



ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره: ۵۲۶۲۰
تاریخ ثبت: ۱۳۹۷/۰۲/۱۰
پرست: دلد

باسلام و احترام؛

به استحضار می‌رساند در اجرای گام ۲ راهنمای عمل استقرار میز خدمت حضوری به شماره ۳۲۲۶۷ مورخ ۱۳۹۷/۱/۲۹، استقرار میز خدمت در واحدهای استانی دستگاه، منوط به تعیین و ابلاغ "فهرست خدمات قابل ارائه در میز خدمت" توسط ستاد دستگاه به این واحدها می‌باشد.

لذا خواهشمند است دستور فرمایید به منظور تعیین و ابلاغ "فهرست خدمات قابل ارائه در میز خدمت حضوری واحدهای استانی دستگاه" حداکثر تا تاریخ ۱۳۹۷/۲/۲۰، اقدام مقتضی به عمل آید. ممتنی است رونوشت فهرست مذکور جهت هماهنگی در تهیه گزارش عملکرد واحدهای استانی دستگاه در استقرار میز خدمت، به سازمان اداری و استخدامی کشور ارسال گردد.

سید احسان ملیحی
مدیر طرح اجرای دستورالعمل
حضر

جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه دبیرگزینی
شماره: ۵۴۵۲
تاریخ: ۱۵/۲/۹۷



ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره: ۵۲۶۲۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۲/۱۰

درد

پوست:

بِسْمِ تَعَالَى

جناب آقای راسخ، معاون محترم توسعه مدیریت و هماهنگی و پشتیبانی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
 جناب آقای قدمی، معاون محترم توسعه مدیریت و منابع وزارت امور اقتصادی و دارایی
 جناب آقای صابری، معاون محترم اداری و مالی وزارت امور خارجه
 جناب آقای ترکمن، معاون محترم توسعه مدیریت و پشتیبانی وزارت آموزش و پرورش
 جناب آقای صدرالسادات، معاون محترم توسعه مدیریت و منابع وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
 جناب آقای بازوند، معاون محترم توسعه مدیریت و منابع وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
 جناب آقای جوادی، معاون محترم توسعه مدیریت و منابع انسانی وزارت جهاد کشاورزی
 جناب آقای مهدوی، معاون محترم توسعه مدیریت و پشتیبانی وزارت دادگستری
 جناب آقای سیدعلایی، معاون محترم توسعه مدیریت و منابع انسانی وزارت راه و شهرسازی
 جناب آقای الستی، معاون محترم توسعه مدیریت، منابع و امور استاتها وزارت صنعت، معدن و تجارت
 جناب آقای عسکریان ایبانه، معاون محترم اداری، مالی و مدیریت منابع وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
 جناب آقای کاراندیش مروستی، معاون محترم توسعه مدیریت و منابع وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
 جناب آقای ناصریان، معاون محترم توسعه مدیریت و منابع وزارت کشور
 جناب آقای رحمتی، معاون محترم برنامه ریزی وزارت نفت
 جناب آقای مهاجری، معاون محترم تحقیقات، منابع انسانی و پشتیبانی وزارت نیرو
 سرکار خاتم فرامرزیان، معاون محترم توسعه منابع و پشتیبانی وزارت ورزش و جوانان
 جناب آقای میرمرادی، معاون محترم توسعه مدیریت و منابع بنیاد شهید و امور ایثارگران
 جناب آقای ملائی، معاون محترم توسعه منابع و پشتیبانی سازمان اداری و استخدامی کشور
 سرکار خاتم اربابی، معاون محترم توسعه منابع انسانی و هماهنگی استاتها سازمان برنامه و بودجه کشور
 جناب آقای دلیری، معاون محترم توسعه مدیریت و جذب سرمایه معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور
 جناب آقای کلاتتری، معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان حفاظت محیط زیست
 جناب آقای سیف، رئیس کل محترم بانک مرکزی جمهوری اسلامی
 جناب آقای همتی، رئیس کل محترم بیمه مرکزی ایران
 جناب آقای فرحی، مدیر عامل محترم پست بانک ایران
 جناب آقای اورنگی، رئیس محترم سازمان امور اراضی
 جناب آقای قندالی، رئیس محترم سازمان امور عشایر ایران
 جناب آقای تقوی نژاد، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان امور مالیاتی کشور
 جناب آقای پورفتح اله، مدیر عامل محترم سازمان انتقال خون ایران
 حجت الاسلام والمسلمین جناب آقای محمدی، نماینده محترم ولی فقیه و رئیس سازمان اوقاف و امور خیریه
 جناب آقای پاک سرشت، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
 جناب آقای قدمی، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان آموزش و پرورش استثنایی
 جناب آقای راستاد، معاون محترم وزیر و مدیر عامل سازمان بنادر و دریانوردی
 جناب آقای محمدی، رئیس محترم سازمان بورس و اوراق بهادار تهران

شبکه پیام



ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره: ۵۲۶۲۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۲/۱۰

درد

پرست:

جناب آقای محسنی بندپی، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان بهزیستی کشور
 جناب آقای موهبتی، مدیرعامل محترم سازمان بیمه سلامت ایران
 جناب آقای شجاعی، رئیس محترم سازمان پزشکی قانونی کشور
 جناب آقای نوربخش، مدیرعامل محترم سازمان تأمین اجتماعی
 حجت الاسلام والمسلمین جناب آقای خاموشی، رئیس محترم سازمان تبلیغات اسلامی
 جناب آقای زند، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان تحقیقات و آموزش و ترویج کشاورزی
 جناب آقای انصاری، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان تعزیرات حکومتی
 جناب آقای فلاح، رئیس محترم سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
 جناب آقای خسرو تاج، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان توسعه تجارت ایران
 جناب آقای کرباسیان، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی ایران
 جناب آقای درخشان نیا، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان ثبت احوال کشور
 جناب آقای توپسرکاتی، رئیس محترم سازمان ثبت اسناد و املاک کشور
 جناب آقای چهرمی، مدیرعامل محترم و رئیس هیئت مدیره سازمان جمع آوری و فروش اموال تملیکی
 جناب آقای آقایی، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان جنگل ها، مراتع و آبخیزداری کشور
 جناب آقای محمدی، رئیس محترم سازمان حج و زیارت
 جناب آقای سهیلی پور، مدیرعامل محترم و رئیس هیئت عامل سازمان حسابرسی
 جناب آقای باغستانی میبدی، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان حفظ نباتات
 جناب آقای نوآبی، معاون محترم وزیر و مدیرعامل سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان
 جناب آقای پورحسینی، رئیس محترم سازمان خصوصی سازی
 جناب آقای رفیعی پور، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان دامپزشکی کشور
 جناب آقای کشاورزبان، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای
 سرکار خانم لک، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان زمین شناسی و اکتشافات معدنی
 جناب آقای جهانگیر، رئیس محترم سازمان زنداتنها و اقدامات تأمینی و تربیتی کشور
 جناب آقای خزاعی، رئیس محترم سازمان سرمایه گذاریهای خارجی و کمک های فنی و اقتصادی
 جناب آقای خدایی، رئیس محترم سازمان سنجش آموزش کشور
 جناب آقای افشانی، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور
 جناب آقای صالحی، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان شیلات ایران
 جناب آقای نجفی، رئیس محترم سازمان صنایع کوچک و شهرک های صنعتی
 جناب آقای اصغری، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو
 جناب آقای ابراهیمی ترکمان، رئیس محترم سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی
 جناب آقای سراییان، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان فناوری اطلاعات ایران
 جناب آقای معظمی، معاون محترم وزیر و رئیس هیات عامل سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران
 جناب آقای علیزاده، معاون محترم وزیر و مدیرعامل سازمان مجری ساختمان ها و تأسیسات دولتی و عمومی
 جناب آقای زینی وند، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان مدارس غیردولتی و مشارکت های مردمی
 جناب آقای نجار، رئیس محترم سازمان مدیریت بحران کشور
 جناب آقای هاشمی، مدیرعامل محترم سازمان مرکزی تعاون روستایی ایران

شبکه پیام



ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره: ۵۲۶۲۰

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۲/۱۰

درد

پرست:

جناب آقای اولیاء، رییس محترم سازمان ملی بهره وری ایران
سرکار خاتم پیروز بخت، رییس محترم سازمان ملی استاندارد ایران
جناب آقای عظیمیان، معاون محترم وزیر و مدیر عامل سازمان ملی زمین و مسکن
جناب آقای مونسان، معاون محترم رییس جمهوری و رئیس سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
جناب آقای شفیع، رییس محترم سازمان نقشه برداری کشور
جناب آقای رخشانی مهر، معاون محترم وزیر و رییس سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس کشور
جناب آقای عابدزاده، رییس محترم سازمان هواپیمایی کشوری
جناب آقای پرهیزکار، رییس محترم سازمان هواشناسی کشور
جناب آقای عباسی شاه کوه، مدیر عامل محترم شرکت ارتباطات زیر ساخت
جناب آقای حسینی، معاون محترم وزیر و مدیر عامل شرکت آزمایشگاه فنی و مکتیک خاک
جناب آقای سیف، معاون محترم وزیر و مدیر عامل شرکت بازرگانی دولتی ایران
جناب آقای نعمتی، مدیر عامل محترم و رییس هیأت مدیره شرکت پست جمهوری اسلامی ایران
جناب آقای محمدزاده، مدیر عامل محترم شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران
جناب آقای خادمی، معاون محترم وزیر و مدیر عامل شرکت ساخت و توسعه زیربناهای حمل و نقل کشور
جناب آقای طاهرخانی، معاون محترم وزیر و مدیر عامل شرکت عمران شهرهای جدید
جناب آقای حاج رسولیها، مشاور محترم وزیر و مدیر عامل شرکت مادر تخصصی مدیریت منابع آب ایران
جناب آقای جابباز، مدیر عامل محترم و رییس هیئت مدیره شرکت مادر تخصصی مهندسی آب و فاضلاب کشور
جناب آقای صادق آبادی، معاون محترم وزیر و مدیر عامل شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی
جناب آقای نوروز زاده، معاون محترم وزیر و مدیر عامل شرکت ملی صنایع پتروشیمی
جناب آقای عراقی، معاون محترم وزیر و مدیر عامل شرکت ملی گاز
جناب آقای کاردر، معاون محترم وزیر و مدیر عامل شرکت ملی نفت
جناب آقای کردی، مدیر عامل محترم شرکت مادر تخصصی توانیر
جناب آقای تقی زاده، مدیر عامل محترم صندوق بازنشستگی کشور
جناب آقای فتاح، رییس محترم کمیته امداد امام خمینی (ره)
جناب آقای عسگری، رییس محترم گمرک جمهوری اسلامی ایران
جناب آقای پارسا، رییس محترم مرکز آمار ایران
جناب آقای صادق زاده، رییس محترم مرکز توسعه تجارت الکترونیکی ایران
جناب آقای بیگلری، رییس محترم انستیتو پاستور ایران

شبکه پیام

شماره نامه:

تاریخ نامه:



ریاست جمهوری

سازمان اداری و اسنادی کشور

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 ارباب‌رجوع 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 پاسخگویی 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

شماره نامه:

تاریخ نامه:



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

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:

- 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 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:



جمهوری اسلامی ایران

سازمان اداری و استخدامی کشور

جدول ۳- قالب رسید خدمت

شماره پی گیری:	تاریخ دریافت درخواست خدمت ^۲ :
عنوان خدمت:	تاریخ مراجعه برای دریافت پاسخ خدمت ^۳ :
نام و نام خانوادگی متقاضی:	تاریخ دریافت پاسخ خدمت ^۴ :
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:

^۲ تاریخی که ارباب رجوع درخواست خود را به میز خدمت ارائه کرده است و ثبت شده است

^۳ تاریخی که در بدو دریافت درخواست خدمت از ارباب رجوع ، از زمان آماده شدن پاسخ خدمت برآورد شده و به وی اعلام می شود.

^۴ تاریخی که ارباب رجوع در ازای تحویل رسیده پاسخ خدمت را از میز خدمت تحویل می گیرد.

شماره نامه:
تاریخ نامه:

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 رئیس 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	تسلط بر فرایند	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		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		تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۰	زمان فرایند	تمهد و پابندی 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:							