



جمهوری اسلامی ایران

ریاست جمهوری

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره ۷۱۹۳، ۲۰۰۶

تاریخ ۳، ۳، ۱۳۹۰

پست

بسمه تعالی

بخشنامه به دستگاه‌های مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری

با منظور دستیابی آسان و سریع مردم به خدمات دستگاه‌های اجرایی و آرایه خدمات به موقع و مؤثر به مردم و همچنین تکویم ارباب رجوع، آن دسته از دستگاه‌های اجرایی (اعم از سطح ملی و استانی) که عهده‌دار آرایه خدمات به ارباب رجوع می‌باشند، موظفند حداکثر ظرف مدت ۳ ماه، اقدامات زیر انجام دهند:

۱. واحد هماهنگ کننده‌ای تحت عنوان "میز خدمت" در طبقه همکف ساختمان و با حضور یکی از معاونان و یا مدیران دستگاه با اعطای اختیارات لازم ایجاد نمایند، به نحوی که مراجعین ضمن استقرار در محل انتظار مناسب بدون حضور در واحدهای داخلی دستگاه، خدمت مورد نیاز خود را صرفاً از طریق این میز دریافت نمایند.

۲. "میز خدمت" عهده‌دار وظایف مشروح زیر می‌باشد:

الف) آرایه اطلاعات و راهنمایی‌های لازم به مراجعین در ارتباط با امور مربوط.

ب) دریافت مدارک و درخواست‌های مراجعین.

ج) انجام امور و درخواست‌های متقاضیان در صورت امکان، در غیر این صورت اعلام تاریخ مراجعه بعدی یا زمان آرایه خدمت نهایی به مراجعین.

د) دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذیربط و اعلام آن به مراجعین.

ه) هدایت مراجعین به واحدهای مرتبط در موارد بسیار ضروری، پس از انجام هماهنگی با

واحد انحام کننده ذیربط.

تهران، خیابان شهید بهشتی، پلاک ۱۶، پست‌کد ۱۵۸۷۵-۴۲۲۴۴، کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۲۴۹۹

آدرس وبسایت: WWW.MDHC.IR

تلفن: ۸۸۷۵۱۰۸۱-۹، دورنگار: ۸۸۵۲۶۹۲۹