

حوزه
مدیرعامل

بخشنامه

موضوع: استقرار میز خدمت در واحدهای اجرایی

مدیران کل محترم بیمه ای استانها مدیران محترم درمان استانها

باسلام

در اجرای بخشنامه شماره ۲۴۴۵۲ مورخ ۱۳۹۷/۳/۱ ریاست محترم جمهور و در راستای تامین حقوق شهروندان، تکریم مراجعین، افزایش رضایت مندی و همچنین پاسخگویی مناسب و ارائه خدمات به موقع و سریع و با توجه به ماده ۱۷ تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری با عنوان حقوق شهروندی در نظام اداری در گام نخست از اول تیرماه ۱۳۹۷ توجه واحد های اجرایی را به رعایت دقیق نکات زیر معطوف می دارد:

۱- استقرار میز خدمت در کلیه واحد های اجرایی به شرح ذیل:

الف) ادارات کل استانها می بایست ترتیبی اتخاذ نمایند تا در طبقه همکف محل اداره کل یک نفر از واحدهای تخصصی (وصول حق بیمه، امور بیمه شدگان، نامنویسی حسابهای انفرادی، امور فنی مستمریها و اداری و مالی) به عنوان سرویس دهندگان میز خدمت مستقر گردند.

ب) در اجرای طرح ارائه خدمات نوین در شعب تیپ ممتاز، یک و دو حد اقل یک نفر از واحد های ارائه دهنده خدمت (وصول حق بیمه، امور بیمه شدگان، نامنویسی و حسابهای انفرادی، مستمری و حوزه اداری مالی) در طبقه همکف شعب مستقر گردند.

ج) در شعب تیپ سه، چهار و پنج با توجه به اینکه کلیه مراحل طرح ساختار نوین ارائه خدمات در حال اجرا می باشد می بایست چیدمان میز خدمت بگونه ای در طبقه همکف انجام گردد که ارائه کلیه خدمات حضوری توسط همکاران میسر گردد.

د) در دفاتر رسیدگی به اسناد و کمیسیون های پزشکی، چیدمان میز خدمت در طبقه همکف بگونه ای انجام شود که در صورت نیاز، ارائه کلیه خدمات حضوری جهت مراجعین اعم از بیمه شدگان و مراکز طرف قرارداد میسر گردد.

تبصره ۱: بدیهی است متناسب با تعداد زیر خدمات مستقر در میز خدمت حضوری و تعداد روزانه مراجعه ارباب رجوع به تعداد مناسب باجه میز خدمت در نظر گرفته شود تا از تشکیل صفهای طویل جلوگیری گردد.

تبصره ۲: لازم است متناسب با تعداد باجه های میز خدمت، تعدادی از کارکنان شایسته، ماهر، پاسخگو و آموزش دیده و مطلع هر واحد از میان کارکنان موجود انتخاب شوند.

تبصره ۳: فضای فیزیکی میز خدمت متناسب با تعداد باجه ها و تعداد مراجعه کنندگان روزانه با استفاده از امکانات موجود در شعب و اداره کل طراحی و اجرا شود و برای هر باجه تابلوی راهنمای مناسب با درج نمودن عنوان زیر خدماتی که در هر باجه ارائه می شود نصب گردد.

تبصره ۴: امکان ارائه نوبت به ارباب رجوع به طریق مقتضی فراهم گردد.

تبصره ۵: شایان ذکر است ادارات کل استانها و شعبی که دارای ردیف سرپرست مرکز ارتباطات مردمی و مسئول مشاوره می باشند نامبرده بعنوان هماهنگ کننده میز خدمت نیز خواهد بود.

۲- واحد های اجرائی می بایست بصورت شفاف اطلاعات مورد نیاز مراجعین شامل مراحل گردش کار، مستندات مورد نیاز، مدت زمان ارائه خدمت و ... را مشخص و مسئول پاسخگویی خدمت و چگونگی ارتباط با وی را از طریق میز خدمت به اطلاع مراجعین برسانند.

۳- واحد های اجرائی می بایست به هنگام پذیرش، از کامل بودن مدارک و مستندات ارائه شده توسط مراجعین در محل میز خدمت اطمینان حاصل نموده و هرگونه نقص در مدرک و مستندات مربوطه را صرفاً در هنگام پذیرش به اطلاع ارباب رجوع برسانند.

۴- در محل میز خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب برای مراجعین تامین گردد.

۵- مقتضی است ادارات کل استانها نسبت به برنامه ریزی، پیگیری و اجرای دقیق مفاد بخشنامه اقدام و گزارش مربوط به راه اندازی را لغایت ۹۷/۳/۲۹ به مرکز ارتباطات مردمی (CRM) ارسال نمایند.

۶- به منظور پیگیری از نحوه اجرا و بررسی نقاط ضعف و قوت ادارات کل استانها می بایست گزارش هر ماه لغایت پنجم ماه بعد به مرکز ارتباطات مردمی (CRM) ارسال نمایند.

۷- بدیهی است چگونگی و نحوه اجرای مفاد این بخشنامه در ارزشیابی مدیران، ادارات کل و واحد های اجرائی لحاظ خواهد شد.

مسئول حسن اجرای این بخشنامه در ستاد مرکزی معاونین مربوطه و در استانها مدیران کل، مدیران درمان، معاونین و روسای ادارات و روسا و معاونین و مسئولین امور شعب و روسای دفاتر اسناد و کمیسیون های پزشکی می باشند.

و من... التوفیق
دکتر سید تقی نوربخش
مدیر عامل

شماره: ۱۰۰۰/۹۷/۳۱۵۴

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۳/۲۱

پیوست: ندارد

شماره: ۱۳۹۷/۰۳/۲۱

پیوست: ندارد



موضوع: استقرار میز خدمت در واحدهای اجرایی

مدیران کل محترم بیمه ای استانها
مدیران محترم در مان استانها

باسلام

در اجرای بخشنامه شماره ۲۴۴۵۲ مورخ ۱۳۹۷/۳/۱ ریاست محترم جمهور و در راستای تامین حقوق شهروندان، تکریم مراجعین، افزایش رضایت مندی و همچنین پاسخگویی مناسب و ارائه خدمات به موقع و سریع و با توجه به ماده ۱۷ تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری با عنوان حقوق شهروندی در نظام اداری در گام نخست از اول تیرماه ۱۳۹۷ توجه واحد های اجرایی را به رعایت دقیق نکات زیر معطوف می دارد:

۸- استقرار میز خدمت در کلیه واحد های اجرایی به شرح ذیل:

الف) ادارات کل استانها می بایست ترتیبی اتخاذ نمایند تا در طبقه همکف محل اداره کل یک نفر از واحدهای تخصصی (وصول حق بیمه، امور بیمه شدگان، نامنویسی حسابهای انفرادی، امور فنی مستمریها و اداری و مالی) به عنوان سرویس دهندگان میز خدمت مستقر گردند.

ب) در اجرای طرح ارائه خدمات نوین در شعب تیپ ممتاز، یک و دو حد اقل یک نفر از واحد های ارائه دهنده خدمت (وصول حق بیمه، امور بیمه شدگان، نامنویسی و حسابهای انفرادی، مستمری و حوزه اداری مالی) در طبقه همکف شعب مستقر گردند.

ج) در شعب تیپ سه، چهار و پنج با توجه به اینکه کلیه مراحل طرح ساختار نوین ارائه خدمات در حال اجرا می باشد می بایست چیدمان میز خدمت بگونه ای در طبقه همکف انجام گردد که ارائه کلیه خدمات حضوری توسط همکاران میسر گردد.

د) در دفاتر رسیدگی به اسناد پزشکی، چیدمان میز خدمت در طبقه همکف بگونه ای انجام شود که در صورت نیاز، ارائه کلیه خدمات حضوری جهت مراجعین اعم از بیمه شدگان و مراکز طرف قرارداد میسر گردد.

تبصره ۱: بدیهی است متناسب با تعداد زیر خدمات مستقر در میز خدمت حضوری و تعداد روزانه مراجعه ارباب رجوع به تعداد مناسب باجه میز خدمت در نظر گرفته شود تا از تشکیل صفهای طویل جلوگیری گردد.

تبصره ۲: لازم است متناسب با تعداد باجه های میز خدمت، تعدادی از کارکنان شایسته، ماهر، پاسخگو و آموزش دیده و مطلع هر واحد از میان کارکنان موجود انتخاب شوند.

تبصره ۳: فضای فیزیکی میز خدمت متناسب با تعداد باجه ها و تعداد مراجعه کنندگان روزانه با استفاده از امکانات موجود در شعب و اداره کل طراحی و اجرا شود و برای هر باجه تابلوی راهنمای مناسب با درج نمودن عنوان زیر خدماتی که در هر باجه ارائه می شود نصب گردد.

تبصره ۴: امکان ارائه نوبت به ارباب رجوع به طریق مقتضی فراهم گردد.

تبصره ۵: شایان ذکر است ادارات کل استانها و شعبی که دارای ردیف سرپرست مرکز ارتباطات مردمی و مسئول مشاوره می باشند نامبرده بعنوان هماهنگ کننده میز خدمت نیز خواهد بود.

۲- واحد های اجرائی می بایست بصورت شفاف اطلاعات مورد نیاز مراجعین شامل مراحل گردش کار، مستندات مورد نیاز، مدت زمان ارائه خدمت و ... را مشخص و مسئول پاسخگویی خدمت و چگونگی ارتباط با وی را از طریق میز خدمت به اطلاع مراجعین برسانند.

۳- واحد های اجرائی می بایست به هنگام پذیرش، از کامل بودن مدارک و مستندات ارائه شده توسط مراجعین در محل میز خدمت اطمینان حاصل نموده و هرگونه نقص در مدرک و مستندات مربوطه را صرفاً در هنگام پذیرش به اطلاع ارباب رجوع برسانند.

۴- در محل میز خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب برای مراجعین تأمین گردد.

۵- مقتضی است ادارات کل استانها نسبت به برنامه ریزی، پیگیری و اجرای دقیق مفاد بخشنامه اقدام و گزارش مربوط به راه اندازی را لغایت ۹۷/۳/۲۹ به مرکز ارتباطات مردمی (CRM) ارسال نمایند.

۶- به منظور پیگیری از نحوه اجرا و بررسی نقاط ضعف و قوت ادارات کل استانها می بایست گزارش هر ماه لغایت پنجم ماه بعد به مرکز ارتباطات مردمی (CRM) ارسال نمایند.

۷- بدیهی است چگونگی و نحوه اجرای مفاد این بخشنامه در ارزشیابی مدیران، ادارات کل و واحد های اجرائی لحاظ خواهد شد.

مسئول حسن اجرای این بخشنامه در ستاد مرکزی مشاور عالی اجرایی و دستیار ویژه مدیرعامل، معاونت امور استانها، معاونت درمان و در استانها مدیران کل، مدیران درمان، معاونین و روسای ادارات و روسا و معاونین و مسئولین امور شعب و دفاتر اسناد پزشکی می باشند.

دین الله... التوفیق
دکتر سید تقی نوربخش
مدیرعامل

نام و نام خانوادگی ارباب معاونت ذریع	نام و نام خانوادگی ارباب معاونت ذریع	نام و نام خانوادگی ارباب معاونت ذریع	نام و نام خانوادگی ارباب میرکل	نام و نام خانوادگی ارباب معاونت ذریع