



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

توافقنامه سطح خدمت " راهبری و نظارت بر میز خدمت دستگاه‌های اجرایی استان "

۱- مقدمه

بیانیه سطح توافق خدمت " راهبری و نظارت بر میز خدمت دستگاه‌های اجرایی استان " به منظور اجرای سیاست‌های کلی اصلاح نظام اداری، نقشه راه اصلاح نظام اداری و برنامه جامع اصلاح نظام اداری و پایش عملکرد دستگاه‌های اجرایی، تهیه گردیده است.

۲- هدف

هدف از توافقنامه سطح خدمت این است که در راستای توجه به اصل مشتری مداری و به منظور ارائه با کیفیت خدمت " راهبری و نظارت بر میز خدمت دستگاه‌های اجرایی استان " توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران، کیفیت تحویل خدمت مذکور برای " دستگاه‌های اجرایی استان " مورد توافق قرار گیرد.

۳- مسئولیت

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران موافقت می کند که خدمت مذکور را از به ترتیب زیر ارائه دهد:

- ابلاغ بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های میز خدمت به دستگاه‌های اجرایی
- آموزش دستگاه‌های اجرایی در خصوص اجرای میز خدمت
- انتصاب بازرسین میز خدمت و تهیه چک لیست‌های نظارتی
- مکاتبه با دستگاه‌های اجرایی و دریافت گزارش خوداظهاری براساس فرم‌ها و چک لیست‌های طراحی شده
- دریافت گزارشات خوداظهاری دستگاه‌های اجرایی
- بررسی محتوای گزارشات خوداظهاری
- انجام بازدید میدانی از میز خدمت حضوری دستگاه‌های اجرایی در صورت لزوم
- دستگاه‌های اجرایی استان جهت دریافت خدمت می‌بایست طبق قوانین زیر اقدام نمایند:



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

- حقوق شهروندی در نظام اداری (مصوبه شورای عالی اداری مورخ ۲۸ اسفند ماه ۱۳۹۵)
- دستورالعمل میز خدمت (۷ آذرماه ۱۳۹۶)
- ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل آن (۶ اسفند ماه ۱۳۹۶)
- روش استقرار میز خدمت حضوری (۲۹ فروردین ماه ۱۳۹۷)
- ابلاغ موارد مرتبط با میز خدمت از سوی رئیس محترم جمهور (بخشنامه خردادماه ۱۳۹۷)
- الزام دستگاه‌های اجرایی به ارائه گزارش در خصوص میز خدمت الکترونیکی از سوی رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور (۲۰ آبان ماه ۱۳۹۷)

۴- تعهدات متقابل خدمت گیرنده و سازمان

- متقاضی دریافت خدمت مکلف است مراحل زیر را به ترتیب انجام دهد:
- 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

۵- سامانه های درخواست / ارائه خدمت

برای این خدمت سامانه ای وجود ندارد.

۶- مدارک لازم برای دریافت خدمت

فرم های خود اظهاری درخصوص وضعیت میز خدمت برای ارائه خدمت مورد نیاز است. نیاز به مراجعه حضوری از سوی خدمت گیرنده وجود ندارد. خدمت دهنده یکبار در سال برای بازدید میدانی مراجعه می نماید.

۷- هزینه‌ها و پرداخت‌ها

ارائه خدمت به صورت رایگان می باشد.

۸- دوره عملکرد



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

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

۹- خاتمه توافقنامه

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

مسعود شفیعی
رئیس سازمان