

ایران زندگی

ارگ و شهر بم، ۱۸ سال پس از زلزله

قنونس کویر

◀ | صفحه ۱۲

خاطراتی که پس از ۳۵ سال زنده شد

دورهمی همکلاسی‌های

بازیگوش ۵۰ ساله

◀ | صفحه ۱۰

گردشگری سلامت با حضور ایرلاین‌ها

رونق می‌گیرد

لرستان

درین بست مسیرهای پروازی

◀ | صفحه ۱۰

باراه‌اندازی «پنجره ملی خدمات هوشمند دولت» صورت می‌گیرد

دسترسی آسان شهروندان

به خدمات دولتی

◀ | صفحه ۱۱

کارت ملی هوشمند

چالش‌ها و فرصت‌ها

براساس بند (ه) ماده ۴۶ برنامه پنجم توسعه کل کشور در سال ۸۹ مقرر شد تا سازمان ثبت احوال همراه با تکمیل پایگاه اطلاعات سببی و نسبی یعنی همان حوادث اربعه، تولد، وفات، ازدواج، طلاق نسبت به صدور کارت هوشمند ملی اقدام کند. طبق این قانون قرار شد که آیین‌نامه این طرح با همکاری وزارت

ارتباطات و وزارت کشور تدوین شود تا براساس آن آیین‌نامه شیوه اجرایی طرح مشخص شود. سال ۸۹ آیین‌نامه این طرح تصویب شد و عملاً اجرای پروژه در چند سال بعد به جمع‌بندی رسید و تأمین منابع شد و ثبت‌نام از مردم در چند مرحله به عمل آمد که اولین پایلوت آن هم در شهر و استان قم بود. در همان ابتدای پیاده‌سازی این طرح یک تغییراتی در نظام اجرایی اتفاق افتاد و اولین تغییر مهم این بود که آن «الزامی» که برای تکمیل پایگاه سببی، نسبی شده بود به «اختیاری» تبدیل شد و عملاً به یکی از خلایق نظام اطلاعاتی کشور تبدیل شد و بحث فقدان نهایی‌سازی پایگاه اطلاعات سببی و نسبی تبدیل به یکی از پایه‌های این خلا شد.

نکته دوم در مورد کارت‌های ملی هوشمند این بود که این کارت‌ها مبتنی بر چند سیستم عامل طراحی شد که قابلیت NFC (NEAR FIELD CONECTION) یا کارگردهای ارتباطات غیرتماسی هم داشته باشد و غیر از آن چیبی که روی کارت قرار گرفته و شخصی‌سازی شده است قابلیت‌های اتصال غیر تماسی هم برایش در نظر گرفته شد. در اجرای این طرح به جهت همین شخصی‌سازی، بدنه کارت و فرایند تولید تا یک مقطعی توسط پیمانکار خارج از ایران انجام می‌شد و بعد از یک مقطع مقرر شد که این کار به صورت بومی مدیریت، مالی و عدم تأمین مناسب ملزومات تهیه کارت‌ها است.

حدود ۱۰ میلیون کارت هنوز دست مردم نرسیده است. بسیاری از کارت‌هایی که در روز اول تهیه شده است در حال حاضر آن قابلیت پیشین را ندارند و عملاً آن کارت‌هایی که در روز اول تهیه شده‌اند تاریخ اعتبارشان تمام شده است. همچنین برخی از افراد کارت‌هایشان را از دست داده‌اند یا آسیب دیده است و دوباره باید چاپ و تولید شود. همچنین موالید کشور هر ساله بیشتر می‌شود و افرادی که به سن بالای ۱۵ سال می‌رسند و نیاز به کارت ملی پیدا می‌کنند هم هر سال به آن فهرستی که کارت دریافت نکرده‌اند، اضافه می‌شود. چالشی که پیش روی کشور در میبث کارت ملی هوشمند وجود دارد این است که تا زمانی که این کارت‌ها در اختیار همه قرار داده نشود راه حل‌های استفاده از کارت هوشمند کارایی نخواهد داشت.

می‌توان افرادی را که در فرایندهای کاربردی این کارت مشکل دارند به سه دسته تقسیم کرد. گروه اول افرادی هستند که کارت در دریافت کرده‌اند اما بعضاً در تست‌های فنی که بعد از صدور کارتها به عمل آمد مشخص شد تفاوت‌هایی از کارکرد و قابلیت‌های غیر تماسی کارت برای افراد وجود دارد. دوم کسانی هستند که برای دریافت کارت هوشمند ثبت‌نام کرده‌اند و یک کد پیگیری دارند و سوم کسانی هستند که برای کارت هوشمند ثبت‌نام نکرده‌اند. از این جهت به نظر می‌رسد که ما در اجتماعی‌سازی و استقرار استفاده از کارت هوشمند ملی موفق نبوده‌ایم. از این جهت که هنوز همه مردم کارت را نگرفته‌اند و متولیان مجبور هستند هر سه فرایند

را به موازات هم رفع کنند، کار برای دستگاه اجرایی سخت شده است. در کنار همه اینها به کار خوبی که ثبت احوال انجام داده است باید اشاره کنیم که در این چند سال سرویس‌های اطلاعاتی بسیار خوبی را برای دستگاه‌های اجرایی فراهم کرده است و در عمل با تبادل اطلاعات از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات تمام دستگاه‌های اجرایی، قابلیت

استعلام و احراز هویت اشخاص را تا سطح قابل قبولی دارند و حتی می‌توانند پایگاه اطلاعات خودشان را با تطبیق با پایگاه اطلاعاتی ثبت احوال پالایش و راستی‌آزمایی کنند. این یکی از آن اتفاقات خیلی خوب و شایسته تقدیری است که در سازمان ثبت احوال افتاده است. همین‌طور یکی از سرویس‌هایی که داشته‌اند سرویس اعلام متوفیان است که به صورت روزانه دو ساعت یک بار به روزرسانی می‌شود و در عمل باعث پالایش بسیار خوب سرویس دهنده‌های حوزه‌های اقتصادی کشور شده است اما وقتی که پروژه کارت هوشمند ملی را بررسی می‌کنیم می‌بینیم که یکی از آن چالش‌ها عدم تکمیل فرایند تولید کارت و از آن مهم‌تر عدم تسریع به کارگیری کارت توسط مردم است. پروژه‌های مشترکی را با دستگاه‌های احوال برای استفاده از دولت همراه در این فرایند اجرا کردیم و تست‌های پایلوت انجام شده و فعلاً چالشی که در این مورد داریم، زمان است که در طول زمان قابلیت بدون لمس‌ی کارت استفاده کنیم. ما نیاز به زمان و دستیابی به تجربه کاربری در این خصوص داریم. این چالش‌های عمده‌ای بود که ما در به کارگیری و اجتماعی‌سازی کارت با استفاده فراگیر از کارت پیش رو داریم. امیدواریم با تعاملی که با وزارت کشور و هم‌پنوربا سازمان ثبت احوال داریم کما فی سابق بتوانیم روی کمک آنها بیشتر حساب کنیم تا فعالیت‌شان را بیشتر کنند و تأخیری که در چاپ کارت به وجود آمده است جبران شود و در نهایت با بخش فنی کشور توافق کنند تا تجربه کاربری خوبی و یکپارچه‌ای از استفاده از کارت هوشمند ملی به‌عنوان یکی از ابزارهای احراز هویت پیش روی مردم قرار

بدهیم.



عکس‌ها: امیر رحیمی/ایران

گزارش «ایران» از مشکلات دیرکرد صدور کارت ملی هوشمند

مبالغ دریافتی ثبت‌نام کارت ملی هوشمند کجاست؟

◀ | **محبوبه مصرقانی**
خبرنگار

چند روز گذشته مسأله ناراضیانی مردم در مورد دیرکرد صدور کارت‌های ملی هوشمند و عدم دریافت خدمات وابسته به کارت ملی توسط برخی ارگان‌ها در مجلس شورای اسلامی مورد بررسی قرار گرفت. در این جلسه طبق گفته سخنگوی سازمان ثبت احوال کشور ۹ میلیون نفر منتظر دریافت کارت ملی هوشمند هستند. نکته قابل توجه مطرح شده در این جلسه این بود که علت تأخیر صدور کارت‌ها که بیشتر تحریم‌ها اعلام شده بود، رد شد و علت اعظم تأخیر در صدور کارت‌ها موضوع عدم اختصاص اعتبارات به وزارت کشور مطرح شد. به گفته یکی از مسئولان دفاتر پیشخوان خدمات دولت این تأخیر مشکلات زیادی برای مردم به وجود آورده و پول‌های گرفته شده بابت ثبت‌نام کارت ملی هوشمند توسط دولت دوازدهم پیش‌خور شده است. در ادامه گفت‌وگوی «ایران» با چند نفر از مسئولان دفاتر پیشخوان دولت و شهروندان پست نوبت دریافت کارت را می‌خوانید.

■ مشکلات افراد بازمانده از دریافت کارت ملی

جلال گل‌محمدی مسئول دفتر پیشخوان خدمات دولت خیابان کارگر جنوبی در مورد پول‌های دریافتی توسط دولت قبل توضیح می‌دهد: در دولت قبل بابت ثبت‌نام کارت ملی از هر نفر ۲۵ هزار تومان توسط سازمان ثبت اسناد دریافت شد. برخی از این افراد از سال ۹۷ همچنان منتظر دریافت پیامک اطلاع‌رسانی در مورد حاضر بودن کارت ملی خود هستند. این در حالی است که مردم برای اثبات هویت خود در مراکز دولتی و انجام امور اداری نیاز به کارت ملی هوشمند دارند. این ۴ سال انتظار برای دریافت کارت خود و مراجعه و پیگیری در مورد واردات و ساخت کارت ملی هوشمند مشکلات زیادی برای دفاتر پیشخوان و همچنین افراد دولت پیشین پول‌های دریافتی را صرف امور دیگر کرده و تحریم‌ها بهانه‌ای بیش نیست که به تازگی با بررسی‌های نمایندگان مجلس ثابت شد.

■ پیگیری مبالغ گم شده

این مسئول دفتر پیشخوان ادامه می‌دهد: همچنین این کارت‌ها با ارزش ۴۲۰۰ تومانی وارد می‌شود و هر کارت نهایتاً ۳ الی ۴ دلار هزینه دارد. بنابراین با ۲۵ هزار تومانی که از مردم بابت هر کارت دریافت و به حساب خزانه‌داری واریز می‌شد همچنین از محل کارمزد دفاتر پیشخوان مصوب سازمان حمایت از مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان، در ازای ارائه خدمات شناسنامه ماهانه قریب به ۵۰۰ میلیون تومان در سطح کشور مفقود می‌شود که در ثبت احوال هیچکس پاسخ روشنی در این خصوص نمی‌دهد. این روند سه سال است که جریان دارد یعنی کارمزد اخذ درخواست شناسنامه ۲۴ هزار تومان است ولی ۱۹ هزار و ۸۰۰ تومان به حساب دفاتر واریز می‌شود و هیچکس پاسخ روشنی نمی‌دهد. به نظر باید در مورد حیف و میل این مبالغ هنگفت طی سه سال گذشته تحقیق جدی صورت گیرد.

■ طرح ویژه سازمان ثبت احوال برای افراد خاص

او در مورد طرح ویژه سازمان ثبت احوال برای افراد

خاص توضیح می‌دهد: من در جریان هستم که سازمان ثبت احوال برای آنکه ناراضیانی مردم به گوش مسئولان نرسد، طرحی را راه‌اندازی کرده به نام طرح (vip). در این طرح سازمان ثبت احوال برای مسئولان وقت و نمایندگان مجلس کارت صادر می‌کرد، یعنی کارت وجود داشت و دارد اما برای همه نیست.

■ صرفه‌جویی سازمان ثبت احوال با راه‌اندازی دفاتر خدمات پیشخوان دولت

گل‌محمدی با اشاره به ضعف مدیریتی در سازمان ثبت احوال ادامه می‌دهد: اصل وجود دفاتر پیشخوان دولت خدمت‌دهی به افراد است. بیشتر افراد برای دریافت کارت ملی به خود سازمان ثبت احوال مراجعه می‌کردند. اما با راه‌اندازی دفاتر پیشخوان دولت، خدمات این سازمان توسط این دفاتر انجام می‌شود. با این کار هزینه‌های این سازمان بسیار کاهش یافت، چرا که دیگر نیاز نبود اجاره ساختمان و حقوق و دستمزد ... را برای خدمت‌رسانی به مردم بپردازد؛ هر چند که با این کار برخی هزینه‌ها به مردم تحمیل شد چرا که دفاتر پیشخوان برای خدمت‌دهی به افراد حق‌العمل دریافت می‌کنند. سؤال اینجاست این سازمان به رغم صرفه‌جویی در هزینه‌ها و همچنین دریافت پول از افراد بازمانده جهت صدور کارت ملی چگونه هنوز نتوانسته کارت ملی افراد را صادر کند و این پول‌ها کجا رفته است؟

■ همه دستگاه‌ها ملزم به قبول کارت ملی قدیمی

دبیر کانون کشوری دفاتر پیشخوان دولت نیز در خبری اعلام کرد تمام دستگاه‌ها ملزم هستند در قبال استعمال کارت ملی قدیمی و رسید (قبض صدور) کارت ملی جدید به مراجعان خدمات مورد نیاز را ارائه کنند. گل‌محمدی در این مورد می‌گوید: پس از اعمال تحریم‌ها در سال ۹۷ آیین‌نامه‌ای در هیأت دولت تصویب شد مبنی بر اینکه افراد می‌توانند از کارت ملی قدیمی خود به همراه کد پیگیری یا همان رسیدی که در هنگام ثبت‌نام در یافت کردند استفاده کنند.

■ تحریم بهانه عدم صدور کارت‌های ملی

آقای بیگی که از سال ۹۸ در یکی از دفاتر پیشخوان ثبت‌نام کرده در مورد مشکلیش به‌دلیل عدم صدور کارت ملی می‌گوید: من زمانی که ثبت‌نام کردم مسافر بودم تصور کردم تا زمانی که بازگردم کارتم حاضر خواهد شد من برای دریافت کارت دو بار به ایران بازگشتم اما هر دفعه پاسخ می‌دادند که تحریم هستیم و نمی‌توانیم کارت وارد کنیم. من کارت ملی قبلی خود را هم گم کردم و فقط یک شناسنامه قدیمی دارم با برگه شناسه ثبت‌نام کارت ملی. برای من هویتم مهم است، چرا بعد از سه سال هنوز باید منتظر دریافت کارت خود باشم.

■ پیشخوان‌ها در شرف ورشکستگی

یکی دیگر از مسئولان دفاتر پیشخوان می‌گوید: وضعیت دفاتر پیشخوان خدمات دولت خراب است. من در زمان راه‌اندازی سرمایه زیادی برای خرید تجهیزات صدور کارت ملی صرف کرده‌ام. این دستگاه‌ها برآحتی به فروش نمی‌روند چرا که این تجهیزات برای احراز هویت کارآیی دارند. بعد از اعمال محدودیت در پذیرش مرجوعی‌ها خیلی از دفاتر پیشخوان دولت به مرز ورشکستگی رسیده‌اند. زمانی هم که صدایی از کسی درمی‌آید می‌گویند مجوزت را باطل کن و ادامه نده. این

تزریق واکسن بدون کارت ملی

جدا از مشکلات شهروندان ایرانی در دریافت کارت هوشمند ملی پس از شیوع کرونا نیز فقدان کارت ملی برای برخی افراد که کارت ملی نداشتند یا جزو اتباع خارجی بودند مشکلاتی به وجود آورد؛ ملاله دختر افغان در این مورد می‌گوید ما جزو آخرین دسته گروه‌هایی بودیم که واکسن زدند. تا زمانی که اعلام کنند که نیازم به کارت ملی برای واکسن وجود ندارد استرس و نگرانی داشتیم. اما بعد از مدتی اعلام شد که افراد فاقد پاسپورت و کارت ملی هم می‌توانند واکسن بزنند. اما تا زمانی که اعلام شود ترس از



پاسخ قانع‌کننده‌ای نیست. از طرفی این عدم پاسخگویی شفاف به مراجعان باعث شده اعتماد مردم نسبت به خدماتی که ارائه می‌شود کاهش یابد.

■ شناسنامه‌ها را گم کردم

خانم ناجی نیز در مورد دیرکرد صدور کارت ملی اش می‌گوید: من از سال ۹۷ منتظر دریافت کارت ملی خود هستم چون کارت نداشتم مجبور شدم تمام مدارک را همراه خود داشته باشم این باعث شد شناسنامه‌ام را گم کنم و حالا در به در دنبال گرفتن شناسنامه المثنی هستم.

■ واردات کارت‌های ملی هوشمند با قیمت چند برابر

یکی از اپراتورهای دفاتر خدمات پیشخوان دولت خیابان ولیعصر نیز در مورد دیرکرد صدور کارت‌های ملی هوشمند می‌گوید: در کشور ما مدیران نگاه بلند مدت ندارند. من معتقدم در همان زمان دولت قبل باید به میزان جمعیت کشور کارت وارد و انبار می‌کرد؛ چرا که با افزایش نرخ‌ها و با این تورم افزایش قیمت دلار دولت فعلی باید چندین برابر بیشتر از قبل برای واردات کارت هزینه کند. از طرفی تاریخ انقضای این کارت‌ها ده ساله است و همان‌طور که با صدور آخرین کارت‌های ملی تصور می‌کردیم این آخرین بار است که کارت‌ها تغییر می‌کند معلوم نیست این کارت‌ها تا چه زمانی اعتبار داشته باشند از نظر من با پیشرفت

سهمیه ما قرار می‌گیرد.