

بسمه تعالی
ریاست محترم جمهوری و اعضای محترم هیئت دولت
با سلام و احترام

امروزه یکی از مهم‌ترین مطالبات عمومی، اصلاح و کارآمدسازی ساختار اداری کشور است. متأسفانه ساختار فعلی دستگاه‌های اجرایی بیش از آنکه خدمت‌محور باشد، سازمان‌محور است؛ به گونه‌ای که شهروندان برای دریافت یک خدمت ساده ناچار به مراجعات متعدد، پیگیری‌های مکرر و صرف هزینه و زمان قابل توجه می‌شوند. این وضعیت، علاوه بر ایجاد نارضایتی عمومی، موجب کاهش بهره‌وری ملی و افزایش هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم برای مردم و دولت شده است.

ضروری است هیئت محترم دولت با اتخاذ تصمیمی راهبردی، تحول در نظام اداری کشور را با محوریت «خدمت‌محوری» در دستور کار فوری قرار دهد. در این رویکرد:

- 1- با ثبت درخواست شهروند در هر دستگاه اجرایی، کل فرایند مرتبط به صورت یکپارچه و هوشمند فعال شده و انجام خدمت بدون نیاز به پیگیری مکرر متقاضی دنبال شود.
- 2- هزینه‌های قانونی و مراحل انجام کار به صورت شفاف و از طریق پیامک یا سامانه‌های الکترونیکی به اطلاع متقاضی برسد و پس از پرداخت، فرآیند بدون وقفه ادامه یابد.
- 3- در صورت ثبت اشتباه درخواست در دستگاه نامرتب، سامانه‌های دولتی به صورت خودکار و سیستمی درخواست را به مرجع ذیصلاح ارجاع داده و مراتب را به شهروند اطلاع‌رسانی کنند.
- 4- تمامی سامانه‌های موجود با رویکرد یکپارچگی اطلاعات، پاسخگویی فعال و حذف مراجعات غیرضروری بازمهندسی شوند.
- 5- در شرایط کنونی، برخی سامانه‌های موجود از جمله «فواد ۱۲۸» کارآمدی لازم برای تحقق کامل این اهداف را ندارند و نیازمند بازطراحی و ارتقای اساسی در چارچوب یک معماری یکپارچه دولت الکترونیک هستند.

بی‌تردید حرکت به سوی نظام اداری خدمت‌محور، علاوه بر ارتقای رضایت عمومی، موجب افزایش اعتماد اجتماعی، کاهش فساد اداری، صرفه‌جویی در منابع و ارتقای بهره‌وری خواهد شد. انتظار می‌رود هیئت محترم دولت با رویکردی تحول‌گرا، این اصلاح بنیادین را در اولویت برنامه‌های اجرایی خود قرار دهد.

با تقدیم احترام
محمدعلی رضائی