



معاون رئیس جمهور

و

رئیس سازمان

ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۱۵۳۸۵۸۸

تاریخ نامه: ۱۳۹۶/۰۹/۰۷

پوست: دارد

بسمه تعالی

## دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

به استناد بند ۲ ماده (۱۸) و در اجرای ماده (۱۷) تصویب‌نامه شورای عالی اداری با عنوان "حقوق شهروندی در نظام اداری" به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۹۵/۱۲/۲۸ و به منظور ارائه خدمات به‌موقع، سریع و آسان به ارباب رجوع و همچنین ارتقاء رضایت‌مندی آنان از عملکرد دستگاه‌های اجرایی، "دستورالعمل میزخدمت" به شرح پیوست ابلاغ می‌گردد. دستگاه‌های اجرایی و استانداری‌ها مکلفند نسبت به برنامه‌ریزی و اجرای مفاد دستورالعمل مذکور و آموزش متصدیان میزخدمت اقدام نموده و نماینده تام‌الاختیار خود را حداکثر طی مدت یک ماه از ابلاغ، به سازمان اداری و استخدامی کشور معرفی کنند.

با توجه به اینکه سازمان اداری و استخدامی کشور موظف است علاوه بر نظارت بر اجرای دستورالعمل مذکور و اعمال نتایج پیشرفت در نظام ارزیابی عملکرد هر یک از دستگاه‌های اجرایی، گزارش عملکرد اجرای این دستورالعمل را هر شش ماه یک بار به شورای عالی اداری ارائه کند، لذا ضرورت دارد تمامی دستگاه‌های اجرایی گزارش نتایج اقدامات مرتبط را به سازمان اداری و استخدامی کشور و واحدهای استانی مربوط به موقع ارسال کنند. استانداران مسئول نظارت عالیه بر اجرای میز خدمت در واحدهای استانی هستند. این دستورالعمل جایگزین بخشنامه شماره ۲۰۰/۷۱۹۳ مورخ ۱۳۹۰/۳/۳۰ می‌شود.

جمشید انصاری

## دستورالعمل میز خدمت

به استناد بند ۲ ماده (۱۸) و در اجرای ماده (۱۷) تصویب نامه شورای عالی اداری با عنوان "حقوق شهروندی در نظام اداری" به شماره ۱۱۳۷۱۲۸ مورخ ۹۵/۱۲/۲۸ و به منظور ارائه خدمات به موقع، سریع و آسان به ارباب رجوع و همچنین ارتقاء رضایت مندی آنان از عملکرد دستگاههای اجرایی، آن دسته از دستگاههای اجرایی (اعم از ملی و استانی) که عهده دار ارائه خدمات به مردم هستند، کلیه دستگاه های اجرایی موظفند اقدامات زیر را انجام دهند:

۱. به منظور کاهش مراجعه حضوری ارباب رجوع، نسبت به استقرار میز خدمت در قالب میز خدمت الکترونیکی حداکثر طی مدت یک سال و میز خدمت حضوری حداکثر طی مدت ۶ ماه از زمان ابلاغ این دستورالعمل در چهارچوب ذیل اقدام نمایند:

**الف: میز خدمت الکترونیکی** تحت سامانه ای الکترونیکی و قابل دسترس از طریق وب و دستگاه های ارتباطی قابل حمل هوشمند با قابلیت های ذیل:

- اطلاع رسانی شفاف در مورد هر یک از خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی و میز خدمت حضوری شامل مراحل گردش کار، مستندات مورد نیاز، قوانین و مقررات، سوالات متداول، مدت زمان انجام خدمت، هزینه های مورد نیاز برای دریافت خدمت، رویه ارائه شکایت و پیگیری و مسئول اصلی ارائه خدمت.
- امکان اخذ درخواست خدمت از ارباب رجوع در قالب فرم های الکترونیکی و بارگذاری و ارسال. الکترونیکی مدارک و مستندات مورد نیاز برای دریافت خدمت توسط ارباب رجوع.
- انجام کلیه استعلامات و انجام فرآیندهای بین دستگاهی مورد نیاز برای ارائه خدمت.
- قابلیت ارائه و تحویل خدمت به ارباب رجوع به صورت الکترونیکی.
- ارائه کد رهگیری منحصر به فرد به درخواست خدمت به منظور ردگیری مراحل اجرای فرآیند پردازش درخواست خدمت و بازیابی و رجوع به سوابق اطلاعات خدمت ارائه شده.
- امکان ارسال پیامک به منظور اطلاع رسانی مراحل پردازش درخواست خدمت به ارباب رجوع.
- نظر سنجی الکترونیکی از ارباب رجوع در ارتباط با کیفیت خدمات ارائه شده در میز خدمت.

**ب: میز خدمت حضوری:** 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 یا هنوز به صورت

الکترونیکی پیاده سازی نشده اند و همچنین فرآیند ارائه خدمت به صورت کامل در محدوده اختیارات دستگاه انجام می شود و نیازی به تعاملات بین دستگاهی برای ارائه خدمت نیست، با مشخصات ذیل:

- تخصیص فضایی مناسب برای مراجعه ارباب رجوع با رعایت موارد مندرج در مصوبه "حقوق شهروندی در نظام اداری" به نحوی که ارباب رجوع بتواند بدون نیاز به مراجعه و پی گیری از واحدهای مختلف دستگاه اجرایی و تنها از طریق میز مذکور، خدمت یا پاسخ مورد نیاز خود را دریافت نماید.

- ارائه خدمات در همه روزهای کاری و در طول ساعات اداری به طور پیوسته.
- سازماندهی تعدادی از کارکنان شایسته، ماهر، پاسخگو و آموزش دیده و مطلع نسبت به فرایندهای اداری مرتبط با ارائه خدمات (با توجه به تعداد ارباب رجوع و حجم خدمات مورد نیاز آنها)، از میان کارکنان موجود برای انجام وظایف ذیل:

- آرایه اطلاعات و راهنمایی لازم به ارباب رجوع در ارتباط با فرایند دریافت خدمت.
- در صورت عدم امکان ارائه الکترونیکی مدارک در میز خدمت الکترونیکی، دریافت درخواستهای حضوری ارباب رجوع و مدارک و مستندات مربوطه برای ارائه خدمت به گونه ای که ارباب رجوع حتی المقدور تنها طی یک مرحله کلیه مدارک مورد نیاز درخواست را ارائه کند.
- پاسخ به درخواست ارباب رجوع بر اساس اطلاع رسانی دستگاه و اعلام زمان ارائه خدمت و اعلام نتیجه در زمان دریافت درخواست از ارباب رجوع.
- آغاز اجرای جریان و گردش کار در واحدهای داخلی سازمان و دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذیربط.
- هدایت و راهنمایی ارباب رجوع به واحدهای مرتبط در موارد ضروری پس از هماهنگی با واحدهای ذیربط.

- تبصره:** سازمان اداری و استخدامی کشور در اجرای دستورالعمل شماره ۲۰۰/۵۰۷۹۵ مورخ ۸۹/۱۰/۵ شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی، با هماهنگی دستگاه‌های اجرایی نسبت به تعیین امتیاز سختی شرایط کار شاغلین واجد شرایط در میز خدمت اقدام خواهد کرد.
۲. دستگاه‌های اجرایی مکلفند در هنگام درخواست خدمت توسط ارباب رجوع از طریق میز خدمت، از کامل بودن مدارک و مستندات ارائه شده توسط ارباب رجوع برای دریافت خدمت، اطمینان حاصل نموده و هرگونه نقص در درخواست، مدارک یا مستندات مربوطه را در زمان درخواست خدمت، به اطلاع ارباب رجوع برسانند.
۳. دستگاه‌های اجرایی مکلفند پس از دریافت درخواست خدمت از ارباب رجوع، زمان ارائه خدمت و صدور پاسخ نهایی را به صورت مشخص و دقیق در قالب فرم خدمت، به وی اعلام کنند و کلیه فعالیت‌ها و فرآیندهای ارائه خدمت به گونه‌ای انجام گیرد که ارباب رجوع بتواند خدمت مورد نظر را در زمان مشخص شده در فرم خدمت دریافت کند.
۴. سازمان اداری و استخدامی کشور نسبت به ارزیابی دستگاه‌های اجرایی در زمینه خدمت‌رسانی بهتر از طریق میز خدمت اقدام نموده و هرساله دستگاه‌ها و استان‌های برتر را تعیین و در جشنواره شهیدرجایی معرفی خواهد نمود.
۵. بالاترین مقام دستگاه اجرایی، مسئول اجرای این دستورالعمل در دستگاه و فراهم نمودن مکان، تجهیزات و تمهیدات اجرایی لازم، تنظیم گردش کار، نظارت بر اجرای وظایف، تامین و آموزش متصدیان میزهای خدمت و ایجاد هماهنگی و سازماندهی بین واحدهای اداری مراجعه شونده برای ایجاد میز خدمت مناسب در دستگاه اجرایی است.
- تبصره:** دستگاه اجرایی مکلف است به منظور مدیریت اجرای این طرح در دستگاه، نماینده تام‌الاختیار خود را حداکثر طی مدت یک ماه از ابلاغ، به سازمان اداری و استخدامی کشور معرفی کند.
۶. سازمان اداری و استخدامی کشور در اجرای ماده ۱۸ تصویب‌نامه "حقوق شهروندی در نظام اداری" نسبت به انجام بازرسی‌های نوبه‌ای و اخذ گزارش‌های دوره‌ای از دستگاه‌های اجرایی مبادرت کرده و نتایج را ضمن انعکاس به بالاترین مقام دستگاه مربوطه و مراجع ذیصلاح، در ارزیابی عملکرد سالانه دستگاه‌های اجرایی و جایزه دولت الکترونیکی جمهوری اسلامی ایران موضوع بخشنامه شماره ۵۴۹۸۷۵ مورخ ۹۵/۳/۱۹ لحاظ خواهد نمود.

شماره نامه:

تاریخ نامه:



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

۷. با ایجاد میز خدمت در چارچوب این دستورالعمل، وظایف میز خدمت از مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ مورخ ۱۳۹۲/۴/۵ منفک گردیده و سایر ضوابط، مقررات و نظامات مربوط به مصوبه مورد اشاره به قوت خود باقی است.

این دستورالعمل با ۷ بند جایگزین بخشنامه شماره ۲۰۰/۷۱۹۳ مورخ ۱۳۹۰/۳/۳۰ می شود.



## بسمه تعالی

تمامی وزارت خانه ها، موسسات و شرکت های دولتی، نهادهای عمومی غیر دولتی، استانداری ها و سایر دستگاه هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می کنند.

باسلام و احترام؛

نظر به اینکه مهلت استقرار و پیاده سازی میز خدمت الکترونیکی بر اساس "دستورالعمل میز خدمت" به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ در حال اتمام است به اطلاع می رساند عملکرد ستاد دستگاه های اجرایی در زمینه اجرای بخشنامه شماره ۲۴۴۵۲ مورخ ۱۳۹۷/۳/۱ رییس جمهور 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. قابلیت ها و شاخص های 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 گونه ای که از سرگردانی مردم بین سامانه های 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 امکان پذیر 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 اطلاع رسانی 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 گزارش های تحلیلی، مقایسه ای و مدیریتی مانند تعداد خدمات پذیرش شده، تعداد خدمات پاسخ داده شده، متوسط زمان بین پذیرش و ارائه پاسخ خدمت به تفکیک "انتخاب دوره های زمانی مختلف" و "محل ارائه خدمت در سطح ستاد و صف" و ...



معاون رئیس جمهور

و

رئیس سازمان

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

<sup>۱</sup> در صورت مراجعه حضوری در واحدهای داخلی بدون دلیل موجه (۱۰۰ امتیاز منفی)





ریاست جمهوری  
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۱۷۱۷۶۶۸  
تاریخ نامه: ۱۳۹۶/۱۲/۰۶  
پیوست: دارد

بسمه تعالی

به کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری  
موضوع: " ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل آن "

به منظور اجرای بند ۶ دستورالعمل میز خدمت به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ این سازمان، راهنمای شماره ۱ به شرح اسناد پیوست، ابلاغ می گردد.

علی صفدری  
معاون توسعه اداری

شماره نامه:

تاریخ نامه:

پیوست:



## به کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

### راهنمای شماره ۱

### "ممی‌زی استقرار می‌ز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل آن"

دستگاه‌های اجرایی به منظور اجرای بند ۶ دستورالعمل می‌ز خدمت به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ این سازمان و یکسان سازی اجرای آن در دستگاه‌های اجرایی و واحدهای استانی مربوط، مکلف به رعایت موارد زیر هستند:

۱- مراحل بازرسی و ارزیابی وضعیت اجرای دستورالعمل می‌ز خدمت در دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی

به شرح زیر و مطابق نمودار پیوست (۱) می‌باشد:

**مرحله ۱-** تکمیل فرم پیوست (۲) توسط دستگاه اجرایی در مقاطع زمانی دو ماهه و ارسال آن به سازمان اداری و استخدامی کشور و به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان توسط واحدهای استانی دستگاه اجرایی

**مرحله ۲-** حضور ارزیاب سازمان اداری و استخدامی کشور یا سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان (حسب مورد) در دستگاه اجرایی یا واحدهای استانی دستگاه به منظور راستی‌آزمایی نتایج خوداظهاری دستگاه اجرایی و تکمیل "بخش نتایج ارزیابی" فرم پیوست (۲)

**مرحله ۳-** ارائه گزارش نتایج ارزیابی اجرای می‌ز خدمت در قالب جدول ۲ پیوست (۳) توسط دستگاه‌های اجرایی به سازمان اداری و استخدامی کشور در مقاطع زمانی دو ماهه.

همچنین نتایج ارزیابی واحدهای استانی دستگاه‌های اجرایی توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها مورد جمع‌بندی و تحلیل قرار گرفته و در قالب جدول ۱ پیوست (۳) به سازمان اداری و استخدامی کشور و به شورای راهبری توسعه مدیریت استان جهت رفع مشکلات و پیشبرد استقرار می‌ز خدمت در مقاطع زمانی دو ماهه ارائه می‌گردد. بر اساس گزارشات دریافت شده از دستگاه‌های اجرایی و سازمان‌های مدیریت استانی، نتایج ارزیابی دستگاه اجرایی توسط سازمان اداری و استخدامی کشور جمع‌بندی و تحلیل شده و در مقاطع زمانی ۶ ماهه به شورای عالی اداری ارائه می‌شود.

۲- واحدهای استانی دستگاه‌ها موظفند نمایندگان تام‌الاختیار موضوع تبصره ذیل بند ۵ دستورالعمل فوق

الذکر را به سازمان‌های مدیریت و برنامه‌ریزی استان و ستاد دستگاه متبوع خود معرفی نمایند. لذا نیازی به معرفی این نمایندگان به سازمان اداری و استخدامی کشور نیست.

شماره نامه:

تاریخ نامه:

پوست:



ریاست جمهوری  
سازمان اداری و استخدامی کشور

۳- وظایف نمایندگان دستگاه‌های اجرایی موضوع تبصره بند ۵ دستورالعمل فوق الذکر که می‌بایست در

سطح مدیر کل یا معاون مدیر کل معرفی شوند، عبارتند از:

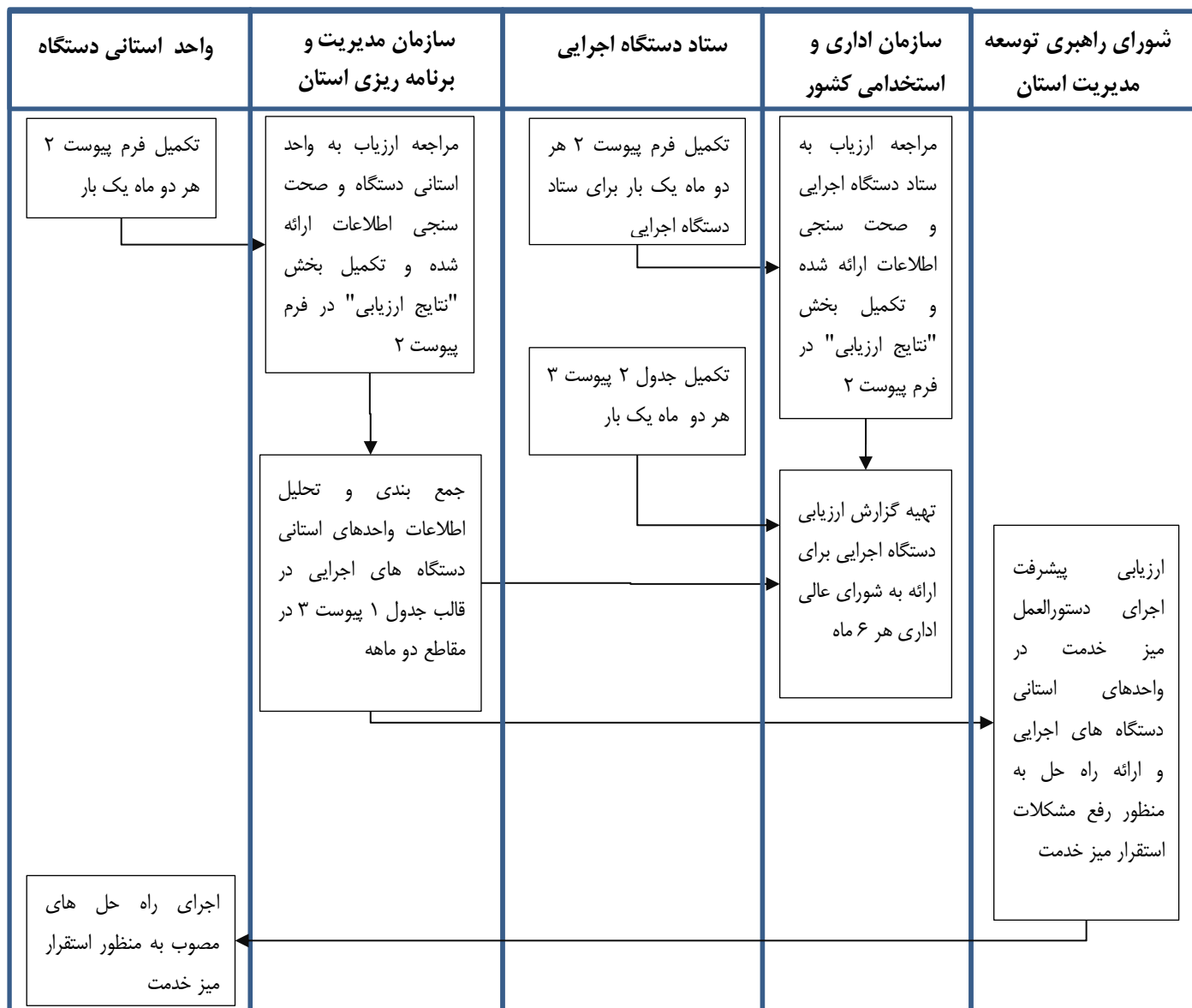
- هماهنگی‌های درون دستگاهی و بین دستگاهی
- هماهنگی با سازمان اداری و استخدامی کشور
- ارتباط با نمایندگان تام‌الاختیار معرفی شده توسط واحدهای استانی و اطلاع‌رسانی به آنها
- پی‌گیری اجرای مواد دستورالعمل فوق‌الاشاره در دستگاه
- تهیه گزارش‌های مورد نیاز سازمان اداری و استخدامی کشور از روند اجرای دستورالعمل فوق‌الاشاره در واحدهای استانی و سازمان‌های تابعه

۴- وظایف نمایندگان واحدهای استانی که می‌بایست در سطح کارشناس معرفی شوند عبارتند از:

- هماهنگی با نمایندگان ستاد مرکزی دستگاه متبوع و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان
- پی‌گیری اجرای بندهای دستورالعمل فوق‌الاشاره در واحد استانی دستگاه
- ارائه گزارش اجرای دستورالعمل میز خدمت در واحد استانی دستگاه طبق مرحله ۱ بند ۱ این راهنما و همچنین تهیه گزارش‌های موردی حسب درخواست سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان

## پیوست ۱

نمودار فعالیت های راهنمای ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل آن  
موضوع دستورالعمل شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور



## پیوست (۲)

فرم ارزیابی استقرار میز خدمت		
موضوع دستورالعمل شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور		
نام دستگاه:	نام دستگاه اصلی:	استان:
واحد:	ستاد مرکزی <input type="checkbox"/>	استانی <input type="checkbox"/>
تاریخ تهیه اظهارنامه توسط دستگاه:		تاریخ ارزیابی و صحه گذاری اظهار نامه:

### ۱- تعیین موقعیت ارائه خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع و کسب و کارها در میز خدمت (این قسمت توسط دستگاه‌های اجرایی تکمیل می‌گردد)

عنوان خدمت <sup>۱</sup>	کد خدمت <sup>۲</sup>	نوع خدمت (G2B/G2C) <sup>۳</sup>	محل ارائه <sup>۴</sup>				دلایل و توضیحات عدم ارائه خدمت در میز خدمت الکترونیکی <sup>۵</sup>
			میز خدمت الکترونیکی <sup>۶</sup>	ترکیب میز خدمت حضوری و الکترونیکی (الکترونیکی - حضوری) <sup>۸</sup>	ترکیب میز خدمت حضوری و الکترونیکی (حضوری - الکترونیکی) <sup>۹</sup>	خارج از میز خدمت (مراجعه مستقیم به واحدهای سازمانی)	

<sup>۱</sup> ذیل این ستون عنوان زیر خدمات دستگاه که توسط سازمان اداری و استخدامی کشور مصوب شده است درج می‌شود.

<sup>۲</sup> براساس کدهای خدمات مصوب سازمان اداری و استخدامی کشور

<sup>۳</sup> اگر خدمت به شخصیت حقیقی ارائه می‌شود نوع خدمت G2C و اگر خدمت به شخصیت حقوقی ارائه می‌شود نوع خدمت G2B است.

<sup>۴</sup> با توجه به اینکه خدمت مورد نظر مندرج در هر سطر، در چه محلی (میز خدمت حضوری، میز خدمت الکترونیکی، ترکیب میز خدمت حضوری و الکترونیکی، خارج از میز خدمت) ارائه می‌شود، زیر یکی از چهار ستون مربوطه تیک زده شود.

<sup>۵</sup> دلایلی که می‌تواند در این ستون برای توجیه عدم ارائه خدمت در میز خدمت الکترونیکی درج شوند عبارتند از: ۱) اشاره به قوانین و مقرراتی که دلالت بر لزوم حضور ارباب رجوع به صورت فیزیکی برای مراجعه به میز خدمت حضوری یا واحد سازمانی دستگاه دارد، ۲) برنامه‌هایی در حال اجرا برای الکترونیکی شدن خدمات است و به زودی خدمت مورد نظر به صورت الکترونیکی از طریق میز خدمت الکترونیکی ارائه می‌شود ۳) اجرای کل فرآیند ارایه خدمت در محدوده دستگاه، خدماتی که از ابتدا تا انتهای آن در محدوده دستگاه ارائه می‌شود و برای ارائه خدمت نیاز به تعامل با سایر دستگاه‌ها نیست می‌توانند در میز خدمت حضوری ارائه شوند.

<sup>۶</sup> منظور از میز خدمت حضوری، محلی است که ارباب رجوع با مراجعه به آن اضافه بر دریافت اطلاع از روند دریافت خدمت، می‌تواند درخواست خدمت خود را به میز خدمت ارائه کرده و در زمان تعیین شده توسط دستگاه در همین محل خدمت خود را دریافت کند و نیازی به این ندارد که به واحدهای مختلف دستگاه مراجعه کند. به عبارت دیگر میز خدمت حضوری تنها نقطه تماس شهروند با دستگاه برای ارائه درخواست خدمت و دریافت خدمت است.

<sup>۷</sup> منظور از میز خدمت الکترونیکی، محلی است که در وبگاه یا پورتال دستگاه پیش بینی شده است که ارباب رجوع می‌تواند بدون مراجعه حضوری به دستگاه، تنها با مراجعه به میز خدمت الکترونیکی درخواست خود را ارائه کند و از همین محل هم خدمت خود را دریافت کند.

<sup>۸</sup> ترکیب میز خدمت حضوری و الکترونیکی، به مواردی اشاره دارد که در بخشی از فرآیند انجام خدمت لازم است تا ارباب رجوع به صورت حضوری برای تایید هویت، درج امضا یا موارد دیگر با اطلاع رسانی انجام شده در میز خدمت الکترونیکی به میز خدمت حضوری دستگاه (یا در مواردی به واحدهای سازمانی دستگاه) مراجعه کند. دراین حالت ممکن است نتیجه خدمت در میز خدمت حضوری یا میز خدمت الکترونیکی به ارباب رجوع ارائه شود.

<sup>۹</sup> ذیل این ستون زمانی تیک زده می‌شود که ارباب رجوع برای دریافت خدمت مجبور است تا به واحدهای سازمانی مختلف دستگاه مراجعه کند و هنوز خدمت مذکور در میز خدمت حضوری یا الکترونیکی ارائه نمی‌شود.

	e	d	c	b	a	مجموع <sup>۱</sup>
--	---	---	---	---	---	--------------------

<b>نتایج ارزیابی بخش ۱ (این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد)</b>						
نسبت تعداد خدمات ارائه شده در میز خدمت حضوری به کل خدمات دستگاه <sup>۲</sup> : .....						
نسبت تعداد خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی/الکترونیکی-حضوری به کل خدمات قابل ارائه در میز خدمت دستگاه <sup>۳</sup> : .....						
<b>خدماتی که محل ارائه آنها با اظهارات دستگاه تناقض دارد<sup>۴</sup>:</b>						
<b>عنوان خدمت</b>		<b>کد خدمت</b>				

<sup>۱</sup> مجموع تعداد خدمات دستگاه در محل a، مجموع تعداد خدماتی که در میز خدمت حضوری ارائه می شود در محل b، مجموع تعداد خدماتی که در میز خدمت الکترونیکی ارائه می شود در محل c، مجموع تعداد خدماتی که به صورت ترکیبی در میز خدمت حضوری و الکترونیکی ارائه می شوند در محل d و مجموع تعداد خدماتی که خارج از میز خدمت ارائه می شوند در محل d ثبت می شود.

<sup>۲</sup> تقسیم عدد b به عدد a

<sup>۳</sup> تقسیم مجموع عدد c و d به عدد a

<sup>۴</sup> ارزیاب در این بخش پس از مراجعه حضوری به دستگاه و مشاهده محل ارائه خدمات اظهار شده، در صورت مشاهده تناقض، خدمت مربوطه را در این بخش معرفی می کند. به عنوان مثال اگر دستگاه اعلام کرده است که خدمتی را در محل میز خدمت حضوری ارائه می دهد، ارزیاب می بایست بررسی کند که آیا واقعا این خدمت در میز خدمت حضوری ارائه می شود یا خیر، در صورتی که شواهدی مبنی بر این مشاهده شد که ارباب رجوع برای دریافت خدمت مذکور مجبور است به واحدهای سازمانی دستگاه مراجعه کند، آنگاه عنوان و کد خدمت مربوطه در این محل درج می شود. به عبارت دیگر درج عنوان خدمت در این بخش از فرم بدان معنی است که اظهارات دستگاه در مورد این خدمت صحت ندارد.

۲- الف- ارزیابی عمومی استقرار فضای میز خدمت (این قسمت توسط دستگاههای اجرایی تکمیل می گردد)

ردیف	موضوع	وضعیت استقرار					توضیحات
		بسیار عالی	خوب	متوسط	ضعیف	عدم استقرار	
۱	ایجاد فضای مناسب در دستگاه برای ارائه خدمت به ارباب رجوع <sup>۱</sup>						
۲	فعالیت پیوسته میز خدمت در طول هفته <sup>۲</sup>						
۳	تخصیص کارشناسان مطلع، شایسته، ماهر و پاسخگو <sup>۳</sup>						
۴	استقرار یک کارشناس به منظور ۱- راهنمایی ارباب رجوع به واحدها در صورت تایید کارشناسان مستقر در میز خدمت ۲- راهنمایی ارباب رجوع قبل از آغاز درخواست خدمت						

ب- ارزیابی عمومی استقرار فضای میز خدمت (این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد)

نتایج ارزیابی بخش ۲ (این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد)							
ردیف	موضوع	وضعیت استقرار					توضیحات
		بسیار عالی	خوب	متوسط	ضعیف	عدم استقرار	
۱	ایجاد فضای مناسب در دستگاه برای ارائه خدمت به ارباب رجوع <sup>۴</sup>						
۲	فعالیت پیوسته میز خدمت در طول هفته <sup>۵</sup>						
۳	تخصیص کارشناسان مطلع، شایسته، ماهر و پاسخگو <sup>۶</sup>						
۴	استقرار یک کارشناس به منظور ۱- راهنمایی ارباب رجوع به واحدها در صورت تایید کارشناسان مستقر در میز خدمت ۲- راهنمایی ارباب رجوع قبل از آغاز درخواست خدمت						
نقاط قابل اصلاح یا بهبود:							

۳- ارزیابی وضعیت اطلاع رسانی الکترونیکی خدمات (اعم از الکترونیکی و غیر الکترونیکی) (این قسمت توسط دستگاه اجرایی تکمیل گردد)

<sup>۱</sup> بر اساس ممیزی حضوری و ارزیابی کیفی مناسب بودن فضای تخصیص داده شده توسط نماینده تام الاختیار دستگاه

<sup>۲</sup> بر اساس ممیزی های موردی نماینده تام الاختیار دستگاه و بررسی موارد مرتبط ذکر شده در شکایات مردمی، زمان صدور فرم به منظور بررسی پیوسته بودن فعالیت در طول هفته و مواقع مختلف (هر بار ممیزی)

<sup>۳</sup> بر اساس ممیزی موردی نماینده تام الاختیار دستگاه و سوال از کارشناسان مستقر در ارتباط با خدمات- بر اساس گزارش های مستند جمع آوری شده از رضایت ارباب رجوع- بر اساس مشاهده سوابق آموزشی کارشناسان مستقر در میز خدمت مرتبط با شایستگی های فعالیت در میز خدمت

<sup>۴</sup> بر اساس ممیزی حضوری و ارزیابی کیفی مناسب بودن فضای تخصیص داده شده (یک بار پس از اجرای دستورالعمل)

<sup>۵</sup> بر اساس نتیجه های ممیزی های موردی نماینده تام الاختیار دستگاه، موارد مرتبط ذکر شده در شکایات مردمی، ممیزی زمان صدور رسید به منظور بررسی پیوسته بودن فعالیت در طول هفته و مواقع مختلف (هر بار ممیزی)

<sup>۶</sup> بر اساس ممیزی موردی و سوال از کارشناسان مستقر در ارتباط با خدمات- بر اساس گزارش های مستند جمع آوری شده از رضایت ارباب رجوع- بر اساس مشاهده سوابق آموزشی کارشناسان مستقر در میز خدمت مرتبط با شایستگی های فعالیت در میز خدمت

عنوان خدمت	کد خدمت	محل ارائه		نوع اطلاع رسانی		موارد اطلاع رسانی شده <sup>۱</sup>	
		الکترونیکی (درج آدرس صفحه وب ارائه خدمت)	میز خدمت (حضوری) (در صورت ارائه در میز خدمت حضوری تیک زده شود)	وب سایت دستگاه (درج آدرس صفحه وب اطلاع رسانی خدمت)	تابلوهای راهنما مستقر در میز خدمت (در صورت وجود تیک زده شد)	تلفنی و مرکز تماس (شماره تماس درج شود)	مراحل گردش کار

نتایج ارزیابی بخش ۳ (این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد)			
خدماتی که اطلاع رسانی آنها نیاز به اصلاح دارد:		عنوان خدمت	کد خدمت
(با توجه به راستی آزمایی جدول فوق)		اصلاحات مورد نیاز	

۴- ارزیابی خدمات ارائه شده در میز خدمت حضوری (حضوری/الکترونیکی-حضوری) (این قسمت توسط دستگاه اجرایی تکمیل گردد)

<sup>۱</sup> در صورت تهیه مستندات مربوطه که قابل ارائه باشد، خانه مرتبط با هر خدمت تیک زده شود



ارائه فرم نظر سنجی به ارباب رجوع برای تکمیل پس از دریافت خدمت <sup>۳</sup> (بلی/خبر)	نسبت تعداد مدارکی که در زمان درخواست خدمت از ارباب رجوع اخذ می شود به کل مدارکی که در مجموع برای دریافت خدمت از ارباب رجوع دریافت می شود <sup>۲</sup> (درصد)	ارائه فرم و تعیین زمان دریافت خدمت <sup>۱</sup> (بلی/خبر)	کد خدمت	عنوان خدمت مستقر در میز خدمت حضوری
				مجموع

نتایج ارزیابی بخش ۴- خدماتی که در میز خدمت حضوری نیاز به اصلاح دارند (این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد)		
عنوان خدمت	کد خدمت	اصلاحات مورد نیاز (نظیر: ارائه فرم تعیین زمان دریافت خدمت/ دریافت یکباره مدارک در صورت امکان)

<sup>۱</sup> بر اساس بررسی سوابق مستند شده- ممیزی های موردی ارائه خدمت و پاسخ ارباب رجوع ها به صورت نمونه و موردی

<sup>۲</sup> بر اساس مشاهده و ارزیابی مستقیم

<sup>۳</sup> فرم پیشنهادی به منظور ارائه به ارباب رجوع و سنجش رضایت وی در بخش ۶ این پیوست قابل مشاهده شده است.

۵- ارزیابی خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی (این قسمت توسط دستگاه اجرایی تکمیل گردد)

نظرسنجی الکترونیکی (دارد/ندارد)	قابلیت ارسال پیامک مراحل انجام کار به ارباب رجوع (دارد/ندارد)	قابلیت رهگیری مراحل اجرای فرایند ارائه خدمت با کد رهگیری (دارد/ندارد)	ارائه کد رهگیری (دارد/ندارد)	ارائه الکترونیکی خدمت (دارد/ندارد)	قابلیت درخواست خدمت در قالب فرم های الکترونیکی (دارد/ندارد)	قابلیت ارسال الکترونیکی مدارک (دارد/ندارد)	آدرس صفحه الکترونیکی ارائه خدمت (آدرس صفحه وب درج شود)	کد خدمت	عنوان خدمت مستقر در میز خدمت الکترونیکی (الکترونیکی / الکترونیکی - حضوری)

نتایج ارزیابی بخش ۵- خدماتی که در میز خدمت الکترونیکی نیاز به اصلاح دارند (این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد)		
عنوان خدمت	کد خدمت	اصلاحات مورد نیاز (اصلاحات در مورد هر یک از موضوعات ارزیابی شده در جدول ۵)

۶- پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات

نام دستگاه		پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات					تاریخ:	
شهروند گرامی خواهشمند است با اعلام میزان رضایت خود از هر یک از محورهای ارائه شده در این پرسشنامه، ما را در ارتقا سطح رعایت حقوق شهروندی یاری فرمایید.								
جنسیت: مرد <input type="checkbox"/> زن <input type="checkbox"/>		سن:		تحصیلات:		شغل:		برای دریافت چه خدمتی مراجعه نموده اید؟
دفعات مراجعه برای دریافت خدمت فعلی در سال اخیر:								
ردیف	محور سنجش	پرسش	سطح رضایت					
			خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
۱	شفافیت فرایندی	نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
۲		نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
۳		انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
۴	پاسخگویی و مسئولیت پذیری	نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
۵		امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
۶		به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
۷		راهنمایی و پاسخگویی کارکنان و پی گیری وضعیت درخواست ها	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
۸	تسلط بر فرایند	دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
۹	زمان فرایند	تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
۱۰		تعهد و پایبندی دستگاه به زمان ارائه خدمت در فرم "رسید خدمت"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
۱۱		میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
۱۲	نظام مند بودن فرایند	نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
۱۳		دریافت یکباره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعه توسط دستگاه	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
۱۴		ارائه چند باره اطلاعات یا اطلاعات تکراری (نظیر کپی شناسنامه، کارت ملی و...) به بخشهای مختلف	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
۱۵		احساس نیاز به سفارش و توصیه های غیرقانونی برای دریافت خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
۱۶	کلیت فرآیند	احساس رضایت از خدمت دریافت شده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
چنانچه علاوه بر موارد فوق مطلب یا پیشنهادی در خصوص نحوه انجام خدمات و اصلاح روشهای انجام کار در زمینه مورد نظر خود دارید مرقوم فرمایید:								

### پیوست ۳

جدول ۱- قالب جمع بندی ارزیابی واحدهای استانی دستگاه اجرایی توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان

[illegible]

جدول ۲- قالب ارسال اطلاعات توسط ستاد مرکزی دستگاه های اجرایی به سازمان اداری و استخدامی کشور

تعداد خدمات ارائه شده در				عنوان دستگاه	عنوان دستگاه اصلی	تعداد کل خدمات (G2C و G2B)
خارج از میز خدمت (مراجعه مستقیم به واحدهای سازمانی)	ترکیب میز خدمت حضوری و الکترونیکی	میز خدمت الکترونیکی	میز خدمت حضوری			



بسمه تعالی

## بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

به منظور ارتقای سلامت و شفافیت اداری، تسهیل، تسریع، یکپارچه سازی و استانداردپذیری الکترونیکی مکاتبات، رهگیری و پیگیری مکاتبات بین دستگاهی و همچنین حذف کاغذ با هدف کاهش هزینه‌ها، کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند با توجه به مفاد بندهای ذیل اقدامات لازم را انجام دهند:

## ۱- تعاریف:

الف) سامانه رصد: سامانه‌ای است که دستورات و پی نوشت‌های رئیس جمهور محترم و مقامات نهاد ریاست جمهوری و گردش الکترونیکی برخط مکاتبات دستگاه‌های اجرایی را به صورت درخت وارده مورد پایش قرار داده و متناسب با سطوح دسترسی گزارش‌های مربوطه را ارائه می‌نماید.

ب) شناسه ملی سند (شمس): فراداده‌ای ملی است که اجزای داده‌ای تشکیل‌دهنده آن یعنی چهار عنصر شناسه منشاء، شناسه حوزه صدور (صادر/داخلی)، شناسه تاریخ (سال) و شناسه ترتیب بصورت یکتا به هر نامه و سند اداری اختصاص می‌یابد.

ج) سامانه اسناد دولت: سامانه‌ای است که توسط نهاد ریاست جمهوری به منظور ذخیره سازی، جستجوی سریع و آسان در بازیابی اسناد و ضامم ذخیره شده در مکاتبات اداری همراه با کنترل دسترسی کاربران، طراحی و اجرایی شده است.

۲- به منظور فراگیر نمودن سامانه رصد، نهاد ریاست جمهوری موظف است دسترسی‌های لازم به سامانه مذکور را برای کلیه دستگاه‌های اجرایی فراهم نماید.

۳- به استناد مواد ۳۵، ۳۷، ۳۸، ۴۱ و تبصره ماده ۴۱ ضوابط فنی و اجرایی توسعه دولت الکترونیکی مصوب شورای عالی فناوری اطلاعات ابلاغ شده به شماره ۲۰۰/۱۴۵ مورخ ۱۳۹۳/۰۶/۱۱، دستگاه‌های اجرایی مکلف‌اند سامانه مکاتبات خود را به شبکه پیام دولت متصل نموده و وب سرویس سامانه رصد را فعال نمایند.

تبصره- مکاتبات اداری بین دستگاه‌های اجرایی صرفاً از طریق سامانه پیام دولت انجام می‌پذیرد.



ریاست جمهوری  
سازمان اداری و استخدامی کشور

معاون رئیس جمهور  
و  
رئیس سازمان

شماره نامه: ۱۷۳۹۸۳۶  
تاریخ نامه: ۱۳۹۶/۱۲/۱۵  
پوست: ندارد

۴- با توجه به قانون تجارت الکترونیک مصوب ۱۳۸۲/۱۰/۱۷ مجلس شورای اسلامی با هدف احراز اصالت و صحت مکاتبات دولتی، لازم است کلیه اسناد و مکاتبات الکترونیکی منضم به امضای الکترونیکی معتبر باشند.

تبصره- دستگاه‌های اجرایی موظف به دریافت امضای الکترونیکی معتبر از مراکز میانی مجاز صدور گواهی الکترونیکی، برای  
انجام امور اداری و اسنادی می‌باشند.



بسمه تعالی

## بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری موضوع دستورالعمل احراز اصالت هویت برخط

به استناد آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی به شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۹۳/۶/۱۰ مصوب شورای عالی اداری و ضوابط فنی و اجرایی توسعه دولت الکترونیکی به شماره ۲۰۰/۱۴۵ مورخ ۹۳/۶/۱۱ مصوب شورای اجرایی فناوری اطلاعات و با هدف اصلاح نظام اداری، تحقق اهداف توسعه دولت الکترونیکی، استنادپذیری الکترونیکی، کمک به مقابله با جعل و فساد اداری، افزایش سلامت اداری و رضایت‌مندی عمومی و به منظور اجرای طرح "احراز اصالت هویت برخط" و حذف اخذ کپی کارت ملی و صفحه اول شناسنامه در استانهای خوزستان، قم و سمنان کلیه دستگاه‌های اجرایی اقدامات زیر را معمول نمایند:

- ۱- در اجرای بند الف ماده ۶۸ قانون برنامه ششم توسعه ظرف مدت دو هفته از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل زیرساخت‌های لازم را جهت اجرا و حذف کپی مدارک هویتی از شهروندان مهیا نمایند.
- ۲- علاوه بر انعقاد تفاهم‌نامه با سازمان ثبت احوال کشور بصورت برخط؛ موانع حقوقی و قانونی برای اجرای این دستورالعمل را رفع نمایند.
- تبصره: در صورت وجود موانع قانونی، دستگاه‌های اجرایی مکلفند در اسرع وقت موارد را برای رسیدگی ویژه به سازمان اداری و استخدامی کشور اعلام نمایند.
- ۳- در اجرای ماده ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری سازمان ثبت احوال کشور نسبت به در اختیار قرار دادن وب‌سرویس‌های کد ملی و شناسنامه و ارایه کد رهگیری پس از هر استعلام اقدام نموده و همچنین زمینه اصالت‌سنجی کدهای رهگیری را برای پیگیری‌های بعدی مهیا نماید.
- تبصره- اجرای این دستورالعمل در ارزیابی سالانه دستگاه‌های اجرایی استانی لحاظ می‌گردد.
- ۴- این دستورالعمل در اجرای ماده ۱۱۸ قانون مدیریت خدمات کشوری برای تمامی دستگاه‌های اجرایی لازم الاجراست.

جمشید انصاری





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۱۰۲۳۵۳

تاریخ: ۱۳۹۷/۳/۵

پوست: —

## بسمه تعالی

### تمامی دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری

شورای عالی اداری در یکصد و هشتاد و یکمین جلسه مورخ ۱۳۹۷/۰۲/۱۵ بنا به پیشنهاد سازمان اداری و استخدامی کشور، در اجرای ماده ۳۹ و بند (۱۴) ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری، به منظور بهره‌برداری مطلوب از ساختمان‌ها و اراضی در اختیار دستگاه‌های اجرایی، تخصیص مناسب فضای اداری و کاهش هزینه‌های ناشی از تامین، بهره‌برداری و نگهداری ساختمان‌های دولتی تصویب نمود:

**ماده ۱-** وزارتخانه‌ها و موسسات دولتی در سطح ملی و استانی موظفند در صورت نیاز به تغییر بهره‌بردار ساختمان‌ها و اراضی دارای ساختمان اداری، تقاضای تغییر بهره‌بردار را با رعایت ماده (۶۹) قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت و آیین‌نامه اجرایی و شیوه‌نامه مربوطه، به کمیسیون مستندسازی اموال غیرمنقول، مستقر در معاونت حقوقی رئیس‌جمهور ارایه نمایند. این کمیسیون مکلف است نظر کارشناسی سازمان اداری و استخدامی کشور، از جهت انطباق فضاهای در اختیار دستگاه متقاضی با ضوابط و استانداردهای لازم (موضوع ماده ۳۹ قانون مدیریت خدمات کشوری) را اخذ نموده، در تصمیمات متخذه، مدنظر قرار دهد و نظر سازمان را همراه با مدارک مربوط به مرجع تصویب‌کننده ارایه نماید.

**تبصره ۱:** در خصوص ساختمان‌ها، تاسیسات و اراضی دارای ساختمان اداری واقع در استان‌ها، سازمان اداری و استخدامی کشور پس از دریافت نظر سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان ذیربط، نسبت به اعلام‌نظر نهایی به کمیسیون مستندسازی اموال غیرمنقول اقدام می‌نماید.

**تبصره ۲:** در اجرای ماده (۸۹) قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت، واگذاری و استفاده از ساختمان‌های مازاد بر نیاز وزارتخانه‌ها و موسسات دولتی در مرکز، با تایید سازمان اداری و استخدامی کشور و تصویب هیأت وزیران و در استان‌ها، با تایید سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان و تصویب شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان صورت می‌پذیرد.

**تبصره ۳:** تعیین استانداردهای ساختمان‌های دارای کاربری آموزشی و درمانی، با وزارتخانه‌ها و موسسات دولتی مربوط می‌باشد.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

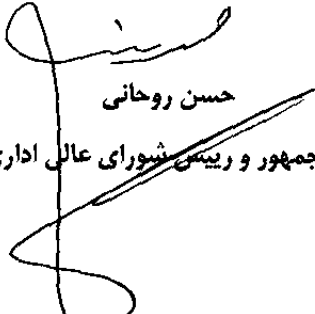
شماره: ۱۰۲۳۵۲  
تاریخ: ۱۳۹۷/۳/۵  
پوست: —

**ماده ۲-** به منظور ایجاد داشبورد مدیریتی و فراهم کردن دسترسی به اطلاعات مورد نیاز سازمان اداری و استخدامی کشور، وزارت امور اقتصادی و دارایی مکلف است اصلاحات لازم را در سامانه "جامع اطلاعات اموال غیرمقتول دستگاههای اجرایی" (سادا)، به عمل آورد.

**ماده ۳-** کلیه دستگاههای اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری، در صورت نیاز به احداث، خرید و یا اجاره ساختمانهای اداری، قبل از اتخاذ تصمیم در مرجع ذیصلاح مکلفند نظر کارشناسی سازمان اداری و استخدامی کشور را از جهت انطباق فضاهای در اختیار با استانداردهای موضوع ماده ۳۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، اخذ نموده و همراه با سایر مدارک لازم، به مرجع تصویب کننده ارائه نمایند.

**ماده ۴-** در اجرای ماده (۳۹) قانون مدیریت خدمات کشوری، ضوابط و استانداردهای بکارگیری فضاها، تجهیزات و ملزومات اداری توسط سازمان اداری و استخدامی کشور تهیه و ابلاغ خواهد شد. تا ابلاغ ضوابط جدید، "استاندارد تامین و بکارگیری ساختمانهای دولتی"، موضوع پیوست مصوبه شماره ۲۰۶/۷۵۳۹ مورخ ۱۳۹۰/۴/۱ شورای عالی اداری، ملاک عمل می باشد.

**ماده ۵-** این مصوبه با رعایت مفاد ماده (۴)، جایگزین تصویب نامه های شماره ۲۰۶/۷۵۳۹ مورخ ۱۳۹۰/۴/۱ و شماره ۲۰۶/۹۱/۱۸۸۰ مورخ ۱۳۹۱/۱/۲۸ و شماره ۲۷۶۷۹ مورخ ۱۳۹۵/۱/۳۰ شورای عالی اداری می شود.

  
حسن روحانی  
رئیس جمهور و رئیس شورای عالی اداری

رونوشت: دفتر مقام معظم رهبری (مدظله العالی) - دفتر ریاست جمهوری - دفتر ریاست مجلس شورای اسلامی - دفتر ریاست قوه قضاییه - دفتر معاون اول رئیس جمهور - دفتر هیأت دولت - دفتر بازرسی رئیس جمهور - دفتر ریاست دیوان عدالت اداری - کمیسیون امور اجتماعی مجلس شورای اسلامی - اداره کل حقوقی ریاست جمهوری - اداره کل قوانین و مقررات کشوری ریاست جمهوری - روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران - دفتر هماهنگی های ویژه رئیس جمهور - فرهنگستان علوم جمهوری اسلامی ایران - دیوان محاسبات کشور - سازمان بازرسی کل کشور.



معاون رئیس جمهور

و

رئیس سازمان

ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۲۴۷۹۱۸

تاریخ نامه: ۱۳۹۷/۰۵/۱۸

پوست: ندارد

بسمه تعالی

### بخشنامه به دستگاه های اجرایی کشور

با توجه به مفاد ماده (۳) تصویب نامه شماره ۱۰۲۳۵۳ مورخ ۱۳۹۷/۳/۵ شورای عالی اداری، موضوع تعیین تکلیف احداث، خرید و یا اجاره ساختمان اداری، اختیار بررسی درخواست دستگاه های اجرایی استانی و انطباق فضاهای در اختیار آنها با استانداردهای موضوع ماده (۳۹) قانون مدیریت خدمات کشوری، به سازمانهای مدیریت و برنامه ریزی استانها تفویض می شود تا براساس ساختار و پستهای مصوب دستگاه های اجرایی استانی (ثبت شده در سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاههای اجرایی موضوع بخشنامه شماره ۸۳۳۲۳۳ مورخ ۱۳۹۵/۸/۱۷ این سازمان) و ضوابط "استاندارد تامین و بکارگیری ساختمانهای دولتی"، موضوع پیوست تصویب نامه شماره ۲۰۶/۷۵۳۹ مورخ ۱۳۹۰/۴/۱ شورای عالی اداری و سایر ضوابط قانونی، نسبت به تعیین و اعلام فضای مورد نیاز به دستگاه اجرایی متقاضی و سازمان اداری و استخدامی کشور، اظهار نظر کارشناسی نمایند.

جمشید انصاری



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه هیئت وزیران

بسمه تعالی

“با صلوات بر محمد و آل محمد”

وزارت امور اقتصادی و دارایی - سازمان برنامه و بودجه کشور

سازمان ثبت اسناد و املاک کشور

هیئت وزیران در جلسه ۱۳۹۸/۱۰/۴ به پیشنهاد مشترک وزارت امور اقتصادی و دارایی و سازمان برنامه و بودجه کشور و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، آیین نامه اجرایی بند (هـ) تبصره (۱۲) ماده واحده قانون بودجه سال ۱۳۹۸ کل کشور را به شرح زیر تصویب کرد:

**آیین نامه اجرایی بند (هـ) تبصره (۱۲) ماده واحده قانون بودجه سال ۱۳۹۸ کل کشور**

**ماده ۱-** در این آیین نامه، اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می روند:

**۱- وزارت:** وزارت امور اقتصادی و دارایی

**۲ - دستگاه اجرایی:** وزارتخانه ها و مؤسسات دولتی و شرکتهای دولتی (در مواردی که بهره برداری از اراضی و املاک به نمایندگی از دولت به شرکتهای دولتی واگذار شده باشد).

**۳ - کمیسیون ماده (۵):** کمیسیون موضوع ماده (۵) قانون تأسیس شورای عالی شهرسازی و معماری ایران - مصوب ۱۳۵۱ - و اصلاحات بعدی آن

**۴ - بند (هـ) تبصره (۱۲):** بند (هـ) تبصره (۱۲) ماده واحده قانون بودجه سال ۱۳۹۸ کل کشور

**۵ - سامانه سادا:** سامانه جامع اطلاعات اموال غیرمنقول دستگاههای اجرایی

**ماده ۲-** وزارت در اجرای بند (هـ) تبصره (۱۲)، از طریق واحدهای ستادی و استانی خود مجاز است اموال غیرمنقول مازاد در اختیار دستگاههای اجرایی را با هماهنگی دستگاه مربوط به صورت کلی یا جزیی از طریق اجاره بلند مدت، انتشار صکوک اجاره، ترهین و توثیق، مولدسازی نموده یا به فروش برساند. اموال و داراییهای منقول مازاد دولت نیز مشمول فروش می باشند. انفال و موارد مندرج در اصل (۸۳) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران از شمول این آیین نامه مستثنی می باشند.

**تبصره ۱-** دستگاههای اجرایی مکلفند فهرست و مشخصات اموال غیرمنقول مازاد در اختیار خود را پس از ثبت اطلاعات آن در سامانه سادا برای مولدسازی یا فروش در چارچوب بند (هـ) تبصره (۱۲) به وزارت اعلام و تمهیدات لازم را برای اجرای آن فراهم نمایند.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه هیئت وزیران

**تبصره ۲-** چنانچه وزارت از طریق واحدهای ستادی و استانی خود راساً اموال غیرمنقول مازاد در اختیار دستگاهها را شناسایی نماید، می تواند نسبت به فروش یا مولدسازی آنها در چهارچوب بند (هـ) تبصره (۱۲) اقدام نماید و مخالفت دستگاه بهره بردار پس از اقدام وزارت و نیز انصراف دستگاه اجرایی پس از اعلام کتبی بلاثر می باشد و در صورت بروز اختلاف در تشخیص اموال مازاد، در سطح ملی نظر وزیر امور اقتصادی و دارایی و در سطح استان، نظر استاندار مربوط ملاک عمل خواهد بود.

**ماده ۳-** به منظور شناسایی اموال غیرمنقول مازاد دستگاههای اجرایی در سطح هر استان و بررسی اولیه مستندات مولدسازی و فروش، کارگروهی با مسئولیت رئیس شورای برنامه ریزی و توسعه استان و با عضویت مدیرکل امور اقتصادی و دارایی استان، رئیس سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان و بالاترین مقام اجرایی دستگاه بهره بردار استان تشکیل می گردد. دبیرخانه این کارگروه در اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان مستقر است.

**ماده ۴-** اداره کل امور اقتصادی و دارایی استانها درخواست تغییر کاربری اموال غیرمنقول مازاد موردنظر برای اجرای بند (هـ) تبصره (۱۲) را در هر یک از استانها به دبیرخانه کمیسیون ماده (۵) ارسال می نمایند و این کمیسیون موظف است در چهارچوب ماده (۶) قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت (۲) - مصوب ۱۳۹۳ - اقدام و نتیجه را به اداره کل امور اقتصادی و دارایی استانها ابلاغ نماید.

**ماده ۵ -** سازمان برنامه و بودجه کشور موظف است از محل اعتبارات مصوب مربوط قانون بودجه سال ۱۳۹۸ کل کشور معادل هشتاد میلیارد (۸۰.۰۰۰.۰۰۰.۰۰۰) ریال بابت هزینههای موردنیاز برای اجرای این آیین نامه از جمله تثبیت مالکیت، تهیه نقشه رقومی برای صدور یا اصلاح سند رسمی حدنگار تک برگی، پرداخت عوارض تغییر کاربری، حق الزحمه ارزیابی کارشناسان رسمی، انتشار آگهی به وزارت اختصاص دهد.

**تبصره -** وزارت موظف است عملکرد اجرای این ماده را هر سه ماه یکبار به سازمان برنامه و بودجه کشور گزارش نماید. تخصیص اعتبار منوط به ارایه این گزارش می باشد.

**ماده ۶-** منابع حاصل از اجرای این قانون به ردیفهای درآمدی (۲۱۰۲۲۰) و (۲۱۰۲۲۱) قانون بودجه سال ۱۳۹۸ کل کشور واریز می شود.

**تبصره -** به سازمان برنامه و بودجه کشور اجازه داده می شود پس از اطمینان از وصولی ردیف درآمدی (۲۱۰۲۲۱)، حداقل بیست درصد (۲۰٪) از منابع وصولی را از محل ردیف (۵۴-۵۳۰۰۰۰) جدول شماره (۹) قانون بودجه سال ۱۳۹۸ کل کشور علاوه بر سهم اعتبارات تملک داراییهای سرمایه ای ملی/استانی دستگاه مربوط ابلاغ نماید. این اعتبار در اجرای طرحهای تملک داراییهای



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه هیئت وزیران

سرمایه‌ای نیمه تمام همان دستگاه ملی‌لاستانی با اولویت طرح‌های تملک دارایی‌های سرمایه‌ای پیوست شماره (۱) قانون بودجه سال ۱۳۹۸ کل کشور قابل هزینه است.

**ماده ۷-** کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری - مصوب ۱۳۸۶ - از جمله سازمان ثبت اسناد و املاک کشور و شهرداری‌ها موظفند در اجرای بند (پ) ماده (۱۰) قانون برنامه پنجساله ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران - مصوب ۱۳۹۵ - نسبت به ایجاد دسترسی و برقراری ارتباط الکترونیکی با سامانه سادا و تبادل اطلاعات اقدام نمایند.

**ماده ۸-** در اجرای بند (هـ) تبصره (۱۲)، نقل و انتقال اسناد مالکیت از طریق نماینده وزارت امور اقتصادی و دارایی (اداره کل اموال دولتی در مرکز و ادارات کل امور اقتصادی و دارایی در استان‌ها) صورت می‌گیرد.

اسحاق جهانگیری

معاون اول رئیس جمهور

رونوشت به دفتر مقام معظم رهبری، دفتر رئیس جمهور، دفتر رئیس قوه قضاییه، دفتر معاون اول رئیس جمهور، دبیرخانه مجمع تشخیص مصلحت نظام، سازمان اداری و استخدامی کشور، معاونت حقوقی رئیس جمهور، معاونت امور مجلس رئیس جمهور، دیوان محاسبات کشور، دیوان عدالت اداری، سازمان بازرسی کل کشور، معاونت قوانین مجلس شورای اسلامی، امور تدوین، تنقیح و انتشار قوانین و مقررات، کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و مؤسسات دولتی، نهادهای انقلاب اسلامی، روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران، دبیرخانه شورای اطلاع‌رسانی دولت و دفتر هیئت دولت ابلاغ می‌شود.