



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور
استانداری خوزستان

تاریخ: ۵- ۱۲/ ۳۹۵
شماره: ۴۴۱۲/ ۲۵۸۸

تفاهم نامه

به منظور توسعه خدمات دولت به شهروندان و کاهش تقاضای تردهای شهری و به استناد آئین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولتی این تفاهم نامه فی ما بین کارگروه دفاتر پیشخوان دولت استان خوزستان به نمایندگی آقای جمال عالمی نیسی که منبع کارگروه نامیده می شود و اداره کل آموزش فنی و حرفه ای خوزستان به نمایندگی آقای عبدالنبی سواعدی که منبع خدمات دهنده نامیده می شود به شرح ذیل منعقد می گردد.

ماده (۱) موضوع تفاهمنامه: (انجام خدمات به شرح ذیل)

عبارت است از تفویض ارائه خدمات و فعالیتهای اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان خوزستان به دفاتر پیشخوان دولت

ماده (۲) مدت تفاهمنامه:

تفاهمنامه از زمان امضاء طرفین به مدت نامحدود معتبر خواهد بود.

ماده (۳) نحوه اجرای کار

تعهدات انجمن:

- ۱- خدمات بر اساس قوانین و مقررات خدمات دهنده و توسط دفاتر تأیید شده پس از آموزش های لازم ارائه می گردد.
- ۲- انجمن صنفی متعهد می گردد جهت دفاتر زیر مجموعه خود امکانات رفاهی لازم را برای ارائه خدمات فراهم نماید.
- ۳- خدمات دهنده متعهد می گردد به نحوی برنامه ریزی نمایند که متقاضی نیاز به مراجعه مستقیم به حضور در محل خدمات دهنده را نداشته و نماینده دفاتر خدمات ارتباطی به عنوان رابط خدمات متقابل، انجام وظیفه نماید.
- ۴- کارگروه موظف است نسبت به معرفی دفاتر تأیید شده و رابطین به خدمات دهنده جهت ارائه خدمات اقدام نماید.
- ۵- بازرسی و ناظرین واجد شرایط آیین نامه در طول ساعات کار دفاتر، بازرسی و نظارت لازم را در چارچوب ضوابط ابلاغی به عمل خواهند آورد.
- ۶- انجمن و دفاتر خدماتی متعهد می گردند مطابق با دستورالعمل ها و ضوابط ابلاغی و جمیع قوانین و بر اساس سیستم مکانیزه ارائه خدمات نمایند بدیهی است در صورت مشاهده موارد عدم اجرای ضوابط در هریک از دفاتر، موضوع کتبا از سوی خدمات دهنده به انجمن اعلام و برابر مقررات اقدام خواهد شد.
- ۷- انجمن و دفاتر خدماتی متعهد می گردند اوراق، مدارک و مستندات را در هر هفته دو نوبت و بر اساس ضوابط ابلاغی تحویل خدمات دهنده نمایند.
- ۸- آماده سازی بستر مخابراتی دفاتر و سخت افزارهای مورد نیاز برای ارائه خدمات بر عهده دفاتر خدماتی می باشد.

تعهدات خدمات دهنده:

- ۱- خدمات دهنده موظف به ارائه لینک و سطح دسترسی مورد نیاز دفاتر پیشخوان جهت ارائه خدمات می باشد.
 - ۲- خدمات دهنده خدمات پشتیبانی مربوط به سامانه سرویس دهنده را در ساعات اداری بر عهده می گیرد که به صورت متمرکز در ستاد سازمان انجام می شود.
 - ۳- خدمات دهنده در راستای تحقق اهداف فوق آموزش های لازم را به نمایندگان و رابطین دفاتر خدماتی ارائه خواهد کرد و نمونه فرم ها و دستورالعمل های مربوطه را تحویل دفاتر می نماید.
- تبصره (۱) دفاتر ارتباطی به صورت آزمایشی آغاز به کار می نمایند و پس از اطمینان از صحت انجام کار توسط دفاتر خدماتی در مرحله بعدی خدمات به صورت مستقل واگذار خواهد شد تا طبق ضوابط ابلاغی اقدام گردد.
- تبصره (۲) کلیه آموزش های لازم به عهده خدمات دهنده می باشد و پس از آموزش فرایند واگذاری خدمات در دفاتر پیشخوان دولت اجرایی خواهد شد.

ماده ۴) نظارت :

- ۱- نظارت بر عملکرد دفاتر و دستگاه خدمات دهنده توسط کمیته نظارت کارگروه دفاتر پیشخوان دولت با حضور نمایندگان طرفین خواهد بود و در صورت بروز اختلاف و عدم حصول توافق، ارجاع موضوع به کارگروه استانی جهت رفع مشکل مطابق با آئین نامه خواهد شد.

ماده ۵) آئین نامه:

- ۱- ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت در کلیه مفاد این تفاهم نامه لازم الاجرا می باشد. این تفاهم نامه در ۵ ماده، ۲ تبصره و ۳ نسخه تنظیم گردیده که هر یک حکم واحد را دارد.

عبدالنبی سواعدی

مدیر کل آموزش فنی و حرفه ای خوزستان

جمال عالمی نیسی

معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری
و رییس کارگروه دفاتر پیشخوان