



بسمه تعالی

تمامی وزارت خانه‌ها، موسسات و شرکت‌های دولتی، نهادهای عمومی غیر دولتی، استانداری‌ها و سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می‌کنند.

باسلام و احترام؛

نظر به اینکه مهلت استقرار و پیاده‌سازی میز خدمت الکترونیکی بر اساس "دستورالعمل میز خدمت" به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ در حال اتمام است به اطلاع می‌رساند عملکرد ستاد دستگاه‌های اجرایی در زمینه اجرای بخشنامه شماره ۲۴۴۵۲ مورخ ۱۳۹۷/۳/۱ رییس‌جمهور محترم و میزان تحقق قطع ارتباط ارباب رجوع با کارکنان از طریق استقرار میز خدمت الکترونیکی در واحدهای عملیاتی، از تاریخ ۱۳۹۷/۱۰/۱ مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت و نتایج به استحضار رئیس محترم جمهور خواهد رسید. قابلیت‌ها و شاخص‌های مورد ارزیابی در میز خدمت الکترونیکی دستگاه عبارتند از:

- دسترسی به کلیه خدمات مورد درخواست ارباب رجوع تنها از طریق یک پنجره واحد الکترونیکی قابل ارائه باشد، به گونه‌ای که از سرگردانی مردم بین سامانه‌های مختلف و دریافت اطلاعات تکراری از ارباب رجوع جلوگیری کند.
- قابلیت پذیرش درخواست خدمت به صورت الکترونیکی و قابلیت بارگذاری الکترونیکی مدارک مربوط به درخواست خدمت
- قابلیت ارائه رسید الکترونیکی و تعیین زمان صدور پاسخ خدمت (در صورتی که امکان ارائه خدمت بلافاصله پس از پذیرش امکان پذیر نباشد)
- قابلیت ارائه الکترونیکی کد رهگیری منحصر به فرد به درخواست خدمت در لحظه پذیرش درخواست خدمت
- قابلیت فراهم نمودن امکان رهگیری الکترونیکی مراحل گردش کار خدمت توسط ارباب رجوع
- قابلیت ارائه پاسخ خدمت به صورت الکترونیکی به ارباب رجوع
- قابلیت تعامل الکترونیکی با ارباب رجوع در مراحل مختلف انجام خدمت
- ارایه بسته الکترونیکی اطلاع‌رسانی برای خدمت درخواست شده مطابق سرفصل موضوع "بند ۴ دستورالعمل روش استقرار میز خدمت حضوری به شماره ۳۲۲۶۷ مورخ ۱۳۹۷/۱/۲۹"
- دریافت نظر ارباب رجوع به صورت الکترونیکی
- قابلیت تهیه گزارش‌های تحلیلی، مقایسه‌ای و مدیریتی مانند تعداد خدمات پذیرش شده، تعداد خدمات پاسخ داده شده، متوسط زمان بین پذیرش و ارائه پاسخ خدمت به تفکیک "انتخاب دوره‌های زمانی مختلف" و "محل ارائه خدمت در سطح ستاد و صف" و ...



همچنین در صورتی که برای انجام هر یک از مراحل خدمت نیاز به حضور ارباب رجوع در ساختمان های اداری و محل کار کارمندان باشد لازم است:

- ارباب رجوع تنها در میز خدمت حضوری ستاد یا واحد عملیاتی دستگاه یا دفاتر پیشخوان و پستی پذیرش شود و ارجاع وی به واحدهای سازمانی و کارشناسان در داخل ادارات، ممنوع بوده و نقض مقررات محسوب می شود.
- زمان، دلیل حضور و مدارک مورد نیاز، به صورت الکترونیکی به ارباب رجوع اطلاع رسانی شود.

لذا، ستاد دستگاه های اجرایی مکلفند کاربرد پیوست را برای هر یک از خدمات صف یا ستاد که در میز خدمت الکترونیکی ارائه می شود، تهیه و تا تاریخ ۱۳۹۷/۹/۳۰ به سازمان اداری و استخدامی ارسال کنند. سازمان های مدیریت و برنامه ریزی استانها با هماهنگی و نظارت عالی استانداران، مسئول ارزیابی و ارائه گزارش از عملکرد اجرای میز خدمت الکترونیکی در شهرداری های سراسر کشور به سازمان اداری و استخدامی کشور هستند.

جمشید انصاری

رونوشت:

جناب آقای دکتر جهانگیری معاون اول محترم رئیس جمهور جهت استحضار
 جناب آقای دکتر واعظی رئیس دفتر محترم رئیس جمهور و سرپرست نهاد جهت استحضار
 . جناب آقای دکتر رحمانی فضلی وزیر محترم کشور جهت استحضار
 .. استانداران محترم جهت استحضار و صدور دستور مقتضی
 ... روسای محترم سازمان های مدیریت و برنامه ریزی استان ها جهت استحضار و صدور دستور مقتضی

کاربرگ ارزیابی استقرار زیر خدمات در میز خدمت الکترونیکی

نام دستگاه اجرایی:										
عنوان زیر خدمتی که به اشخاص حقیقی(مردم) یا اشخاص حقوقی(کسب و کارها) ارائه می شود:										
آدرس الکترونیکی دقیق دسترسی به زیر خدمت:										
وضعیت شاخص ارزیابی			امتیاز از ۱۰۰		عنوان شاخص ارزیابی					
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد	۱۰	۱. قابلیت دسترسی به زیر خدمت از طریق پنجره واحد							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد	۲۰	۲. قابلیت پذیرش درخواست زیر خدمت به صورت الکترونیکی(بارگذاری مدارک، ثبت درخواست و ...)							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد	۱۰	۳. قابلیت ارائه رسید الکترونیکی و تعیین زمان صدور پاسخ زیر خدمت							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد	۵	۴. قابلیت ارائه الکترونیکی کد رهگیری منحصر به فرد در لحظه پذیرش درخواست							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد	۱۰	۵. قابلیت رهگیری الکترونیکی مراحل گردش کار زیر خدمت							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد	۵	۶. قابلیت تعامل الکترونیکی با ارباب رجوع در مراحل مختلف انجام خدمت							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد	۲۰	۷. ارائه پاسخ زیر خدمت به صورت الکترونیکی							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد	۵	۸. قابلیت دسترسی الکترونیکی ارباب رجوع به بسته اطلاع رسانی زیر خدمت							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد	۵	۹. قابلیت دریافت نظر ارباب رجوع به صورت الکترونیکی در مورد زیر خدمت							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد	۵	۱۰. قابلیت تهیه گزارش های تحلیلی متنوع از عملکرد زیر خدمت در میز خدمت الکترونیکی(مانند متوسط زمان ارائه خدمت و ...)							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد	۵	۱۱. قابلیت اطلاع رسانی زمان، محل و مدارک نیاز در صورت نیاز به مراجعه حضوری							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد	-	۱۲. الزام به حضور ارباب رجوع برای انجام تعدادی از مراحل انجام زیر خدمت							
توضیحات:			جمع امتیاز							
علت مراجعه حضوری			محل ارائه خدمت			سطح ارائه خدمت				(در صورت پاسخ مثبت به پرسش ۱۲ این بخش تکمیل شود) عنوان مرحله‌ای که طی فرآیند اجرا، حضور ارباب رجوع الزامی است ^۱
			واحد های داخلی	دفتر پستی / پیشخوان	میز خدمت حضوری	روستا	بخش	شهرستان	استان	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

^۱ در صورت مراجعه حضوری در واحدهای داخلی بدون دلیل موجه (۱۰۰ امتیاز منفی)