



ریاست جمهوری
سازمان اداری و اتادامی کشور

شماره:
۱۳۹۷/۰۱/۲۹
دارد:

بسم الله الرحمن الرحيم
بسم الله الرحمن الرحيم
بسم الله الرحمن الرحيم

بسم الله

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

به منظور اجرای بند ۱ دستورالعمل میز خدمت به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ این سازمان، راهنمای "استقرار میز خدمت
حضوری" به شرح سند پیوست، ابلاغ می‌گردد.

علی صفتدری
معاون توسعه اداری

۱۱۴۲۸

شش: ۲۲۰۲۸۱

تران- خیلیان شهید بخش- بخش سیریاد- شماره ۱۶- ساختمان شهید سلیمانی مرکز تلفن: ۸۵۲۵۰- دور نخست: ۸۸۵۴۶۹۲۹ کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۷۴۹۹



شماره نامه: ۳۲۲۶۷
تاریخ نامه: ۱۳۹۷/۰۱/۲۹
پیوست: دارد

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

بسم الله الرحمن الرحيم

به کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری
موضوع: "روشن استقرار میز خدمت حضوری"

به منظور اجرای بند ۱ دستورالعمل میز خدمت به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ این سازمان، راهنمای "استقرار میز خدمت حضوری" به شرح سند پیوست، ابلاغ می‌گردد.

علی صفت دری
معاون نوسازی اداری

به کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

راهنمای شماره ۲

"روش استقرار میز خدمت حضوری"

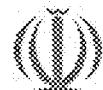
به منظور اجرای "میز خدمت حضوری" موضوع بند ۱ دستورالعمل "میز خدمت" شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷، دستگاه‌های اجرایی مکلفند مطابق با گام‌های ذیل نسبت به استقرار میز خدمت حضوری به گونه‌ای اقدام نمایند که زمینه استقرار میز خدمت الکترونیک طبق زمانبندی تعیین شده در دستورالعمل اشاره شده فراهم شود و پس از استقرار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

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

گام ۲ - انتخاب زیرخدمات^۱ مناسب برای استقرار در میز خدمت حضوری: زیرخدمات مناسب به منظور استقرار در میز خدمت حضوری توسط ستد دستگاه اجرایی انتخاب و به واحدهای اجرایی درستاد و واحدهای استانی دستگاه اجرایی ابلاغ شوند. زیرخدماتی که حداقل یکی از ویژگی‌های ذیل را داشته باشد برای استقرار در میز خدمت مناسب هستند:

- برای انجام بخشی از مراحل انجام زیرخدمت (به دلایل قانونی یا محدودیت‌های زیرساختی مانند آماده نبودن زیرساخت 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.

^۱ منظور از زیرخدمات، خدماتی است که فهرست آنها به تایید سازمان اداری و استادامی رسیده است یا می‌رسد.



گام ۳- تعیین استعلام‌های مورد نیاز زیر خدمات مستقر در میز خدمت:

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

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

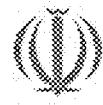
گام ۴- تهیه مستند اطلاع رسانی برای زیر خدمات مستقر در میز خدمت:

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

- آدرس محل‌های فیزیکی ارائه زیر خدمت (در صورتی که زیر خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می‌شود، آدرس الکترونیکی صفحه ارائه زیر خدمت 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 زیر خدمت(متوسط فاصله زمانی بین درخواست خدمت تا دریافت پاسخ خدمت)
- فهرست استعلام‌های مورد نیاز برای زیر خدمت
- هزینه‌های دریافت خدمت، شماره حساب و مواد قانونی و مقررات مربوط به هر پرداخت
- شخص و مسئول پاسخگوی زیر خدمت و چگونگی ارتباط با وی

مرحله ۲- مستند اطلاع رسانی زیر خدمات به روش مقتضی با تأکید بر روش‌های الکترونیکی به جامعه خدمت گیرنده 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 گونه‌ای 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.

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

گام ۸ - تامین فضای مناسب پرای میز خدمت حضوری:

- فضای فیزیکی میز خدمت متناسب با تعداد باجه ها و تعداد مراجعه کننده 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 ۱۲/۲۸/۱۳۹۵ طراحی و اجرا شود.
 - برای هر باجه تابلوی راهنمای مناسب با درج عنوان زیرخدماتی که در هر باجه ارائه می شود نصب شود.
 - امکان ارائه نویت به ارباب رجوع به طریق مقتضی، فراهم شود.

گام ۹- تامین کارکنان برای استقرار در باجه های میز خدمت: مناسب با تعداد باجه های 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:

- ارایه 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 ذیربطر مطابق جدول ۱ برای هر زیر خدمت

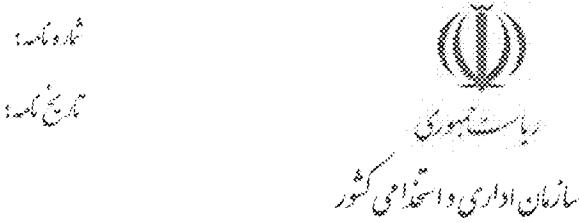
ذیربط مطابق جدول ۱ برای هر زیر خدمت

- 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 اریاب رجوع به واحدهای مرتبط در موارد ضروری پس از هماهنگی با واحدهای ذیربط.



جدول ۱ - جدول تعیین مراحل گردش کار ارائه زیر خدمت

جدول ۲ - جدول گزارش کارکنان میز خدمت

² فاصله زمانی بین پایان مرحله قبل و آغاز مرحله بعد



George

شیخ

۱۰۷

سازمان اداری و اجتماعی کشور

جدول ۳ - قالب رسید خدمت

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

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

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

تاریخی، که از باب چوچ درخواست خود را به میز خدمت اولانه کرده است و نیت شده است

تاریخی که در بدو دریافت درخواست خدمت از ارتباط برخورد. از زمان آماده شدن پاسخ خدمت پرآورده شده و به وی اعلام می‌شود.

تاریخی، که این باب رجوع داده باید توجه باشد. سند، باستخدمت این مبنی خدمت توجه باشد، ممکن است.



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 پاری فرمایید.		
ردیف:	محور سنجش	تحصیلات: سن: زن: مرد: <input checked="" type="checkbox"/>
۱	شفافیت فرایندی	نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار
۲	پاسخگویی و پذیری	نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت
۳	پاسخگویی و پذیری	انجام کار بر اساس ضوابط ناداری و عدم دخلات قضاوت های شخصی
۴	پاسخگویی و پذیری	نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه
۵	پاسخگویی و پذیری	امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت
۶	پاسخگویی و پذیری	به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظریات و پیشنهادهای شما
۷	پاسخگویی و پذیری	راهنمایی و پاسخگویی کارکنان به مراجعن و بیگیری و وضعیت درخواستها
۸	پاسخگویی و پذیری	دقیقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد
۹	پاسخگویی و پذیری	تعداد دفاتر مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت
۱۰	پاسخگویی و پذیری	تعهد و پایبندی به زمان ارائه خدمت در فرم "رسید خدمت"
۱۱	پاسخگویی و پذیری	میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت
۱۲	پاسخگویی و پذیری	نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت
۱۳	پاسخگویی و پذیری	دریافت یک باره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا ضمیری در همکام مراجعه
۱۴	پاسخگویی و پذیری	ارائه اطلاعات تکراری (کمی شناسنامه، کارت ملی، اربیله چند باره اطلاعات) به واحدهای مختلف
۱۵	پاسخگویی و پذیری	احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت
۱۶	پاسخگویی و پذیری	احساس رضایت از کل خدمت دریافت شده
چنانچه علاوه بر موارد فوق مطلب یا پیشنهادی درخصوص نحوه انجام خدمات و اصلاح روشهای انجام کار در زمینه مورد نظر خود دارید مرفق فرمایید:		