



مشخصات طرح

دوره هشتم - سال دوم

شماره ثبت:

۴۱۱

شماره چاپ:

۱۰۴۰

تاریخ چاپ:

۱۳۸۹/۱/۱۵

نام دفاتر:

مطالعات ارتباطات و

فناوری‌های نوین

مطالعات برنامه و بودجه

مشخصات گزارش

شماره مسلسل:

۲۸۰۱۰۲۳۴-۱

تاریخ انتشار:

۱۳۸۹/۳/۱

به نام خدا

اظهار نظر کارشناسی درباره:

«طرح دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی»

## بیان موضوع

علیرغم توسعه فناوری اطلاعات در کشور و مطلوبیت‌های ارائه الکترونیکی خدمات به جهت کاهش هزینه‌ها و ارتقای کمیّت و کیفیت نزد دستگاه‌های اجرایی و نهادهای عمومی، وضعیت ارائه الکترونیک خدمات در نهادهای دولتی و عمومی مطلوب نبوده و به دلایلی همچون تولید ناکافی خدمات الکترونیک در کشور، خلأهای کیفی و کمی ارتباطات در کشور، زیرساخت اطلاعاتی ضعیف دستگاه‌های اجرایی و گستردگی کشور نیازمند راه‌حل‌های میانه‌ای خواهیم بود. ارزیابی‌ها نشان‌دهنده این است که بسیاری از دستگاه‌ها تنها به ارائه اطلاعات از طریق وب اکتفا نموده‌اند، وضعیت دسترسی پرسرعت به اینترنت و کیفیت اینترنت هم مطلوب ارزیابی نمی‌شود. فقدان دسترسی اکثر روستاییان به اینترنت که به مفهوم عدم دسترسی به شبکه بیش از ۳۰ درصد جمعیت کشور است. همچنین هنوز بسیاری از دستگاه‌ها فاقد پایگاه اطلاعات به‌روز، استاندارد و مرتبط با پایگاه‌های اطلاعات ملی نظیر کدملی و کدپستی هستند و دستگاه‌هایی که انگیزه و تلاش در ارائه خدمت بهتر دارند ناگزیر نیازمند گستردگی نقاط دسترسی خود با مردم هستند که در نهایت منجر به توسعه عمودی دستگاه شده و به جهت افزایش هزینه‌های مدیریت و نگهداری دفاتر از بهره‌وری می‌کاهد. راه‌حل منطقی میانه که در طرح به آن اشاره شده است، بهره‌گیری از ظرفیت بخش خصوصی که در قالب بیش از ۴۵۰۰ دفتر خدمات ارتباطی شهری و ۱۱۰۰۰ دفتر ICT روستایی تبلور یافته‌اند و در آنها تنوعی از خدمات ارائه شده است. بنابر آیین‌نامه‌ای که بنابر اصل یکصدوسی‌وهشتم قانون اساسی و توسط کارگروه توسعه حمل‌ونقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت تهیه و در شرف ابلاغ توسط دولت است روند تبدیل آنها به دفاتر پیشخوان خدمات الکترونیک در حال انجام است. بنابراین راه‌حل میانه دفاتر خدمات دولت الکترونیک، متمرکز بر بهره‌برداری از زیرساخت دولت الکترونیکی از طریق به تسهیم گذاشتن عناصر مشترک موجود در یک وزارتخانه واحد یا بخشی واحد از یک وزارتخانه است. که براساس آن از طریق به اشتراک‌گذاری منابع کاربر نهایی خدمات به‌جای مراجعه مستقیم به هر خدمت‌دهنده به یک پنجره واحد مراجعه کرده و خدمات خود را دریافت می‌دارد.

## معایب طرح

دامنه شمول ارائه‌دهندگان خدمت کامل نیست. ذکر «دستگاه‌های اجرایی، نهادهای انقلاب اسلامی و بخش عمومی غیردولتی» کامل و شامل نیست. دامنه خدمات قابل ارائه در دفاتر واضح نیست، در طرح به این نکته اکتفا شده که «خدمات قابل انجام در خارج از محیط اداری» مشمول این طرح هستند. اما به‌نظر می‌رسد

به جهت غیردولتی بودن این دفاتر لازم است تا بنا بر قانون مدیریت خدمات کشوری و قانون اجرای سیاست‌های اصل چهارم و چهارم قانون اساسی قابل واگذار بودن خدمت هم قید شود. در طرح ضمانت اجرا برای تولید خدمات الکترونیک پیش‌بینی نشده و هیچ اشاره‌ای به تولید خدمات الکترونیک توسط دستگاه‌ها نشده است. براساس سابقه قبلی این دفاتر، تصویری نزد بخش خصوصی شکل گرفته است که دولت متعهد سودآوری کسب‌وکار آنان است، لکن این بخش هم نظیر سایر کسب‌وکارها تابع شرایط رقابتی و بازار است.

## مزایای طرح

مهمترین مزایای این طرح شامل کاهش هزینه‌های دولت به جهت عدم توسعه فیزیکی، عدم جذب نیروی انسانی جدید، به اشتراک‌گذاری اطلاعات، جمع‌فرآیندها، کاهش هزینه مردم در دریافت خدمات، کاهش سفرهای شهری و بین شهری که جهت اخذ خدمات است و مزایای دیگری است از ایجاد و توسعه این دفاتر واسط و جمع‌کننده خدمات انتظار می‌رود. جدول زیر به طور خلاصه برخی مزایای این دفاتر را برشمرده است.

## همپوشانی و مقایسه طرح با ماده (۳۸) قانون مدیریت خدمات کشوری

در این ماده دو نکته مرتبط با طرح حاضر ذکر شده است: اولاً اینکه واحدهای خدمات‌رسان الکترونیکی از طریق بخش دولتی و غیردولتی ایجاد می‌شوند و ثانیاً لایه انتهایی این واحدها تا مراکز شهرستان‌ها است. کاستی‌های این ماده که با طرح حاضر قابل رفع است عبارتند از: ۱. در ماده (۳۸) نحوه مدیریت این واحدها قید نشده اما در طرح به بخش غیردولتی واگذار شده یعنی بر تمامی این دفاتر مدیریت واحدی برقرار است. ۲. پوشش دفاتر ماده (۳۸) به مراکز شهرستان‌ها محدود شده اما طرح با وجود ظرفیت دفاتر شهری و روستایی که بیش از ۱۵ هزار دفتر هستند پوشش مطلوب‌تری جهت ارائه خدمات در سطح کشور دارد. ۳. در ماده (۳۸) الزامی به یکپارچگی خدمات در دفاتر خدمات‌رسانی نشده است. در طرح هدف از ارائه خدمت توسط دفاتر خدمات دولت الکترونیک ایجاد پنجره واحد دولت در نزدیک‌ترین نقطه دسترسی مردم است.

## پیشنهادات

اصلاحات انجام گرفته در کادر زیر به صورت پررنگ نشان داده شده است.

**ماده واحد - کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری موظفند کلیه خدمات قابل برونسپاری یا واگذاری خود که قابل ارائه در خارج از محیط اداری باشد را به دفاتر پیشخوان خدمات دولت که توسط بخش غیردولتی بهره‌گیری از ظرفیت دفاتر خدمات ارتباطی، دفاتر فناوری اطلاعات روستایی و سایر دفاتر خدمات الکترونیک ایجاد و مدیریت می‌شود، واگذار کنند.**

**تبصره «۱» - ایجاد دفاتر و واحدهای کاری توسط دستگاه‌های اجرایی برای ارائه این خدمات ممنوع بوده و کلیه دفاتر دایر فعلی که خدمات مشمول این قانون را ارائه می‌کنند باید به دفاتر پیشخوان دولت تغییر یابند.**

**تبصره «۲» - کارمندان بخش غیردولتی که براساس این قانون، عهده‌دار ارائه خدمات دولت الکترونیک می‌شوند، مشمول حکم ماده (۱۸) قانون مدیریت خدمات کشوری بوده و دستگاه‌های اجرایی هیچ تعهدی در خصوص اقتصادی بودن و منافع راه‌اندازی دفاتر موضوع این قانون ندارند.**

**تبصره «۳» - آیین‌نامه اجرایی این قانون شامل ظرف مدت سه ماه، توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات با همکاری وزارت کشور تهیه و به تصویب هیئت وزیران می‌رسد.**