



شناسه	مقررات-رویه های اجرایی	تاریخ تهیه گزارش	1401/09/08
عنوان موضوع	بحث و بررسی در خصوص مشکلات زیر ساخت سامانه های اداری ارائه دهنده خدمات		
مرجع طرح موضوع	دفتر هماهنگی امور سرمایه گذاری و اشتغال استانداری ، دفتر هماهنگی امور اقتصادی استانداری ، شرکت توزیع نیروی برق استان سمنان ، سازمان جهاد کشاورزی استان سمنان ، سازمان صنعت، معدن و تجارت استان سمنان سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ، شرکت شهرکها ، گمرک ، استاندارد ، مالیاتی ، هماهنگی بانکها ، تامین اجتماعی ، شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران منطقه شاهرود و شرکت گاز استان سمنان		
ایرادات و مشکلات مطروحه	مشکلات سامانه های اداری ارائه دهنده خدمات		
شرح موضوع	<p>- جلسه کارشناسی و بررسی شورای گفتگوی دولت و بخش خصوصی با موضوع مشکلات و معایب سازمان های اداری مرتبط بخش خصوصی با حضور کارشناسان کلیه دستگاه های اجرایی استان در اتاق بازرگانی سمنان برگزار گردید دبیر جلسه آقای همتیان ضمن تبریک میلاد حضرت زینب و گرامیداشت روز پرستار از همکاری و حضور جمع برای ارتقاء رفح نواقص کارها تقدیر و تشکر کرد .</p> <p><b>آقای همتیان :</b></p> <p>- ایشان در ادامه افزود مشکلاتی که در سامانه های دولتی وجود دارد روند تولید و اقتصاد را دچار مشکل می کند و بعضا زمان طولانی جهت اصلاح فرآیند سامانه به حالت اولیه طولانی خواهد بود و یک روز هم برای تولید کننده سرنوشت ساز خواهد بود در تعهدات داخلی و خارجی بسیار موثر است حوزه بخش خصوصی از سامانه ها بسیار استقبال کردند از این موضوع .</p> <p>- چرا که در فرایند سامانه ها سازمان متولی باید سرکشی به این قضیه داشته باشد و خواهشمندیم این مشکل برطرف گردد اگر سامانه ها دچار مشکل پاک شدن اطلاعات شده باشد رسیدگی شود تا تولید کننده دچار مشکل نشود و سازمان متولی سامانه را به روز رسانی کند و اطلاعات به روز باشند و در تدوین برنامه هفتم که ما رشد را دنبال می کنیم لازمه آن را مهیا کنیم و قطعی سامانه کندی و یا به روز رسانی آن را تامین کنیم.</p> <p>- بخش خصوصی تقاضایی دارد که باید پاسخگو باشیم و سازمان متولی تا ۴۸ ساعت مشکلات را در سامانه حل و بررسی کنند تا تولید کننده ما نگران سامانه نباشد زیرا سامانه برای سهولت کار ایجاد شده است و امیدواریم و همه عزیزان در مسیر کار تولید شرایط خوبی فراهم بیاوریم .</p>		



فرم گزارش کارشناسی

( پیوست شماره 1) دستورالعمل تشکیل و نحوه اداره جلسات شوراهای استانی گفت‌وگوی دولت و بخش خصوصی

**آقای عزیزی شرکت شهرکها :**

سامانه‌ای داریم برای کلیه فرآیندهای که شناسایی می‌شود خدمت دارد برای واحدهای مستقر و سرمایه‌گذاران جدید پیش‌بینی کردیم حتی قسمت سرمایه گذاری الکترونیکی زمین را هم راه اندازی کرده که مراجعه کنندگان می‌توانند با انتخاب و محاسبه قیمت را داشته باشند سیستم جایگزینی ما به صورت دستی داریم و دفاتر مناطق روی سیستم وصل باشد و سعی بر این است که فرآیند ها به صورت الکترونیکی باشد برای سهولت کار پیش بینی انجام شده که به صورت دستی انجام می‌دهیم ، تنها سامانه‌ای که وجود دارد سامانه الکترونیک دفاتر خدماتی و اینترنت اگر قطع نباشد در سیستم مشکلی پیش نیاید با توجه به اتوماسیون شدن سازمانها کارها به صورت دستی انجام می‌گیرد

**آقای همتی : (اداره استاندارد )**

سامانه های ما اکثرا نظارتی هستند یعنی بحث آسانسورها و تجهیزات شهرسازی ، جایگاههای سی ان جی که غالباً نظارتی هستند و قطعی نداشته اند که اگر هم بگیرد سریع رفع می‌شود تنها سامانه‌ای که ما داریم سامانه گمرک است برای کالاهایی که صادر می‌شود که اگر آن یکی دو ساعت قطع شود و ماشینی در حالت انتظار بمانند دسترسی هایی داده شده است در گمرک که بعضی محصولات می‌توانند مستقیم به سامانه وارد شوند و کارها انجام شود و در غیر این صورت به صورت دستی نامه زده میشود .

**خانم نوروزیان: (سازمان مدیریت و برنامه ریزی)**

سازمان مدیریت برنامه ریزی به صورت G2c , G2b دسترسی برای همه می‌باشد همچنین 9 خدمتی که در G2c داریم مهمترین خدمتی که ما داریم برای پیمانکاران است و مدرسین و دوره کارمندان دولت و قسمت های استخدام و کارمندان دولت است و بخش های سایت که ملی است و سایت چت آنلاین که افراد می‌توانند از افراد حاضر مشورت بگیرند سال ۹۸ میز الکترونیکی ابلاغ گردید آیتمی برای ارزیابی قرار داد امسال میز الکترونیکی ارزیابی شد و در جشنواره شهید رجایی امتیاز بالایی دریافت کرد .

**آقای حیدریان: (سازمان امور مالیاتی )**

سامانه تعویض و معدل بانکی تمامی سامانه ها برابر با این سامانه نمی‌شود و چیزی نیست که در سطح استان بتوان در مورد آن تصمیم گرفت و یک بحث ملی است و بحث دیگر ارتباط بخش خصوصی با ادارات دیگر است و دیگر اینکه ما باید دانش زیرساخت‌های لازم برای انجام کار را داشته باشیم و استعداد انجام کار لازم است .

**آقای خاتمی: (سازمان امور مالیاتی)**

ما درگاه رسمی الکترونیکی داریم که تمام خدمات الکترونیکی در آنجا انجام می‌شود . علاوه بر اینکه بنگاه های اقتصادی می‌توانند امور مالیات خود را رصد کنند و همه اشخاص حقیقی هم می‌توانند ورود کنند و پرونده های خود را بررسی کنند و بستر امنی وجود دارد برای همه و مشکلی از نظر ساختاری نداریم .

طبق تاریخی که مشخص شده همه ادارات موظف بودند که بستر سنتی از بین برود و از طرف سامانه امور مالیاتی این بستر فراهم شده و قابل دسترسی است حتی با کمترین سرعت و قطعی نت . فقط مشکل ما ارگانها و دستگاه‌های که متولی صدور گواهی ماده ۸۶ هستند متأسفانه ممانعت از استفاده از سامانه دارند و با پیگیری انجام شده اقدامی نداشتند و هر اداره و ارگانی باید اول به تکالیف قانونی خود عمل کند این بستر الکترونیکی در کارها سهولت ایجاد کرده و مردم مراجعه حضوری ندارند هزینه ها پایین می‌آید و مقاومت در عدم استفاده از سامانه ها و توضیحات این کار را سخت می‌کند .

جمع بندی جلسه  
کارگروه تخصصی  
(کارشناسی)  
به تاریخ  
1400/05/11



فرم گزارش کارشناسی

( پیوست شماره 1) دستورالعمل تشکیل و نحوه اداره جلسات شوراهای استانی گفت‌وگوی دولت و بخش خصوصی

ملاک ما قانون است و قانون که در بستر ایجاد میشود ما هم مستلزم به رعایت آن هستیم باید دولت الکترونیکی را در ارگان ها بهینه کنیم و بپیگیری مشکلات را رفع کنیم و زیرساخت ها را جهت ارائه خدمات آماده کنیم .

در ادامه جلسه آقای همتیان ضمن تایید صحبت‌های آقای حیدریان و آقای خاتمی افزودند نواقص و ایرادات در بخش سامانه ها باید برطرف گردد تا سهولت در کار ایجاد شود و انتظار داریم هنگام بروز مشکل در سامانه دستگاه های متولی بعد از زمان طولانی آن را تحویل ندهند زمان ۵۰ روز تاخیر غیرمنطقی است برای بخش الکترونیک و این مشکل باید ظرف ۴۸ ساعت برطرف کرد

**خانم دوست محمدی: (سازمان صنعت، معدن و تجارت استان سمنان)**

در خصوص مجوز هایی که ما با آنها کار میکنیم سامانه وجود دارد که در خصوص مجوزهای صنعتی با آن کار میکنیم .

سامانه‌ای که همکاران ما با آن کار می کنند و متاسفانه حدود دو ماه پیش این سامانه از دسترس خارج شد و مورد اینکه پروانه جواز را از طریق این سامانه ثبت میکردند موفق به این امر نشدند به علاوه بر پیگیری های انجام شده تا حدودی ایرادات برطرف شده اما مشکلات زیاد است اطلاعات عمده سایت ناقص است اما به مرور در حال حل شدن است . سامانه جامع تجارت هم مربوط به اظهار واحدهای صنعتی است که برای اظهارات شرکت هاست که بسیار قوی و جامع است .

برای اظهار تولیدات شرکت ها که تا سی ام هر ماه باید تمامی شرکت ها آمار خود را از طریق سامانه جامع اظهار کنند و اگر انجام نشود خدمات قطع میشود اختلالی که در سامانه پیش آمده مشکلاتی در وارد نمودن اطلاعات به وجود آورده که متاسفانه زیرساخت های لازم انجام نشده بود در این زمینه و پیشنهاد بنده در این رابطه این است که یک دفتر خدماتی در خصوص امور گمرک و موارد لازم برای راهنمایی و انجام کارها به مراجعه کنندگان خدمات ارائه دهد چون افراد زیادی نیاز به راهنمایی دارند و اگر اتاق بازرگانی در این پیشقدم شود می در این بخش بسیار موثر باشد .

**نماینده شرکت پخش فرآورده های نفتی :**

هیچکس در خصوص مشکلات قطعی سامانه در حوزه سامانه پتروشیمی گلایه نداشته اما مشکل اساسی را سامانه های لینک شده به این بخش دارند . استعلام ها اگر بی جواب بماند کار روند کند خواهد داشت و عدم هماهنگی بین لینکهای سامانه‌ای این مشکل را در بخش پتروشیمی تشدید میکند و در مورد سیستم جایگزین در مواقعی که سامانه قطع است با بررسی و کارشناسی و حداقل با فرایند دو هفته ای برای ما امکان پذیر است که سیستم جایگزین ابداع شود . تراکم درخواست در روزهای اول هفته در بالاترین مرتبه و با مکاتبات و خرید تجهیزات جهت تقویت و به روز رسانی دی ماه تحویل گرفته میشود و تاخیرات بحث سوخت رسانی حل خواهد شد

**آقای کردی: (شرکت آب منطقه ای)**

ما با توجه به اینکه ذینفعان مان محدود و مشخص هستند سامانه هایی داریم که درخواست از صدور مجوز تا مجوز های دیگر که شامل ۹۹ مجوز می شود را از طریق نت ملی پیگیری می کنیم که اگر بیش از 24 ساعت قطعی داشته باشد می توانند از طریق دبیرخانه فرآیند آن را پیگیری کنند فقط زمان آن کمی طولانی تر خواهد بود .



فرم گزارش کارشناسی

( پیوست شماره 1) دستورالعمل تشکیل و نحوه اداره جلسات شوراهای استانی گفت‌وگوی دولت و بخش خصوصی

**نماینده سازمان جهاد کشاورزی :**

در مورد سامانه های وابسته به این مجموعه می توان به سامانه سما که خدمات صدور خدمات کشاورزی را ارائه می دهد و سامانه بازارگاه که به عنوان حیاتی ترین سامانه تامین کننده ذرت و جو وارداتی است و بهره برداران کشاورزی اعم از دام و طیور در آن خرید و فروش دارند اشاره نمود آقای محمدیان از سازمان جهاد کشاورزی در تایید صحبت های اعضای جلسه در مورد ارتقاء زیرساخت ها نسبت به مسئله افزودن زیرساخت های ما نیاز به سخت افزار دارد که متأسفانه در تهیه آن مشکلات فراوانی وجود دارد و هزینه بالایی دارد و پدافند غیر عامل ما همه اش به بخش فناوری تعلق نمی گیرد . به خاطر همین مقدار کمی به قسمت فناوری تخصصی یافته ، حتی به روز رسانی اتاق سرور نداشتیم در رابطه با سامانه ها مراجعه کننده به کافی نت مراجعه می کند و گاهی به مشکلات بر میخوریم و قطعی سامانه بارها باعث ناراحتی ارباب رجوع شده است نرم افزار جایگزینی وجود ندارد و در گزارش هایی که با تهران داشتیم برای برطرف کردن مشکل جوابی یا بررسی از طرف کارشناسان صورت نگرفته یا خطایی که داده شده تعریف نشده و اگر بتوانیم از طرف یک بخش متمرکز این ایرادات را بررسی و پیگیری کنیم قطعاً کار ارباب رجوع به سهولت انجام می شود .

**نماینده سازمان تامین اجتماعی سمنان:**

سامانه های غیر حضوری داریم که مخاطبان از کارفرمایان و بیمه شدگان ثبت اطلاعات خود را در آن انجام می دهند و سامانه ارتباط ما با مشتری 1420 که مخاطبین مشکلات خود را میتوانند از طریق آن پیگیری کنند مشکلاتی که در زمینه های فناوری داریم زیر ساخت است همانطور که مستحضرد ۷۴ درصد جمعیت استان در روزهای پایانی ماه به سامانه مراجعه می کنند و بخاطر سامانه های متمرکز و مراجعه زیاد افراد برای واریز لیست بیمه در پایان ماه سیستم مختل و قطع میشود مشکل دیگر بخش به روز رسانی اطلاعات زمان بیمه است که در حال حاضر این مورد به خوبی انجام می شود و بیمه شده میتواند از این خدمات استفاده کنند زیرساخت ها را نسبت به قبل خیلی بهتر کردند و ما قطعی در چند ماه اخیر نداشته ایم مسئله دیگر اینکه بزرگواران فرمودند کاربران برای استفاده از سامانه یک راهنما داشته باشند به نظر بنده ارگانی به عنوان متولیان سایت رابط کاربری را برای ارباب رجوع مشخص و به عنوان راهنما همراه کند تا روند درست کار شکل بگیرد

**نماینده استانداری :**

عرض سلام و خدقوت خدمت حاضرین محترم . نکات خوبی گفته شده و اکثر دستگاه ها مشکلات خاصی نداشتند اما بحث اداره امور مالیاتی و ماده ۸۶ مالیاتی که مطرح شد بسیار مهم است به ما اعلام بفرمایید که کدام دستگاهها به سامانه وارد نشدند که ما پیگیری کنیم . در رابطه با جهاد کشاورزی و قطعی سیستم ملی که مطرح کردند به ما اعلام بفرمایید . و در مورد شرکت گاز باید در مورد مشکلات با ایشان صحبت کنیم .

**خانم نوروژیان: (سازمان مدیریت و برنامه ریزی)**

با تشکر از حضور بزرگواران ، در رابطه با صحبت آقای حیدریان برای ارتباط خود سامانه ها که در نقشه راه دولت الکترونیک مصوب سال ۹۳ شورای عالی انفورماتیک وجود دارد که به صورت سرویس همه خدمات باید در بستر ملی به هم متصل شوند و مخصوصاً خدمات تخصصی که باید ارائه کنند و این باید از طریق نت ملی پیگیری شود .



فرم گزارش کارشناسی

( پیوست شماره 1) دستورالعمل تشکیل و نحوه اداره جلسات شوراهای استانی گفت‌وگوی دولت و بخش خصوصی

<p>در پایان جلسه آقای همتیان با تشکر از حضور نمایندگان دستگاه های دولتی و بیان نقطه نظرات خود در جهت رفع مشکلات و بهبود بخشیدن به امور سامانه ها با ذکر صلوات ختم جلسه را اعلام نمود .</p>	
<p>- با عنایت به اینکه هدف از ارائه خدمات از طریق سامانه ها تسهیل ، تسریع ، کاهش هزینه ، جلوگیری از فساد و شفافیت به امور می باشد لذا با توجه به موارد فوق الذکر پیشنهاد می گردد:</p> <p>1. با عنایت به اینکه عدم پاسخگویی دستگاه اجرایی در زمان بروز مشکل برای سامانه ها موجب نارضایتی کاربر و تحمیل هزینه به آنها خواهد شد لذا پیشنهاد می گردد در صورت بروز اختلال در فعالیت سامانه ها و تداوم آن بیش از ۲۴ ساعت دستگاه مربوطه ملزم به پاسخگویی و مکلف به ارائه خدمات از مسیر جایگزین فیزیکی می باشد</p> <p>2. سامانه هایی که نیاز به ارتباط بین دستگاهی برای ارائه خدمات دارد ملزم به برقراری این ارتباط و رفع مشکل در کمترین زمان ممکن گردد.</p> <p>3. به منظور جلوگیری از ایجاد نارضایتی کاربران ، دستگاههای اجرایی ملزم به مهیا نمودن زیرساخت های مورد نیاز و بهره برداری آزمایشی حداقل سه ماهه ، ساده سازی سامانه ها ، آموزش کاربران قبل از بهره برداری رسمی سامانه ها و انجام فرآیند اداری و ارائه خدمات در بستر سامانه می باشد</p> <p>4. در مواردی که سامانه های دستگاههای اجرایی به دلیل اختلال موجب تاخیر در ارائه خدمات و موجب خسارت و تحمیل هزینه برای متقاضی گردد ملزم به جبران خسارت گردد .</p>	<p><b>پیشنهادهات</b></p>
<p>مزیت های استفاده از سیستمهای <u>سامانه های اداری</u> در عصر حاضر بر کسی پوشیده نیست ، چنانچه پیاده سازی این بخش به صورت صحیح در سازمان انجام شود این پیاده سازی می تواند دستاوردهای بسیار خوبی را برای سازمان به ارمغان بیاورد .</p> <p>دستاوردها:</p> <p>1. امکان انجام کارهای اداری در خارج از محل کار توسط مدیران و حتی کارشناسان</p> <p>2. نگهداری سوابق عملیات در حجم کمتر</p> <p>3. مراجعه آسان به مکاتبات و مستندات سازمان بدون نیاز به حضور مسئول دبیرخانه یابایگانی دفتر</p> <p>4. امکان پیگیری مکانیزه کارها در هر زمان و هم مکان و اطلاع از امور معوق و تاخیر شده</p>	<p><b>فهرست مستندات و مدارک پشتوانه</b></p>



فرم گزارش کارشناسی

( پیوست شماره 1) دستورالعمل تشکیل و نحوه اداره جلسات شوراهای استانی گفت‌وگوی دولت و بخش خصوصی

5. امکان کنترل بیشتر در نقل و انتقال و اطلاعات طبقه بندی شده

6. سهولت و سرعت گردش کار

چالشها :

A. انتخاب سیستم اتوماسیون اداری پیچیده ناکارآمد

B. عدم وجود نوآوری های روز در سیستم

C. دور ماندن از فناوری روز دنیا در استفاده از تحلیل و توسعه سیستم

D. پیچیدگی های غیر ضروری

E. امنیت استفاده از سیستم

معایب :

➤ کاهش امنیت و تخریب اطلاعات

➤ عدم پذیرش سیستم های اداری از طرف مدیران به دلیل نا آگاه بودن

➤ توجیه خطاهای انسانی با نسبت دادن اشتباهات به سیستم مکانیزم اداری و...

➤ عدم ثبات در اینترنت و شبکه های محلی

➤ آماده نبودن زیر ساختهای دقیق و بدون ایراد در همه بخشهای مملکت

➤ عدم وجود یک سیستم جایگزین در زمانهای غیر قابل پیش بینی