

بررسی عملکرد بند «ج» ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم
(دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی)

کد موضوعی: ۲۸۰

شماره مسلسل: ۱۳۸۷۴

شهریورماه ۱۳۹۳

معاونت پژوهش‌های زیربنایی و امور تولیدی
دفتر: مطالعات ارتباطات و فناوری‌های نوین

به نام خدا

فهرست مطالب

۱.....	چکیده
۲.....	مقدمه
۵.....	۱. قوانین و مقررات
۱۴.....	۲. عملکرد کارگروه راهبری و کارگروه‌های استانی دفاتر پیشخوان
۱۷.....	۳. آسیب‌شناسی
۲۳.....	پیشنهادها
۲۴.....	پیوست



بررسی عملکرد بند «ج» ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم (دفتر پیشخوان دولت و بخش عمومی)

چکیده

بیش از سه سال از اجرای قانون برنامه پنجم توسعه (۱۳۹۰-۱۳۹۴) می‌گذرد. بیشترین احکام فناوری اطلاعات و ارتباطات در ماده (۴۶) این برنامه تمرکز پیدا کرده است. بند «ج» این ماده اختصاصاً تکالیف دولت را در قبال دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی معین کرده است. تکالیف دولت، واگذاری خدمات قابل ارائه در خارج از محیط اداری دستگاه‌های دولتی و بخش عمومی به دفاتر پیشخوان و ساماندهی فعالیت دفاتر کنونی نظیر دفاتر خدمات الکترونیکی پلیس+۱۰ و دفاتر خدمات الکترونیکی شهرداری در قالب دفاتر پیشخوان است. تکلیف اول به کندی انجام می‌شود و با چالش‌های بسیاری روبرو است. تکلیف دوم نیز تاکنون عملی نشده است. چالش‌های عمده اجرای بند «ج» ماده (۴۶) برنامه پنجم عبارتند از: امتناع دستگاه‌های دولتی در واگذاری بخش‌های قابل ارائه در خارج از محیط اداری، عدم پیوستن دفاتر پلیس+۱۰ و دفاتر خدمات الکترونیکی شهرداری و دفاتر آ‌سی‌تی‌روستایی به دفاتر پیشخوان دولت، عدم پیگیری مناسب متولیان به اجرای کامل برنامه، فعالیت ضعیف کارگروه راهبری دفاتر پیشخوان، عدم تأمین وحدت رویه در کارگروه‌های استانی، عدم ایجاد سامانه نظارت دستگاه‌های واگذارکننده خدمت بر عملکرد دفاتر، عدم یکنواختی خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان در استان‌ها، تقاضای کاذب تأسیس دفاتر جدید، عدم پیگیری کارگروه راهبری

نسبت به واگذاری خدمات دستگاه‌های اجرایی، عدم تمکین دستگاه‌های اجرایی به مصوبات کارگروه راهبری. برای برون‌رفت از مشکلات و اجرای دقیق و به‌موقع بند «ج» ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم. پیشنهاد می‌شود کارگروه‌های راهبری و استانی به کمک سازمان‌های مرتبط خدمات قابل ارائه در خارج از محیط اداری و قابل واگذاری را احصا کنند، خدمات احصا شده را در یک بازه زمانی کوتاه‌مدت و با اولویت‌بندی به دفاتر پیشخوان واگذار نماید، آموزش کارکنان دفاتر پیشخوان با همکاری دستگاه‌های ذی‌ربط انجام شود، یک سامانه یکپارچه به‌عنوان درگاه پیشخوان در واگذاری هماهنگ و همگون خدمات در تمامی استان‌ها ایجاد شود، همچنین یک سامانه نظارتی ایجاد شود تا دستگاه‌های واگذارکننده خدمت به‌صورت آنلاین بتوانند بر عملکرد دفاتر در حوزه خدمات مرتبط به دستگاه خود نظارت داشته باشند و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور به‌عنوان متولی اصلی دفاتر پیشخوان سازوکار اجرای تکلیف برنامه پنجم توسعه و تصمیمات کارگروه‌ها را تدوین و بر اجرای آنها نظارت کند.

مقدمه

در سال‌های اخیر انتظار مردم از دریافت خدمات دولتی افزایش پیدا کرده و تعداد و تنوع خدمات دولتی و بخش عمومی نیز به حد کم‌سابقه‌ای رسیده است. دولت هم می‌کوشد تا خدمت‌رسانی‌اش را چنان مدیریت کند که خدمات به‌نحو مطلوب و مؤثرتری به همه مردم ارائه شوند، اما «خدمت‌رسانی به همه مردم» برای دولت، پرهزینه است و دولت‌ها باید به‌دنبال راه‌حل‌های مقتصدانه باشند تا فشار کمتری به بودجه عمومی کشور وارد شود. بنابراین دولت هم باید رویه‌های توزیع خدمات خود را اصلاح و هم تا



حد امکان «صرفه‌جویی» کند. حاکمیت در زمینه نحوه ارائه خدمات به عموم مردم هم به دنبال «روش‌های» بهینه است و هم واگذاری محدود تصدیگری را تجربه می‌کند. چند سالی است که تصدیگری خدمات «پیشخوان» دولت به‌طور محدود به بخش خصوصی واگذار می‌شود. در واگذاری تصدیگری خدمات اهداف زیر دنبال می‌شود:

- انواع خدمات دستگاه‌های مختلف دولتی به‌طور «یکپارچه» به مردم ارائه شود.
- هزینه‌های خدمات‌رسانی به مردم کاسته شود.
- رابطه سنتی میان «دولت» و «مردم» تغییر کرده و به رابطه میان «کسب‌وکار» و «مشتری» ارتقا یابد.

در این فرآیند، ممکن است هدف کاستن از هزینه‌های خدمات‌رسانی دولت به مردم، محقق نشود، اما تا حد امکان باید هزینه‌های دریافت خدمات توسط مردم کم شود. در این فرآیند و برای رسیدن به نتایج بهتر، لازم است که همه دستگاه‌ها با تعامل همدیگر، خدمات یکپارچه به مردم ارائه دهند.

طرح دفاتر پیشخوان دولت در کشور ابتدا به‌منظور ارائه خدمات توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و پست به روستاییان در سال ۱۳۸۲ مطرح شد که تعداد این دفاتر در سال ۱۳۸۷ به سه هزار دفتر رسید و اکنون بالغ بر ۱۰ هزار دفتر است. سپس شهرداری‌های تهران، تبریز و بعضی شهرهای دیگر اقدام به تأسیس دفاتر خدمات الکترونیکی شهرداری کردند. این دفاتر در سال ۱۳۸۶ به‌طور آزمایشی شروع به فعالیت کردند و از سال ۱۳۸۷ به‌طور قطعی کارشان آغاز شد و در حال حاضر ۱۲۲ دفتر خدمات الکترونیک در سطح شهر تهران مشغول به‌کارند. دفاتر خدمات الکترونیکی پلیس+۱۰ نیز از سال ۱۳۸۲ در کشور راه‌اندازی شدند و خدماتی نظیر صدور و تعویض

گذرنامه بین‌المللی، تمدید و صدور المثنی انواع گواهینامه، اخذ وضعیت خلاقی خودرو و ارائه خدمات به مشمولان وظیفه عمومی، از جمله خدمات این دفاتر به مردم است.

تأسیس دفاتری مانند دفاتر ICT روستایی، دفاتر خدمات الکترونیکی شهرداری و دفاتر خدمات الکترونیکی پلیس +۱۰ ایده خوبی بود و نقش مؤثری در صرفه‌جویی هزینه و زمان مردم ایفا می‌کنند، اما اشکال اینجاست که فقط خدمات سازمان ذی‌ربط خود را ارائه می‌دهند و تعاملی در ارائه خدمات سازمان‌های دیگر ندارند. گرچه سازمان‌ها از این طریق می‌توانند خدمات خود را برون‌سپاری کنند و امور خدماتی‌شان را تا حدودی از محیط اداری خود دور کنند، اما خدمات‌گیرندگان و مردم هیچ مزیت و بهبودی را در دریافت خدمات احساس نمی‌کنند و برای دریافت خدمات از هر دستگاهی باید به دفتر خدمات‌دهی آن دستگاه مراجعه کنند. اشکال دیگر آن است که حتی شیوه و رویه ارائه خدمات نیز به همان شکل قدیم بوده و فقط محل ارائه‌دهنده خدمات تغییر کرده است.

برای رفع مشکلات فوق و با هدف تجمیع خدمات قابل ارائه دولت و بخش عمومی و تمرکز آنها در محل‌هایی که به راحتی قابل دسترس عموم مردم باشند، طرح دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی شکل گرفت. طبق این طرح همه سازمان‌ها خدمات عمومی خود را باید از طریق این دفاتر به مردم ارائه دهند.

دفاتر مزبور از سال ۱۳۸۲ با اخذ مجوز از سازمان تنظیم مقررات رادیویی یکی پس از دیگری تأسیس شدند و برای شروع و گسترش فعالیت نیاز به قوانین و مقرراتی داشتند و لازم بود که علاوه بر تدوین مقررات ساماندهی دفاتر پیشخوان در کل کشور مقرراتی نیز تدوین شوند تا زمینه ایفای نقش توسط استانداری‌های هر استان را فراهم آورند و دفاتر



به صورت محلی کنترل و کمک شوند. لذا پیش‌نویس آیین‌نامه دفاتر پیشخوان، تهیه و در تاریخ ۱۳۸۹/۳/۱۸ در هیئت دولت به تصویب رسید.

اهمیت موضوع دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی باعث شد در قانون برنامه پنجم نیز به آن پرداخته شود و در بند «ج» ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم حکم شد که همه دفاتر دایر شده یعنی دفاتر خدمات ارتباطی، دفاتر خدمات الکترونیکی شهرداری و دفاتر خدمات الکترونیک پلیس + ۱۰ باید به دفاتر پیشخوان دولت تبدیل شوند. همچنین تمامی دستگاه‌ها تا پایان برنامه پنجم، کلیه خدمات قابل ارائه در خارج از محیط اداری خود و قابل واگذاری یا برون‌سپاری را به دفاتر پستی و پیشخوان خدمات دولت واگذار یا برون‌سپاری کنند. اکنون با گذشت نزدیک به سه سال از اجرای برنامه پنجم، ارزیابی عملکرد دولت در این حکم می‌تواند به اجرای بهتر و دقیق‌تر آن کمک کند. برای این منظور در فصل دوم گزارش، قوانین و مقررات مرتبط با موضوع دفاتر پیشخوان بیان، احکام آنها تبیین و وضعیت اجرای آنها نیز ذکر می‌شوند. در فصل سوم، عملکرد کارگروه راهبری و کارگروه‌های استانی دفاتر پیشخوان مورد بررسی قرار می‌گیرد و سعی می‌شود تحلیل اجمالی از عملکرد آنها ارائه گردد. در فصل چهارم، آسیب‌شناسی موضوع دفاتر پیشخوان ارائه شده که مشکلات اصلی عدم اجرای موفق آن ذکر می‌شود. در فصل پایانی نیز پیشنهادات تبیین می‌شود.

۱. قوانین و مقررات

۱-۱. قانون برنامه پنجم توسعه

اجرای قانون برنامه پنجم توسعه از ابتدای سال ۱۳۹۰ آغاز شد. ماده (۴۶) بند «ج» قسمت دوم این برنامه اشعار می‌دارد که:

کلیه دستگاه‌های اجرایی مکلفند:

تا پایان برنامه، خدمات قابل ارائه خود را به صورت الکترونیکی از طریق شبکه ملی اطلاعات عرضه نمایند و نیز کلیه خدمات قابل ارائه در خارج از محیط اداری خود و قابل واگذاری یا برون‌سپاری را به دفاتر پستی و پیشخوان خدمات دولت که توسط بخش‌های غیردولتی اعم از خصوصی یا تعاونی ایجاد و مدیریت می‌شود، واگذار کنند. سایر دفاتر دایر فعلی دستگاه‌های مذکور که این نوع خدمات را ارائه می‌کنند باید به دفاتر پیشخوان دولت تغییر یابند.

طبق قسمت ۲ بند «ج» ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم همه دفاتر خدمات ارتباطی، دفاتر خدمات الکترونیکی شهرداری و دفاتر خدمات الکترونیکی پلیس +۱۰ باید به دفاتر پیشخوان دولت تبدیل شوند ولی در عمل هنوز همه آنها با همان ساختار قبلی خود فعالیت می‌کنند و از ادغام در دفاتر پیشخوان و اصلاح خدمات مورد ارائه خودشان امتناع می‌ورزند.

طبق این بند از ماده (۴۶) تمامی دستگاه‌های اجرایی باید تا پایان برنامه پنجم خدمات قابل ارائه در خارج از محیط اداری خود و قابل واگذاری یا برون‌سپاری را به دفاتر پستی و پیشخوان خدمات دولت واگذار کنند. بعضی از دستگاه‌های دولتی از برون‌سپاری خدمات قابل ارائه در خارج سازمان خود به دفاتر پیشخوان امتناع می‌ورزند. این دستگاه‌ها تمایل دارند به شیوه گذشته همه خدمات خود را در محل استقرارشان و به طور انحصاری به مردم ارائه دهند.

دفاتر پیشخوان دولت هنوز نتوانسته‌اند خدمات دستگاه‌های دولتی را در روستاها و مناطق محروم ارائه کنند و هنوز ظرفیت بسیار این دفاتر که باید ۷۰۰ خدمت شناسایی شده را به روستاییان ارائه دهند، بدون استفاده مانده است.



۱-۲. قانون مدیریت خدمات کشوری

قانون مدیریت خدمات کشوری مورخ ۱۳۸۶/۷/۸ در مجلس شورای اسلامی مصوب شد و اجرای آزمایشی آن به مدت ۵ سال در تاریخ ۱۳۸۶/۷/۲۵ برای اجرا به دولت ابلاغ شد. پس از اتمام مدت مذکور، مجلس شورای اسلامی در تاریخ ۱۳۹۲/۸/۱۴ اجرای آزمایشی آن را تا پایان سال ۱۳۹۳ تمدید کرد. ماده (۲۴) این قانون به احصای وظایف قابل واگذاری دستگاه‌های اجرایی به بخش غیردولتی اشاره دارد.

ماده (۲۴)

در راستای اجرای احکام این فصل کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند از تاریخ تصویب این قانون اقدامات ذیل را انجام دهند:

الف) حداکثر ۶ ماه پس از تصویب این قانون آن‌دسته از وظایفی که قابل واگذاری به بخش غیردولتی است را احصا و با رعایت راهکارهای مطروحه در این فصل نسبت به واگذاری آنها اقدام نمایند. به نحوی که طی هر برنامه بیست درصد (۲۰٪) از میزان تصدی‌های دولت در امور قابل واگذاری کاهش یابد.

تبصره «۱» - وظایف حاکمیتی موضوع ماده (۸) این قانون از شمول این ماده مستثنا هستند.

تبصره «۲» - آیین‌نامه اجرایی این ماده شامل وظیفه قابل واگذاری در چارچوب این قانون، حمایت‌های دولت برای توسعه بخش غیردولتی و نحوه خرید خدمات از بخش خصوصی و تعاونی و تعیین تکلیف کارمندان واحدهای واگذار شده و سایر موارد بنا به پیشنهاد سازمان به تصویب هیئت وزیران می‌رسد.

تبصره «۳» - دیوان محاسبات و سازمان بازرسی کل کشور موظفند اجرای این فصل را در دستگاه‌های اجرایی کنترل نموده و با مدیران متخلف برخورد قانونی نمایند.

طبق ماده (۲۴) قانون مدیریت خدمات کشوری تمامی دستگاه‌های اجرایی موظف

شدند حداکثر ۶ ماه پس از تصویب قانون (۱۳۸۶/۷/۸) آن‌دسته از وظایفی که قابل

واگذاری به بخش غیردولتی است را احصا و نسبت به واگذاری آنها اقدام کنند. در مجموع حدود ۷۰۰ خدمت شناسایی شده که درصد کمی از آنها به دفاتر پیشخوان واگذار شده است. بیشتر خدمات واگذار شده نیز در استان‌ها و شهرهای مختلف با هم متفاوتند در بعضی از شهرها خدمات کمتری به‌طور محدود به دفاتر پیشخوان واگذار شده و در روستاها نیز وضعیت واگذاری خدمات بدتر است. همچنین طبق این ماده دستگاه‌های اجرایی موظف شدند طی هر برنامه ۲۰ درصد از میزان تصدی‌های دولت در امور قابل واگذاری را کاهش دهند. بنابراین در دو برنامه چهارم و پنجم باید ۴۰ درصد تصدی‌های دولت در امور قابل واگذاری به بخش غیردولتی واگذار شود. دستگاه‌های اجرایی تاکنون رسماً برنامه واگذاری خدمات خود را در سال‌های برنامه مشخص نکرده‌اند و دفاتر پیشخوان به‌عنوان ذی‌ربط اصلی این حوزه همچنان منتظر این برنامه هستند. طبق تبصره «۳» این ماده، دیوان محاسبات و سازمان بازرسی کل کشور موظفند اجرای این فصل را در دستگاه‌های اجرایی کنترل و با مدیران متخلف برخورد قانونی کنند، اما تاکنون کنترل و برخورد قانونی مصداق این قانون انجام نشده است.

۳-۱. آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش

عمومی غیردولتی

آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی مورخ ۱۳۸۸/۷/۲۱، توسط وزیران عضو کارگروه توسعه حمل‌ونقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت تصویب شد.



متن آیین‌نامه در تاریخ ۱۳۸۹/۳/۱۸ به تأیید مقام محترم رئیس‌جمهور رسید. نزدیک به چهار سال از اجرای این آیین‌نامه می‌گذرد. برخی از مواد این آیین‌نامه در اجرا با مشکلاتی روبرو شده و چالش‌هایی را به وجود آورده است. در ادامه چالش‌های بعضی از مواد آیین‌نامه ذکر می‌شوند.

ماده (۴) آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت

متن ماده (۴)

دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری شامل کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و شرکت‌ها و مؤسسات دولتی، مؤسسات یا نهادهای عمومی دولتی و غیردولتی، نهادهای انقلاب اسلامی و مؤسسات و نهادها و شرکت‌هایی که شمول قانون به آنها مستلزم ذکر نام می‌باشد موظفند ضمن همکاری با کارگروه استانی، خدمات قابل ارائه خود را از طریق شبکه‌های الکترونیک توسط دفاتر پیشخوان دولت به مردم ارائه نمایند.

این ماده نیز مانند بند «ج» ماده (۴۶) برنامه پنجم توسعه تصریح می‌کند که تمامی دستگاه‌های اجرایی موظفند، کلیه خدمات قابل ارائه در محیط اداری خود و قابل واگذاری یا برون‌سپاری را به دفاتر پستی و پیشخوان خدمات دولت واگذار کنند. اما اغلب دستگاه‌ها ترجیح می‌دهند خدمات را خودشان ارائه کنند و به دفاتر پیشخوان اختیار ارائه خدمات را نمی‌دهند. این ماده از آیین‌نامه، دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری را موظف می‌کند در واگذاری خدمات با کارگروه استانی همکاری کنند، اما کارگروه‌های استانی از عدم همکاری دستگاه‌های اجرایی گلایه دارند. این درحالی است که مرجع رسیدگی به این مشکلات نیز در آیین‌نامه مشخص نشده است.

ماده (۶) آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت

وظایف وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات به شرح زیر تعیین می‌شود:

بند «۲» - بررسی تقاضاهای صدور، تمدید و لغو پروانه و ابلاغ نتایج حاصل به کارگروه‌های استانی.

تبصره - وزارت می‌تواند در موارد خاص، اختیار اجرای بندهای «۱» و «۲» را به کارگروه‌های استانی تفویض کند.

یکی از مشکلات این است که کارگروه‌های استانی و سازمان تنظیم مقررات در زمینه بررسی تقاضاهای صدور، تمدید و لغو پروانه به صورت دو مرجع موازی هم کار می‌کنند. به گونه‌ای که طبق آیین‌نامه، کارگروه وظیفه بررسی صلاحیت صدور و لغو پروانه‌ها را دارد و از طرف دیگر سازمان نیز به نوبه خود به بررسی شرایط برای صدور و لغو پروانه‌ها می‌پردازد و در مواردی اگر کارگروه با توجه به بررسی‌های انجام داده تصمیم به لغو پروانه بگیرد، سازمان می‌تواند براساس بررسی‌های خود مانع لغو شود.

ماده (۱۰) آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت

متن ماده (۱۰)

مدت اعتبار پروانه سه سال و قابل تمدید است. دارنده پروانه در صورت درخواست تمدید پروانه باید حداقل سه ماه پیش از پایان اعتبار آن، تقاضای کتبی خود را به کارگروه استانی تسلیم نماید و وزارت پس از تأیید کارگروه استانی نسبت به تمدید پروانه اقدام خواهد کرد.

تبصره «۱» - در صورتی که دارنده پروانه تصمیم به خاتمه فعالیت داشته باشد، موظف است حداقل سه ماه قبل، درخواست کتبی مبنی بر انصراف از فعالیت را به کارگروه استانی تسلیم نماید.

تبصره «۲» - در صورت عدم تمدید اعتبار پروانه و یا خاتمه فعالیت، دارنده پروانه سه ماه فرصت دارد نسبت به تسویه حساب و تحویل اقلام و اسناد دریافتی از دستگاه‌های



خدمات‌دهنده اقدام نماید و به فعالیت‌های خود خاتمه دهد. دستگاه‌های خدمات‌دهنده پس از تسویه حساب موظفند ظرف سه ماه تضمین‌های سپرده شده از سوی دارنده پروانه را آزاد نمایند.

طبق ماده (۱۰) آیین‌نامه، دارنده پروانه در صورت درخواست تمدید پروانه باید حداقل سه ماه پیش از پایان اعتبار آن، تقاضای کتبی کند و در صورتی که مدت اعتبار پروانه خاتمه یافته و تمدید نشود یا به‌علت نقض شرایط آیین‌نامه و پیوست‌های آن یا به‌دلیل درخواست دارنده پروانه، پروانه دفتر لغو شود طرفین موظفند برابر قرارداد منعقد شده نسبت به تسویه حساب مالی اقدام کنند. دارنده پروانه موظف است ظرف مدت تعیین شده در قرارداد با دستگاه خدمات‌دهنده در مورد انجام تعهدات معوقه و پرداخت تنخواه‌گردان و تسهیلات دریافتی (در صورت وجود) تسویه حساب کند.

دفتری که براساس گزارش کارگروه‌های استانی در طول مدت اعتبار پروانه، گزارشی مبنی بر تخلف یا رأی مبتنی بر محکومیت آنها صادر نشده باشد، در زمینه واگذاری خدمات جدید در اولویت قرار خواهند گرفت.

ماده (۱۶) آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت

متن ماده (۱۶)

انتقال پروانه به غیر در صورت احراز شرایط توسط انتقال‌گیرنده مطابق مفاد آیین‌نامه و با تأیید کارگروه استانی بلامانع است، در این صورت کارگروه استانی موارد را برای انتقال پروانه به وزارت پیشنهاد می‌نماید. با انتقال پروانه به نام شخص انتقال‌گیرنده، تعهدات اجرایی، مالی و قراردادی به وی منتقل می‌شود.

طبق ماده (۱۶) آیین‌نامه، انتقال پروانه به یکی از مهمترین مشکلات این حوزه مبدل شده است. درخواست تأسیس دفاتر جدید که باید براساس عرضه و تقاضا باشد بعضاً برای گرفتن مجوز و فروختن آن است. ماده (۱۶) آیین‌نامه زمینه‌ساز واسطه‌گری و دلالی در تأسیس دفتر پیشخوان شده است. این نقل‌وانتقال‌ها به‌راحتی در دفاتر ثبت اسناد انجام می‌شود. درحالی که اگر دفتری قصد ادامه کار نداشته باشد باید مجوزش لغو شود نه اینکه به دیگری انتقال یابد.

ماده (۲۶) آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت

متن ماده (۲۶)

ستاد موظف است برای فراهم آوردن امکان پیگیری تلفنی و الکترونیکی از دستگاه اجرایی و دفاتر، بازاریابی جذب خدمات قابل ارائه در دفاتر، امکان انعقاد قرارداد با دستگاه‌های خدمات‌دهنده به‌صورت متمرکز، هماهنگی و نظارت بر اجرای فعالیت‌های مربوط به قراردادهای منعقد شده بین درگاه خدمات‌دهنده و استقرار سامانه الکترونیکی برای نظارت بر خط عملکرد دفاتر، مجری مشخص تعیین و مجری از طریق ایجاد درگاه خدمات اقدامات مذکور را انجام دهد.

این ستاد، کانون دفاتر پیشخوان را به‌عنوان درگاه ارائه‌دهنده معرفی کرده است اما فشار بعضی از نهادها باعث می‌شود تا شرکت پست به‌عنوان درگاه، ایفای نقش کند که باعث نوعی واسطه‌گری شده است. به‌طوری که این شرکت خدمات را از یک‌سو با نرخ مشخص از دستگاه‌های اجرایی می‌گیرد و با نرخ پایین‌تر به دفاتر پیشخوان واگذار می‌کند و از اختلاف این دو نرخ درآمدی برای خود به‌دست می‌آورد.



ماده (۲۷) آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت

متن ماده (۲۷)

به‌منظور هماهنگی اجرایی بین دستگاه‌ها و تدوین راهبردهای اجرای سیاست‌های مربوط، کارگروهی تحت عنوان کارگروه راهبری دفاتر پیشخوان خدمات به ریاست معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور و با اعضای زیر تشکیل می‌گردد:

الف) نماینده رئیس ستاد مدیریت حمل‌ونقل و سوخت،

ب) نماینده وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات،

ج) نماینده وزیر کشور،

د) نماینده وزیر بازرگانی،

هـ) نماینده وزیر امور اقتصادی و دارایی،

و) نماینده معاون علمی و فناوری رئیس‌جمهور،

ز) نماینده فرمانده نیروی انتظامی،

ح) نماینده رئیس کل بانک مرکزی،

ط) رئیس سازمان ثبت احوال کشور،

ی) رئیس سازمان ثبت اسناد و املاک کشور،

ک) رئیس کانون سراسری دفاتر پیشخوان خدمات،

ل) رئیس شورای عالی استان‌ها.

طبق ماده (۲۷) آیین‌نامه، کارگروه راهبری دفاتر پیشخوان باید هماهنگی اجرایی بین دستگاه‌ها را به نحوی انجام می‌داد که ارائه خدمات قابل واگذاری به دفاتر پیشخوان واگذار شود. اما کارگروه راهبری تاکنون نتوانسته خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان را برای ارائه از طریق این دفاتر مشخص کند. عملکرد کارگروه راهبری دفاتر پیشخوان در بخش بعدی گزارش مورد ارزیابی قرار می‌گیرد، اما آنچه باید مورد توجه قرار گیرد این است که هیچ ضمانت اجرایی برای تصمیمات و مصوبات کارگروه راهبری وجود ندارد و این خلأ قانونی بیش از هر موضوع

دیگری تمام فعالیت‌های دولت در خصوص دفاتر پیشخوان را تحت‌الشعاع خود قرار داده و نوعی بلا تکلیفی برای ذی‌ربطان و ذی‌نفعان این عرصه را رقم زده است.

۲. عملکرد کارگروه راهبری و کارگروه‌های استانی دفاتر پیشخوان

طبق مواد (۴) و (۲۷) آیین‌نامه اجرایی دفاتر پیشخوان برای تدوین راهبردها و هماهنگی اجرایی، یک کارگروه راهبری و چندین کارگروه استانی در همه مراکز استان‌ها تشکیل می‌شود. از منظر ساختاری، کارگروه راهبری و کارگروه‌های استانی می‌توانند نقش کلیدی در اجرای بند «ج» ماده (۴۶) برنامه پنجم و آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان داشته باشند. برای شناسایی چالش‌های این حوزه در ادامه گزارش به بررسی عملکرد کارگروه‌ها می‌پردازیم.

۲-۱. عملکرد کارگروه راهبری

طبق ماده (۲۷) آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت، به‌منظور هماهنگی اجرایی بین دستگاه‌ها و تدوین راهبردهای اجرای سیاست‌های مربوطه، کارگروه راهبری دفاتر پیشخوان خدمات تشکیل شده که ریاست آن را معاونت محترم توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست‌جمهور برعهده دارد.

اولین جلسه کارگروه راهبری دفاتر پیشخوان مورخ ۲۸ تیرماه ۱۳۸۹ برگزار و مقرر شد که جلسات کارگروه هر ۱۵ روز یک‌بار تشکیل شود. همانطور که جدول ۱ نشان می‌دهد، کارگروه راهبری حتی خودش نتوانست به تصمیم خویش عمل کند. به‌طوری که کارگروه راهبری در مدت تقریبی چهار سال فقط ۱۱ جلسه تشکیل داده است.



جدول ۱. تعداد جلسات برگزار شده توسط کارگروه راهبری

ردیف	سال	تعداد جلسات
۱	۱۳۸۹	۳
۲	۱۳۹۰	۴
۳	۱۳۹۱	۳
۴	۱۳۹۲	۰
۵	سه ماه اول ۱۳۹۳	۱

در اولین جلسه سال ۱۳۸۹ مصوب شد که کمیته تخصصی برای شناسایی خدمات قابل واگذاری دستگاه‌های اجرایی به مراکز پیشخوان تشکیل شود، در جلسه دوم مصوب شد کمیته اجرایی برنامه بازرسی از عملکرد کارگروه‌های استانی را اجرا کنند، در جلسه چهارم شرح وظایف درگاه دفاتر پیشخوان خدمات دولت معین شد، در جلسه ششم سازمان پست به‌عنوان درگاه دفاتر پیشخوان خدمات تعیین شد و...

در سال ۱۳۹۲ هیچ جلسه‌ای توسط کارگروه راهبری دفاتر پیشخوان برگزار نشد. در سال ۱۳۹۳ یک جلسه در مورخ ۱۳/۲/۱۳۹۳ برگزار شد که در این جلسه تصمیم گرفته شد که بخشنامه‌ای توسط معاونت نوسازی اداری معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور برای دستگاه‌های اجرایی کشور به‌منظور یادآوری مصوبات و تکالیف قبلی و سیاست‌های دفاتر پیشخوان تهیه شود. همچنین مقرر شد موارد اختلافی مانند پلیس + ۱۰، شرکت پست و شهرداری‌ها پیگیری شود.

بررسی آمار و محتوای جلسات کارگروه راهبری دفاتر پیشخوان نشان می‌دهد این کارگروه برای ساماندهی دفاتر پیشخوان تاکنون نتوانسته نقش کلیدی خود را به‌نحو مطلوب ایفا کند. یکی از دلایل اصلی عدم توفیق آن عدم وجود ضمانت اجرایی مصوبات و تصمیمات کارگروه است. هرچند نمایندگان چندین وزارتخانه، نهاد و سازمان دولتی

عضو کارگروه راهبری هستند، اما ازسوی وزارتخانه‌ها و نهادهای مربوطه حمایت لازم صورت نمی‌گیرد. به‌عنوان نمونه، نماینده فرمانده نیروی انتظامی یکی از اعضای کارگروه راهبری است اما دفاتر پلیس + ۱۰ برخلاف حکم بند «ج» ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم همچنان به‌طور مستقل از دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی فعالیت می‌کنند.

۲-۲. عملکرد کارگروه‌های استانی

در ماده (۴) آیین‌نامه، وظایف کارگروه استانی معین شده است. برخی از وظایف کارگروه استانی عبارتند از: هدایت، راهبری، نظارت و ارزیابی فعالیت‌های دفاتر در سطح استان، بررسی ظرفیت‌های توسعه دفاتر در سطح استان و برگزاری فراخوان ثبت‌نام متقاضیان، صدور موافقت اصولی و تعیین صلاحیت آنها و ارائه به سازمان تنظیم مقررات برای صدور پروانه.

کارگروه استانی هیئتی سه نفره متشکل از معاونت توسعه نیروی انسانی استانداری (به‌عنوان رئیس کارگروه)، نماینده تشکل صنفی دفاتر پیشخوان خدمات در استان معرفی شده ازسوی کانون کشوری و نماینده وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات است. خدمات در حال ارائه در دفاتر پیشخوان استان‌های مختلف با جزئیات: نام خدمت، نام دستگاه خدمات‌دهنده، تعداد دفاتر ارائه‌دهنده این خدمت، تعداد کل دفاتر شهری استان، تعداد کل دفاتر روستایی استان به‌طور دوره‌ای توسط دبیرخانه کارگروه راهبری استخراج می‌شود. در تهیه گزارش حاضر دسترسی به این اطلاعات امکانپذیر نبود.



۳. آسیب‌شناسی

ایده اصلی دفاتر پیشخوان بسیار پسندیده و اجرای آن نیز مانند بسیاری از کشورها، لازم و ضروری است. در ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم هم در راستای کوچک‌سازی دولت و هم در راستای بهینه‌سازی و تسهیل در ارائه خدمات به مردم، به‌طور دقیق به این موضوع پرداخته شده است، اما در عمل مشکلات زیادی به‌وجود آمده است که اقدامات عاجلی را برای برطرف کردن آن طلب می‌کند. ادامه مشکلات کنونی هم باعث بی‌اعتمادی دستگاه‌های اجرایی در واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان شده و هم دفاتر تأسیس شده حاضر را که فرصت‌های شغلی زیادی برای کشور فراهم کرده با چالش جدی روبرو می‌کند.

هدف از ایجاد دفاتر پیشخوان خدمات دولت، تجمیع ارائه انواع خدمات دولتی و خدمات بخش عمومی در دفاتر واحد و متمرکز است تا مردم با مراجعه به نزدیک‌ترین دفتر بتوانند عنوان مختلف خدمات را دریافت کنند. براساس بند «ج» ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم، دستگاه‌های اجرایی موظف شدند تمام خدمات الکترونیکی و خدمات قابل ارائه در خارج از محیط اداری خود را به بخش خصوصی و دفاتر پیشخوان خدمات دولت واگذار کنند. زیرساخت‌های لازم نیز توسط کانون دفاتر پیشخوان خدمات دولت آماده شده و سرمایه‌گذاری لازم نیز توسط بخش خصوصی در دفاتر پیشخوان انجام شده است ولی روند واگذاری خدمات دستگاه‌های اجرایی به دفاتر پیشخوان با مشکلاتی مواجه است، که مهمترین آنها عبارتند از:

۱-۳. امتناع بعضی از دستگاه‌های دولتی در واگذاری خدمات

بعضی از دستگاه‌های دولتی از برون‌سپاری خدمات قابل ارائه در خارج از سازمان خود به دفاتر پیشخوان امتناع می‌ورزند. این دستگاه‌ها تمایل دارند به شیوه گذشته همه خدمات خود را در محل استقرارشان و به‌طور انحصاری به مردم ارائه دهند.

۲-۳. احتراز دفاتر پلیس + ۱۰ از تبدیل شدن به پیشخوان دولت

دفاتر پلیس + ۱۰ و دفاتر خدمات الکترونیک شهرداری، از ادغام با دفاتر پیشخوان خودداری می‌کنند. این درحالی است که، دفاتر پلیس + ۱۰ براساس تبصره «۲» بند «ج» ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم باید به دفاتر پیشخوان خدمات دولت پیوندند.

۳-۳. احتراز دفاتر خدمات الکترونیک شهرداری از تبدیل شدن به پیشخوان دولت

شهرداری یکی از نهادهای عمومی غیردولتی است که از سال ۱۳۸۶ اقدام به گشایش دفاتر خدمات الکترونیک شهرداری در شهرهای مختلف کرده است. طبق قانون، این دفاتر باید در قالب دفاتر پیشخوان ادامه فعالیت کنند اما این مهم تاکنون محقق نشده است.

۴-۳. تسری مشکلات دولت الکترونیک به دفاتر پیشخوان

موضوع دفاتر پیشخوان در کشورمان بیشتر با موضوع دولت الکترونیک گره خورده است. دولت الکترونیک نیز در کشور دارای متولیان متعددی است. معاونت سرمایه انسانی رئیس‌جمهور و وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات از متولیان حوزه دولت الکترونیک محسوب می‌شوند و بنابراین راهبری، کنترل و نظارت بر نحوه فعالیت دفاتر پیشخوان را



در حوزه کاری خود می‌دانند. تعدد متولیان دفاتر پیشخوان هم باعث سوءاستفاده دفاتر پیشخوان شده است.

۳-۵. عدم یکنواختی خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان در استان‌ها

خدماتی که دستگاه‌ها در هر استان به دفاتر پیشخوان واگذار می‌کنند با استان‌های دیگر متفاوت است. در بعضی از استان‌ها فقط چند خدمت محدود به دفاتر پیشخوان واگذار شده و در بعضی از استان‌ها، دستگاه‌ها در واگذاری خدمات، پیشرو هستند. در استان‌هایی که دستگاه‌های مربوطه رغبتی به واگذاری خدمات ندارند، دفاتر پیشخوان آن استان‌ها نیز ناموفق و زیان‌ده‌اند، البته در این استان‌ها بعضاً مذاکراتی با دستگاه‌ها انجام می‌شود تا خدمات آنها از طریق دفاتر پیشخوان به مردم ارائه شود، اما این دستگاه‌ها خود به‌طور مستقل تصمیم‌گیر نیستند و وابستگی زیادی به سازمان مرکزی خود در تهران دارند.

۳-۶. عدم توجه اقتصادی فعالیت برخی از دفاتر

عدم واگذاری بسیاری از خدمات دستگاه‌های اجرایی و بخش عمومی غیردولتی به دفاتر پیشخوان باعث شده تا فقط بخش کمی از ظرفیت موجود این دفاتر استفاده شود و این دفاتر به‌خاطر هزینه‌های زیاد ایجاد ظرفیت ارائه خدمت، اکنون در وضعیت مطلوب اقتصادی قرار ندارند و حتی بعضاً درآمدهای اندک آنها کفاف هزینه‌های‌شان را نمی‌دهد.

۳-۷. عدم ایجاد سامانه نظارت دستگاه‌های واگذارکننده خدمت بر عملکرد دفاتر

دستگاه‌های واگذارکننده خدمت باید بتوانند به صورت آنلاین بر عملکرد دفاتر در حوزه خدمات مرتبط با دستگاه‌های ذی‌ربط نظارت داشته باشند، اما سامانه نظارتی در اختیار دستگاه‌های مربوطه قرار نمی‌گیرد.

۳-۸. عدم احصای خدمات قابل انتقال دولت و بخش عمومی غیردولتی به

دفاتر پیشخوان

خدمات قابل واگذاری باید توسط کارگروه راهبری، مشخص و زمانبندی و واگذاری آنها به دفاتر پیشخوان مطابق ماده (۴۶) برنامه پنجم معین و به دستگاه‌های اجرایی و بخش عمومی غیردولتی ابلاغ شود، اما این مهم انجام نشده و دستگاه‌ها به طور پراکنده برخی از خدمات خود را برای ارائه به مردم به دفاتر پیشخوان می‌سپارند.

۳-۹. تقاضای کاذب برای تأسیس دفتر پیشخوان

درخواست تأسیس دفاتر جدید باید براساس عرضه و تقاضا باشد اما عملاً بعضی از درخواست‌ها برای گرفتن مجوز و فروختن آن است یعنی نوعی واسطه‌گری و دلالی به‌گونه‌ای که نقل‌وانتقال این دفاتر به یکی از مهمترین مشکلات این حوزه تبدیل شده است و این نقل‌وانتقال‌ها به راحتی در دفاتر ثبت اسناد صورت می‌گیرد. درحالی که طبق آیین‌نامه اگر دفتری قصد ادامه کار نداشته باشد باید مجوزش لغو شود نه اینکه به دیگری انتقال یابد.



۳-۱۰. دستگاه‌های اجرایی حاضر نیستند خدمات اشتراکی ارائه دهند

دستگاه‌های اجرایی حاضر به همکاری با دستگاه‌های دیگر و تعریف خدمات اشتراکی قابل ارائه در دفاتر پیشخوان نیستند. هر دستگاه اجرایی می‌خواهد به‌طور مستقل خدماتش را ارائه کند حال آنکه بعضی از خدمات ممکن است با خدمات دستگاه دیگر مشابه باشد و بتوان آنها را ادغام و از طریق دفاتر پیشخوان ارائه کرد.

۳-۱۱. عدم فعالیت دفاتر ICT روستایی در قالب دفاتر پیشخوان

طبق بند «ج» ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم باید دفاتر ICT روستایی نیز به دفاتر پیشخوان دولت تبدیل شوند و خدمات دستگاه‌های اجرایی و بخش عمومی غیردولتی را نیز ارائه کنند، اما این مهم به دلیل مشکلاتی که با شرکت مخابرات ایران و شرکت پست وجود دارد تاکنون محقق نشده است.

۳-۱۲. فعالیت ضعیف کارگروه راهبری دفاتر پیشخوان

کارگروه راهبری دفاتر پیشخوان طبق ماده (۲۷) آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت، هماهنگی بین دستگاه‌ها را برعهده دارد و باید راهبردهای اجرای سیاست‌های مربوطه را تدوین کند.

اولین جلسه این کارگروه در مورخ ۱۳۸۹/۴/۲۸ برگزار و مصوب شد که هر ۱۵ روز یک‌بار جلسه تشکیل دهد، اما با گذشت بیش از سه سال فقط ۱۱ جلسه تشکیل داده و بسیار کم ظاهر شده است و هنوز نتوانسته این حوزه را ساماندهی کند.

۱۳-۳. عدم تأمین وحدت رویه و نظارت جامع بر کارگروه‌های استانی

در جلسه دوم کارگروه مورخ ۱۳۸۹/۵/۲۵ به‌منظور تأمین وحدت رویه و نظارت جامع بر کارگروه‌های استانی مصوب شد، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی استانداری به‌عنوان رئیس کارگروه استانی و مدیرکل فناوری اطلاعات استانداری بدون حق رأی به‌عنوان دبیر کارگروه استانی منصوب شوند. با وجود این تاکنون این وحدت رویه حاصل نشده است و ناهماهنگی زیادی در کارگروه‌های استانی وجود دارد.

۱۴-۳. عدم پیگیری کارگروه راهبری نسبت به واگذاری خدمات دستگاه‌های اجرایی

برخی از علل امتناع دستگاه‌های اجرایی نسبت به عدم واگذاری خدمات قابل ارائه در خارج از محیط اداری به دفاتر پیشخوان، عدم آگاهی این دستگاه‌ها و عدم پیگیری کارگروه راهبری است. این کارگروه تاکنون نتوانسته تعامل مناسبی با دستگاه‌های اجرایی داشته باشد و اجرای بند «ج» ماده (۴۶) برنامه پنجم را پیگیری کند.

۱۵-۳. عدم تمکین دستگاه‌های اجرایی از مصوبات کارگروه راهبری

دستگاه‌های اجرایی خود را متعهد به اجرای مصوبات کارگروه راهبری نمی‌دانند و کارگروه نیز بازوی اجرایی برای پشتیبانی اجرایی از مصوبات خود ندارد. لذا بسیاری از مصوبات کارگروه راهبری بدون اجرا مانده است.



پیشنهادها

اعضای کارگروه راهبری و استانی به دلیل جایگاه و اختیارات مهمی که دارند، می‌توانند اقدامات مهمی برای رفع چالش‌های موجود و پویایی دفاتر پیشخوان انجام دهند. این کارگروه‌ها در گام نخست می‌توانند خدمات الکترونیکی قابل ارائه در خارج از محیط اداری و خدمات غیرالکترونیکی که قابل واگذاری و قابل ارائه در خارج از محیط اداری را به کمک سازمان‌های مرتبط احصا کنند. در گام دوم خدمات احصا شده را در یک بازه زمانی کوتاه‌مدت و با تعیین اولویت واگذاری به دفاتر پیشخوان واگذار کنند، البته برنامه‌ریزی آموزشی کارکنان دفاتر پیشخوان برای ارائه این خدمات و قبل از واگذاری ضروری است و می‌تواند با همکاری دستگاه‌های ذی‌ربط انجام شود.

ایجاد یک سامانه یکپارچه به‌عنوان درگاه پیشخوان در واگذاری هماهنگ و همگون خدمات در تمامی استان‌ها موجب ترغیب دستگاه‌ها به واگذاری خدمات می‌شود و فراگیر شدن ارائه خدمات متوازن را در تمامی دفاتر پیشخوان به‌دنبال خواهد داشت. همچنین ایجاد سامانه نظارتی ضروری است تا دستگاه‌های واگذارکننده خدمات بتوانند بر عملکرد دفاتر در حوزه خدمات مرتبط به دستگاه خود به‌صورت آنلاین نظارت داشته باشند.

بیشتر چالش‌های موجود دفاتر پیشخوان ریشه در نبود ضمانت اجرایی برای حکم بند «ج» ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم و تصمیمات کارگروه راهبری دارند و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست‌جمهوری به‌عنوان متولی دفاتر پیشخوان می‌تواند سازوکار اجرای تکلیف برنامه پنجم توسعه و تصمیمات کارگروه‌ها را تدوین و بر اجرای آنها نظارت کند.

پیوست

مصوبات جلسات کارگروه راهبری دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی

تصمیمات اتخاذ شده	تاریخ جلسه	شماره جلسه
<p>۱. تشکیل دبیرخانه کارگروه</p> <p>۲. تشکیل جلسات کارگروه هر ۱۵ روز یکبار</p> <p>۳. تشکیل کمیته اجرایی</p> <p>۴. فعال‌سازی کارگروه‌های استانی</p> <p>۵. تشکیل کمیته تخصصی، برای شناسایی خدمات قابل واگذاری دستگاه‌های اجرایی به مراکز پیشخوان</p>	۱۳۸۹/۴/۲۸	۱
<p>۱. اهداف، وظایف اصلی و اعضای کمیته اجرایی و کمیته تخصصی مورد تصویب قرار گرفت.</p> <p>۲. به‌منظور تأمین وحدت رویه و نظارت جامع بر کارگروه‌های استانی مصوب شد. معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی استانداری به‌عنوان رئیس کارگروه استانی و مدیرکل فناوری اطلاعات استانداری بدون حق رأی به‌عنوان دبیر کارگروه استانی منصوب گردند.</p> <p>۳. بند «۳» دستور جلسه درخصوص بررسی اهم مشکلات کارگروه‌های استانی جهت پیگیری و ارائه پیشنهاد به کمیته تخصصی ارجاع گردید تا نتایج را به دبیرخانه کارگروه راهبری ارائه نماید.</p> <p>۴. بررسی نحوه حفاظت اطلاعاتی و امنیت فضاهای مجازی در ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان دولت به کمیته اجرایی ارجاع گردید تا نتایج را به دبیرخانه کارگروه راهبری ارائه نماید.</p>	۱۳۸۹/۵/۲۵	۲
<p>۱. کمیته‌های تخصصی و اجرایی مصوبات و رونوشت مکاتبات خود را به دبیرخانه ارسال نمایند.</p> <p>۲. با توجه به اجرای قانون هدفمندی یارانه‌ها کمیته کاهش تقاضای سفر می‌توانند خدمات دستگاه‌های اجرایی سفرزا که قابلیت ارائه به شکل الکترونیکی دارند را احصا نمایند تا دستگاه‌های اجرایی ملزم شوند در زمان کوتاهی این خدمات را به‌صورت الکترونیکی ارائه دهند.</p> <p>۳. لازم است در کارگروه راهبری یک بسته سیاستی و نقشه راه برای دفاتر پیشخوان خدمات در روستاها (ICT روستایی) تهیه کرده و حمایت و اعطای</p>	۱۳۸۹/۹/۲۹	۳



شماره جلسه	تاریخ جلسه	تصمیمات اتخاذ شده
		<p>تسهیلات به دفاتر براساس آن و بر مبنای عملکرد انجام گیرد.</p> <p>۴. کمیته اجرایی برنامه بازرسی از عملکرد کارگروه‌های استانی را اجرا نمایند.</p> <p>۵. سیاست راهبردی دولت تقویت بخش خصوصی در امور اجرایی و تصدیگری و حاکمیت و نظارت دولت در این حوزه است.</p> <p>۶. نماینده کانون سراسری دفاتر پیشخوان یک گزارش بر مبنای تشکل حقوقی کانون و اختیارات و شرح وظایف و نحوه تعامل با کارگروه راهبری و یک گزارش در خصوص وضعیت جاری دفاتر پیشخوان خدمات در حوزه شهری را ارائه نمایند.</p>
۴	۱۳۹۰/۳/۲۸	<p>۱. دعوت از وزیر وقت در جلسه بعدی کارگروه (تعیین تکلیف سازمان پست)</p> <p>۲. تصویب شرح وظایف درگاه دفاتر پیشخوان خدمات دولت (مصوبه جلسه کارگروه ویژه مورخ ۱۳۹۰/۳/۱) در جلسه بعدی کارگروه</p> <p>۳. ارائه گزارش نهایی سازمان تنظیم مقررات ارتباطات در خصوص طرح آمایش دفاتر پیشخوان در جلسه بعدی کارگروه</p> <p>۴. ارائه گزارش رئیس محترم کمیته تخصصی در خصوص برون‌سپاری خدمات سازمان‌هایی که با آنها تفاهمنامه منعقد شده است در جلسه بعدی کارگروه</p> <p>۵. پیگیری نماینده محترم وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات در خصوص اعتبار پشتیبان یا تسهیلات زودبازده برای پیشخوان‌های روستایی</p> <p>۶. پیگیری دبیرخانه در خصوص انتقال دفاتر تک‌منظوره از جمله دفاتر پستی به پیشخوان خدمات و ابلاغ به کارگروه‌های استانی</p>
۵	۱۳۹۰/۶/۷	<p>۱. تا هفته آینده تکلیف سازمان پست حاکمیتی با وظایف آن توسط رئیس مرکز توسعه دولت الکترونیک معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور و با همکاری وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مشخص گردد.</p> <p>۲. کلیات شرح وظایف تدوین شده متولی درگاه تصویب شد و دبیرخانه یک نسخه از شرح وظایف را برای وزیر محترم ارتباطات و فناوری اطلاعات ارسال نماید تا چنانچه ایشان در برخی از مفاد شرح وظایف نظراتی داشتند برای دبیرخانه ارسال نمایند.</p> <p>۳. در خصوص طرح آمایش ملی دفاتر پیشخوان خدمات با توجه به شاخص‌های پراکندگی جمعیتی و جغرافیایی و... نماینده سازمان تنظیم مقررات ارتباطات کار را پیگیری کنند و اطلاعات استان‌ها را ظرف ۱۵ روز دریافت و ضمن ثبت در سیستم GIS جمع‌بندی نمایند تا در یک ماه آینده در کارگروه تصمیم‌گیری</p>

تصمیمات اتخاذ شده	تاریخ جلسه	شماره جلسه
<p>گردد.</p> <p>۴. به کارگروه‌های استانی ابلاغ شود که برای توسعه دفتر پیشخوان روستایی هیچ منعی وجود ندارد. همچنین به همه شهرک‌های صنعتی ابلاغ شود تا یک دفتر پیشخوان خدمات راه‌اندازی نمایند و همانطور که در آیین‌نامه اجرایی آمده است ایثارگران برای تأسیس دفتر پیشخوان خدمات شهری و روستایی در اولویت هستند.</p> <p>۵. بحث تفاهمنامه‌ها و قراردادها بین دستگاه خدمات‌دهنده و تشکل دفاتر هر استان و نیز تیپ قراردادهای و نحوه گردش کار در کمیته تخصصی بررسی و نتیجه در جلسه بعدی کارگروه ارائه گردد.</p> <p>۶. برابر گزارش ارائه شده در جلسه کارگروه راهبری ۲۲۸ خدمت به همه استان‌ها گسترش پیدا کند به دستگاه‌های اجرایی نیز اعلام شود تا در همه استان‌ها اقدام کنند.</p>		
<p>۱. سازمان پست به‌عنوان درگاه دفتر پیشخوان خدمات تعیین گردید.</p> <p>۲. سازمان پست از سیستم تهیه شده توسط مجری قبلی درگاه (کانون) استفاده نماید.</p>	۱۳۹۰/۷/۲۳	۶
<p>۱. گروهی از سوی دبیرخانه کارگروه راهبری برای بازدید از استان‌ها و پیگیری و ارزیابی موضوعات مطرح در حوزه دفتر پیشخوان تعیین و گزارش‌های لازم را به کارگروه ارائه دهند.</p> <p>۲. شاخص‌های جانمایی دفاتر در طرح آمایش توسط کمیته اجرایی تعیین و در جلسه بعد کارگروه برای تعیین رتبه هر شاخص ارائه شوند.</p> <p>۳. شاخص‌های مصوب برای تعیین رتبه هر شاخص در استان‌ها به کارگروه استانی نیز ارسال شود.</p> <p>۴. در جلسه بعدی کارگروه معیار استاندارد هر شاخص تعیین شود.</p> <p>۵. نظر دو استان محروم و دو استان برخوردار در مورد شاخص‌ها توسط دبیرخانه اخذ شود.</p> <p>۶. با اعلام اقدام‌های انجام شده به کارگروه‌های استانی در خصوص طرح آمایش دفاتر، بر ممنوعیت صدور مجوز تا اعلام نتایج طرح تأکید شود.</p> <p>۷. با توجه به انتخاب پست دولتی به‌عنوان مجری درگاه، گزارش‌های واصله در مورد الزام دفاتر به استفاده از درگاه شرکت پست توسط معاونت و ستاد بررسی و گزارش شود.</p>	۱۳۹۰/۷/۳۰	۷



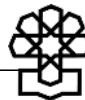
تصمیمات اتخاذ شده	تاریخ جلسه	شماره جلسه
<p>۱. کارگروه‌های استانی نسبت به نظارت بر توزیع خدمات در دفاتر تکلیف دارند به‌گونه‌ای که تا پایان تیرماه سال ۱۳۹۱ حداقل ۱۰ خدمت (بجز خدمات پست و پست‌بانک و مخابرات و همراه اول) در کلیه دفاتر ارائه گردد.</p> <p>۲. پیرو مصوبات جلسات قبلی کارگروه راهبری پست‌بانک بیمه تضامین (بیمه معلم) را بپذیرد همچنین بیمه معلم آمادگی پذیرش شرایط ویژه برای موارد خاص را نیز دارد.</p> <p>۳. چگونگی ارائه خدمات پست‌بانک در دفاتر پیشخوان در اولین جلسه کمیته تخصصی با حضور بانک مرکزی و پست‌بانک مشخص گردد.</p> <p>۴. سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی لازم است تکلیف شرکت‌های TNT، DHL، GPI و سایر شرکت‌هایی که درخصوص ارائه خدمات پستی فعالیت می‌نمایند را در اسرع وقت مشخص نموده و به کارگروه راهبری اعلام نمایند.</p> <p>۵. به گفته نماینده محترم شورای عالی استان‌ها، ۸۰ خدمت شهرداری‌ها برای ارائه به دفاتر پیشخوان مشخص شده که در اولین جلسه کمیته تخصصی بررسی گردد.</p>	۱۳۹۱/۳/۷	۸
<p>۱. نقل و انتقال دفاتر پیشخوان خدمات با تأیید و نظارت کارگروه‌های استانی و بررسی صلاحیت‌های فرد جدید و با رعایت ضوابطی که قبلاً از سوی دبیرخانه کارگروه راهبری به کارگروه‌های استانی ابلاغ شده انجام پذیرد و از این پس در پروانه‌های صادره از سوی سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی عبارت «نقل و انتقال این پروانه بدون تأیید کارگروه استانی ممنوع می‌باشد» درج گردد.</p> <p>۲. ایجاد و توسعه دفاتر پیشخوان روستایی باید در کارگروه استانی و با حضور نماینده شرکت پست و مخابرات و برابر آیین‌نامه و سایر مصوبات و ابلاغیه‌های کارگروه راهبری انجام پذیرد و چنانچه ایجاد این دفاتر نیاز به بستر مخابراتی و پستی دارد این امر با شرکت‌های پست و مخابرات استان هماهنگ شود.</p> <p>۳. در مورد آن دسته از دفاتر روستایی موجود (ICT روستایی) که در مالکیت مخابرات است پس از تعیین تکلیف متعاقباً نتایج به کارگروه‌های استانی ابلاغ خواهد شد.</p> <p>۴. در مورد آن دسته از دفاتر روستایی موجود (ICT روستایی) که در مالکیت مخابرات نبوده و شخصی دارای پروانه از سازمان تنظیم مقررات هستند نیز</p>	۱۳۹۱/۷/۲۳	۹

تصمیمات اتخاذ شده	تاریخ جلسه	شماره جلسه
<p>کارگروه استانی برابر آیین‌نامه و سایر مصوبات و ابلاغیه‌های کارگروه راهبری اقدام کند.</p> <p>۵. به‌منظور کمک به دفاتر پیشخوان روستایی مدرک تحصیلی مورد نیاز برای متقاضیان دفتر روستایی از کارشناسی به کاردانی و یا معادل آن تقلیل یابد.</p>		
<p>۱. کمیته نظارت جلسه‌ای را برای بررسی نحوه استفاده و واگذاری درگاه از کانون به سازمان پست و نحوه تعامل بین کانون و سازمان پست برای عقد قرارداد با دستگاه‌ها درخصوص ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان را برگزار کرده و نتایج را به کارگروه راهبری گزارش نمایند.</p> <p>۲. با توجه به اختیارات هیئت مدیره پست‌بانک در اولین جلسه هیئت مدیره پست بانک مجدداً نحوه گرفتن تضامین و پذیرش بیمه معلم بررسی شود تا کار دفاتر تسهیل شود.</p> <p>۳. برگزاری گردهمایی رؤسای کارگروه‌های استانی و رؤسای انجمن‌های صنفی با مسئولین کارگروه راهبری تصویب و پیگیری شود.</p> <p>۴. درخصوص راهکار اجرایی مصوبه پنجاه‌هشتمین جلسه شورای عالی اشتغال در دولت نهم و دهم مورخ ۱۳۹۱/۳/۳۰ (بند «۶» دستورجلسه: «راهکار اجرایی مصوبه پنجاه‌هشتمین جلسه شورای عالی اشتغال در دولت نهم و دهم مورخ ۱۳۹۱/۳/۳۰ درخصوص اختصاص ۴۰۰ میلیارد ریال از منابع پست‌بانک برای راه‌اندازی ۲۰۰۰ دفتر پیشخوان دولت در شهرها و روستاهای کشور با هدف اشتغالزایی حداقل ۴۰۰۰ نفر تا پایان سال جاری») مصوب شد پست‌بانک و کانون تفاهمنامه‌ای امضا کنند که برابر آن ۲۰ میلیون تومان را پست‌بانک و بقیه را کانون تأمین کند تا ATM مورد تأیید پست‌بانک برای دفاتر از طرف کانون تهیه گردد.</p>	۱۳۹۱/۸/۶	۱۰
<p>۱. موضوع رقابت هم‌ذات دستگاه‌های دولتی است که در بین دفاتر و پست وجود دارد اصل مسئله با توجه به عدم بار مالی برای دولت مورد تأیید است و باید مشکلات موجود برطرف شود.</p> <p>۲. انعکاس اخبار این جلسه برای رسانه‌ها و اعلام پشتیبانی دولت در جهت تقویت دفاتر و حل مشکلات آنها</p> <p>۳. تهیه گزارش مکتوب برای ریاست محترم جمهور، معاون اول و برخی از وزرا که درگیر موضوع می‌باشند و درخواست صدور دستور به بخش‌های مرتبط</p> <p>۴. تهیه بخشنامه‌ای توسط معاونت نوسازی اداری معاونت توسعه مدیریت و</p>	۱۳۹۳/۲/۱۳	۱۱

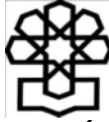


شماره جلسه	تاریخ جلسه	تصمیمات اتخاذ شده
		<p>سرمایه انسانی رئیس‌جمهور برای دستگاه‌های اجرایی کشور به‌منظور یادآوری مصوبات و تکالیف قبلی، سیاست‌های موجود و محاسن آنها و درخواست برخورد جدی و واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان به‌منظور وقوف از حمایت دولت از حوزه پیشخوان</p> <p>۵. تشکیل کمیته بازنگری به‌منظور بررسی مشکلات مطروح و تصمیم‌گیری پیرامون اقدام بایسته و تهیه پیشنهادات مشخص برای جلسه آینده کارگروه</p> <p>۶. تشکیل جلسات با دستگاه‌های اجرایی و بررسی علت عدم اجرای مصادیق موجود در تفاهنامه‌ها توسط دستگاه‌های واگذارنده به‌منظور تنویر افکار طرفین و بحث و تبادل نظر پیرامون مشکلات عدم همکاری، با حضور نمایندگان دبیرخانه کارگروه راهبری، وزارت کشور و کانون پیشخوان به‌صورت هفتگی</p> <p>۷. موارد اختلافی مانند پلیس + ۱۰ و پست و شهرداری را در آخر کار پس از حل مشکلات عمومی پیگیری نماییم.</p> <p>۸. تشکیل جلسه با وزیر محترم ارتباطات به‌منظور تنویر افکار ایشان در رابطه با پیشخوان دولت</p> <p>۹. در مورد دفاتر شهرداری تهران هم در آینده نشستی با شهردار تهران برگزار کنیم و در مورد شهرستان‌ها بتوانیم موضع خدمات شهرداری را به دفاتر پیشخوان واگذار کنیم.</p> <p>۱۰. تأکید محکم دولت بر حمایت از دفاتر پیشخوان به‌دلیل منطقی و قانونی بودن آن و متناسب بودن با سیاست‌های دولت</p> <p>۱۱. بررسی مسائل مطروح در کمیته بازنگری و احصای مسائل کلیدی به‌منظور طرح در جلسه شورای عالی اداری در حضور رئیس‌جمهور و معاون اول و اخذ مصوبه‌ای مبنی بر تأکید دولت بر این موضوع.</p> <p>۱۲. تهیه گزارش مناسب از حجم کار و تعداد دفاتر و آثار مثبت این دفاتر در جامعه برای رئیس‌جمهور، معاون اول و وزرا</p> <p>۱۳. تشکیل جلسات کارگروه راهبری هر سه ماه یکبار منوط به تشکیل منظم جلسات کمیته تخصصی و کارگروه بررسی مصادیق</p> <p>۱۴. برای جلسه آینده کارگروه راهبری، ارائه گزارش نقطه نظرات تک تک دستگاه‌های اجرایی کشور و بیان مشکلات آنها به‌منظور حل مشکلات مطروح</p> <p>۱۵. برای جلسه آینده کارگروه راهبری، گزارش نتایج جلسات کمیته بازنگری</p>

تصمیمات اتخاذ شده	تاریخ جلسه	شماره جلسه
<p>۱۶. ایجاد امکان بازدید مسئولین دستگاه‌های اجرایی از دفاتر پیشخوان و آشنایی آنها با نحوه ارائه این خدمات از طریق دفاتر پیشخوان</p> <p>۱۷. دعوت از نمایندگان مرکز توسعه روستایی و مناطق محروم ریاست جمهوری در جلسات کمیته تخصصی</p>		
<p>۱. لازم است ابتدا در هر استان یک نفر به‌عنوان رئیس مرکز پست استان (نماینده سازمان پست) از طرف وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات معرفی گردد.</p> <p>۲. مصوبه ششمین جلسه کارگروه راهبری و شرح وظایف مجری درگاه خدمات الکترونیک دفاتر پیشخوان (سازمان پست جمهوری اسلامی ایران) به‌طور کامل به استان‌ها ابلاغ گردد.</p> <p>۳. شرح وظایف مراکز استانی مجری درگاه خدمات الکترونیک دفاتر پیشخوان، پس از تصویب در کارگروه راهبری به کارگروه‌های استانی ابلاغ گردد.</p> <p>۴. رئیس مرکز توسعه دولت الکترونیک معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور نمودار گردش کار و نحوه تقسیم کار و وظایف هر بخش درخصوص احصای خدمات دستگاه‌های اجرایی، امضای تفاهمنامه با دستگاه‌ها، چگونگی ابلاغ به کارگروه‌های استانی و سازمان پست و چگونگی انعقاد قراردادها را تهیه و ارائه نمایند.</p> <p>۵. به‌منظور راه‌اندازی حدود ۲۰۰۰ دفتر پیشخوان جدید و هماهنگی با وزیر محترم تعاون، کار و رفاه اجتماعی مبنی بر ارائه تسهیلات به مبلغ ۲۰۰ میلیون ریال برای تأسیس هر دفتر پیشخوان (هر دفتر ۲ نفر و هر نفر ۱۰۰ میلیون ریال) که اشتغال حداقل ۴۰۰۰ نفر را در پی خواهد داشت، پیگیری لازم به‌عمل آید.</p> <p>۶. به‌منظور کاهش سفرهای غیرضرور و توسعه دولت الکترونیک و ارائه تسهیلات به دفاتر پیشخوان خدمات دولت از طریق پست‌بانک، کلیه اعتبارات غیردولتی ستاد مدیریت حمل‌ونقل و سوخت کشور به پست‌بانک منتقل گردد.</p> <p>۷. شرکت‌های مخابرات، پست و پست‌بانک مکلف هستند به کلیه دفاتر پیشخوان تازه تأسیس شهری و روستایی خدمات ارائه نمایند.</p> <p>۸. جهت دریافت کارمزد خدمات از مردم در هنگام ارائه خدمت توسط دفاتر پیشخوان خدمات، مصوبه لازم از هیئت دولت توسط وزیر محترم ارتباطات و فناوری اطلاعات دریافت گردد.</p> <p>۹. انتقال و فروش پروانه دفاتر پیشخوان خدمات تا حداقل پنج سال پس از</p>	۱۳۹۰/۱۱/۸	مصوبات ویژه



تصمیمات اتخاذ شده	تاریخ جلسه	شماره جلسه
<p>دریافت پروانه ممنوع می باشد.</p> <p>تبصره «۱» - انتقال پروانه به صورت قهری با تشخیص کارگروه های استانی بلامانع است.</p> <p>۱۰. دارنده پروانه دفاتر پیشخوان خدمات موظف است حداکثر ظرف ۶ ماه از تاریخ صدور پروانه توسط سازمان تنظیم مقررات و یا ابلاغ پروانه صادر شده از طرف کارگروه استانی نسبت به شروع فعالیت دفتر اقدام نماید، در غیر این صورت کارگروه استانی مجاز است نسبت به لغو پروانه اقدام لازم را به عمل آورد.</p> <p>۱۱. کارگروه های استانی مجاز هستند صرفاً امور اجرایی دبیرخانه کارگروه استانی را با تشخیص و مسئولیت کارگروه استان به پست، انجمن صنفی استان و... واگذار نمایند (دبیر کارگروه استانی همچنان مدیرکل فناوری استانداری می باشد).</p> <p>۱۲. دبیرخانه کارگروه راهبری نسبت به انجام بازرسی از حوزه دفاتر پیشخوان و کارگروه های استانی و نحوه انجام امور در کلانشهرها اقدام و نتایج را به کارگروه راهبری ارائه نماید.</p>		



مرکز پژوهش‌ها
مجلس شورای اسلامی

شماره مسلسل: ۱۳۸۷۴

شناسنامه گزارش

عنوان گزارش: بررسی عملکرد بند «ج» ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم (دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی)

نام دفتر: مطالعات ارتباطات و فناوری‌های نوین
تهیه و تدوین‌کنندگان: حسن پوراسماعیل، پرستو اجاقیان
ناظر علمی: مهدی فقیهی
متقاضی: معاونت پژوهش‌های زیربنایی و امور تولیدی
ویراستار ادبی: قاسم میرخانی



واژه‌های کلیدی: —

تاریخ انتشار: ۱۳۹۳/۶/۱۶