

شماره ۱۵۰۵/۵/۱۱/دش

۱۳۷۵/۵/۲۰

مصوبه شورای عالی اداری در خصوص ارتقاء سطح کارائی دستگاههای دولتی
وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی - وزارت راه و ترابری - سازمان هواپیمائی کشوری -
سازمان امور اداری و استخدامی کشور

شورای عالی اداری در شصت و هشتمین جلسه مورخ ۷۵/۵/۹ بنا به پیشنهاد مشترک سازمان امور اداری و استخدامی کشور و وزارتخانه های راه و ترابری و فرهنگ و ارشاد اسلامی در اجرای مصوبه شماره ۱۳۵/دش مورخ ۷۰/۱/۲۱ در جهت ارتقاء سطح کارائی دستگاههای دولتی و ارائه خدمات به موقع و مؤثر و تسهیل و تسریع امور ارباب رجوع به منظور اصلاح روش صدور مجوز تأسیس دفاتر خدمات مسافرت هوائی و ایرانگردی و جهانگردی (سیاحتی و زیارتی) موارد ذیل را تصویب نمود:

۱- صدور، تمدید، تعلیق و لغو مجوز تأسیس دفاتر خدمات مسافرت ایرانگردی و جهانگردی و دفاتر خدمات مسافرت هوائی به ترتیب به عهده وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و وزارت راه و ترابری (سازمان هواپیمائی کشوری) است.

تبصره - کمیته موضوع ماده واحد «قانون واگذاری مسئولیت امور مربوط به ترابری هوائی به سازمان هواپیمائی کشوری» مصوب سال ۱۳۷۰ از تاریخ ابلاغ این مصوبه منحل و وظایف و اختیارات آن بشرح بند (۱) به وزارتخانه های مذکور واگذار می شود.

۲- وزارتخانه های فرهنگ و ارشاد اسلامی و راه و ترابری «آئین نامه نظارت بر تأسیس و فعالیت دفاتر خدمات مسافرت هوئی و ایرانگردی و جهانگردی» مصوب ۱۳۷۳ هیئت وزیران را مطابق با مفاد این مصوبه و در حدود وظائف و اختیارات قانونی اصلاح نموده و حداکثر ظرف مدت دو ماه بصورت جداگانه جهت تصویب به هیئت وزیران پیشنهاد می نمایند.

۳- وزارتخانه های راه و ترابری (سازمان هواپیمائی کشوری) و فرهنگ و ارشاد اسلامی ترتیبی اتخاذ می نمایند تا حسب مورد صدور پروانه تأسیس دفاتر خدمات مسافرت هوائی و دفاتر خدمات مسافرت ایرانگردی و جهانگردی حداکثر ظرف مدت ۴۵ روز از تاریخ اخذ مدارک مورد نیاز پس از انجام مصاحبه، تحقیقات و استعلامات، معرفی مدیر مربوطه و مشخص کردن محل تأسیس و نشانه و نام دفتر انجام پذیرد.

تبصره - دستگاههای ذیربط ترتیبی اتخاذ می نمایند تا پاسخ استعلام وزارتخانه های راه و ترابری (سازمان هواپیمائی کشوری) و فرهنگ و ارشاد اسلامی حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز اعلام گردد.

۴- وزارتخانه های راه و ترابری (سازمان هواپیمائی کشوری) و فرهنگ و ارشاد اسلامی در جهت تمرکز امور اجرائی ترتیبی اتخاذ می نمایند تا واحدهای استانی ذیربط بتوانند به تدریج نسبت به صدور، تمدید، تعلیق و لغو تأسیس دفاتر خدمات مسافرت هوائی و ایرانگردی و جهانگردی در خارج از مرکز اقدام نمایند.

۵- نحوه فعالیت دفاتر خدمات مسافرت هوئی و ایرانگردی و جهانگردی حسب مورد توسط وزارتخانه های راه و ترابری (سازمان هواپیمائی کشوری) و فرهنگ و ارشاد اسلامی مستمراً مورد نظارت و ارزیابی قرار گرفته و با متخلفین برابر با مفاد آئین نامه های موضوع بند (۲) این مصوبه و سایر مقررات مربوطه رفتار می شود.

۶- وزارتخانه های راه و ترابری (سازمان هواپیمائی کشوری) و فرهنگ و ارشاد اسلامی ضمن تدوین مجموعه راهنمای متقاضیان حاصوی شرایط و ضوابط تأسیس دفاتر و سایر اطلاعات مورد نیاز، ترتیبی اتخاذ می نمایند تا اخذ مدارک از متقاضیان در صورت تمایل آنان، به صورت غیر حضوری از طریق واحدهای پستی انجام پذیرد.

۷- وزارت راه و ترابری (سازمان هواپیمائی کشوری) تمهیدات مورد نیاز جهت آموزش توجیهی و تخصصی مدیران فنی دفاتر خدمات مسافرت هوائی و برگزاری آزمون تخصصی مربوطه را به نحو مقتضی فراهم می نماید.

۸- وزیرای راه و ترابری و فرهنگ و ارشاد اسلامی مسئول اجرای این مصوبه می باشند و دبیرخانه شورای عالی اداری گزارش پیشرفت اجرای آن را به شورا ارائه می نماید.

معاون رئیس جمهور و دبیر شورای عالی اداری - سید محمد میر محمدی

شماره ۱۵۰۵/۵/۱۱/دش

۱۳۷۵/۵/۲۰

سازمان ثبت احوال کشور - سازمان امور اداری و استخدامی کشور - سازمان برنامه و بودجه
شورای عالی اداری در شصت و هشتمین جلسه مورخ ۱۳۷۵/۵/۹ بنا به پیشنهاد سازمان امور اداری و استخدامی کشور در اجرای مصوبه شماره ۱۳۵/دش مورخ ۷۰/۱/۲۱ شورا، در جهت ارتقاء سطح کارائی دستگاههای دولتی و ارائه خدمات به موقع و مؤثر و تسهیل و تسریع امور ارباب رجوع و استفاده بهینه از فضاهای اداری موارد ذیل را تصویب نمود:

۱- آندسته از دستگاههای اجرائی که براساس وظایف و اختیارات مصوب عهده دار ارائه خدمات به ارباب رجوع می باشند، ترتیبی اتخاذ می نمایند تا عرضه خدمات مربوط به مراجعین از طریق واحد رابط و هماهنگ کننده ای تحت عنوان

دگیشه های خدماتی به انجام پذیرد.

۲- گیشه های خدماتی عهده دار وظایف مشروحه ذیل می باشند:

الف: ارائه اطلاعات و راهنمایی لازم به مراجعین در ارتباط با امور مربوطه.

ب: دریافت مدارک و درخواست های مراجعین.

ج: ارجاع امور و درخواست های متقاضیان به واحدهای اقدام کننده ذیربط.

د: اعلام تاریخ مراجعه بعدی یا زمان وصول جوابیه به مراجعین.

ه: اخذ نتایج اقدامات انجام شده امور مراجعین از واحدهای ذیربط.

و: اعلام و یا تسلیم نتایج اقدامات انجام شده به مراجعین.

ز: هدایت مراجعین به واحدهای اقدام کننده در موارد ضروری، پس از انجام هماهنگی با واحد اقدام کننده ذیربط.

۳- در هر ساختمان اداری و در محل مناسب با توجه به تعداد مراجعین، یک یا چند گیشه خدماتی ایجاد می گردد بنحویکه مراجعین ضمن اسکان در محل انتظار مناسب و بدون حضور در واحدهای اقدام کننده، درخواست های خود را صرفاً به متصدیان مستقر در گیشه ها ارائه نموده و نتایج انجام امور را نیز از آنان دریافت می نمایند.

تبصره: در مواردیکه اجرای مراحل از امور ارباب رجوع به موجب قوانین، آئین نامه ها و یا بنا به ماهیت و نوع خدمات مورد عرضه، مستلزم برقراری ارتباط حضوری متقاضی با واحد اقدام کننده می باشد، حضور ارباب رجوع در واحد ذیربط، جهت انجام مراحل مذکور، بلامانع است.

۴- آندسته از خدمات دستگاههای اجرائی که بموجب مصوبه شماره ۱۰۷۵/دش مورخ ۱۳۷۱/۳/۳ شورای عالی اداری قابل عرضه در مجتمع های اداری - خدماتی نیست از طریق گیشه های خدماتی در دستگاه مربوطه ارائه می شود.

تبصره: عرضه خدمات به ارباب رجوع در مجتمع های اداری - خدماتی نافی استفاده از گیشه های خدماتی در مجتمع های مذکور نمی باشد.

۵- مسئولیت ایجاد گیشه های خدماتی، فراهم نمودن تجهیزات و تمهیدات اجرائی لازم، تنظیم گردش کار و نظارت بر اجرای وظایف و آموزش متصدیان گیشه ها و ایجاد هماهنگی با واحدهای اجرائی ذیربط، بمعده معاونت اداری و پشتیبانی (یاعناوین مشابه) دستگاه می باشد.

تبصره ۱: کلیه واحدهای اجرائی دارای ارباب رجوع، اطلاعات لازم در خصوص شرایط، روش و مدت زمان اجرای هر یک از اموری را که مستقیماً در ارتباط با ارباب رجوع می باشد، تنظیم و تدوین می نمایند و در اختیار مسئول گیشه ها قرار می دهند.

تبصره ۲: ضوابط، مقررات، گردش کار و زمان انجام هر یک از امور مرتبط با ارباب رجوع باید بنحو مقتضی در معرض دید ویا اختیار مراجعین قرار گیرد.

۶- سازمان ثبت احوال کشور پس از ابلاغ این مصوبه، ظرف مدت چهارماه ضمن انجام هماهنگی با سازمان امور اداری و استخدامی کشور نسبت به فراهم نمودن تمهیدات مورد نیاز جهت استقرار گیشه های خدماتی در سازمان مذکور اقدام می نماید، بنحویکه پس از انجام هماهنگیهای مربوطه گیشه های خدماتی ظرف مدت شش ماه در کلیه واحدهای اجرائی مستقر در تهران و حداکثر طی مدت یکسال در واحدهای خارج از مرکز سازمان مذکور دایر گردند.

تبصره: سازمان امور اداری و استخدامی کشور مسئول ارزیابی نتایج اجرای آن و ارائه گزارشهای لازم می باشد.

۷- سازمان امور اداری و استخدامی کشور ظرف مدت شش ماه فهرست آندسته از امور دستگاههای اجرائی را که مستقیماً در ارتباط با ارباب رجوع می باشد و اجرای آنها از طریق گیشه های خدماتی امکان پذیر است، تهیه و تنظیم نموده و پس از ارزیابی نتایج حاصله در سازمان ثبت احوال کشور، مفاد این مصوبه را با رعایت اولویت بتدریج تا پایان برنامه پنجساله دوم توسعه، جهت اجرا به دستگاههای مربوطه ابلاغ می نماید.

۸- دستگاههای مشمول مفاد این مصوبه، پست های سازمانی و نیروی انسانی مورد نیاز گیشه های خدماتی را حتی المقدور از محل تشکیلات موجود تأمین و تجهیز می نماید.

تبصره: سازمان امور اداری و استخدامی کشور در جهت حسن اجرای مفاد این مصوبه حسب مورد اقدامات لازم را معمول می نماید.

۹- سازمان برنامه و بودجه در اجرای مفاد این مصوبه، نسبت به تأمین اعتبارات لازم جهت ایجاد گیشه های خدماتی و تجهیزات و ملزومات اداری مورد نیاز اقدام می نماید.

۱۰- سازمان امور اداری و استخدامی کشور براساس ضوابطی که تعیین می نماید اسامی آندسته از دستگاههای اجرائی که مفاد این مصوبه را با موفقیت در دستگاه متبوع خود بصورت اجرا گذارده اند، جهت تقدیر به شورای عالی اداری اعلام می نماید.

۱۱- بالاترین مقام هر دستگاه مسئول اجرای این مصوبه می باشد و دبیرخانه شورای عالی اداری گزارش پیشرفت اجرای آنرا به شورا ارائه می نماید.

معاون رئیس جمهور و دبیر شورای عالی اداری - سید محمد میر محمدی