

## سوالات متداول استقرار میز خدمت

۱۳۹۷/۴/۶

ردیف	پرسش	پاسخ
۱	مسئول و متولی اصلی استقرار میز خدمت در دستگاه ها واحد نظارت و رسیدگی به شکایات است یا واحد برنامه ریزی و تحول اداری؟	طبق بند ۵ دستورالعمل میز خدمت به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷، بالاترین مقام دستگاه اجرایی، مسئول اجرای این دستورالعمل است. لذا با توجه به ماهیت چندوجهی میز خدمت پیشنهاد می شود طبق بند ۱ راهنمای روش استقرار میز خدمت حضوری به شماره ۳۲۲۶۷ مورخ ۱۳۹۷/۱/۲۹، کارگروهی متشکل از نمایندگان واحدهای تحول اداری، پشتیبانی، فناوری اطلاعات، روابط عمومی، بازرسی و پاسخگویی به شکایات (یا عناوین مشابه) و واحدهای تخصصی ارائه دهنده زیرخدمت حسب مورد، با مسئولیت بالاترین مقام دستگاه اجرایی یا نماینده تام‌الاختیار دستگاه تا زمان استقرار کامل میز خدمت تشکیل شود تا گام‌های اجرایی لازم به منظور استقرار میز خدمت را تا حصول نتیجه پی گیری کنند.
۲	با توجه به اینکه دستکاری در معماری ساختمان دستگاه ممکن نمی باشد، استقرار میز خدمت در طبقه همکف و اول ممکن نمی باشد. راه حل چیست؟	میز خدمت در دسترس ترین طبقه و راحت ترین مکان برای ارباب رجوع مستقر شود.
۳	دستگاه هایی که شاید در ماه یک ارباب رجوع هم نداشته باشند تکلیف چیست ؟	الزام به استقرار میز خدمت برای دستگاه‌های اجرایی خدماتی است بنابراین چنانچه در آن دستگاه، فاقد خدماتی برای ارائه به مردم و ارباب رجوع است، بر آن اساس سازماندهی و اقدام شود.
۴	باتوجه به استقرار میز طرح تکریم ارباب رجوع باهم در دستگاه هایی مثل محیط زیست نیاز به ایجاد میز خدمت می باشد.	به استناد بند ۷ در دستورالعمل میز خدمت به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷، 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. لذا لازم است میز خدمت با توجه به این دستورالعمل بازطراحی و اجرا شود.
۵	آیا با عنایت به ایجاد و استقرار میز خدمت الکترونیکی با رعایت استانداردهای میز خدمت نیاز به استقرار میز خدمت حضوری است؟	ایجاد و استقرار میز خدمت الکترونیکی با رعایت شرایط ذکر شده در دستورالعمل میز خدمت به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷، هدف نهایی و اصلی است. لذا در صورت وجود میز خدمت الکترونیکی برای ارائه خدمات نیازی به استقرار میز خدمت حضوری نیست. البته لازم است برای ارباب رجوع هایی که توان استفاده از خدمات الکترونیکی را ندارند، یک میز خدمت حضوری در دستگاه در نظر گرفته شود که از طریق سامانه های میز خدمت الکترونیکی ، این دسته از ارباب رجوع ها را پذیرش کنند.

پاسخ	پرسش	ردیف
<p>طبق گام دوم راهنمای روش استقرار میز خدمت حضوری به شماره ۳۲۲۶۷ مورخ ۱۳۹۷/۱/۲۹ زیرخدمات قابل ارائه در میز خدمت، آن دسته از زیر خدماتی هستند که:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• برای انجام بخشی از مراحل انجام زیرخدمت( به دلایل قانونی یا محدودیت - های زیرساختی مانند آماده نبودن زیر ساخت امضا الکترونیکی) نیاز به حضور ارباب رجوع است.</li> <li>• دارای ارباب رجوع اعم از اشخاص حقیقی یا حقوقی، به صورت مکرر است.</li> <li>• مراحل، فرم ها و رویه های ارائه خدمت شفاف، تعریف شده و استاندارد است.</li> </ul> <p>در صورت نداشتن کد شناسه برای خدمات ، خدمات مذکور در میز خدمت مستقر شود و در گزارش ها به جای "کد خدمت" ، عبارت " در حال اخذ کد" درج شود. و پس از آن از سازمان اداری و استخدامی کشور طبق ضوابط پی گیری های لازم برای اخذ شناسه خدمت انجام شود.</p>	<p>کدام یک از خدمات قابل ارائه در میز خدمت هستند؟ در صورت عدم وجود خدمات شناسه دار چه اقدامی باید صورت گیرد؟</p>	۶
<p>برای اصلاح یا حذف خدمات از فهرست خدمات دارای شناسه، لازم است درخواست تغییر در فهرست خدمات در قالب مکاتبات رسمی با امور توسعه دولت الکترونیک سازمان اداری و استخدامی کشور انجام شود.</p>	<p>برخی خدمات و زیر خدمات احصاء شده (با توجه به اهمیت آنها جهت ارائه در میز خدمت) نیازمند اصلاح و به روز رسانی هستند. فرایند اصلاح یا حذف این خدمات چگونه است؟</p>	۷
<p>در صورتی که دستگاه ارباب رجوع از اشخاص حقیقی یا حقوقی داشته باشد، صرف نظر از اینکه وظایف دستگاه تخصصی یا پشتیبانی است، الزامی است میز خدمت را مطابق ضوابط و مقررات اعلام شده مستقر کند.</p>	<p>در خصوص دستگاه هایی که وظایف و خدمات آنها به دو دسته تخصصی و پشتیبانی تقسیم می گردد، آیا استقرار میز خدمت الزامی است؟</p>	۸
<p>کلیه خدماتی که ارباب رجوع اعم از اشخاص حقیقی یا حقوقی برای دریافت آن به دستگاه مراجعه می کند، نیاز است که با در نظر گرفتن ضوابط و مقررات، در میز خدمت مستقر شوند.</p>	<p>با توجه به اینکه تعزیرات حکومتی شعبه قضایی است و ارباب رجوع باید به صورت مستقیم در شعبه حاضر شود و اسناد و مدارک باید به صورت حضوری بررسی گردد؛ آیا استقرار میز خدمت حضوری الزامی است؟</p>	۹
<p>خدمات احصاء شده خدماتی هستند که فهرست آنها توسط دستگاه اجرایی تهیه شده و طی جلساتی به تایید امور توسعه دولت الکترونیک سازمان اداری و استخدامی رسیده است. برای اطلاعات بیشتر با این امور تماس بگیرید.</p>	<p>منظور از خدمات احصاء شده چیست و فرایند احصاء خدمات چگونه است؟</p>	۱۰
<p>معمولا با توجه به اینکه این گونه واحدهای شهرستانی دستگاه ها، دارای ارباب</p>	<p>برخی از دستگاه های اجرایی در شهرستان ها به</p>	۱۱

ردیف	پرسش	پاسخ
	علت صعب العبور بودن مسیر ارباب رجوع بسیار کمی دارند لذا استقرار میز خدمت الزامی است؟	رجوع معدودی هستند و تعداد انگشت شمار کارمند در آنها حضور دارند، درواقع این واحدها به عنوان میز خدمت در حال عملیات هستند و نیاز به تعریف میز خدمت جدید نیست. ولی لازم است در این موارد الزامات میز خدمت مطابق دستورالعمل های ابلاغ شده، مانند اطلاع رسانی، ارائه رسید و ... کاملا رعایت شود.
۱۲	در صورت ارائه خدمت در دفاتر پیشخوان، ارائه همان خدمت در میز خدمت الزامی است؟	در صورت ارائه خدمات در پیشخوان، الزامی به ارائه خدمت در میز خدمت نیست.
۱۳	در خصوص بانک ها و اداره پست که واحد های عملیاتی هستند و حکم میز خدمت را دارند آیا ارائه پرسش نامه به دستگاه ها یا ارائه بسته های اطلاعاتی ضروری است؟ با توجه به اینکه مفهوم خدمات این دستگاه ها سالیان درازی است که در بین مردم جا افتاده و مردم آگاه از فرایند ارائه خدمت هستند؟	شعبه های بانک ها و ادارات پست در واقع به عنوان واحدهای عملیاتی نقش میز خدمت را ایفا می کنند و در حکم میز خدمت هستند. با این حال لازم است شرایط میز خدمت را مانند اطلاع رسانی مناسب و اثربخش، ارائه رسید در هنگام پذیرش، استقرار فرآیندهای انجام کار به صورت مجتمع در میز خدمت، دریافت کلیه مدارک و اعلام نقص احتمالی در هنگام پذیرش، مطابق ضوابط و مقررات ابلاغی رعایت کنند.
۱۴	در خصوص یک خدمت که هم در میز خدمت حضوری و هم در میز خدمت الکترونیک ارائه می گردد؛ فرم شماره ۱ چگونه پر گردد؟	برای این گونه خدمات در فرم شماره ۱ دستورالعمل "ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل آن" به شماره ۱۷۱۷۶۶۸ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۵، "میز خدمت الکترونیکی" به عنوان محل ارائه خدمت انتخاب شود.
۱۵	از آنجا که برخی دستگاهها ارباب رجوع مکرر ندارند و خدمات آنها در یک رویه خاص نمی باشد همچنین خدمات قابل ارائه الکترونیک نیز ندارند؛ با توجه به اینکه استقرار میز خدمت در ارزیابی عملکرد عدم مصداق ندارد؛ تکلیف دستگاه در زمینه استقرار میز خدمت و ارزیابی عملکرد آن چیست؟	لازم است محل ارائه این گونه خدمات در فرم شماره ۱ دستورالعمل "ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل آن" به شماره ۱۷۱۷۶۶۸ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۵، ذیل ستون "خارج از میز خدمت" ثبت شود و دلایل و توضیحات لازم در ستون انتهایی فرم برای ارائه خدمت خارج از میز خدمت درج شود. در صورتی که پس از بازرسی و ارزیابی سازمان اداری و استخدامی کشور یا سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان، دلایل ارائه شده مورد قبول واقع شود، این خدمات می توانند به عنوان عدم مصداق برای استقرار در میز خدمت تلقی شوند.
۱۶	آیا خدمات G2G مشمول میز خدمت می شوند؟(در ارتباط با دستگاه هایی مانند سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ها یا ادارات کل امور اقتصادی و دارایی با توجه به اینکه اکثر مراجعه کنندگان آنها دستگاه های دولتی هستند. به عنوان مثال مبادله موافقت نامه های هزینه ای و عمرانی)	ارائه خدمات G2G در میز خدمت ضروری نیست.

ردیف	پرسش	پاسخ
۱۷	چه نوع خدماتی در میز خدمت قرار نمی گیرند؟	خدماتی از جنس راهبری، نظارت، برنامه ریزی و خدمات بین دستگاهی و دولت به دولت که به نحوی محرک و آغاز کننده آنها ارباب رجوع (اعم از اشخاص حقیقی یا حقوقی) نیستند، در میز خدمت قرار نمی گیرند. البته می توان ارائه این گونه خدمات را از طریق الکترونیکی تسهیل و کارا نمود.
۱۸	ارزیابی شعب بانکها در استقرار میز خدمت به چه صورت می باشد؟	با توجه به اینکه شعب بانک ها به نوعی میز خدمت هستند نیازی به ارزیابی استقرار میز خدمت ندارند.
۱۹	آیا استقرار میز خدمت برای شرکت های برق منطقه ای موضوعیت دارد؟	الزام استقرار میز خدمت برای دستگاه هایی خدماتی است. از آنجا که شرکت های برق منطقه ای فاقد خدمات برای ارائه به ارباب رجوع هستند، به استناد نامه شماره ۱۰۲۱۷۶ مورخ ۱۳۹۷/۳/۵ سازمان اداری و استخدامی کشور، الزامی به استقرار میز خدمت ندارند. لکن استقرار میز خدمت یا ارتقاء استانداردهای میزهای خدمت موجود در شرکت های توزیع نیروی برق، مطابق با الزامات ابلاغ شده در دستورالعمل میز خدمت به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷، ضروری است.
۲۰	در صورت عدم اعلام خدمات دستگاه در ارتباط با میز خدمت توسط ستاد دستگاه، تکلیف واحد استانی دستگاه اجرایی چیست؟ با توجه به عدم آرایه زیر خدمت از سوی ستاد دستگاه هاو تایید سازمان امور اداری و استخدامی و عدم آگاهی دستگاه های استانی از زیر خدمات ارائه در میز خدمت حضوری راهکار شما برای استقرار چیست؟	به منظور ایجاد هماهنگی و یکپارچگی لازم است ستاد دستگاه اجرایی فهرست خدمات قابل ارائه در میز خدمت را به واحدهای استانی ابلاغ کند. با این حال واحدهای استانی در صورت عدم دریافت فهرست خدمات در میز خدمت، به صورت مستقل عمل نمایند. لکن نتیجه را حتما به ستاد مرکزی دستگاه اجرایی اعلام نمایند. به عبارت دیگر استقرار میز خدمت در واحد استانی دستگاه اجرایی نباید به دلیل تاخیر در اعلام خدمات میز خدمت توسط ستاد، دچار تاخیر شود.
۲۱	در جدول شماره ۱ پیوست ۲ راهنمای ممیزی استقرار میز خدمت، آیا باید تمامی خدمات دستگاه وارد شود یا خدماتی که ستاد دستگاه اعلام کرده است؟	در جدول شماره ۱ پیوست ۲ راهنمای ممیزی استقرار میز خدمت، تنها خدمات مورد تایید ستاد دستگاه اجرایی که دارای ارباب رجوع است و قرار است در میز خدمت (اعم از الکترونیکی یا حضوری) مستقر شوند، اعلام می شوند.
۲۲	آیا نیاز هست تمام فرم های نظرسنجی ارباب رجوع به سازمان مدیریت ارسال شود و سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان چه تکلیفی در ارتباط با مجموعه فرم های نظر سنجی باید انجام دهد؟	نیازی به دریافت همه فرم های نظر سنجی از دستگاه اجرایی نیست و اخذ جمع بندی نظرات کافی است. سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان باید از ارائه فرم نظر سنجی در میز خدمت بعد از دریافت خدمت توسط مردم، اطمینان حاصل کند. برای این منظور کافی است در بازرسی از دستگاه چند پرونده به صورت تصادفی انتخاب شود و بررسی شود که آیا فرم نظر سنجی دارد یا خیر.
۲۳	وظیفه استانداری ها در راستای استقرار و ممیزی میز خدمت چیست؟ آیا استانداری ها و فرمانداری	طبق دستورالعمل میز خدمت به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷، استانداران مسئول نظارت عالی بر اجرای میز خدمت در واحدهای استانی هستند. در پیوست ۱

ردیف	پرسش	پاسخ
	ها می توانند به صورت مستقیم از دستگاه اجرایی گزارش پیشرفت و عملکرد در این زمینه دریافت نمایند؟	دستورالعمل "ممیزی استقرار میز خدمت" به شماره ۱۷۱۷۶۶۸ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۶، نقش استاندار در ممیزی استقرار میز خدمت به صورت شفاف با نمودار نشان داده شده است.
۲۴	فرم نظر سنجی ارباب رجوع (جدول شماره ۶ پیوست ۲ راهنمای شماره ۱ ممیزی استقرار میز خدمت) بسیار مفصل است. آیا می توان آن را خلاصه نمود یا تغییر داد؟	دستگاه اجرایی می تواند این فرم نظر سنجی را با توجه به مقتضیات ارائه خدمت در دستگاه خود تغییر دهد.
۲۵	آیا با توجه به اینکه دانشگاه ها هیات امنایی هستند باز هم مشمول ارائه خدمت از طریق میز خدمت می باشند با عنایت به اینکه دارای چندین واحد و دانشکده است می بایست به ازای هر واحد یک میز خدمت برقرار گردد؟	کلیه دستگاه هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می کنند و مشمول مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸، مشمول دستورالعمل استقرار میز خدمت هستند. لذا دانشگاه ها نیز مشمول ارائه خدمت از طریق میز خدمت هستند. لکن باید توجه داشت به ازای هر واحد نیاز به یک میز خدمت نیست و همچنین خدماتی مانند ارائه تاییدیه در میز خدمت ارائه می شود که دارای ارباب رجوع است.
۲۶	آیا تمام دستگاه های اجرایی ملزم به استقرار میز خدمت هستند؟	تمامی دستگاههای اجرایی (اعم از ملی و استانی) که عهده دار ارائه خدمات به مردم هستند، شامل تمامی وزارت خانه ها، موسسات، شرکت ها، نهادهای عمومی غیر دولتی، استانداری ها و سایر دستگاه هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می کنند و مکلف به اجرای تصویب نامه شورای عالی اداری با عنوان "حقوق شهروندی در نظام اداری" به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۹۵/۱۲/۲۸ هستند، ملزم به استقرار میز خدمت هستند.
۲۷	آیا دستگاه های اجرایی که خارج از زیرمجموعه قوه مجریه هستند نیز ملزم به استقرار میز خدمت می باشند؟	بله، تمامی دستگاههای اجرایی (اعم از ملی و استانی) که عهده دار ارائه خدمات به مردم هستند شامل تمامی وزارت خانه ها، موسسات، شرکت ها، نهادهای عمومی غیر دولتی، استانداری ها و سایر دستگاه هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می کنند و مکلف به اجرای تصویب نامه شورای عالی اداری با عنوان "حقوق شهروندی در نظام اداری" به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۹۵/۱۲/۲۸ هستند، ملزم به استقرار میز خدمت هستند.
۲۸	بدلیل تنوع در خدمات موجود در دستگاه و تخصصی بودن وظایف واحدها، امکان داشتن تمام سیستم ها در میز خدمت و پاسخگویی به مشترکین نمی باشد به همین دلیل اقدام به داشتن میز خدمت ننموده است راهکار چیست؟	برای استقرار میز خدمت لازم نیست همه کارمندان و سیستم های دخیل در اجرای فرآیند در میز خدمت حضور داشته باشند. کافی است میز خدمت به عنوان یک واسط عمل کند و اطلاعات و درخواست ارباب رجوع را پذیرش کرد و بین واحدهای مختلف مطابق با رویه ارائه خدمت توزیع کند. ارتباط بین میز خدمت با سیستم های دیگر سازمان می تواند از طریق وب سرویس برقرار شود.

پاسخ	پرسش	ردیف
<p>برای مواردی که به هر دلیلی امکان استعمال الکترونیکی وجود ندارد، موارد ذیل انجام شود:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>استعلام هایی که به دلایل قانونی یا محدودیت های زیرساختی امکان الکترونیکی شدن ندارند، به همراه دلیل به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان گزارش شوند تا تلاش شود در صورت امکان برای هر یک از استعلام های زیرخدمت، امکان اخذ الکترونیکی پاسخ استعلام، فراهم شود.</li> <li>در مستند اطلاع رسانی هر یک از زیرخدمات، عنوان استعلام، دستگاه پاسخ دهنده و مدت زمان تقریبی به اطلاع ارباب رجوع رسانده شود.</li> </ul>	<p>با عنایت به اینکه برخی استعلامات (از قبیل استعلاماتی که توسط دستگاه های انتظامی و امنیتی انجام می گیرد) قابلیت الکترونیکی شدن را ندارند و حضور مستقیم ارباب رجوع لازم است ؛ چه اقدامی باید صورت گیرد؟</p>	۲۹
<p>طبق بند ۵ دستورالعمل میز خدمت به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷، بالاترین مقام دستگاه اجرایی مسئول اجرای دستورالعمل میز خدمت و فراهم نمودن تمهیدات اجرایی لازم برای استقرار میز خدمت در دستگاه اجرایی است.</p>	<p>با توجه به اینکه طراحی سامانه های الکترونیکی در بحث میز خدمت الکترونیکی هزینه بالایی دارد، هزینه استقرار میز خدمت الکترونیکی چگونه تامین می گردد؟</p>	۳۰
<p>در دستورالعمل میز خدمت به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷، میز خدمت حضوری با هدف در نظر گرفتن خدماتی که ارائه آنها تنها به صورت حضوری ممکن است در نظر گرفته شده است. توصیه می شود راهنمای روش استقرار میز خدمت حضوری به شماره ۳۲۲۶۷ مورخ ۱۳۹۷/۱/۲۹ مطالعه شود.</p>	<p>در خصوص دستگاه هایی که خدمات قابل ارائه آنها فقط به صورت حضوری ممکن می باشد برای استقرار میز خدمت چه راه کاری دارند؟</p>	۳۱
<p>مراحلی که در ارائه خدمت نیاز به حضور ارباب رجوع دارد (مانند احراز هویت یا تحویل خدمت)، لازم است در محل میز خدمت انجام شود. مگر در شرایطی که امکان انجام مرحله مورد نظر در محل میز خدمت امکان پذیر نباشد.</p>	<p>از آنجا که در طی فرایند ارائه خدمت در میز خدمت الکترونیکی لازم است ارباب رجوع یک بار برای احراز هویت و یک بار برای تحویل خدمت (در صورتی که فرد مجوز فیزیکی لازم داشته باشد) حضور یابد آیا استقرار میز خدمت حضوری نیز الزامی است؟ با توجه به اینکه ارباب رجوع نباید در واحد ها رفت و آمد بکنند؟</p>	۳۲
<p>خیر، نیازی برای استقرار خدماتی که کاملاً الکترونیکی شده اند در میز خدمتی حضوری نیست. هدف نهایی و غایی در میز خدمت، استقرار خدمات الکترونیکی است. اما لازم است برای آن دسته از مراجعان که توانایی استفاده از خدمات الکترونیکی را ندارند، یک نفر در نقش اپراتور ورود اطلاعات ، در میز خدمت حضور داشته باشد.</p>	<p>در صورتی که یک خدمت هم به صورت الکترونیکی ارائه می شود و هم به صورت حضوری (پرداخت قبوض، صدور گواهی ها) استقرار همزمان میز خدمت حضوری و الکترونیکی لازم است؟</p>	۳۳
<p>فرآیند گردش کار لازم است به گونه ای یکپارچه طراحی شده باشد که برای یک درخواست، فرآیند تنها یک بار اجرا شود. به عبارت دیگر تنها یک درخواست در دستگاه اجرایی ثبت شود، خواه این درخواست از طریق میز خدمت حضوری پذیرش</p>	<p>در هنگام پر کردن فرم ها در صورتی که هر خدمت در دو میز خدمت حضوری و الکترونیکی ارائه می شود چه اقدامی باید صورت گیرد؟</p>	۳۴

پاسخ	پرسش	ردیف
شده باشد خواه از طریق میز خدمت الکترونیکی.		
در چنین شرایطی، فعالیت های ذکر شده مانند مرحله پرداخت یا احراز هویت می بایست از طریق میز خدمت حضوری مستقر در دستگاه به ارباب رجوع ارائه شود.	در صورتی که در استعلامات بین دستگاهی حضور فرد به علل مختلف مانند ضرورت پرداخت هزینه یا احراز هویت ضروری باشد، دیگر امکان الکترونیکی کردن آن وجود نخواهد داشت در چنین شرایطی چه اقدامی می توان انجام داد؟	۳۵
خیر، نیازی برای استقرار خدماتی که کاملا الکترونیکی شده اند در میز خدمت حضوری نیست. هدف نهایی و غایی در میز خدمت، استقرار خدمات الکترونیکی است. اما لازم است برای آن دسته از مراجعان که توانایی استفاده از خدمات الکترونیکی را ندارند، یک یا چند نفر متناسب با تعداد ارباب رجوع، در نقش اپراتور ورود اطلاعات، در میز خدمت حضور داشته باشند.	دستگاهی تمام خدمات خود را به صورت الکترونیکی در میز خدمت الکترونیکی ارائه می کند اما در صورتی که ارباب رجوع به صورت حضوری به دستگاه مراجعه کند خدمات به او ارائه می گردد. در چنین شرایطی وجود میز خدمت حضوری ضروری است؟	۳۶
معمولا استقرار و پشتیبانی از سیستم های الکترونیکی بر عهده واحدهای فناوری اطلاعات، هوشمندسازی اداری (یا عناوین مشابه) است. لذا نمی توان یک واحد از دستگاه را به صورت مستقل عهده دار استفاده از سیستم الکترونیکی انجام فرآیند دانست، بلکه هر یک از واحدهای سازمانی در اجرای فرآیند ارائه خدمت، نقش تعریف شده و تخصیص داده شده را انجام می دهند. از نظر زمانی طبق دستورالعمل میز خدمت، آخرین مهلت زمانی استقرار کامل میز خدمت الکترونیکی پایان آذر سال ۱۳۹۷ و میز خدمت حضوری تا پایان خرداد سال ۱۳۹۷ تعیین شده است. لذا در ارزیابی جاری تنها استقرار میز خدمت حضوری مطابق ضوابط و مقررات ابلاغ شده مورد ارزیابی قرار می گیرد.	در خصوص سیستم الکترونیکی که فرایند ارائه خدمات را پیگیری و اعلام (لاگ) می کند؛ چه واحدی در دستگاه عهده دار استفاده از آن است؟ تا زمان ارزیابی امکان طراحی این سیستم و بهره برداری از آن وجود ندارد! استفاده از این سیستم چگونه می تواند در الکترونیکی نمودن خدمات موثر باشد؟	۳۷
از آنجا که دستگاه های شهرستانی به عنوان واحد عملیاتی دستگاه در حال انجام خدمت هستند مشروط بر تعداد کم نیروی انسانی، به عنوان میز خدمت در نظر گرفته می شوند و نیازی به استقرار میز جدید نیست. ولی لازم است در این موارد الزامات میز خدمت مطابق دستورالعمل های ابلاغ شده، مانند اطلاع رسانی، ارائه رسید و ... کاملا رعایت شود.	با توجه به کم بودن تعداد نیروی انسانی در شهرستان ها، آیا دستگاه های شهرستانی می توانند به عنوان یک میز خدمت در نظر گرفته شوند؟	۳۸
با توجه به موارد ذیل حضور کارمندان در میز خدمات نه تنها منجر به شلوغی و کاهش عملکرد سازمان نخواهد شد، بلکه می تواند باعث افزایش بهره وری نیز بشود: <ul style="list-style-type: none"> <li>• لزوما نیازی به حضور یک کارمند از هر واحد سازمانی در میز خدمت نیست. بلکه برای خدماتی که امکان تجمیع فرآیندهای انجام کار در میز خدمت نیست، می توان از واحدهایی که شروع خدمت از آنها است یک نماینده در میز خدمت مستقر شود تا بتواند ارباب رجوع را پذیرش کند. سپس گردش کار بین</li> </ul>	برخی از دستگاه ها دارای واحد های عملیاتی متنوع و متعددی می باشند و به کارگیری یک کارمند از این واحدها به عنوان متصدی میز خدمت منجر به شلوغی و کاهش عملکرد سازمان می شود. در این زمینه چه پیشنهادی می کنید؟	۳۹

ردیف	پرسش	پاسخ
		<p>واحدهای دستگاه در داخل ساختمان اداری، طبق رویه مشخص و بدون حضور ارباب رجوع انجام می شود.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>طراحی و استقرار سامانه‌ای به منظور مدیریت الکترونیکی میز خدمت حضوری مطابق گام ۶ راهنمای روش استقرار میز خدمت حضوری به شماره ۳۲۲۶۷ مورخ ۱۳۹۷/۱/۲۹، بهترین گزینه برای پاسخ به این سوال است.</li> </ul>
۴۰	با توجه به تعداد کم پست های سازمانی امکان تخصیص یک پست سازمانی برای متصدی میز خدمت وجود ندارد با توجه به این مورد چه اقدامی می توان انجام داد؟	متصدی میز خدمت یک پست جدید نیست. در میز خدمت تنها محل استقرار کارمند از داخل ساختمان اداری به طبقه اول یا در دسترس ترین طبقه برای ارباب رجوع منتقل می شود.
۴۱	باتوجه به تعداد کم کارکنان دولت در برخی از دستگاه ها میز خدمت حضوری چگونه انجام گیرد	در صورت توجه به گام ۶ دستورالعمل استقرار میز خدمت حضوری به شماره به شماره ۳۲۲۶۷ مورخ ۱۳۹۷/۱/۲۹ و استقرار سامانه‌ای به منظور مدیریت الکترونیکی میز خدمت حضوری، به حداقل نیرو برای استقرار در میز خدمت حضوری نیاز خواهد بود.
۴۲	آیا فردی که مسئول اصلی (کارشناس) انجام یک خدمت است باید متصدی میز خدمت باشد؟	خیر، کارمند انجام دهنده یک یا چند مرحله از فرآیند ارائه خدمت، بنا به تشخیص مسئول دستگاه با نماینده تام الاختیار وی، تنها محل استقرار خود را تغییر می دهد و هیچ گونه تغییر در پست اتفاق نمی افتد.
۴۳	مراجعه جهت استفاده از میز خدمت مقاومت نموده و ترجیح می دهند که پیگیری امور را خود بصورت دستی انجام دهند. این موضوع در اکثر سازمان هایی که مراجعه روزانه مشخص دارند بسیار پر رنگ است	علت این مقاومت، شیوه عملکرد کنونی دستگاه های اجرای برای ارائه خدمت است. به طوریکه باعث شده تا اعتماد ارباب رجوع بدون مراجعه مستقیم به انجام دهنده خدمت، جلب نمی شود. مطمئناً در صورت استقرار میز خدمت با کیفیت و استاندارد مناسب، این مقاومت ها کاهش خواهد یافت و اعتماد ارباب رجوع جلب خواهد شد. اطلاع رسانی مناسب به ارباب رجوع و مردم از طریق رسانه های مختلف و آگاه سازی آنها می تواند تاثیر مناسبی در کاهش این مقاومت داشته باشد. به هر حال باید در نظر داشت به استناد ابلاغیه رئیس محترم جمهور به شماره ۲۴۴۵۲ مورخ ۱۳۹۷/۳/۱، حضور ارباب رجوع در واحدهای داخلی برای دریافت خدمت، می تواند به عنوان تخلف اداری مورد رسیدگی قرار گیرد.
۴۴	آیا برای افراد برگزیده شده برای میز خدمت دستورالعملی مبنی بر ایجاد انگیزه از جمله کارانه یا اضافه کار در نظر گرفته شده است؟	به استناد بند ۴ ابلاغیه رئیس محترم جمهور به شماره ۲۴۴۵۲ مورخ ۱۳۹۷/۳/۱، مسئولیت و تضمین اجرای صحیح میز خدمت بر عهده بالاترین مقام دستگاه اجرایی است. لذا ایجاد انگیزه از جمله در نظر گرفتن سیستم های انگیزشی نظیر کارانه یا اضافه کار، از اختیارات بالاترین مقام دستگاه اجرایی برای تضمین اجرای صحیح میز خدمت است.
۴۵	دستگاهی مانند فنی و حرفه ایی که در روز حدود ۸۰ نفر مراجعه کننده به واحد صدور گواهینامه برای دریافت گواهینامه شخصاً مراجعه می کند و حجم کار بالاست، آیا امکان راه اندازی میز خدمت وجود دارد یا خیر؟	بله، این خدمت لازم است از طریق میز خدمت ارائه شود.



ردیف	پرسش	پاسخ
۴۶	با توجه به اینکه خیلی از سازمانها، خدمات خود را برون سپاری کرده اند و به بخش خصوصی واگذار شده است مانند دفاتر پیشخوان دولت، آیا این دفاتر هم ملزم به رعایت بحث میز خدمت و اصول آن هستند؟	بله. این واحدها هم ملزم به رعایت استانداردهای میز خدمت هستند و برون سپاری رافع مسئولیت دستگاه اجرایی نیست. بلکه دستگاه اجرایی باید بر نحوه فعالیت آنها نظارت داشته باشد.
۴۷	واحدهایی که بخش اجرایی و ستاد دارند، میز خدمت باید در واحدهای اجرایی مستقر باشد یا ستاد؟	میز خدمت در تمامی ساختمانهایی که ارباب رجوع دارند باید مستقر شود. در ستاد اگر واحدهایی مانند رسیدگی به شکایت و موارد مشابه، دارای ارباب رجوع هستند بایستی میز خدمت داشته باشند. اما اگر خدماتی که ارائه می دهند از جنس نظارت، بازرسی و کنترل است نیاز به میز خدمت ندارد.
۴۸	مواردی مانند خدمات سرمایه گذاری آیا نیاز به میز خدمت دارد؟	بله، مواردی مانند اطلاع رسانی و ثبت درخواست می تواند در میز خدمت انجام شود، هر چند ممکن است بعضی از فعالیت ها به صورت حضوری از طریق مراجعه به واحدهای داخلی دستگاه انجام شود.
۴۹	آیا دستگاههای که ارباب رجوع آنها پیمانکاران هستند مانند راه و شهرسازی، باید میز خدمت داشته باشند؟	بله. پیمانکاران هم ارباب رجوع محسوب می شوند و باید یا از طریق میز خدمت الکترونیکی یا حضوری، خدماتی مانند تایید صورت وضعیت و غیره را بتوانند پیگیری کنند. البته ممکن است برخی از مراحل انجام خدمت مستلزم حضور پیمانکاران در دستگاه یا حضور نماینده دستگاه در محل کار باشد.
۵۰	سازمانهایی مانند سازمان بنادر و دریانوردی که از طریق واحدهای بالادستی پنجره واحد دارند آیا نیاز به میز خدمت دارند؟	پنجره واحد در واقع میز خدمت الکترونیکی محسوب می شود. بهتر است با نام میز خدمت در وبگاه دستگاه، بخش مشخصی تعریف شود.
۵۱	آیا دستگاههایی مانند بانک ها و شعب بانک یا واحدهای تابعه دستگاههای اجرایی در شهرستانها که نیروی کمی دارند هم نیاز به میز خدمت دارند؟	ادارات یا نمایندگی(یا عناوین مشابه) دستگاه اجرایی که از نظر تعداد کارکنان و فضای اداری به عنوان یک واحد سازمانی کوچک محسوب می شوند، در صورت رعایت ویژگی های اشاره شده در دستورالعمل میز خدمت به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ (مانند ارائه مستند اطلاع رسانی به ازای هر خدمت، ارائه رسید، دریافت یک باره همه مدارک، اعلام نقص احتمالی در هنگام پذیرش ارباب رجوع و پذیرش ارباب رجوع و ارائه پاسخ وی در یک محل...)، به عنوان میز خدمت در نظر گرفته می شوند.
۵۲	آیا مدیریت شعب بانک ها هم باید میز خدمت داشته باشند؟	اگر مراجعه کنندگانی دارند که نیاز به خدمات خاصی دارند مانند رسیدگی به شکایات و از این قبیل خدمات، باید میز خدمت داشته باشند.
۵۳	دانشگاههای دولتی که ارباب رجوع آنها دانشجویان هستند و از طریق الکترونیکی و اینترنتی تمامی خدمات را دریافت می کنند آیا نیاز به میز خدمت حضوری دارند؟	اگر ارائه خدمات بصورت الکترونیکی باشد همان میز خدمت الکترونیکی محسوب می شود. از نظر سازمان اداری و استخدامی اولویت با راه اندای میز خدمت الکترونیکی است.
۵۴	واحدهایی مثل دامپزشکی که نیاز به انجام	در این موارد باید میز خدمت با کلیه الزامات آن وجود داشته باشد تا ارباب

ردیف	پرسش	پاسخ
	حضوری امور دارد چگونه میز خدمت داشته باشند؟	رجوع بتواند از طریق آن درخواست خود را ثبت کند و بقیه مراحل کار مانند گرفتن تست و این قبیل موارد می تواند بصورت حضوری انجام شود.
۵۵	آیا اتاق اصناف هم باید میز خدمت داشته باشند؟	از آنجا که اتاق اصناف در تعامل با دولت خدماتی را به مردم ارائه می دهد، لازم است میز خدمت داشته باشند و استانداردهای مربوطه را رعایت کنند.
۵۶	بعضی از خدمات به دلیل زمان بر بودن چگونه در میز خدمت قابل انجام است؟	ابتدا باید خدمت به میز خدمت منتقل شود و بعد از آن اصلاح فرایند این خدمت مطابق دستورالعمل شماره ۱۳۷۰۴۷ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ انجام شود. استقرار خدمت در میز خدمت باعث خواهد شد تا آسیب شناسی خدمت بر اساس نظرات ارباب رجوع با دقت بهتری انجام شود.
۵۷	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای به دلیل اینکه اکثر ارباب رجوع های آن رانندگانی هستند که جریمه شده اند و در پایانه بصورت حضوری خدمات دریافت می کنند به چه صورت میز خدمت داشته باشند؟	میز خدمت باید به صورت حضوری و الکترونیکی یا ترکیبی از این دو باشد و اگر امکان ارائه کامل الکترونیکی وجود ندارد بایستی در زمان مراجعه اربابان سازمان دلیل عدم امکان الکترونیکی شدن را با دلایل قانع کننده اعلام و مذاکره شود. اولویت با میز خدمت الکترونیکی است و ارجح آن است که در ارزیابی نسبت تعداد خدمات مستقر در میز خدمت الکترونیکی به سایر کانال های ارائه خدمت، بیشتر باشد.
۵۸	نقش دبیرخانه در میز خدمت چیست ؟	دبیرخانه و میز خدمت لازم است کاملاً در تعامل با یکدیگر فعال باشند. دریافت درخواست و پذیرش ارباب رجوع در میز خدمت انجام می شود و پس از آن ثبت آن در دبیرخانه اتفاق می افتد تا پس از ثبت به سایر واحدها برای انجام مراحل بعدی ارجاع شود.
۵۹	اداره کل ورزش و جوانان خدمات فراوانی از قبیل ارائه خدمات به سمن ها، صدور مجوز باشگاههای ورزشی و آموزشی و مربیگری و کارها بصورت روان در حال انجام است آیا نیازی به میز خدمت است؟	میز خدمت با هدف ارائه خدمات از یک نقطه در دستگاه اجرایی و ممانعت از سرگردانی مردم در واحدهای داخلی دستگاه های اجرایی و همچنین کاهش نقاط مفسده بر انگیز طراحی و ابلاغ شده است. لذا استقرار میز خدمت حتی برای خدماتی که بصورت روان در حال انجام است، الزامی است.
۶۰	بعضی از دستگاهها مثل راه و شهرسازی استعلامات مشترکی با سایر دستگاهها دارند یک بازه زمانی را بنا به پیشنهاد دستگاه پاسخگوی استعلام مشخص می کنیم، اما گاهی این پاسخگویی زمان بیشتری می برد و در زمان مشخص شده پاسخ نمی دهند راه حل این مشکل چیست؟	در رسید خدمت یک بازه زمانی خوش بینانه و بدبینانه اعلام شود. بعد از استقرار میز خدمت با اطلاعات جمع آوری ضده از عملکرد میز خدمت حتما برآورد دقیق تری از زمان ارائه خدمت به دست خواهد آمد. همچنین لازم است بعد از استقرار میز خدمت با اصلاح فرآیندها زمان ارائه خدمت کاهش یابد.
۶۱	کارشناسی که به عنوان کارشناس میز خدمت در نظر گرفته می شوند اگر شرح وظایف	لازم است سازماندهی کار در دستگاه اجرایی به گونه ای انجام شود که عملکرد کارشناس مستقر در میز خدمت در خدمت رسانی مختل نشود.

ردیف	پرسش	پاسخ
	دیگری غیر از میز خدمت داشته باشند دچار مشکل می شوند در این مورد راه حل چیست؟	
۶۲	آیا سازمان انتقال خون که فقط با بیمارستانها در ارتباط است نیاز به میز خدمت دارد؟	خدمات بین دستگاهی که G۲G محسوب می شود لازم نیست در میز خدمت ارائه شوند. اما خدماتی که دارای ارباب رجوع اعم از اشخاص حقیقی (G۲C) یا حقوقی (G۲B) هستند در میز خدمت مستقر می شوند. اگر ارتباط سازمان انتقال خون با بیمارستان ها در قالب خدمات G۲B است، نیاز است که در میز خدمت مستقر شود.
۶۳	دستگاههایی مثل فرمانداری ها که حاکمیتی هستند، اما گاهاً شکایتهای مردمی در خصوص عملکرد سایر دستگاهها دارند به چه صورت عمل کنند؟	توضیه می شود در چهارچوب ضوابط و مقررات موجود، در فرم های مشخصی شکایات ثبت شود و در قالب خدمت به این شکایات رسیدگی شود.
۶۴	آیا میز خدمت الکترونیکی باید روی سایت دستگاه اجرایی قرار گیرد ؟	لازم است در صفحه اول وبگاه دستگاه بخش مشخصی تحت عنوان میز خدمت الکترونیکی در نظر گرفته شود به گونه ای که ارباب رجوع با مراجعه به وبگاه دستگاه به راحتی آن را مشاهده کند و بتواند مطابق با ویژگی های مورد نظر میز خدمت الکترونیکی، خدمات مورد نظر را دریافت کند.