



یک کارشناس اظهار کرد: ایجاد دفاتر پیشخوان خدمات دولت گام مهمی بود که تا حد زیادی به موفقیت رسیده است اما طبیعی است چالش ها و مشکلات زیادی در این مسیر وجود دارد که باید مرتفع شود.

به گزارش پایگاه خبری پیشخوان دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (IR.ICTB.WWW) بیژن نوباوه در گفت و گو با خبرنگار ما اظهار کرد: دولت در تلاش است تا امور خود را به بخش خصوصی واگذار کند که این موضوع در راستای کوچک سازی دولت و رسیدن به اهداف دولت الکترونیکی است و این امر تبعات بسیار مثبتی را داشته و اگر به طور کامل تحقق یابد فواید بسیار زیادی را خواهد داشت.

وی پیشنهاد داد که بهتر است برای ارائه کیفی تر خدمات و برخورد مناسب دفاتر با مراجعه کنندگان، این دفاتر امتیاز بندی شده و رتبه بندی شوند و بر این اساس به آن ها خدمات بیشتری برای ارائه به مردم داده شود که همین موضوع موجب تشویق دیگر دفاتر نیز می شود تا خدمات بهتر و با کیفیت تری ارائه دهند و درآمد آن ها را نیز افزایش می دهد.

× توجه به کیفی تر کردن ارائه خدمات در دفاتر

وی با اشاره به ضرورت توسعه و رشد دفاتر پیشخوان دولت گفت: در این زمینه یکی از مهم ترین موضوعاتی که باید مورد توجه قرار گیرد بحث کیفی تر کردن ارائه خدمات در این دفاتر است چون متاسفانه در برخی دفاتر آنگونه که باید و شاید خدمات با کیفیت ارائه نمی شود و از سویی برخورد مناسبی نیز با مراجعین صورت نمی گیرد.

نوباوه در عین حال بیان کرد: در مراجعاتی که بنده شخصا به دفاتر برای دریافت خدمات داشتم با برخوردهایی مواجه شدم که برایم جالب نبود چون نوع برخورد با مراجعان یکی از موارد مهمی است که در دفاتر پیشخوان باید مورد توجه قرار گیرد.

#### × فلسفه وجودی ایجاد دفاتر پیشخوان دولت

نماینده دوره های هشتم و نهم مجلس شورای اسلامی اظهار کرد: فلسفه وجودی ایجاد دفاتر پیشخوان ، کوچک سازی دولت و واگذاری امور به بخش خصوصی بود و این در حالی است که با مراجعه به برخی دفاتر پیشخوان این تصور ایجاد می شود که آن ها نیز دولت کوچک هستند و بخش خصوصی نیستند.

وی ادامه داد: به عنوان مثال زمانی که بیمارستان خصوصی مراجعه می کنیم طبیعتا انتظار برخورد دیگری را داریم تا بیمارستان های دولتی و این امری بدیهی است؛ اما با مراجعه به برخی دفاتر پیشخوان دولت تصور می کنیم به سازمان های دولتی کوچکتر مراجعه کرده ایم.

وی در ادامه به ذکر مثال دیگری در این زمینه پرداخته و اظهار کرد: اپراتور اول تلفن همراه تا زمانی که به تنهایی در بازار فعالیت می کرد در مقایسه با امروز به موضوع مشتری مداری توجه نمی کرد ولی زمانی که رقبا وارد بازار شدند به این موضوع تمرکز و توجه بیشتری کرد و هر کدام برای ارائه بهتر خدمات به رقابت پرداختند .

#### × در ساختار و عملکرد دفاتر مشکلات زیادی وجود دارد

به گفته نماینده سابق مجلس شورای اسلامی در ساختار و عملکرد دفاتر مشکلات زیادی وجود دارد که باید مرتفع شود.

انتهای پیام