

بیانیه خدمت "راهبری و نظارت بر میز خدمت دستگاه‌های اجرایی استان"

۱- مقدمه

- تعریف خدمت: خدمت "راهبری و نظارت بر میز خدمت دستگاه‌های اجرایی استان" به منظور آگاهی از چگونگی ارائه خدمات و کیفیت ارائه آنها به ارباب رجوع و همچنین برنامه‌های دستگاه اجرایی در این خصوص تعریف شده و خدمتی است که به نظارت بر عملکرد دستگاه‌های اجرایی در زمینه ارائه خدمات از طریق میز خدمت (حضوری- الکترونیکی- ترکیبی و مراجعه حضوری به واحدهای داخلی) می‌پردازد. در صورت لزوم راهنمایی‌های لازم در خصوص نحوه پیاده سازی میز خدمت نیز ارائه می‌گردد.
- معرفی خدمت گیرندگان: دستگاه‌های اجرایی استان تهران
- نحوه انجام تعاملات با خدمت‌گیرنده: "سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران" در طول دوره نظارت بر میز خدمت دستگاه‌های اجرایی استان با ابلاغ سیاست‌های جدید از طریق ارسال بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های تعیین شده از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور و برگزاری جلسات آموزشی و توجیهی و ارائه مشاوره و راهنمایی به صورت مکاتبه، حضوری و تلفنی با دستگاه‌های اجرایی استان در تعامل می‌باشد.
- نحوه گزارش دهی: پس از پایان دوره نظارت و ارزیابی میز خدمت، گزارش نتایج حاصله به صورت مکتوب به سازمان اداری و استخدامی کشور اعلام و در بستر سامانه راهبری میز خدمت قابل مشاهده می‌باشد.
- نحوه بازبینی فرایند: براساس سیاست‌ها و دستورالعمل‌های سالیانه سازمان اداری و استخدامی کشور، نحوه اجرای فرایند به طور سالانه مورد بررسی و در صورت لزوم اصلاح می‌گردد.

۲- هدف

هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که ارائه خدمت "راهبری و نظارت بر میز خدمت دستگاه‌های اجرایی استان" از منظر نحوه و کیفیت توسط "سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران" برای "دستگاه‌های اجرایی استان" مورد توافق قرار گیرد.

۳- مسئولیت

- ارائه خدمت براساس قوانین و مقررات :
- ✓ حقوق شهروندی در نظام اداری (مصوبه شورای عالی اداری مورخ ۲۸ اسفند ماه ۱۳۹۵)



ریاست جمهوری
سازمان برنامه و بودجه کشور
سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران

- ✓ دستورالعمل میز خدمت (بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۰۹/۰۷)
- ✓ ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل آن (نامه شماره ۱۷۱۷۶۸۶ ، اسفند ماه ۱۳۹۶)
- ✓ روش استقرار میز خدمت حضوری (بخشنامه شماره ۳۲۲۶۷ مورخ ۱۳۹۷/۰۱/۲۹)
- ✓ ابلاغ موارد مرتبط با میز خدمت از سوی رئیس محترم جمهور (بخشنامه شماره ۲۴۴۵۵ ، خردادماه ۱۳۹۷)
- ✓ الزام دستگاه‌های اجرایی به ارائه گزارش در خصوص میز خدمت الکترونیکی از سوی رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور (بخشنامه شماره ۴۳۹۴۵۷ مورخ ۱۳۹۷/۰۸/۲۰)
- مسئولیت قانونی سازمان در قبال خدمت گیرنده :
- ✓ نظارت بر عملکرد میز خدمت در دستگاه‌های اجرایی استان

۴- تعهدات متقابل خدمت گیرنده و سازمان

- تعهدات سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران:
 - ✓ آگاهی بخشی موثر به دستگاه‌های اجرایی استان
 - ✓ انتصاب بازرسین توانمند برای ارزیابی میز خدمت
 - ✓ نظارت دقیق بر عملکرد میز خدمت دستگاه‌های اجرایی استان و انجام بازدید میدانی از میز خدمت حضوری دستگاه‌های اجرایی در صورت لزوم
- تعهدات خدمت گیرنده:
 - ✓ ارسال گزارش خوداظهاری براساس فرم‌ها و چک لیست‌های طراحی شده به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان
 - ✓ فراهم آوردن تمهیدات لازم جهت بازدید میدانی از میز خدمت حضوری
 - ✓ تکمیل اطلاعات در سامانه‌های مربوطه
- شرایط و استثناءها: -
- فرآیند حل و فصل تناقضات و جبران عدم ارائه خدمت:
- ✓ طرح موضوع در جلسات داخلی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی / سازمان و در صورت نیاز پاسخ مکتوب

۵- هزینه‌ها و پرداخت‌ها

ارائه خدمت به صورت رایگان می‌باشد.



ریاست جمهوری
سازمان برنامه و بودجه کشور
سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران

۶- دوره عملکرد

این توافقنامه سطح خدمت تا زمانی که اصلاحیه آن صادر نگردیده است، اعتبار دارد.

۷- خاتمه توافقنامه

چنانچه به تشخیص رئیس سازمان ضرورت خاتمه توافقنامه مد نظر قرار گیرد، با اطلاع قبلی موضوع خاتمه توافقنامه اعلام می گردد.

علاءالدین ازوجی

رئیس سازمان