ایران
Iran Daily Newspaper
یکشنبه
۲۵ مرداد ۱۴۰۵
۳ ربیع‌الاول ۱۴۴۸
سال
سی و دوم
شماره ۹۰۹۸
Sunday
16 August 2026
Vol 9098

روایت رئیس شرکت ملی پست از روزهای سخت جنگ و تاب‌آوری در گفت‌وگو با «ایران»:

وقتی پستچی، پیام‌آور امید شد

•گزارش•

میناحسینی

جنگ که شروع می‌شود، شهر رنگ دیگری می‌گیرد؛ خیابان‌ها، خانه‌ها، کسب‌وکارها و حتی معنای خدمت عوض می‌شود اما در همان روزهایی که بسیاری در جست‌وجوی راهی برای بازگشت به امنیت و آرامش‌اند، برخی همچنان باید در مسیر بمانند؛ در دل همان خیابان‌ها، میان اضطراب و نگرانی مردم، نامه‌ها و مرسوله‌ها را به مقصد برسانند. برای شرکت ملی پست، جنگ آزمونی سخت برای ادامه خدمت بود؛ آزمونی که در آن نام سه نفر از کارکنانش در زمره شهدای خدمت این مجموعه ماندگار شد.
محمد احمدی، رئیس شرکت ملی پست وقتی از جنگ سخن می‌گوید، پیش از هر چیز تأکید می‌کند که «جنگ اصلاً خوب نیست»؛ اما معتقد است همین شرایط سخت، فرصتی ایجاد کرد تا ظرفیت‌هایی از شبکه پست که در روزهای عادی کمتر دیده می‌شوند، در میدان عمل خود را نشان دهند. اما جنگ برگ دیگری از خدمت‌رسانی را برای این شرکت رقم زد. درواقع در شرایط جنگ، این شجاعت، همدلی و ایستادگی بود که در کنار صداقت و سختکوشی کارکنان، نمود داشت.

۲.۱ همت، عدم‌النفع پست در شرایط جنگی

رئیس شرکت ملی پست با اشاره به ماهیت شبکه پستی اظهار می‌کند: «پست در حقیقت یک «شریان نامریی ارتباطات» است چراکه مردم سال‌هاست با آن زندگی کرده‌اند و در شرایط مختلف، از کرونا گرفته تا گرما، سرما، بارندگی و آلودگی هوا، در محل کار حاضر بوده‌اند و خدمت‌رسانی را متوقف نکرده‌اند و در شرایط جنگ نیز همین روند ادامه پیدا کرد.» احمدی با اشاره به تأثیر قطعی اینترنت و جنگ بر فعالیت‌های اقتصادی شرکت ملی پست می‌گوید: «در سال گذشته حدود ۵۰ روز قطعی اینترنت وجود داشت که این موضوع به صورت مستقیم بر فعالیت کسب‌وکارها و در نتیجه، بر درآمد پست اثر گذاشت. برآورد شرکت ملی پست این است که به دلیل قطعی اینترنت و جنگ، حدود ۲.۱ همت نسبت به درآمدی که باید محقق می‌شد، عدم‌النفع داشته‌ایم. ما در این شرایط نه‌تنها از پا درنیامدیم، بلکه امروز موفق‌تر و قوی‌تر از گذشته درحال فعالیت هستیم.»

۱۵.۵ میلیون خدمت در روزهای جنگ

رئیس شرکت ملی پست یکی دیگر از آثار حضور کارکنان پست در روزهای جنگ را ایجاد حس امید در جامعه می‌داند و می‌گوید: «برخی مردم تصور نمی‌کردند در شرایط بحرانی جنگ، پستچی در خانه آنها را بزند، اما حضور پستچی‌ها و حرکت خودروهای پست در شهرها، به نوعی روح امیدواری را به جامعه منتقل می‌کرد.» او با اشاره به اینکه حدود ۱۵.۵ میلیون فقره خدمت در دوران جنگ در شرکت ملی پست انجام شد، ادامه می‌دهد که این شرکت برای حمایت از کسب و کارهای کوچک هم در دوران جنگ برنامه‌هایی داشت و حتی برای کمک به شرکت‌های رقیب و اپراتورهای پستی خصوصی و حل مشکلات احتمالی آنها نیز گام برداشت تا کار مردم بر زمین نماند. همین حضور فعالان کارکنان پست به کسب‌وکارهای کوچک نیز انگیزه داد تا فعالیت خود را از سر بگیرند. این مقام مسئول نقبی هم به میزان ترافیک مرسولات پستی می‌زند و می‌گوید: «در هفته اول جنگ، ترافیک مرسولات پستی ۹۰ درصد کاهش یافت، اما به تدریج و با حضور مؤثر کارکنان پست، این روند برگشت. احمدی البته تأکید می‌کند که درمجموع در دوره ۳۹ روزه جنگ، پست حدود ۴۷ درصد کمتر از پیش‌بینی‌ها به درآمدزایی رسید.» احمدی البته با اشاره به شرایط استان‌های جنوبی کشور گفت: «حتی پس از آتش‌بس نیز مردم در برخی مناطق با مشکلات دست‌وپنجه نرم می‌کردند و کارکنان پست در استان‌ها و جزایر جنوبی، در گرمای تابستان و زیر سایه تهدیدات، به کار خود ادامه دادند. موضوع جالب این است که در استان‌هایی مانند بوشهر، ترافیک مرسولات پستی حدود هشت درصد نسبت به قبل از جنگ افزایش یافت که این موضوع نشان می‌دهد هم شرکت ملی پست باعبور از بحران‌های متعدد تاب‌آورتر شده و هم مردم به تدریج با شرایط جدید سازگار و به زندگی عادی بازگشتند.»
رئیس شرکت ملی پست همچنین اشاره‌ای به تلاش‌ها برای حل مشکلات مردم در طول جنگ دارد و می‌گوید: «در جریان جنگ، پس از توقف پروازها، حدود هزار و ۱۰۰ مرسوله برای ارسال به خارج از کشور وجود داشت که برخی از آنها هم فاسدشدنی بودند. برای حل این مشکل، طی تماس با فرستندگان این مرسوله‌ها را به آنها برگرداندیم و این مشکل، مدیریت شد.» او یکی دیگر از خدمات مؤثر ارائه شده به مردم در دوران جنگ را سیستم

بازتوزیع می‌داند که مشکلات مردم را تا حد زیادی حل کرد. این سرویس در شرایطی راه افتاد که به عنوان مثال بسیاری از مردم شهر تهران را ترک کرده بودند و درحالی منتظر دریافت مرسوله‌های خود بودند که در نشانی مشخص شده، حضور نداشتند. این سیستم درواقع با گرفتن نشانی جدید از مشتری، مرسوله را به نشانی جدید می‌فرستاد. برای راحتی بیشتر کاربران، این سرویس در قالب دستیار پستی من ارائه شد و این خدمت همچنان ادامه دارد. رئیس شرکت ملی پست ایران تأکید می‌کند که برای کمک به کسب و کارهای کوچک تهران، سرویس جمع‌آوری از مبدأ فعال شد. این کسب و کارها در صورت داشتن مرسوله، طی تماس با شماره ۱۹۳، پست به آنها مراجعه می‌کرد تا مرسوله‌ها را تحویل بگیرد. درحالی که عملکرد این سامانه در روزهای معمولی حدود ۹۵درصد بود در شرایط جنگ با ظرفیت ۱۰۰درصدی عمل کرد و همکاران دورکار دائم مشغول پاسخگویی به مشتریان بودند.

از بحران تا بازتعریف تاب‌آوری

رئیس شرکت ملی پست با اشاره به تاب‌آوری بالای پست برای ارائه خدمات به مردم در دوران جنگ، این مقاومت را نتیجه اندیشیده شدن تمهیداتی مشخص قبل از جنگ می‌داند و می‌گوید: «پس از جنگ ۱۲ روزه، سند پایداری کسب‌وکار تهیه شد که در آن دستورالعمل‌هایی برای تأمین آب، برق، سوخت و حفظ پایداری شبکه پیش‌بینی شده است به همین دلیل هم برای موضوعی همچون بنزین حتی در بازه کوتاهی که به دلیل هدف قرار گرفتن پتروشیمی‌ها مشکلاتی ایجاد شده بود، ما هیچ چالشی نداشتیم. به گفته احمدی، در روزهای جنگ هم بیش از ۸ جلسه کمیته بحران برگزار شد تا همه موارد مورد بررسی قرار بگیرد.»
او همچنین نگاهی هم به موضوع قطعی اینترنت دارد و دراین باره اظهار می‌کند: «خوشبختانه زیرساخت شبکه ما چندین سال است که کاملاً مستقل است. به همین دلیل هم اینترانت داخلی پایدار داریم و حتی همکاران پستچی ما هم ازطریق سیم‌کارت‌های APN به شبکه‌ای مستقل متصل هستند و می‌توانند خدمات مناسب به مردم ارائه دهند حتی اگر شرایط، بحرانی و جنگی باشد.»

کاهش ۶۰ درصدی فروش کسب‌وکارهای مجازی

رئیس شرکت ملی پست ایران البته قطعی اینترنت را بر وضعیت کسب و کارها بی‌تأثیر نمی‌داند و می‌گوید: «تجارت الکترونیک در سال‌های اخیر به بخش مهمی از زندگی مردم تبدیل شده و قطعی اینترنت قطعاً تأثیر مستقیمی بر این حوزه دارد.»
احمدی درباره تأثیر جنگ و قطعی اینترنت بر کسب‌وکارهای اینترنتی گفت: «شاید نتوان آمار دقیقی در این زمینه ارائه کرد چراکه برخی کسب و کارها فروش خود را بر پلتفرم‌های خارجی یا داخلی انجام می‌دهند اما فرآیند ثبت مرسولات نظام مند نیست. به گفته او، درحال حاضر درمجموع در پست ۳ حوزه تجارت الکترونیک وجود دارد. حوزه اول، شرکت‌های بزرگ است که پست با آنها قرارداد دارد. دومین حوزه سامانه E-bazar و گیت وی خود پست یعنی فروشگاه‌های مربوط به پست و همچنین شرکت‌های واسط است. گروه سوم نیز کسب و کارهایی هستند که روی شبکه‌های اجتماعی داخلی و خارجی فروش دارند و پس از آماده کردن مرسوله پستی، آن را تحویل پست می‌دهند.»
او ادامه می‌دهد: «در دو گروه اول به راحتی می‌توانیم برآوردی از وضعیت فروش آنها در دوران جنگ داشته باشیم ولی در گروه سوم اطلاعاتی نداریم. با این حال برآورد ما این است که کسب و کارها حدود ۶۰درصد کاهش فروش داشته‌اند.»
احمدی معتقد است: «بخشی از کاهش فروش کسب و کارها مستقیماً به قطعی اینترنت و بخشی هم به فضای اقتصادی کشور و عدم قطعیت برمی‌گردد چراکه محصولات این شرکت‌ها غالباً نیاز ضروری مردم نیست به همین دلیل هم برخی از کسب و کارها فروش را متوقف کردند که مجموعه این موارد، بر تجارت الکترونیک در دوران جنگ تأثیرگذار بود.»
روایت رئیس شرکت ملی پست از روزهای جنگ، در نهایت روایت یک سازمان صرفاً خدماتی نیست؛ روایت شبکه‌ای است که در روزهای آرام، شاید کمتر دیده شود، اما وقتی بحران از راه می‌رسد، اهمیت حضورش آشکارتر می‌شود؛ شبکه‌ای که در میان افت ۹۰ درصدی ترافیک مرسولات، قطعی اینترنت، آسیب به دفاتر و از دست دادن سه همکار، همچنان ایستاد.

> در استان‌هایی مانند بوشهر، ترافیک مرسولات پستی حدود هشت درصد نسبت به قبل از جنگ افزایش یافت که این موضوع نشان می دهد هم شرکت ملی پست باعبور از بحران‌های متعدد تاب‌آورتر شده و هم مردم به تدریج با شرایط جدید سازگار شده و به زندگی عادی بازگشتند

«صدای موتور پستچی که می‌آید، درد ما کمتر می‌شود»

در میان این روایت‌ها یکی از خاطرات احمدی از همه انسانی‌تر است؛ خاطره‌ای درباره کودکانی که یک بسته پستی می‌تواند برای آنها به معنای زندگی باشد.
احمدی با اشاره به همکاری شرکت ملی پست با خانه «ای‌بی»(بیماران پروانه ای) گفت: «این مجموعه برای هزار و ۲۱ کودک مبتلا به بیماری ای‌بی در سراسر کشور، بسته‌های درمانی ارسال می‌کند و در شرایط جنگ رساندن این بسته‌ها برای آنها به یک دغدغه تبدیل شده بود.»
یک جمله گلپایگانی، مؤسس خانه «ای‌بی»، احمدی را بسیار تحت تأثیر قرار داد. به گفته گلپایگانی، شنیدن صدای موتور پستچی، برای کودکان «ای بی» به منزله خداحافظی با درد و سوزش بدن است و این صدا درواقع مرهمی بر زخم آنان و کاهش دردشان است. همین موضوع باعث شده حالا دیگر پست به مسئولیت اجتماعی به صورت جدی‌تر نگاه کند و در مواردی مانند تأمین شیر خشک و.. هم ورود کند.

•برش•

شهید حامد سعیدی

شهید مهدی موسی پور

سه نام که در میان مرسوله‌ها ماندگار شد

اما پشت این روایت از تاب‌آوری، یک حقیقت تلخ نیز وجود دارد؛ شرکت ملی پست در جریان جنگ، سه نفر از همکاران خود را در حین خدمت از دست داد.
احمدی با اشاره به شهادت سه نفر از کارکنان پست می‌گوید: «حمید میرزایی میانرود در تهران، حامد سعیدی در دیواندره کردستان و مهدی موسی‌پور در آذرشهر آذربایجان شرقی، در جریان خدمت به شهادت رسیدند.» وی درباره شهادت موسی‌پور گفت: «او برای برداشتن کارت سوخت یکی از مشتریان به اداره بازگشته بود که ساختمان پست مورد اصابت قرار گرفت و او در همان حادثه به شهادت رسید.» روایت حامد سعیدی نیز روایتی است که حتی گذشت زمان هم نمی‌تواند تلخی آن را کم‌رنگ کند. خانواده این شهید یک ساعت قدیمی «سیکو ۵» از او داشتند که پس از اصابت موشک شکسته بود. برگه آخرین کاری که برای او ثبت شده، ساعت ۱۰ و ۱۶ دقیقه را نشان می‌داد، در حالی که ساعت شکسته او روی ۱۰ و ۲۱ دقیقه متوقف شده بود. پنج دقیقه؛ فقط پنج دقیقه فاصله میان آخرین ثبت خدمت و توقف عقربه‌های ساعتی که برای خانواده‌اش، دیگر تنها یک ساعت نبود؛ نشانی از آخرین لحظات مردی بود که در حال انجام وظیفه، جان خود را از دست داد.

شهید حمید میرزایی میانرود

دولت هوشمند؛ از تاب‌آوری در بحران تا حکمرانی داده‌محور

•یادداشت•

محمدمحسن صدر
معاون وزیر ارتباطات
و رئیس سازمان فناوری اطلاعات ایران

تحولات چند سال اخیر بیش از هر زمان دیگری نشان داده که فناوری اطلاعات دیگر صرفاً یک حوزه فنی و تخصصی نیست بلکه بخشی از زیرساخت حیاتی کشور و یکی از ارکان تداوم خدمت‌رسانی به مردم محسوب می‌شود. شاید در شرایط عادی، سرعت و کیفیت یک خدمت الکترونیکی صرفاً به میزان رضایت شهروندان مرتبط دانسته شود، اما در شرایط بحرانی، استمرار دسترسی مردم به خدمات هوشمند به مسأله‌ای ملی و مرتبط با تاب‌آوری کشور تبدیل می‌شود. تجربه جنگ در ماه‌های اخیر، نمونه‌ای روشن از همین واقعیت بود. با وجود محدودیت‌هایی که در مقاطعی در دسترسی به اینترنت بین‌الملل ایجاد شد، خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی کشور بی‌وقفه ادامه یافت. در همین دوره، بیش از یک میلیارد تراکنش بر بستر دولت الکترونیکی انجام شد؛ رقمی که صرفاً یک آمار فنی نیست، بلکه نشانه‌ای از نقش زیرساخت‌های دیجیتال در حفظ جریان خدمات عمومی در دشوارترین شرایط است.
از همین منظر، دسترسی مردم به خدمات هوشمند و الکترونیکی، همواره یکی از خطوط قرمز دولت و حاکمیت بوده است. هدف ما این است که شهروند برای دریافت خدمت، فارغ از محدودیت‌های زمانی و مکانی، بتواند با حداقل مراجعه حضوری و کوتاه‌ترین زمان انتظار و کمترین هزینه، بهترین تجربه را داشته باشد.

پنجره ملی خدمات دولت هوشمند؛ نقطه عطف تحول دیجیتال

یکی از مهم‌ترین زیرساخت‌های تحقق این هدف، پنجره ملی خدمات دولت هوشمند است که در سال‌های اخیر تلاش شده از یک درگاه صرف دسترسی به خدمت، به بستری واقعی برای تعامل مردم با دولت تبدیل شود. برنامه هفتم توسعه نیز دستگاه‌های اجرایی را مکلف کرده سالانه ۲۰ درصد از خدمات خود را هوشمندسازی کنند؛ تکلیفی که مسیر حرکت دستگاه‌ها را روشن‌تر از گذشته کرده است.
امروز بیش از ۶۹ میلیون کاربر احراز هویت‌شده سطح دو وارد پنجره واحد خدمات دولت هوشمند شده‌اند که ۴۳ میلیون نفر از آنان در دولت چهاردهم به این بستر پیوسته‌اند و بدین ترتیب رشد ۶۰.۵ درصدی در شمار کاربران رقم خورده است. همچنین تعداد خدمات الکترونیکی این بستر به ۷۰۴۹ خدمت رسیده که از این میان، ۱۷۰۳ خدمت در دولت چهاردهم به مجموعه افزوده شده و این به معنای رشد ۳۱.۸۶ درصدی در تعداد خدمات است.
البته توسعه دولت هوشمند به افزایش شمار کاربران و خدمات محدود نمی‌شود و کیفیت و عمق خدمات نیز اهمیت دارد. امکان احراز هویت سطح سه (شامل زنده‌سنجی و تطبیق عکس) در اپلیکیشن پنجره ملی فراهم شده است. صدور گواهی دیجیتال و امضای اسناد، ورود یکپارچه به سامانه‌ها با استفاده از فناوری FIDO و همچنین امکان تعیین محل اقامت اصلی بر پایه داده‌های سامانه املاک و اسکان، بخشی از قابلیت‌های اضافه شده به این مجموعه است.

> **۶۹ میلیون**
> امروز بیش از ۶۹ میلیون کاربر احراز هویت‌شده سطح دو وارد پنجره واحد خدمات دولت هوشمند شده‌اند که ۴۳ میلیون نفر از آنان در دولت چهاردهم به این بستر پیوسته‌اند

زیست‌بوم‌های دیجیتال، یک پروژه راهبردی

اما مسأله مهم‌تر، مرحله بعدی تحول دیجیتال دولت است که در آن دیگر صرفاً از «الکترونیکی کردن خدمات» سخن نمی‌گوییم، بلکه هدف، بازطراحی نحوه ارائه خدمات دولت بر مبنای داده، یکپارچگی و نیاز واقعی مردم است که مهم‌ترین نمونه آن، طرح «زیست‌بوم‌های دیجیتال دولت» به عنوان یکی از پروژه‌های راهبردی دولت چهاردهم است که با تأکید رئیس‌جمهوری و به عنوان یکی از طرح‌های پرچم‌دار وزارت ارتباطات در حوزه تحول دیجیتال دنبال می‌شود. واقعیت این است که در سال‌های گذشته، هرچند بسیاری از خدمات از مراجعات حضوری و پرونده‌های کاغذی فاصله گرفته‌اند، اما در مقابل، سامانه‌های مستقل و پراکنده زیادی ایجاد و نتیجه، این شده که شهروند یا فعال اقتصادی برای دریافت یک خدمت، ناچار است به چندین سامانه متفاوت مراجعه کند، اطلاعات مشابه را بارها وارد و مدارکی را که پیش‌تر در اختیار دولت قرار داده، دوباره بارگذاری کند؛ در برخی فرآیندها حتی مراجعه به بیش از ۱۷ دستگاه مختلف ضروری بوده است. بنابراین دیجیتالی شدن به تنهایی کافی نیست و اگر فرآیند ناکارآمد را صرفاً از روی کاغذ به سامانه منتقل کنیم، مسأله حل نشده، بلکه فقط شکل آن تغییر کرده است. زیست‌بوم‌های دیجیتال دولت برای پاسخ به همین چالش و ساماندهی سامانه‌های متعدد، حذف مراجعات غیرضروری، کاهش بارگذاری تکراری مدارک و یکپارچه‌سازی خدمات، طراحی شده‌اند. نتیجه مورد انتظار نیز روشن است: افزایش رضایت مردم، کاهش هزینه‌ها و حرکت به سوی حکمرانی داده‌محور.
برای تدوین اسناد هفت زیست‌بوم دولت دیجیتال، بیش از ۹۰ هزار نفرساعت کار تخصصی و همکاری با دانشگاه‌ها صورت گرفته است. این اسناد اکنون به مراحل نهایی رسیده‌اند و ارائه مدل زیست‌بوم‌های دولت دیجیتال ایران در اجلاس‌های بین‌المللی مرتبط با هوش مصنوعی، جامعه اطلاعاتی جهان و توسعه دیجیتال در ژنو نیز با استقبال و توجه روبه‌رو شده است. این تجربه نشان می‌دهد ایران می‌تواند در حوزه دولت دیجیتال، از «مصرف‌کننده فناوری» به «ارائه‌دهنده مدل و تجربه» تبدیل شود.

فناوری در خدمت حل مسائل کلان کشور

فناوری اطلاعات البته نباید صرفاً برای بهبود فرآیندهای اداری دولت به کار گرفته شود؛ یکی از وظایف مهم ما استفاده از این ظرفیت برای حل مسائل کلان کشور ازجمله انرژی است.
در سال‌های گذشته، نبود زبان مشترک میان داده‌ها و سامانه‌های مختلف، یکی از موانع اصلی مدیریت منابع کشور بوده است. در حوزه‌های آب، برق و گاز، داده‌ها عمدتاً به‌صورت جداگانه و در دستگاه‌های متفاوت نگهداری می‌شوند و بدون یکپارچگی آن‌ها، تحلیل جامع و تصمیم‌گیری دقیق دشوار خواهد بود. در همین راستا، ایجاد داشبورد ملی کنترل مصرف هوشمند ساختمان‌های دولتی و تعریف مجموعه‌ای از طرح‌های هوشمندسازی مدیریت مصرف انرژی در دستور کار قرار گرفته است. همچنین اولین پروژه مشارکت عمومی ـ خصوصی سازمان فناوری اطلاعات با شرکت گاز، با مجوز سازمان برنامه و بودجه در حال پیگیری است.
نمونه دیگر، پنجره واحد زمین است؛ سامانه‌ای که توانسته زمان رسیدگی به پرونده‌های این حوزه را از حدود ۹۰ روز به ۲۱ روز کاهش دهد. طی سه سال گذشته، یک میلیون و ۳۵۴ هزار نفر درخواست خود را در این سامانه ثبت کرده‌اند و در همین مدت، بیش از پنج همت از هزینه‌های ثبت درخواست‌های مرتبط با تغییر کاربری کاسته شده است.
در لایه زیرساختی نیز مرکز تبادل داده کشور (NIX) نقشی اساسی در اتصال دستگاه‌ها و تبادل اطلاعات ایفا می‌کند. تاکنون بیش از ۴۷.۷۸ میلیارد تراکنش در این بستر انجام شده که ۲۳.۳ میلیارد تراکنش آن متعلق به سه سال گذشته است؛ رشدی ۹۳ درصدی که نشان‌دهنده افزایش چشمگیر تبادل داده میان دستگاه‌های دولتی است. اکنون ۱۲۸۹ دستگاه سرویس‌گیرنده و ۲۳۸ دستگاه سرویس‌دهنده بر این بستر فعال هستند.

> در دوران جنگ بیش از یک میلیارد تراکنش بر بستر دولت الکترونیکی انجام شد؛ رقمی که صرفاً یک آمار فنی نیست، بلکه نشانه‌ای از نقش زیرساخت‌های دیجیتال در حفظ جریان خدمات عمومی در دشوارترین شرایط است

استمرار خدمات‌رسانی هوشمند در شرایط بحران

تمام این اعداد، در نهایت باید به یک هدف مشترک منتهی شوند یعنی دولت برای مردم ساده‌تر، سریع‌تر، کم‌هزینه‌تر و دسترس‌پذیرتر شود. دولت هوشمند زمانی معنا پیدا می‌کند که شهروند برای دریافت خدمت، دولت را در قالب انبوهی از سامانه‌ها و فرآیندهای پیچیده نبیند، بلکه یکپارچگی را تجربه کند. همچنین در شرایط بحران، همین فناوری باید بتواند استمرار خدمت‌رسانی را تضمین کند.
مسیر پیش رو، گذار از دولت الکترونیکی به دولت هوشمند و از دولت هوشمند به حکمرانی داده‌محور است. در این مسیر، فناوری هدف نهایی نیست؛ ابزاری قدرتمند برای حل مسائل واقعی مردم و کشور است. آنچه اهمیت دارد این است که این تحول دیجیتال در زندگی روزمره شهروندان ملموس باشد و حتی در سخت‌ترین شرایط، خدمت‌رسانی دولت متوقف نشود.

روایت خدمت در جنگ تحمیلی سوم ۱۴۰۵-۱۴۰۴