

۳- موقعیت و استاندارد های مکانی دفتر پیشخوان خدمات دولت :

ردیف	شاخص	عالی ۵ امتیاز	خوب ۴ امتیاز	متوسط ۲ امتیاز	ضعیف ۰ امتیاز	توضیحات
۱	رعایت متراژ دفتر (۵۰ مترمربع شهری و ۲۰ مترمربع روستایی) * عالی : بیش از ۷۰ شهری و بیش از ۴۰ روستایی خوب : بین ۶۱ تا ۷۰ شهری و ۳۱ تا ۴۰ روستایی متوسط : بین ۵۰ تا ۶۰ شهری و ۲۰ تا ۳۰ روستایی ضعیف : کمتر از متراژ مصوب					
۲	قرارگیری محل دفتر در طبقه اول یا همکف و با کاربری مجاز					
۳	اختصاص فضای کافی به ارباب رجوع و مشتریان(حداقل ۵۰٪ فضای دفتر)					
۴	تعداد باجه های پیشخوان (متناسب با تعداد خدمات)					
۵	نصب تابلوی پیشخوان خدمات دولت * درج شماره پروانه صحیح (۱۰۰۰-۱۸-۷۲) رعایت حداقل ابعاد ۱/۵ * ۱ متر درج خدمات ارائه شده آرم ، رنگ و نوشته مطابق نمونه مصوب					
۶	نصب راهنمای خدمات در بالای هر باجه ی پیشخوان					
۷	امکانات لازم جهت ارائه خدمات به جانبازان، معلولان و سالمندان					
۸	وضعیت نمای داخلی دفتر پیشخوان * استفاده از پیشخوان و تزئینات مناسب نور کافی و رنگ آمیزی کیفیت و نوع تجهیزات و ...					
۹	دارا بودن آبدارخانه و سرویس بهداشتی					
۱۰	وضعیت نمای خارجی دفتر پیشخوان * نمای مناسب ساختمان دفتر قرارگیری در خیابان اصلی استحکام و ایمنی ساختمان و ...					
۱۱	نصب تابلوی خدمات در حال ارائه و تعرفه معتبر آن در محل مناسب و در معرض دید مشتریان					
۱۲	مالکیت دفتر * ملکی : عالی استیجاری (بیش از یکسال) : خوب استیجاری (یک ساله) : متوسط					
جمع امتیازات این قسمت (حداکثر امتیاز : ۶۰)						

۴- امکانات و تجهیزات دفتر پیشخوان خدمات دولت :

ردیف	شاخص	عالی ۵ امتیاز	خوب ۴ امتیاز	متوسط ۲ امتیاز	ضعیف ۰ امتیاز	توضیحات
۱	رعایت بهداشت و نظافت عمومی محل دفتر					
۲	استفاده از مهر پیشخوان بر اساس طرح مصوب و منطبق با پروانه و سایر مهرها منطبق با خدمات ارائه شده					
۳	نصب دستگاه POS بانک های تحت نظارت بانک مرکزی					
۴	بایگانی مناسب و مرتب بخش نامه ها، دستور العمل ها، قراردادها، آیین نامه ها، فهرست تعرفه های مصوب و ...					
۵	دستگاه UPS					
۶	قراردادن آدرس، شماره تلفن، فکس و آدرس الکترونیکی کارگروه استانی جهت دریافت شکایات و پیشنهادات در معرض دید مشتریان					
۷	تجهیزات اداری مانند: میز، صندلی و نیمکت مناسب به تعداد مورد نیاز برای مراجعین و پرسنل دفتر					
۸	دارا بودن تجهیزات رایانه ای متناسب با حجم خدمات قابل ارائه					
۹	دستگاه فکس (نمایر) مناسب					
۱۰	دستگاه پرینتر و فتوکپی متناسب با حجم خدمات در حال ارائه					
۱۱	دستگاه اسکنر متناسب با حجم خدمات					
۱۲	تجهیزات سرمایشی و گرمایشی مناسب					
۱۳	برخورداری از خطوط تلفن ثابت متناسب با حجم خدمات					
۱۴	امکانات رفاهی جهت ارباب رجوع (دستگاه نوبت دهی، تلویزیون، تلفن همگانی رایگان، آب سرد کن، سرویس بهداشتی و ...)					
۱۵	نصب ساعات کاری در معرض دید مشتریان					
۱۶	دستگاه بارکد خوان					
۱۷	دستگاه پرفراژ					
۱۸	تجهیزات تخصصی ارائه خدمات دستگاههای خدمت دهنده (ترازو، دستگاه نقش تمپر، پول شمار، تجهیزات بسته بندی و ...)					
۱۹	استفاده از دستگاه خودپرداز (ATM) در محل دفتر					
۲۰	نصب فرآیند ارائه خدمات و مدارک مورد نیاز و تعرفه خدمات در تابلو اعلانات					
جمع امتیازات این قسمت (حداکثر امتیاز : ۱۰۰)						

۵- وضعیت امنیتی دفتر پیشخوان خدمات دولت :

ردیف	شاخص	مطلوب ۵ امتیاز	نیاز به اصلاح ۳ امتیاز	نا مطلوب ۰ امتیاز	توضیحات
۱	کپسول اطفای حریق				
۲	دزدگیر				
۳	گاو صندوق				
۴	دوربین مدار بسته				
۵	استفاده از رایانه مجزا جهت ارائه خدمات تخصصی و محرمانه سازمانها				
۶	نصب درب ایمنی و ضد سرقت				
۷	حراست و بایگانی جداگانه اسناد و مدارک محرمانه و حفظ مهرهای دفتر				
جمع امتیازات این قسمت (حداکثر امتیاز : ۳۵)					

۶- سایر موارد:

ردیف	شاخص	بلی ۱-۲ امتیاز	خیر ۰ امتیاز	توضیحات
۱	آیا نحوه برخورد پرسنل دفتر با ارباب رجوع و بازرسان مناسب است؟			
۲	آیا دفتر عضو انجمن صنفی استان می باشد؟			
۳	آیا دفتر پیشخوان حق عضویت خود را در انجمن صنفی پرداخت می کند؟ در صورت پرداخت حق عضویت مبلغ پرداختی درج شود: ریال			
۴	آیا آخرین بخشنامه ها، آیین نامه ها و دستور العمل دستگاههای خدمت دهنده در دفتر وجود دارد؟ هر کدام که وجود ندارد ذکر شود:			
۵	آیا تعرفه و نرخ های مصوب ارائه خدمات در دفتر رعایت می شود؟ در صورت عدم رعایت تعرفه موارد ذیل تکمیل شود نام خدمت: تعرفه مصوب: تعرفه دریافتی:			
۶	آیا دفتر پیشخوان برای جذب مشتری از تبلیغات بهره جسته است؟			
۷	آیا ساعت کاری اعلام شده از سوی کارگروه استانی رعایت می شود؟			
۸	آیا اصل پروانه ایجاد و بهره برداری از دفتر پیشخوان دولت در معرض دید عموم قرار گرفته است؟			
۹	آیا کارکنان دفتر شئون اسلامی و اداری را رعایت می نمایند؟			
۱۰	آیا در مکاتبات دفتر با انجمن صنفی، کارگروه استانی، دستگاههای خدمت دهنده و دیگر مراجع ذیربط از سر برگ تعیین شده توسط کارگروه استفاده می شود؟			
۱۱	آیا در دفتر صندوق انتقادات و پیشنهادات نصب شده است؟			
۱۲	آیا گواهینامه / تأییدیه آموزشی پرسنل در محل دفتر نصب شده است؟			
۱۳	آیا پرسنل دفتر آشنایی لازم با آیین نامه ها و بخش نامه های مربوطه را دارند؟			
۱۴	آیا دفتر پیشخوان نسبت به ثبت نام بیمه نامه تضامین اقدام نموده است؟ نوع بیمه:			
۱۵	آیا تعداد پرسنل و امکانات دفتر با ترافیک دفتر تناسب دارد؟			
۱۶	آیا کارکنان دفتر در دوره های آموزشی مربوطه شرکت کرده اند؟			
۱۷	آیا رسید دریافت وجه جهت انجام خدمت به مشتری ارائه می شود؟			
۱۸	آیا در دفتر پرداخت الکترونیکی قبوض انجام می شود؟ در صورت پرداخت الکترونیکی قبوض تعرفه درج گردد: ریال			
۱۹	آیا قبوض دریافتی پرفراژ می شوند؟			
۲۰	آیا دفتر در واريز مبالغ قبوض به حساب دستگاهها تاخيردارد؟			
۲۱	آیا دفتر تخلف و اخطار ثبت شده در پرونده دارد؟ (تخلفات دفتر و اخطارهای صادره از کارگروه موجب اعمال نمره منفی، کسر امتیاز و کاهش رتبه دفتر خواهد شد)			
۲۲	آیا حقوق و مزایای کارکنان دفتر پرداخت می شود؟			
۲۳	آیا کارکنان از لباس متحد الشکل استفاده می کنند؟			
۲۴	میانگین امتیاز مدرک تحصیلی پرسنل دفتر (بین ۱ تا ۴ امتیاز - بر اساس جدول ذیل)			
جمع امتیازات این قسمت (حداکثر امتیاز : ۵۰)				

• نحوه محاسبه امتیاز مدرک تحصیلی پرسنل:

سیکل	۱ امتیاز	دیپلم	۲ امتیاز
کاردانی	۳ امتیاز	کارشناسی و بالاتر	۴ امتیاز

۷- عملکرد دفتر در خصوص ارائه خدمات دستگاههای اجرایی :

ردیف	دستگاه خدمت دهنده	تاریخ شروع قرارداد	تاریخ پایان قرارداد	تعداد خدمت	میانگین ترافیک ماهانه (عدد)	میانگین درآمد ماهانه (ریال)	توضیحات
۱	اداره کل پست						
۲	پست بانک						
۳	شرکت مخابرات						
۴	شرکت آب و فاضلاب شهری						
۵	شرکت آب و فاضلاب روستایی						
۶	اداره کل ثبت احوال						
۷	اداره کل بیمه سلامت						
۸	شرکت توزیع نیروی برق						
۹	اداره کل امور مالیاتی						
۱۰	شرکت گاز						
۱۱	اداره کل راه و شهرسازی						
۱۲	اداره کل حمل و نقل و پایانه ها						
۱۳	جهاد کشاورزی						
۱۴	اپراتور همراه اول						
۱۵	اپراتور ایرانسل						
۱۶	اپراتور تالیا						
۱۷	اپراتور رایتل						
۱۸	بانک						
۱۹							
۲۰							

۸- نتایج ارزیابی :

امتیاز نهایی دفتر (مجموع امتیازات ردیف های ۳ تا ۶) : (حداکثر امتیاز قابل کسب : ۲۴۵)			
درصد	محدوده امتیازات	وضعیت عملکرد دفتر بر اساس امتیاز نهایی	رتبه کسب شده دفتر در این بازدید
کسب حداکثر ۱۰۰ % امتیاز	۱۹۶ تا ۲۴۵ امتیاز	عالی <input type="checkbox"/>	رتبه الف <input type="checkbox"/>
کسب حداکثر ۸۰ % امتیاز	۱۴۶ تا ۱۹۵ امتیاز	خوب <input type="checkbox"/>	رتبه ب <input type="checkbox"/>
کسب حداکثر ۶۰ % امتیاز	۱۰۱ تا ۱۴۵ امتیاز	متوسط <input type="checkbox"/>	رتبه ج <input type="checkbox"/>
کسب حداکثر ۴۰ % امتیاز	۰ تا ۱۰۰ امتیاز	ضعیف <input type="checkbox"/>	رتبه د <input type="checkbox"/>
اقدام مورد نظر : توصیه برای بهبود تذکر و اخطار نیاز به بازدید مجدد تشویق			
اقدامات اصلاحی دفتر جهت رفع موارد تذکر و تخلف :			
مدت زمان درخواستی دفتر جهت رفع موارد تذکر و تخلف :		تاریخ مراجعه بعدی جهت بازدید مجدد و مشاهده اقدامات مسئول دفتر برای رفع مشکلات :	
انتقادات و پیشنهادات مسئول دفتر در رابطه با کارگروه :			
انتقادات و پیشنهادات مسئول دفتر در رابطه با انجمن صنفی :			
انتقادات و پیشنهادات مسئول دفتر در رابطه با دستگاههای خدمات رسان :			
خلاصه گزارش بازدید :			
نام و نام خانوادگی بازرس / بازرسان :			
تاریخ بازدید :		ساعت بازدید :	
امضاء و مهر مسئول دفتر پیشخوان :		امضاء بازرس / بازرسان :	