



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۳ به ۲

کد مدرک: IN-CCX-20-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹



عنوان مدرک

ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر پیشخوان خدمات دولت از سطح ۳ به ۲

شماره ویرایش: صفر	کد مدرک: IN-CCX-20-00
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 ۳ به ۲

کد مدرک: IN-CCX-20-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

مقدمه :

دفتری که نسبت به کسب مجوز دفتر پیشخوان خدمات دولت اقدام نموده و پس از آن موفق به دریافت امتیاز ارائه خدمات مخابراتی از مناطق مخابراتی شده اند، فعالیت خود را در سطح ۳ آغاز خواهند کرد و فقط دسترسی ارائه خدمات سطح ۳ برای آنها فعال خواهد شد. دفاتر حداقل پس از ۹ ماه ارائه خدمات در سطح ۳ و کسب حداقل ۱۱۵۰ امتیاز طی ۳ دوره ارزیابی متوالی، می‌توانند جهت ارتقاء سطح (ارتقاء سطح ۳ به ۲)، درخواست خود را به معاونت/مدیریت تجاری و خدمات مشتریان منطقه مخابراتی تابعه ارسال نمایند.

پس از وصول درخواست، معاونت/مدیریت فوق‌الذکر بر اساس شاخص‌های مندرج در فرم "ارزیابی تقاضای ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر پیشخوان خدمات دولت از سطح ۳ به ۲" و پس از بررسی و رعایت الزامات ارتقاء دفتر که در ذیل توضیح داده شده است، دفتر متقاضی را مجدداً ارزیابی نموده و در صورت کسب حداقل نمره در نظر گرفته شده در فرم مذکور، مجوز ارتقاء به سطح ۲ را برای آنها صادر نموده و دسترسی‌ها دفتر متقاضی ارتقاء، بر اساس خدمات در نظر گرفته شده در سطح ۲، 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، بر اساس استانداردهای بیان شده در دستورالعمل و با کمترین سلیقه شخصی نسبت به ارزیابی ارتقاء دفاتر اقدام نمایند.

رعایت الزامات ارزیابی ارتقاء ۳ به ۲:

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

➤ دفتر مورد ارزیابی ۳ دوره ارزیابی 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.

➤ برای دفتری که جزء دفاتر جدید التاسیس بوده و دفتری که در سنوات گذشته با شرکت مخابرات ایران همکاری

نداشته‌اند و برای اولین بار بر اساس فرم‌های جدید ارزیابی می‌شوند، کسب حداقل امتیاز ارزیابی ۱۱۵۰ امتیاز در

مجموع ۳ دوره ارزیابی متوالی (دوره اول حداقل ۳۰۰ امتیاز، دوره دوم حداقل ۴۲۵ امتیاز و دوره سوم حداقل ۴۲۵

امتیاز) برای پذیرش تقاضای ارتقاء سطح ۳ به ۲ الزامی است.



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۳ به ۲

کد مدرک: IN-CCX-20-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

➤ برای دفاتری که جزء دفاتر جدید التاسیس بوده و دفاتری که در سنوات گذشته با شرکت مخابرات ایران همکاری نداشته اند و در اولین دوره ارزیابی نتوانستند حداقل ۳۰۰ امتیاز را کسب نمایند، کسب حداقل امتیاز ارزیابی ۱۲۷۵ امتیاز در مجموع ۳ دوره ارزیابی متوالی بعدی (دوره اول حداقل ۴۲۵ امتیاز، دوره دوم حداقل ۴۲۵ امتیاز و دوره سوم حداقل ۴۲۵ امتیاز)، برای پذیرش تقاضای ارتقاء سطح ۳ به ۲ ضروری است.

تذکره ۱: به منظور آشنائی دفاتر پیشخوان خدمات دولت با مدل جدید ارزیابی، فقط در اولین دوره ارزیابی، کسب حداقل ۳۰۰ امتیاز در نظر گرفته شده است و اگر دفتری در اولین دوره ارزیابی حداقل امتیاز رو کسب ننماید، حتی اگر دوره‌های بعدی نیز امتیاز کامل دریافت نماید که شرط حداقل امتیاز (۱۱۵۰) محقق شود، مشمول ارتقا نمی‌شود و در این صورت دفتر باید پس از ۳ دوره ارزیابی متوالی بعدی و کسب مجموع حداقل ۱۲۷۵ امتیاز (کسب حداقل ۴۲۵ امتیاز در هر دوره ارزیابی)، درخواست ارتقاء سطح ۳ به ۲ را ارائه نماید.

تذکره ۲: 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 بر اساس تقدم موارد درج شده در فرم ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر پیشخوان خدمات دولت از سطح ۳ به ۲ شرح داده شده است.

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
- مشخصات کارکنان شاغل در دفتر

➤ کد دفتر متقاضی ارتقاء: کد درج شده در مجوز دفتر در این قسمت فرم ثبت خواهد شد.



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۳ به ۲

کد مدرک: IN-CCX-20-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

➤ **نام و نام خانوادگی متقاضی ارتقاء (مسئول دفتر):** 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 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.

مشخصات ارزیابان

➤ **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:**



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۳ به ۲

کد مدرک: IN-CCX-20-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

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 بررسی امکان ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر پیشخوان خدمات دولت از سطح ۳ به ۲، مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

❖ شاخص‌های موقعیت داخلی و بیرونی دفاتر

• شاخص‌های موقعیت داخلی مکان دفتر:

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. متراژ در اختیار دفتر

۲. نوع مالکیت

۳. ارتفاع سقف

۴. طبقه محل استقرار دفتر



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۳ به ۲

کد مدرک: IN-CCX-20-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

۱. مترائز در اختیار دفتر:

اهمیت مترائز دفتر به دلایل بالابودن نظم ظاهری دفتر، رعایت فواصل بهداشتی بین مشتریان و کارکنان و آسایش مشتریان مورد اهمیت می باشد. در دفتر با مترائز پائین، با حضور چند مشتری محدود، ازدحام ایجاد شده و سبب سلب آسایش مشتریان و کارکنان می شود. از طرفی دفاتری که مترائز بالاتری دارند، به تبع آن می توانند از صندلی های انتظار بیشتری نیز استفاده کنند که این امر راحتی مشتریان را در زمانی که در صف انتظار هستند فراهم می کند. منظور از مترائز در اختیار دفتر، کل فضای دفتر با احتساب سالن، بالکن، بایگانی و ... می باشد یا به عبارتی همان مترائزی است که در سند، قولنامه یا اجاره نامه ملک درج شده است. اگر دفتری دارای بالکن (بالکن نیم اشکوب که در بند ۳ ذیل توضیح داده شده است) باشد، مترائز بالکن نیز به مترائز کل فضای دفتر اضافه خواهد شد.

۲. نوع مالکیت:

این شاخص به دلیل عدم جابجایی های 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 سزایی برخوردار است. در ارزیابی اگر صاحب امتیاز دفتر، مالک ملک مورد ارزیابی باشد بالاترین امتیاز را که سبب می نماید و در خصوص املاک اجاره ای نیز دفاتر با قراردادهای طولانی مدت تر، از امتیاز بالاتری بهره مند خواهند شد.

۳. ارتفاع سقف:

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 دفتر:



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۳ به ۲

کد مدرک: IN-CCX-20-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

به طور معمول قرارگیری دفاتر در طبقات همکف باعث می‌شود نه تنها در معرض دید بیشتری باشد، باعث سهولت در رفت و آمد مراجعه کنندگان نیز خواهد شد، مخصوصاً دفاتری که در ساختمان‌های بدون آسانسور و پله برقی قرار دارند، طبقه محل استقرار دفتر از اهمیت بالاتری برخوردار است و از آنجا که مشتریان ممکن است در شرایط سنی و موقعیتی متفاوتی باشند، 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 محدودیت‌های حرکتی دارند، در دفاتری که در طبقات غیر همکف یا حتی نیم طبقه قرار دارند ایجاد مشکل خواهد کرد. دفاتری که پله‌های پایتیر از همکف دارند نیز به دلیل کمتر شدن دید ظاهری دفتر امتیاز کمتری دریافت می‌کنند.

• شاخص‌های موقعیت خارجی (بیرونی) مکان دفتر:

شاخص‌های موقعیت خارجی، در واقع معیارهای محیطی و خارج از محوطه داخلی دفاتر هستند که مرتبط به مشخصات موقعیت مکانی، ویژگی‌های ظاهری و... فضای بیرونی دفاتر می‌باشند. شاخص‌های بیرونی مورد بررسی در این فرم، مطابق با شماره گذاری‌های انجام شده در فرم ارزیابی مربوطه عبارتند از:

۵. دید بصری مکان پیشنهادی

۶. متراژ نمای بیرونی

۷. تراکم جمعیت در محدوده شهرداری محل استقرار دفتر

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 بیشتری قرار دارند، به دلیل تردد بیشتر و شلوغی خیابان‌های اصلی، امکان مراجعه به این دفاتر نیز بالاتر خواهد بود.

۶. متراژ نمای بیرونی:



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۳ به ۲

کد مدرک: IN-CCX-20-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

متراز نمای بیرونی و نمای ورودی دفتر نقش به سزائی 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.

۹. ابعاد تابلوی سر در ورودی دفتر:

ابعاد تابلوی ورودی تاثیر به سزائی در دیده شدن دفتر دارد، زیرا در اکثر مواقع عابرین 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:



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۳ به ۲

کد مدرک: IN-CCX-20-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

۱۰. تعداد نفرات پاسخگو

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 سازمانها و ارگانها

۱۶. تخلفات

۱۰. تعداد نفرات پاسخگو:

در نظر گرفتن این شاخص از چند نظر حائز اهمیت می باشد. هرچقدر تعداد نیروهای مشغول به کار دفتر بیشتر باشد به تبع آن، درخواست مشتریان با سرعت بالاتری انجام می شود و همین امر موجب چابکی دفتر و سهولت دریافت خدمات برای مراجعه کنندگان خواهد شد. دفاتری که حداقل یک نیرو دارند یا در برخی از دفاتر که نیروهای کمی شاغل هستند، به هنگام مرخصی گرفتن نیروها یا پیشآمدهای احتمالی برای کارکنان، علاوه بر ایجاد مشکل در ارائه خدمات، نارضایتی مراجعه کنندگان 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 دوره های آموزشی تو سطر نیروهای جدید، جایگزین کردن نفر جدید، به سرعت امکان پذیر نبوده و عملکرد دفتر با اختلال مواجه خواهد شد. لذا دفاتری که نیروهای بیشتری دارند در چنین مواقعی با مشکلات کمتری روبرو خواهند شد.

۱۱. نوع پوشی کارکنان شاغل در دفتر:

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

۱۲. اینترنت مورد استفاده در دفتر:



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۳ به ۲

کد مدرک: IN-CCX-20-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

دفاتری که اینترنت مخابرات را برای انجام کارهای خود انتخاب می‌کنند، علاوه بر پایبندی و وفاداری به شرکت مخابرات، به دلیل اینکه خود دفتر نیز برای مخابرات منبع درآمد محسوب می‌شود، شاید سسته 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 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 خدمت رسانی 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 یک سو 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.



نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر

پیشخوان خدمات دولت از سطح ۳ به ۲

کد مدرک: IN-CCX-20-00

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

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. 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 تخلف 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 پذیرش تقاضای ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی از سطح ۳ به ۲، کسب حداقل ۶۵ درصد نمره ارزیابی برای دفتر متقاضی ارتقاء الزامی می‌باشد.

✓ **کسب امتیاز ۳۷۵ امتیاز از ۵۰۰ امتیاز الزامی است.**

پس از امتیاز دهی نهایی و مشخص شدن امتیاز کسب شده تو سطر دفتر، تأیید یا عدم تأیید شدن دفتر تو سطر 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.

<p>تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹</p>	<p>نام مدرک: دستورالعمل ارزیابی ارتقاء سطح ارائه خدمات مخابراتی دفاتر پیشخوان خدمات دولت از سطح ۳ به ۲ کد مدرک: IN-CCX-20-00</p>	
---------------------------------	--	---

پس از تکمیل شدن نهائی 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
- معاون / مدیر تجاری و خدمات مشتریان منطقه
- مدیر منطقه یا نماینده مدیر منطقه