

بتسلی

«دستورالعمل نظارت و ارزیابی دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی»

۱- هدف:

نظارت بر حسن اجرای قوانین، مقررات و دستورالعمل های نحوه ارائه خدمات ثبت احوال در دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی.

۲- دامنه کاربرد:

واحدهای ستادی، ادارات کل ثبت احوال استانها، ادارات ثبت احوال شهرستانها و دفاتر پیشخوان ارائه دهنده خدمات ثبت احوال.

۳- مسئولیت اجرا:

مسئولیت اجرای این دستورالعمل به عهده ادارات کل ثبت احوال استانها و مسئولیت نظارت بر حسن اجرای آن به عهده دفتر خدمات ثبتی غیر دولتی باشد.

۴- مستندات قانونی:

- قسمت دوم بند ج ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران.
- آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی مصوب هیات وزیران به شماره ۱۱۱۶/۶/۴۲۴۰۱-۱۳۸۹/۳/۱۸.
- دستورالعمل صدور گواهینامه مدیران فنی جهت انجام خدمات ثبت احوال در دفاتر پیشخوان دولت مصوب شورای عالی ثبت احوال به شماره ۱/۸۶۳۸۳-۱۳۹۴/۱۱/۲۱.
- دستورالعمل صدور پروانه ارائه خدمات ثبت احوال در دفاتر پیشخوان خدمات دولت مصوب شورای عالی ثبت احوال.

۵- شرح اقدامات:

۱-۵- تشکیل گروه های بازرسی:

به منظور اجرای مفاد این دستورالعمل در هر یک از ادارات کل استانها، گروه یا گروه های بازرسی با ابلاغ مدیر کلاستان و با ترکیب ذیل تشکیل می گردد:

الف) گروه بازرسی استان:

- کارشناس مسئول خدمات ثبتی غیر دولتی یا کارشناس مسئول امور هویتی

- کارشناس مسئول امور پردازش اطلاعات یا کارشناس امور کارت هوشمند ملی

- کارشناسحراست

- کارشناس حقوقی

تبصره ۱: رئیس گروه بازرسی با تشخیص مدیر کل استان تعیین می گردد.

تبصره ۲: در موارد ضروری مدیر کل استان می تواند علاوه بر اشخاص فوق از افراد دیگری نیز در انجام امر بازرسی استفاده نماید.

(ب) گروه های بازرسی ادارات:

- کارشناسامور هویتی یا کارشناس امور ثبت وقایع حیاتی

- کارشناس امور پردازش اطلاعات

- کارشناس حقوقی (در صورت وجود)

تبصره ۱: رئیس گروه بازرسی هر اداره با پیشنهاد رئیس اداره و تأیید مدیر کل استان تعیین می گردد.

تبصره ۲: در صورت ضرورت به پیشنهاد رئیس اداره و تأیید مدیر کل علاوه بر اشخاص فوق می توان از افراد دیگری در گروه بازرسی استفاده نمود و یا بیش از یک گروه بازرسی تشکیل داد.

۲-۵- وظایف گروه یا گروه های بازرسی و بازرسان:

۱-۲-۵- بررسی نحوه اجرای صحیح مقررات، دستورالعمل ها، بخشنامه ها و فرایندهای انجام کار.

۲-۲-۵- بررسی کیفیت ارائه خدمات و تکریم ارباب رجوع.

۳-۲-۵- بررسی نحوه رعایت محرمانگی اطلاعات افراد و سازمان و عدم افشای آنها و حفظ و نگهداری از اسناد و مدارک مطابق دستورالعمل های ابلاغی سازمان.

۴-۲-۵- بررسی وضعیت حضور مدیر دفتر مدیر فنی یا معاون وی و کارکنان دفتر.

۵-۲-۵- ثبت نقاط قوت و ضعف در دفتر مخصوص بازدید و بررسی میزان رفع نواقص بازرسی های قبلی.

۶-۲-۵- بررسی تجهیزات مورد نیاز و رعایت استانداردهای لازم.

۷-۲-۵- رؤسای گروه یا گروه های بازرسی مکلفند نتیجه بازرسی از دفاتر را به صورت مستند و مستدل تهیه و به همراه مستندات لازم حسب مورد به مدیر کل استان و یا رئیس اداره ثبت احوال اعلام نمایند.

تبصره: رئیس اداره مکلف است پس از بررسی های لازم ظرف مدت یک هفته گزارش گروه بازرسی را به همراه نظریه خود به اداره کل استان ارسال نماید.

۳-۵- تکالیف اداره کل ثبت احوال استان:

۱-۳-۵- ادارات کل مکلفند برنامه زمانبندی بازرسی از دفاتر را به نحوی تهیه و تدوین نمایند که بازرسان اداره حداقل هر ماه یکبار و بازرسان استان حداقل هر ۳ ماه یکبار از کلیه دفاتر بازدید بعمل آورند. تدوین این برنامه مانع از بازرسی فوق العاده از دفاتر نخواهد بود.

۲-۳-۵- ادارات کل ثبت احوال استان ها مکلفند هر سه ماه یکبار گزارش بازرسی از دفاتر و همچنین گزارش تحلیلی را هر ۴ ماه یکبار به دفتر خدمات ثبتی غیر دولتی ارسال نمایند.

۳-۳-۵- اداره کل استان باید اعضای گروه بازرسی را قبل از اعزام به مأموریت با اهداف بازرسی و نحوه نظارت آشنا نموده و آموزش های لازم را در این زمینه به آنان ارائه نماید.

۴-۳-۵- به منظور ایجاد وحدت رویه انجام امر بازرسی در چارچوب کاربرد هابپوست این دستورالعمل انجام می شود.

۵-۳-۵- انجام بازرسی توسط گروه های بازرسی نافعی مسئولیت رئیس اداره در نظارت بر اقدامات دفاتر نمی باشد.

۴-۵- تکالیف مدیران دفاتر:

۱-۴-۵- دفاتر پیشخوان مکلفند دفتر مخصوص بازدید را برابر نمونه ارائه شده از طرف اداره کل ثبت احوال استان تهیه و در محل مطمئن نگهداری و در هنگام مراجعه گروه های بازرسی به آنان ارائه نمایند.

۲-۴-۵- مسئول دفتر و مدیر فنی مکلفند در هنگام بازرسی بازرسان همکاری لازم را با آنها به عمل آورده و اسناد و مدارک مرتبط را که مطالبه می نمایند در اختیار آنها قرار دهند.

۳-۴-۵- مدیر دفتر مکلف است نسبت به نصب صندوق پیشنهادات و انتقادات در محل دفتر اقدام نموده و محتویات آن را در اختیار بازرسان قرار دهد. الف/

بیتالی

دفتر بازدید

استان شهرستان دفتر پیشخوان
بازدید کننده / کنندگان ساعت تاریخ

شرح گزارش بازرس / بازرسان:

امضاء بازدید / بازدید کنندگان

کاربرگ بازرسی از دفاتر پیشخوان

ردیف	موضوع	ارزیابی	ارزیابی
۱	وضعیت مالکیت؟	<input type="checkbox"/>	ملکی <input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	استیجاری
۲	محل استقرار دفتر؟ زیر همکف <input type="checkbox"/> همکف <input type="checkbox"/> طبقه اول <input type="checkbox"/> دوم و بالاتر <input type="checkbox"/> دارای آسانسور <input type="checkbox"/> فاقد آسانسور <input type="checkbox"/>		
۳	کل فضای اداری دفتر؟متر فضای اختصاصی ثبت احوال؟متر		
۴	آیا فضای ثبت احوال از سایر خدمات منتزع شده است؟	<input type="checkbox"/>	بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>
۵	آیا فضای اداری دفتر (محل استقرار مراجعین) از بخش کارکنان جداسازی شده است؟	<input type="checkbox"/>	بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>
۶	مکان دفتر منطبق با آدرس مندرج در پروانه می باشد؟	<input type="checkbox"/>	بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>
۷	مکان دفتر با مجوز تغییر کرده است؟ (طبق مراحل مندرج در دستورالعمل)	<input type="checkbox"/>	بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>
۸	دستگاه pos فعال است؟	<input type="checkbox"/>	بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>
۹	اخذ تعرفه ها و کارمزد صرفا از طریق دستگاه pos انجام می گیرد؟	<input type="checkbox"/>	بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>
۱۰	کمد و فایل مناسب جهت نگهداری اسناد و مدارک ثبت احوال وجود دارد؟	<input type="checkbox"/>	بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>
۱۱	صندوق نسوز جهت نگهداری اسناد و مدارک (مهر ، توکن و.....) وجود دارد؟	<input type="checkbox"/>	بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>
۱۲	سامانه نوبت دهی وجود دارد؟ (بیش از ۵۰ مراجعه در روز)	<input type="checkbox"/>	بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>
۱۳	تابلوی دفتر پیشخوان و خدمات ثبت احوال بر سر درب ورودی ساختمان نصب شده است؟	<input type="checkbox"/>	بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>
۱۴	نحوه اعلام و پیگیری شکایات اطلاع رسانی شده است؟	<input type="checkbox"/>	بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>
۱۵	نرخ تعرفه ها و کارمزد خدمات در معرض دید عموم قرار دارد؟	<input type="checkbox"/>	بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>
۱۶	دفتر مخصوص بازدید وجود دارد؟	<input type="checkbox"/>	بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>

نام و نام خانوادگی بازرس:

امضاء

«اسناد هویتی»

ردیف	موضوع	ارزیابی	ارزیابی
۱	مدیر فنی حضور مستمر در دفتر دارد؟ در غیاب مدیر فنی، جانشین وی حضور دارد؟	<input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> بله	<input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/> خیر
۲	مدیر فنی آخرین دستورالعمل ها و بخشنامه های سازمان را در اختیار دارد؟	<input type="checkbox"/> بله	<input type="checkbox"/> خیر
۳	مدیر فنی نسبت به وظایف محوله مسلط می باشد؟	<input type="checkbox"/> بله	<input type="checkbox"/> خیر
۴	مدیر فنی آموزش لازم را دیده است؟	<input type="checkbox"/> بله	<input type="checkbox"/> خیر
۵	مدیر فنی نظارت دقیق بر کار کاربران دارد؟	<input type="checkbox"/> بله	<input type="checkbox"/> خیر
۶	مدیر فنی در خصوص پرداخت تعرفه های ثبت احوال و کارمزدها نظارت دارد؟	<input type="checkbox"/> بله	<input type="checkbox"/> خیر
۷	مدیر فنی فقط در امور ثبت احوال فعالیت دارد؟	<input type="checkbox"/> بله	<input type="checkbox"/> خیر
۸	تابلوی راهنمای خدمات ثبت احوال و کارت هوشمند ملی در معرض دید مراجعین قرار دارد؟	<input type="checkbox"/> بله	<input type="checkbox"/> خیر
۹	کاربران بخش خدمات هویتی آموزش های لازم دیده اند؟	<input type="checkbox"/> بله	<input type="checkbox"/> خیر
۱۰	کاربران هویتی هنگام اخذ در خواست به اصالت و هویت صاحب شناسنامه دقت لازم دارند؟	<input type="checkbox"/> بله	<input type="checkbox"/> خیر
۱۱	کاربران خدمات هویتی توسط حراست استان تایید شده اند؟	<input type="checkbox"/> بله	<input type="checkbox"/> خیر
۱۲	درخواست های شناسنامه بر اساس مقررات اخذ می گردد؟ دفتر مخصوص ثبت درخواست ها وجود دارد؟	<input type="checkbox"/> بله	<input type="checkbox"/> خیر
۱۳	تحويل شناسنامه ها به متقاضی برابر مقررات انجام می شود؟	<input type="checkbox"/> بله	<input type="checkbox"/> خیر
۱۴	واریز تعرفه ها به حساب ثبت احوال (خزانه) با روز اخذ درخواست ها مطابقت دارد؟	<input type="checkbox"/> بله	<input type="checkbox"/> خیر
۱۵	احراز هویت متقاضیان از طریق سامانه استعلام الکترونیک هویت ملی انجام می گیرد؟	<input type="checkbox"/> بله	<input type="checkbox"/> خیر
۱۶	رفتار کارکنان دفتر (اعم از مدیر فنی و کاربران) با ارباب رجوع مناسب است؟	<input type="checkbox"/> بله	<input type="checkbox"/> خیر
۱۷	کارکنان دفتر به ارباب رجوع راهنمایی های لازم را می نمایند؟	<input type="checkbox"/> بله	<input type="checkbox"/> خیر
۱۸	فیزیک مدارک اخذ شده طبق مقررات تحويل اداره متبوع می گردد؟	<input type="checkbox"/> بله	<input type="checkbox"/> خیر

امضاء

نام و نام خانوادگی بازرس :

« کارت هوشمند ملی »

بله <input type="checkbox"/>	خیر <input type="checkbox"/>	مدیر فنی آموزش لازم در مورد کارت هوشمند ملی دیده و دارای کارت مربوطه می باشد.	۱
بله <input type="checkbox"/>	خیر <input type="checkbox"/>	مدیر فنی آگاهی کافی نسبت به اخذ تعرفه های کارت هوشمند ملی دارد؟	۲
بله <input type="checkbox"/>	خیر <input type="checkbox"/>	کاربران کارت هوشمند ملی آموزش لازم دیده اند ؟	۳
بله <input type="checkbox"/>	خیر <input type="checkbox"/>	کاربران کارت هوشمند ملی دارای کارت آموزش می باشند؟	۴
بله <input type="checkbox"/>	خیر <input type="checkbox"/>	کارت هوشمند ملی برابر مقررات به متقاضی تحویل می شود؟	۵
بله <input type="checkbox"/>	خیر <input type="checkbox"/>	متصدی تحویل کارت ، تمامی مراحل احراز هویت (اصالت مدارک شناسایی، شناسنامه، رسید ثبت نام تکمیلی و تطبیق عکس با چهره متقاضی) را با دقت انجام می دهد؟	۶
بله <input type="checkbox"/>	خیر <input type="checkbox"/>	متصدی تحویل کارت هوشمند ملی منطبق با مقررات تعیین گردیده است؟	۷
بله <input type="checkbox"/>	خیر <input type="checkbox"/>	تحویل کارت براساس ضوابط (تطبیق اثر انگشت) انجام می گردد؟	۸
بله <input type="checkbox"/>	خیر <input type="checkbox"/>	کاربران کارت هوشمند ملی قبل از شروع به کار از طریق حراست اداره کل تایید شده اند؟	۹
بله <input type="checkbox"/>	خیر <input type="checkbox"/>	اتاق مخصوص و مناسب جهت عکسبرداری وجود دارد؟	۱۰
بله <input type="checkbox"/>	خیر <input type="checkbox"/>	مکان عکسبرداری از لحاظ نور پردازی مناسب می باشد؟	۱۱
بله <input type="checkbox"/>	خیر <input type="checkbox"/>	از سامانه استعلام جهت احراز هویت (تطبیق عکس) استفاده می شود ؟	۱۲
بله <input type="checkbox"/>	خیر <input type="checkbox"/>	User پسورد آن مختص ثبت احوال می باشد؟	۱۳
بله <input type="checkbox"/>	خیر <input type="checkbox"/>	پس از عکسبرداری، احراز هویت براساس شناسنامه و کارت ملی انجام می گردد؟	۱۴
بله <input type="checkbox"/>	خیر <input type="checkbox"/>	در صورت عدم موفقیت اخذ اثر انگشت راهنمایی لازم انجام می گردد؟	۱۵
بله <input type="checkbox"/>	خیر <input type="checkbox"/>	سهمیه تخصیص یافته جهت اخذ در خواست کارت هوشمند ملی متناسب با تعداد ایستگاه کاری می باشد؟	۱۶
بله <input type="checkbox"/>	خیر <input type="checkbox"/>	از نصب نرم افزار و سرویس های اضافی روی سیستم اجتناب شده است؟	۱۷
بله <input type="checkbox"/>	خیر <input type="checkbox"/>	آنتی ویروس مناسب بر روی ایستگاه های کاری نصب شده است؟	۱۸
بله <input type="checkbox"/>	خیر <input type="checkbox"/>	شبکه مربوط به خدمات ثبت احوال از سایر شبکه ها مجزا گردیده است؟	۱۹
بله <input type="checkbox"/>	خیر <input type="checkbox"/>	هنگام تحویل کارت هوشمند ملی ، کارت ملی از ید متقاضی خارج می گردد؟	۲۰
بله <input type="checkbox"/>	خیر <input type="checkbox"/>	آیا کارت های ملی برابر مقررات لیست شده و به اداره متبوع تحویل می شود؟	۲۱

نام و نام خانوادگی بازرس :

امضاء