

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: <input type="checkbox"/> ستاد مرکزی	<input type="checkbox"/> استانی	
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)

دلایل و توضیحات عدم ارائه خدمت در میز خدمت الکترونیکی ^۵	محل ارائه ^۴				نوع خدمت (G2B/G2C) ^۳	کد خدمت ^۲	عنوان خدمت ^۱
	خارج از میز خدمت (مراجعه مستقیم به واحدهای سازمانی) ^۹	ترکیب میز خدمت حضوری و الکترونیکی (الکترونیکی - حضوری) ^۸	میز خدمت الکترونیکی ^۷	میز خدمت حضوری ^۶			
	e	d	c	b	a		مجموع ^{۱۰}

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

^۲ براساس کدهای خدمات مصوب سازمان اداری و استخدامی کشور

^۳ اگر خدمت به شخصیت حقیقی ارائه می‌شود نوع خدمت G2C و اگر خدمت به شخصیت حقوقی ارائه می‌شود نوع خدمت G2B است.

^۴ با توجه به اینکه خدمت مورد نظر مندرج در هر سطر، در چه محل (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.

^۵ 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 ارائه خدمت در محدوده دستگاه، خدماتی که از ابتدا تا انتهای آن در محدوده دستگاه ارائه می‌شود و برای ارائه خدمت نیازی به تعامل با سایر دستگاه‌ها نیست می‌توانند در میز خدمت حضوری ارائه شوند.

^۶ 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.

^۷ 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.

^۸ 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. در این حالت ممکن است نتیجه خدمت در میز خدمت حضوری یا میز خدمت الکترونیکی به ارباب رجوع ارائه شود.

^۹ 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.

^{۱۰} مجموع تعداد خدمات دستگاه در محل a، مجموع تعداد خدماتی که در میز خدمت حضوری ارائه می‌شود در محل b، مجموع تعداد خدماتی که در میز خدمت الکترونیکی ارائه می‌شود در محل c، مجموع تعداد خدماتی که به صورت ترکیبی در میز خدمت حضوری و الکترونیکی ارائه می‌شوند در محل d و مجموع تعداد خدماتی که خارج از میز خدمت ارائه می‌شوند در محل d ثبت می‌شود.

نام و امضای ارزیابی کننده:

نام و امضای تهیه کننده:

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: <input type="checkbox"/> ستاد مرکزی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/>	تاریخ ارزیابی و صحت گذاری اظهار نامه:	
تاریخ تهیه اظهارنامه توسط دستگاه:		

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

۱ تقسیم عدد b به عدد a

۲ تقسیم مجموع عدد c و d به عدد a

۳ 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.

نام و امضای ارزیابی کننده:

نام و امضای تهیه کننده:

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:

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 ^۱						
۲	فعالیت پیوسته میز خدمت در طول هفته ^۲						
۳	تخصیص کارشناسان مطلع، شایسته، ماهر و پاسخگو ^۳						
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 ^۴						
۲	فعالیت پیوسته میز خدمت در طول هفته ^۵						
۳	تخصیص کارشناسان مطلع، شایسته، ماهر و پاسخگو ^۶						
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:							

^۱ بر اساس ممیزی حضوری و ارزیابی کیفی مناسب بودن فضای تخصیص داده شده توسط نماینده تام الاختیار دستگاه

^۲ 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)

^۳ 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

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

^۵ 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)

^۶ 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

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: <input type="checkbox"/> ستاد مرکزی	<input type="checkbox"/> استانی	
تاریخ تهیه اظهارنامه توسط دستگاه:		تاریخ ارزیابی و صحنه گذاری اظهار نامه:

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

محل ارائه	نوع اطلاع رسانی	موارد اطلاع رسانی شده ^۱						
		سوالات متداول	معرفی مسئول و واحدهای سازمانی ارائه خدمت	رویه ارائه شکایت	هزینه های دریافت خدمت و نحوه محاسبه و محل پرداخت	مدت زمان دریافت خدمت (فاصله بین درخواست خدمت تا ارائه خدمت)	قوانین و مقررات و آیین نامه های مربوطه	مستندات و مدارک مورد نیاز برای دریافت خدمت
الکترونیکی (درج آدرس صفحه وب ارائه خدمت)	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)					
میز خدمت (حضور)	میز خدمت (حضور) (در صورت ارائه در میز خدمت حضوری تیک زده شود)							
کد خدمت								
عنوان خدمت								

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

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

^۱ در صورت تهیه مستندات مربوطه که قابل ارائه باشد، خانه مرتبط با هر خدمت تیک زده شود

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: <input type="checkbox"/> ستاد مرکزی	<input type="checkbox"/> استانی	
تاریخ تهیه اظهارنامه توسط دستگاه:		تاریخ ارزیابی و صحه گذاری اظهار نامه:

ارائه فرم نظر سنجی به ارباب رجوع برای تکمیل پس از دریافت خدمت (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 (درصد)	ارائه فرم و تعیین زمان دریافت خدمت (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)

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

^۲ بر اساس مشاهده و ارزیابی مستقیم

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

نام و امضای ارزیابی کننده:

نام و امضای تهیه کننده:

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:	<input type="checkbox"/> ستاد مرکزی	<input type="checkbox"/> استانی
تاریخ تهیه اظهارنامه توسط دستگاه:		تاریخ ارزیابی و صحه گذاری اظهار نامه:

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 فرآیند 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)

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:	<input type="checkbox"/> ستاد مرکزی	<input type="checkbox"/> استانی
تاریخ تهیه اظهارنامه توسط دستگاه:		تاریخ ارزیابی و صحه گذاری اظهار نامه:

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.							
با تشکر							
(نام و سمت رییس دستگاه)							
جنسیت: مرد <input type="checkbox"/> زن <input type="checkbox"/>		سن:		تحصیلات:		شغل:	
دفعات مراجعه برای دریافت خدمت فعلی در سال اخیر:							
ردیف	محور سنجش	پرسش	سطح رضایت				
			بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار 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	تسلط بر فرایند	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		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		تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۰	زمان فرایند	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		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	نظام مند بودن فرایند	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:							

نام و امضای ارزیابی کننده:

نام و امضای تهیه کننده: