

دفاتر خدمات ارتباطی مشترکان تلفن همراه

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات در راستای ایجاد اشتغال، کار آفرینی، اجرای طرح تکریم ارباب رجوع و اجرای سیاست تمرکز زدایی پیشگام بوده و از این رهگذر به آزاد سازی و خصوصی سازی و واگذاری بسیاری از کارهای اجرایی به بخش خصوصی، مبادرت ورزیده است.

ایجاد دفاتر ارتباطی نیز به منظور تحقق سیاست های یاد شده صورت گرفت. در حال حاضر از حدود هزار دفتر ارتباطی سراسر کشور وجود دارد به هر حال اگر هر دفتر (بنا به استاندارد تعیین شده از سوی مخابرات) افزون بر مدیر یا مسوول دفتر ۵ کارمند داشته باشد، مجموعاً بیش از ۱۲۰۰ نفر در این دفاتر اشتغال دارند. اگر مجموع کارکنان دفاتر خدمات ارتباطی و تلفن همراه کل کشور را که حدود ۸۸۰ باب است در نظر بگیریم، بر مبنای هر دفتر ۶ تن جمعاً رقمی حدود ۵۰۰۰ تن خواهد شد. این رقم یک نهم کارکنان مخابرات در سراسر کشور است. یکی از نکات مهم در زمینه دفاتر خدمات ارتباطی، این است که هر طرحی در کنار همه مزایای اجتماعی خود، ممکن است عوارضی هم داشته باشد که چندان هم غیر طبیعی به نظر نمی رسد حتی در مدنی ترین جوامع در کنار همه امکانات مطلوب اجتماعی آسیب هایی نیز وجود دارد.

به هر حال دفاتر خدمات ارتباطی و دفاتر مشترکان تلفن همراه در رسیدن به اهداف تعیین شده در چارچوب قوانین و مقررات و اصول حاکم بر فعالیت شان دچار مشکلات و ناهماهنگی شده اند که بهتر است وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات با تصویب قوانین شفاف و متناسب با نیاز مردم و دفاتر و تمهیدات نظارتی و بازرسی در دفاتر از هر گونه سوء استفاده و نقب جلوگیری کند و با موظف کردن شرکت های مخابرات، پست، پست بانک و پیام هوایی به همکاری با دفاتر خدمات ارتباطی در بهبود ارائه سرویس به مشترکان از سوی دفاتر ارتباطی کمک کند تا این طرح اجتماعی به ساماندهی مطلوب برسد.

دفاتر ارتباطی و عملکرد آن

با توجه به مصوبات شورای تغییر ساختار وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و بر اساس تصمیم آن وزارت با مشارکت بخش خصوصی و صدور مجوز فعالیت از سوی مدیران عامل شرکت های پست و پست بانک و مخابرات سراسر کشور، واگذاری دفاتر خدمات ارتباطی به عنوان عرضه کننده ی تمامی خدمات مجموعه وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و شرکت ها از سال ۱۳۸۱ آغاز به کار کرده است، در حالی که دو سال قبل یعنی ۱۳۷۹ نخستین دفتر خدمات امور مشترکان تلفن همراه با صدور مجوز رسمی از سوی شرکت مخابرات ایران و تحت پوشش آرم این شرکت دولتی آغاز به کار کرد.

دفاتر خدمات ارتباطی نیز که در راستای تحقق اهداف برنامه پنج ساله سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی و به منظور آزاد سازی خدمات ایجاد شده اند. به موازات دفاتر امور مشترکان تلفن همراه، به منظور خدمات رسانی مشترکان تلفن همراه، پست، پست بانک و پیام هوایی ایجاد شدند. در حال حاضر حدود ۱۰۰۰ دفتر در سراسر کشور مشغول به کار هستند.

نحوه واگذاری مجوز فعالیت دفاتر یاد شده بر اساس فراخوان عمومی و به صورت استانی است. به این معنی که کار گروه اصلی ایجاد و مدیریت دفاتر خدمات ارتباطی در وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات تشکیل و کار گروه های استانی زیر نظر آن به فعالیت می پردازد. اعضای کار گروه اصلی، نمایندگان شرکت های تابع و معاونت های وزارت خانه، سازمان تنظیم مقررات و مقام وزارت و نیز نمایندگان از بخش خصوصی هستند که وظیفه ی سیاستگذاری، مدیریت کلان و برنامه ریزی توسعه ی این دفاتر، تهیه ی آیین نامه ها، نظام نامه ها و نیز تنظیم روابط دفاتر با شرکت های تابع وزارت را بر عهده دارند. همچنین نظارت بر کار دفاتر و بخش دولتی در ارتباط با این دفاتر نیز بر عهده این کارگروه است.

کار گروه های استانی، عمدتاً متشکل از شرکت مخابرات، پست، پست بانک و نماینده ی سازمان تنظیم مقررات و نیز با حضور نمایندگان بخش صنفی است. که وظیفه ی ایجاد و مدیریت دفاتر در سطح استان را به عهده دارد. با سیاست تمرکز زدایی بیشتر وظایف اجرایی به این کار گروه ها تفویض شده است.

دفاتر ارتباطی و شرح وظایف

دفاتر خدمات ارتباطی برای ارائه خدمات به مشترکان مخابرات، پست، پست بانک باید دارای شرایط زیر باشند:

- داشتن نمای بیرونی و فضا داخلی مناسب، زیرا متناسب با استاندارد های موجود وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (طبقه همکف، کاربری تجاری و

....)

- داشتن حداقل ۷۵ متر مربع زیر بنا برای انجام فعالیت ها، کاربری تجاری و اداری برای مراکز استانها و سایر شهرهای بزرگ و حداقل ۴۰ متر برای بقیه شهرها

مراکز استانها و سایر شهرهای بزرگ و حداقل ۴۰ متر برای بقیه شهرها

- داشتن تجهیزات فنی و اداری مورد نیاز و استقرار دوربین های نظارتی مدار بسته و حداقل تجهیزات ایمنی

- داشتن حداقل مدارک تحصیلی دیپلم متوسطه برای مدیر دفتر و کارکنان

- تجهیزاتی نظیر رایانه، نامبر، چاپگر، ترازوی الکترونیک، دستگاه کپی با سکول اسکناس شماره دستگاه تست اسکناس بارکد پرینتر سیستم ایمنی.... با

هماهنگی کمیته استانی

فهرست خدمات ارتباطی

خدمات مخابراتی

- بهره برداری تلفن راه دور داخله و خارجه (ارایه خدمات بهره برداری از خطوط ارتباط بین شهری و بین الملل و فروش کارت اعتباری)

- خدمات مشترکان و متقاضیان تلفن همراه که عبارتند از: صدور صورتحساب المثنی، اصلاح صورتحساب، اعلام تسویه حساب جهت مقاصد مختلف، اخذ و

بررسی شکایات مشترکان بر میزان بدهی، نرسیدن قبوض به دست مشترک، وصل تلفن پس از تسویه حساب، تعویض سیم کارت سوخته، قطع و تحویل سیم

کارت و وصل تلفن های مفقودی، اخذ درخواست قطع و وصل سرویس ویژه، تعویض آدرس مشترک، تغییر نام تلفن همراه، تعویض سریال گوشی، دریافت

مدارک المثنی و ارایه ریز مکالمات

- خدمات مشترکان و متقاضیان تلفن ثابت که عبارتند از: اخذ درخواست تغییر نام، تعویض شماره مشترک و تغییر مکان، قطع تلفن توسط مشترک، ارایه

سرویس های ویژه، قطع و وصل سرویس ویژه و صفر دوم بین الملل، اخذ و درخواست و بررسی شکایات مشترکان از جمله مزاحمت های تلفنی و، اخذ

و بررسی علت نرسیدن قبض به دست مشترک، ارایه ریز مکالمات بین شهری و بین الملل، وصل تلفن پس از اخذ تسویه حساب از مراجع ذیصلاح خدمات

پستی

مهمترین خدمات پستی عبارتند از:

- انواع پست نامه ها شامل: نامه ها، مطبوع، بسته های کوچک و

- امانات پستی داخله

- مرسولات داخله سرویس پیشتاز

- سرویس های پستی پست الکترونیکی

- فروش تمبر، صدور مطالبه نامه

- مرسولات قراردادی منعقد شده پست با سازمان ها و ارگانهای دولتی و خصوصی در صورت اخذ مجوز از پست

خدمات قابل ارایه پست بانک

- قبول چک شهری و بین شهری، وصول چک شهری، حواله شهری و بین شهری

- پرداخت حواله شهری - پرداخت در نشانی و در دفاتر خدمات ارتباطی

- افتتاح حساب اندوخته برای مشتری و عملیات واریز، برداشت و سایر عملیات در دفاتر خدمات ارتباطی

- افتتاح حساب قرض الحسنه برای مشتری و عملیات واریز، برداشت و سایر عملیات در دفاتر خدمات ارتباطی

- بازار یابی خدمات پست بانکی توسط دفاتر خدمات ارتباطی

گفتنی است هر یک از دفاتر ارتباطی می بایست حداقل ۳ خدمت از خدمات یاد شده را ارایه کنند.