



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور
استانداری آذربایجان شرقی

باسمه تعالی

تاریخ: ۰۶/۰۴/۰۹۰

شماره: ۱۱/۶۱/۳۸۷۵۹

پیوست:

سال ۱۳۹۰ سال جهاد اقتصادی (مقام معظم رهبری)

- مدیر کل محترم استانداردها و تعطیلات صنعتی آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم امور عشایری آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم پزشکی قانونی آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم زندانهای آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم امور مالیاتی آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم بوقاف و امور خیریه آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم بهزیستی آذربایجان شرقی
- رئیس محترم سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم بیمه های خدمات درمانی آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم تأمین اجتماعی آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم تربیت بدنی آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم تعاون آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم ثبت احوال آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم ثبت اسناد و املاک آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم حفاظت محیط زیست آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم حمل و نقل و یابانه های آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم دامپزشکی آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم راه آهن آذربایجان
- مدیر کل محترم راه و ترابری آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم فرودگاه های آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم فرهنگ و ارشاد اسلامی آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم کار و امور اجتماعی آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم کمیته امداد امام خمینی (ره) آذربایجان شرقی
- ناظر محترم کسب و کار آذربایجان شرقی و مدیر کل کسب و کار تبریز
- مدیر کل محترم منابع طبیعی آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم نوسازی مدارس آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم هواشناسی آذربایجان شرقی
- رئیس محترم اداره امور شعب بانک ملی آذربایجان شرقی
- مدیر محترم بانک سپه منطقه آذربایجان شرقی
- مدیر محترم شعب بانک کشاورزی در استان آذربایجان شرقی
- مدیر شعب محترم بانک مسکن آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم بنیاد مسکن انقلاب اسلامی آذربایجان شرقی
- مدیر عامل محترم شرکت بیمه آسیا
- مدیر عامل محترم شرکت بیمه البرز
- رئیس محترم مجتمع امور بیمه های آذربایجان شرقی
- مدیر محترم شرکت بیمه دانا
- رئیس محترم پارک علم و فناوری آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم پایگاه منطقه ای آموزشی انتقال خون آذربایجان شرقی
- سرپرست محترم دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی تبریز
- مدیر محترم دفتر حج و زیارت آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم آموزش و پرورش آذربایجان شرقی
- رئیس محترم سازمان امور اقتصادی و دارایی آذربایجان شرقی
- رئیس محترم سازمان بازرگانی آذربایجان شرقی
- مدیر محترم بازنشستگی آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم تبلیغات اسلامی آذربایجان شرقی
- رئیس محترم سازمان جهاد کشاورزی آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم مسکن و شهرسازی آذربایجان شرقی
- رئیس محترم سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری آذربایجان شرقی
- مدیر عامل محترم شرکت سهامی آب منطقه ای آذربایجان شرقی
- مدیر عامل محترم شرکت آب و فاضلاب روستایی آذربایجان شرقی
- مدیر عامل محترم آب و فاضلاب شهری استان آذربایجان شرقی
- مدیر عامل محترم شرکت برق منطقه ای آذربایجان
- مدیر محترم شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه آذربایجان شرقی
- مدیر عامل محترم شرکت توزیع برق استان
- مدیر عامل محترم شرکت شهرکهای صنعتی آذربایجان شرقی



جمهوری اسلامی ایران

وزارت کشور استانداری آذربایجان شرقی

باسمه تعالی

تاریخ: ۰۶/۰۴/۰۹۰

شماره: ۱۱/۶۱/۳۸۷۵۹

پیوست:

- مدیرعامل محترم شرکت غله و خدمات بازرگانی منطقه A
- رئیس محترم نمایندگی شرکت قطارهای مسافری رجا، در آذربایجان
- مدیر کل محترم پست آذربایجان شرقی
- مدیر عامل محترم شرکت گاز آذربایجان شرقی
- مدیر محترم کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان آذربایجان شرقی
- مدیر محترم درمان تأمین اجتماعی آذربایجان شرقی
- مدیر محترم نقشه برداری آذربایجان شرقی
- مدیر کل محترم صدا و سیما آذربایجان شرقی
- رئیس محترم جهاد دانشگاهی واحد آذربایجان شرقی
- مدیر محترم شعب پست بانک آذربایجان شرقی
- مدیر محترم جمع آوری و فروش اموال تملیکی آذربایجان شرقی
- مدیر عامل محترم جمعیت هلال احمر آذربایجان شرقی
- رئیس محترم سازمان صنایع و معادن آذربایجان شرقی
- مدیرعامل محترم شرکت توزیع برق تبریز
- مدیر کل محترم آموزش فنی و حرفه ای استان آذربایجان شرقی
- جناب آقای مهندس نوین
- شهردار محترم تبریز

با سلام و احترام

پیرو ابلاغ بخشنامه شماره ۲۰۰/۷۱۹۳ تاریخ ۱۳۹۰/۳/۳۰ معاونت محترم توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور مبنی بر استقرار "میز خدمت" در طبقه همکف ساختمان اداری و اعطای اختیار لازم به مجریان 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.

مقتضی است دستورفرمائید اقدامات انجام شده در آن دستگاه حداکثر تا تاریخ ۹۰/۵/۳۱ جهت جمعبندی و انعکاس به معاون محترم رئیس جمهور به دفتر منابع انسانی و تحول اداری استانداری اعلام نمایند. بدیهی است بالاترین مقام هر دستگاه اجرائی یا سازمان در استان مسئولیت اجرای بخشنامه مذکور را بعهدہ داشته و حداکثر تا تاریخ یاد شده نسبت به ارسال گزارش عملکرد به این معاونت اقدام خواهد نمود.

محمد سیدی
معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی استاندار و
رئیس کار گروه تحول اداری، بهره وری و فناوری
اطلاعات

Websites:

E-mails: ostandari@ostan-as.gov.ir

info@ostan-as.gov.ir

ict@ostan-as.gov.ir

پست الکترونیکی

ss: Tabriz Iran

Postal code: 5134915171

Tel +98(411) 526333

Fax +98(411) 5263892-5263891

آدرس: تبریز، میدان شهدا، استانداری آذربایجان شرقی

کد پستی ۵۱۳۴۰۱۵۱۷

تلفن ۰۲۱۱-۵۲۶۳۳۳۳

دورنگار ۰۲۱۱-۵۲۶۳۸۹۲-۵۲۶۳۸۹۱

شماره: ۷۱۹۳
تاریخ: ۳۰/۳/۱۳۹۰
پست



جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

بسمه تعالی

بخشنامه به دستگاه‌های مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری

به منظور دستیابی آسان و سریع مردم به خدمات دستگاه‌های اجرایی و ارائه خدمات به موقع و مؤثر به مردم و همچنین تکریم ارباب رجوع، آن دسته از دستگاه‌های اجرایی (اعم از سطح ملی و استانی) که عهده‌دار ارائه 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:

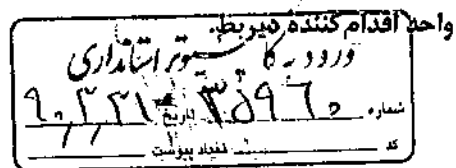
الف) ارائه اطلاعات و راهنمایی‌های لازم به مراجعین در ارتباط با امور مربوط.

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 ارائه 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



مردود ۱۵۸۷۷۷۴۴۹۹ که پستی: ۱۵۸۷۵-۴۴۴۴ پستی

تهران، خیابان شهید بهشتی، نبش میرزا قاسم، شماره ۱۶

WWW.MDHC.IR آدرس وبگاه:

تلفن: ۸۸۷۵۱۰۸۱-۹ دوتار: ۸۸۵۴۶۱۲۹



جمهوری اسلامی ایران

ریاست جمهوری

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: ۷۱۹۳/۷۵۵
تاریخ: ۳۰/۳/۱۳۹۵
پست

۳. آن دسته از خدمات دستگاه‌های اجرایی که به موجب تصمیم‌نامه شماره ۴۲۴۰۱/۶۱۱۱۶ تاریخ ۱۳۸۹/۳/۱۸ وزیران عضو کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت سوخت قابل عرضه در دفاتر پیشخوان خدمات شهری و روستایی نیست، از طریق "میز خدمت" دستگاه مربوط ارایه می‌شود.
۴. مسئولیت فراهم نمودن تجهیزات و تمهیدات اجرایی لازم، تنظیم گردش کار، نظارت بر اجرای وظایف، آموزش متصدیان میزها و انجام هماهنگی با واحدهای دارای ارباب رجوع به منظور ایجاد "میز خدمت"، به عهده معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی (یا عتاوین مشابه) دستگاه می‌باشد.
۵. تمامی واحدهای اجرایی دارای ارباب رجوع، اطلاعات لازم در خصوص شرایط، روش و مدت زمان انجام هر یک از وظایف خود را که مستقیم در ارتباط با ارباب رجوع می‌باشد، تنظیم و تدوین نموده و در اختیار معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی دستگاه قرار دهند. واحد فناوری دستگاه موظف است کلیه اطلاعات جمع‌آوری شده در این ارتباط را در بانک اطلاعاتی مربوط ثبت و آن را هر سال به‌روز نماید.
۶. ضوابط، مقررات، گردش کار و زمان انجام هر یک از وظایف مرتبط با ارباب رجوع باید به نحو مقتضی در معرض دید و در اختیار مراجعین قرار گیرد.
۷. نیروی انسانی مورد نیاز برای ایجاد "میز خدمت"، از میان کارکنان موجود دستگاه با حفظ پست سازمانی تأمین خواهد شد.
۸. دستگاه‌های اجرایی سطح ملی و استانی موظفند استقرار "میز خدمت" را از طریق رسانه‌های عمومی به مردم اطلاع‌رسانی کنند.
۹. واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه‌ها موظفند هر سه ماه یک بار به طور جداگانه گزارشی از عملکرد "میز خدمت" دستگاه را به بالاترین مقام دستگاه ارایه دهند.

تهران، خیابان شهید بهشتی، پش برنادر شماره ۱۶ صندوق پستی: ۲۳۴۲-۱۵۸۷۵ کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹

آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR

تلفن: ۸۸۷۵۱۰۸۱-۹ دوتار: ۸۸۵۴۶۹۲۹



جمهوری اسلامی ایران

ریاست جمهوری

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره ۷۱۹۳/۲۰۰۹

تاریخ ۳۰/۳/۱۳۹۰

پست

۱۰. بالاترین مقام هر دستگاه مسئولیت اجرای بخشنامه را بر عهده داشته و موظف است گزارش عملکرد دستگاه در این خصوص را هر سه ماه یک بار به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور ارسال نماید.

۱۱. استانداران به عنوان مسئول اجرای بخشنامه در سطح استان ها، موظفند عملکرد دستگاه های اجرایی مستقر در استان در خصوص اجرای این بخشنامه را هر سه ماه یک بار به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور ارسال نمایند.

۱۲. با انجام بازرسی های میدانی و همچنین لحاظ نمودن نحوه و میزان ارائه خدمات مطلوب به مراجعین به عنوان یکی از شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۰، دستگاه های موفق در اجرای این بخشنامه، مورد تقدیر قرار خواهند گرفت.

لطفاً به فروزنده دهکده

سندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۴۳۴۴ کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹

تهران، خیابان شهید بهشتی، نبش میرعماد شماره ۱۶

آدرس وبسایت: WWW.MDHC.IR

تلفن: ۸۸۷۵۱۰۸۱-۹ دوتیکار: ۸۸۵۴۶۹۳۹