دستورالعمل میز خدمت

بخشنامه در فرمت پی دی اف

دستورالعمل میز خدمت (بخشنامه شماره 1538588 مورخ 1396/09/07 سازمان اداری و استخدامی کشور)

دستگاه های اجرایی موضوع ماده 5 قانون مدیریت خدمات کشوری

به استناد بند 2 ماده (18) و در اجرای ماده (17) تصویب نامه شورای عالی اداری با عنوان "حقوق شهروندی در نظام اداری" به شماره 1127128 مورخ rlm;‏/12‏‏/95&28 و به منظور ارائه خدمات به موقع، سریع و آسان به ارباب رجوع و همچنین ارتقاء رضایت مندی آنان از عملکرد دستگاه های اجرایی، "دستورالعمل میزخدمت" به شرح پیوست ابلاغ می گردد. دستگاه های اجرایی و استانداری ها مکلفند نسبت به برنامه ریزی و اجرای مفاد دستورالعمل مذکور و آموزش متصدیان میزخدمت اقدام نموده و نماینده تام الاختیار 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 دستگاه های اجرایی، گزارش عملکرد اجرای این دستورالعمل را هر شش ماه یک بار به شورای عالی اداری ارائه کند، لذا ضرورت دارد تمامی دستگاه های 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 rlm;‏/200&7193 مورخ rlm;‏/3‏‏/1390&30 می شود.

دستورالعمل میز خدمت

به استناد بند 2 ماده (18) و در اجرای ماده (17) تصویب نامه شورای عالی اداری با عنوان "حقوق شهروندی در نظام اداری" به شماره 1127128 مورخ 95/12/28 و به منظور ارائه خدمات به موقع، سریع و آسان به ارباب رجوع و همچنین ارتقاء رضایت مندی 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:

1. به منظور کاهش مراجعه حضوری ارباب رجوع، نسبت به استقرار میزخدمت در قالب میزخدمت الکترونیکی حداکثر طی مدت یک سال و میزخدمت حضوری حداکثر طی مدت 6 ماه از زمان ابلاغ این دستورالعمل در چهارچوب ذیل اقدام نمایند:

الف: میزخدمت 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 و 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 منحصربه 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 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.

ب: میزخدمت 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 پیگیری 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:

- ارایه 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 درخواست های 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.

تبصره: سازمان اداری و استخدامی کشور در اجرای دستورالعمل شماره 200/50795 مورخ 89/10/5 (دستورالعمل نحوه پرداخت فوق العاده سختي كار و كار در محيط هاي غيرمتعارف) شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی، با هماهنگی دستگاه های اجرایی نسبت به تعیین امتیاز سختی شرایط کار شاغلین واجد شرایط در میزخدمت اقدام خواهد

کرد.

2. دستگاه های 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.

3. دستگاه های 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 فعالیت ها و فرآیندهای ارائه خدمت به گونه ای انجام گیرد که ارباب رجوع بتواند خدمت مورد نظر را در زمان مشخص شده در فرم خدمت دریافت کند.

4. سازمان اداری و استخدامی کشور نسبت به ارزیابی دستگاه های اجرایی در زمینه خدمت رسانی بهتر از طریق میزخدمت اقدام نموده و هرساله دستگاه ها و استان های برتر را تعیین و در جشنواره شهیدرجایی معرفی خواهد نمود.

5. 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 تام الاختیار خود را حداکثر طی مدت یک ماه از ابلاغ، به سازمان اداری و استخدامی کشور معرفی کند.

6. سازمان اداری و استخدامی کشور در اجرای ماده 18 تصویبنامه "حقوق شهروندی در نظام اداری" نسبت به انجام بازرسی های نوبه ای و اخذ گزارش های دوره ای از دستگاه های اجرایی مبادرت کرده و نتایج را ضمن انعکاس به بالاترین مقام دستگاه مربوطه و مراجع ذیصلاح، در ارزیابی عملکرد سالانه دستگاه های اجرایی و جایزه دولت الکترونیکی جمهوری اسلامی ایران موضوع بخشنامه شماره 549875 مورخ 95/3/19 لحاظ خواهد نمود.

7. با ایجاد میزخدمت درچارچوب این دستورالعمل، وظایف میز خدمت از مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ با نام نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمي در بستر سامد مورخ 1392/4/5 منفک گردیده و سایر ضوابط، مقررات و نظامات مربوط به مصوبه مورد اشاره به قوت خود باقی است.

این دستورالعمل با 7 بند جایگزین بخشنامه شماره 200/7193 مورخ 1390/3/30 می شود.

جمشید انصاری- معاون رییس جمهور و رییس سازمان اداری و استخدامی کشور