

بسمتعلی



جمهوری اسلامی ایران

وزارت کشور

استانداری تهران

شماره: ۲-۴۶۶۹۱

تاریخ: ۹۶، ۱۱، ۳

پوست:

فوری - مهم

معاون محترم استاندار و فرماندار تهران
معاون محترم استاندار و فرماندار ری
فرمانداران محترم شهرستان های تابعه استان

سلام علیکم؛

با احترام، از آنجائی که معاون محترم توسعه مدیریت و منابع وزارت کشور طی نامه شماره ۱۷۲۸۱۸ مورخ ۹۶/۱۰/۲۰ با ارسال نامه رئیس محترم دفتر ریاست جمهوری و سرپرست نهاد متضمن پی نوشت رئیس محترم جمهوری در خصوص اقدامات به انجام رسیده در راستای «ایجاد میز خدمت در دستگاه های اجرایی به منظور تسریع و تسهیل خدمات دهی به ارباب رجوع»، گزارش اقدام های معموله را مطالبه نموده اند؛

از این روی ضمن ارسال تصویر «دستور العمل میز خدمت»، شایسته است با عنایت به اهمیت موضوع و با عطف توجه به دستور مقام عالی استان مبنی بر «جناب آقای حسن بیگی - به همه فرمانداران اعلام شود که بایستی مفاد بخشنامه را در شهرستان ها اجرا نمایند»، مراتب تامین خواسته در دستور کار قرار گرفته و نتیجه را مستمراً به اداره کل سیاسی، انتخابات و تقسیمات کشوری نیز گزارش نمایند. ۹۶/۱۱/۱۱

شکراه حسن بیگی
سرپرست معاونت سیاسی و اجتماعی

شماره نامه:

تاریخ نامه:



دستورالعمل میز خدمت

به استناد بند ۲ ماده (۱۸) و در اجرای ماده (۱۷) تصویبنامه شورای عالی اداری با عنوان "حقوق شهروندی در نظام اداری" به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۹۵/۱۲/۲۸ و به منظور ارائه خدمات به موقع، سریع و آسان به ارباب رجوع و همچنین ارتقاء رضایتمندی آنان از عملکرد دستگاههای اجرایی، آن دسته از دستگاههای اجرایی (اعم از ملی و استانی) که عهده دار ارائه خدمات به مردم هستند، کلیه دستگاه های اجرایی موظفند اقدامات زیر را انجام دهند:

۱. به منظور کاهش مراجعه حضوری ارباب رجوع، نسبت به استقرار میز خدمت در قالب میز خدمت الکترونیکی حداکثر طی مدت یک سال و میز خدمت حضوری حداکثر طی مدت ۶ ماه از زمان ابلاغ این دستورالعمل در چهارچوب ذیل اقدام نمایند:

الف: میز خدمت الکترونیکی تحت سامانه ای الکترونیکی و قابل دسترس از طریق وب و دستگاه های ارتباطی قابل حمل هوشمند با قابلیت های ذیل:

- اطلاع رسانی شفاف در مورد هر یک از خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی و میز خدمت حضوری شامل مراحل گردش کار، مستندات مورد نیاز، قوانین و مقررات، سوالات متداول، مدت زمان انجام خدمت، هزینه های مورد نیاز برای دریافت خدمت، رویه ارائه شکایت و پیگیری و مسئول اصلی ارائه خدمت.
- امکان اخذ درخواست خدمت از ارباب رجوع در قالب فرم های الکترونیکی و بارگذاری ارسال الکترونیکی مدارک و مستندات مورد نیاز برای دریافت خدمت توسط ارباب رجوع.
- انجام کلیه استعلامات و انجام فرآیندهای بین دستگاهی مورد نیاز برای ارائه خدمت.
- قابلیت ارائه و تحویل خدمت به ارباب رجوع به صورت الکترونیکی.
- ارائه کد رهگیری منحصر به فرد به درخواست خدمت به منظور ردگیری مراحل اجرای فرآیند پردازش درخواست خدمت و بازبایی و رجوع به سوابق اطلاعات خدمت ارائه شده.
- امکان ارسال پیامک به منظور اطلاع رسانی مراحل پردازش درخواست خدمت به ارباب رجوع.
- نظر سنجی الکترونیکی از ارباب رجوع در ارتباط با کیفیت خدمات ارائه شده در میز خدمت.

تهران - خیابان شهید بهشتی - نبش میرباد - شماره ۱۶ - ساختمان شهید سلیمی مرکز تلفن: ۸۵۳۵۰۰ - دورنگار: ۸۸۵۲۶۱۲۱ - کهرتبی: ۱۵۸۷۷۷۲۲۲۱۱ ش ش:

شماره:

تاریخ:



ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

ب: میز خدمت حضوری: برای آن دسته از خدمات که به موجب قوانین و مقررات یا شرایط خاص خدمت، امکان ارائه در میز خدمت الکترونیکی را ندارند و بایستی به صورت حضوری ارائه شوند یا هنوز به صورت

الکترونیکی پیاده سازی نشده اند و همچنین فرآیند ارائه خدمت به صورت کامل در محدوده اختیارات دستگاه انجام می شود و نیازی به تعاملات بین دستگاهی برای ارائه خدمت نیست، با مشخصات ذیل:

- تخصیص فضایی مناسب برای مراجعه ارباب رجوع با رعایت موارد مندرج در مصوبه "حقوق شهروندی در نظام اداری" به نحوی که ارباب رجوع بتواند بدون نیاز به مراجعه و پی گیری از واحدهای مختلف دستگاه اجرایی و تنها از طریق میز مذکور، خدمت یا پاسخ مورد نیاز خود را دریافت نماید.

- ارائه خدمات در همه روزهای کاری و در طول ساعات اداری به طور پیوسته.

- سازماندهی تعدادی از کارکنان شایسته، ماهر، پاسخگو و آموزش دیده و مطلع نسبت به فرایندهای اداری مرتبط با ارائه خدمات (با توجه به تعداد ارباب رجوع و حجم خدمات مورد نیاز آنها)، از میان کارکنان موجود برای انجام وظایف ذیل:

- ارائه اطلاعات و راهنمایی لازم به ارباب رجوع در ارتباط با فرایند دریافت خدمت.
- در صورت عدم امکان ارائه الکترونیکی مدارک در میز خدمت الکترونیکی، دریافت درخواستهای حضوری ارباب رجوع و مدارک و مستندات مربوطه برای ارائه خدمت به گونه ای که ارباب رجوع حتی المقدور تنها طی یک مرحله کلیه مدارک مورد نیاز درخواست را ارائه کند.
- پاسخ به درخواست ارباب رجوع بر اساس اطلاع رسانی دستگاه و اعلام زمان ارائه خدمت و اعلام نتیجه در زمان دریافت درخواست از ارباب رجوع.
- آغاز اجرای جریان و گردش کار در واحدهای داخلی سازمان و دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذیربط.
- هدایت و راهنمایی ارباب رجوع به واحدهای مرتبط در موارد ضروری پس از هماهنگی با واحدهای ذیربط.

تهران-خیابان شهید بهشتی-نیش میرباد-شماره ۱۶-ساختمان شهید سلیمی مرکز تلفن: ۸۵۲۵۰۰ درنگار: ۸۸۵۴۶۱۲۱ کد پستی: ۱۵۸۷۷۲۲۲۱ ش.ش:

شماره نامه:

تاریخ نامه:



تبصره ۵: سازمان اداری و استخدامی کشور در اجرای دستورالعمل شماره ۲۰۰/۵۰۷۹۵ مورخ ۱۳۹۵/۱۰/۱۵ شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی، با هماهنگی دستگاه‌های اجرایی نسبت به تعیین امتیاز سختی شرایط کار شاغلین واجد شرایط در میز خدمت اقدام خواهد کرد.

۲. دستگاه‌های اجرایی مکلفند در هنگام درخواست خدمت توسط ارباب رجوع از طریق میز خدمت، از کامل بودن مدارک و مستندات ارائه شده توسط ارباب رجوع برای دریافت خدمت، اطمینان حاصل نموده و هرگونه نقص در درخواست، مدارک یا مستندات مربوطه را در زمان درخواست خدمت، به اطلاع ارباب رجوع برسانند.

۳. دستگاه‌های اجرایی مکلفند پس از دریافت درخواست خدمت از ارباب رجوع، زمان ارائه خدمت و صدور پاسخ نهایی را به صورت مشخص و دقیق در قالب فرم خدمت، به وی اعلام کنند و کلیه فعالیت‌ها و فرآیندهای ارائه خدمت به گونه‌ای انجام گیرد که ارباب رجوع بتواند خدمت مورد نظر را در زمان مشخص شده در فرم خدمت دریافت کند.

۴. سازمان اداری و استخدامی کشور نسبت به ارزیابی دستگاه‌های اجرایی در زمینه خدمت‌رسانی بهتر از طریق میز خدمت اقدام نموده و هر ساله دستگاه‌ها و استان‌های برتر را تعیین و در جشنواره شهید رجایی معرفی خواهد نمود.

۵. بالاترین مقام دستگاه اجرایی، مسئول اجرای این دستورالعمل در دستگاه و فراهم نمودن مکان، تجهیزات و تمهیدات اجرایی لازم، تنظیم گردش کار، نظارت بر اجرای وظایف، تامین و آموزش متصدیان میزهای خدمت و ایجاد هماهنگی و سازماندهی بین واحدهای اداری مراجعه شونده برای ایجاد میز خدمت مناسب در دستگاه اجرایی است.

تبصره ۵: دستگاه اجرایی مکلف است به منظور مدیریت اجرای این طرح در دستگاه، نماینده تام‌الاختیار خود را حداکثر طی مدت یک ماه از ابلاغ، به سازمان اداری و استخدامی کشور معرفی کند.

۶. سازمان اداری و استخدامی کشور در اجرای ماده ۱۸ تصویب‌نامه "حقوق شهروندی در نظام اداری" نسبت به انجام بازرسی‌های نوبه‌ای و اخذ گزارش‌های دوره‌ای از دستگاه‌های اجرایی مبادرت کرده و نتایج را ضمن انعکاس به بالاترین مقام دستگاه مربوطه و مراجع ذیصلاح، در ارزیابی عملکرد سالانه دستگاه‌های اجرایی و جایزه دولت الکترونیکی جمهوری اسلامی ایران موضوع بخشنامه شماره ۵۴۹۸۷۵ مورخ ۱۳۹۵/۳/۱۹ لحاظ خواهد نمود.

تهران - خیابان شهید بهشتی - پش میرداد - شماره ۱۶ - ساختمان شهید سلیمی مرکز تلفن: ۸۵۲۵۰۰ - درختار: ۸۸۵۴۶۲۲۱ - کهرتی: ۱۵۸۷۷۷۲۲۱۱ ش.ش:

شماره نامه:

تاریخ نامه:



ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

۷. با ایجاد میز خدمت در چارچوب این دستورالعمل، وظایف میز خدمت از مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ مورخ ۱۳۹۲/۴/۵ منفک گردیده و سایر ضوابط، مقررات و نظامات مربوط به مصوبه مورد اشاره به قوت خود باقی است.

این دستورالعمل با ۷ بند جایگزین بخشنامه شماره ۲۰۰/۷۱۹۳ مورخ ۱۳۹۰/۳/۳۰ می شود.

تهران-خیابان شهید بهشتی-پوش میرزا-شماره ۱۶-ساختمان شهید سلیمی مرکز تلفن: ۸۵۲۵۰۰ دورنگار: ۸۸۵۲۶۱۲۱ کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۲۲۱ ش.ش: