

« آشنایی با بخشنامه میز خدمت و الزامات اجرایی آن »

تاریخچه بخشنامه‌های تکریم ارباب رجوع و میز خدمت :

از زمان تصویب «طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری» بیش از ۱۶ سال می‌گذرد. دقیقاً بیست و پنج روز از فروردین ماه ۱۳۸۱ می‌گذشت که شورای عالی اداری به دلیل فضای سنگین ادارات و نارضایتی مردم در اداراتی که مباحث سیاسی بر خدمت رسانی شان غلبه پیدا کرده بود، از کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات و شرکتهای دولتی، شرکت‌ها و مؤسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام هستند، از جمله نیروی انتظامی، شهرداری تهران و سایر شهرداری‌ها، بانک‌ها و شرکت‌های بیمه، همچنین مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند، خواست تا نسبت به تکریم ارباب رجوع حساس باشند و کارهایی را در این زمینه انجام دهند. این تصویب نامه به مواردی اشاره داشت که اهم آن عبارت بودند از :

- ✓ شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع.
- ✓ اطلاع‌رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم.
- ✓ تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم.
- ✓ بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات به مردم.
- ✓ نظرسنجی از مردم.
- ✓ نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاه‌های اجرائی با مردم.
- ✓ تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق.
- ✓ برخورد قانونی با مدیران و کارکنانی که موجب نارضایتی مردم می‌گردند و ...

اگر چه مدتی گذشت تا ادارات مختلف در این زمینه فعالیت خود را آغاز کنند اما برخی از آنها در این زمینه پیشرو شدند و گوی سبقت را ربودند. برخی دیگر هم هنوز که هنوز است به کارهایی برای رفع تکلیف بسنده کرده اند. در سال ۱۳۹۰ دولت دهم یک بار دیگر ذهن‌ها را به یاد تصویب نامه‌ای انداخت که از عمرش بیش از ۹ سال می‌گذشت؛ و به غیر از آن موارد، دستگاه‌های اجرایی را ملزم به استقرار میز خدمت در طبقه هم کف نموده بود ولیکن همچنان بیشتر از ارائه خدمت، تکریم ارباب رجوع بود که خودنمایی می‌کرد.

اما سؤال اصلی اینجاست که با وجود چنین تصویب‌نامه‌هایی در خصوص تکریم ارباب رجوع، میز خدمت و ... احیاء مجدد همه آنها در زمان حال، چه جایگاهی دارد؟

آنچه بیش از هر چیز به ذهن مخاطب خطور می‌کند، عدم توفیق طرح تکریم ارباب رجوع و میز خدمت در آن سال‌ها است که امروزه میزی را برای ارائه راحت‌تر خدمات به ارباب رجوع در ادارات علم کرده است. با این تفاوت که میز خدمت الکترونیکی هم بر آن اضافه شده. علی‌ایحال، هر چند پیگیری‌های شخصی و مستمر رئیس جمهور محترم

و همت و اراده مدیران محترم سازمان اداری و استخدامی کشور در اجرای بخشنامه اخیر میز خدمت، ستودنی و قابل تقدیر است، لکن گمان می رود مشکل برخورد ادارات با ارباب رجوع بیشتر از آنکه به قانون و تصویب نامه برگردد، به نوع نگاه از بالا به پایین کارکنان و کارمندان دولت به مردم بر می گردد. غافل از اینکه همه ما کارکنان، بیش از آن که کارمند باشیم، ارباب رجوع هستیم.

اهمیت و جایگاه خدمت رسانی :

خدمت رسانی یعنی سود رسانی و خیر رسانی که انسان هر چه توان دارد به دیگران سود رساند و مشکلات و نیازهای مردم را برطرف سازد. در همین خصوص پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله) فرمودند: «کسی که در پی حاجت مردم باشد، خداوند نیز در پی برآوردن حاجت اوست. همچنین در جای دیگر بیان نمودند: «مؤمنی نیست که توان یاری برادر مؤمن خود را دارد و بدان قیام می کند مگر این که خداوند در دنیا و آخرت او را یاری می دهد.» امام علی (علیه السلام) نیز فرمودند: «محبوب ترین مردم در نزد تو کسی باشد که برای رفع مشکلات مردم بیشتر تلاش می کند.»

آشنایی با بخشنامه میز خدمت :

تعریف میز خدمت :

میز خدمت به دو صورت میز خدمت حضوری و میز خدمت الکترونیکی تعریف و اجرا می گردد. میز خدمت حضوری عبارتست از استقرار کارشناسان مسلط به امور اداری، اجرایی و آموزش دیده در طبقه همکف دستگاه های اجرایی یا در دسترس ترین مکان به منظور راهنمایی، پذیرش درخواست های ارباب رجوع و ارائه خدمات از یک پنجره واحد با توجه به استانداردهای تعریف شده، برای آن دسته از خدمات که به موجب قوانین و مقررات یا شرایط خاص خدمت، امکان ارائه در میز خدمت الکترونیکی را ندارند و بایستی به صورت حضوری ارائه شوند. میز خدمت الکترونیکی عبارتست از اطلاع رسانی شفاف در مورد هر یک از خدمات ارائه شده و راه اندازی سامانه های مناسب در بستر اینترنت به منظور پذیرش درخواست ها و اخذ مدارک لازم از ارباب رجوع و ارائه خدمات از همان طریق و از یک پنجره واحد به نحوی که مراجعه حضوری ارباب رجوع به دستگاه اجرایی برای گرفتن خدمت یا کاملاً قطع گردد و یا به حداقل ممکن برسد. البته با توجه به استانداردهای امنیتی و حراستی موجود و شیوه نامه های اجرایی تعریف شده در خصوص میز خدمت الکترونیکی.

مبانی قانونی میز خدمت (به ترتیب تاریخ):

- ۱) مواد ۱۷ و ۱۸ تصویب نامه شورای عالی اداری با عنوان "حقوق شهروندی در نظام اداری" به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸.
- ۲) ابلاغ دستورالعمل میز خدمت توسط معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷.
- ۳) دستور جناب آقای دکتر جهانگیری معاون اول محترم رئیس جمهور به استانداران محترم در هامش نامه شماره ۱۲۴۶۹۵ مورخ ۱۳۹۶/۱۰/۶ مبنی بر انجام اقدامات لازم و ارائه گزارش.
- ۴) بخشنامه "ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل" آن توسط معاون نوسازی اداری سازمان اداری و استخدامی کشور به شماره ۱۷۱۷۶۶۸ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۶.
- ۵) شیوه نامه اجرایی بند ۱ دستورالعمل میز خدمت در خصوص "روش استقرار میز خدمت حضوری" توسط معاون نوسازی اداری سازمان اداری و استخدامی کشور به شماره ۳۲۲۶۷ مورخ ۱۳۹۷/۱/۲۹.
- ۶) بخشنامه شماره ۲۴۴۵۲ مورخ ۱۳۹۷/۳/۱ رئیس جمهور محترم مبنی بر ممنوعیت ارائه خدمت به مردم در محلی غیر از میز خدمت و عدم ارجاع آنان به کارشناسان داخل ادارات از تاریخ ۱۳۹۷/۴/۱.
- ۷) بخشنامه شماره ۴۳۹۴۵۷ مورخ ۱۳۹۷/۸/۲۰ معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور مبنی بر الزامات و شرایط راه اندازی میز خدمت الکترونیکی در دستگاه های اجرایی.

اهداف استقرار میز خدمت حضوری و الکترونیکی:

- ۱) ارائه خدمات سریع، به موقع و آسان به ارباب رجوع.
- ۲) کاهش مراجعه حضوری ارباب رجوع به دستگاه های اجرایی.
- ۳) ارتقاء رضایت مندی ارباب رجوع از عملکرد دستگاه های اجرایی.
- ۴) افزایش شفافیت و ارتقاء سلامت اداری در دستگاه های اجرایی.

عناصر کلیدی میز خدمت حضوری و الکترونیکی:

یک میز خدمت حضوری یا الکترونیکی موفق شامل پنج عنصر کلیدی می باشد که عبارتند از:

- ۱) همت و اراده اجرای پروژه میز خدمت در مدیریت و کارکنان دستگاه اجرایی.
- ۲) نیروی انسانی ماهر و آموزش دیده در راستای وظایف محوله.
- ۳) استقرار فرایندهای اداری استاندارد شده و در حال اصلاح به صورت مستمر.
- ۴) آگاهی و دانش اداری و اجرایی و مخصوصاً درک و هوش هیجانی در مدیریت و کارکنان دستگاه اجرایی.
- ۵) امکانات و تجهیزات مناسب به فراخور نوع خدمات قابل ارائه و شرایط خاص ارباب رجوع.

الزامات اجرایی و تاریخ‌های مهم در استقرار میز خدمت :

- ۱) استقرار میز خدمت حضوری حداکثر ۶ ماه پس از ابلاغ دستورالعمل میز خدمت و تا تاریخ ۱۳۹۷/۴/۱.
- ۲) راه‌اندازی میز خدمت الکترونیکی حداکثر یک سال پس از ابلاغ دستورالعمل میز خدمت و تا تاریخ ۱۳۹۷/۹/۳۰.

نکات مهم در خصوص دستورالعمل میز خدمت :

- ۱) تمامی دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری و دستگاه‌هایی که به نوعی عهده دار ارائه خدمت به مردم هستند از قبیل نهادهای عمومی غیردولتی، شرکت‌ها و سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می‌کنند، مشمول این دستورالعمل و ملزم به استقرار میز خدمت هستند.
- ۲) پس از استقرار کامل میز خدمت الکترونیکی، فعالیت‌های میز خدمت حضوری محدود می‌گردد.
- ۳) خدمات دستگاه به دستگاه (G2G) در قالب میز خدمت قرار نمی‌گیرد و طبق روال گذشته انجام می‌گیرد.
- ۴) شعب بانک‌ها، ادارات پست، ادارات شهرستانی که معمولاً دارای ساختمان‌های یک طبقه و تعداد پرسنل اندک هستند، به عنوان واحدهای عملیاتی قلمداد شده و نقش میز خدمت را ایفا می‌کنند؛ فقط لازم است سایر الزامات میز خدمت را مانند بسته اطلاع‌رسانی، نحوه اطلاع‌رسانی، ارائه کد پیگیری، ارسال پیامک و ... مطابق ضوابط رعایت نمایند.
- ۵) کارکنان و پرسنل دستگاه‌های اجرایی جزء ارباب رجوع‌های همان دستگاه محسوب شده و نحوه خدمت‌رسانی به آنها دقیقاً در چارچوب ضوابط میز خدمت حضوری و الکترونیکی قرار می‌گیرد.
- ۶) کلیه خدماتی که ارباب رجوع اعم از اشخاص حقیقی یا حقوقی برای دریافت آن به دستگاه مراجعه می‌کنند، صرف نظر از اینکه وظایف دستگاه تخصصی یا پشتیبانی است، الزامیست که از طریق میز خدمت و با استانداردهای آن ارائه گردد.
- ۷) در صورت ارائه خدمات به صورت کاملاً الکترونیکی از طریق درگاه اینترنتی دستگاه و یا دفاتر پیشخوان دولت، الزامی برای ارائه خدمات در میز خدمت نیست.

فرآیندهای میز خدمت حضوری :

فرآیندهای میز خدمت حضوری در ۳ حالت به شرح ذیل دسته‌بندی می‌شوند :

حالت الف - اطلاع‌رسانی : این حالت در خصوص خدماتی است که توسط خود مراجعه‌کننده باید پیگیری شود. در این حالت میز خدمت وظیفه راهنمایی و اطلاع‌رسانی به ارباب رجوع و در اختیار قراردادن اطلاعات مراحل انجام کار را به عهده دارد و یا هدایت مراجعان به واحدهای مرتبط اداری در موارد بسیار ضروری، پس از انجام هماهنگی با واحد اقدام‌کننده ذی‌ربط.

حالت ب- دریافت درخواست و مدارک مورد نیاز: این حالت برای خدماتی است که نیاز به پیگیری توسط ارباب رجوع نیست و اغلب با درخواست یا نامه به همراه ضmann شروع می شود؛ در این شرایط، درخواست به همراه ضmann از ارباب رجوع در میز خدمت دریافت می شود و سیر اداری از طریق اتوماسیون یا بصورت فیزیکی توسط رابطین دبیرخانه صورت می گیرد و زمان مراجعه مجدد به ارباب رجوع اعلام می گردد.

حالت ج- انجام خدمات: این حالت در مورد خدماتی است که عموماً در میز خدمت قابل ارائه می باشد و ارباب رجوع با کمی توقف در میز خدمت، قابل انجام است.

ضروریات و ویژگی های میز خدمت حضوری:

- ۱) تخصیص فضای مناسب برای مراجعه ارباب رجوع.
- ۲) تخصیص مناسب کارشناسان مسلط به کار، پاسخگو و آموزش دیده.
- ۳) ارائه کد رهگیری به ارباب رجوع.
- ۴) ارائه رسید یا پیامک به هنگام پذیرش درخواست.
- ۵) ارسال پیامک مراحل انجام کار به ارباب رجوع.
- ۶) ایجاد امکان مناسب برای نوبت دهی به مراجعان.
- ۷) انجام نظرسنجی از ارباب رجوع بعد از ارائه خدمت.
- ۸) رسیدگی به شکایات و اعتراضات مطروحه توسط ارباب رجوع.
- ۹) اخذ استعلام های مورد نیاز توسط دستگاه ارائه دهنده خدمت در اسرع وقت.
- ۱۰) اعلام زمان ارائه پاسخ دستگاه اجرایی به درخواست ارباب رجوع در صورت تکمیل بودن مدارک از طریق رسید یا پیامک.
- ۱۱) ایجاد امکان مناسب برای رهگیری مراحل اجرای فرایند ارائه خدمت از طریق کد رهگیری مانند ایجاد مرکز تماس.
- ۱۲) تامین امکانات و تسهیلات رفاهی در محل میز خدمت از قبیل سرمایش، گرمایش، آسردکن، گلدان و ...
- ۱۳) تهیه بسته های اطلاع رسانی در خصوص ماهیت دستگاه اجرایی، وظایف، ساختار سازمانی، خدمات قابل ارائه، مراحل گردش کار، مدارک مورد نیاز، قوانین و مقررات مربوطه، سوالات متداول هر خدمت، استعلام های مورد نیاز هر خدمت، آدرس محل های فیزیکی یا الکترونیکی ارائه خدمت، مدت زمان انجام خدمت، هزینه های مورد نیاز برای دریافت خدمت، رویه ارائه شکایت و پیگیری، مسئول اصلی ارائه خدمت و نحوه تماس با وی و ...

ضروریات و ویژگی های میز خدمت الکترونیکی:

- ۱) امکان ارائه تمام یا بخشی از فرایند خدمات به صورت الکترونیکی از طریق یک پنجره واحد.
 - ۲) امکان ثبت درخواست خدمت در قالب فرم‌های الکترونیکی.
 - ۳) امکان ارسال مدارک مورد نیاز خدمت به صورت الکترونیکی.
 - ۴) ارائه کد رهگیری به ارباب رجوع در لحظه پذیرش درخواست خدمت.
 - ۵) ایجاد قابلیت ارائه پاسخ خدمت توسط دستگاه اجرایی به ارباب رجوع به صورت الکترونیکی.
 - ۶) ایجاد قابلیت تعامل الکترونیکی و دو طرفه توسط دستگاه اجرایی با ارباب رجوع در طی مراحل انجام خدمت.
 - ۷) ارسال پیامک مراحل انجام کار به ارباب رجوع.
 - ۸) امکان واریز وجه هزینه خدمت به صورت الکترونیکی.
 - ۹) امکان اعلام شکایات و اعتراضات مطروحه توسط ارباب رجوع.
 - ۱۰) انجام نظرسنجی از ارباب رجوع بعد از ارائه خدمت.
 - ۱۱) ایجاد امکان رهگیری مراحل اجرای فرایند ارائه خدمت از طریق کد رهگیری.
 - ۱۲) اخذ استعلام‌های مورد نیاز توسط دستگاه ارائه دهنده خدمت در اسرع وقت.
 - ۱۳) اعلام زمان ارائه پاسخ دستگاه اجرایی به درخواست ارباب رجوع در صورت تکمیل بودن مدارک از طریق پیامک.
 - ۱۴) تهیه بسته‌های اطلاع‌رسانی درخصوص ماهیت دستگاه اجرایی، وظایف، ساختار سازمانی، خدمات قابل ارائه، مراحل گردش کار، مدارک مورد نیاز، قوانین و مقررات مربوطه، سوالات متداول هر خدمت، استعلام‌های مورد نیاز هر خدمت، آدرس محل‌های فیزیکی یا الکترونیکی ارائه خدمت، مدت زمان انجام خدمت، هزینه‌های مورد نیاز برای دریافت خدمت، رویه ارائه شکایت و پیگیری، مسئول اصلی ارائه خدمت و نحوه تماس با وی و ...
 - ۱۵) ایجاد سامانه‌ای که 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 دوره‌های مختلف و محل‌های مختلف ارائه خدمت و ... را داشته باشد.
 - ۱۶) 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 فقط در میز خدمت حضوری ستاد یا واحد عملیاتی دستگاه و 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.
 - ✓ باید دلیل حضور، زمان دقیق حضور و مدارک مورد نیاز به صورت الکترونیکی به اطلاع ارباب رجوع رسانده شود.