



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۲ به ۱

کد مدرک: IN-CCX-21-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹



عنوان مدرک

ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر پیشخوان خدمات دولت از سطح ۲ به ۱

شماره ویرایش: صفر	کد مدرک: IN-CCX-21-00
تعداد صفحات: ۱۱	تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

تصویب کننده	تایید کننده	تهیه کننده	نام و نام خانوادگی
داود زارعیان	امیر هوشنگ معروف زاده	حسین رهنما	
معاونت تجاری و خدمات مشتریان	سرپرست اداره کل فروش شرکتهای کوچک و خانگی	رئیس اداره مدیریت و پشتیبانی مراکز حضوری مشتریان	سمت
			امضا

این مدرک از مستندات سیستم مدیریت کیفیت شرکت مخابرات ایران می باشد و هرگونه تکثیر، تغییر و توزیع آن بدون هماهنگی اداره معماری سازمانی و طراحی فرآیندها ممنوع است.



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۲ به ۱

کد مدرک: IN-CCX-21-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

مقدمه :

دفتری که براساس فرآیندها و دستورالعمل ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی توانسته‌اند سطح ۲ دسترس‌ها برای ارائه خدمات مخابراتی را کسب نمایند، حداقل پس از گذشت ۹ ماه از آغاز فعالیت در سطح ۲ و در صورتیکه طی ۳ دوره ارزیابی متوالی، در مجموع حداقل ۱۲۷۵ امتیاز را با شرط کسب حداقل ۴۲۵ امتیاز در هر دوره ارزیابی را اخذ نمایند، می‌توانند به منظور ارتقاء سطح از ۲ به ۱، درخواست خود را به معاونت/مدیریت تجاری و خدمات مشتریان منطقه مخابراتی تابعه ارسال نمایند.

پس از وصول درخواست، معاونت/مدیریت فوق‌الذکر براساس شاخص‌های مندرج در فرم "ارزیابی تقاضای ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر پیشخوان خدمات دولت از سطح ۲ به ۱" و پس از بررسی و رعایت الزامات ارتقاء دفتر که در ذیل توضیح داده شده است، دفاتر متقاضی را مجدداً ارزیابی نموده و در صورت کسب حداقل نمره در نظر گرفته شده در فرم مذکور، مجوز ارتقاء به سطح ۱ را برای آنها صادر نموده و دسترس‌های دفتر متقاضی ارتقاء براساس خدمات در نظر گرفته شده در سطح ۱ اصلاح و بروزرسانی خواهد شد.

به منظور آشنائی با نحوه ارزیابی دفاتر متقاضی ارتقاء سطح، ارزیابان بایستی قبل از تکمیل فرم، نسبت به مطالعه دقیق دستورالعمل مربوطه اقدام نمایند تا ضمن آشنائی با شاخص‌های در نظر گرفته شده، براساس استانداردهای بیان شده در دستورالعمل و با کمترین سلیقه شخصی نسبت به ارزیابی ارتقاء دفاتر اقدام نمایند.

رعایت الزامات ارزیابی ارتقاء ۲ به ۱:

قبل از ارزیابی ارتقاء سطح، کنترل الزامات ارزیابی ارتقاء الزامی بوده و در صورت احراز الزامات ذیل، ارزیابی شروع خواهد شد، در واقع موارد زیر به عنوان پیش‌نیازهای اصلی پذیرش درخواست ارتقاء دفتر تلقی می‌شود.

➤ دفتر مورد ارزیابی طی ۱۸ ماه گذشته سابقه تخلف با درجه اهمیت بالا نداشته باشد.

لازم به ذکر است که انواع تخلفات با تعیین درجه اهمیت تخلفات و نحوه برخورد با آنها در دستورالعمل اجرائی نحوه برخورد با انواع تخلفات دفاتر پیشخوان خدمات دولت، به تفصیل شرح داده شده است.

تذکر: اگر دفتری طی ۳ دوره ارزیابی غیر متوالی امتیاز لازم و حتی بیشتر را کسب نماید، به دلیل عدم کسب حداقل امتیاز در ۳ دوره ارزیابی متوالی، مشمول ارتقا نمی‌شود.

در زیر به منظور رفع هرگونه ابهام احتمالی و ایجاد وحدت رویه در نحوه ارزیابی، جزئیات فرم براساس تقدم موارد درج شده در فرم ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر پیشخوان خدمات دولت از سطح ۲ به ۱ شرح داده شده است.



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۲ به ۱

کد مدرک: IN-CCX-21-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

مشخصات دفتر:

- کد دفتر متقاضی ارتقاء
- نام و نام خانوادگی متقاضی ارتقاء
- تاریخ پایان اعتبار مجوز دفتر
- نام استان / شهر / شهرستان
- تاریخ بازدید و ارزیابی
- آدرس دفتر

- **کد دفتر متقاضی ارتقاء:** کد درج شده در مجوز دفتر در این قسمت فرم ثبت خواهد شد.
- **نام و نام خانوادگی متقاضی ارتقاء:** طبق مدارک شناسایی متقاضی ارتقاء و مطابقت با مجوز دفتر تکمیل شود.
- **تاریخ پایان اعتبار مجوز دفتر:** این تاریخ بر اساس تاریخ اعتبار مجوز دفتر و پس از رویت مجوز ثبت خواهد شد. اگر تاریخ اعتبار دفتر منقضی شده باشد نیازی به ارزیابی دفتر نبوده و نتیجه سریعاً برای اقدامات بعدی به منطقه اعلام شود.
- **نام استان / شهر / شهرستان:** نام استان، شهر و شهرستان محل استقرار دفتر در این قسمت ثبت می‌شود.
- **تاریخ بازدید و ارزیابی:** تاریخ همان روزی که بازدید و ارزیابی انجام خواهد شد، در این قسمت ثبت می‌شود.
- **آدرس دفتر:** آدرس دفتر، آدرس دقیق پستی دفتر مورد ارزیابی می‌باشد که الزاماً باید با آدرس مندرج در مجوز دفتر منطبق باشد و در غیر این صورت نیازی به ارزیابی دفتر نبوده و نتیجه سریعاً برای اقدامات بعدی به منطقه اعلام شود.
- **مشخصات کارکنان شاغل در دفتر:** در این قسمت مشخصات کارکنان شاغل در دفتر، شامل نام و نام خانوادگی، کد ملی و شماره تلفن همراه تحت مالکیت کارکنان دفتر ثبت خواهد شد. بدیهی است که ثبت اسامی و مشخصات کارکنان شاغل در هر مرحله از ارزیابی‌ها، برای صدور مجوز ورود دو مرحله‌ای کاربران به سامانه‌های مشتریان، انجام ارزیابی‌های بعدی و مقایسه آن با اطلاعات پرسنل ثبت شده در فرم‌های ارزیابی قبلی و تشخیص میزان ماندگاری نیروها و یا پیگیری‌های آتی دلایل تغییر نیروهای دفتر بسیار حائز اهمیت است.



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۲ به ۱

کد مدرک: IN-CCX-21-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

ارزیابی

➤ نام و نام خانوادگی ارزیابان

نام و نام خانوادگی ارزیابان، در این قسمت نوشته می‌شود.

تعاریف

➤ وزن شاخص:

وزن دهی برای هر شاخص متفاوت بوده و با توجه به درجه اهمیت آن شاخص تعیین شده است و مجموع وزن در نظر گرفته شده در این فرم برای کل شاخص‌ها ۱۰۰ می‌باشد.

➤ امتیاز:

در این فرم، امتیازدهی به شاخص‌ها بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت در نظر گرفته شده و امتیازدهی به هر شاخص با توجه به مستندات ارزیابی و طبق معیارهای کمی هر شاخص بین اعداد ۰ تا ۵ در نظر گرفته شده است.

➤ امتیاز دفتر:

منظور از امتیاز دفتر، امتیاز کسب شده دفتر در آن شاخص می‌باشد که از طریق حاصل ضرب وزن هر شاخص در امتیاز کسب شده دفتر در آن شاخص به دست می‌آید.
به عنوان مثال اگر وزن یک شاخص ۴ در نظر گرفته شده باشد و امتیاز کسب شده دفتر در آن شاخص، ۵ امتیاز باشد، امتیاز دفتر در آن شاخص، ۲۰ امتیاز خواهد بود.

در این فرم سه شاخص اصلی "موقعیت داخلی" و "موقعیت خارجی (بیرونی)" مکان دفتر و مجموعه‌ای از ابتدائی‌ترین "شاخص‌های عملکردی" به عنوان سرفصل‌های اصلی، برای برر سی امکان ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر پیشخوان خدمات دولت از سطح ۲ به ۱، مورد استفاده قرار می‌گیرد.

❖ شاخص‌های موقعیت داخلی و خارجی (بیرونی) دفاتر

• شاخص‌های موقعیت داخلی مکان دفتر:



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۲ به ۱

کد مدرک: IN-CCX-21-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

منظور از شاخص‌های داخلی، شاخص‌های مربوط به فضای داخل و مشخصات داخلی ملک دفاتر می‌باشد. که ۴ شاخص داخلی مورد بررسی در این فرم، مطابق با شماره گذاری‌های انجام شده در فرم ارزیابی مربوطه عبارتند از:

۱. مترژ در اختیار دفتر

۲. نوع مالکیت

۳. ارتفاع سقف

۴. طبقه محل استقرار دفتر

۱. مترژ در اختیار دفتر:

اهمیت مترژ دفتر به دلایل بالابودن نظم ظاهری دفتر، رعایت فواصل بهداشتی بین مشتریان و کارکنان و آسایش مشتریان مورد اهمیت می‌باشد. دفتر با مترژ پائین، با حضور چند مشتری محدود، ازدحام ایجاد شده و سبب سلب آسایش مشتریان و کارکنان می‌شود. از طرفی دفاتری که مترژ بالاتری دارند، به تبع آن می‌توانند از صندلی‌های انتظار بیشتری نیز استفاده کنند که این امر راحتی مشتریان را در زمانی که در صف انتظار هستند فراهم می‌کند.

منظور از مترژ در اختیار دفتر، کل فضای دفتر با احتساب سالن، بالکن، بایگانی و ... می‌باشد یا به عبارتی همان مترژی است که در سند، قولنامه یا اجاره نامه ملک درج شده است. اگر دفتر دارای بالکن (بالکن نیم اشکوب که در بند ۳ ذیل توضیح داده شده است) باشد، مترژ بالکن نیز به مترژ کل فضای دفتر اضافه خواهد شد.

۲. نوع مالکیت:

این شاخص به دلیل عدم جابجایی‌های مکرر دفتر، ایجاد امکان جذب و حفظ مشتری بیشتر در طولانی مدت، امکان بررسی حسن شهرت دفتر و عدم سردرگمی مشتریان در مراجعات آتی، از اهمیت به سزائی برخوردار است. در ارزیابی اگر صاحب امتیاز دفتر، مالک ملک مورد ارزیابی باشد بالاترین امتیاز را که سبب می‌نماید و در خصوص املاک اجاره‌ای نیز قراردادهای طولانی مدت‌تر، از امتیاز بالاتری بهره مند خواهند شد.

۳. ارتفاع سقف:



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۲ به ۱

کد مدرک: IN-CCX-21-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

ارتفاع سقف یک دفتر، فضا را برای مشتریان و کارکنان دلنشین تر و مطلوب تر خواهد کرد، بنابراین دفاتری که ارتفاع سقف بیشتری دارند و علاوه بر آن دارای بالکن هستند امتیاز بالاتری دریافت می کنند. منظور از بالکن، بالکن های نیم اشکوب است که نوعی بالکن ساختمانی است که برخلاف انواع دیگر، دقیقاً برای داخل ساختمان طراحی شده و به عنوان یک طبقه کوچک بین دو طبقه اصلی (همکف و طبقه اول) ساخته می شود. این بالکن معمولاً دارای یک سکو و فضای بزرگ است که به عنوان مکان هایی محبوب برای دفتر کار در نظر گرفته می شود. دفاتری که دارای بالکن هستند، فضای مناسب تری نسبت به سایرین برای گفتگو، تبلیغات و فروش محصولات دارند.

۴. طبقه محل استقرار:

به طور معمول قرارگیری دفاتر در طبقات همکف باعث می شود نه تنها در معرض دید بیشتری باشد، باعث سهولت در رفت و آمد مراجعه کنندگان نیز خواهد شد، مخصوصاً دفاتری که در ساختمان های بدون آسانسور و پله برقی قرار دارند، طبقه محل استقرار دفتر از اهمیت بالاتری برخوردار است و از آنجا که مشتریان ممکن است در هر شرایط سنی و موقعیتی باشند لذا محل دفتر باید در موقعیتی باشد که برای تمامی افراد به سهولت قابل رفت و آمد باشد. وجود پله برای افراد سالمند یا کسانی که محدودیت های حرکتی دارند، در دفاتری که در طبقات غیر همکف یا حتی نیم طبقه قرار دارند ایجاد مشکل خواهد کرد. دفاتری که پله های پایتزر از همکف دارند نیز به دلیل کمتر شدن دید ظاهری دفتر امتیاز کمتری دریافت می کنند.

• شاخص های موقعیت خارجی (بیرونی) مکان دفتر:

شاخص های موقعیت خارجی، در واقع معیارهای محیطی و خارج از محوطه داخلی دفاتر هستند که مرتبط به مشخصات موقعیت مکانی، ویژگی های ظاهری و... فضای بیرونی دفاتر می باشند. شاخص های بیرونی مورد بررسی در این فرم، مطابق با شماره گذاری های انجام شده در فرم ارزیابی مربوطه عبارتند از:

۵. دید بصری مکان پیشنهادی دفتر

۶. متراژ نمای بیرونی

۷. تراکم جمعیت در محدوده شهرداری محل استقرار دفتر



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۲ به ۱

کد مدرک: IN-CCX-21-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

۸. قرار گرفتن در خیابان (اصلی، فرعی)

۹. ابعاد تابلوی سر در ورودی دفتر

۵. دید بصری مکان پیشنهادی:

دفاتری که به خیابان‌های اصلی نزدیکتر هستند، علاوه بر اینکه در معرض دید بیشتر قرار دارند، به دلیل تردد بیشتر و شلوغی خیابان‌های اصلی، امکان مراجعه به این دفاتر نیز بالاتر خواهد بود.

۶. متراژ نمای بیرونی:

متراژ نمای بیرونی و نمای ورودی دفتر نقش به‌سزایی در جذب مشتریان دارد و امکان دیده شدن دفتر را بیشتر خواهد کرد و در جذب مشتری تاثیر بسیار زیادی دارد.

۷. تراکم جمعیت در محدوده شهرداری محل استقرار دفتر:

کسب و کارهایی که احتیاج به حضور فیزیکی مشتریان به عنوان بخشی از فعالیت خود دارند بهتر است در مکان‌هایی که جمعیت بیشتری وجود دارد استقرار یابند، زیرا یکی از فاکتورهای مهم موفقیت یک کسب و کار، میزان فروش است که یک مکان معین می‌تواند ایجاد نماید، مکان و میزان فروش دفتر با جمعیت آن منطقه ارتباط مستقیم دارند. بنابراین دفاتر به واسطه نوع فعالیت خود، هرچه در مناطق پرترددتر و پرجمعیت‌تری باشند، پتانسیل مراجعه بیشتر مشتریان را نیز خواهند داشت.

۸. قرار گرفتن در خیابان (اصلی، فرعی):

واضح است که خیابان‌های اصلی، تردد بالاتر و خیابان فرعی تردد پائین‌تری دارند. مشاغلی که وابسته به حضور افراد هستند هرچی در مکان‌های پرترددتر قرار گیرند رونق کسب و کار بالاتری نیز دارند. دفاتر نیز اگر در خیابان اصلی و یا نزدیک به خیابان‌های اصلی باشند، امکان دیده شدن و مراجعات بالاتری دارند.



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۲ به ۱

کد مدرک: IN-CCX-21-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

۹. ابعاد تابلوی سردر ورودی دفتر:

ابعاد تابلوی ورودی تاثیر به سزائی در دیده شدن دفتر دارد، زیرا در اکثر مواقع عابریین پس از دیدن تابلوی یک محل تصمیم به مراجعه به آنجا می‌گیرند. هر چه اندازه و سائز تابلوهای دفتر بزرگتر باشد، قابلیت دیده شدن دفتر و به تبع آن افزایش مراجعه کنندگان نیز بیشتر خواهد بود. در دفاتری که از تابلوهای دوبر استفاده می‌شود امکان دیده شدن دفتر از زوایای دیگر نیز بالاتر می‌رود، لذا امتیاز دفاتری که تابلوهای دوبر و با ابعاد بزرگتر دارند بیشتر از سایرین می‌باشد.

❖ شاخص‌های عملکردی دفتر:

شاخص‌های عملکردی در واقع همان شاخص‌های مربوط به کارکنان و بازخوردهای عملیاتی و عملکردی دفتر مورد ارزیابی می‌باشد. شاخص‌های عملکردی مورد بررسی در این فرم، مطابق با شماره گذاری‌های انجام شده در فرم ارزیابی مربوطه عبارتند از:

۱۰. تعداد نفرات پاسخگوی

۱۱. نوع پوشی کارکنان شاغل در دفتر

۱۲. اینترنت مورد استفاده در دفتر

۱۳. مدت همکاری با شرکت مخابرات

۱۴. ثبات و ماندگاری نیروها

۱۵. قرارداد همکاری با سایر ادارات و ارگان‌ها

۱۶. تخلفات

۱۰. تعداد نفرات پاسخگو:

در نظر گرفتن این شاخص از چند نظر حائز اهمیت است.

هرچقدر تعداد نیروهای مشغول به کار دفتر بیشتر باشد به تبع آن، درخواست مشتریان با سرعت بالاتری انجام می‌شود و همین امر موجب چابکی دفتر و سهولت ارائه خدمات به مراجعه کنندگان خواهد شد. دفاتری که حداقل یک نیرو یا در برخی از دفاتر



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۲ به ۱

کد مدرک: IN-CCX-21-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

نیروهای کمی دارند، به هنگام مرخصی گرفتن نیروها یا پیمانکاران، علاوه بر ایجاد مشکل در ارائه خدمات، نارضایتی مراجعین را نیز به همراه خواهد داشت. همچنین این احتمال وجود دارد که هر یک از کارکنان، تصمیم به عدم همکاری و ترک کار بگیرند که در این مواقع با توجه به الزام به آموزش و گذراندن دوره‌های آموزشی توسط نیروهای جدید، جایگزین کردن نفر جدید، به سرعت امکان‌پذیر نخواهد بود. بنابراین در عملکرد دفتر اختلال ایجاد خواهد کرد، لذا دفاتری که نیروهای بیشتری دارند در چنین مواقعی با مشکلات کمتری مواجه خواهند شد.

۱۱. نوع پوشش کارکنان شاغل در دفتر:

داشتن لباس متحدالشکل علاوه بر ایجاد نظم در مجموعه و تاثیر بیشتر روی مراجعین، مزایایی از جمله متمایز شدن کارکنان از سایرین و تشخیص راحت‌تر برای مراجعین را به همراه داشته و با کاهش سردرگمی مراجعین، به میزان کارایی و بازدهی دفتر افزوده می‌شود.

۱۲. اینترنت مورد استفاده در دفتر:

دفاتری که اینترنت مخابرات را برای انجام کارهای خود انتخاب می‌کنند، علاوه بر پایداری و وفاداری به شرکت مخابرات، به دلیل اینکه خود دفتر نیز برای مخابرات منبع درآمد محسوب می‌شود، شایسته دریافت امتیاز بالاتری نسبت به دفاتری که از اینترنت سایر اپراتورهای رقیب استفاده می‌کنند، خواهند بود.

۱۳. مدت همکاری با شرکت مخابرات ایران:

دفاتری که سابقه همکاری بیشتری با مخابرات دارند علاوه بر آنکه از یکسو این سابقه و تجربه کاری حاصل از آن، در بهبود و کیفیت ارائه خدمات موثر می‌باشد، از سوی دیگر مدت همکاری بیشتر، نشانه عملکرد خوب دفتر، نداشتن تخلفات با درجه اهمیت



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۲ به ۱

کد مدرک: IN-CCX-21-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

بالا و همچنین کسب نمرات بالاتر در ارزیابی‌های پی در پی نیز می‌باشد، زیرا دفاتری که مورد تأیید نباشد یا سابقه تخلفات بالا داشته باشند قطعاً سلب امتیاز خواهند شد.

۱۴. ثبات و ماندگاری نیروها نسبت به دوره ارزیابی قبلی:

یکی از اصلی‌ترین اهداف در نظر گرفته شده برای این شاخص، حفظ امنیت شغلی کارکنان می‌باشد. زیرا این شاخص از یک طرف کارفرما را جهت حفظ نیروها ترغیب می‌نماید و از طرف دیگر هرچقدر سابقه کار نیروهای دفتر بیشتر باشد به تبع آن، تجربه کاری بهتر و بالاتری نیز نسبت به نیروهای تازه کار خواهند داشت و احتمال خطا و اشتباه بین این نیروها کمتر بوده و خدمات بهتری به مراجعه کنندگان ارائه می‌دهند. لذا دفاتری که نیروهای خود را در دراز مدت حفظ می‌کنند، امتیاز بیشتری دریافت می‌نمایند. در فواصل بین ارزیابی‌ها اگر تغییر نیرو صورت گرفته باشد لازم است علت آن، طبق مدارک موجود یا با برقراری تماس با کارمند دفتر، که شماره آن در ارزیابی‌های قبلی در قسمت بالای فرم ثبت شده است، مشخص شود. در مواردی که کارمند دفتر راساً به دلایل شخصی تصمیم به عدم همکاری بگیرد، این تغییر نیرو در امتیاز دفتر تأثیر منفی نخواهد داشت. گاهی نیز به دلیل انجام تخلفات پی‌درپی توسط شخص، سوء رفتارهای شخصیتی، اعتیاد و موارد مشابه، مسئول دفتر تصمیم به پایان همکاری با کارمند دفتر خواهد گرفت که این موارد نیز منجر به کم شدن امتیاز دفتر نمی‌شود (تغییر موجه پرسنل).

۱۵. قرارداد همکاری دفتر با سایر سازمان‌ها و ارگان‌ها:

این شاخص به معنی خدمت‌رسانی به سایر سازمان‌ها، ادارات، شرکت‌ها (به استثنای اپراتورهای رقیب) می‌باشد. دفاتری که با سایر سازمان‌ها و ارگان‌ها همکاری دارند، مراجعات بیشتری نیز خواهند داشت، بنابراین احتمالاً از یکسو ضمن افزایش درخواست‌های دریافت خدمات مخابراتی توسط مراجعه کنندگان و به تبع آن افزایش درآمد دفتر، از سوی دیگر افزایش فروش سرویس‌ها و محصولات شرکت مخابرات ایران را نیز به همراه خواهد داشت.

۱۶. تخلفات

برای توضیح این شاخص، موارد ذیل شرح داده شده است.

دفاتری که بیش از ۴ تخلف با درجه اهمیت پایین و/یا بیش از ۳ تخلف با درجه اهمیت متوسط دارند امتیاز ۰ دریافت خواهند کرد. بدیهی است دفاتری که همزمان هر دو نوع سابقه تخلف ذکر شده را داشته باشند نیز در همین رده امتیاز قرار خواهند گرفت. دفاتری که ۱ الی ۴ تخلف با درجه اهمیت پایین و/یا ۱ الی ۳ تخلف با درجه اهمیت متوسط دارند امتیاز ۱ دریافت خواهند کرد. دفاتری که ۳ تخلف با درجه اهمیت پایین و/یا ۲ تخلف با درجه اهمیت متوسط دارند امتیاز ۲ دریافت خواهند کرد. دفاتری که ۲ تخلف با درجه اهمیت پایین و/یا ۱ تخلف با درجه اهمیت متوسط دارند امتیاز ۳ دریافت خواهند کرد.



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۲ به ۱

کد مدرک: IN-CCX-21-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

در امتیاز دهی به این شاخص، اولویت با تخلفات با درجه اهمیت متوسط و سپس تخلفات با درجه اهمیت پایین می‌باشد. ممکن است تعداد تخلفات صورت گرفته در دفتر در دسته بندی‌های در نظر گرفته شده در فرم نباشد. به عنوان مثال طبق دسته بندی‌های در نظر گرفته شده، بخشی از آن مربوط به امتیاز ۱ و بخش دیگر مربوط به امتیاز ۲ باشد، بنابراین برای امتیاز دهی به آن باید اولویت را به تخلفات با درجه اهمیت بالاتر داد.

مثال: دفتری دارای ۱ تخلف با درجه اهمیت پایین (که طبق فرم در ستون پنجم و در دسته امتیاز ۴ قرار دارد) و همزمان دو تخلف با درجه اهمیت متوسط دارد (که در ستون سوم و امتیاز ۲ قرار دارد). چون درجه اهمیت تخلف در نحوه امتیاز دهی مهم است، بنابراین این دفتر امتیاز ۲ دریافت خواهد کرد.

تذکر: دفاتری که تخلفات بالاتر از دسته بندی‌های ذکر شده را داشته باشد امتیاز صفر دریافت خواهند کرد.

امتیاز نهایی دفتر:

جمع امتیازهای نهایی کسب شده دفتر در تمامی شاخص‌ها، امتیاز نهایی کسب شده دفتر در آن ارزیابی محسوب می‌شود. برای اعطای مجوز ارائه خدمات مخابراتی به دفاتر پیشخوان خدمات دولت، کسب حداقل ۸۵ درصد نمره ارزیابی برای دفتر متقاضی دریافت مجوز، الزامی می‌باشد.

✓ کسب امتیاز ۴۲۵ امتیاز از ۵۰۰ امتیاز الزامی است.

پس از امتیاز دهی نهایی و مشخص شدن امتیاز کسب شده توسط دفتر، تأیید یا عدم تأیید شدن دفتر توسط ارزیابان در انتهای فرم مشخص می‌شود. در صورت عدم تأیید دفتر، ارزیابان باید دلایل و توضیحات عدم تأیید دفتر را در چند سطر و بصورت مختصر توضیح دهند.

پس از تکمیل شدن نهایی فرم، افراد زیر پس از ذکر نام و نام خانوادگی، نسبت به درج امضاء خود در مکان‌های در نظر گرفته شده اقدام می‌نمایند:

- ارزیابان
- رئیس امور مشتریان منطقه (در صورت وجود در ساختار سازمانی منطقه)
- رئیس اداره فروش خانگی



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۲ به ۱

کد مدرک: IN-CCX-21-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

- معاون / مدیر تجاری و خدمات مشتریان یا نماینده مدیر تجاری منطقه
- مدیر منطقه یا نماینده مدیر منطقه