



سازمان ثبت احوال کشور  
اداره کل ثبت احوال خوزستان

# داستان موفقیت

## ثبت احوال استان خوزستان

نام سازمان: اداره کل ثبت احوال خوزستان

مدیر کل: بهنام مریدی

سال تاسیس: ۱۳۰۶

تعداد کارمندان: ۲۳۵ نفر

تعداد کاربران سیستم: ۲۰۰ نفر

سیستم مورد استفاده: سیستم اتوماسیون اداری تحت وب  
همکاران سیستم

سایت اینترنتی: <http://nocr-khz.ir>



### درباره مدیر کل ثبت احوال استان خوزستان

بهنام مریدی از مدیران جوان و در عین حال با تجربه استان خوزستان است. او متولد ۱۳۴۸ و فارغ التحصیل رشته مهندسی عمران است که از سال ۱۳۷۴ سمت‌های اجرایی مختلفی در استان داشته است. از جمله آن‌ها می‌توان به جانشین رئیس شبکه توزیع آب اهواز، مدیر فاضلاب اهواز، مجری آب و فاضلاب آبادان، مجری آب و فاضلاب دشت آزادگان، شهردار شوشتر، معاون مدیر کل نوسازی مدرسه‌های استان، فرماندار ماهشهر و مشاور استاندار در بخش مسکن مهر اشاره کرد.

### درباره اداره کل ثبت احوال استان خوزستان

اداره کل ثبت احوال استان خوزستان یکی از قدیمی‌ترین ادارات استان و به لحاظ حقوقی و اداری زیر مجموعه تشکیلاتی سازمان ثبت احوال کشور است. این اداره دو سال پس از تصویب قانون سال ۱۳۰۴ ایجاد شد که در آن زمان بر دایر شدن اداره احصاییه و سجل احوال تأکید داشت. پس از تاسیس، اولین سند سجلی این اداره در سال ۱۳۰۶ به نام میرزا محمدعلی صفایی صادر شد. اداره کل ثبت احوال استان خوزستان هم اکنون دارای ۲۷ واحد اداری مستقل در شهرستان‌های استان است و به منظور تسهیل دسترسی و رفاه مردم ۱۲ نمایندگی نیز ایجاد کرده است. این اداره چهار وظیفه ثبت وقایع حیاتی مانند ازدواج، طلاق، ولادت و فوت را بر عهده دارد.

## تجهیز فنی و آمادگی زیرساختی

بسیاری بر این باورند که طی یک سال اخیر اداره ثبت احوال خوزستان تغییرات قابل توجهی کرده است. بخش عمده‌ای از این تغییرات را می‌توان در میزان استفاده از ابزارهای تکنولوژی مانند نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای مدرن دید. طی یک سال اخیر بالغ بر ۱۸۰ دستگاه کامپیوتر در این اداره نصب و راه‌اندازی شده است. همچنین اداره ثبت احوال استان خوزستان تنها اداره استانی است که تمامی مراکز خود را به اینترنت پرسرعت و اتوماسیون اداری متصل کرده است. هم‌اکنون بخش عمده‌ای از مراجعات مردمی به این سازمان در پی راه‌اندازی سایت اینترنتی کاهش یافته و خدمات مختلفی از این طریق به عموم ارایه می‌شود. تأکید مدیران ارشد سازمان ثبت احوال کشور و مدیران فعلی این اداره در استان بر توسعه تکنولوژی و زیرساختی این سازمان باعث شده ثبت احوال خوزستان یکی از توسعه یافته‌ترین ادارات استان از نظر بهره‌مندی از آی تی لقب بگیرد.

## فقدان بایگانی و نارضایتی مراجعان

آقای مهندس مریدی مدیرکل اداره ثبت احوال استان خوزستان از زمانی نه چندان دور می‌گوید که بالغ بر ۱۸۰۰ نفر روزانه به این اداره مراجعه می‌کردند و ساعت‌ها در صف و پیچ و خم‌های اداری سرگردان یک تعویض یا گرفتن شناسنامه می‌شدند. زمانی که چرخش یک نامه در اداره گاه تا دو ماه طول می‌کشید. فقدان سیستم بایگانی و ذخیره دستی، تمامی اتاق‌ها و انباری‌ها و زیرپله‌ها را پر از گونی‌های اسناد کرده بود به طوری که دسترسی به اسناد و مکاتبات غیر ممکن یا بسیار دشوار بود. حالا اما با توسعه آی تی در این اداره و خصوصاً استفاده از سیستم‌هایی چون اتوماسیون و آرشیو الکترونیکی تنها در طی یک سال بیش از یک میلیون سند آرشیو رایانه‌ای شده است. به گفته آقای مهندس مریدی امروزه بیست و هفت اداره به سیستم اتوماسیون مجهز هستند و این موجب شده که تمامی امور به صورت آنلاین قابل مشاهده و گزارش‌گیری باشد.

## چرا سیستم‌های نرم‌افزاری؟

آقای مهندس مریدی کاهش هزینه‌ها و افزایش رضایتمندی مراجعان و کارکنان سازمان را مهمترین دلایل استفاده از سیستم‌های نرم‌افزاری و توسعه آی تی در اداره می‌داند. به گفته او پس از جست‌وجو برای یافتن یک شریک آی تی برای توسعه سازمانی، همکاران سیستم بهترین و با تجربه‌ترین گزینه موجود در استان بود و حالا پس از نصب و راه‌اندازی سیستم اتوماسیون اداری این شرکت در اندیشه توسعه دیگر سیستم‌های نرم‌افزاری و آموزش‌های پیشرفته برای مدیران نیز هستیم.

مدیرکل ثبت استان روزی را به یاد می‌آورد که بیش از ۹۵ درصد امور دستی و تنها ۵ درصد در اتوماسیون انجام می‌گرفت حالا اما ۶۰ درصد کارهای داخل

اداره به وسیله اتوماسیون انجام می‌گیرد که وی امیدوار است به زودی تا ۹۰ درصد افزایش یابد.

آقای مهندس مریدی مقاومت همکاران را یکی از مهمترین چالش‌های موجود در هنگام راه‌اندازی این سیستم عنوان می‌کند. به گفته او همکاران حتی در هنگام جابه‌جایی محل کار مقاومت نشان می‌دهند اما سیستم اتوماسیون اداری همکاران سیستم به تدریج و با پیگیری‌های مدیران ارشد وارد بدنه اداره شد و اکنون تمام همکاران از روش جاری رضایتمندی کامل دارند.

به گفته او تنها هزینه فاکس دفتر وی در ماه به ۲۰۰ هزار تومان می‌رسید که با راه‌اندازی اتوماسیون اداری این هزینه و همچنین هزینه‌های پستی اداره به صفر نزدیک شده است.

## همکاران سیستم و ثبت احوال

سابقه استفاده از نرم‌افزارهای همکاران سیستم به پیش از استقرار اتوماسیون در این اداره می‌رسد. با این حال اداره ثبت احوال خوزستان نخستین اداره کل در سراسر کشور است که به این سیستم مجهز شده است. به گفته آقای مهندس مریدی حالا تمامی ادارات این سازمان با اینترنت حداقل ۵۱۲ کیلوبیتی از این سیستم استفاده آنلاین می‌کنند و اطلاعات خود را به لحظه با یکدیگر به اشتراک می‌گذارند. وی که اداره متبوعش حالا خدمات الکترونیکی متعددی را از طریق پورتال به مردم ارایه می‌کند امیدوار است به زودی محصولاتی چون کارتابل آفلاین هم برای کارکنان این اداره کل راه‌اندازی شود. محصولی که این امکان را می‌دهد تا کاربران از منزل یا حتی خارج از استان یا کشور تمامی نامه‌ها و مکاتبات خود را انجام دهند. این محصول همچنین قابلیت انطباق با سیستم دور کاری و انجام امور از راه دور را داراست.

## پشتیبانی مناسب و خوش‌نامی

آقای مهندس مریدی معتقد است شرکتی که برای نام خود اعتبار زیادی قایل باشد شریک قابل اعتمادی برای کارفرماست.

به گفته او همکاران سیستم همواره روی رضایتمندی مشتریان تأکید دارد و ما در جریان راه‌اندازی اتوماسیون اداری متوجه شدیم که به جز نرم‌افزار کامل و پیشرفته دارای تعهد و انعطاف بالایی در پشتیبانی و خدمات نرم‌افزاری نیز هست. به گفته وی در جریان کار متوجه شدیم که راه‌اندازی اتوماسیون فقط برای ما مهم نیست بلکه این موضوع دغدغه خود همکاران سیستم نیز بود که چنین سیستم گسترده‌ای را برای نخستین بار در این استان راه‌اندازی کند. وی می‌گوید که به رغم مراجعات بسیاری که به بخش پشتیبانی این شرکت شد اما کارشناسان این شرکت چه در مرکز استان (اهواز) و چه در تهران تلاش بسیاری برای راه‌اندازی و ثبت این سیستم انجام دادند و نتیجه تلاش آن‌ها هم‌اکنون در خود اداره و برای همه مراجعان محسوس است.