

مردم در پیج خدمات الکترونیک

شهروندان از زمانبر شدن رسیدگی به درخواست‌هایشان در دفاتر پیشخوان دولت و ثبت احوال گله دارند...



شهروندان از زمانبر شدن رسیدگی به درخواست‌هایشان در دفاتر پیشخوان دولت و ثبت احوال گله دارند
مردم در پیج خدمات الکترونیک

«عطای کارت ملی هوشمند را به لقایش بخشیده‌اند.» این حکایت آنهایی است که روزها از کار و زندگی افتاده‌اند و برای گرفتن کارت ملی هوشمند در دفاتر پیشخوان دولت و سازمان ثبت احوال این در و آن در زده‌اند. ماجرای که فراتر از روند فرسایشی به‌دست آوردن این کارت است، زیرا شهروندان علاوه بر زمانبر شدن کارشان، از برخوردهای نامناسب کارمندان و درخواست‌های عجیب برخی‌شان مانند گرفتن رمز دوم حساب بانکی مراجعه‌کنندگان نیز دل خوشی ندارند.

«برای تعویض کارت ملی مادرم به دفتر پیشخوان دولت آمده‌ام، اما کارمند آنجا از من رمز دوم کارت بانکم را طلب کرد.» اینها را مردی میانسال می‌گوید که از رفتار کارمندان یکی از دفاتر پیشخوان در خیابان شریعتی متعجب شده است.

آن‌طور که او توضیح می‌دهد، کارمندان دفتر پیشخوان به جای آن که از امکاناتی مانند پایانه‌های فروش استفاده کنند و اجازه بدهند شهروندان خودشان رمز عابربانکشان را وارد کنند از آنها رمز دوم کارتشان را طلب می‌کنند. این درحالی است که کارشناسان پلیس فتا بارها توصیه کرده‌اند که شهروندان نباید رمز دوم کارت خود را در اختیار دیگران قرار دهند.

شهروند دیگری تاکید می‌کند رمز دوم کارت چیزی نیست که بتوان آن را در اختیار دیگران قرار داد؛ زیرا به این شکل امکان برداشت و سوءاستفاده از حساب اشخاص افزایش پیدا می‌کند.

مرد جوان دیگری توضیح می‌دهد: با این کار فقط وقت شهروندان را تلف می‌کنند، زیرا بعد از انجام شدن کارم دست کم باید به بانک بروم تا رمز دوم کارتم را تغییر بدهم.

زنی میانسال نیز از این گله می‌کند که رمز عابربانکی را در اختیار کارمندان دفتر پیشخوان قرار داده که حقوقش به آن واریز می‌شود و خودش به تنهایی نمی‌تواند برای تغییر رمز دوم اقدام کند، به همین خاطر نگران است که از حسابش به شکل غیرمجاز برداشت شود.

هرچند نمی‌توان زحمات و درستکار بودن بسیاری از کارمندان دفاتر پیشخوان را انکار کرد، اما چنین اقداماتی سبب می‌شود شهروندان نسبت به عملکرد آنها بدبین شوند.

کارمندان بی‌حوصله

دفاتر پیشخوانی نیز وجود دارد که شهروندان از نحوه فعالیت آنها رضایت دارند، برای نمونه بیشتر شهروندانی که از دفتر پیشخوان دولت شرق تهران خارج می‌شوند از برخورد مناسب کارمندان و رسیدگی بموقع به درخواست‌شان رضایت دارند.

این در حالی است که شماری از شهروندان نیز نسبت به برخورد نامناسب برخی کارمندان دفاتر پیشخوان اعتراض دارند. برای نمونه م. احمدی می‌گوید: بدروستی توضیح ندادند که برای انجام درخواستم به چه مدارکی نیاز دارم به همین خاطر مجبور شدم چند بار به این دفتر پیشخوان رفت و آمد کنم.

خانم میانسالی نیز از این ناراحت است که نمی‌تواند عکسی را که از قبل تهیه کرده به دفتر پیشخوان ارائه کند، زیرا کارمندان از او خواسته‌اند در دفتر پیشخوان عکس بگیرد، اما چون نمی‌دانسته آمادگی لازم را برای گرفتن عکس نداشته است.

زیرساخت‌های ضعیف

پیگیری مشکلاتی که شهروندان در دفاتر پیشخوان با آن دست و پنجه نرم می‌کنند، نشان می‌دهد بیشتر آنها به‌خاطر تهیه کارت

ملی هوشمند به دردرس افتاده‌اند؛ دردرس‌هایی که چیزی جز آماده نبودن زیرساخت‌های الکترونیک مسبب آن نیست.

علی فلاح، دبیرکل کانون دفاتر پیشخوان دولت در گفت‌وگو با جام‌جم درباره گلیه‌های شهروندان می‌گوید: فرآیندهایی که در دفاتر به آنها رسیدگی می‌شود چند گانه است؛ یعنی برخی از درخواست‌ها زمانی که تقاضای ارباب رجوع در دفتر پیشخوان تأیید و قبول می‌شود باید مسیر دیگری را نیز در دستگاه‌های خدمات دهنده پشت سرگذارد.

آن‌طور که او توضیح می‌دهد در این مسیر نیز دو عامل انسانی و فرآیندهای الکترونیکی نقش دارد به همین دلیل رسیدگی به درخواست شهروندان هنگام بررسی در دستگاه‌های خدمات دهنده زمانبر می‌شود.

او ادامه می‌دهد: اگر نگاهی به چند سال گذشته بیندازیم، صف‌های طولانی در ادارات را به یاد خواهیم آورد، اما حالا که امکان دسترسی از سوی دفاتر پیشخوان ایجاد شده به همان نسبت انتظار مردم که بحق است، بالا رفته است.

به نظر می‌رسد با توجه به نامناسب بودن زیرساخت‌ها بهینه‌سازی ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان یا سازمان‌های درگیر در گروی بهبود زیرساخت‌هاست که امری زمانبر است.

این درحالی است که براساس مصوبات و نقشه راه دولت الکترونیک، دستگاه‌ها و سازمان‌ها باید متحول شوند تا به این شکل استعلام‌هایی که از آنها برای ارائه خدمات به شهروندان می‌شود با دیگر دستگاه‌ها نیز به اشتراک گذاشته شده و در زمان کمتری نتیجه آن اعلام شود.

فلاح خاطرنشان می‌کند: بیش از بحث بسترسازی، بحث ایجاد سامانه‌های یکپارچه و تعامل آنها با یکدیگر مهم است؛ زیرا به این شکل بهتر می‌توان پاسخگوی شهروندان بود.

افزون براین برخی کارشناسان معتقدند در این بین بحث تحریم و تامین امکانات مورد نیاز برای رسیدگی و تسریع مسائلی مانند صدور کارت ملی هوشمند نیز موثر است؛ زیرا صدور کارت ملی هوشمند به تجهیزات خاص چاپ نیاز دارد.

آن‌طور که فلاح می‌گوید زمانبر شدن رسیدگی به درخواست افراد در دفاتر پیشخوان به زیان این دفاتر است زیرا آنها بخش خصوصی هستند و زمانبر شدن رسیدگی به تقاضاهای شهروندان به زیان آنهاست.

دبیرکل کانون دفاتر پیشخوان دولت درباره زمانبر شدن رسیدگی به درخواست شهروندان در دفاتر پیشخوان یادآور می‌شود: گرفتن اثر انگشت و عکس حساسیت خاص خود را دارد که براساس قانونی که در برنامه پنجم مصوب شد باید آنها را رعایت کرد، برای نمونه براساس این قانون، کارمندان این دفاتر باید از ارباب رجوع عکس گرفته و فایل آن را به ثبت احوال ارسال کنند، ما حتی اجازه ذخیره عکس را نداریم و نمی‌توانیم آن را به شهروندان بدهیم؛ چون خلاف قانون است.

او درباره گلیه شهروندان نسبت به نامناسب بودن برخورد برخی کارمندان دفاتر پیشخوان عنوان می‌کند: شهروندان با مراجعه به سایت کانون کشوری دفاتر پیشخوان و تماس با شماره‌هایی که برای این کار در نظر گرفته شده می‌توانند نظرات خود را به ما منتقل کنند، زیرا اگر برای ما مشخص شود کارمندان دفتری برخورد نامناسب با شهروندان داشته‌اند، مجوز آن را باطل خواهیم کرد.

دفتر پیشخوان؛ سد اول

شهروندانی که تاکنون برای گرفتن کارت ملی هوشمند اقدام کرده اند معتقدند پس از مراجعه به پیشخوان دولت آنها باید به دفاتر ثبت احوال مراجعه کنند، جایی که در آن صف‌های طولانی‌تر و رفتار نامناسب کارمندان بیشتر به چشم می‌آید.

یکی از این شهروندان توضیح می‌دهد: پس از بیش از سه ماه مراجعه به دفتر پیشخوان به یکی از ادارات سازمان ثبت احوال مراجعه کردم تا مراحل پایانی درخواستم انجام شود؛ اما آنجا صف‌ها طولانی‌تر و برخوردها نامناسب‌تر بود.

کارت هوشمند، خیلی دور خیلی نزدیک

تلاش برای صدور کارت ملی هوشمند در حالی صورت می‌گیرد که هنوز تمامی ایرانیان کارت ملی خود را دریافت نکرده‌اند. ماجرا از این قرار است که حدود 14 سال از آغاز فرآیند صدور کارت ملی برای شهروندان می‌گذرد، اما تا اواخر سال گذشته تعداد افرادی که کارت ملی نداشتند، چیزی حدود سه میلیون نفر بود.

بنابراین باید از مسئولان خواست به شکلی برنامه‌ریزی کنند که از مشکلات مردم برای گرفتن کارت ملی هوشمند کاسته شود؛ زیرا هدر رفتن وقت و انرژی شهروندان سبب می‌شود آنها نسبت به گرفتن کارتشان دلسرد شوند.

داوود اوصالی، معاون اسناد و هویت سازمان ثبت احوال تهران نیز مدتی پیش در گفت‌وگو با جام‌جم درباره این که در پایتخت، روزانه چند نفر برای گرفتن کارت ملی هوشمند اقدام می‌کنند، گفته بود در تهران روزانه 5000 درخواست صدور کارت ملی هوشمند از طریق پست و دفاتر پیشخوان به ادارات ثبت احوال تهران ارجاع می‌شود.

این در حالی است که افزون بر این هر روز حدود 3500 شهروند نیز حضوری به ادارات ثبت احوال در شرق، غرب، مرکز، شمال، شهری و شمیرانات می‌روند تا برای گرفتن کارت ملی هوشمند خود اقدام کنند.

اوصالی درخصوص ظرفیت جوابگویی ثبت احوال به این افراد نیز تصریح کرد: امکانات سازمان جوابگوی رسیدگی مطلوب به نیمی از این مراجعان است؛ چراکه ثبت احوال خدمات دیگری را نیز باید به شهروندان ارائه کند.

روند رسیدگی به درخواست شهروندان برای صدور کارت ملی هوشمند گواهی است بر نامناسب بودن زیرساخت‌های الکترونیک در کشور و واقعیتی که نباید از آن به آسانی گذشت؛ زیرا اگر روند ارائه خدمات به شهروندان به همین شکل ادامه پیدا کند، بیشتر ایرانی‌ها زمانی کارت ملی هوشمند خواهند گرفت که نیازی به آن نخواهند داشت، بنابراین باید از مسئولان خواست دست‌کم با توجه به حجم توانایی و زیرساخت‌هایی که در اختیار دارند نسبت به صدور کارت ملی هوشمند فراخوان بدهند.

مهدی آیینی

جامعه