

## گزارش نخستین اجلاس استانی مجمع مدیران

### دبیرخانه‌های نظام اداری کشور

۱۷ مهر ۱۳۹۶ - استانداری خوزستان

نخستین اجلاس استانی مجمع مدیران دبیرخانه‌های نظام اداری کشور در محل استانداری خوزستان (شهرستان اهواز) با هدف انتقال دانش و تجربیات، بررسی عملکرد دبیرخانه و فناوری اطلاعات فرمانداری‌ها، شهرداری‌ها و دستگاه‌های اجرایی استان و همچنین تبادل نظر درباره نظام اداری الکترونیک در ۱۷ مهر ۱۳۹۶ برگزار شد که گزارش آن به شرح زیر آمده است.

در ابتدا تلاوت آیاتی چند از کلام ا... مجید و نواختن سرود پر افتخار جمهوری اسلامی ایران نماهنگ پیشینه اجلاس پخش شد سپس اقدامات استانداری خوزستان توسط آقای عالمی نیسی، معاون هماهنگی امور اقتصادی و توسعه مدیریت استانداری خوزستان در حوزه تحقق دولت الکترونیک و تسریع و تسهیل کار مردم بیان شد و به مواردی همچون استقرار سامانه سپاد، سامانه مکانیزه دبیرخانه، امضای الکترونیک، همسویی با سیاست‌های دولت در جهت تحقق دولت الکترونیک، رفع مشکلات زیرساخت، سخت افزاری و نرم افزاری ادارات کل استان و فرمانداری‌ها، توسعه زیرساخت استان، طرح ارسال نامه از طریق دفاتر پیشخوان دولت، کاهش مصرف کاغذ، کپی و چاپ (پرینت)، طرح برون سپاری ۳۵۰ خدمت دولتی و عمومی به دفاتر پیشخوان دولت، تدوین طرح پنجره واحد سرمایه‌گذاری استان و افتتاح آن در دهه فجر امسال اشاره نمود؛

در ادامه آقای دروگوندی، مدیرکل امور اداری و مالی استانداری خوزستان تلاش‌های استانداری را در اجرا و پیاده‌سازی اتوماسیون اداری چنین مطرح کرد: برقراری اتوماتیک سامانه فکس با شبکه دولت، کاهش حجم کار دبیرخانه، دقت، سرعت و نظم بخشی در مکاتبات، استفاده از تصویر امضای مدیران، کاهش هزینه‌ها و حجم کار و کاهش نیروی انسانی.

ایشان در ادامه انتظار از فرمانداری‌های این استان را پیگیری اهداف دولت الکترونیک ذکر کرده و قول مساعد برای تقدیر از دبیرخانه‌های برتر را داد.

آقای حسن نژاد، معاون شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران سخنران دیگر این اجلاس بود. وی پست را قدیمی‌ترین نوع ارتباط بشری دانست و اظهار داشت که پست در کنار دفاتر پیشخوان قرار گرفته است که گام مهمی برای عرضه خدمات و مراجعه کمتر مردم به دستگاه‌های دولتی تلقی می‌گردد. هر اندازه میزان مراجعه مردم به دستگاه‌های دولتی کمتر و ضابطه‌مند باشد رضایت‌مندی بیشتر مردم نسبت به حاکمیت به وجود خواهد آمد. همچنین از این طریق امکان پاسخ‌گویی به مردم در اسرع وقت بهتر صورت خواهد گرفت.

آقای مختاری، رئیس پارک علم و فناوری استان سخنران بعدی بود. ایشان به ذکر دو مورد در سخنرانی خود پرداخت. اول علت ایجاد نظام اداری و دوم سرنوشت نظام اداری. با گسترش تغییرات پیش‌بینی می‌شود که ۶۵ درصد مشاغل کنونی در آینده وجود نخواهد داشت و نظام اداری باید با آینده پژوهی واکنش مناسب نسبت به این تغییرات داشته باشد. به گفته وی دبیرخانه‌ها دارای نقش اساسی در تحول نظام اداری و خاکریز و اتاق پذیرایی و تکریم ارباب رجوع به حساب می‌آیند. موج دیجیتالیزه کردن دبیرخانه‌ها و حوزه فناوری گام مهمی در راستای ارتقای وظایف دبیرخانه‌ها بوده است. اکنون شرایط مطلوبی از نظر فناوری در استانداری حاکم است. زیرا که در مرحله اول برای ورود فناوری‌ها موفق عمل کرده‌ایم. در مرحله دوم در ارتباط دستگاه‌های دولتی شتاب‌چندانی نداشتیم و همچنان در مرحله حکمرانی هنوز در افکار آنالوگ به سر می‌بریم بنابراین، نیاز به مشارکت مردم در برنامه‌های دولت الکترونیک احساس می‌شود تا انقلاب دیجیتالی و امکان استفاده از فضای مجازی در سیستم اداری محقق گردد.

آقای علی فلاح، دبیرکل دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی کشور در ادامه اجلاس گفت: اتصال حدود ۳۰۰۰ دفاتر پیشخوان دولت در کشور به شبکه دولت عملیاتی شده و نرم‌افزارها آن‌ها نیز به روزرسانی شده است. اکنون هم ده دفتر پیشخوان در استان خوزستان به شبکه دولت وصل شده است. با توجه به گسترش دفاتر پیشخوان، تکریم ارباب رجوع بیشتر شده، هزینه‌های خدمات کاهش یافته و کیفیت ارائه خدمات بهتر شده

است. در عین حال مهمترین دغدغه این است که ضمانت اجرایی برای برون سپاری خدمات توسط دستگاه‌های دولتی وجود ندارد. اگر این مشکل رفع نشود، در اجرای این طرح توفیقی نخواهیم داشت.

خانم فریده عصاره استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز مدیریت دانش و عوامل حیاتی در موفقیت مدیریت دانش را مهم برشمرد و نقش دولت الکترونیک را در راستای موفقیت این مدیریت ارزنده توصیف کردند. وی گفت ما در عصر اطلاعات به دانشگران، مدیران دانشی و ماهر بیش از گذشته نیازمندیم و از طریق ساز و کار مدیریت دانش تمهیدی اتخاذ شود که دانش و تجربیات مدیران و کارکنان پس از سی سال خدمت آنان به عنوان حافظه سازمان حفظ و به اشتراک گذاشته شود و مورد استفاده نسل بعد قرار گیرد. وی گفت: دبیرخانه‌ها میراث داران و نگهبانان اسناد و مدارک دولتی به شمار می‌آیند.

آقای حسین ملایجردی، مدیرکل دبیرخانه مرکزی ریاست جمهوری و رئیس مجمع مدیران دبیرخانه‌های نظام اداری کشور به مهم‌ترین اهداف این اجلاس به شرح زیر اشاره کرد:

- بهبود خدمات دولت به مردم؛
- هم‌افزایی در مدیریت یکپارچه مکاتبات و اسناد الکترونیکی دولت؛
- استانداردسازی مکاتبات و تبادلات اسناد الکترونیکی دولت
- افزایش ضریب امنیت اسناد و مدارک دولتی؛
- فرهنگ سازی و ترویج شیوه‌های مبتنی بر فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی؛
- روان سازی مکاتبات؛
- نیل به اهداف منشور حقوق شهروندی و افزایش رضایت مردمی.

وی به وضعیت مکاتبات و اتوماسیون اداری ۱۰۰ دستگاه استان شامل ۷۳ دستگاه اجرایی و ۲۷ فرمانداری اشاره کرد. بر اساس اطلاعات تحقیقی به دست آمده از پرسشنامه‌های ارسالی، مراجعه میدانی و راستی آزمایی در این گزارش وضعیت چاپ، تعداد مکاتبات الکترونیکی، تعداد مکاتبات کاغذی، میزان استفاده مدیران از سامانه‌ها و سرانجام دسترسی چاپ کاربران تجزیه و تحلیل شد و به بررسی دلایل عدم پیشرفت مطلوب

الکترونیکی مکاتبات در برخی دستگاه‌های استان پرداخته شد. همچنین در این سخنرانی عنوان شد که استانداری خوزستان در بین استانداری‌های کشور در حوزه اجرای سازمان کم یا بدون کاغذ رتبه هفتم را به خود اختصاص داده است. در پایان ایشان پیشنهادهایی برای تحقق کامل‌تر دولت الکترونیک در استان خوزستان ارائه کرد.

آقای داود شریفیان، مدیر اجرایی مجمع مدیران دبیرخانه‌ها در سخنان کوتاهی گفت: لازم است دبیرخانه‌ها در عصر الکترونیک رویکرد جدیدی اتخاذ کنند و قلمروها و حوزه‌های جدید را بیابند که این عرصه‌های جدید می‌تواند پیگیری الکترونیکی، روابط عمومی الکترونیکی، مشاوره به مدیران دستگاه‌ها و استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی باشد.

در ادامه برنامه، جمعی از مدیران و فرمانداران استان خوزستان که در امر تحقق دولت الکترونیک و اجرای سازمان کم یا بدون کاغذ موفقیت‌های چشمگیر به دست آورده بودند با اهدای تندیس و لوح تقدیر تشکر و قدردانی شد. این مدیران عبارت بودند از: معاون هماهنگی امور اقتصادی و توسعه مدیریت استانداری، مدیرکل امور اداری و مالی استانداری، مدیرکل فناوری اطلاعات استانداری، رئیس دبیرخانه استانداری و همچنین فرمانداران خرمشهر، آبادان، اهواز و بندر ماهشهر، اداره کل امور مالیاتی، شهرداری اهواز، شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی جندی شاپور اهواز و شرکت ملی حفاری ایران.

پس از اقامه نماز و صرف ناهار، اجلاس در بعد از ظهر نیز در سالن شهید رجایی استانداری به کار خود ادامه داد. در این نشست به منظور انتقال تجربیات ابتدا رئیس دبیرخانه شهرداری تهران و همکار ایشان رموز موفقیت و اقدامات مؤثر شهرداری تهران در روند الکترونیکی شدن فرایند مکاتبات و اسناد و مدارک اداری را مطرح کرد و پس از آن مسئولان دبیرخانه و بعضاً فناوری اطلاعات دستگاه‌های استان مسایل و مشکلات خود را بیان کردند. معاون هماهنگی امور اقتصادی و توسعه مدیریت استانداری، مدیرکل اداری و مالی استانداری، مدیرکل فناوری اطلاعات استانداری، مدیرکل دبیرخانه مرکزی ریاست جمهوری و همکاران مرکز فناوری اطلاعات و

ارتباطات نهاد ریاست جمهوری به سئوالات آنان پاسخ دادند. اهم مشکلات و سئوالات مطرح شده آنان عبارت بود از:

- عدم اتصال برخی دستگاهها به شبکه پیام دولت از جمله دادگستری کل استان و سازمان دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح استان؛

- مشکلات مربوط به عدم اتصال سیستماتیک شبکه دولت با سامانه‌های اتوماسیون اداری؛

- چالش‌های حقوقی امضای الکترونیک (تصویر امضا)؛

- مشکلات نرم افزاری و سخت افزاری و ضرورت نوسازی و به روزرسانی تجهیزات؛

- لزوم توجه و عنایت بیشتر به نیروی انسانی شاغل در دبیرخانه‌ها.

پس از این تصمیم گرفته شد کارگروهی با محوریت استانداری خوزستان به منظور ارتباط، بررسی و تبادل نظر با ادارات کل، فرمانداری‌ها، شرکت‌ها و شهرداری‌ها تشکیل شود.

شایان ذکر است روز پیش از برگزاری اجلاس برخی دستگاه‌های کمتر توسعه یافته استان نظیر اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای، اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده‌ای، بنیاد شهید و امور ایثارگران، ادارات کل فرودگاه‌ها، سازمان منابع طبیعی و آبخیزداری، سازمان اوقاف و امور خیریه، سازمان فرهنگ و ارشاد اسلامی، سازمان تعزیرات حکومتی؛ شرکت توزیع نیروی برق اهواز، مدیریت جمع آوری و فروش اموال تملیکی و فرمانداری کارون توسط کارشناسان دبیرخانه و فناوری اطلاعات نهاد ریاست جمهوری مورد بازدید میدانی قرار گرفت و مشکلات آن‌ها از نزدیک مورد بررسی قرار گرفت.