



فره‌بین



اگر مطالب
این صفحه را
می‌پسندید،
عدد ۷۳۲۲
را به شماره
۳۰۰۱۱۲۲۶
پیامک کنید

دولت الکترونیک در ثبت احوال

ابتدا به خانه آمدیم و خواستیم با سامانه تلفنی کارت‌های بانکی را باطل کنیم، اما چون شماره کارت‌ها را نداشتیم موفق نشدیم. با مطالعه چند صفحه اینترنتی و راهنمایی یکی دو نفر از آشنایان، فردا صبح اول وقت به یکی از شعب پلیس + ۱۰ رفتیم. وقتی نوبت به ما رسید ماجرا را تعریف کردیم. خانم پشت گیشه شروع کرد به تایپ و بعد پرسید: «چه چیزهایی داخل کیف بوده که از شما دزدیده‌اند؟» مادرم پاسخ داد: «کارت بانک‌های صادرات و مسکن، دفترچه بیمه، کارت بانکشستگی، ۲۰۰ هزار تومان پول نقد و کارت ملی». خانم پشت گیشه پرسید کارت ملی کاغذی یا هوشمند و پاسخ گرفت: هوشمند. تمام این موارد را در سامانه ثبت کرد و یک برگه پرینت به ما داد، اما در آن نوشته بود: «کیف حاوی کارت ملی، ۲۰۰ هزار تومان پول نقد، دفترچه بیمه، کارت‌های بانکی و مدارک پزشکی مفقود شده است.» وقتی به او اعتراض کردیم کیف مفقود نشده، بلکه دزدیده شده، پاسخ مایوس‌کننده‌ای دریافت کردیم.

کارمند پلیس + ۱۰ در پاسخ به این پرسش ما که حالا باید چه کنیم، گفت نامه را به یکی از دو اداره اصلی ثبت احوال ببرید. تا اینجا نزدیک به ۲۵۰۰۰ تومان هزینه ثبت اعلام «مفقودی» و دریافت آن پرینت شد و راهی سازمان ثبت‌احوال شدیم. در اداره ثبت احوال، جمعیت زیاد بود و صدای داد و بیدادهای مراجعه‌کنندگان از گوشه‌های سالن بزرگ اداره شنیده می‌شد. از مسؤول اطلاعات اداره پرسیدم این پرینت را کجا ببرم؟ گفت نمی‌دانم. کمی عصبانی شدم و چند لحظه نگاهش کردم تا دوباره گفت: «برو اتاق (...)»

پرس اصلا اینجا باید بیای یا اداره پست! من که منطق این سخنان را نمی‌فهمیدم، پرسیدم اداره پست چرا؟ کیف مادرم را زده و کارت ملی‌اش را برده‌اند، پلیس + ۱۰ به ما آدرس اداره ثبت احوال را داده‌اند. مسؤول اطلاعات تکرار کرد که برو همان اتاق (...) این داستان را بگو، بعد هم از او درخواست کن راهنمایی کند در اداره پست چه بگویی که کارت را راه بیندازند.

یک طبقه بالاتر به اتاق (...) رفتیم. هیچ‌کس داخل اتاق نبود. رایانه روشن و یک گوشی هم روی میز در حال شارژ بود. یک‌ربع در اتاق خالی نشستیم، بلکه آن کارمند دلسوز برگردد، اما خبری نشد.

پیش مسؤول اطلاعات برگشتیم، او گفت عیبی ندارد، برو اتاق (...)، پرس باید چکار کنی. اتاق (...) پر از مراجعه‌کننده بود. آقایی با ریش بلند و عینک گرد و چهره‌ای هنری در این اتاق بود. نوبت به ما رسید و او پاسخ مفصل و مبسوطی داد: برو اداره پست!

به او گفتم آقای عزیز، کارت ملی مادر من دزدیده شده، ما الان باید کارت‌های بانکی را باطل کنیم، یک استعلام یا رسیدی هم احتمالا از شما بگیریم که به جای آن کارت ملی سرقت شده، نشان بانک بدهیم، این چه ربطی به اداره پست دارد؟

او توضیح داد صدور کارت المثنی را اداره پست انجام می‌دهد، ولی اگر رسید می‌خواهیم، به یکی از باجه‌های ثبت احوال مراجعه کنیم. از او پرسیدم این که همکاران



«کلیک» از تجربه دولت الکترونیک روایت می‌کند

شبکه ناقص رایانه‌ها

محمدعلی پورخصالیان

دو ماه پیش، مادرم زنگ زد و خواست دنبالش بروم و اول خط یکی از ایستگاه‌های اتوبوس سوارش کنم. از صدایش می‌شد فهمید سراسیمه و نگران است. پرسیدم چه شده؟ گفت در اتوبوس کیفش را زده‌اند. او برای گرفتن جواب چند آزمایش پزشکی از خانه بیرون رفته بود. بسیار آشفته بود، زیرا کارت ملی، دفترچه بیمه و دو کارت بانکی‌اش همراه جواب آزمایش‌های پزشکی، همه داخل کیف کوچکی بود که از او رفته بودند.

احتمالا برخی از شما نیز خودتان یا اطرافیان‌تان چنین تجربه تلخی را پشت سر گذاشته‌اید، اما شاید تلخ‌تر از آن، فرآیندی است که در ادامه باید طی کنید. فرآیندی که انتظار می‌رود به واسطه دولت الکترونیک، آسان‌تر شده باشد و وقت و هزینه کمتری از شما بگیرد، اما آیا واقعیت این‌گونه است؟

اثر انگشت، عکاسی و هزینه‌ای نزدیک به ۵۰ هزار تومان بود و در انتها تکه کاغذ بریده شده کوچک و کثیف به ما دادند که آن هم رسیدی بود که تا صدور کارت ملی هوشمند به بانک یا جاهای دیگر نشان دهیم و گفتند: صدور کارت ملی هوشمند بین ۹ تا ۱۸ ماه زمان می‌برد!

ظاهر شده بود و صدای اذان می‌آمد. با آژانس راهی محله خودمان و دو بانک مورد نظر شدیم. آنها کارت‌های بانکی را باطل کردند، اما پاسخشان این بود: برای صدور کارت جدید باید دو تا سه روز کاری دیگر مراجعه کنید، چون استعلام ثبت احوال سه روز بعد می‌رسد.

واقعیت‌های تلخ این ماجرا

در یک روز وسط هفته، عملیات ثبت مفقودی، اخذ رسید و تقاضای صدور مجدد کارت ملی و باطل کردن دو کارت بانکی، شش ساعت طول کشید. برای این کار نزدیک به صد هزار تومان کارمزد به سه اداره پرداخت شد که بیشترین هزینه را اداره پست گرفت. حداقل ۵۰ هزار تومان هم برای رفت و آمد هزینه شد. بخشی از کار بانکی ما به سه روز آینده موکول شد، چون یک استعلام ساده آنلاین در سال ۹۸ و در سامانه دولت الکترونیک، سه روز کاری طول می‌کشد. اگر تعطیلی در این میان باشد، این سه روز به‌زای تعطیلی‌ها طولانی‌تر می‌شود.

رسیده‌های تحویل شده به ما روی دو کاغذ پاره استفاده شده بود که آن‌قدر کثیف و کوچک است که به‌راحتی با کاغذ باطله اشتباه گرفته می‌شود. ثبت رسمی ماجرا نیز تحت عنوان مفقودی و نه سرقت انجام شد. کدام قسمت این روال اداری شبیه دولت الکترونیک و آن وعده‌های همیشگی سرعت در امور اداری، صرفه‌جویی در سوخت و کاهش آلودگی هوا و هزاران مزیت دیگر است؟

تجربه دیگر کشورها

من ده سال پیش مدت کوتاهی در آلمان زندگی کرده‌ام. به یاد دارم آن زمان، یک بار مجبور شدم کاری اداری را انجام دهم و چندبار هم شاهد انجام امور اداری همکاران آلمانی‌ام بودم. در یکی از این موارد که من شاهد آن بودم، امور مالی و اعتباری همکارم کمتر از پنج دقیقه در رایانه شخصی انجام شد و بعد از آن، او برای بخش دیگری از کارش به یک دفتر فیزیکی مراجعه کرد. من همراهش بودم، ولی داخل دفتر نرفتم. روی صندلی نشستیم و فکر کردم نیم ساعت بعد از اتاق بیرون می‌آید، اما او شاید ۳۰ ثانیه بعد از دفتر خارج شد. من فکر کردم کارمند موردنظر در اتاق نبوده، ولی او گفت کار انجام شد.

این ماجرا مربوط به ده سال پیش است. از آن زمان با آلمان گوشی‌های هوشمند، مفهوم دولت موبایلی در آلمان و بسیاری از کشورها اجرایی شده است. در خدمات‌دهی، ثانیه‌ها مهم شده‌اند و روال کارهای مربوط به دولت الکترونیک و دولت موبایلی از پرتال‌های جامعی انجام می‌شود که درواقع پنجره واحدی است به پیشخوان دولت.

آنچه داریم و آنچه می‌خواهیم

یک ایرانی برای کاری مانند اعلام مفقودی و تقاضای صدور مجدد کارت هویتی باید به‌صورت حضوری به حداقل سه اداره مراجعه کند و یک سال و نیم بعد کارت جدید را تحویل بگیرد. این مساله نشان می‌دهد عملا چیزی به نام دولت الکترونیک در کشور وجود ندارد. آنچه هست شبکه‌ای است رایانه‌ای برای انجام امور بین ادارات با نقص‌های بی‌شمار.

دولت الکترونیک باید از پنجره‌ای واحد انجام شود؛ به این معنی که با مراجعه به یک پرتال، دسترسی به تمام امور اداری آنلاین مهیا باشد. فرآیندها باید شامل استاندارد واحدی باشند و تنها در موارد خاص نیاز به مراجعه حضوری برای اخذ امضا یا اسکن‌های بایومتریک باشد. جالب اینجاست که با فناوری روز، تقریبا تمام گوشی‌های هوشمند قادرند برخی از اسکن‌های بایومتریک را به‌راحتی انجام دهند. اثر انگشت، شناسایی از طریق مشخصه‌های چشم و زوایای صورت، همه در گوشی‌های امروزی وجود دارد.

آنچه به ما وعده داده می‌شود تفاوت زیادی با آنچه در عمل اتفاق می‌افتد دارد. می‌توان منصفانه گفت ما دولت الکترونیک نداریم. به‌جای آن شاید توهم آن را داریم و تا درست‌شدن اوضاع باید با همین توهم بسازیم.

می‌گفت کارتان را زود انجام دهند چه معنی دارد؟ گفت در اداره پست از شما پرسیده می‌شود کارت را چه زمانی گم کردید، باید بگویید دو ماه پیش! اگر بگویید دیشب به شما می‌گویند برو، دو ماه بعد بیا، چون ممکن است دزد یا شخص دیگری کارت را پیدا کند و داخل صندوق پستی بیندازد و ضمنا پول اضافی‌ای هم از شما بابت جست‌وجوی کارت در صندوق‌های پستی می‌گیرند. ما سراغ گیشه بعدی رفتیم که استعلام یا رسید مربوط به کارت ملی را بگیریم. ۱۰ هزار تومان برای این رسید کارمزد گرفتند و رسید را که تکه کاغذ بریده شده‌ای بود به ما دادند. تصور من از رسید به این مهمی که قرار است به جای کارت ملی تا صدور مجدد آن کار کند، کاغذی ضخیم با طرح و نشان سازمان ثبت احوال بود. اما آنچه به ما تحویل داده شد، پشت یک کاغذ از پیش مصرف شده کثیف بود که حاوی شماره ملی و توضیح مختصر و یک مهر بود. می‌شود صرفه‌جویی را درک کرد به‌خصوص در مورد کاغذ که کالایی وارداتی است، اما سند به این مهمی، درحالی که هزینه هم بابت آن گرفته شده، آیا باید آن‌قدر ناچیز شمرده شود؟

دولت الکترونیک در پست و بانک

در اداره پست با فرمول توصیه شده عمل کردیم و مراحل طی شد که شامل ثبت