

وظایف و فرآیندهای میز خدمت

وظایف میز خدمت :

§ ارائه اطلاعات و راهنمایی‌های لازم به مراجعان در ارتباط با امور مربوط

§ دریافت مدارک و درخواست‌های مراجعان

§ انجام امور و درخواست‌های متقاضیان در صورت امکان، در غیر این صورت اعلام تاریخ مراجعه بعدی یا زمان ارائه خدمت نهایی به مراجعان

§ دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذیربط و اعلام آن به مراجعان و هدایت مراجعان به واحدهای مرتبط در موارد بسیار ضروری، پس از انجام هماهنگی با واحد اقدام‌کننده ذیربط

فرآیندهای میز خدمت

فرآیندهای میز خدمت در 3 دسته اصلی به شرح ذیل انجام می شوند:

حالت الف- اطلاع رسانی : در خصوص خدماتی که توسط خود مراجعه کننده باید پیگیری شود. در این حالت میز خدمت وظیفه راهنمایی و اطلاع رسانی به ارباب رجوع در اختیار قراردادن اطلاعات مراحل انجام کار به ارباب رجوع را بعهده دارد.

حالت ب- دریافت درخواست و مدارک مورد نیاز : این حالت برای خدماتی که نیاز به پیگیری توسط ارباب رجوع نیست و اغلب با درخواست یا نامه به همراه ضmann شروع می شود، درخواست به همراه ضmann از ارباب رجوع در میز خدمت دریافت می شود و سیر اداری در اتوماسیون یا بصورت فیزیکی توسط رابطین دبیرخانه و ادارات انجام می شود و زمان مراجعه به ارباب رجوع اعلام میگردد. در صورت نیاز به حضور ، ارباب رجوع در محل میز خدمت برای تحویل نتیجه خدمات منتظر می ماند. و در صورت نیاز به زمان بیش از ساعت اداری همان روز در روز دیگری زمان مراجعه بعدی اعلام می گردد .

حالت ج-انجام خدمات : این حالت در مورد خدماتی است که عموماً تک مرحله ای بوده و قابل انجام در میز خدمت است.

شماتیک روال انجام 3 حالت ارائه خدمات در میز خدمت ذکر شده است.