



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 رییس محترم جمهور خواهد رسید. قابلیت‌ها و شاخص‌های مورد ارزیابی در میز خدمت الکترونیکی دستگاه عبارتند از:

۱. 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.
۲. قابلیت پذیرش درخواست خدمت به صورت الکترونیکی و قابلیت بارگذاری الکترونیکی مدارک مربوط به درخواست خدمت
۳. قابلیت ارائه رسید الکترونیکی و تعیین زمان صدور پاسخ خدمت (در صورتی که امکان ارائه خدمت بلافاصله پس از پذیرش امکان‌پذیر نباشد)
۴. قابلیت ارائه الکترونیکی کد رهگیری منحصر به فرد به درخواست خدمت در لحظه پذیرش درخواست خدمت
۵. قابلیت فراهم نمودن امکان رهگیری الکترونیکی مراحل گردش کار خدمت توسط ارباب رجوع
۶. قابلیت ارائه پاسخ خدمت به صورت الکترونیکی به ارباب رجوع
۷. قابلیت تعامل الکترونیکی با ارباب رجوع در مراحل مختلف انجام خدمت
۸. 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"
۹. دریافت نظر ارباب رجوع به صورت الکترونیکی
۱۰. 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 ...



ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۴۳۹۴۵۷
تاریخ نامه: ۱۳۹۷/۰۸/۲۰
پیوست: دارد

همچنین در صورتی که برای انجام هر یک از مراحل خدمت نیاز به حضور ارباب رجوع در ساختمان‌های 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 می‌شود.
- زمان، دلیل حضور و مدارک مورد نیاز، به صورت الکترونیکی به ارباب رجوع اطلاع‌رسانی شود.

لذا، ستاد دستگاه‌های اجرایی مکلفند کاربرگ پیوست را برای هر یک از خدمات صف یا ستاد که در میز خدمت الکترونیکی ارائه می‌شود، تهیه و تا تاریخ ۱۳۹۷/۹/۳۰ به سازمان اداری و استخدامی ارسال کنند. سازمان‌های مدیریت و برنامه‌ریزی استانها با هماهنگی و نظارت عالی استانداران، مسئول ارزیابی و ارائه گزارش از عملکرد اجرای میز خدمت الکترونیکی در شهرداری‌های 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 سازمان‌های مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها جهت استحضار و صدور دستور مقتضی

