



وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی  
سازمان بھزیستی کشور  
معاون وزیر و رئیس سازمان

بسمہ تعالیٰ

شماره : ۷۰۰/۹۷/۲۶۶۵۷  
تاریخ : ۱۳۹۷/ ۲، ۲۹  
پیوست : .....

## مدیران کل محترم بھزیستی استانها

سلام علیکم

با سلامت بر محمد و آل محمد و احترام، با استناد به بخشنامه های شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ ابلاغیه "دستورالعمل میز خدمت" و شماره ۱۷۱۷۶۶۸ مورخ ۹۶/۱۲/۶ موضوع ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل آن و شماره ۳۲۲۶۷ مورخ ۹۷/۱/۲۹ در خصوص "استقرار میز خدمت حضوری" و در راستای اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری، به منظور ارائه خدمات به موقع، سریع و آسان به ارباب رجوع و ارتقاء رضایتمندی آنان از عملکرد دستگاه های اجرایی و براساس مصوبات همایش علمی کاربردی مدیران ارشد بھزیستی سراسر کشور در اسفند ماه سال ۹۶، مبنی بر توجه ویژه به اجرای دستورالعمل میز خدمت، مقتضی است دستور فرمائید بمنظور کاهش تعداد مراجعین حضوری و ایجاد وحدت رویه، نسبت به انجام موارد به شرح ذیل اقدام لازم معمول گردد.

۱- تخصیص فضای متناسب با مراجعین و ارباب رجوع، تامین نیروی انسانی ماهر و با تجربه، تامین تجهیزات اداری لازم، اتخاذ تدابیر مناسب انگیزشی به منظور افزایش کارایی کارشناسان میز خدمت و سایر امور پشتیبانی که براساس بخشنامه های شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۹۶/۹/۷ و شماره ۳۲۲۶۷ مورخ ۹۷/۱/۲۹ (گامهای ۷ و ۸) سازمان اداری و استخدامی کشور با مسئولیت معاونت توسعه مدیریت و منابع در سطح ستاد و استان ها صورت می پذیرد.

۲- ایجاد هماهنگی و سازماندهی بین واحدهای اداری و مراجعین، تنظیم جریان گردش کار، اجرای فرایندهای میز خدمت، اعم از پاسخگویی به مراجعین حضوری و غیر حضوری، ارجاع به حوزه های تخصصی، پیگیری جهت اخذ پاسخ از حوزه ها، ارائه انعکاس نتایج به ذینفعان و مبادی ذیربط، آموزش متصدیان میز خدمت که بر اساس بخشنامه های مذکور با مسئولیت مرکز پذیرش و هماهنگی گروه های هدف در سطح ستاد و استان ها اجرا می گردد.

۳- طراحی و اجرای سامانه الکترونیکی قابل دسترس از طریق وب سایت، پورتال سازمان و ...، در جهت راه اندازی میز خدمت الکترونیکی بر اساس زمانبندی تعیین شده، همچنین اقدامات مرتبط با ارائه خدمات و زیر خدمات که براساس بخشنامه های شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۹۶/۹/۷ و شماره ۳۲۲۶۷ مورخ ۹۷/۱/۲۹ (گامهای ۲ و ۳ و ۴) سازمان اداری و استخدامی کشور با مسئولیت مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحولات اداری و همکاری حوزه های تخصصی در سطح ستاد و استان ها انجام می گردد.