



Islamic Republic of Afghanistan
Administrative Office of the President
ریاست عرایض و سمع شکایات

طرح ایجاد مرکز تماس

تشریحات:

طوری که میدانید برقراری ارتباط و پاسخگویی به مطالبات و شکایات شهروندان یکی از اولویت ها و وظایف عمده دولت جمهوری اسلامی افغانستان میباشد، کال سنتر منحیث پل ارتباطی غرض تقلیل فاصله میان مردم و حکومت افغانستان میباشد.

باوجودیکه وزارتخانه ها و ادارات مستقل بودجوی تلاش دارد تا حد امکان خدمات بهتر و با کیفیت را برای شهروندان عرضه نماید؛ با آنهم زمانی که شکایات شهروندان ناشنیده و بی پاسخ باقی بماند، منجر به نارضایتی و بی اعتمادی شهروندان در مقابل حکومت میگردد.

بناء اداره امور منحیث یک مرجع مسئول غرض تطبیق و عملی کردن هدیایات و فرامین ریاست جمهوری، توسعه یک میکانیزم مناسب را برای رسیدگی به همچو مسائل مهم میداند؛ بدین لحاظ اداره امور ریاست جمهوری مصمم است تا یک کال سنتر مجهز با تکنالوژی مدرن را، به عنوان کانال ارتباطی غرض تحقق مطالبات و حصول رضایت شهروندان، برای دولت افغانستان تأسیس نماید.

ضمناً این ساختار پیشنهادی همانند سایر سیستم ها دارای اجزای ورودی (دیتا ها)، پروسس و خروجی (نتیجه) میباشد.

پیشنهاد مکانیزم ارتباطی، به طور بالقوه، کارآمدترین روش غرض برقراری ارتباط با شهروندان، در کشور های مشابه افغانستان میباشد؛ تصامیم که به سطح پالیسی گرفته میشود، نیاز به اعداد و ارقام دقیق تر دارد، این کال سنتر بمنظور جمع آوری اعداد و ارقام دقیق برای تصمیم گیری مقام عالی و سایر ادارات داخلی اداره امور مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

وظایف عمده مرکز تماس:

با اینکه کال سنتر دارای روش های عملیاتی استاندارد جهت تبدیل دیتا ها به نتایج قابل دید میباشد، هرچند که از هدف مشخص طرح به دور نمائیم، و با توجه بیشتر در مورد برنامه ریزی منابع، در هر مرحله از سیستم با در نظر داشت بودجه از قبل تخمین زده شده نیاز به پشتیبانی کلیدی میباشد.

هرگاه نماینده کال سنتر تلفنی نیمی از وقت خود را برای دریافت دیتا ها (به طور اوسط 10 دقیقه به هر تماس) و نیمی از وقت اش را جهت طی مراحل آن (به طور اوسط در ظرف 10 دقیقه از هر کانال شکایت اخذ دوباره از اجراءات آن به شکایت کننده اطلاع داده شود) اختصاص دهد، یک نفر قادر به پاسخگویی به 23 تماس در روز خواهد بود.



Islamic Republic of Afghanistan
Administrative Office of the President
ریاست عرایض و سمع شکایات

- علاوه بر مزایای بی شمار کال سنتر، برخی از تأثیرات اولیه مهم قرار ذیل میباشند:
- 1: جمع آوری معلومات دقیق مردم جهت پلان استراتژیک دولت و مشخص نمودن ضروریات حقیقی شهروندان، جهت تصمیم گیری سکتور های مختلف در اخیر سال خواهیم داشت.
 - 2: بهره برداری از منابع انسانی، بکار گرفته نشده و یا کم بکار برده شده، جهت افزایش اجراءات. جهت افزایش اجراءات هره برداری از منابع بشری در چ
 - 3: افزایش بهره برداری و تقویت نمودن دولت که نشان دهنده ضروریات شهروندی و پیشرفت در عرضه خدمات میباشند
 4. حکومتداری بهتر و تقلیل فاصله بین مردم و حکومت
 5. افزایش رضایت شهروندان از دولت و افزایش اعتماد به نهادهای دولتی، به جای استفاده از راه های سنتی. تمام اینها می تواند با تخصیص بودجه بسیار کم از بودجه های تعیین شده صورت پذیرد.

کال سنتر در انجام کار شهروندان تمرکز خواهد نمود، اطلاعات را جمع آوری نموده و آنها را در جهت درست هدایت کند.

تا کنون یکی از بزرگترین چالش های که مردم با آن مواجه هستند، عدم دسترسی به منبع قابل اعتماد جهت اطلاع دهی از حقوق مردم، درک روش های دولتی و راهنمایی های مناسب است.

کال سنتر پیشنهادی به تمامی این نواحی مربوطه پاسخگو خواهد بود.



Islamic Republic of Afghanistan
Administrative Office of the President
ریاست عرایض و سمع شکایات

ضروریات و بودجه تخمینی

برای ایجاد مرکز تماس به جز از هزینه های که در بخش منابع انسانی و هزینه های دیگر به مصرف می رسد، این مرکز با بودجه تخمینی به وسایل ذیل نیاز دارد:

خدمات اجباری یا ضروری برای اس ام اس		
خدمات اصلی	امکانات و یا ویژه گی ها	قیمت



Islamic Republic of Afghanistan
Administrative Office of the President
ریاست عرایض و سمع شکایات

<p>\$13,680.00</p>	<p>ACD Automatic call distributor (توزیع تماس خودکار) Call Queue (صف تماس) Black list (لیست سیاه) web portal (وب دارا بودن خدمات) Customer Relationship Management (مدیریت ارتباط با) (شاکي) CRM integration (مدیریت ارتباط با مشتری ادغام) integrated web phone (وب یکپارچ تلفن) IVR, Interactive Voice Response (پاسخ صوتی) Call-routing (تماس مسیر دهی) Call Transfer (تماس انتقال) Call Block (تماس بلاک کردن) Voice Messaging (صوتی پیام های) Voice Conferencing (صوتی کنفرانس) Call Forwarding (تماس انتقال) Call Retrieval (بازیابی تماس) Music On Hold (انتظار تماس در حال) Ring Group/Hunt Group (گروهی تماس) Call Recording (تماس ضبط) Call Park or Call hold (داشتن تماس نگاه) call Paging (پیگیری تماس) Do not Disturb(DND) (مزاحم تماس) Auto-Attendant (خودکار انتقال تماس) Click to Dial (شماره کلیک برای دایل) Busy Lamp Field (مونیتورنگ برای) Codec support (کدک پشتیبانی) Fax (فکس) Phonebooks (فون بوک) Call Detail Reporting (تماس های ثبت شده گزارش) Voicemail/fax forwarding to email (فارورد تماس ها به) (ایمیل) System Backup (اپ گرفتن سیستم برای بک) Mobility applications (های پویا برنامه) web-based reporting interface (انترفس برای گزارش دهی)</p>	<p>بسته طلایی تماس تلفونی</p>
<p>\$5,670.00</p>	<p>مدیریت ارتباطات مشتری در سراسر چینل های متعدد از جمله ایمیل، ام اس و فرمهای وب در یک انترفس به صورت بسیار ساده برای اداره کردن در یک موقعیت مشخص.</p>	<p>عملکرد سیستم مرکزی</p>



Islamic Republic of Afghanistan
Administrative Office of the President
ریاست عرایض و سمع شکایات

خدمات اختیاری برای مرکز تماس		
\$4,435.00	Customer insights (بینش مشتری) Consistent messages (پیام های متداول) Automated workflows (گردش کار خودکار) Store customer information (ذخیره اطلاعات مشتری)	ادغام مدیریت ارتباط با مشتری
\$4,545.00	Core SMS Gateway (راه خروجی اس ام اس) Web page access & User management & Roll Management دسترسی صفحه اداره کردن استفاده کننده ها (انترنیتی)	راه اندازی و ادغام سیستم مرکزی SMS
\$2,049.00	تماس ها نظر به خواست تماس گیرنده برقرار میشود. وقتی شخصی به تماس میشود از آن پرسیده میشود که آیا ثبت شکایات میکند و یا با نماینده صحبت میکند	مسیریابی پایه مهارت
\$1,710.00	اطلاعات مشتری از قبیل ولایت ؛ معلومات نماینده؛ نوع خدمات و بعضی معلومات های دیگر	داشبورد و یا صفحه اصلی
\$1,110.00	ایجاد کردن گروپ ها ، اپدیت کردن به طور فردی ؛ اپدیت کردن به طور گروهی	مدیریت تلفن و گروپ ها
\$820.00	نماینده کال سنتر که مشخصات مردم ره ثبت میکند.	مدیریت عامل



Islamic Republic of Afghanistan
Administrative Office of the President
ریاست عرایض و سمع شکایات

سخت افزار			
نوع	تعداد	تشریحات	قیمت
تلیفون های سرمیزی IP Phone	1	کمپیوتر دیسک تاب استندرد بای تلیفون	\$,100.00
تلیفون های سرمیزی IP Phone	1	کمپیوتر دیسک تاپ پروفیشنل TELD040LF	\$,200.00
سرور	1	Dell R 730	\$,5,500.00
PRI	1	ارتباط با 30 چنل	\$,500.00



Islamic Republic of Afghanistan
Administrative Office of the President
ریاست عرایض و سمع شکایات

ایجاد کال سنتر			
شماره	موضوع	تشریحات	ملاحظات
	کال سنتر	ریاست عرایض و شکایات منحصراً پل ارتباطی ریاست عمومی اداره امور و شهروندان تلاش دارد تا راه های بیشتر ارتباط با شهروندان را پیدا و از آن طریق صدای مردم را به مراجع ذیربط انتقال دهد، بدین منظور برای ایجاد کال سنتر مطابق به تقاضای عصر حاضر تلاش های همه جانبه صورت گرفته که در نتیجه مراحل مقدماتی طی و وسایل اولیه همانند شارژر کد 5000 و 15 پایه تلفون تهیه گردیده است.	
	هدف ایجاد کال سنتر	<ul style="list-style-type: none"> • اخذ و درج شکایات شهروندان • تحکیم و تأمین ارتباط مستقیم شاکیان با مراجع مرتبط • انتقال و رسیدگی به شکایات، شاکیان • انسجام امور مشترک اداره امور و مراجع بیرونی • جلوگیری از بیروکراسی و حل به موقع شکایات • جلوگیری از ضیاع وقت و طی نمودن فاصله های دور 	
	نتایج متوقعه	<ul style="list-style-type: none"> • حصول رضایت شهروندان • امحای فاصله میان نهاد ریاست جمهوری، شهروندان و سایر ادارات • ایجاد و ازدیاد دید مثبت شهروندان در برابر حکومت 	
	تأثیرات	<ul style="list-style-type: none"> • تسریع روند کار و امورات مرتبط در ادارات • بالا رفتن حس مسئولیت پذیری • امحای بیروکراسی 	
	تاریخ شروع	اول حوت 1397	
	موقعیت	اداره امور ریاست جمهوری ۱.۱	
	مسئولیت و اجراءات در کال سنتر	<ul style="list-style-type: none"> • اخذ، ثبت و درج شکایات شهروندان از نقاط مختلف کشور • کتگوری بندی شکایات • بررسی شکایات شهروندان • تحلیل شکایات شهروندان • تدقیق شکایات شهروندان • ارسال آن به مراجع مرتبط • مطلع ساختن شاکیان • تعقیب چگونگی اجراءات مراجع بیرونی در قبال شکایات ارسالی 	



Islamic Republic of Afghanistan
Administrative Office of the President
ریاست عرایض و سمع شکایات

	<p>ضروریات و بودجه تخمینی</p> <p>برای ایجاد مرکز تماس به جز از هزینه های که در بخش منابع انسانی و هزینه های دیگر به مصرف می رسد، این مرکز با بودجه تخمینی به وسایل ذیل نیاز دارد:</p> <p>سرمایه گذاری اصلی</p> <p>هزینه های که برای راه اندازی یا عملی نمودن این مرکز در نظر گرفته شده است:</p> <ul style="list-style-type: none">• سیستم PBX-IVR، پایه های تلفون برای تمام کارمندان در بخش های صحتی، امنیتی، حقوقی، زیربنا، تعلیم و تربیه و سایر موارد با هزینه (400,000.0) دالر آماده گردیده است.• تهیه و تدارک کمپیوتر و پرنتر برای هر کارمند با هزینه (220,000.00) دالر• فعال سازی سیستم open source و close source با هزینه (500,000.0) دالر• نصب سرور و سیستم حمایوی با هزینه (600,000.0) دالر• وصل انترنت و GSM با هزینه (240,000.0) دالر• Data base و Data warehouse با هزینه (3 میلیون) دالر <p>سرمایه گذاری مجموعی با هزینه 5,96 میلیون دالر</p> <p>هزینه های عملیاتی</p> <p>هزینه برای استخدام 220 متقاضی به شمول رئیس، مدیر، کارمندان حمایوی و هزینه 150 کارمندی که در این بخش کار می نمایند به 1,9 میلیون در سال میرسد.</p> <p>هزینه تخمینی معاشات، انترنت، نرم افزار که یک بر سه حصه هزینه های کلی پس از یک سال را تشکیل میدهد.</p> <p>پس از پذیرفته شدن این طرح و موثریت آن با گذشت زمان انتظار میرود که این طرح تاثیرات گوناگون را در بخش های مختلف چندین برابر افزایش دهد.</p>	<p>خریداری اجناس ضروری برای کال سنتر</p>	
--	---	--	--



د افغانستان اسلامي جمهوریت
د جمهوري ریاست د چارو اداري لوی ریاست
Islamic Republic of Afghanistan
Administrative Office of the President
ریاست عرایض و سمع شکایات

اکشن پلان کال سنتر

هدف: انتقال و رسیدگی به شکایات، شاکیان از طریق تحکیم و تأمین ارتباط مستقیم شاکیان با مراجع مرتبط.

فعالیت ها	مسئول	زمان بندی	منابع مورد ضرورت	تعداد منابع انسانی	مرجع تأمین کننده، وسایل و منابع مادی
تهیه موقعیت مناسب	ریاست عرایض و شکایت در هماهنگی با ریاست خدمات	1397/10/26	منابع بشری، فیزیکی و مالی		اداره واحد حمایتی و عملیاتی
خریداری اجناس	ریاست عرایض و شکایت در هماهنگی با ریاست خدمات	1397/10/26	منابع بشری، فیزیکی و مالی		اداره واحد حمایتی و عملیاتی
مطلع ساختن شهروندان از ایجاد کال سنتر	ریاست عرایض و شکایات با همکاری ریاست برنامه ها	1397/12/1	منابع بشری، فیزیکی و مالی	12	ریاست عمومی اداره امور ریاست ج.ا.ا
ایجاد هماهنگی با مراجع بیرونی	ریاست عرایض و شکایات	1397/12/1	منابع بشری، فیزیکی و مالی	12	ریاست عمومی اداره امور ریاست ج.ا.ا
اخذ شکایات	ریاست عرایض و شکایات	1397/10/26	منابع بشری و فیزیکی	15	ریاست عمومی اداره امور ریاست ج.ا.ا
طی مراحل و ارسال شکایت به مراجع مرتبط	ریاست عرایض و شکایات	1397/10/26	منابع بشری و فیزیکی	10	ریاست عمومی اداره امور ریاست ج.ا.ا
مطلع ساختن شاکیان از چگونگی اجراآت شاکیان شان	ریاست عرایض و شکایات	1397/10/26	منابع بشری و فیزیکی	5	ریاست عمومی اداره امور ریاست ج.ا.ا
تعقیب چگونگی اجراآت مراجع بیرونی در قبال شکایات ارسالی	ریاست عرایض و شکایات	1397/10/26	منابع بشری و فیزیکی	5	ریاست عمومی اداره امور ریاست ج.ا.ا

هدایات محترم سید عبدالوحید قتالی:



Islamic Republic of Afghanistan
Administrative Office of the President
ریاست عرایض و سمع شکایات

ایجاد کال سنتر معیاری

شماره	موضوعات	تفویلات	ملاحظات
1	مشخص شدن مکان برای کال سنتر	ریاست عرایض و شکایات در هماهنگی با ریاست خدمات تلاش نموده است، تا موقعیت مناسب (حال دست راست زیرزمینی قصر مرمرین ریاست عمومی اداره امور ریاست جمهوری) را تخصیص و جهت نصب پایه های تلفون کال سنتر در حال دیزاین است.	
2	جذب تشکیل به کمیت 50 نفر (قرار دادی)	در حال حاضر برحسب نیازسنجی تعدادی کارمندان برای کال سنتر در تشکیلات جدید سال 1398 در نظر گرفته شده، و در صورت ضرورت تعدادی دیگر بطور بالمقطع جذب خواهد شد.	
3	تهیه طرز العمل کاری برای چگونگی پاسگویی به مراجعین	جهت تنظیم امور کال سنتر و چگونگی پیشبرد وظایف محوله طرز العمل کاری قبلاً ترتیب و جهت تدقیق به ریاست محرم امور حقوقی و برد مشورتی ارسال گردیده و اینک جهت تأییدی مقام رهبری اداره امور ریاست جمهوری به ریاست دفتر ریاست عمومی اداره امور ارسال شده است.	
4	تهیه طرح تخنیکی تالار کال سنتر	جهت تهیه طرح تخنیکی تالار کال سنتر، با معاونیت محترم تخنیکی هماهنگی لازم صورت گرفته و در حال ترتیب کردن مسوده طرح تخنیکی تالار کال سنتر می باشیم.	
5	تقویت شماره تماس 5000 و تفکیک پاسخ دهنده گان به سکتور ها	کار های مقدماتی صورت گرفته، اما جهت تقویت آن هماهنگی لازم با اداره محترم اتر ا انجام شده و مشترکاً برای کال سنتر نمونه و مدرن کار می نمایم.	
6	تشخیص و خریداری نیازمندی های تخنیکی بخش	وسایل و لوازم مورد ضرورت با همکاری شبکه های مخابراتی تشخیص و تخمیناً قیمت گذاری شده است، و در حال حاضر جهت خریداری آن با اداره محترم حمایوی و عملیاتی هماهنگی لازم صورت میگیرد.	
7	تهیه تشکیل مناسب و پاسخگو برای کال سنتر	در تشکیلات سال 1398 تعدادی کارمندان در نظر گرفته شده، و در صورت ضرورت بطور بالمقطع جذب خواهد گردید.	
8	جذب مسئولین مجرب برای استخدام	جهت جذب کارمندان مجرب و لایق، مجاری معمول از قبل در ریاست عمومی اداره امور وجود دارد، با آن هم ریاست عرایض و شکایات تابع هدایت مقام رهبری اداره امور بوده و متعهد به تأمین شفافیت در تمام عرصات می باشد.	



Islamic Republic of Afghanistan
Administrative Office of the President
ریاست عرایض و سمع شکایات