

آب و روغن

ماهنامه خبری شرکت آب و فاضلاب روستایی استان تهران • سال اول • شماره ۱ • اردیبهشت ماه ۱۳۹۵

www.abfartehran.ir

مقام معظم رهبری: «اقتصاد مقاومتی، اقدام و عمل» این راه و جاده مستقیم و روشنی است به سمت آن چیزی که به آن احتیاج داریم.

پیام مدیر عامل



همواره مؤسسات و سازمان ها و دستگاههای اجرایی با هر مأموریت، رسالت، اهداف و چشم اندازی که دارند نهایتاً در یک قلمرو ملی و یا بین المللی فعالیت می کنند و ملزم به پاسخگویی به مشتریان، ارباب رجوع و کارکنان و ذی نفعان هستند لذا سازمانی که هدفش سود آوری و رضایت مندی کارکنان و مشترکین است و هدف خود را اجرای کامل و دقیق وظایف قانونی و کمک به تحقیق اهداف توسعه و تعالی سازمان قرار داده باید پاسخگو باشند.

لذا از تاریخ انتصاب اینجانب در شرکت آب و فاضلاب روستایی استان تهران که تجربه خوبی بعد بیش از ۲۰ سال خدمت در وزارت نیرو می دانم احساس کردم خلایی بین شرکت آب و فاضلاب روستایی با سازمان ها و مشترکین و کارکنان وجود دارد و به این فکر افتادیم ماهنامه ای منتشر کنیم که هدف از آن روشن کردن افکار عمومی در شرکت و آگاهی دادن به پرسنل و کارکنان در خصوص اتفاقات و اخباری که در آن روی می دهد و سهمیه کردن آنان در سرنوشت خودشان از طریق تبادل افکار و آراء در شکل یک سند مکتوب در سازمان و برون سازمان توزیع گردد.

با تلاش و همکاری کلیه کارکنان سازمان خصوصاً روابط عمومی این مهم اتفاق افتاد و اولین شماره ماهنامه در اوایل سال ۹۵ زیر چاپ رفت انشاء اله که بتوانیم در سال ۱۳۹۵ که مزین به فرمایشات مقام معظم رهبری (اقتصاد مقاومتی، اقدام و عمل) نامگذاری شده است به نحو شایسته در خدمات رسانی به ملت شریف و روستائیان عزیز استان تهران ثابت قدم باشیم.

اگر به گذشته نه چندان دور برگردیم خدمات آبرسانی برای روستائیان عزیز قبل از تشکیل شرکت های آب و فاضلاب روستایی بر حسب شاخص جمعیت روستاها توسط مجموعه جهاد، بهداشت، درمان و یا تعاونی ها و... انجام می شد که با توجه به امکانات فنی، علمی، پرسنلی، استراتژی آن دوره فقط آبرسانی به روستاهای محروم و به اصطلاح آبدار کردن روستاها بود که اواخر مجموعه جهاد روش آبرسانی به صورت مجتمع های آبرسانی تغییر پیدا کرد که این روش نسبت به روش قبلی بهتر و قابل قبول بود و از لحاظ توسعه پایدار آب در روستاها شکل و قیافه جدید به خود گرفت ولی متأسفانه عدم دقت و توجه کافی به امور بهره برداری از تاسیسات ایجاد شده و حفاظت و تعمیر و نگهداری از آنها (به دو دلیل کمبود اعتبار و یا دلایل عدم آشنایی با تعمیر و نگهداری) باعث از کار افتادگی، استهلاک بیش از حد و صرف هزینه های هنگفت جهت روپا نگه داشتن آنها باید باشیم و از سوی دیگر بهره برداری از تاسیسات آبرسانی به عهده آبداران زحمتکش گذاشته شد که به صورت سنتی و به علت عدم آموزش های لازم برای آبداران باعث بالارفتن هزینه های بهره برداری و تعمیر و نگهداری و در نهایت هدر رفتن بیش از پیش از شبکه های روستاها گردید.

در خصوص پروژه های عمرانی مطالعات، نظارت و اجراء توسط خود همکاران مجموعه جهاد صورت می گرفت و یکی از نقاط ضعف کیفیت پایین پروژه ها و هم چنین عدم مطالعات و اجرای پروژه های فاضلاب روستاها خصوصاً روستاهای بالا دست سد ها بود.

لذا بعد از فعالیت شرکت های آب و فاضلاب شهری در سطح کشور که عملکرد آن مورد قبول واقع شد تصمیم به تشکیل آب و فاضلاب های روستایی گرفته شد. در حال حاضر بعد از گذشت یک دهه از فعالیتهای شرکت های آب و فاضلاب روستایی فعالیت ها و خدمات رسانی به مشترکین بهتر و قابل قبول تر شده است ولی متأسفانه به علت دولتی بودن این شرکت ها حتماً باید از طرف دولت حمایت های مالی برای بهره برداری از تاسیسات اقدام شود.

خوشبختانه با اعمال تعرفه های جدید چه در آب بهاء و حق انشعاب درآمد شرکت نسبت به گذشته بهتر شده است و همچنین با توجه به مصوب نمودن ۵۰۰ میلیون دلار از صندوق توسعه ملی برای آبرسانی روستایی که یکی از اقدامات خیلی مهم و اساسی دولت برای اجرا و تکمیل مجتمع های آبرسانی می باشد انشاء اله با برنامه ریزی صحیح بتوانیم به یک نقطه پایدار آب در روستاها دست پیدا کنیم.

با عنایت به این که سال جدید توسط مقام معظم رهبری سال اقتصاد مقاومتی و اقدام و عمل نامگذاری گردیده است اقدامات برنامه های عملیاتی شرکت در راستای سیاست های وزارت نیرو خواهد بود و باید از کلیه ظرفیت های موجود در شرکت برای اهداف اقتصاد مقاومتی استفاده کرد.

لذا برنامه های سال ۹۵ این شرکت در حوزه های مختلف جهت استحضار بیان می شود.

طرح و توسعه

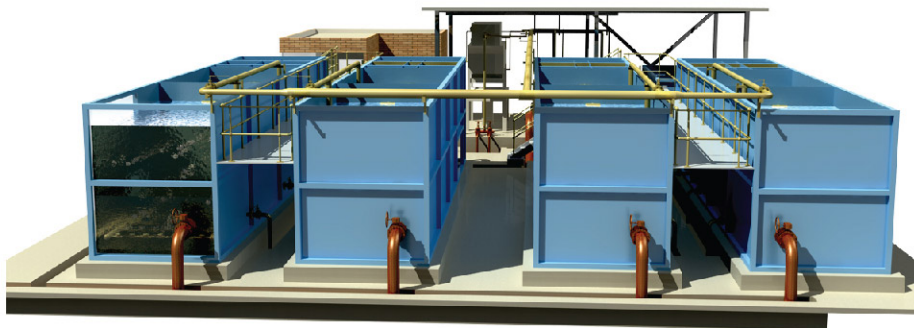
• تکمیل مطالعات طرح جامع آب روستاها و مجتمع های روستایی استان تهران

با توجه به کاهش منابع آبی و تحمیل هزینه های بالا در راستای آبرسانی، مطالعه و بررسی دقیق در کلیه فرآیند تأمین، تولید و توزیع آب ضروری و بسیار پر اهمیت به نظر می رسد. مطالعات طرح جامع آب در واقع به شناخت فرآیندهای چرخه آب، ارزیابی کمی و کیفی منابع و مصارف آب و ارائه راهبردهای مدیریت جامع در انتقال و بهره برداری پایدار از منابع آب می باشد.

بدون تردید انجام هرگونه پروژه بدون معماری و مطالعات خسارات فراوانی بدنبال دارد لذا انجام مطالعه بمنظور برنامه ریزی و تخصیص اعتبارات پروژه ها پر اهمیت و حیاتی است و افق شفاف و روشنی را پیش روی تصمیم سازان و برنامه ریزان قرار می دهد استراتژی شرکت آبفای استان تهران در زمینه مطالعات و مهندسی مجدد تأسیسات تمام بخش ها شامل شبکه آبرسانی و مخازن ذخیره و تجهیز و حفز چاه مبین این واقعیت می باشد.

• واگذاری نظارت عالی و کارگاهی طرح ها و پروژه های آب و فاضلاب استان به بخش خصوصی

به منظور ارتقاء کیفیت پروژه ها و جلوگیری از هزینه های اضافی عملیات پروژه و سرعت در انجام عملیات اجرایی لزوم واگذاری نظارت فنی و دقیق بر پروژه ها به مهندسی مشاور بر اساس بخشنامه های سازمان مدیریت و برنامه ریزی و ابفای کشور امری ضروری است. در حقیقت متدولوژی مدیریت کنترل روند پیشرفت پروژه، چرخه تولد و اجزاء علاوه بر نظارت و کنترل پروژه، استفاده از مصالح و تجهیزات استاندارد در احداث پروژه ها موجب افزایش اثر بخشی می شود.



• توسعه، اصلاح و بازسازی شبکه های آبرسانی روستاهای استان تهران، به طول ۱۰۰ کیلومتر

به گفته کارشناسان امور سیاسی جنگ های آینده در کره زمین بر سر منابع آبی خواهد بود. بر این اساس توصیه به مصرف بهینه و نگهداشت صحیح آب یکی از اولویت های مهم شرکت های آب و فاضلاب می باشد که در کنار فرهنگ سازی مصرف درست آب، اصلاح و بازسازی شبکه های قدیمی و فرسوده در

این خصوص از اهمیت ویژه ای برخوردار است. با توجه به قدمت، فرسودگی و هدررفت بی مورد آب از طرفی کمبود منابع آب شیرین و تغییرات اقلیمی و خشکسالیهای مستمر و صیانت از آب شرب و جلوگیری از پرت از طریق اصلاح و تعویض لوله های قدیمی و تعادل بخشی به فشار شبکه بسیار ضروری بود و تردیدی نیست که این امر کاهش تعمیرات و هزینه های هدررفت و نهایتاً منجر به توزیع عادلانه آب خواهد شد.

• خرید و نصب ۱۰ دستگاه RO در روستاهای جنوب استان به منظور افزایش کیفیت آب شرب

همانطور که می دانید آب آشامیدنی با ویژگی های فیزیکی یا ظاهری آب می بایستی سالم و تمیز باشد و این نعمت الهی به طور طبیعی به مقدار کافی در دسترس نمی باشد. اکثر منابع آب از نظر کیفیت شیمیایی و بیولوژیکی برای شرب مناسب نیستند و قبل از مصرف احتیاج به یک سری عملیات تصفیه آب دارند و اینجاست که استفاده از سیستم های تصفیه از جمله دستگاه های RO آشکار می گردد.

حذف آلاینده های احتمالی و مواد معلق در آب نظیر؛ میکروپها، باکتری ها، فلزات سنگین، پسماندها، کلر، بو و طعم نامطبوع، رسوبات لوله، ذرات گل و لای، همچنین حذف سختی آب و تبدیل آن به آبی نرم و سبک از مزایای سیستم تصفیه آب می باشد. بمنظور ارتقاء کیفیت آب شرب و حذف مواد محلوله از آب به روش اسمز معکوس و تحویل آب سالم و بهداشتی به روستاییان عزیز تهیه و نصب سیستم های کیفی در برخی از روستاها بسیار مهم و حیاتی می باشد لذا شرکت آبفای استان تهران مبادرت به برنامه ریزی برای تهیه و نصب حداقل ۱۰ مورد سیستم RO در سال جاری دارد.

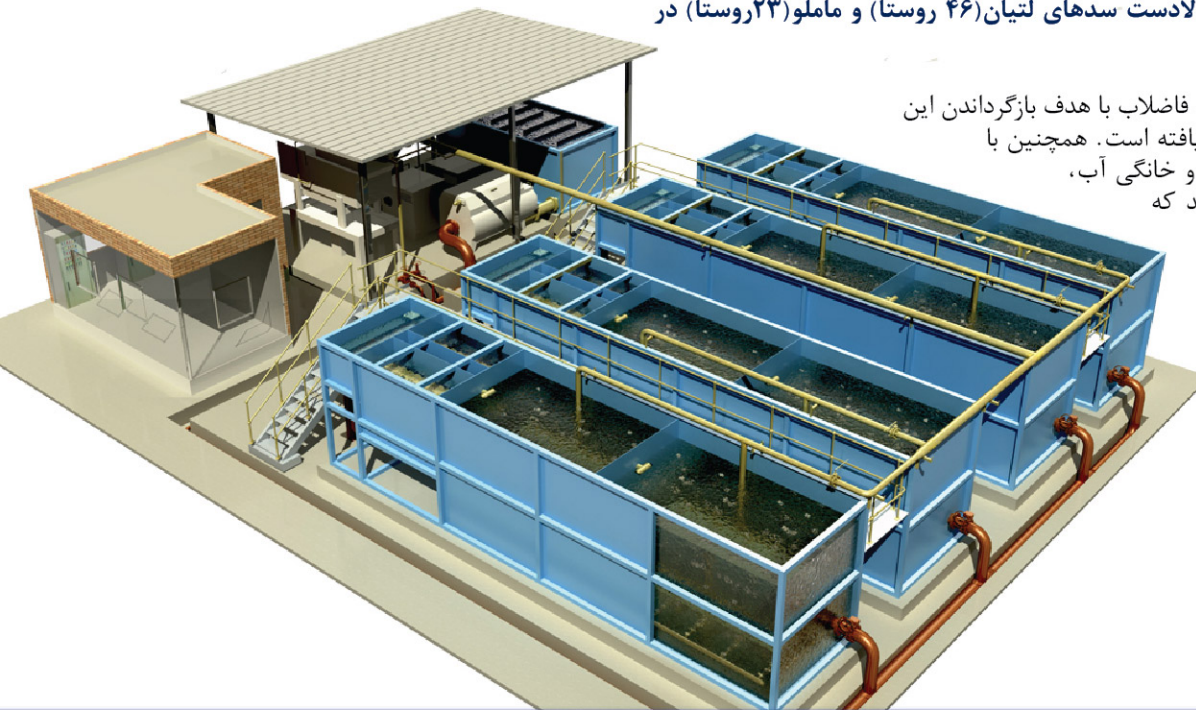
• تکمیل اجرای تصفیه خانه MBBR فاضلاب روستاهای پردیس (سعید آباد)، شمیران (نیکنامده) و تهران (امامزاده داود) به روش mbbR

لازم به ذکر است پس از مصارف گوناگون (خانگی، کشاورزی، صنعتی و...) آب تبدیل به پساب یا همان فاضلاب می شود. رها شدن و دفع فاضلاب در طبیعت، لطامات جبران ناپذیری به محیط زیست و زندگی انسان ها و سایر موجودات زنده وارد می کند. بنابراین لازم است فاضلاب تولید شده به صورت مؤثری تصفیه گردد بویژه در روستاهای بالادست سدهای تأمین کننده آب شرب تهران لزوم ایجاد تصفیه خانه فاضلاب بصورت MBBR امری بسیار ضروری می باشد و بنابر این لازم است فاضلاب تولیدی به صورت مؤثری تصفیه گردد.

به منظور مقابله با آلودگی آب شرب تهران و جلوگیری از ورود فاضلاب و انجام مصوبات شورای عالی امنیت ملی، این شرکت مبادرت به انجام تصفیه خانه فاضلاب MBBR در روستاهای امامزاده داود، سعید آباد و نیکنامده نموده است و از مزایای این سیستم حذف فسفر و ازت می باشد.

• انجام مطالعات مرحله دوم فاضلاب روستاهای بالادست سدهای لتیان (۴۶ روستا) و ماملو (۲۳ روستا) در راستای مصوبات شورای امنیت ملی

از سوی دیگر، به دلیل محدود بودن منابع آبی، تصفیه فاضلاب با هدف بازگرداندن این فاضلاب به شبکه آب های مصرفی اهمیت دوچندان یافته است. همچنین با توسعه روزافزون صنایع و نیز افزایش مصرف شهری و خانگی آب، تصفیه فاضلاب تولید شده اهمیت بیشتری می یابد که متناسب با منشاء و نوع ترکیبات فاضلاب، روش های متفاوتی برای تصفیه فاضلاب به کار گرفته می شود. با توجه به مصوبات شورای عالی امنیت ملی کار مطالعاتی روستاهای حوزه سدهای لتیان به تعداد ۴۶ روستای و ماملو به تعداد ۲۳ روستا صورت گرفته و قرارداد فاز ۲ مطالعات نیز در حال پیگیری می باشد.



مشترکین

(۱) هوشمند سازی قرائت کنتور در اسلامشهر، رباط کریم، پاکدشت تا پایان دوره دوم و کلیه شهرها در استان تا پایان سال
 طرح هوشمند سازی شامل ارسال آنلاین اطلاعات مرتبط به پیمانکاران قرائت کنتور در بازه زمانی خاص تعیین شده می باشد که پیمانکاران ارسال اطلاعات را از طریق sms مطلع گردیده و بر حسب برنامه مشخص شده شروع به قرائت خواهد نمود و با قرائت مصرف هر مشترک، اطلاعات مرتبط به صورت آنلاین به سرور ارسال و محاسبات مالی مرتبط انجام خواهد گردید. با انجام محاسبات مالی، قبض مشترک آماده چاپ خواهد بود که توسط پیمانکار قبض به صورت آنلاین از طریق چاپگرها پرینت و تحویل مشترک داده خواهد شد و مشترک در صورت تمایل خواهد توانست با استفاده از دستگاههای pos بسیار مبلغ آب بهاء را پرداخت نماید.

(۲) مجاز کردن ۱۰ هزار انشعاب غیرمجاز و تعویض ۱۰ هزار کنتور خراب
 با توجه به وجود انشعابات غیر مجاز در سطح استان تهران و مصوبه شورای برنامه ریزی استان مبنی بر واگذاری انشعاب آب موقت، برنامه گسترده ای از سال ۱۳۹۴ جهت جمع آوری انشعاب غیرمجاز تدوین و اجرایی گردیده است و در جهت تسریع پروژه، کاهش پرت آب و رعایت الگوی مصرف توسط این متقاضیان، طی سال جاری تعداد ۱۰ هزار انشعاب غیرمجاز جمع آوریو به مشترکین مجاز این شرکت تغییر کاربری داده خواهد شد.

(۳) استانداردسازی ۵۰۰۰ انشعاب فرسوده غیر استاندارد
 از محل اعتبارات عمرانی کلیه پروژه های اصلاح و بازسازی شبکه منوط به نصب و اصلاح انشعابات گردیده است که طی سال جاری با عنایت به پروژه های عمرانی تعریف شده هدف اصلاح ۵۰۰۰ انشعاب فرسوده می باشد که منجر به کاهش پرت آب و شناسایی درآمد واقعی خواهد شد.



نظارت بر بهره برداری

• نصب ۶۸ دستگاه کنتور حجمی:
 یکی از برنامه های اصلی معاونت نظارت بر بهره برداری شناسائی دقیق میزان برداشت آب از منابع تأمین شرکت می باشد که با توجه به تخصیص اعتبارات، این معاونت اقدام به خرید ۶۸ دستگاه کنتور حجمی مکانیکی و برنامه ریزی جهت نصب دستگاه های مذکور در ورودی روستاها در سال جاری نموده است. از آنجائیکه میزان مصرف مشترکین تحت پوشش قابل اندازه گیری است با در دست داشتن میزان برداشت آب توسط دستگاه های ابزار دقیق امکان شناسائی و برنامه ریزی جهت کاهش میزان هدررفت آب میسر می گردد.

• کاهش پرت آب ۲ درصد:
 با توجه به افزایش روز افزون جمعیت در روستاهای تحت پوشش شرکت و همچنین فرهنگ اشتباه استفاده از آب شرب برای کلیه مصارف در سطح روستاها این معاونت اقدام به بستر سازی مناسب در جهت کاهش میزان هدر رفت آب نموده است که از جمله فعالیتهای صورت پذیرفته در این راستا برنامه ریزی جهت کاهش ایجاد حوادث و اتفاقات و همچنین کاهش زمان رفع حادثه، تعویض شبکه های فرسوده، شناسائی انشعابات غیر مجاز، هماهنگی جهت شرکت در جلسات فرهنگی روستاها و ... در سال ۹۴ نموده است که این امر موجب کاهش یک درصدی هدررفت آب در سال گذشته گردیده و همچنین قصد دارد سالانه اقدام به کاهش ۲ درصدی هدررفت آب نماید.

• مطالعات نشت یابی روستا در شهرستانهای تابعه:
 هدر رفت یکی از مقولات اساسی گریبانگیر صنعت آب کشور است که مانع از کارآمدی و بازدهی مؤثر خدمات آبرسانی می باشد که شرکت آب و فاضلاب روستایی تهران نیز در راستای تحقق سیاست های مدیریت مصرف و کاهش آب بدون درآمد خود طرح نشت یابی و کاهش تلفات آب مجتمع روستایی کوثر را در برنامه سال جاری خود قرار داده و در سال ۹۴ نشت یابی و رفع نشت روستای انجم آباد از توابع شهرستان رباط کریم صورت پذیرفت و در سال ۹۵ روستاهای شهر یارو ورامین مطالعات هدر رفت انجام خواهد شد.

• استفاده از سیستم الکترولیز نمک طعام در تأسیسات به جای سیستم های گاز کلر به لحاظ نزدیکی به مراکز جمعیتی و خطرات احتمالی:
 با استفاده از سامانه الکترولیز نمک طعام نیازی به کلر پودری یا گازی نخواهد بود و با هزینه مناسبی گندزدایی بدون استفاده از مواد شیمیایی انجام می شود. و در این راستا خرید ۱۱ دستگاه الکترولیز نمک طعام در سطح استان جزء اولویت برنامه های سال جاری در شهرستانهای ری (مجتمع های شهید تهرانی- امام خمینی- شهید ایوبی)، تهران (مجتمع صنایع خانی)، پیشوا (مجتمع های جامکاران- طارند- شهیدمطهری- معین آباد)، اسلامشهر (روستای گلدسته) می باشد.



پشتیبانی و منابع انسانی

۱- تهیه برنامه آموزشی کارکنان:

حسب تکلیف دستگاه های اجرایی مکلفند مشخصات کلی برنامه های آموزشی کوتاه مدت کارکنان خود را بر مبنای نیاز و درخواست واحد ها در فرم های مربوطه به دقت تکمیل نموده و پس از تأیید کمیته منابع انسانی با امضای بالاترین مقام مسئول یا معاون ذیربط، برای بررسی و اخذ موافقت اجرا به سازمانهای بالادستی خود ارسال نمایند. حداقل ساعات پیش بینی شده برای آموزش مدیران و کارکنان در شرکت به صورت متوسط منطبق با وضعیت زیر است:

ساعات آموزش برای مدیران ۶۰ ساعت
ساعات آموزش برای کارکنان ۴۰ ساعت

در این راستا شرکت تفاهم نامه ای نیز با یکی از دانشگاههای کشور جهت اجرای برنامه های آموزشی منعقد نموده که فعالیت های اجرایی آن از سال گذشته شروع گردیده است.

۲- استقرار نظام قیمت تمام شده:

تمام سازمانها اعم از انتفاعی و یا غیر انتفاعی مجبورند برای کالاها و یا خدمات خود قیمت تعیین کنند. با توجه به مطالبی که در ادامه می آید ضرورت این کار بسیار واضح است قیمت تمام شده به مقدار پولی که برای کالا یا خدمت هزینه می شود یا مجموع ارزشهایی که مصرف کنندگان برای منافع ناشی از داشتنی استفاده از کالا و خدمت مبادله میکنند و یا آن چیز یک هبرای تملک کالا یا خدمت هزینه می گردد گفته می شود.

از طرفی مفهوم قیمت تمام شده را نیز بعنوان کلیه هزینه های مستقیم و غیرمستقیم که برای تولید یک محصولی خدمت صرف می شوند، تعریف نموده اند و بر همین اساس، محاسبه قیمت تمام شده را فرایند شناسایی و رد یابی هزینه های مستقیم و غیرمستقیم و تخصیص دقیق آنها به فعالیتهایی که در فرایند تولید یک محصول یا خدمت نقش دارند دانسته اند که توسط صاحبان آن فرایند صورت می گیرد.

در این راستا اهدافی که مدنظر است عبارتند از:

- برآورد و تعیین بهای تمام شده منابعی که در راه انجام فعالیت های اصلی شرکت مورد استفاده قرار می گیرد.
- تشخیص و حذف اقلام یا هزینه که ارزش افزوده ایجاد نمی کنند. این هزینه ها مربوط به فعالیت هایی است که می توان آن را بدون وارد شدن لطمه به کیفیت محصولات و خدمات، عملکرد یا ارزش های مورد نظر، حذف کرد.
- تعیین کارایی و اثر بخشی فعالیت های اصلی انجام شده در سطح شرکت.
- تشخیص و ارزیابی فعالیت های جدیدی که می تواند عملکرد آینده شرکت را بهبود بخشد.

۳- احصاء فعالیت های قابل واگذاری به بخش خصوصی:

در ماده ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری آمده است که دستگاه های اجرایی موظفند از تاریخ تصویب این قانون حداکثر شش ماه پس از تصویب این قانون آن دسته از وظایفی که قابل واگذاری به بخش غیر دولتی است را احصاء و با رعایت راهکارهای مطروحه در این فصل نسبت به واگذاری آنها اقدام نمایند.

در ماده ۱۷ قانون مدیریت خدمات کشوری به دستگاه های اجرایی اجازه داده شده است که از طریق مناقصه و با عقد قرارداد با شرکتهای و موسسات غیر دولتی بر اساس فعالیت مشخص، حجم کار معین، قیمت هر واحد کار و قیمت کل به طور شفاف و مشخص بخشی از خدمات مورد نیاز خود را تا مین نمایند.

اهداف این کار عبارت است از:

- کاهش حجم کار سازمان از طریق واگذاری وظایف تصدی گری به بخش غیردولتی
- کاهش نیروی انسانی در هر سال طی برنامه مدون دستگاه
- تقویت وظایف حاکمیتی دستگاه اجرایی (سیاست گذاری، برنامه ریزی، هدایت و نظارت)
- ساماندهی نیروی انسانی و پست های سازمانی
- حمایت از بخش غیردولتی
- بررسی چالش ها و مشکلات فراروی اجرای برنامه های واگذاری به بخش غیردولتی

۴- شفاف سازی فعالیت های شرکت:

یکی از عواملی که باعث افزایش سلامت اداری و رضایت ارباب رجوع می شود شفاف سازی انجام امور و فعالیتها و افزایش پاسخگویی، استاندارد سازی خدمات به مردم و شفافیت در قوانین و مقررات و شرح وظایف و عملکرد دستگاه ها، نظرسنجی های مستمر و علمی از مراجعه کنندگان دستگاه ها و دخالت دادن نتایج آن در اداره امور، رفع نارسایی ها، پیچیدگی، تناقض و ابهام در قوانین و مقررات اداری، افزایش آگاهی مردم از قوانین و مقررات اداری و حذف انحصارات مختلف می باشد.

۵- تهیه و تدوین قراردادهای یکسان و استاندارد:

به دلیل عدم آگاهی و دانش کافی فعالیت های که در شهرستانها انجام می شود دارای استاندارد قابل قبولی نبوده و نیاز است با توجه به الزامات قانونی هم کلیه خدمات یکسان تعریف شود و هم الزامات قانونی کار رعایت گردد. لذا ایجاب می کند که ضمن استاندارد سازی کلیه خدمات شرکت، قراردادهای واحدی نیز برای هرگونه خدمت تهیه گردد.

۶- الکترونیکی کردن فعالیت ها و خدمات:

دولت الکترونیکی به معنای اطلاع رسانی و خدمات رسانی به موقع، دقیق و کارا در ۲۴ ساعت شبانه روز، ۷ روز هفته و تمامی روزهای سال از طریق وسایل ارتباطی گوناگون مانند تلفن و اینترنت است. به کارگیری فناوری اطلاعات در بخش های مختلف شرکت به منظور افزایش بهره وری و ارتقا سطح خدمات رسانی، مهم ترین نتیجه این امر، افزایش رضایت مردم خواهد بود به شرطی که پیاده سازی دولت الکترونیکی به طور صحیح و با موفقیت صورت گیرد.

در این راستا راه کارهای زیر باید مدنظر گرفته شود:

۱. ساده سازی نحوه ارائه خدمات به مشتریان و تسهیل دسترسی به آنها
۲. بهبود کارایی و اثربخشی از طریق حذف لایه ها و سطوح مدیریتی
۳. تسهیل دسترسی مشتریان به اطلاعات از این طریق که مشتری مداری جایگزین بوروکراسی اداری شود.
۴. بهبود وضعیت پاسخگویی به مشتریان و تضمین پاسخگویی در خصوص نیازهای آنان
۵. ساده سازی فرآیندهای کسب و کار شرکت، کاهش هزینه ها از طریق یکپارچه سازی و حذف سیستم های زاید
۶. افزایش میزان خلاقیت از طریق به کارگیری روند بخش خصوصی در امور دولتی