



شماره نامه: ۱۰۱۶۹۶

تاریخ نامه: ۱۳۹۷/۰۳/۰۵

پوست: ندارد

بسمه تعالی

((سال حمایت از کالای ایرانی))

### تمامی دستگاه‌های اجرایی استان

باسلام و احترام؛

نظر به اینکه به استناد بخشنامه شماره ۲۴۴۵۲ مورخ ۱۳۹۷/۰۳/۰۱ رئیس جمهور محترم (تصویر پیوست) از اول تیرماه سال ۱۳۹۷ به بعد، ارائه خدمت به مردم در محلی غیر از میز خدمت و ارجاع آن به واحدهای سازمانی و کارشناسان در داخل ادارات ممنوع بوده و نقص مقررات محسوب می‌شود و این سازمان قبلاً به منظور عملیاتی نمودن استقرار میز خدمت طی نامه شماره ۳۸۵۴۸ مورخ ۱۳۹۷/۲/۳ ضمن ارسال راهنمای شماره ۲ روش استقرار میز خدمت حضوری و راهنمای شماره ۱ طی نامه شماره ۱۷۸۳۷۰۴ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۲۷ "ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل آن" را به تمامی دستگاه‌های اجرایی استان ابلاغ نموده است، لذا به منظور ارزیابی از وضعیت استقرار میز خدمت، مقتضی است حداکثر تا تاریخ ۱۳۹۷/۳/۱۷ نسبت به تکمیل و ارسال فرم پیوست شماره ۲ ممیزی استقرار میز خدمت (تصویر پیوست) به این سازمان اقدام نمایید. لازم به ذکر است ارزیابان این سازمان به منظور راستی آزمایی نتایج خود اظهاری حسب مورد در سطح دستگاه‌های اجرایی سطح استان و واحدهای تابعه حضور خواهند یافت.

مفید غلامی راد

رئیس سازمان مدیریت و برنامه ریزی

استان مازندران

رونوشت:

جناب آقای مهندس اسلامی استاندار محترم مازندران جهت استحضار.

جناب آقای کریمی معاون محترم توسعه مدیریت و سرمایه انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان مازندران

جناب آقای دکتر محمدی مدیر محترم اداری، مالی و پشتیبانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان مازندران



ریاست جمهوری

سازمان برنامه و بودجه کشور

سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان مازندران

شماره نامه: ۳۸۵۴۸

تاریخ نامه: ۱۳۹۷/۰۲/۰۳

پوسته: دارد

بسمه تعالی

«سال حمایت از کالای ایرانی»

تمامی دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده "۵" قانون مدیریت خدمات کشوری  
موضوع: روش استقرار میز خدمت حضوری

باسلام و احترام؛

به منظور اجرای بند "۱" دستورالعمل میز خدمت به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور، به پیوست راهنمای  
شماره (۲) "روش استقرار میز خدمت حضوری" برای اجرا ابلاغ می‌گردد.

محمود نوربخش  
رئیس سازمان مدیریت و برنامه ریزی  
استان مازندران

رونوشت:

جناب آقای کریمی معاون محترم توسعه مدیریت و سرمایه انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان مازندران



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

به کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

راهنمای شماره ۲

### "روش استقرار میز خدمت حضوری"

به منظور اجرای "میز خدمت حضوری" موضوع بند ۱ دستورالعمل "میز خدمت" شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷، دستگاه‌های اجرایی مکلفند مطابق با گام‌های ذیل نسبت به استقرار میز خدمت حضوری به گونه‌ای اقدام نمایند که زمینه استقرار میز خدمت الکترونیک طبق زمانبندی تعیین شده در دستورالعمل اشاره شده فراهم شود و پس از استقرار میز خدمت الکترونیکی فعالیت‌های میز خدمت حضوری محدود گردد.

**گام ۱- تشکیل کارگروه استقرار میز خدمت:** کارگروهی متشکل از نمایندگان واحدهای تحول اداری، پشتیبانی، فناوری اطلاعات، روابط عمومی، بازرسی و پاسخگویی به شکایات (یا عناوین مشابه) و واحدهای تخصصی ارائه دهنده زیرخدمت حسب مورد، با مسئولیت نماینده تام‌الاختیار دستگاه تا زمان استقرار میز خدمت تشکیل شود تا گام‌های بعدی را انجام دهند.

### گام ۲- انتخاب زیرخدمات<sup>۱</sup> مناسب برای استقرار در میز خدمت حضوری:

زیرخدمات مناسب به منظور استقرار در میز خدمت حضوری توسط ستاد دستگاه اجرایی انتخاب و به واحدهای اجرایی درستاد و واحدهای استانی دستگاه اجرایی ابلاغ شوند. زیرخدماتی که حداقل یکی از ویژگی‌های ذیل را داشته باشند برای استقرار در میز خدمت مناسب هستند:

- برای انجام بخشی از مراحل انجام زیرخدمت (به دلایل قانونی یا محدودیت‌های زیرساختی مانند آماده بودن زیر ساخت امضا الکترونیکی) نیاز به حضور ارباب رجوع است.
- دارای ارباب رجوع اعم از اشخاص حقیقی یا حقوقی، به صورت مکرر است.
- مراحل، فرم‌ها و رویه‌های ارائه خدمت شفاف، تعریف شده و استاندارد است.

<sup>۱</sup> منظور از زیرخدمات، خدماتی است که فهرست آنها به تایید سازمان اداری و استخدامی رسیده است یا می‌رسد.



### گام ۳- تعیین استعلام‌های مورد نیاز زیرخدمات مستقر در میز خدمت:

مرحله ۱- برای هر یک از زیرخدمات انتخاب شده در گام ۲، عنوان استعلام‌ها و دستگاه پاسخ‌دهنده هر استعلام احصا شود.

مرحله ۲- برای هر یک از استعلام‌های زیرخدمات، امکان اخذ الکترونیکی پاسخ استعلام، فراهم شود. تبصره: مسئولیت دریافت پاسخ استعلام‌های هر زیرخدمت بر عهده دستگاه اجرایی است و از فرستادن ارباب رجوع برای دریافت پاسخ استعلام پرهیز شود.

### گام ۴- تهیه مستند اطلاع رسانی برای زیرخدمات مستقر در میز خدمت:

مرحله ۱- مستند اطلاع رسانی برای هر یک از زیرخدمات با سرفصل‌های ذیل تهیه شود:

- آدرس محل‌های فیزیکی ارائه زیرخدمت (در صورتی که زیرخدمت به صورت الکترونیکی ارائه می‌شود، آدرس الکترونیکی صفحه ارائه زیرخدمت مشخص شود)
- مراحل گردش کار
- مستندات مورد نیاز (مانند فرم‌ها، فرمت‌های تهیه نامه و درخواست خدمت، مدارک لازم، استعلام از سایر دستگاه‌ها و ...)
- متوسط مدت زمان ارائه زیرخدمت (متوسط فاصله زمانی بین درخواست خدمت تا دریافت پاسخ خدمت)
- فهرست استعلام‌های مورد نیاز برای زیرخدمت
- هزینه‌های دریافت خدمت، شماره حساب و مواد قانونی و مقررات مربوط به هر پرداخت
- شخص و مسئول پاسخگوی زیرخدمت و چگونگی ارتباط با وی

مرحله ۲- مستند اطلاع رسانی زیرخدمات به روش مقتضی با تاکید بر روش‌های الکترونیکی به جامعه خدمت‌گیرنده ارائه شود مانند:

- درگاه الکترونیکی دستگاه
- کیوسک اطلاع‌رسانی
- برنامه‌های کاربردی تلفن همراه
- تابلوهای مستقر در محل میز خدمت

**گام ۵- تهیه روند گردش کار پاسخ به زیرخدمت:** برای هر یک از زیرخدمات، مراحل ذیل انجام شود.

- تمام فرم‌ها، فرمت نامه‌ها و عناوین مدارک و مستندات لازم (مانند اسناد، مدارک هویتی، عکس، مجوز، استعلام و ...) برای درخواست هر زیرخدمت، تهیه شده و در اختیار کارمند مستقر در میز خدمت قرار گیرد.
- اطلاعات ذیل برای هر زیر خدمت در قالب جدول ۱ تدوین شود:
  - ✓ مراحل انجام
  - ✓ واحدسازمانی مسئول انجام هر مرحله
  - ✓ زمان مورد توافق برای انجام هر مرحله

**گام ۶- طراحی و استقرار سامانه‌ای به منظور مدیریت الکترونیکی میز خدمت حضوری و الکترونیکی کردن مراحل ذکر شده در گام ۵ به گونه ای که:**

- کلیه فرم‌ها یا فرمت نامه‌های هر زیرخدمت، الکترونیکی شود.
- درخواست خدمت به صورت غیر حضوری و الکترونیکی توسط ارباب رجوع ارسال شود.
- کلیه مدارک و مستندات لازم (مانند اسناد، مدارک هویتی، عکس، مجوز، استعلام و ...) لازم برای درخواست خدمت به صورت فایل در سامانه بارگذاری شود.
- درخواست خدمت ارباب رجوع طبق روند تعریف شده در گام ۵ به واحدهای سازمانی مسئول ارجاع شود.
- اطلاعات مربوط به روند انجام کار در پایگاه داده دستگاه ثبت و قابل نمایش و رهگیری باشد.
- "رسید ارائه خدمت" به صورت الکترونیکی در قالب جدول ۳ پس از ثبت دریافت درخواست زیرخدمت از ارباب رجوع به وی ارائه شود.
- پاسخ زیرخدمت به ارباب رجوع به صورت الکترونیکی در قالب جدول ۴ تهیه و در اختیار ارباب رجوع قرار گیرد.
- امکان ارزیابی عملکرد واحدهای مختلف در انجام مراحل خدمت را داشته باشد.
- امکان اطلاع‌رسانی مراحل انجام خدمت از طریق پیامک، پست الکترونیکی و موارد مشابه به ارباب رجوع وجود داشته باشد.
- امکان نظرسنجی الکترونیکی از ارباب رجوع مطابق جدول ۵ وجود داشته باشد.
- قابلیت تهیه گزارش‌های مختلف از عملکرد میز خدمت را داشته باشد.
- قابلیت درخواست، پی‌گیری و دریافت پاسخ خدمت برای ارباب رجوع از طریق دستگاه‌های قابل حمل هوشمند امکان پذیر باشد.



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

**گام ۷- تعیین تعداد باجه‌های خدمت در میز خدمت:** متناسب با تعداد زیرخدمات مستقر در میز خدمت حضوری و تعداد روزانه مراجعه ارباب رجوع، به تعداد مناسب باجه در میز خدمت در نظر گرفته شود تا از تشکیل صف‌های طولیل جلوگیری شود.

#### **گام ۸- تامین فضای مناسب برای میز خدمت حضوری:**

- فضای فیزیکی میز خدمت متناسب با تعداد باجه‌ها و تعداد مراجعه‌کننده روزانه، با رعایت بند ۲، ۳ و ۴ ماده ۳، بند ۴ ماده ۹ و ماده ۱۱ مصوبه "حقوق شهروندی در نظام اداری" به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ طراحی و اجرا شود.
- برای هر باجه تابلوی راهنمای مناسب با درج عنوان زیرخدماتی که در هر باجه ارائه می‌شود نصب شود.
- امکان ارائه نوبت به ارباب رجوع به طریق مقتضی فراهم شود.

**گام ۹- تامین کارکنان برای استقرار در باجه‌های میز خدمت:** متناسب با تعداد باجه‌های میز خدمت، تعدادی از کارکنان شایسته، ماهر، پاسخگو و آموزش دیده و مطلع نسبت به فرایندهای اداری مرتبط با ارائه خدمات از میان کارکنان موجود برای انجام وظایف ذیل انتخاب شوند:

- آرایه اطلاعات و راهنمایی لازم به ارباب رجوع در ارتباط با فرایند دریافت خدمت بر اساس بسته‌های اطلاع رسانی خدمات تهیه شده در گام ۴
- دریافت درخواست‌های حضوری ارباب رجوع و مدارک و مستندات مربوطه برای ارائه خدمت به گونه‌ای که ارباب رجوع حتی المقدور تنها طی یک مرحله کلیه مدارک مورد نیاز درخواست را ارائه کند.
- ارائه رسید به ارباب رجوع در قالب فرمت جدول ۳
- آغاز اجرای جریان و گردش کار در واحدهای داخلی سازمان و دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذیربط مطابق جدول ۱ برای هر زیر خدمت
- دریافت نتایج اقدامات از واحدهای ذیربط و ارائه پاسخ خدمت به ارباب رجوع در قالب جدول ۴ پس از دریافت رسید از ارباب رجوع
- ثبت اطلاعات هر درخواست در فرم گزارش روزانه در قالب جدول ۲
- ارائه فرم نظر سنجی بر اساس جدول ۵ به ارباب رجوع و تقاضا برای تکمیل آن
- هدایت و راهنمایی ارباب رجوع به واحدهای مرتبط در موارد ضروری پس از هماهنگی با واحدهای ذیربط.

تهران-خیابان شهید بهشتی-بش میرعاد-شماره ۱۶-ساختمان شهید سلیمی مرکز تلفن: ۸۵۳۵۰۰ دورنگار: ۸۸۵۴۶۳۹۱ کهرتبی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۱ ش.ش:

شماره نامه:

تاریخ نامه:



ریاست جمهوری  
سازمان اداری و استخدامی کشور

جدول ۱- جدول تعیین مراحل گردش کار ارائه زیر خدمت

عنوان زیر خدمت:					
ردیف	عنوان مرحله	واحد مسئول انجام دهنده	پست سازمانی انجام دهنده	مدت زمان انجام <sup>۲</sup>	واحد زمان (ساعت، روزه، ...)

جدول ۲- جدول گزارش کارکنان میز خدمت

شماره رسید	عنوان زیر خدمت مورد تقاضا	تاریخ دریافت درخواست زیر خدمت از اریاب رجوع	تاریخ درج شده در سر رسید برای ارائه پاسخ زیر خدمت به اریاب رجوع	تاریخ ارائه درخواست به اولین مرحله کاری	تاریخ دریافت پاسخ زیر خدمت از آخرین مرحله کاری	تاریخ ارائه پاسخ زیر خدمت به اریاب رجوع

<sup>۲</sup> فاصله زمانی بین پایان مرحله قبل و آغاز مرحله بعد

شماره نامه:

تاریخ نامه:



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

جدول ۳- قالب رسید خدمت

شماره پی گیری:	تاریخ دریافت درخواست خدمت <sup>۳</sup> :
عنوان خدمت:	تاریخ مراجعه برای دریافت پاسخ خدمت <sup>۴</sup> :
نام و نام خانوادگی متقاضی:	تاریخ دریافت پاسخ خدمت <sup>۵</sup> :
کد ملی متقاضی:	نام و امضا کارمند میز خدمت:
امضا متقاضی:	

جدول ۴- قالب ابلاغ پاسخ خدمت یا تصمیمات به ارباب رجوع

تاریخ و شماره پاسخ:	کد ملی:
نام و نام خانوادگی ارباب رجوع:	مستندات قانونی و استدلال های منجر به پاسخ ارائه شده:
مفاد اصلی پاسخ:	
اعلام مرجع و مهلت اعتراض به پاسخ (تصمیم):	
توضیحات:	
نام و سمت صادر کننده ابلاغیه:	

<sup>۳</sup> تاریخی که ارباب رجوع درخواست خود را به میز خدمت ارائه کرده است و ثبت شده است  
<sup>۴</sup> تاریخی که در بدو دریافت درخواست خدمت از ارباب رجوع ، از زمان آماده شدن پاسخ خدمت برآورد شده و به وی اعلام می شود.  
<sup>۵</sup> تاریخی که ارباب رجوع در ازای تحویل رسید، پاسخ خدمت را از میز خدمت تحویل می گیرد.

شماره نامه:

تاریخ نامه:

**جدول ۵- پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات**

نام دستگاه		پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات				تاریخ:
شهروند گرامی خواهشمند است با اعلام میزان رضایت خود از هر یک از محورهای ارائه شده در این پرسشنامه، ما را در ارتقا سطح رعایت حقوق شهروندی یاری فرمایید.						
با تشکر (نام و سمت رئیس دستگاه)						
جنسیت: مرد <input type="checkbox"/> زن <input type="checkbox"/>	سن:	تحصیلات:	شغل:	برای دریافت چه خدمتی مراجعه نموده اید؟		
دفعات مراجعه برای دریافت خدمت در سال اخیر:						
ردیف	محور سنجش	پرسش	سطح رضایت			
			خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم
۱	شفافیت فرایندی	نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۲		نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۳		انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضات های شخصی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۴	پاسخگویی و مسئولیت پذیری	نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۵		امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۶		به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۷		راهنمایی و پاسخگویی کارکنان به مراجعین و پی گیری وضعیت درخواستها	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۸	تسلط بر فرایند	دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۹	زمان فرایند	تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۰		تعهد و پایبندی به زمان ارائه خدمت در فرم "رسید خدمت"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۱		میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۲	نظام مند بودن فرایند	نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۳		دریافت یک باره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در همگام مراجعه	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۴		ارائه اطلاعات تکراری (کپی شناسنامه، کارت ملی، ارایه چند باره اطلاعات) به واحدهای مختلف	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۵		احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۶	کلیت فرایند	احساس رضایت از کل خدمت دریافت شده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
چنانچه علاوه بر موارد فوق مطلب یا پیشنهادی در خصوص نحوه انجام خدمات و اصلاح روشهای انجام کار در زمینه مورد نظر خود دارید مرقوم فرمایید:						



ریاست جمهوری

سازمان برنامه و بودجه کشور

سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان مازندران

شماره: ۱۷۸۳۷۰۴  
تاریخ: ۱۳۹۶/۱۲/۲۷  
پرست: دارد

بسمه تعالی

((اقتصاد مقاومتی: تولید- اشتغال))

تمامی دستگاه‌های اجرایی استان مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

با سلام و احترام؛

به منظور اجرای بند ۶ دستورالعمل میز خدمت به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۰۹/۰۷ سازمان امور اداری و استخدامی کشور، راهنمای شماره ۱ "ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل آن" و فرم‌های مربوط به پیوست ارسال می‌گردد. لذا مقتضی است نسبت به اجرای آن اقدام و گزارش مربوط را در مقاطع زمانی دو ماهه به منظور رفع مشکلات و پیشبرد استقرار میز خدمت به این سازمان ارسال نمایید.

محمود نوربخش

رئیس سازمان مدیریت و برنامه ریزی  
استان مازندران



به کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری  
راهنمای شماره ۱  
" ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل آن "

دستگاه‌های اجرایی به منظور اجرای بند ۶ دستورالعمل میز خدمت به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ این سازمان و یکسان سازی اجرای آن در دستگاه‌های اجرایی و واحدهای استانی مربوط، مکلف به رعایت موارد زیر هستند:

۱- مراحل بازرسی و ارزیابی وضعیت اجرای دستورالعمل میز خدمت در دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی به شرح زیر و مطابق نمودار پیوست (۱) می‌باشد:

**مرحله ۱-** تکمیل فرم پیوست (۲) توسط دستگاه اجرایی در مقاطع زمانی دو ماهه و ارسال آن به سازمان اداری و استخدامی کشور و به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان توسط واحدهای استانی دستگاه اجرایی

**مرحله ۲-** حضور ارزیاب سازمان اداری و استخدامی کشور یا سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان (حسب مورد) در دستگاه اجرایی یا واحدهای استانی دستگاه به منظور راستی‌آزمایی نتایج خوداظهاری دستگاه اجرایی و تکمیل "بخش نتایج ارزیابی" فرم پیوست (۲)

**مرحله ۳-** ارائه گزارش نتایج ارزیابی اجرای میز خدمت در قالب جدول ۲ پیوست (۳) توسط دستگاه‌های اجرایی به سازمان اداری و استخدامی کشور در مقاطع زمانی دو ماهه.

همچنین نتایج ارزیابی واحدهای استانی دستگاه‌های اجرایی توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان‌ها مورد جمع‌بندی و تحلیل قرار گرفته و در قالب جدول ۱ پیوست (۳) به سازمان اداری و استخدامی کشور و به شورای راهبری توسعه مدیریت استان جهت رفع مشکلات و پیشبرد استقرار میز خدمت در مقاطع زمانی دو ماهه ارائه می‌گردد. بر اساس گزارشات دریافت شده از دستگاه‌های اجرایی و سازمان‌های مدیریت استانی، نتایج ارزیابی دستگاه اجرایی توسط سازمان اداری و استخدامی کشور جمع بندی و تحلیل شده و در مقاطع زمانی ۶ ماهه به شورای عالی اداری ارائه می‌شود.

۲- واحدهای استانی دستگاه‌ها موظفند نمایندگان تام‌الاختیار موضوع تبصره ذیل بند ۵ دستورالعمل فوق‌الذکر را به سازمان‌های مدیریت و برنامه‌ریزی استان و ستاد دستگاه متبوع خود معرفی نمایند. لذا نیازی به معرفی این نمایندگان به سازمان اداری و استخدامی کشور نیست.

شماره نامه:

تاریخ نامه:

پوست:



ریاست جمهوری  
سازمان اداری و اسنادی کشور

۳- وظایف نمایندگان دستگاه‌های اجرایی موضوع تبصره بند ۵ دستورالعمل فوق الذکر که می‌بایست در

سطح مدیر کل یا معاون مدیرکل معرفی شوند، عبارتند از:

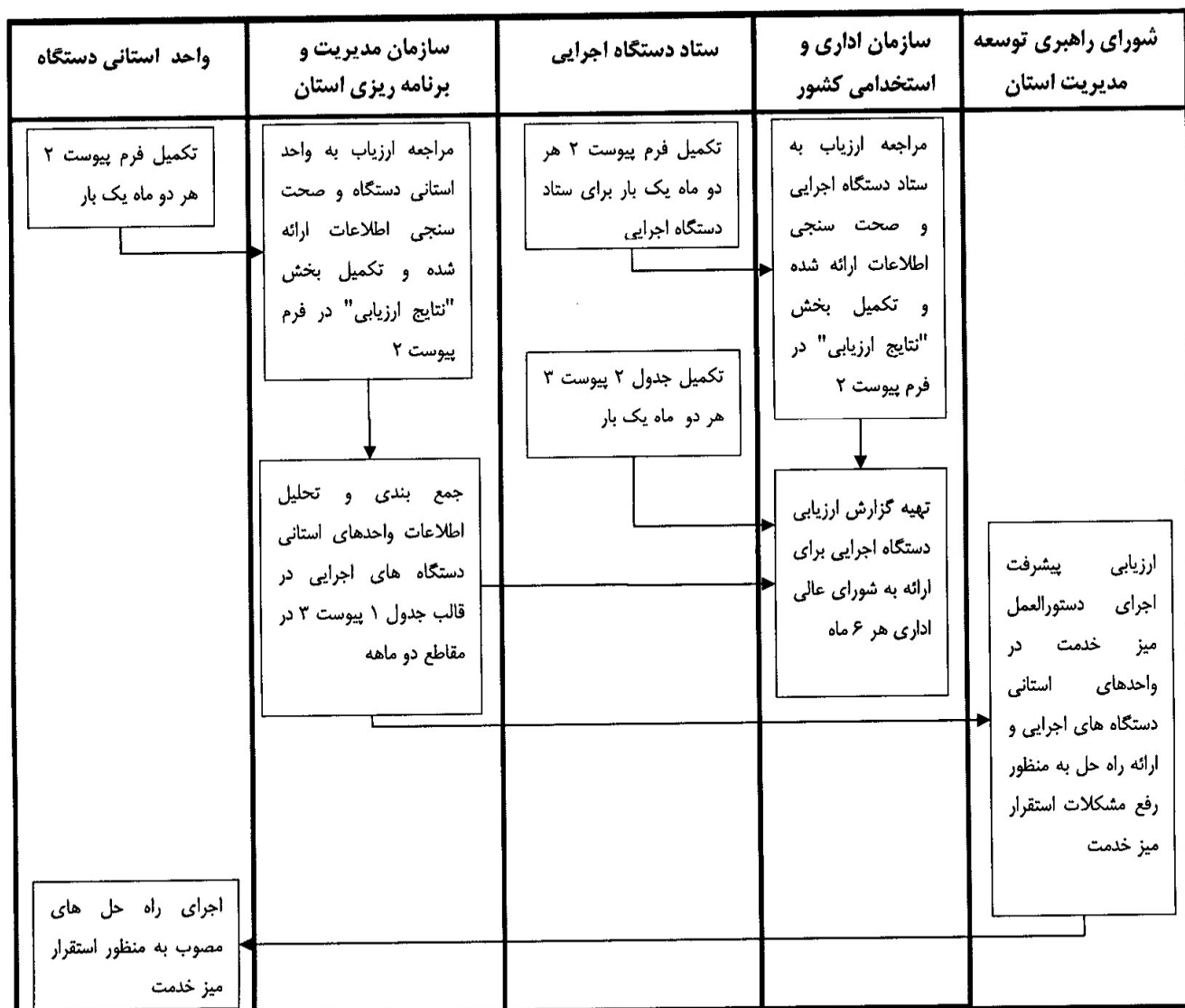
- هماهنگی‌های درون دستگاهی و بین دستگاهی
- هماهنگی با سازمان اداری و استخدامی کشور
- ارتباط با نمایندگان تام‌الاختیار معرفی شده توسط واحدهای استانی و اطلاع رسانی به آنها
- پی‌گیری اجرای مواد دستورالعمل فوق‌الاشاره در دستگاه
- تهیه گزارش‌های مورد نیاز سازمان اداری و استخدامی کشور از روند اجرای دستورالعمل فوق‌الاشاره در واحدهای استانی و سازمان‌های تابعه

۴- وظایف نمایندگان واحدهای استانی که می‌بایست در سطح کارشناس معرفی شوند عبارتند از:

- هماهنگی با نمایندگان ستاد مرکزی دستگاه متبوع و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان
- پی‌گیری اجرای بندهای دستورالعمل فوق‌الاشاره در واحد استانی دستگاه
- ارائه گزارش اجرای دستورالعمل میز خدمت در واحد استانی دستگاه طبق مرحله ۱ بند ۱ این راهنما و همچنین تهیه گزارش‌های موردی حسب درخواست سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان

پیوست ۱

نمودار فعالیت های راهنمای ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل آن  
موضوع دستورالعمل شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور



## پیوست (۲)

فرم ارزیابی استقرار میز خدمت		
موضوع دستورالعمل شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور		
نام دستگاه:	نام دستگاه اصلی:	استان:
واحد: <input type="checkbox"/> ستاد مرکزی <input type="checkbox"/> استانی		
تاریخ تهیه اظهارنامه توسط دستگاه:		تاریخ ارزیابی و صحت گذاری اظهار نامه:

۱- تعیین موقعیت ارائه خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع و کسب و کارها در میز خدمت (این قسمت توسط دستگاه‌های اجرایی تکمیل می‌گردد)

دلایل و توضیحات عدم ارائه خدمت در میز خدمت الکترونیکی <sup>۱</sup>	محل ارائه <sup>۲</sup>					نوع خدمت (GYB/GYC) <sup>۳</sup>	کد خدمت <sup>۴</sup>	عنوان خدمت <sup>۵</sup>
	خارج از میز خدمت (مراجعه مستقیم به واحدهای سازمانی)	ترکیب میز خدمت حضوری و الکترونیکی (الکترونیکی-حضوری)	میز خدمت الکترونیکی	میز خدمت حضوری	غیر مشخص			
	e	d	c	b	a			مجموع <sup>۶</sup>

<sup>۱</sup> ذیل این ستون عنوان زیر خدمات دستگاه که توسط سازمان اداری و استخدامی کشور مصوب شده است درج می‌شود.

<sup>۲</sup> براساس کدهای خدمات مصوب سازمان اداری و استخدامی کشور

<sup>۳</sup> اگر خدمت به شخصیت حقیقی ارائه می‌شود نوع خدمت GYC و اگر خدمت به شخصیت حقوقی ارائه می‌شود نوع خدمت GYB است.

<sup>۴</sup> با توجه به اینکه خدمت مورد نظر مندرج در هر سطر، در چه محلی (میز خدمت حضوری، میز خدمت الکترونیکی، ترکیب میز خدمت حضوری و الکترونیکی، خارج از میز خدمت) ارائه می‌شود، زیر یکی از چهار ستون مربوطه تیک زده شود.

<sup>۵</sup> دلایلی که می‌تواند در این ستون برای توجیه عدم ارائه خدمت در میز خدمت الکترونیکی درج شوند عبارتند از: (۱) اشاره به قوانین و مقرراتی که دلالت بر لزوم حضور ارباب رجوع به صورت فیزیکی برای مراجعه به میز خدمت حضوری یا واحد سازمانی دستگاه دارد، (۲) برنامه‌هایی در حال اجرا برای الکترونیکی شدن خدمات است و به زودی خدمت مورد نظر به صورت الکترونیکی از طریق میز خدمت الکترونیکی ارائه می‌شود (۳) اجرای کل فرآیند ارائه خدمت در محدوده دستگاه، خدماتی که از ابتدا تا انتهای آن در محدوده دستگاه ارائه می‌شود و برای ارائه خدمت نیاز به تعامل با سایر دستگاه‌ها نیست می‌تواند در میز خدمت حضوری ارائه شوند.

<sup>۶</sup> منظور از میز خدمت حضوری، محلی است که ارباب رجوع با مراجعه به آن اضافه بر دریافت اطلاع از روند دریافت خدمت، می‌تواند درخواست خدمت خود را به میز خدمت ارائه کرده و در زمان تعیین شده توسط دستگاه در همین محل خدمت خود را دریافت کند و نیازی به این ندارد که به واحدهای مختلف دستگاه مراجعه کند. به عبارت دیگر میز خدمت حضوری تنها نقطه تماس شهروند با دستگاه برای ارائه درخواست خدمت و دریافت خدمت است.

<sup>۷</sup> منظور از میز خدمت الکترونیکی، محلی است که در وبگاه یا پورتال دستگاه پیش بینی شده است که ارباب رجوع می‌تواند بدون مراجعه حضوری به دستگاه، تنها با مراجعه به میز خدمت الکترونیکی درخواست خود را ارائه کند و از همین محل هم خدمت خود را دریافت کند.

<sup>۸</sup> ترکیب میز خدمت حضوری و الکترونیکی، به مواردی اشاره دارد که در بخشی از فرآیند انجام خدمت لازم است تا ارباب رجوع به صورت حضوری برای تایید هویت، درج امضا یا موارد دیگر با اطلاع رسانی انجام شده در میز خدمت الکترونیکی به میز خدمت حضوری دستگاه (یا در مواردی به واحدهای سازمانی دستگاه) مراجعه کند. در این حالت ممکن است نتیجه خدمت در میز خدمت حضوری یا میز خدمت الکترونیکی به ارباب رجوع ارائه شود.

<sup>۹</sup> ذیل این ستون زمانی تیک زده می‌شود که ارباب رجوع برای دریافت خدمت مجبور است تا به واحدهای سازمانی مختلف دستگاه مراجعه کند و هنوز خدمت مذکور در میز خدمت حضوری یا الکترونیکی ارائه نمی‌شود.

<sup>۱۰</sup> مجموع تعداد خدمات دستگاه در محل a، مجموع تعداد خدماتی که در میز خدمت حضوری ارائه می‌شود در محل b، مجموع تعداد خدماتی که در میز خدمت الکترونیکی ارائه می‌شود در محل c، مجموع تعداد خدماتی که به صورت ترکیبی در میز خدمت حضوری و الکترونیکی ارائه می‌شوند در محل d و مجموع تعداد خدماتی که خارج از میز خدمت ارائه می‌شوند در محل d ثبت می‌شود.

نام و امضای تهیه کننده:

نام و امضای ارزیابی کننده:

## پیوست (۲)

فرم ارزیابی استقرار میز خدمت		
موضوع دستورالعمل شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور		
نام دستگاه:	نام دستگاه اصلی:	استان:
واحد:	ستاد مرکزی <input type="checkbox"/>	استانی <input type="checkbox"/>
تاریخ تهیه اظهارنامه توسط دستگاه:		تاریخ ارزیابی و صحه گذاری اظهار نامه:

<b>نتایج ارزیابی بخش ۱ (این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد)</b>	
نسبت تعداد خدمات ارائه شده در میز خدمت حضوری به کل خدمات دستگاه: .....	
نسبت تعداد خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی/الکترونیکی-حضوری به کل خدمات قابل ارائه در میز خدمت دستگاه: .....	
<b>خدماتی که محل ارائه آنها با اظهارات دستگاه تناقض دارد:</b>	
<b>عنوان خدمت</b>	<b>کد خدمت</b>

۱ تقسیم عدد b به عدد a

۲ تقسیم مجموع عدد c و d به عدد a

۳ ارزیاب در این بخش پس از مراجعه حضوری به دستگاه و مشاهده محل ارائه خدمات اظهار شده، در صورت مشاهده تناقض، خدمت مربوطه را در این بخش معرفی می کند. به عنوان مثال اگر دستگاه اعلام کرده است که خدمتی را در محل میز خدمت حضوری ارائه می دهد، ارزیاب می بایست بررسی کند که آیا واقعا این خدمت در میز خدمت حضوری ارائه می شود یا خیر، در صورتی که شواهدی مبنی بر این مشاهده شد که ارباب رجوع برای دریافت خدمت مذکور مجبور است به واحدهای سازمانی دستگاه مراجعه کند، آنگاه عنوان و کد خدمت مربوطه در این محل درج می شود. به عبارت دیگر درج عنوان خدمت در این بخش از فرم بدان معنی است که اظهارات دستگاه در مورد این خدمت صحت ندارد.

نام و امضای تهیه کننده:

نام و امضای ارزیابی کننده:

## پیوست (۲)

فرم ارزیابی استقرار میز خدمت	
موضوع دستورالعمل شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور	
نام دستگاه:	نام دستگاه اصلی:
واحد:	استاد مرکزی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/>
تاریخ تهیه اظهارنامه توسط دستگاه:	تاریخ ارزیابی و صحت گذاری اظهار نامه:

### ۲- الف- ارزیابی عمومی استقرار فضای میز خدمت (این قسمت توسط دستگاههای اجرایی تکمیل می گردد)

ردیف	موضوع	وضعیت استقرار					توضیحات
		بسیار عالی	خوب	متوسط	ضعیف	عدم استقرار	
۱	ایجاد فضای مناسب در دستگاه برای ارائه خدمت به ارباب رجوع <sup>۱</sup>						
۲	فعالیت پیوسته میز خدمت در طول هفته <sup>۲</sup>						
۳	تخصیص کارشناسان مطلع، شایسته، ماهر و پاسخگو <sup>۳</sup>						
۴	استقرار یک کارشناس به منظور ۱- راهنمایی ارباب رجوع به واحدها در صورت تایید کارشناسان مستقر در میز خدمت ۲- راهنمایی ارباب رجوع قبل از آغاز درخواست خدمت						

### ب- ارزیابی عمومی استقرار فضای میز خدمت (این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد)

نتایج ارزیابی بخش ۲ (این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد)							
ردیف	موضوع	وضعیت استقرار					توضیحات
		بسیار عالی	خوب	متوسط	ضعیف	عدم استقرار	
۱	ایجاد فضای مناسب در دستگاه برای ارائه خدمت به ارباب رجوع <sup>۱</sup>						
۲	فعالیت پیوسته میز خدمت در طول هفته <sup>۲</sup>						
۳	تخصیص کارشناسان مطلع، شایسته، ماهر و پاسخگو <sup>۳</sup>						
۴	استقرار یک کارشناس به منظور ۱- راهنمایی ارباب رجوع به واحدها در صورت تایید کارشناسان مستقر در میز خدمت ۲- راهنمایی ارباب رجوع قبل از آغاز درخواست خدمت						
نقاط قابل اصلاح یا بهبود:							

<sup>۱</sup> بر اساس ممیزی حضوری و ارزیابی کیفی مناسب بودن فضای تخصیص داده شده توسط نماینده تام الاختیار دستگاه

<sup>۲</sup> بر اساس ممیزی های موردی نماینده تام الاختیار دستگاه و بررسی موارد مرتبط ذکر شده در شکایات مردمی، زمان صدور فرم به منظور بررسی پیوسته بودن فعالیت در طول هفته و مواقع مختلف (هر بار ممیزی)

<sup>۳</sup> بر اساس ممیزی موردی نماینده تام الاختیار دستگاه و سوال از کارشناسان مستقر در ارتباط با خدمات- بر اساس گزارش های مستند جمع آوری شده از رضایت ارباب رجوع- بر اساس مشاهده سوابق آموزشی کارشناسان مستقر در میز خدمت مرتبط با شایستگی های فعالیت در میز خدمت

<sup>۴</sup> بر اساس ممیزی حضوری و ارزیابی کیفی مناسب بودن فضای تخصیص داده شده (یک بار پس از اجرای دستورالعمل)

<sup>۵</sup> بر اساس نتیجه های ممیزی های موردی نماینده تام الاختیار دستگاه، موارد مرتبط ذکر شده در شکایات مردمی، ممیزی زمان صدور رسید به منظور بررسی پیوسته بودن فعالیت در طول هفته و مواقع مختلف (هر بار ممیزی)

<sup>۶</sup> بر اساس ممیزی موردی و سوال از کارشناسان مستقر در ارتباط با خدمات- بر اساس گزارش های مستند جمع آوری شده از رضایت ارباب رجوع- بر اساس مشاهده سوابق آموزشی کارشناسان مستقر در میز خدمت مرتبط با شایستگی های فعالیت در میز خدمت

نام و امضای تهیه کننده:

نام و امضای ارزیابی کننده:

## پیوست (۲)

فرم ارزیابی استقرار میز خدمت		
موضوع دستورالعمل شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور		
نام دستگاه:	نام دستگاه اصلی:	استان:
واحد: <input type="checkbox"/> ستاد مرکزی <input type="checkbox"/> استانی		
تاریخ تهیه اظهارنامه توسط دستگاه:		تاریخ ارزیابی و صحت گذاری اظهار نامه:

۳- ارزیابی وضعیت اطلاع رسانی الکترونیکی خدمات (اعم از الکترونیکی و غیر الکترونیکی) (این قسمت توسط دستگاه اجرایی تکمیل گردد)

سؤالات متداول	موارد اطلاع رسانی شده <sup>۱</sup>							نوع اطلاع رسانی			محل ارائه		عنوان خدمت	کد خدمت	
	معرفی مسئول و واحدها/سازمانی ارائه خدمت	رویه ارائه شکایت	هزینه های دریافت خدمت و نحوه محاسبه و محل پرداخت	مدت زمان دریافت خدمت (فاصله بین درخواست خدمت تا ارائه خدمت)	قوانین و مقررات و آیین نامه های مربوطه	مستندات و مدارک مورد نیاز برای دریافت خدمت	مراحل گردش کار	تلفنی و مرکز تماس (شماره تماس درج شده)	تابلوهای راهنما مستقر در میز خدمت (در صورت وجود تیک زده شد)	وب سایت دستگاه (درج آدرس صفحه وب اطلاع رسانی خدمت)	میز خدمت (حضوری) (در صورت ارائه در میز خدمت حضوری تیک زده شود)	الکترونیکی (درج آدرس صفحه وب ارائه خدمت)			

نتایج ارزیابی بخش ۳ (این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد)			
	عنوان خدمت	کد خدمت	خدماتی که اطلاع رسانی آنها نیاز به اصلاح دارد: (با توجه به راستی آزمایی جدول فوق)
اصلاحات مورد نیاز			

<sup>۱</sup> در صورت تهیه مستندات مربوطه که قابل ارائه باشد، خانه مرتبط با هر خدمت تیک زده شود

نام و امضای ارزیابی کننده:

نام و امضای تهیه کننده:

## پیوست (۲)

فرم ارزیابی استقرار میز خدمت		
موضوع دستورالعمل شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور		
نام دستگاه:	نام دستگاه اصلی:	استان:
واحد: <input type="checkbox"/> ستاد مرکزی	<input type="checkbox"/> استانی	
تاریخ تهیه اظهارنامه توسط دستگاه:		تاریخ ارزیابی و صحه گذاری اظهار نامه:

۴- ارزیابی خدمات ارائه شده در میز خدمت حضوری (حضوری/الکترونیکی-حضوری) (این قسمت توسط دستگاه اجرایی تکمیل می گردد)

ارائه فرم نظر سنجی به ارباب رجوع برای تکمیل پس از دریافت خدمت (بلی/خیر)	نسبت تعداد مدارکی که در زمان درخواست خدمت از ارباب رجوع اخذ می شود به کل مدارکی که در مجموع برای دریافت خدمت از ارباب رجوع دریافت می شود (درص)	ارائه فرم و تعیین زمان دریافت خدمت (بلی/خیر)	کد خدمت	عنوان خدمت مستقر در میز خدمت حضوری
				مجموع

نتایج ارزیابی بخش ۴- خدماتی که در میز خدمت حضوری نیاز به اصلاح دارند (این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد)		
اصلاحات مورد نیاز (نظیر: ارائه فرم تعیین زمان دریافت خدمت/ دریافت یکباره مدارک در صورت امکان)	کد خدمت	عنوان خدمت

<sup>۱</sup> بر اساس بررسی سوابق مستند شده- ممیزی های موردی ارائه خدمت و پاسخ ارباب رجوع ها به صورت نمونه و موردی  
<sup>۲</sup> بر اساس مشاهده و ارزیابی مستقیم  
<sup>۳</sup> فرم پیشنهادی به منظور ارائه به ارباب رجوع و سنجش رضایت وی در بخش ۶ این پیوست قابل مشاهده شده است.

نام و امضای تهیه کننده:

نام و امضای ارزیابی کننده:

## پیوست (۲)

فرم ارزیابی استقرار میز خدمت		
موضوع دستورالعمل شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور		
نام دستگاه:	نام دستگاه اصلی:	استان:
واحد: <input type="checkbox"/> ستاد مرکزی	<input type="checkbox"/> استانی	
تاریخ تهیه اظهارنامه توسط دستگاه:		تاریخ ارزیابی و صحت گذاری اظهار نامه:

### ۵- ارزیابی خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی (این قسمت توسط دستگاه اجرایی تکمیل گردد)

نظرسنجی الکترونیکی (دارد/ندارد)	قابلیت ارسال پیامک مراحل انجام کار به ارباب رجوع (دارد/ندارد)	قابلیت رهگیری مراحل اجرای فرایند ارائه خدمت با کد رهگیری (دارد/ندارد)	ارائه کد رهگیری (دارد/ندارد)	ارائه الکترونیکی خدمت (دارد/ندارد)	قابلیت درخواست خدمت در قالب فرم های الکترونیکی (دارد/ندارد)	قابلیت ارسال الکترونیکی مدارک (دارد/ندارد)	ادرس صفحه الکترونیکی ارائه خدمت (ادرس صفحه وب درج شود)	کد خدمت	عنوان خدمت مستقر در میز خدمت الکترونیکی (الکترونیکی/الکترونیکی - حضوری)

نتایج ارزیابی بخش ۵- خدماتی که در میز خدمت الکترونیکی نیاز به اصلاح دارند (این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد)		
عنوان خدمت	کد خدمت	اصلاحات مورد نیاز (اصلاحات در مورد هر یک از موضوعات ارزیابی شده در جدول ۵)

نام و امضای تهیه کننده: \_\_\_\_\_ نام و امضای ارزیابی کننده: \_\_\_\_\_

## پیوست (۲)

فرم ارزیابی استقرار میز خدمت	
موضوع دستورالعمل شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور	
نام دستگاه:	نام دستگاه اصلی:
واحد: <input type="checkbox"/> ستاد مرکزی <input type="checkbox"/> استانی	استان:
تاریخ تهیه اظهارنامه توسط دستگاه:	تاریخ ارزیابی و صحت گذاری اظهار نامه:

### ۶- پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات

نام دستگاه		پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات					تاریخ:	
شهروند گرامی خواهشمند است با اعلام میزان رضایت خود از هر یک از محورهای ارائه شده در این پرسشنامه، ما را در ارتقا سطح رعایت حقوق شهروندی یاری فرمایید. با تشکر								
(نام و سمت رییس دستگاه)								
جنسیت: مرد <input type="checkbox"/> زن <input type="checkbox"/>		سن:		تحصیلات:		شغل:		
دفعات مراجعه برای دریافت خدمت فعلی در سال اخیر:								
ردیف	محور سنجش	پرسش					سطح رضایت	
		بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	زیاد	بسیار زیاد
۱	شفافیت فرایندی	نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۲		نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۳		انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۴	پاسخگویی و مسئولیت پذیری	نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۵		امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۶		به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۷	تسلط بر فرایند	راهنمایی و پاسخگویی کارکنان و پی گیری وضعیت درخواستها					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۸		دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۹		تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۰	زمان فرایند	تعهد و پایبندی دستگاه به زمان ارائه خدمت در فرم "رسید خدمت"					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۱		میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۲		نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۳	نظام مند بودن فرایند	دریافت یکباره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعه توسط دستگاه					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۴		ارائه چند باره اطلاعات یا اطلاعات تکراری (نظیر کپی شناسنامه، کارت ملی و...) به بخشهای مختلف					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۵		احساس نیاز به سفارش و توصیه های غیرقانونی برای دریافت خدمت					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۶	کلیت فرآیند	احساس رضایت از خدمت دریافت شده					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
چنانچه علاوه بر موارد فوق مطلب یا پیشنهادی در خصوص نحوه انجام خدمات و اصلاح روشهای انجام کار در زمینه مورد نظر خود دارید مرقوم فرمایید:								

نام و امضای تهیه کننده:

نام و امضای ارزیابی کننده:



جدول ۲- قالب ارسال اطلاعات توسط ستاد مرکزی دستگاه های اجرایی به سازمان اداری و استخدامی کشور

تعداد خدمات ارائه شده در				تعداد کل خدمات (G۲C و G۲B)	عنوان دستگاه اصلی	عنوان دستگاه
خارج از میز خدمت (مراجعه مستقیم به واحدهای سازمانی)	ترکیب میز خدمت حضوری و الکترونیکی	میز خدمت الکترونیکی	میز خدمت حضوری			

۲۴۴۵۲



جمهوری اسلامی ایران  
رئیس جمهور

۱ - ۱۳۹۷ / ۲ / ۱

بیت‌المقدس  
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

بخشنامه به وزارتخانه‌ها، موسسات و شرکت‌های دولتی، نهادهای عمومی غیردولتی،  
استانداری‌ها و سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می‌کنند.

به منظور جلوگیری از تضییع حقوق شهروندان، تکریم ارباب رجوع، جلوگیری از سرگردانی مردم در ادارات و  
ساختمان‌های اداری دستگاه‌های اجرایی، پیشگیری از امکان برقراری ارتباط غیر اصولی و تعمیرات و تعمیرات  
کارکنان دولت و ایجاد نظام اداری پاسخگو و کارآمد و در اجرای ماده (۱۷) تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۱۲۸

مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری با عنوان «حقوق شهروندی در نظام اداری» موارد زیر ابلاغ می‌شود:

۱- از اول تیر ماه سال ۱۳۹۷ به بعد، ارائه خدمت به مردم در محلی غیر از میز خدمت و ارجاع آنان به  
واحدهای سازمانی و کارشناسان در داخل ادارات ممنوع بوده و نقض مقررات محسوب می‌شود.

۲- دستگاه‌های اجرایی مکلف هستند تنها از طریق میز خدمت (حضور یا الکترونیکی) که در طبقه اول یا در  
دسترس‌ترین مکان با مراجعین قرار دارد، ارباب رجوع را پذیرش کرده و حتی‌المقدور در همان مکان از  
طریق فرایندهای تجمیع شده در میز خدمت، درخواست‌های مراجعان پذیرش و خدمات لازم به آنها ارائه  
شود. در این خصوص لازم است:

- به هنگام پذیرش، از کامل بودن مدارک و مستندات ارائه شده توسط ارباب رجوع در محل میز خدمت،  
اطمینان حاصل نموده و هرگونه نقص در درخواست، مدارک یا مستندات مربوطه را صرفاً در هنگام  
پذیرش، به اطلاع ارباب رجوع برسانند.
- زمان صدور پاسخ نهایی خدمت را هنگام پذیرش ارباب رجوع و دریافت مدارک، در قالب رسید به وی  
اعلام کنند.
- امکان رهگیری مراحل گردش کار خدمات درخواست شده را از طریق ارائه کد رهگیری منحصر به فرد  
برای ارباب رجوع فراهم کنند.

۳- دستگاه‌های اجرایی مکلف به رعایت موارد زیر در استقرار میز خدمت هستند:

- به صورت شفاف از طریق درگاه الکترونیکی دستگاه یا سایر روش‌ها، اطلاعات مورد نیاز مراجعین شامل  
مراحل گردش کار، مستندات مورد نیاز، مدت زمان ارائه خدمت، پرداخت‌ها، شخص و مسئول  
پاسخگوی خدمت و چگونگی ارتباط با وی، به اطلاع آنان رسانده شود.

سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان مازندران  
شماره: ۹۷۰۰۱  
تاریخ: ۹۷/۳/۲



جمهوری اسلامی ایران  
رئیس جمهور

- برای جلوگیری از تراکم مراجعین و کاهش زمان انتظار مردم برای ارائه «درخواست خدمت»، دستگاه موظف است نسبت به تأمین تعداد مناسب باجه و کارمند در میز خدمت اقدام نماید.
  - امکان نوبت‌دهی به ارباب رجوع در میز خدمت به طریق مقتضی فراهم شود.
  - در محل میز خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب به مراجعین تأمین شود.
- ۴- مسئولیت اطلاع رسانی، آموزش و توجیه کارکنان و ارباب رجوع و نیز تضمین اجرای صحیح آن به عهده بالاترین مقام دستگاه اجرایی است. از اول تیر ماه سال ۱۳۹۷ به بعد، پرونده مدیران واحدهای عملیاتی دستگاه‌های اجرایی و کارکنانی که در اجرای این بخشنامه قصور نمایند، با رعایت قوانین و مقررات مربوطه در هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری قابل رسیدگی است.
- ۵- سازمان اداری و استخدامی کشور و استانداران، مسئول نظارت بر حسن عملکرد واحدهای ستادی و استانی دستگاه‌های اجرایی، در ارتباط با موضوع این بخشنامه هستند.

- جناب آقای دکتر رحمانی فضلی وزیر محترم کشور برای اطلاع  
- جناب آقای دکتر انصاری معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور برای اطلاع

تلف: ۱۸۷۳۴