

۱۷۱۷۶۶۸
۱۳۹۶/۱۲/۰۶
دارد

ریاست جمهوری
سازمان اداری و اتظامی کشور

بسم الله العالى

به كلية دستگاههای اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری
موضوع : " ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل آن "

به منظور اجرای بند ۶ دستورالعمل میز خدمت به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ این سازمان، راهنمای شماره ۱ به شرح
اسناد پیوست، ابلاغ می گردد.

علی صفردری
معاون نوسازی اداری



(۱)

ریاست جمهوری

تمام شد:

ثابت نهاد:

سازمان اداری و استخدامی کشور

تمام شد:

دارد

پیوست:

خطاب، صندوق

منابع انسانی در میراث، حوزه اسناد و نوآوریها
نمایندگان اداری و استخدامی کشور توسط سازمان مرکزی مدیریت
کارکرد و نتایج خود را در اینجا معرفی می‌نمایند

بسم تعالیٰ

به کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری برازخیل برآورد و تقدیر موارد

۹۶۷۰۲۱

به منظور اجرای بند ۶ دستورالعمل میز خدمت موضوع بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷، موارد زیر برای یکسان سازی اجرای دستورالعمل مذکور در دستگاه‌های اجرایی و واحدهای استانی آنها ابلاغ می‌شود:

۱- شیوه بازرگانی و ارزیابی وضعیت اجرای دستورالعمل میز خدمت در دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی به شرح زیر می-

باشد:

مرحله ۱- تکمیل فرم پیوست (۱) و ارائه خود اظهاری از وضعیت پیشرفت استقرار میز خدمت به صورت سه ماهه و ارسال آن به سازمان اداری و استخدامی کشور توسط ستاد مرکزی دستگاه‌های اجرایی و به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان توسط واحدهای استانی دستگاه‌های اجرایی

مرحله ۲- حضور ارزیاب سازمان اداری و استخدامی کشور یا سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان (حسب مورد) در دستگاه‌های اجرایی و راستی‌آزمایی نتایج خوداظهاری بر اساس شواهد ارائه شده توسط دستگاه و تکمیل "بخش نتایج ارزیابی" فرم پیوست (۱)

مرحله ۳- جمع بندی و تحلیل نتایج ارزیابی دستگاه‌های اجرایی توسط سازمان اداری و استخدامی کشور و ارائه آن به شورای عالی اداری به صورت ۶ ماهه.

همچنین نتایج ارزیابی واحدهای استانی دستگاه‌های اجرایی توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی استانها مورد جمع بندی و تحلیل قرار گرفته و در قالب پیوست (۲) به سازمان اداری و استخدامی کشور و به شورای توسعه مدیریت استان جهت رفع مشکلات و پیشبرد استقرار میز خدمت به صورت سه ماه ارائه می‌گردد.

۲- دستگاه‌های استانی موظفند نمایندگان تمام‌الاختیار موضوع تبصره ذیل ماده ۵ دستورالعمل فوق الذکر را به سازمانهای مدیریت و برنامه ریزی استان و ستاد مرکزی دستگاه متبع خود معرفی نمایند. لذا نیازی به معرفی این نمایندگان به سازمان اداری و استخدامی کشور نیست.

۳- نمایندگان موضوع تبصره مورد اشاره، پی‌گیری امور و انجام هماهنگی‌های درون دستگاهی و بین دستگاهی با سازمان اداری و استخدامی کشور و در واحدهای استانی با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان و شورای توسعه مدیریت استان را برعهده خواهند داشت.

(P)

نامه‌نامه:
آغاز نامه:
دارد:
پیوست:
ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

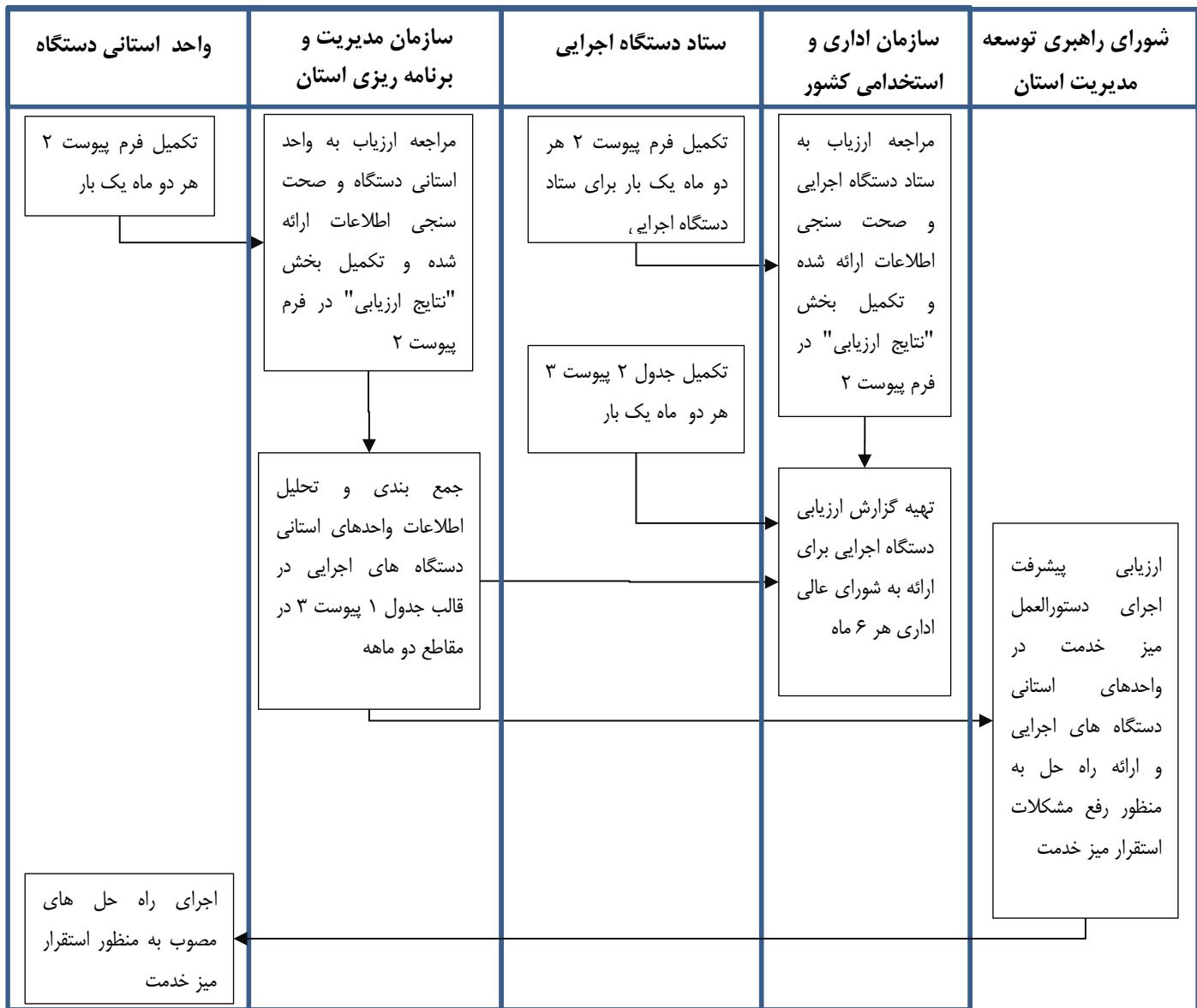
علی صفت‌دری
معاون نوسازی اداری

ش ش: ۲۱۲۲۷۳

تهران- خیلان شهید بهشتی- بلوار میر عاد- شماره ۱۶- ساختمان شهید بهشتی مرکز تلفن: ۸۸۵۴۶۹۲۹ دوچار: ۸۵۳۵۰ کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹

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:	
<input type="checkbox"/> استانی	<input type="checkbox"/> نام دستگاه اصلی:
<input checked="" type="checkbox"/> ستاد مرکزی	واحد :
تاریخ تهییه اطلاع‌نامه توسط دستگاه:	
استان:	
تاریخ ارزیابی و صحه 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)

دلالی و توضیحات عدم ارائه ^۵ خدمت در میز خدمت الکترونیکی ^۶	محل ارائه ^۴				نام دستگاه ^۲ (GRC/GRB)	عنوان خدمت ^۱
	ب	ج	د	ه		
					کد خدمت ^۲	
	e	d	c	b	a	مجموع ^{۱۰}

^۱ دلیل این ستون عنوان زیر خدمات دستگاه که توسط سازمان اداری و استخدامی کشور مصوب شده است درج می‌شود.

^۲ براساس کدهای خدمات مصوب سازمان اداری و استخدامی کشور

^۳ اگر خدمت به شخصیت حقیقی ارائه می‌شود نوع خدمت G2C و اگر خدمت به شخصیت حقوقی ارائه می‌شود نوع خدمت G2B است.

^۴ 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.

^۵ دلالی 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 مراجعته به میز خدمت حضوری یا واحد سازمانی دستگاه دارد، (۲) برنامه هایی در حال اجرا برای الکترونیکی شدن خدمات است و به زودی خدمت مورد نظر به صورت الکترونیکی از طریق میز خدمت حضوری ارائه می‌شود (۳) اجرای کل فرآیند ارایه 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 می‌توانند در میز خدمت حضوری ارائه شوند.

^۶ منظور از میز خدمت حضوری، محلی است که ارباب رجوع با مراجعته 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.

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

^۸ 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، در این حال ممکن است نتیجه خدمت در میز خدمت حضوری یا میز خدمت الکترونیکی به ارباب رجوع ارائه شود.

^۹ دلیل 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.

^{۱۰} 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 e ثبت می‌شود.

پیوست (۲)

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

نتایج ارزیابی بخش ۱(این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد)	
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:	
خدماتی که محل ارائه آنها با اظهارات دستگاه تناقض دارد:	
عنوان خدمت	کد خدمت

۱ تقسیم عدد b به عدد a

۲ تقسیم مجموع عدد c و d به عدد a

۳ ارزیاب در این بخش پس از مراجعته حضوری به دستگاه و مشاهده محل ارائه خدمات اظهار شده، در صورت مشاهده تناقض، خدمت مربوطه را در این بخش معروفی 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 واقعاً این خدمت در میز خدمت حضوری ارائه می شود یا خیر، در صورتی که شواهدی مبنی بر این مشاهده شد که اریاب 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 ارزیابی کننده:

نام و امضای تهییه کننده:

پیوست (۲)

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

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

توضیحات	وضعیت استقرار					موضوع	جهت
	عدم استقرار	ضعیف	متوسط	خوب	بُلند		
						ایجاد فضای مناسب در دستگاه برای ارائه خدمت به ارباب رجوع ^۱	۱
						فعالیت پیوسته میز خدمت در طول هفته ^۲	۲
						تحصیص کارشناسان مطلع، شایسته، ماهر و پاسخگو ^۳	۳
						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	۴

ب- ارزیابی عمومی استقرار فضای میز خدمت(این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می‌گردد)

توضیحات	وضعیت استقرار					موضوع	جهت
	عدم استقرار	ضعیف	متوسط	خوب	بُلند		
						ایجاد فضای مناسب در دستگاه برای ارائه خدمت به ارباب رجوع ^۴	۱
						فعالیت پیوسته میز خدمت در طول هفته ^۵	۲
						تحصیص کارشناسان مطلع، شایسته، ماهر و پاسخگو ^۶	۳
						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	۴
	نقاط قابل اصلاح یا بهبود:						

^۱ بر اساس ممیزی حضوری و ارزیابی کیفی مناسب بودن فضای تحصیص داده شده توسط نماینده تام الاختیار دستگاه

^۲ 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 موقع مختلف (هر بار ممیزی)

^۳ 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

^۴ بر اساس ممیزی حضوری و ارزیابی کیفی مناسب بودن فضای تحصیص داده شده(یک بار پس از اجرای دستورالعمل)

^۵ 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 موقع مختلف (هر بار ممیزی)

^۶ 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

پیوست (۲)

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

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

سوالات منذاول	موارد اطلاع رسانی شده ^۱	نوع اطلاع رسانی	محل ارائه	عنوان خدمت
معرفی مسئول واحدهای سازمانی ارائه خدمت	هرینه های دریافت خدمت و نحوه محاسبه و محل پرداخت	تبليهای راهنمای مستقر در میز خدمت (در صورت وجود تیک زده شد)	وب سایت دستگاه (در آدرس صفحه وب اطلاع رسانی خدمت)	الکترونیکی (در آدرس صفحه وب ارائه خدمت)
رویه ارائه شکایت	مدت زمان دریافت خدمت (افالله بین درخواست خدمت تا ارائه خدمت)	تلنی و مبکر تماس (شماره تماس درج شود)	وب خدمت (حضوری) (در صورت ارائه بیرونی خدمت حضوری تیک زده شود)	
	قوانین و مقررات و آینین نامه های مربوطه			
	مستندات و مدارک مورد نیاز برای دریافت خدمت			

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

^۱ در صورت تهیه مستندات مربوطه که قابل ارائه باشد، خانه مرتبط با هر خدمت تیک زده شود

پیوست (۲)

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

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

از آن قدر نظر سنجی به ارباب (رجوع برای تکمیل پس از دریافت خدمت) (بلی / نه)	نسبت تعداد مدارکی که در زمان درخواست خدمت از ارباب (رجوع ایندیشیت) شود به کل مدارکی که در مجموع برای دریافت خدمت از ارباب (رجوع ایندیشیت) دارد (درصد)	از آن قدر تعیین زمان دریافت خدمت (بلی / نه)	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)			
عنوان خدمت	کد خدمت	اصلاحات مورد نیاز (نظری: ارائه فرم تعیین زمان دریافت خدمت / دریافت یکباره مدارک در صورت امکان)	اصلاحات مورد نیاز (نظری: ارائه فرم تعیین زمان دریافت خدمت / دریافت یکباره مدارک در صورت امکان)

^۱ بر اساس بررسی سوابق مستند شده- ممیزی های موردي ارائه خدمت و پاسخ ارباب رجوع ها به صورت نمونه و موردي

^۲ بر اساس مشاهده و ارزیابی مستقیم

^۳ فرم پیشنهادی به منظور ارائه به ارباب رجوع و سنجش رضایت وی در بخش ۶ این پیوست قابل مشاهده شده است.

پیوست (۲)

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

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

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)

پیوست (۲)

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

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 رئیس دستگاه)				
جنسیت: مرد <input checked="" type="checkbox"/> زن <input type="checkbox"/>	سن: تحصیلات:	شغل:		
دفعات مراجعت برای دریافت خدمت فعلی در سال اخیر:				
ردیف	محور سنجش	پرسش	سطح رضایت	
۱	شفافیت فرایندی	نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <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"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
۳		انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوتهای شخصی	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <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"/> <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"/> <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"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
۷		راهنمایی و پاسخگویی کارکنان و بی‌گیری وضعیت درخواستها	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
۸		سلط 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"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
۹		زمان فرایند	تعداد دفعات مراجعته به سازمان برای دریافت خدمت	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
۱۰			تهده و پاییندی دستگاه به زمان ارائه خدمت در فرم "رسید خدمت"	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
۱۱	میزان مراجعته به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <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"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
۱۳		دریافت یکباره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعة توسط دستگاه	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
۱۴		ارائه چند باره اطلاعات یا اطلاعات تکراری (نظیر کپی شناسنامه، کارت ملی و...) به بخشها مختلف	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
۱۵		احساس نیاز به سفارش و توصیه های غیرقانونی برای دریافت خدمت	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
۱۶		احساس رضایت از خدمت دریافت شده	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <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 دارد مرقوم فرمایید:				

فرم گزارش تجمعی عملکرد دستگاه های اجرایی
موضوع دستورالعمل شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور

پیوست ۳

جدول ۱- قالب جمع بندی ارزیابی واحدهای استانی دستگاه اجرایی توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان

فرم گزارش تجمعی عملکرد دستگاه های اجرایی
موضوع دستورالعمل شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور

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

عنوان دستگاه	عنوان دستگاه	تعداد کل خدمات (G2C) و (G2B)	میزبان خدمت حضوری	میزبان خدمت اکترونیکی	نماینده میزبان خدمت حضوری و اکترونیکی	شارح از میزبان خدمت (مراجعه مستقیمه به واحدهای سازمانی)	تعداد خدمات ارائه شده در
عنوان دستگاه اصلی	عنوان دستگاه دستگاه						



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 بازرگانی 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 برنامه‌ریزی 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 برنامه‌ریزی 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 جمع‌بندی و تحلیل شده و در مقاطع زمانی ۶ ماهه به شورای عالی اداری ارائه می‌شود.

۲- واحدهای استانی دستگاه‌ها موظفند نمایندگان تمام‌الاختیار موضوع تبصره ذیل بند ۵ دستورالعمل فوق الذکر 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 استخدامی کشور

۳- وظایف نمایندگان دستگاه‌های اجرایی موضوع تبصره بند ۵ دستورالعمل فوق الذکر که می‌بایست در سطح مدیر کل یا معاون مدیر کل معرفی شوند، عبارتند از:

- هماهنگی‌های درون دستگاهی و بین دستگاهی
- هماهنگی با سازمان اداری و استخدامی کشور
- ارتباط با نمایندگان تام الاختیار معرفی شده توسط واحدهای استانی و اطلاع رسانی به آنها
- پی‌گیری اجرای مواد دستورالعمل فوق الاشاره در دستگاه
- تهییه گزارش‌های مورد نیاز سازمان اداری و استخدامی کشور از روند اجرای دستورالعمل فوق الاشاره 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 متبع و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان
- پی‌گیری اجرای بندھای دستورالعمل فوق الاشاره در واحد استانی دستگاه
- ارائه گزارش اجرای دستورالعمل میز خدمت در واحد استانی دستگاه طبق مرحله ۱ بند ۱ این راهنمای همچنین تهییه گزارش‌های موردي حسب درخواست سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان