

## توافقنامه سطح خدمت " راهبری و نظارت بر میز خدمت دستگاه های اجرایی استان "

### ۱. مقدمه

راهبری دستگاه های اجرایی در زمینه استقرار میز خدمت شامل تدوین و ابلاغ دستورالعمل ها، راهنمایی و آموزش دستگاه ها، ارزیابی روند استقرار میز خدمت

### ۲. هدف

به منظور جلوگیری از تضييع حقوق شهروندان، تكريم ارباب رجوع، جلوگیری از سرگردانی مردم در ساختمانهای اداری دستگاههای اجرایی، پیشگیری از امکان برقراری ارتباط غیر اصولی مفسده آمیز با کارکنان دولت و ایجاد نظام اداری پاسخگو و کارآمد میز خدمت در تمامی دستگاه های اجرایی استقرار یافته است .  
به منظور کاهش مراجعه حضوری ارباب رجوع نسبت به استقرار میز خدمت در قالب میز خدمت الکترونیکی در قالب چار چوب دستورالعمل های مذکور راه اندازی گردد .

### ۳. مسئولیت

سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان قزوین موافقت می کند که خدمت مذکور را به ترتیب زیر ارائه دهد :

- ابلاغ مصوبات، بخشنامه ها و دستورالعمل استقرار میز خدمت به دستگاههای اجرایی از طریق مکاتبه رسمی و درج در تارنمای سازمان
- دریافت خود ارزیابی در خصوص استقرار میز خدمت از دستگاههای اجرایی استان در فرمت های پیش بینی شده از طریق مکاتبه رسمی
- نظارت و بازرسی توسط بازرسان آموزش دیده در خصوص استقرار میز خدمت با توجه به خود ارزیابی های دریافتی در مقاطع سه ماهه
- تنظیم و تهیه گزارش های بازرسی و انعکاس به سازمان اداری استخدامی کشور پس از طرح در شورای راهبری توسعه مدیریت استان
- برگزاری دوره های آموزشی مرتبط جهت متولیان امر در دستگاهها اجرایی استان
- تهیه بانک لیست نمایندگان میز خدمت در مرکز و شهرستان ها با توجه به مکاتبات رسمی دریافتی از دستگاهها
- پاسخ به استعلامات دستگاهها در خصوص چگونگی استقرار میز خدمت

• انعکاس مشکلات و ابهامات و پیشنهادات جهت استقرار میز خدمت در دستگاههای اجرایی استان به سازمان اداری و

استخدامی کشور

**دستگاههای اجرایی استان جهت دریافت خدمت می بایست طبق قوانین به شرح ذیل، اقدام نمایند :**

• بخشنامه رئیس جمهور به شماره ۲۴۴۵۲ مورخ ۱۳۹۷/۰۳/۰۱

• دستورالعمل میز خدمت

• ماده ۱۷ تصویب نامه حقوق شهروندی شورای عالی اداری به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

• دستورالعمل روش استقرار میز خدمت حضوری

• دستورالعمل ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل آن

#### **۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی**

دستگاههای اجرایی استان مکلف هستند مطابق دستورالعمل میز خدمت؛ میز خدمت حضوری و الکترونیکی را راه اندازی نمایند

و تمامی خدمات در میز خدمت ارائه گردد .

#### **مدارک لازم برای دریافت خدمت :**

مدارک هر خدمت مطابق شناسنامه خدمت در میز خدمت اطلاع رسانی می گردد. برای ارائه به سازمان از گزارش بازرسی

استفاده می گردد و مستندات ندارد .

مدت زمان انجام خدمت : در طول سال

تعداد مرتبه مراجعه حضوری : -

زمان دسترسی به خدمت : در تمامی روزهای هفته در ساعات اداری

استعلام (فرآیندهای مشترک بین دستگاهی) :

• ندارد

#### **۵. هزینه ها و پرداخت ها**

ارائه خدمت به صورت رایگان می باشد.

#### **۶. دوره عملکرد**

دوره عملکرد این توافقنامه تا زمان وجود بخشنامه های میز خدمت در دستگاههای اجرایی کشور است .

## خاتمه توافقنامه

چنانچه به تشخیص ریاست سازمان و مقام مسئول، ضرورت خاتمه توافقنامه مد نظر قرار گرفت، با اطلاع قبلی موضوع خاتمه موافقتنامه اعلام می گردد.

**ابوالفضل یاری**

**رئیس سازمان**

