



## بسمه تعالی

**بخشنامه به کلیه دستگاه های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری**

باتوجه به شرایط خاصی که در اثر شیوع ویروس کرونا در کشور ایجاد شده است و به منظور حفظ سلامت و ایمنی کارکنان دستگاه های اجرایی و ارباب رجوع و کاستن از تردهای غیرضرور مردم به دستگاه های اجرایی و ادارات و نیز حصول اطمینان از انجام به موقع خدماتی که دستگاه های اجرایی باید به شهروندان ارائه نمایند ، موارد زیر ابلاغ می گردد:

**۱- کلیه دستگاه های اجرایی موظفند :**

۱-۱. بر اساس دستورالعمل های صادره از سوی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی نسبت به تامین امکانات بهداشتی (از قبیل ماسک، دستکش، مواد ضد عفونی کننده و نظیر آنها) برای استفاده کارکنان خود اقدام کنند.

۱-۲. نسبت به ارائه آموزش های لازم به کارکنان خود و نیز نصب پیام ها و علائم هشدار دهنده جهت آگاهی مراجعان برای تعامل مناسب با شرایط ویژه ناشی از شیوع بیماری کرونا و رعایت نکات بهداشتی و ایمنی در محیط اداری براساس دستورالعمل های صادره از سوی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی اقدام کنند.

۲- کلیه مکاتبات اداری بین دستگاه های اجرایی و واحدهای تابعه دستگاه ها باید از طریق شبکه دولت و اتوماسیون اداری انجام شود و از پذیرش اسناد و مدارک و مکاتبات اداری که بصورت فیزیکی و غیرالکترونیکی ارسال می شوند خودداری گردد. اسناد و مکاتبات طبقه بندی شده از حکم این بند مستثنی هستند.

**۳- کلیه خدمات دستگاه های اجرایی به روش های زیر ارائه خواهد شد:**

۳-۱. ارائه به صورت الکترونیکی (از طریق میز خدمت الکترونیکی، سامانه های الکترونیکی، برنامه های کاربردی دولت همراه و یا مراکز تماس call centers).

۳-۲. ارائه خدمت از طریق پست به آدرس ذینفعان.

۳-۳. ارائه خدمت از طریق دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی.

۳-۴. ارائه خدمت از طریق میز خدمت حضوری (با کمترین تردد درون محیط اداری).



## ۴- کلیه دستگاه‌های اجرایی مکلفند:

۴-۱. اطلاعات شناسنامه خدمات خود را در سامانه مدیریت خدمات دولت در پایگاه اطلاعاتی سازمان اداری و استخدامی کشور به آدرس ([gservice.aro.gov.ir](http://gservice.aro.gov.ir)) تکمیل و لینک خدمات الکترونیکی خود را ظرف مدت یک هفته در این سامانه قرار دهند تا اطلاع رسانی کلیه خدمات و ارائه خدمات الکترونیکی به تفکیک دستگاه اجرایی از طریق این سامانه به شهروندان امکان پذیر گردد. امور توسعه دولت الکترونیک این سازمان همکاری و راهنمایی لازم در این مورد را به عمل خواهد آورد.

۴-۲. امکان ثبت الکترونیکی درخواست خدمات و مکاتبات شهروندان را از طریق فرم های الکترونیکی یا سایر روش ها فراهم نمایند و در صورت نیاز به مراجعه حضوری، امکان نوبت‌دهی الکترونیکی را برای کلیه خدمات حضوری ظرف مدت ۳ روز کاری فراهم کنند.

۴-۳. با همکاری وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، مراکز تماس خود جهت ارائه خدمات از نوع اطلاع‌رسانی، مشاوره، پیگیری وضعیت خدمت و نظائر آنها را برای ارباب رجوع و کارکنان راه‌اندازی و یا به روز رسانی نمایند.

۵- کلیه دستگاه‌های اجرایی لازم است از برگزاری همایش ها، جلسات عمومی، برنامه های آموزشی و نشست‌های تخصصی به صورت حضوری خودداری نموده و این گونه موارد را در حد ضرورت و با استفاده از امکانات و فناوری های ارتباط غیر حضوری از قبیل وبینار، ویدئو کنفرانس، شبکه های اجتماعی و آموزش‌های مجازی و نظائر آنها انجام دهند.

۶- کلیه دستگاه‌های اجرایی می بایست از اعزام کارکنان به ماموریت‌های اداری غیر ضرور خودداری کنند. ماموریت‌های ضروری و اجتناب ناپذیر صرفا با تأیید بالاترین مقام مجاز در مرکز و استان انجام خواهد شد.

۷- ارائه خدمات الکترونیکی توسط کارکنان دستگاه‌های اجرایی به صورت دورکاری (کار در خانه) بر اساس تصویبنامه شماره ۴۴۷۲۶/۷۶۴۸۱ مورخ ۱۳۸۹/۴/۷ هیات وزیران بلامانع می باشد. لازم است دستگاه‌های اجرایی برای انجام مکاتبات و فعالیت‌های اداری امکان لازم برای دسترسی الکترونیکی کلیه کارکنان خود را از خارج از اداره فراهم نمایند.

جمشید انصاری