



## بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

**بخشنامه به وزارتخانه‌ها، موسسات و شرکت‌های دولتی، نهادهای عمومی غیر دولتی، 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 ۱۰۲۷۱۲۸ 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.

حسن روحانی

- 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