



بخشنامه به وزارتخانه‌ها، موسسات و شرکت‌های دولتی، نهادهای عمومی غیردولتی، استانداری‌ها و سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می‌کنند.

به منظور جلوگیری از تضییع حقوق شهروندان، تکریم ارباب رجوع، جلوگیری از سرگردانی مردم در ساختمان‌های اداری دستگاه‌های اجرایی، پیشگیری از امکان برقراری ارتباط غیر اصولی و مفسده‌آمیز با کارکنان دولت و ایجاد نظام اداری پاسخگو و کارآمد و در اجرای ماده (۱۷) تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری با عنوان «حقوق شهروندی در نظام اداری» موارد زیر ابلاغ می‌شود:

۱- از اول تیر ماه سال ۱۳۹۷ به بعد، ارائه خدمت به مردم در محلی غیر از میز خدمت و ارجاع آنان به واحدهای سازمانی و کارشناسان در داخل ادارات ممنوع بوده و نقض مقررات محسوب می‌شود.

۲- دستگاه‌های اجرایی مکلف هستند تنها از طریق میز خدمت (حضور یا الکترونیکی) که در طبقه اول یا در دسترس‌ترین مکان با مراجعین قرار دارد، ارباب رجوع را پذیرش کرده و حتی‌المقدور در همان مکان از طریق فرایندهای تجمیع شده در میز خدمت، درخواست‌های مراجعان پذیرش و خدمات لازم به آنها ارائه شود. در این خصوص لازم است:

- به هنگام پذیرش، از کامل بودن مدارک و مستندات ارائه شده توسط ارباب رجوع در محل میز خدمت، اطمینان حاصل نموده و هرگونه نقص در درخواست، مدارک یا مستندات مربوطه را صرفاً در هنگام پذیرش، به اطلاع ارباب رجوع برسانند.
- زمان صدور پاسخ نهایی خدمت را هنگام پذیرش ارباب رجوع و دریافت مدارک، در قالب رسید به وی اعلام کنند.
- امکان رهگیری مراحل گردش کار خدمات درخواست شده را از طریق ارائه کد رهگیری منحصر به فرد برای ارباب رجوع فراهم کنند.

۳- دستگاه‌های اجرایی مکلف به رعایت موارد زیر در استقرار میز خدمت هستند:

- به صورت شفاف از طریق درگاه الکترونیکی دستگاه یا سایر روش‌ها، اطلاعات مورد نیاز مراجعین شامل مراحل گردش کار، مستندات مورد نیاز، مدت زمان ارائه خدمت، پرداخت‌ها، شخص و مسئول پاسخگوی خدمت و چگونگی ارتباط با وی، به اطلاع آنان رسانده شود.



- برای جلوگیری از تراکم مراجعین و کاهش زمان انتظار مردم برای ارائه «درخواست خدمت»، دستگاه موظف است نسبت به تأمین تعداد مناسب باجه و کارمند در میز خدمت اقدام نماید.
  - امکان نوبت‌دهی به ارباب رجوع در میز خدمت به طریق مقتضی فراهم شود.
  - در محل میز خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب به مراجعین تأمین شود.
- ۴- مسئولیت اطلاع رسانی، آموزش و توجیه کارکنان و ارباب رجوع و نیز تضمین اجرای صحیح آن به عهده بالاترین مقام دستگاه اجرایی است. از اول تیر ماه سال ۱۳۹۷ به بعد، پرونده مدیران واحدهای عملیاتی دستگاه‌های اجرایی و کارکنانی که در اجرای این بخشنامه قصور نمایند، با رعایت قوانین و مقررات مربوطه در هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری قابل رسیدگی است.
- ۵- سازمان اداری و استخدامی کشور و استانداران، مسئول نظارت بر حسن عملکرد واحدهای ستادی و استانی دستگاه‌های اجرایی، در ارتباط با موضوع این بخشنامه هستند.

- جناب آقای دکتر رحمانی فضلی وزیر محترم کشور برای اطلاع  
- جناب آقای دکتر انصاری معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور برای اطلاع

عطف: ۱۸۷۳۴