

#### شرایط و امکانات دفاتر پیشخوان دولت در آیین نامه

۱- دفتر باید در مناطق شهری حداقل فضایی برابر با ۵۰ متر مربع در مناطق روستایی ۲۰ متر مربع برای ارائه خدمات را داشته باشد و ترجیحا در طبقه همکف یا اول بوده و دارای کاربری مجاز باشد.

۲- در طراحی نمای بیرونی و چیدمان تجهیزات اداری و فنی دفتر موارد ذیل باید رعایت شود:

۱-۲- تهیه و نصب تابلو با رنگ، آرم و نوشته معین مطابق نمونه ای که توسط کمیته راهبری دفاتر پیشخوان ارائه می شود.

۲-۲- فضای کافی به متقاضیان اختصاص یابد.

۳-۲- امکانات لازم جهت ارائه خدمات به جانیازان، معلولین و سالمندان فراهم شود.

۴-۲- تامین تاسیسات بهداشتی (آبدارخانه و سرویس بهداشتی) برای

کارکنان دفتر (این تکلیف در مجتمع های تجاری و اداری که دارای سرویس بهداشتی متمرکز هستند مصداق ندارد).

۵-۲- در بالای باجه ها محل هانی برای نصب و علائم دیداری و نوشتاری جهت اطلاع مشتریان پیش بینی شود.

۶-۲- تابلوی تعرفه خدمات برای رویت متقاضی به نحوی نصب شود که در زمان توقف در جلوی باجه هم به راحتی قابل خواندن باشد.

۳- دفتر باید مجهز به تجهیزات فنی و اداری مورد نیاز شامل موارد ذیل باشد:

۱-۲- میز

۲-۲- صندوقی و نیمکت مراجعین

۳-۲- امکانات ایمنی نظیر کپسول اطفای حریق و سیستم هشدار دهنده (دزدگیر)

۴-۲- سیستم تهویه مطبوع یا سیستم سرمایش و گرمایش

۳-۵- یک دستگاه نمابر

۳-۶- خطوط ارتباطی و دیتای متناسب با حجم خدمات قابل ارائه

۳-۷- وسایل حرارتی ابرودتی مناسب

۳-۸- دستگاه POS

## منشور اخلاقی مدیران و کارکنان دفاتر پیشخوان خدمات دولت و

### بخش عمومی غیر دولتی استان سمنان

ما کارکنان دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی استان سمنان احترام و رضایت مراجعه کننده را سرلوحه وظایف خود قرار داده ایم.

سرعت، دقت و امنیت را به عنوان سه اصل جدایی ناپذیر کیفیت خدمت خود به مراجعه کننده می دانیم.

معتقدیم در گسترده ترین شبکه ارتباطی جهان مشغول به کار بوده، بیشترین تعداد مراجعه کننده را بین سازمان ها، اداره ها و ارگان های دولتی و خصوصی داریم.

تمام تلاش ما براین است تا با ایجاد روابط صادقانه، ضمن خدمت رسانی خوب به آحاد جامعه، نسبت به طراحی و ارائه سرویس های نوین ارتباطی مطابق با نیازهای مشتریان اقدام نموده و رضایت خاطر آن ها را جلب نماییم.

مشتریان را برای هرگونه درخواست به ویژه کارهای اجرایی منتظر و معطل نمی گذاریم. زیرا وقت مردم جزء سرمایه های ملی است.

ما خود را موظف می دانیم به موقع و باظاهری مناسب در محل کار حضور یابیم و محیطی صمیمی همراه با مینای اعتقادی و اخلاقی ایجاد نماییم.

امانتداری، حفظ اسرار و اطلاعات مردم را مد نظر قرار داده و انتقادات و پیشنهادات سازنده را پذیرا هستیم.

هدف ما ایجاد رابطه ی پایدار یا مراجعه کنندگان است و انجام دادن یک کار برای مشتری را پایان کار نمی دانیم. بلکه آن را آغازی برای خدمات های دیگر به مدت طولانی برمی شماریم. با ایجاد فضای مناسب و خوب، ارتقای سطح شرایط محیط کار، رفاه همکاران و خدمت رسانی با کیفیت بهتر را سرلوحه کار خود قرار داده، می کوشیم هدف فوق تحقق یابد.

هرگز نمی پنداریم خدمات ارائه شده در آنچه در حال ارائه است، خلاصه می شود و معتقدیم با پیشرفت تکنولوژی می توان برای رفاه هرچه بیشتر به مشتریان اقدام کرد.

تا زمانی که مردم به سازمان ها مراجعه می کنند، فرصت پویایی و گسترش دفاتر پیشخوان وجود خواهد داشت.

ایمان داریم که عضوی از جامعه هستیم، جامعه متعلق به ماست و هرکاری که برای جامعه انجام دهیم برای خودمان انجام داده ایم.

با امید به "جلب رضایت خاطر مشتریان" که همانا چکیده منشور اخلاقی ماست، برای عملی شدن هر چه بهتر این شعار دانشین در تمام شرایط کاری از هیچ کوششی فروگذار نخواهیم کرد و برای فردای بهتر سرزمینمان دلسوزانه تلاش خواهیم نمود.

بسمه تعالی

**رسیدگی به : شکایات - انتقادات - پیشنهادات**  
**از دفاتر پیشخوان و دستگاههای خدمت دهنده**  
**دریافت : گزارشات - تقدیر و تشکر**

## نشانی :

سمنان - بلوار بسیج - استانداری سمنان

دفتر فناوری اطلاعات، ارتباطات و امنیت

دبیرخانه کارگروه دفاتر پیشخوان دولت استان سمنان

پست الکترونیک :

[pishkhandolat@ostan-sm.ir](mailto:pishkhandolat@ostan-sm.ir)

سامانه الکترونیکی مردم و دولت:

شماره تلفن سامد: ۱۱۱

تلفن شکایات دبیرخانه کارگروه :

۵ - ۲۱۲۹۳۷۴ - ۰۲۳