1. **تعیین موقعیت ارائه خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع و کسب وکارها در میز خدمت(**این قسمت توسط دستگاه­های اجرایی تکمیل می‌گردد**)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| عنوان خدمت[[1]](#footnote-1) | کد خدمت[[2]](#footnote-2) | نوع خدمت(G2B/G2C)[[3]](#footnote-3) | محل ارائه[[4]](#footnote-4) | دلایل و توضیحات عدم ارائه خدمت در میز خدمت الکترونیکی[[5]](#footnote-5) |
| میزخدمت حضوری[[6]](#footnote-6) | میزخدمت الکترونیکی[[7]](#footnote-7) | ترکیب میزخدمت حضوری و الکترونیکی(الکترونیکی-حضوری)[[8]](#footnote-8) | خارج از میزخدمت(مراجعه مستقیم به واحدهای سازمانی)[[9]](#footnote-9) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **مجموع**[[10]](#footnote-10) | a | b | c | d | e |  |

|  |
| --- |
| **نتایج ارزیابی بخش 1(**این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد**)** |
| نسبت تعداد خدمات ارائه شده در میز خدمت حضوری به کل خدمات دستگاه[[11]](#footnote-11): ............... |
| نسبت تعداد خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی/الکترونیکی-حضوری به کل خدمات قابل ارائه در میز خدمت دستگاه[[12]](#footnote-12):……. |
| **خدماتی که محل ارائه آنها با اظهارات دستگاه تناقض دارد[[13]](#footnote-13):** |
| **عنوان خدمت** | **کد خدمت** |
|  |  |
|  |  |

1. **الف**- **ارزیابی عمومی استقرار فضای میز خدمت(**این قسمت توسط دستگاههای اجرایی تکمیل می‌گردد**)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **موضوع** | **وضعیت استقرار** | **توضیحات** |
| **بسیار عالی** | **خوب** | **متوسط** | **ضعیف** | **عدم استقرار** |
| **1** | ایجاد فضای مناسب در دستگاه برای ارائه خدمت به ارباب رجوع[[14]](#footnote-14)  |  |  |  |  |  |  |
| **2** | فعالیت پیوسته میز خدمت در طول هفته[[15]](#footnote-15) |  |  |  |  |  |  |
| **3** | تخصیص کارشناسان مطلع، شایسته، ماهر و پاسخگو[[16]](#footnote-16) |  |  |  |  |  |  |
| **4** | استقرار یک کارشناس به منظور 1-راهنمایی ارباب رجوع به واحدها در صورت تایید کارشناسان متسقر در میز خدمت 2-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 2(**این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد**)** |
| **ردیف** | **موضوع** | **وضعیت استقرار** | **توضیحات** |
| **بسیار عالی** | **خوب** | **متوسط** | **ضعیف** | **عدم استقرار** |
| **1** | ایجاد فضای مناسب در دستگاه برای ارائه خدمت به ارباب رجوع[[17]](#footnote-17)  |  |  |  |  |  |  |
| **2** | فعالیت پیوسته میز خدمت در طول هفته[[18]](#footnote-18) |  |  |  |  |  |  |
| **3** | تخصیص کارشناسان مطلع، شایسته، ماهر و پاسخگو[[19]](#footnote-19) |  |  |  |  |  |  |
| **4** | استقرار یک کارشناس به منظور 1-راهنمایی ارباب رجوع به واحدها در صورت تایید کارشناسان مستقر در میز خدمت 2-راهنمایی ارباب رجوع قبل از آغاز درخواست خدمت |  |  |  |  |  |  |
| **نقاط قابل اصلاح یا بهبود:** |

1. **ارزیابی وضعیت اطلاع رسانی الکترونیکی خدمات(اعم از الکترونیکی و غیر الکترونیکی)** (این قسمت توسط دستگاه اجرایی تکمیل گردد)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **عنوان خدمت** | **کد خدمت** | **محل ارائه** | **نوع اطلاع رسانی** | **موارد اطلاع رسانی شده[[20]](#footnote-20)** |
| **الکترونیکی**(درج آدرس صفحه وب ارائه خدمت) | **میزخدمت (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** | **مستندات و مدارک مورد نیاز برای دریافت خدمت** | **قوانین و مقررات و آیین نامه های مربوطه** | **مدت زمان دریافت خدمت(فاصله بین درخواست خدمت تا ارائه خدمت)** | **هزینه های دریافت خدمت و نحوه محاسبه و محل پرداخت** | **رویه ارائه شکایت** | **معرفی مسئول و واحدهای سازمانی ارائه خدمت** | **سوالات متداول** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **نتایج ارزیابی بخش 3(**این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد**)** |
| **خدماتی که اطلاع رسانی آنها نیاز به اصلاح دارد:**(با توجه به راستی آزمایی جدول فوق) | **عنوان خدمت** | **کد خدمت** | **اصلاحات مورد نیاز** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **ارزیابی خدمات ارائه شده در میزخدمت حضوری(حضوری/الکترونیکی-حضوری)**(این قسمت توسط دستگاه اجرایی تکمیل گردد)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **عنوان خدمت مستقر در میز خدمت حضوری** | **کد خدمت** | ارائه فرم و تعیین زمان دریافت خدمت[[21]](#footnote-21)( بلی/خیر) | 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[[22]](#footnote-22)(درصد) | ارائه فرم نظر سنجی به ارباب رجوع برای تکمیل پس از دریافت خدمت[[23]](#footnote-23)( بلی/خیر) |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **مجموع** |  |  |  |

|  |
| --- |
| **نتایج ارزیابی بخش 4- 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) |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **ارزیابی خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی** (این قسمت توسط دستگاه اجرایی تکمیل گردد)

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

|  |
| --- |
| **نتایج ارزیابی بخش 5-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 5) |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **نام دستگاه** | **پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات** | **تاريخ:** |
| 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)** |
| جنسيت: مرد 🞏 زن 🞏 | سن:  | تحصيلات: |  شغل: | براي دريافت چه خدمتي مراجعه نموده ايد؟ |  |
| دفعات مراجعه برای دریافت خدمت فعلی در سال اخیر: |
| **رديف** | **محور سنجش** | **پرسش** | **سطح رضایت** |
|  |  |  | خیلی کم | کم | متوسط | زیاد | خیلی زیاد |
| 1 | شفافیت فرایندی | نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار  |[ ]  [ ]  |[ ] [ ] [ ]
| 2 |  | نحوه اطلاع رساني درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت  |[ ]  [ ]  |[ ] [ ] [ ]
| 3 |  | انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی |[ ]  [ ]  |[ ] [ ] [ ]
| 4 | پاسخگویی و مسئولیت پذیری | نحوه رفتارو راهنمايي و پاسخگويي مسئول مربوطه  |[ ]  [ ]  |[ ] [ ] [ ]
| 5 |  | امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت  |[ ]  [ ]  |[ ] [ ] [ ]
| 6 |  | به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شكايات، نظرات و پيشنهادهاي شما  |[ ]  [ ]  |[ ] [ ] [ ]
| 7 |  | راهنمايي و پاسخگويي كاركنان و پي‌گيري وضعيت درخواست‌ها  |[ ]  [ ]  |[ ] [ ] [ ]
| 8 | تسلط بر فرایند | دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد |[ ]  [ ]  |[ ] [ ] [ ]
| 9 | زمان فرایند | تعداد دفعات مراجعه به سازمان براي دريافت خدمت  |[ ]  [ ]  |[ ] [ ] [ ]
| 10 |  | تعهد و پایبندی دستگاه به زمان ارائه خدمت در فرم "رسید خدمت"  |[ ]  [ ]  |[ ] [ ] [ ]
| 11 |  | میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت |[ ]  [ ]  |[ ] [ ] [ ]
| 12 | نظام مند بودن فرایند | نظم، ترتيب و سهولت دسترسي به افراد و امكانات برای دریافت خدمت  |[ ]  [ ]  |[ ] [ ] [ ]
| 13 |  | دریافت یکباره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعه توسط دستگاه |[ ]  [ ]  |[ ] [ ] [ ]
| 14 |  | ارائه چند باره اطلاعات یا اطلاعات تکراری (نظیرکپی شناسنامه، کارت ملی و...) به بخشهای مختلف |[ ]  [ ]  |[ ] [ ] [ ]
| 15 |  | احساس نیاز به سفارش و توصیه های غیرقانونی برای دریافت خدمت |[ ]  [ ]  |[ ] [ ] [ ]
| 16 | کلیت فرآیند | احساس رضایت از خدمت دریافت شده |[ ]  [ ]  |[ ] [ ] [ ]
| چنانچه علاوه بر موارد فوق مطلب يا پيشنهادي در خصوص نحوه انجام خدمات و اصلاح روشهاي انجام كار در زمينه مورد نظر خود داريد مرقوم فرماييد:  |

1. ذیل این ستون عنوان زیر خدمات دستگاه که توسط سازمان اداری و استخدامی کشور مصوب شده است درج می شود. [↑](#footnote-ref-1)
2. براساس کدهای خدمات مصوب سازمان اداری و استخدامی کشور [↑](#footnote-ref-2)
3. اگر خدمت به شخصیت حقیقی ارائه می شود نوع خدمت G2C و اگر خدمت به شخصیت حقوقی ارائه می شود نوع خدمت G2B است. [↑](#footnote-ref-3)
4. 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 می شود، زیر یکی از چهار ستون مربوطه تیک زده شود. [↑](#footnote-ref-4)
5. دلایلی که می تواند در این ستون برای توجیه عدم ارائه خدمت در میز خدمت الکترونیکی درج شوند عبارتند از: 1) 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، 2) برنامه هایی در حال اجرا برای الکترونیکی شدن خدمات است و به زودی خدمت مورد نظر به صورت الکترونیکی از طریق میز خدمت الکترونیکی ارائه می شود 3) اجرای کل فرآیند ارایه خدمت در محدوده دستگاه، خدماتی که از ابتدا تا انتهای آن در محدوده دستگاه ارائه می شود و برای ارائه خدمت نیاز به تعامل با سایر دستگاه ها نیست می توانند در میز خدمت حضوری ارائه شوند. [↑](#footnote-ref-5)
6. منظور از میز خدمت حضوری،محلی است که ارباب رجوع با مراجعه به آن اضافه بر دریافت اطلاع از روند دریافت خدمت، می تواند 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. [↑](#footnote-ref-6)
7. منظور از میز خدمت الکترونیکی، محلی است که در وبگاه یا پورتال دستگاه پیش بینی شده است که ارباب رجوع می تواند 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. [↑](#footnote-ref-7)
8. 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 خدت الکترونیکی به میز خدمت حضوری دستگاه( یا در مواردی به واحد های سازمانی دستگاه) مراجعه کند. دراین حالت ممکن است نتیجه خدمت در میز خدمت حضوری یا میز خدمت الکترونیکی به ارباب رجوع ارائه شود. [↑](#footnote-ref-8)
9. ذیل این ستون زمانی تیک زده می شود 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 نمی شود. [↑](#footnote-ref-9)
10. 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. [↑](#footnote-ref-10)
11. تقسیم عدد b به عدد a [↑](#footnote-ref-11)
12. تقسیم مجموع عدد c و d به عدد a [↑](#footnote-ref-12)
13. 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. [↑](#footnote-ref-13)
14. بر اساس ممیزی حضوری و ارزیابی کیفی مناسب بودن فضای تخصیص داده شده توسط نماینده تام الاختیار دستگاه [↑](#footnote-ref-14)
15. 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) [↑](#footnote-ref-15)
16. 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 شایستگی­های فعالیت در میز خدمت [↑](#footnote-ref-16)
17. بر اساس ممیزی حضوری و ارزیابی کیفی مناسب بودن فضای تخصیص داده شده(یک بار پس از اجرای دستورالعمل) [↑](#footnote-ref-17)
18. بر اساس نتیجه های ممیزی های موردی نماینده تام لاختیار 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) [↑](#footnote-ref-18)
19. 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 شایستگی­های فعالیت در میز خدمت [↑](#footnote-ref-19)
20. در صورت تهیه مستندات مربوطه که قابل ارائه باشد، خانه مرتبط با هر خدمت تیک زده شود [↑](#footnote-ref-20)
21. بر اساس بررسی سوابق مستند شده- ممیزی های موردی ارائه خدمت و پاسخ ارباب رجوع ها به صورت نمونه و موردی [↑](#footnote-ref-21)
22. بر اساس مشاهده و ارزیابی مستقیم [↑](#footnote-ref-22)
23. فرم پیشنهادی به منظور ارائه به ارباب رجوع و سنجش رضایت وی در بخش 6 این پیوست قابل مشاهده شده است. [↑](#footnote-ref-23)