



ریاست جمهوری  
سازمان اداری و استخدامی کشور

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

بسمه تعالی

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 صفدری  
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 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 در ستاد 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 نبودن 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 زیرخدمت، 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 زیر خدمت، 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 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.

شماره نامه:

تاریخ نامه:



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

جدول ۱- جدول تعیین مراحل گردش کار ارائه زیرخدمت

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

جدول ۲- جدول گزارش کارکنان میز خدمت

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

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

شماره نامه:

تاریخ نامه:



### 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 صادرکننده 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.

**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 رییس 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	خیلی کم
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"/>
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"/>
۳		انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی	<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"/>
۵		امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت	<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"/>
۷		راهنمایی و پاسخگویی کارکنان به مراجعین و پی گیری وضعیت درخواست ها	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>
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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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:							