سوالات متداول استقرار میز خدمت

ردیف	موضوع	پرسش	پاسخ
۱	الزامات اجرایی	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 استقرر 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	انتخاب زیر خدمات برای استقرار در میز خدمت	کدام یک از خدمات قابل ارائه در میز خدمت هستند؟ در صورت عدم وجود خدمات شناسه دار چه اقدامی باید صورت گیرد؟	طبق گام دوم راهنمای روش استقرر میز خدمت حضوری به شماره ۳۲۲۶۷ مورخ ۱۳۹۷/۱/۲۹ زیرخدمات قابل ارائه در میز خدمت، آن دسته از زیر خدماتی هستند که: • برای انجام بخشی از مراحل انجام زیرخدمت(به دلایل قانونی یا محدودیت‌های زیرساختی مانند آماده نبودن زیر ساخت امضا الکترونیکی) نیاز به حضور ارباب رجوع است. • دارای ارباب رجوع اعم از اشخاص حقیقی یا حقوقی، به صورت مکرر است. • مراحل، فرم ها و رویه‌های ارائه خدمت شفاف، تعریف شده و استاندارد است. 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 پی‌گیری های لازم برای اخذ شناسه خدمت انجام شود.
۴		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؟	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.

ردیف	موضوع	پرسش	پاسخ
۵		در خصوص دستگاه هایی که وظایف و خدمات آنها به دو دسته تخصصی و پشتیبانی تقسیم می گردد، آیا استقرار میز خدمت الزامی است؟	در صورتی که دستگاه ارباب رجوع از اشخاص حقیق یا حقوقی داشته باشد، صرفنظر از اینکه وظایف دستگاه تخصصی یا پشتیبانی است، الزامی است میز خدمت را مطابق ضوابط و مقررات اعلام شده مستقر کند.
۶		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؟	کلیه خدماتی که ارباب رجوع اعم از اشخاص حقیقی یا حقوقی برای دریافت آن به دستگاه مراجعه می کند، نیاز است که با درنظر گرفتن ضوابط و مقررات، در میز خدمت مستقر شوند.
۷		منظور از خدمات احصا شده چیست و فرایند احصا خدمات چگونه است؟	خدمات احصا 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.
۸		برخی از دستگاه‌های اجرایی در شهرستان ها به علت صعب العبور بودن مسیر ارباب رجوع بسیار کمی دارند لذا استقرار میز خدمت الزامی است؟	معمولا با توجه به اینکه این گونه واحدهای شهرستانی دستگاه ها، دارای ارباب 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.
۹		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.
۱۰		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، ارایه 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.
۱۱		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.

ردیف	موضوع	پرسش	پاسخ
۱۲		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.
۱۳	الزام اجرایی میز خدمت	آیا تمام دستگاه های اجرایی ملزم به استقرار میز خدمت هستند؟	تمامی دستگاههای اجرایی (اعم از ملی و استانی) که عهده‌دار ارائه خدمات به مردم هستند، شامل تمامی وزارت خانه ها، موسسات، شرکت ها، نهادهای عمومی غیر دولتی، استانداری‌ها و سایر دستگاه هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می کنند و مکلف به اجرای تصویب‌نامه شورای عالی اداری با عنوان "حقوق شهروندی در نظام اداری" به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۹۵/۱۲/۲۸ هستند، ملزم به استقرار میز خدمت هستند.
۱۴		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 عهده‌دار 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 تصویب‌نامه شورای عالی اداری با عنوان "حقوق شهروندی در نظام اداری" به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۹۵/۱۲/۲۸ هستند، ملزم به استقرار میز خدمت هستند.
۱۵	میز خدمت الکترونیکی	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؟	برای مواردی که به هر دلیلی امکان استعلام الکترونیکی وجود ندارد، موارد ذیل انجام شود: • 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. • در مستند اطلاع رسانی هر یک از زیرخدمات، عنوان استعلام، دستگاه پاسخ دهنده و مدت زمان تقریبی به اطلاع ارباب رجوع رسانده شود.
۱۶		با توجه به اینکه طراحی سامانه‌های الکترونیکی در بحث میز خدمت الکترونیکی هزینه بالایی دارد، هزینه استقرار میز خدمت الکترونیکی چگونه تامین می گردد؟	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.

ردیف	موضوع	پرسش	پاسخ
۱۷		در خصوص دستگاه هایی که خدمات قابل ارائه آنها فقط به صورت حضوری ممکن می باشد برای استقرار میز خدمت چه راه کاری دارند؟	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 استقرر میز خدمت حضوری به شماره ۳۲۲۶۷ مورخ ۱۳۹۷/۱/۲۹ مطالعه شود.
۱۸		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 بکند؟	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.
۱۹		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؟	خیر، نیازی برای استقرار خدماتی که کاملا 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.
۲۰		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؟	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 شده باشد خواه از طریق میز خدمت الکترونیکی.
۲۱		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؟	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.
۲۲		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؟	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.

ردیف	موضوع	پرسش	پاسخ
۲۳		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؟	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 می‌گیرد.
۲۴	کارمندان مستقر در میز خدمت	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 ؟	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 جحید نیست. ولی لازم است در این موارد الزامات میز خدمت مطابق دستورالعمل های ابلاغ شده، مانند اطلاع رسانی، ارائه رسید و ... کاملا رعایت شود.
۲۵		برخی از دستگاه ها دارای واحد های عملیاتی متنوع و متعددی می باشند و به کارگیری یک کارمند از این واحد ها به عنوان متصدی میز خدمت منجر به شلوغی و کاهش عملکرد سازمان می شود. در این زمینه چه پیشنهادی می کنید؟	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: • 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 واحدهای دستگاه در داخل ساختمان اداری، طبق رویه مشخص و بدون حضور ارباب رجوع انجام می شود. • طراحی و استقرار سامانه‌ای به منظور مدیریت الکترونیکی میزخدمت حضوری مطابق گام ۶ راهنمای روش استقرر میز خدمت حضوری به شماره ۳۲۲۶۷ مورخ ۱۳۹۷/۱/۲۹، بهترین گزینه برای پاسخ به این سوال است.
۲۶		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 دردسترس ترین طبقه برای ارباب رجوع منتقل می شود.
۲۷		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.