



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تمامی وزارت خانه‌ها، موسسات و شرکت‌های دولتی، نهادهای عمومی غیر دولتی، استانداری‌ها و سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می‌کنند.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ!

نظر به اینکه مهلت استقرار و پیاده‌سازی میز خدمت الکترونیکی بر اساس "دستورالعمل میز خدمت" به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۰۷/۱۳ در حال اتمام است به اطلاع می‌رساند عملکرد ستاد دستگاه‌های اجرایی در زمینه اجرای بخشنامه شماره ۲۴۴۵۲ مورخ ۱۳۹۷/۳/۱ رئیس‌جمهور محترم و میزان تحقق قطع ارتباط ارباب رجوع با کارکنان از طریق استقرار میز خدمت الکترونیکی در واحدهای عملیاتی، از تاریخ ۱۳۹۷/۱۰/۱۱ مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت و نتایج به استحضار رئیس محترم جمهور خواهد رسید. قابلیت‌ها و شاخص‌های مورد ارزیابی در میز خدمت الکترونیکی دستگاه عبارتند از:

۱. دسترسی به کلیه خدمات مورد درخواست ارباب رجوع تنها از طریق یک پنجره واحد الکترونیکی قابل ارائه باشد، به گونه‌ای که از سرگردانی مردم بین سامانه‌های مختلف و دریافت اطلاعات تکراری از ارباب رجوع جلوگیری کند.
۲. قابلیت پذیرش درخواست خدمت به صورت الکترونیکی و قابلیت بارگذاری الکترونیکی مدارک مربوط به درخواست خدمت
۳. قابلیت ارائه رسید الکترونیکی و تعیین زمان صدور پاسخ خدمت (در صورتی که امکان ارائه خدمت بلافاصله پس از پذیرش امکان پذیر نباشد)
۴. قابلیت ارائه الکترونیکی کد رهگیری منحصر به فرد به درخواست خدمت در لحظه پذیرش درخواست خدمت
۵. قابلیت فراهم نمودن امکان رهگیری الکترونیکی مراحل گردش کار خدمت توسط ارباب رجوع
۶. قابلیت ارائه پاسخ خدمت به صورت الکترونیکی به ارباب رجوع
۷. قابلیت تعامل الکترونیکی با ارباب رجوع در مراحل مختلف انجام خدمت
۸. ارائه بسته الکترونیکی اطلاع‌رسانی برای خدمت درخواست شده مطابق سرفصل موضوع "بند ۴ دستورالعمل روش استقرار میز خدمت حضوری به شماره ۳۲۲۶۷ مورخ ۱۳۹۷/۱/۲۹"
۹. دریافت نظر ارباب رجوع به صورت الکترونیکی
۱۰. قابلیت تهیه گزارش‌های تحلیلی، مقایسه‌ای و مدیریتی مانند تعداد خدمات پذیرش شده، تعداد خدمات پاسخ داده شده، متوسط زمان بین پذیرش و ارائه پاسخ خدمت به تفکیک "انتخاب دوره‌های زمانی مختلف" و "محل ارائه خدمت در سطح ستاد و صف" و ...

معاون رئیس سازمان  
معاونت مدیریت و امور اداری

شرکت توانیر  
دبیرخانه مرکزی  
شماره: ۶۱۷-۳۶  
تاریخ: ۸۷/۸/۲۱ ش: ۲۷۲۱۸۸  
ارجاع: مدیریت محترم عامل