



جمهوری اسلامی ایران

وزارت کشور
استاداری مرکزی

معاون سیاسی، امنیتی و اجتماعی

شماره: ۹۴۷۶۴

تاریخ: ۱۳۹۶/۱۰/۷

پوست:

دستگاه های اجرایی، نهادهای عمومی و انقلاب اسلامی استان

با سلام :

به پیوست بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور منضم به

«دستورالعمل میز خدمت»، ارسال می گردد.

مقتضی است ضمن فراهم نمودن ساختارهای لازم برای ایجاد و استقرار میز خدمت در آن دستگاه، اعم

از ایجاد وب سایت و پنجره خدمت الکترونیکی به منظور کاهش مراجعات حضوری و تحقق دولت

الکترونیک، اختصاص مکانی مناسب و در دسترس جهت استقرار کاربر/کاربران میز خدمت، انتخاب و

بکار گیری فردی مناسب، توانمند، واجد شرایط و دارای اشرافیت به امور اداری و اختیارات قانونی لازم

جهت پاسخگویی به مراجعین، اقدام و از نتیجه اقدامات این معاونت را نیز آگاه نمایند.

معاون سیاسی، امنیتی و اجتماعی و جانشین
ستاد صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندان استان

رونوشت به پیوست ضمائمه مذکور :

- حضرت آیت الله دری نجف آبادی، نماینده محترم ولی فقیه در استان و امام جمعه اراک برای استحضار.
- جناب آقای فرخی، سرپرست محترم معاونت هماهنگی امور اقتصادی و توسعه منابع برای استحضار و دستور اقدام لازم در خصوص ایجاد و استقرار میز خدمت مناسب مطابق دستورالعمل ابلاغی در استانداری.
- فرماندار محترم شهرستان برای آگاهی، اقدام لازم و ارسال دستورالعمل مزبور به ادارات شهرستان.
- دبیرخانه ستاد صیانت از حریم امنیت عمومی و حقوق شهروندان استان برای اطلاع و اقدام لازم.

اقدام: دفتر امور اجتماعی و فرهنگی

ثبت نامه: ۲۳۶۷

فیس



معاون رئیس جمهور
و
رئیس سازمان

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۱۵۳۸۵۸۸
تاریخ نامه: ۱۳۹۶/۰۹/۰۷
پرست: دارد

بسمه تعالی

دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

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 به‌موقع، سریع و آسان به ارباب رجوع و همچنین ارتقاء رضایت‌مندی آنان از عملکرد دستگاه‌های اجرایی، "دستورالعمل میزخدمت" به شرح پیوست ابلاغ می‌گردد. دستگاه‌های اجرایی و استانداری‌ها مکلفند نسبت به برنامه‌ریزی و اجرای مفاد دستورالعمل مذکور و آموزش متصدیان میزخدمت اقدام نموده و نماینده تام‌الاختیار خود را حداکثر طی مدت یک ماه از ابلاغ، به سازمان اداری و استخدامی کشور معرفی کنند.

با توجه به اینکه سازمان اداری و استخدامی کشور موظف است علاوه بر نظارت بر اجرای دستورالعمل مذکور و اعمال نتایج پیشرفت در نظام ارزیابی عملکرد هر یک از دستگاه‌های اجرایی، گزارش عملکرد اجرای این دستورالعمل را هر شش ماه یک بار به شورای عالی اداری ارائه کند، لذا ضرورت دارد تمامی دستگاه‌های اجرایی گزارش نتایج اقدامات مرتبط را به سازمان اداری و استخدامی کشور و واحدهای استانی مربوط به موقع ارسال کنند. استانداران مسئول نظارت عالیه بر اجرای میز خدمت در واحدهای استانی هستند. این دستورالعمل جایگزین بخشنامه شماره ۲۰۰/۷۱۹۳ مورخ ۱۳۹۰/۳/۳۰ می‌شود.

جمشید انصاری

شماره نامه:

تاریخ نامه:



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

دستورالعمل میز خدمت

به استناد بند ۲ ماده (۱۸) و در اجرای ماده (۱۷) تصویب نامه 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 عهده‌دار ارائه خدمات به مردم هستند، کلیه دستگاه‌های 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 سامانه‌ای الکترونیکی و قابل دسترس از طریق وب و دستگاه‌های ارتباطی قابل حمل هوشمند با قابلیت‌های ذیل:

- اطلاع‌رسانی 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، هزینه‌های مورد نیاز برای دریافت خدمت، رویه ارائه شکایت و پیگیری و مسئول اصلی ارائه خدمت.
- امکان اخذ درخواست خدمت از ارباب رجوع در قالب فرم‌های 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 بازیابی و رجوع به سوابق اطلاعات خدمت ارائه شده.
- امکان ارسال پیامک به منظور اطلاع‌رسانی مراحل پردازش درخواست خدمت به ارباب رجوع.
- نظر سنجی الکترونیکی از ارباب رجوع در ارتباط با کیفیت خدمات ارائه شده در میز خدمت.



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

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 فرآیند 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.



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

تبصره: سازمان اداری و استخدامی کشور در اجرای دستورالعمل شماره ۲۰۰/۵۰۷۹۵ مورخ ۸۹/۱۰/۵ 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 هرساله دستگاه‌ها و استان‌های برتر را تعیین و در جشنواره شهیدرجایی 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: 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 ۹۵/۳/۱۹ لحاظ خواهد نمود.



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

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.