

چک لیست بازدید از دفاتر پیشخوان خدمات دولت در چارچوب پروانه و مصوبات کمیسیون

ردیف	عنوان	پیشنهاد
بخش عمومی		
۱	آیا ساعت کاری طبق آئین نامه در معرض دید مشتری(درب ورودی) قرار گرفته و رعایت می گردد؟	ساعت شروع و خاتمه کار دفتر(ساعات کاری موظف میبایست برابر با ساعات کاری ادارات دولتی استان /شهرستان محل استقرار دفتر باشد) می بایست بصورت واضح و با ذکر روزهای کاری در هفته و بر روی درب ورودی دفتر و قابل رویت مشتریان نصب گردد.
۲	آیا برخورد متصدیان و مسئول دفتر با مشتریان/ارباب رجوع و ارائه راهنمایی لازم به ایشان در خصوص ارائه خدمات و پیگیری مربوطه، مطلوب می باشد؟	متصدیان و مسئولان دفاتر پیشخوان می بایست علاوه بر برخورد مناسب با مشتریان، راهنمایی های لازم در مورد خدمات به مشتریان ارائه نمایند.(این مورد با مشاهده توسط ناظر قابل احصاء می باشد).
۳	آیا مسئولین و کارکنان دفتر با تمامی مفاد دستورالعمل ها، بخشنامه ها و آیین نامه های ابلاغی تسلط کامل داشته باشند. (این مورد با مشاهده نحوه انجام امور توسط کارکنان و پرسش و پاسخ بوسیله ناظر قابل احصاء می باشد).	مسئولان دفاتر و کارکنان آن می بایستی به تمامی مفاد دستورالعمل ها، بخشنامه ها و آیین نامه های ابلاغی تسلط کامل داشته باشند. (این مورد با مشاهده نحوه انجام امور توسط کارکنان و پرسش و پاسخ بوسیله ناظر قابل احصاء می باشد).
۴	آیا فرآیند احراز هویت برای خدماتی که نیاز به کارت ملی میباشد انجام می شود؟	دفاتر پیشخوان برای ارائه خدماتی که باید هویت مشتری احراز گردد، می بایستی فرآیند احراز هویت که مشاهده و تطابق کارت ملی مشتری میباشد را دقیقاً رعایت نمایند.
۵	آیا دفتر کلیه خدمات/سرویس های پستی اعلان شده را ارائه می نماید؟	دفاتر پیشخوانی که خدمات پستی را نیز ارائه مینمایند می بایست نوع خدمات پستی قابل ارائه را در دید مشتریان قرار دهند.
۶	آیا رسید ارائه خدمات/سرویس و پرداخت وجه به صورت الکترونیکی یا فیزیکی به مشتری ارائه می گردد؟	دفاتر پیشخوان در ازای دریافت وجه برای ارائه خدمت به مشتری می بایست رید الکترونیکی و یا فیزیکی ممههور به مهر دفتر، به مشتری تحویل دهد.
۷	دفتر از مهر مربوط به دفاتر پیشخوان استفاده می نماید ؟	دفاتر پیشخوان می بایستی دارای مهر مربوط به دفتر با مندرجات نام و کد شناسه دفتر باشند.
۸	آیا نحوه ارتباط مشتریان با سامانه ۱۹۵ شکایات و اداره کل تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی منطقه اطلاع رسانی گردیده است؟	دفاتر پیشخوان می بایستی نسبت به معرفی سامانه ۱۹۵ شکایات و نحوه ارتباط با اداره کل تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی منطقه اطلاع رسانی گردیده است.
۹	آیا تعرفه خدمات و مدارک مورد نیاز هر خدمت در تابلو اعلانات و در دید مشتری قرار گرفته است؟	تعرفه ارائه انواع خدمات قابل ارائه در دفاتر به همراه مدارک مورد نیاز هر خدمت میبایست به صورت واضح در دید مشتریان قرار داده شود.
۱۰	آیا تعرفه سرویس های پستی ارائه شده در دفتر، مدت زمان سیر مرسولات، نرخ کارتن و لفاف و پاکت در تابلو اعلانات و در معرض دید مشتری قرار گرفته است؟	در دفاتر پیشخوانی که خدمات پستی نیز به مشتریان ارائه میشود می بایست فهرست خدمات پستی به همراه تعرفه خدمات و هزینه های جانبی و مدت زمان سیر انواع مرسولات پستی در دید مشتریان قرار داده شود.
۱۱	آیا فهرست ممنوعات پستی و ممنوعات پروازی و نحوه صحیح آدرس نویسی در تابلو اعلانات در معرض دید مشتریان می باشد؟	در دفاتر پیشخوانی که خدمات پستی نیز ارائه می شود می بایست فهرست ممنوعات پستی و ممنوعات پروازی و همچنین نحوه صحیح آدرس نویسی بر روی لفاف مرسولات پستی به صورت واضح در معرض دید مشتریان نصب گردد.
بخش اختصاصی		
۱۲	آیا نشانی فعلی با نشانی مندرج در پروانه مطابقت دارد ؟	نشانی فعلی دفاتر باید با آدرس درج شده در پروانه آنها مطابقت داشته باشد و در صورت عدم تطابق، آدرس جدید در فرم مذکور ثبت و منطقه ذیربط موظف به پیگیری موضوع و اعمال مقررات میباشد.
۱۳	آیا دارنده پروانه در دفتر حضور دارد؟	فردی که پروانه دفتر بنام ایشان صادر شده می بایست در ساعات کاری در دفتر حضور داشته باشد و در صورت عدم حضور، جانشین وی که مورد تأیید منطقه مربوطه می باشد در دفتر حضور داشته باشد.
۱۴	آیا مساحت دفتر با آیین نامه مطابقت دارد ؟	مساحت دفتر پیشخوان می بایستی بر اساس آیین نامه بوده و با آن مطابقت داشته باشد.
۱۵	آیا امکانات لازم برای ارائه خدمات به جانبازان، معلولان و سالمندان در دفتر وجود دارد؟	دفاتر برای سهولت تردد جانبازان، معلولان و سالمندان می بایستی دارای امکانات مورد نیاز باشند، در غیر اینصورت منطقه ذیربط می بایست برابر آئین نامه مربوطه اعمال قانون نمایند.

۱۶	آیا تاریخ پروانه موجود در دفتر دارای اعتبار می باشد؟	تاریخ پروانه دفتر باید دارای اعتبار باشد و در صورت رو به اتمام بودن اعتبار آن می بایست برابر آیین نامه مربوط برای تمدید آن با منطقه مربوطه مکاتبات لازم را انجام داده باشد در غیر این صورت منطقه برابر مفاد آیین نامه می بایست اعمال مقررات نماید.
۱۷	آیا دفتر به امکانات فنی و اداری (میز، صندلی، کپسول اطفای حریق، دزدگیر یا تجهیزات رایانه متناسب با خدمات قابل ارائه، نامبر، خطوط ارتباطی و تمام وسایل حرارتی و برودتی) تجهیز شده است؟	دفتر پیشخوان می بایستی دارای امکانات فنی و اداری لازم برای ارائه خدمت به مشتریان با توجه به تعداد خدمات قابل ارائه و تعداد پرسنل شاغل در آن باشد (احصاء این بند با مطابقت امکانات موجود دفتر با فهرست اولیه زمان صدور مجوز دفتر قابل کنترل می باشد.
۱۸	آیا تعرفه ارائه خدمات و اقلام مورد استفاده رعایت می گردد؟	متصدیان دفاتر پیشخوان موظفند تعرفه ابلاغی را از طرف سازمان رعایت نمایند (احصاء این مورد نیز با کنترل قبوض صادره برای مشتریان و سوابق مربوطه امکان پذیر می باشد).
۱۹	آیا اسناد و مدارک مورد نیاز دستگاه خدمات دهنده بطور مرتب بایگانی و از آنها حفظ و حراست میگردد؟	متصدیان دفاتر موظفند اسناد و مدارک مورد نیاز دستگاه های خدمت دهنده را که از مشتریان دریافت مینمایند به صورت مرتب در محلی مطمئن حفظ و نگهداری و به موقع و برابر دستور العملها ی صادره از طرف دستگاه های مذکور به آنان تحویل نمایند.
۲۰	آیا احراز هویت خدمات گیرندگان بر اساس قوانین و مقررات، دستور العمل ها و آیین نامه های مرتبط انجام می گردد؟ (بر اساس نیاز دستگاه خدمت دهنده)	احراز هویت خدمات گیرندگان برای دریافت خدمات مربوط به دستگاه های ارائه دهنده خدمت می بایستی بر اساس قوانین و مقررات و دستور العملهای صادره از طرف دستگاه های مذکور انجام شود (احصاء از طریق مشاهده حضوری ناظر و کنترل مدارک و دستور العملهای دستگاه های ارائه دهنده خدمت می باشد).
۲۱	آیا وجوه دریافتی از خدمات گیرندگان، به حساب های تعیین شده از سوی دستگاه خدمات دهنده و طرفین قرارداد واریز می گردد؟	وجوه دریافتی از مشتریان می بایست برابر دستور العمل های مربوطه به حسابهای تعیین شده واریز گردد و کنترل آن نیز از طریق سامانه مدیریت و نظارت بر خدمات دفاتر پیشخوان میسر می باشد.
۲۲	آیا مندرجات پروانه با مشخصات صاحب امتیاز دفتر مطابقت دارد؟	مندرجات پروانه دقیقاً کنترل شود و میبایست با مشخصات صاحب امتیاز دفتر مطابقت داشته باشد در صورت عدم تطابق، منطقه برابر مقررات و آئین نامه مربوطه رفتار نمایند.
۲۳	آیا تمامی خدمات ارائه شده، در محل اصلی دفتر صورت می گیرد؟	پروانه صادره برای دفاتر پیشخوان مربوط به همان مکانی است که ادرس آن در پروانه درج شده است و تمامی خدمات قابل ارائه در دفتر می بایست در همان محل انجام گیرد. در غیر این صورت منطقه برابر مقررات با دفتر رفتار نماید.
۲۴	آیا همکاری لازم با بازرسان و ناظران اعزامی به طور مطلوب صورت می پذیرد؟	دارنده پروانه و کارکنان دفتر موظفند همکاری لازم را در حیطه وظایف و امور جاری دفتر با بازرسان و کارشناسان اعزامی که دارای کارت شناسایی معتبر و حکم ماموریت میباشند را داشته باشند.
۲۵	آیا تعرفه ارائه خدمات از طریق کارتخوان بانکی اخذ می شود؟	با راه اندازی سامانه مدیریت نظارت بر خدمات دفاتر پیشخوان، می بایستی تعرفه ارائه خدمات از طریق کارت خوان بانکی برای تسهیم وجوه انجام گیرد.
۲۶	آیا متصدیان دفتر دارای گواهینامه آموزشی معتبر مرتبط با فعالیت های دفاتر می باشند؟	متصدیان دفتر موظفند دوره های آموزشی لازم را برای ارائه خدمات گزارنده باشند و دارای گواهی نامه معتبر باشند.
۲۷	آیا تابلوی دفتر مطابق با دستورالعمل مربوط در سر درب نصب شده است؟	دفاتر پیشخوان می باستی دارای تابلوی متناسب با دستور العملهای صادره از سوی سازمان باشند و در محل مناسب سر درب دفتر نصب شده باشد.
۲۸	آیا مفاد آیین نامه و دستورالعمل های اجرایی مربوط به دستگاه خدمات دهنده رعایت می گردد؟	متصدیان و کارکنان دفاتر پیشخوان موظفند به هنگام ارائه خدمات به مشتریان، دقیقاً مفاد آیین نامه ها و دستورالعملهای اجرایی مربوط به دستگاه های خدمات دهنده را دقیقاً رعایت نمایند. (احصاء این بند با مشاهده حضوری و کنترل سوابق خدمات توسط ناظر امکان پذیر است)
۲۹	آیا دستورالعمل ها، بخشنامه ها، آیین نامه ها و فهرست تعرفه های ابلاغی از طرف سازمان، دستگاه های خدمات دهنده و سایر مراجع ذیصلاح به طور مرتب بایگانی و قابل دسترس می باشد؟	دارنده پروانه می بایستی تمامی دستور العملها، بخشنامه ها و... مربوط به دستگاه های خدمت دهنده و سایر مراجع ذیصلاح را به طور مرتب و جداگانه بایگانی و در محل مناسب و قابل دسترس کارکنان و بازرسان و ناظرین نگه داری نمایند.