

اظهار نظر کارشناسی درباره:
«طرح دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی»

مشخصات طرح

دوره هشتم - سال دوم

شماره ثبت:

۴۱۱

شماره چاپ:

۱۰۴۰

تاریخ چاپ:

۱۳۸۹/۱/۱۵

طرح مسئله

به اشتراک‌گذاری منابع و ارائه خدمات به صورت یکپارچه از اهداف اصلی این طرح است که براین اساس کاربر نهایی خدمات به جای مراجعه مستقیم به هر خدمت‌دهنده به یک پنجره واحد مراجعه کرده و خدمات خود را دریافت می‌کند. مخاطبان قانون دستگاه‌های اجرایی و دفاتر ارائه‌کننده خدمات هستند. ماده (۳۸) قانون خدمات کشوری، آیین‌نامه اجرایی کارگروه توسعه حمل‌ونقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت و لایحه برنامه پنجم (مصوب کمیسیون تلفیق مجلس) با این طرح همپوشانی دارند.

سابقه و لزوم قانونگذاری

یکی از قوانینی که با طرح فوق همپوشانی دارد ماده (۳۸) قانون مدیریت خدمات کشوری است که به ایجاد واحدهای خدمات‌رسان الکترونیکی از طریق بخش دولتی و غیردولتی در مراکز شهرستان‌ها اشاره دارد، لکن این ماده کاستی‌هایی به شرح زیر دارد:

۱. نحوه مدیریت این واحدها قید نشده است،

۲. پوشش دفاتر محدود به مراکز شهرستان‌هاست،

۳. الزامی به یکپارچگی خدمات در دفاتر خدمت‌رسانی نشده است.

پس از مطرح شدن طرح دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی دو مصوبه یکی کمیسیون تلفیق برنامه پنجم مجلس و دیگری در هیئت وزیران به تصویب رسیده است که کاستی‌های ناشی از ماده (۳۸) قانون مدیریت خدمات کشوری را رفع می‌نماید، این دو مصوبه عبارتند از:

۱. بند «ج» ماده (۴۹) لایحه برنامه پنجم که در کمیسیون تلفیق مجلس شورای اسلامی به تصویب رسیده

است. متن این بند به شرح زیر است:

«کلیه دستگاه‌های اجرایی مکلفند تا پایان برنامه خدمات قابل ارائه خود را به صورت الکترونیکی از طریق شبکه ملی اطلاعات عرضه کنند و نیز کلیه خدمات قابل ارائه در خارج از محیط اداری خود و قابل واگذاری یا برون‌سپاری را به دفاتر پیشخوان خدمات دولت که توسط بخش‌های غیردولتی (خصوصی یا تعاونی) ایجاد و مدیریت می‌شوند، واگذار کنند. کلیه دفاتر دایر فعلی که این نوع خدمات را ارائه می‌کنند باید به دفاتر پیشخوان دولت تغییر یابند».

نام دفتر:

مطالعات ارتباطات

فناوری‌های نوین

مشخصات گزارش

شماره مسلسل:

۲۸۰۱۰۲۳۴-۲

تاریخ انتشار:

۱۳۸۹/۶/۱۳

۲. آیین‌نامه‌ای که براساس اصل یکصدوسی‌وهشتم قانون اساسی توسط کارگروه توسعه حمل‌ونقل و مدیریت مصرف سوخت ابلاغ شده است و براساس این آیین‌نامه روند تبدیل دفاتر خدمات قبلی به دفاتر پیشخوان درحال انجام است. لازم به ذکر است این آیین‌نامه با آنچه هدف بند «ج» ماده (۴۹) مصوبه کمیسیون تلفیق برنامه پنجم است کاملاً همسو و منطبق است.

جمع‌بندی

طرح دفاتر پیشخوان به‌علت کاستی‌های موجود در ماده (۳۸) قانون مدیریت خدمات کشوری مطرح شد، لکن پس از مطرح شدن طرح در مجلس دو مصوبه در جهت دفع خلأهای ماده (۳۸) تصویب شد. با این وجود نیاز به قانونگذاری جدید در این زمینه نمی‌باشد یا حداقل باید تا تصویب نهایی برنامه پنجم از قانونگذاری در این مورد احتراز کرد و منتظر خروجی برنامه پنجم بود. قابل ذکر است بند پیشنهادی در لایحه برنامه پنجم بسیار کامل‌تر و دقیق‌تر از ماده پیشنهادی است، زیرا در این بند خدمات قابل واگذاری و قابل برون‌سپاری اشاره شده است.

ازجمله مواردی که باید به آن توجه ویژه کرد این است که هدف علاوه‌بر ارائه خدمات یکپارچه به مردم، تقویت بخش خصوصی است و بنابراین دستگاه‌های اجرایی باید خدمات قابل واگذاری خود را احصا نمایند و ارائه آنها را به دفاتر پیشخوان منتقل نمایند و از رقابت با بخش خصوصی که مخالف سیاست‌های کلی اصل چهارم قانون اساسی است، خودداری و از ارائه خدمات قابل واگذاری و برون‌سپاری در دفاتر دولتی اجتناب نمایند.

تجربه ایجاد دفاتر خدمات ارتباطی نشان داده است که کسب‌وکار آنها متناسب با میزان خدمات واگذار شده به آنهاست، لذا یکی از مواردی که باید به آن دقت نمود لزوم تصریح در قانون مصوب مجلس در جهت عدم ایجاد تعهد به دولت برای تضمین کسب‌وکار دفاتر پیشخوان است، چرا که همچنان‌که در لایحه برنامه پنجم و مصوبات کمیسیون تلفیق برنامه مشاهده می‌شود بسیاری از خدمات دولت تا پایان برنامه الکترونیکی خواهند شد، لذا با وجودی که درحال حاضر ایجاد این دفاتر به صرفه است، لکن پس از طی دوران بلوغ آنها و تکمیل سامانه‌های کاملاً الکترونیکی دستگاه‌ها، کسب‌وکار آنها کمرنگ و در مدت کوتاهی به نقطه عدم صرفه اقتصادی خواهند رسید و با توجه به توضیحات فوق و عدم پذیرش تبصره پیشنهادی مرکز در جهت عدم ایجاد تعهد به دولت برای صرفه اقتصادی دفاتر تصویب این طرح در برنامه به واسطه عمر پنج‌ساله آن بهتر و مدبرانه‌تر است.