



جمهوری اسلامی ایران

ریاست جمهوری

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره ۷۱۹۳/۲۵۵
تاریخ ۳۰/۳/۱۳۹۵
پست

بسمه تعالی

بخشنامه به دستگاه‌های مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری

به منظور دستیابی آسان و سریع مردم به خدمات دستگاه‌های اجرایی و ارایه خدمات به موقع و مؤثر به مردم و همچنین تکریم ارباب رجوع، آن دسته از دستگاه‌های اجرایی (اعم از سطح ملی و استانی) که عهده‌دار ارایه خدمات به ارباب رجوع می‌باشند، موظفند حداکثر ظرف مدت ۳ ماه، اقدامات زیر انجام دهند:

۱. واحد هماهنگ کننده‌ای تحت عنوان "میز خدمت" در طبقه همکف ساختمان و با حضور یکی از معاونان و یا مدیران دستگاه با اعطای اختیارات لازم ایجاد نمایند، به نحوی که مراجعین ضمن استقرار در محل انتظار مناسب بدون حضور در واحدهای داخلی دستگاه، خدمت مورد نیاز خود را صرفاً از طریق این میز دریافت نمایند.

۲. "میز خدمت" عهده‌دار وظایف مشروح زیر می‌باشد:

- الف) ارایه اطلاعات و راهنمایی‌های لازم به مراجعین در ارتباط با امور مربوط.
- ب) دریافت مدارک و درخواست‌های مراجعین.
- ج) انجام امور و درخواست‌های متقاضیان در صورت امکان، در غیر این صورت اعلام تاریخ مراجعه بعدی یا زمان ارایه خدمت نهایی به مراجعین.
- د) دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذیربط و اعلام آن به مراجعین.
- ه) هدایت مراجعین به واحدهای مرتبط در موارد بسیار ضروری، پس از انجام هماهنگی با واحد اقدام کننده ذیربط.



جمهوری اسلامی ایران

ریاست جمهوری

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره ۲۵۵/۷۱۹۳

تاریخ ۱۳۹۰/۳/۳۰

پوست

۳. آن دسته از خدمات دستگاه‌های اجرایی که به موجب تصمیم‌نامه شماره ۴۲۴۰۱/۶۱۱۱۶ تاریخ ۱۳۸۹/۳/۱۸ وزیران عضو کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت سوخت قابل عرضه در دفاتر پیشخوان خدمات شهری و روستایی نیست، از طریق "میز خدمت" دستگاه مربوط ارایه می‌شود.

۴. مسئولیت فراهم نمودن تجهیزات و تمهیدات اجرایی لازم، تنظیم گردش کار، نظارت بر اجرای وظایف، آموزش متصدیان میزها و انجام هماهنگی با واحدهای دارای ارباب رجوع به منظور ایجاد "میز خدمت"، به عهده معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی (یا عناوین مشابه) دستگاه می‌باشد.

۵. تمامی واحدهای اجرایی دارای ارباب رجوع، اطلاعات لازم در خصوص شرایط، روش و مدت زمان انجام هر یک از وظایف خود را که مستقیم در ارتباط با ارباب رجوع می‌باشد، تنظیم و تدوین نموده و در اختیار معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی دستگاه قرار دهند. واحد فناوری دستگاه موظف است کلیه اطلاعات جمع‌آوری شده در این ارتباط را در بانک اطلاعاتی مربوط ثبت و آن را هر سال به‌روز نماید.

۶. ضوابط، مقررات، گردش کار و زمان انجام هر یک از وظایف مرتبط با ارباب رجوع باید به نحو مقتضی در معرض دید و در اختیار مراجعین قرار گیرد.

۷. نیروی انسانی مورد نیاز برای ایجاد "میز خدمت"، از میان کارکنان موجود دستگاه با حفظ پست سازمانی تأمین خواهد شد.

۸. دستگاه‌های اجرایی سطح ملی و استانی موظفند استقرار "میز خدمت" را از طریق رسانه‌های عمومی به مردم اطلاع‌رسانی کنند.

۹. واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه‌ها موظفند هر سه ماه یک بار به طور جداگانه گزارشی از عملکرد "میز خدمت" دستگاه را به بالاترین مقام دستگاه ارایه دهند.

تهران، خیابان شهید بهشتی، نش. میرعماد شماره ۱۶ صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۴۳۴۴ کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹

آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR

تلفن: ۸۸۷۵۱۰۸۱-۹ دورنگار: ۸۸۵۴۶۹۲۹



جمهوری اسلامی ایران

ریاست جمهوری

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره ۷۱۹۳/۲۵۵

تاریخ ۳۰/۳/۱۳۹۰

پوست

۱۰. بالاترین مقام هر دستگاه مسئولیت اجرای بخشنامه را برعهده داشته و موظف است گزارش عملکرد دستگاه در این خصوص را هر سه ماه یک بار به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور ارسال نماید.

۱۱. استانداران به عنوان مسئول اجرای بخشنامه در سطح استانها، موظفند عملکرد دستگاههای اجرایی مستقر در استان در خصوص اجرای این بخشنامه را هر سه ماه یک بار به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور ارسال نمایند.

۱۲. با انجام بازرسیهای میدانی و همچنین لحاظ نمودن نحوه و میزان ارائه خدمات مطلوب به مراجعین به عنوان یکی از شاخصهای عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۰، دستگاههای موفق در اجرای این بخشنامه، مورد تقدیر قرار خواهند گرفت.

لطفاله فروزنده دهکردی