

- در صورت متأهل بودن متقاضی خانم، ارائه رضایت محضری همسر الزامی

باشد و در صورت داشتن همراه رضایت محضری همسر جهت فرزندان نیاز است.

- در صورت فوت همسر نیاز به ارائه فوت‌نامه یا شناسنامه باطله همسر است، در

این صورت اگر متقاضی همراه نیز داشته باشد نیاز به ارائه قیم‌نامه و رضایت قیم دارد.

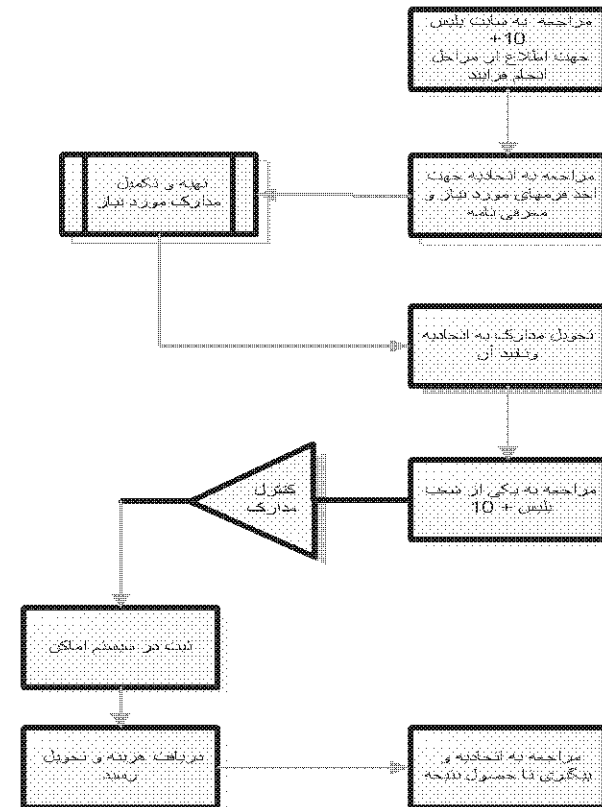
۴. کپی کارت پایان خدمت (پشت و رو) یا مدرک تعیین کننده خدمت نظام وظیفه (برای متقاضیان بالای ۱۳۳۷)،

۵. عهدنامه کلیه صنوف،

۶. اصل گواهی عدم سوء پیشینه،

۷. اصل گواهی عدم اعتیاد.

شکل ۳. فرایند اخذ مجوز اماکن عمومی



۴. اجرائیات

در حال حاضر اجرائیات پلیس + ۱۰ فقط گواهی عدم خلاف خودرو را صادر می‌کند. متقاضیان این امر می‌توانند با مراجعه به یکی از دفاتر خدماتی پلیس + ۱۰ با به همراه داشتن کارت یا سند یا کارت بیمه خودرو و پرداخت هزینه ۶۵۰۰ ریال نسبت به دریافت خلافی یا عدم خلاف خودرو خود اقدام کند. لازم به ذکر است که خلافی خودرو تا دو ماه پیش از تاریخ درخواست اعلام می‌شود، یعنی اگر راننده خودرو در هفته پیش از درخواست، مرتکب خلافی شود، اطلاعات مربوط به آن دو ماه بعد در خلافی ظاهر خواهد شد. این امر به دلیل عدم به روز بودن اطلاعات نیروی انتظامی و دفاتر است.

در صورت وجود هرگونه خلاف، متقاضی در صورت عدم اعتراض به مبلغ، می‌تواند به بانک مراجعه و مبلغ درج شده در برگه را پرداخت کند. در صورتی که متقاضی، هرگونه اعتراضی نسبت به خلاف‌های ذکر شده و مبلغ آن داشته باشد می‌تواند به یکی از شوراهای حل اختلاف مراجعه کرده و اعتراض خود را اعلام کند. شخص معترض پس از مراجعه به هر یک از شوراهای حل اختلاف، اعتراض خود را به صورت مکتوب تهیه کرده و پس از گذشت زمان طولانی در صف انتظار، نامه اعتراض را جهت رسیدگی به مراجع ذیصلاح تحویل می‌دهد که این رسیدگی در اکثر مواقع منجر به کسر مبلغ خلافی و در برخی موارد بدون تغییر ماندن آن خواهد شد.



شکل ۶- فرم پیگیری کارت سوخت خودرو

اگر می خواهید از وضعیت کارت هوشمند سوخت خود مطلع شوید
پلاک خودرو را وارد کنید

نوع پلاک منطقه ای (ایران)

ایران

الف

پیگیری کارت سوخت خودرو

مالکان خودرو می توانند پس از وارد کردن نوع و پلاک خودرو موردنظر اطلاعات مورد نیاز شامل تاریخ صدور و تحویل به شرکت پست، شماره مرسوله پستی کارت هوشمند سوخت و مدارک لازم برای تحویل کارت هوشمند سوخت را دریافت کنند.

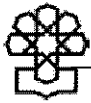
مالکان همچنین می توانند از طریق ارسال VIN خودرو به صورت پیامک از آخرین وضعیت صدور و تحویل کارت هوشمند سوخت خود اطلاع یابند.

۲- ثبت نام کارت سوخت موتورسیکلت

شیوه ثبت نام و تحویل کارت سوخت موتورسیکلت از طریق اینترنت به شرح زیر است:

- متقاضیان می توانند پس از ثبت نام در سایت رسید کامپیوتری دریافت و در تاریخ مشخص، به دفاتر خدمات کارت هوشمند سوخت مراجعه کرده و پس از تأیید مدارک، و بازدید از موتورسیکلت، کارت به درب منزل متقاضی ارسال خواهد شد.

بهترین ساعات برای ثبت نام در این سایت از ساعت ۹ شب تا ۸ صبح و ۳ تا ۵



بعد از ظهر، پرمراجعه ترین ساعات ثبت نام ۱۰ صبح تا ۲ بعد از ظهر و ۶ عصر تا ۸ شب است.

لازم است متقاضیان، قبل از ورود به سایت جهت ارسال اطلاعات، از مراکز خدمات پستی و کد شهرها آگاه باشند که کلیه اطلاعات مورد نیاز را می توان به صورت زیر در سایت جست و جو کرد.

شکل ۷- فرم ثبت نام کارت سوخت موتورسیکلت

کاربر گرامی
می توانید استان خود را انتخاب کنید تا نسبت به شهرها برای شما نمایش داده شود
و سپس شهر خود را انتخاب فرمائید تا نسبت به مراکز مراجعه پستی به همراه اوقات سرویس دهی نسبت شود

استان تهران شهر تهران

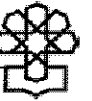
مراکز مراجعه پستی

کد استان	کد شهر	شماره مرکز مراجعه پستی	آدرس	شماره مرکز مراجعه پستی	شماره مرکز مراجعه پستی
۲۸	۸۵	۱۴۱	آرسوز - جنب بانک ملی	۱۴۱	۱۴۱
۲۸	۸۵	۱۳۳	خیابان شاهنشین چهار راه آرسوز	۱۳۳	۱۳۳
۲۸	۸۵	۱۹۵	خیابان آزادی - پیر خیمه و آتاریجات	۱۹۵	۱۹۵

برای ثبت نام در سایت نیاز به مراجعه به هیچ فرد یا سازمانی نیست. متقاضیان می توانند در هر ساعت از شبانه روز در سایت epolice.ir ثبت نام کنند. باید مدارک زیر، پیش از ورود به سایت آماده باشد:

- اشخاص حقیقی

- هرگونه سند نشان دهنده مالکیت،
- اصل شناسنامه،



- کلیه مشخصات موتورسیکلت،
- آدرس کامل پستی.

- اشخاص حقوقی (شرکت‌ها، سازمان‌ها، نهادها و ...)

علاوه بر، برخی مدارک مورد نیاز فوق (نام شرکت یا مؤسسه، شناسنامه نماینده شرکت، مشخصات نماینده شرکت به جای مالک وارد شود)، باید فرم مربوط از طریق اینترنت تحویل داده شود و باید پرینت آن را به مراکز خدمات پستی کارت هوشمند سوخت تحویل داد.

شکل ۸: نمونه فرم ثبت نام موتور سیکلت

The form is titled "ثبت نام موتورسیکلت" (Motorcycle Registration). It is divided into several sections:

- مشخصات فردی (Personal Information):** Includes fields for name, family name, date of birth, gender, and identification number.
- آدرس محل سکونت (Residence Address):** Includes fields for province, city, and postal code.
- مشخصات موتورسیکلت (Motorcycle Specifications):** Includes fields for license plate number, engine number, and other technical details.



This is the top portion of the registration form. It contains the following elements:

- توجهات مهم:** A section with instructions regarding the registration process and the need to provide accurate information.
- کد پستی:** A field for entering the postal code.
- کد مرکز فراراد:** A field for entering the center code.
- مشخصات محل ثبت نام:** A section for providing details about the registration location, including name, address, and phone number.

۳- اطلاع‌رسانی سایت پلیس + ۱۰

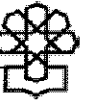
در حال حاضر پایگاه اطلاع‌رسانی پلیس + ۱۰ با آدرس www.epolice.ir، اطلاعات مورد نیاز در مورد چگونگی ارائه خدمات به شهروندان را ارائه می‌دهد.

اطلاعاتی که در حال حاضر در سایت موجود است عبارتند از:

- لیست دفاتر پلیس + ۱۰ کل کشور به تفکیک استان.
- دفترچه مشمولین خدمت نظام وظیفه.
- راهنمای استعلام وضعیت کارت هوشمند سوخت خودرو از طریق پیام کوتاه.
- دستورالعمل اخذ گذرنامه به همراه شرایط و مدارک مورد نیاز.
- اطلاع‌رسانی در خصوص گواهینامه.

شرایط اخذ گواهینامه:

- معاینات پزشکی متقاضیان اخذ گواهینامه،
- دستورالعمل تعویض گواهینامه و صدور المثنی،



- مدارک مورد نیاز جهت درخواست اماکن،
- پاسخ به سوالات متداول.

ساختار کنترلی و نظارتی دفاتر پلیس ۱۰+

نقطه اتصال دفاتر خدمات دولت الکترونیک با نیروی انتظامی جمهوری اسلامی، مؤسسه تحقیقات و توسعه ناجی از مؤسسات تابعه بنیاد تعاون ناجاست. نظارت بر نحوه عملکرد و ارائه خدمات دفاتر پلیس ۱۰+ بر عهده مؤسسات تحقیقات و توسعه ناجی است که البته کمیته ۵ نفره منتخبی از سوی فرماندهی ناجا نظارت و سیاست‌گذاری را در سطح بالاتری انجام می‌دهد و در نهایت فرماندهی ناجا سیاست‌گذاری‌های کلان مجموعه را اتخاذ می‌کند.

آسیب‌شناسی مشکلات موجود دفاتر پلیس ۱۰+

۱. ارائه تنها خدمات انتظامی هدف اولیه دفاتر دولت الکترونیک نبوده است. هدف اولیه استفاده از این دفاتر جهت ارائه دیگر خدمات نهادها و سازمان‌های دولتی نیز می‌توان بهره جست، در این راستا می‌توان از ظرفیت و توانایی موجود در دفاتر خدمات ارتباطی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات استفاده کرد.

۲. یکی از اهداف اصلی ایجاد این دفاتر مراجعه فقط یکبار برای دریافت هر خدمت است، لکن در حال حاضر برای دریافت هر خدمت به چند بار مراجعه به چند محل مختلف نیاز است. برای مثال برای دریافت گذرنامه، متقاضی یکبار به اداره



پست جهت دریافت فرم و پوشه، یکبار به بانک جهت پرداخت هزینه صدور گذرنامه و یک یا چند بار به دفاتر پلیس ۱۰+ جهت تحویل مدارک باید مراجعه کند.

۳. فقدان یک سیستم یکپارچه اطلاعاتی و اتصال هم‌زمان دفاتر از طریق خطوط پایدار نظیر DSL به پایگاه داده‌های اصلی از مشکلات سیستم‌های موجود است.

۴. ساعات حضور محدود افسر نیروی انتظامی مأمور در دفاتر پلیس ۱۰+ کندکننده ارائه برخی خدمات نظیر خدمت گذرنامه است.

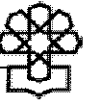
۵. تعداد محدود خدمات قابل ارائه در مقایسه با هدف اولیه از کاستی‌های موجود دفاتر پلیس ۱۰+ است. خدماتی نظیر نظام وظیفه و انگشت نگاری از خدمات قابل ارائه در هدف اولیه بود که تاکنون به دفاتر واگذار نشده‌اند.

۶. تعداد کم دفاتر در سراسر کشور نیز از مسائل موجود است، ایده اولیه سال ۱۳۸۲ راه‌اندازی حدود ۶۰۰ دفتر در سراسر کشور بوده است که هم اکنون حدود ۳۲۰ دفتر راه‌اندازی شده است.

۷. توزیع نامناسب دفاتر در سراسر کشور از مشکلاتی است که موجب عدم دسترسی برابر مردم به خدمات می‌شود و صراحتاً مخالف با اصل عدالت اجتماعی است. به‌طور نمونه در استان تهران حدود ۵۰ دفتر وجود دارد. لکن در برخی استان‌های بزرگ کشور این تعداد کمتر از ۵ دفتر است.

۸. استفاده از سیستم‌های آفلاین به‌جای سیستم‌های آنلاین به لحاظ دید انتظامی از کند کننده‌های فرایند خدمت‌رسانی است. با اتخاذ راهکار و سیاست‌های مناسب می‌توان با لحاظ دید انتظامی از سیستم‌های آنلاین استفاده کرد.

۹. ساعات کار محدود دفاتر پلیس ۱۰+ نیز از آسیب‌های تحقق دولت الکترونیک



است. بر اساس شعار دولت الکترونیک مردم باید در هفت روز هفته و بیست چهار ساعته بتوانند خدمات دولتی را دریافت کنند.

پیشنهادها

۱- اتصال پایگاه داده نیروی انتظامی به پایگاه داده ثبت احوال: نیروی انتظامی در دو سال اخیر به غیر از ارائه خدمات کارت سوخت، ارتقای جدی در زمینه توسعه خدمات دفاتر پلیس + ۱۰ نداشته است. دلیل اصلی عدم توسعه خدمات را می‌توان در ماهیت امنیتی بودن اطلاعات برخی حوزه‌های نیروی انتظامی یافت، اما به‌طور حتم راهکارهای کنترلی مناسب می‌تواند علاوه بر خدشه وار نکردن به مقوله امنیت، تصدیگری بخش دولتی را کاهش دهد و مردم نیز با صرف هزینه و زمان کمتر به خدمات مورد نظر خود دست یابند. مکانیسم‌های کنترلی با بکارگیری فناوری اطلاعات می‌توانند نقش مؤثری توأمأ در کنترل و سرعت فرایند ارائه خدمات داشته باشند. به‌طور نمونه در مورد خدمت گذرنامه گلایه مردم از اتلاف وقت بسیار زیاد برای دریافت سرویس گذرنامه است، با موشکافی مسئله **گلوگاه‌های** این خدمت که زمان محدود کاری دفاتر و بخش احراز هویت (مسئله امنیتی و کنترلی) است مشخص می‌شود. بخش احراز هویت با وجود اینکه در دفاتر پلیس + ۱۰ انجام می‌شود ولی توسط افسران نیروی انتظامی بدون اتصال به یک سیستم استعلام انجام می‌شود، دفاتر پلیس + ۱۰ به‌عنوان بخش خصوصی به‌طور حتم از ارائه خدمات بیشتر و سریع‌تر به خاطر سودآوری بیشتر استقبال می‌کنند، لکن افسران نیروی انتظامی به دلیل ماهیت انتظامی بودن کار و ذی‌نفع نبودن، گلوگاه سیستم هستند. راهکار مبتنی



بر فناوری اطلاعات این مسئله اتصال پایگاه داده نیروی انتظامی به پایگاه داده ثبت احوال، از طریق سیستم استعلام ثبت احوال و کنترل و احراز هویت به کمک این پایگاه داده است. مسلماً با تحقق این امر مسئله تا حد زیادی از انتظامی بودن خارج می‌شود و مردم نیز راحت‌تر و سریع‌تر می‌توانند خدمات را دریافت کنند.

اتصال پایگاه داده نیروی انتظامی به پایگاه داده ثبت احوال در حوزه‌های دیگر نیروی انتظامی از جمله نظام وظیفه، آگاهی، اجرائیات و ... نیز کمک شایانی به سهولت دسترسی به خدمات دارد.

۲- امکان پرداخت هزینه ارائه خدمات در دفاتر پلیس + ۱۰: هدف اصلی از راه‌اندازی دفاتر پلیس + ۱۰ سریع‌تر و با کیفیت بهتر به مردم است. در این راستا ارائه امکان پرداخت هزینه‌های ارائه خدمات در دفاتر پلیس + ۱۰ با استفاده از کارت‌های الکترونیکی نقش مؤثری در تسهیل دریافت خدمت توسط مردم را دارد. تجهیز دفتر پلیس + ۱۰ به دستگاه‌های پایانه فروش (کارت خوان) گام اول در راستای فراهم نمودن امکان مذکور است.

۳- متمرکز نبودن کلیه مراحل خدمت رسانی در دفاتر پلیس + ۱۰: در دریافت بسیاری از خدمات دفاتر پلیس + ۱۰ نیاز به مراجعه چندبار به چند محل است به‌طور نمونه برای دریافت خدمت گذرنامه، ابتدا باید به پست جهت دریافت فرم و پوشه و سپس به بانک، جهت پرداخت هزینه دریافت خدمت و در نهایت به دفاتر پلیس + ۱۰ جهت ارائه مدارک است. در صورتی که می‌توان همه خدمات مذکور در دفاتر پلیس + ۱۰ ارائه شود، فرم و پوشه در دفاتر پلیس + ۱۰ توزیع شود و هزینه پستی طی قرارداد جداگانه‌ای بین پست و دفاتر پلیس + ۱۰ محاسبه شود و مشتری هزینه پستی و مبلغ



فیش‌های بانکی مربوط به خدمات را به دفاتر پلیس+۱۰ بپردازد.

۴. **تحویل ناموفق مرسولات:** در تعدادی از خدمات ارائه شده توسط دفاتر پلیس+۱۰ بخش آخر خدمت یعنی تحویل گذرنامه، گواهی‌نامه و ... توسط پست به آدرس قید شده در فرم‌ها صورت می‌گیرد که طبق بررسی به‌عمل آمده اکثر تحویل این مرسولات ناموفق است و شخص باید به باجه معطله پست مراجعه حضوری داشته باشد ساده‌ترین راه حل این مشکل درج جداگانه آدرس دریافت مرسوله در فرم‌هاست و نه آدرس محل سکونت زیرا خدمات پستی در ساعاتی ارائه می‌شود که عموم مردم در محل کار یا تحصیل و ... هستند.

۵. **امکان استفاده دیگر نهادها از پایگاه داده نیروی انتظامی:** مسلماً نگاه انتظامی و بزرگ‌نمایی مقوله امنیت موجب شده است که اطلاعات موجود در پایگاه داده نیروی انتظامی محرمانه تلقی شود و دیگر نهادها نتوانند از این پایگاه داده که به‌وسیله سرمایه ملی کشور تهیه شده است استفاده کنند. مشکلات پیش آمده در ارائه اطلاعات پایگاه داده‌های مختلف نهادها از جمله نیروی انتظامی در پروژه کارت هوشمند سوخت گواهی بر این مدعاست. به اشتراک‌گذاری اطلاعات در سطح ملی نقش چشمگیری در عدم اتلاف سرمایه‌های ملی را دارد، چرا که اکثر خدمات حاصل فرایندی است که از مسیر ارتباطی چند نهاد وظیفه‌ای می‌گذرد و به همین منظور ارائه خدمات بهتر مستلزم هماهنگی و اشتراک‌گذاری اطلاعات این فرایند است.

۶. **توسعه خدمات دفاتر پلیس + ۱۰:** توسعه خدمات دفاتر پلیس + ۱۰ پیش زمینه تحقق دولت الکترونیک در کشور است. ایده اولیه راه‌اندازی این دفاتر که با نام دفاتر خدمات دولت الکترونیک (اداری - انتظامی) راه‌اندازی شد علاوه بر ارائه خدمات

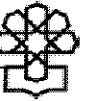


نیروی انتظامی، ارائه خدمات دیگر دستگاه‌های اجرایی توسط بخش خصوصی بود که متأسفانه با دید حفاظتی نیروی انتظامی مواجه شد. پیشنهاد می‌شود که نیروی انتظامی از موضع حفاظتی و تملک‌گرایانه خود در این مقوله کاسته و مجوز ارائه خدمات دیگر نهادها و دستگاه‌های اجرایی را به این دفاتر بدهد. از ظرفیت دفاتر خدمات ارتباطی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات نیز می‌توان به همین منظور استفاده کرد.

۷. **توسعه تعداد دفاتر پلیس + ۱۰:** چشم‌انداز اولیه از راه‌اندازی این دفاتر ایجاد حدود ۶۰۰ دفتر در سراسر کشور بود که تا کنون حدود ۳۲۰ دفتر در کشور راه‌اندازی شده است. توسعه تعداد دفاتر ارائه خدمات در سراسر کشور، به‌منزله توسعه پیشخوان‌های دولت الکترونیک در سراسر کشور است. البته توزیع مناسب این دفاتر در سراسر کشور جهت دستیابی برابر همه آحاد مردم ضروری است.

۸. **افزایش زمان کار دفاتر پلیس + ۱۰:** با افزایش زمان کار دفاتر پلیس + ۱۰ مردم راحت‌تر و سریع‌تر می‌توانند به خدمات دسترسی پیدا کنند. مسلماً بخش خصوصی مشکل خاصی در زمینه افزایش مدت زمان کار ندارد، لکن برای افزایش زمان کاری افسران مأمور در دفاتر پلیس + ۱۰ و لحاظ مشوق‌ها برای آنان جهت حضور بیشتر باید به‌دنبال چاره‌ای بود.

پیشنهاد می‌شود وب‌سایت www.epolice.ir از موضع اطلاع‌رسانی به تعاملی و خدمت‌رسانی ارتقا یابد که البته در زمینه کارت هوشمند سوخت گام‌های مناسبی برداشته شده است. در راستای ارتقای سایت به تعامل‌کننده و خدمت‌رسان موارد ذیل پیشنهاد می‌شود:



- امکان ارسال مدارک از طریق اینترنت و مراجعه صرفاً برای احراز هویت افراد: با ایجاد این امکان صرفه‌جویی قابل توجهی در زمان و هزینه جهت انجام خدمات ایجاد می‌شود. این کار صرفه‌جویی قابل توجهی نیز در هزینه دفاتر پلیس +۱۰ دارد.

- دریافت خلاقی خودرو از طریق اینترنت و امکان پرداخت آن به صورت غیرحضوری: متقاضیان می‌توانند بدون پرداخت هزینه ۶۵۰۰ ریال نسبت به اخذ خلاقی خودرو خود با استفاده از شماره ماشین و کد VIN، از طریق اینترنت اقدام کرده و با استفاده از قرار دادن شناسه پرداخت در انتهای لیست خلاقی، بتوانند نسبت به پرداخت آن به صورت غیرحضوری اقدام کنند.

این امر سبب صرفه‌جویی در زمان، کاهش تعداد سفرهای درون‌شهری و در نتیجه کاهش بار ترافیکی در شهر، کاهش مصرف سوخت، کاهش ازدحام در بانک‌ها و همچنین کاهش حجم کاری در مراکز پلیس +۱۰ خواهد شد.

- امکان پیگیری کارت خودرو از طریق اینترنت: در حال حاضر کارت خودرو در اداره راهنمایی و رانندگی (شهرک آزمایش) صادر شده و به اداره پست تحویل می‌شود و از طریق پست به متقاضیان تحویل می‌شود که ممکن است از زمان صدور کارت تا تحویل آن به متقاضی بیش از دو هفته باشد. تأخیراتی نیز ممکن است در این فرایند به وجود بیاید که موجب پیگیری متقاضیان از شهرک آزمایش و پست خواهد شد. پیشنهاد می‌شود اطلاعاتی نظیر تاریخ صدور کارت خودرو، تاریخ تحویل به پست و نام منطقه پستی جهت اطلاع درخواست‌کنندگان در سایت پلیس +۱۰ موجود باشد.

- ثبت نام جهت صدور مجوز طرح ترافیک: پیشنهاد می‌شود در سایت بخشی برای ثبت نام درخواست‌کنندگان جهت صدور مجوز طرح ترافیک در نظر گرفته شود تا



صاحبان خودروهای دولتی و شخصی بتوانند نسبت به تکمیل و ارسال فرم‌های مربوطه به صورت غیرحضوری اقدام کنند.

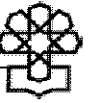
- معرفی مراکز معاینه فنی خودرو: می‌توان بخشی از سایت را جهت اطلاع‌رسانی در خصوص کلیه مراکز معاینه فنی خودرو در نظر گرفت. متقاضیان می‌توانند پس از مراجعه به سایت از نزدیک‌ترین مرکز معاینه فنی خودرو به محل سکونت خود مطلع شده و از هزینه‌های پرداختی و مواردی که در مراکز فوق‌الذکر مورد آزمایش قرار می‌گیرند آگاه شوند.

- امکان جست‌وجوی خودروهای مسروقه و مکشوفه: می‌توان به متقاضیانی که درصد خرید خودرو از افراد یا مراکزی غیر از نمایندگان فروش خودروها هستند این امکان را داد که با وارد کردن شماره پلاک خودرو، شماره بدنه، شماره‌شناسی و یا شماره موتور از مسروقه بودن خودرو مطلع شوند.

پیشنهاد می‌شود شماره پلاک خودروهای مسروقه و مکشوفه جهت اطلاع‌رسانی به درخواست‌کنندگان در سایت موجود باشد.

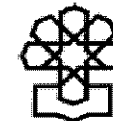
- معرفی شوراهای حل اختلاف در سراسر کشور و شرایط پذیرش در شوراهای: می‌توان بخشی از سایت را به اطلاع‌رسانی در خصوص محل شوراهای حل اختلاف در سراسر کشور و شرح فعالیت‌هایی که در این شوراهای انجام می‌پذیرد اختصاص داد.

این امر سبب می‌شود که متقاضیان بتوانند از نزدیک‌ترین شورای حل اختلاف به محل کار یا منزل خود مطلع شده و از مواردی که برای رفع آن می‌توانند به این شوراهای مراجعه کنند به همراه مدارک مورد نیاز، آگاه شوند.



- اعتراض به خلافی خودرو با ذکر مورد: در صورت ارائه خدمت اعتراض به خلافی خودرو توسط دفاتر پلیس + ۱۰، می‌توان بخشی از سایت را به ارسال اعتراض مالکین نسبت به خلافی خودرو اختصاص داد. با استفاده از این روش دیگر نیازی به مراجعه حضوری نبوده و از اتلاف وقت و هزینه جلوگیری خواهد شد. در این روش می‌توان با استفاده از اختصاص کد پیگیری به اعتراضات، از وضعیت خلافی خودرو و پذیرش یا عدم‌پذیرش اعتراض آگاه شد.

- معرفی مراکز تعویض پلاک خودرو و مدارک مورد نیاز: بهتر است آدرس مراکز تعویض پلاک خودرو جهت اطلاع متقاضیانی که درخواست تعویض پلاک خودرو یا خرید و فروش دارند، به همراه روال کاری و مدارک مورد نیاز، در سایت قرارگیرد تا افراد بتوانند پیش از مراجعه به این مراکز و جلوگیری از اتلاف وقت جهت تکمیل و تهیه مدارک مورد نیاز اقدام کنند.



شناسنامه گزارش

شماره مسلسل: ۸۹۳۱

عنوان گزارش: بررسی عملکرد دفاتر پلیس + ۱۰

Report Title: E-Police offices performance measurement

نام دفتر: مطالعات ارتباطات و فناوری‌های نوین

تهیه و تدوین: امیرحسین زلیکانی، مهدی فقیهی

اظهار نظر کننده: مهندس علی اصغر قائمی

ناظر علمی: رضا باقری اصل

متقاضی: معاونت پژوهشی

ویراستار: —

واژه‌های کلیدی و معادل انگلیسی آن‌ها: —

منابع و مأخذ تهیه گزارش:

www.epolice.ir

تاریخ انتشار: ۱۳۸۷/۱/۱۹