

عنوان مقاله:

سامد، بستر ارتباطات الکترونیکی مردم و نهادهای دولتی در ایران

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی نظام اداری الکترونیکی (سال: 1388)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسنده:

رقیه عباسیان رستمکلائی - کارشناس ارشد تحلیل سیستم در مرکز رسیدگی به شکایات نهاد ریاست جمهوری

خلاصه مقاله:

رشد و توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات و مزایای فراوان کاربرد آن در بهبود روند ارائه خدمات سازمان‌های مختلف اعم از دولتی و غیر دولتی سبب حرکت به سمت پیاده سازی دولت الکترونیک شده است. در حقیقت، به کارگیری و گسترش دولت الکترونیک غالباً در جهت انجام تغییرات در فرآیندهای دولتی نظیر تمرکز زدایی، بهبود کارایی و اثربخشی است. کشور ما گام‌های ابتدایی را در بکارگیری ICT جهت برقراری نظام اداری الکترونیکی یا به عبارتی دولت الکترونیکی برداشته است. توسعه و گسترش مسوولیت‌ها و وظایف دولت از یک سو و افزایش انتظار مردم از دولت در زمینه اداره صحیح امور و به تبع آن توجه جدی به امر نظارت دقیق بر عملکرد دستگاه‌های دولتی و رسیدگی به موقع به شکایات و تقاضاهای مردم از سوی دیگر باعث شد نظام سنتی پاسخگویی به شکایات و مطالبات مردم نتواند خواسته‌های ما از یک سیستم اداری مطلوب را مرتفع سازد [7]. بدین ترتیب سیستم الکترونیکی ارتباط مردم و دولت متناسب با ساختار نظام اداری ایران طوری طراحی شده است تا بتواند نیازهای مردم و دولت‌مردان را پاسخ دهد. در این مقاله ابتدا در مقدمه‌ای به بررسی ضرورت و اهداف اجرای سیستم فوق پرداخته است، سپس سیستم‌های پاسخگویی به شکایات در سایر کشورهای جهان را معرفی می‌نماییم. در ادامه ضمن معرفی سامد و اقدامات و انتظاراتی که توسط این سیستم برآورده می‌شود، آن را با سیستم‌های پاسخگویی مشابه مقایسه می‌کنیم. در انتها یافته‌های پژوهش، اقدامات و راهکارهای پیشنهادی جهت عبور از چالش‌های فراسوی سامد در قالب تدابیر «مدیریتی و ساختاری»، «اقتصادی و اجرایی» و «پژوهشی و آموزشی» ارائه شده است.

کلمات کلیدی:

نظام اداری الکترونیکی، دولت الکترونیکی، سامد، پاسخگویی به شکایات مردمی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/72035>

