



نام مدرک: فرم ارزیابی عملکرد دوره ای دفاتر پیشخوان خدمات دولت (دفاتر دارای دسترسی فروش سرویس اینترنت شرکت مخابرات)

کد مدرک: FR-CCX-152-03

شماره:

تاریخ:

### مشخصات دفتر

نام و نام خانوادگی مسؤل دفتر:	کد دفتر نمایندگی:
تاریخ پایان اعتبار مجوز دفتر:	نام استان / شهر / شهرستان:
تاریخ بازدید دفتر:	آدرس دفتر:
دوره ارزیابی دفتر: از ..... تا .....	

### مشخصات کارکنان شاغل در دفتر

نام و نام خانوادگی	شماره ملی	شماره تماس	نام و نام خانوادگی	شماره ملی	شماره تماس
				۳	
				۴	

### عنوان بخشنامه ها / سوالات مورد بررسی در ارزیابی

	۶		۱
	۷		۲



نام مدرک: فرم ارزیابی عملکرد دوره ای دفاتر پیشخوان خدمات دولت (دفاتر دارای دسترسی فروش سرویس اینترنت شرکت مخابرات)

کد مدرک: FR-CCX-152-03

شماره:

تاریخ:

۳		۸
۴		۹
۵		۱۰

**اطلاعات فروش و تمدید**

میزان درآمد حاصل از فروش سرویس اینترنت مخابرات در دوره ارزیابی:	تعداد فروش سرویس اینترنت مخابرات در دوره ارزیابی:
میزان درآمد حاصل از تمدید سرویس اینترنت مخابرات در دوره ارزیابی:	تعداد تمدید سرویس اینترنت مخابرات در دوره ارزیابی:
تعداد فروش تلفن ثابت در دوره ارزیابی:	درآمد حاصل از ارائه خدمات مخابراتی سهم دفتر (مصوبه ۲-۳۲۴):

**مشخصات ارزیابان**

نام و نام خانوادگی ارزیابان:	۱. ....	۲. ....	
وضعیت سطح دفتر:	سطح ۱ .....	سطح ۲ .....	سطح ۳ .....

حداقل امتیاز کسب شده در اولین دوره ارزیابی، ۳۰۰ امتیاز می باشد.

دفاتر سطح ۱: حداقل امتیاز کسب شده قابل قبول برای دفاتر سطح یک، ۴۵۰ امتیاز می باشد.

دفاتر سطح ۲: حداقل امتیاز کسب شده قابل قبول برای دفاتر سطح دو، ۴۲۵ امتیاز می باشد.



نام مدرک: فرم ارزیابی عملکرد دوره ای دفاتر پیشخوان خدمات دولت (دفاتر دارای دسترسی فروش سرویس اینترنت شرکت مخابرات)

کد مدرک: FR-CCX-152-03

شماره:

تاریخ:

**دفاتر سطح ۳: حداقل امتیاز کسب شده قابل قبول برای دفاتر سطح سه، ۳۷۵ امتیاز می باشد.**

ردیف	شاخص	وزن شاخص	امتیاز ۰ تا ۵	امتیاز دفتر	امتیاز ۰	امتیاز ۱	امتیاز ۲	امتیاز ۳	امتیاز ۴	امتیاز ۵
<b>ارزیابی شرایط، آگاهی و تسلط مدیریت و کارکنان</b>										
۱	تعداد نقرات پاسخگو	۳				۱ نفر	۲ نفر			بیشتر از ۲ نفر
۲	اطلاع دقیق پرسنل و پاسخگویان دفتر از بخشنامه ها و دستورالعمل ها	۵			عدم تسلط پاسخگویان و پرسنل به سوالات مطرح شده	تسلط پرسنل و پاسخگویان به ۲۰٪ از سوالات مطرح شده	تسلط پرسنل و پاسخگویان به ۴۰٪ از سوالات مطرح شده	تسلط پرسنل و پاسخگویان به ۶۰٪ از سوالات مطرح شده	تسلط پرسنل و پاسخگویان به ۸۰٪ از سوالات مطرح شده	تسلط کامل پرسنل و پاسخگویان به تمامی سوالات مطرح شده
۳	گذراندن دوره های آموزشی مرتبط توسط پرسنل و پاسخگویان	۵			شرکت نکردن پرسنل و پاسخگویان در دوره های آموزشی					شرکت کردن پرسنل و پاسخگویان در دوره های آموزشی



نام مدرک: فرم ارزیابی عملکرد دوره ای دفاتر پیشخوان خدمات دولت (دفاتر دارای دسترسی فروش سرویس اینترنت شرکت مخابرات)

کد مدرک: FR-CCX-152-03

شماره:

تاریخ:

پوشیدن لباس متحد الشكل توسط همه پرسنل دفتر					نداشتن / پوشیدن لباس متحد الشكل			۳	نوع پوشش کارکنان شاغل در دفتر	۴	
ثبات تمامی پرسنل دفتر					تغییر غیر موجه پرسنل دفتر			۴	ثبات و ماندگاری نیروها نسبت به دوره ارزیابی قبلی	۵	
<b>ارزیابی وضعیت دفتر</b>											
اطلاع رسانی سرویس‌های قابل ارائه و تعرفه‌های خدمات در مکان مناسب					اطلاع رسانی سرویس‌های قابل ارائه و تعرفه‌های خدمات در مکان نامناسب	عدم اطلاع رسانی دفتر			۳	اطلاع رسانی در خصوص سرویس‌های قابل ارائه، تعرفه‌های خدمات و موارد مشابه	۶
بدون ارائه خدمت به سایر اپراتورها	۱ اپراتور	۲ اپراتور	۳ اپراتور	۴ اپراتور	۵ اپراتور و بیشتر				۳	ارائه خدمات به سایر اپراتورهای رقیب	۷

دسته بندی انواع بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌ها	دسته بندی انواع بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌ها بصورت تفکیک شده بر اساس اپراتور و در دسترس بودن آنها	دسته بندی انواع بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌ها بصورت تفکیک شده بر اساس اپراتور	دسته بندی انواع بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌ها بدون تفکیک بر اساس اپراتور	وجود بایگانی (نامرتب و بدون تفکیک)	بدون بایگانی			۳	بایگانی مرتب دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌ها	۸
وجود تجهیزات سرمایشی و گرمایشی و	فاقد تجهیزات سرمایشی و گرمایشی و	وجود تجهیزات سرمایشی و گرمایشی و	فاقد امکانات پذیرایی از مشتریان		فاقد تجهیزات سرمایشی و گرمایشی و	فاقد امکانات پذیرایی از مشتریان		۳	امکانات رفاهی برای مشتریان (سرمایش، گرمایش و پذیرایی)	۹
وجود امکانات پذیرایی از مشتریان	وجود امکانات پذیرایی از مشتریان	فاقد امکانات پذیرایی از مشتریان			استفاده از اینترنت سایر اپراتورها			۶	اینترنت مورد استفاده در دفتر	۱۰
رعایت ساعات کاری ۸ الی ۲۰ و اطلاع رسانی مناسب	رعایت ساعات کاری ۸ الی ۲۰ و عدم اطلاع رسانی مناسب	رعایت ساعات کاری ۸ الی ۱۸ و اطلاع رسانی مناسب	رعایت ساعات کاری ۸ الی ۱۸ و عدم اطلاع رسانی مناسب	رعایت حداقل ساعات کاری ۸ الی ۱۶ و اطلاع رسانی مناسب	عدم رعایت حداقل ساعات کاری ۸ الی ۱۶ و عدم اطلاع رسانی مناسب			۵	رعایت ساعات کاری و اطلاع رسانی آن به مراجع کنندگان	۱۱



نام مدرک: فرم ارزیابی عملکرد دوره ای دفاتر پیشخوان خدمات دولت (دفاتر دارای دسترسی فروش سرویس اینترنت شرکت مخابرات)

کد مدرک: FR-CCX-152-03

شماره:

تاریخ:

### ارزیابی عملکرد دفتر

۱۲	میزان در آمد دفتر، حاصل از دریافت تعرفه ارائه خدمات مخابراتی شرکت مخابرات ایران در دوره ارزیابی (مصوبه ۲-۳۲۴)	۶	زیر ۱ میلیون تومان	بین ۱ تا ۳ میلیون تومان	بین ۳ تا ۵ میلیون تومان	بین ۵ تا ۸ میلیون تومان	بین ۸ تا ۱۲ میلیون تومان	بالاتر از ۱۲ میلیون تومان
۱۳	تعداد فروش تلفن ثابت	۴	بدون فروش تلفن ثابت	فروش ۱ تا ۵ خط تلفن ثابت	فروش ۶ تا ۱۰ خط تلفن ثابت	فروش ۱۱ تا ۱۵ خط تلفن ثابت	فروش ۱۶ تا ۲۰ خط تلفن ثابت	فروش بیشتر از ۲۰ خط تلفن ثابت
۱۴	تعداد تمدید سرویس اینترنت مخابرات در دوره ارزیابی	۶	بدون تمدید یا تمدید کمتر از ۵ سرویس	تمدید ۶ الی ۱۰ سرویس	تمدید ۱۱ الی ۱۵ سرویس	تمدید ۱۶ الی ۲۰ سرویس	تمدید ۲۱ الی ۲۵ سرویس	تمدید بیش از ۲۵ سرویس در دوره ارزیابی
۱۵	میزان در آمد دفتر، حاصل از تمدید سرویس اینترنت مخابرات در دوره ارزیابی	۶	بدون در آمد در دوره ارزیابی	میزان در آمد کمتر از ۵ میلیون تومان	میزان در آمد ۵ الی ۱۰ میلیون تومان	میزان در آمد ۱۰ الی ۱۵ میلیون تومان	میزان در آمد ۱۵ الی ۲۰ میلیون تومان	میزان در آمد بیشتر از ۲۰ میلیون تومان
۱۶	تعداد فروش سرویس اینترنت مخابرات در دوره ارزیابی	۶	بدون فروش در دوره ارزیابی	۱ الی ۱۵ سرویس در دوره ارزیابی	۱۶ الی ۳۰ سرویس در دوره ارزیابی	۳۱ الی ۴۵ سرویس در دوره ارزیابی	۴۶ الی ۶۰ سرویس در دوره ارزیابی	بیشتر از ۶۰ سرویس در دوره ارزیابی



نام مدرک: فرم ارزیابی عملکرد دوره ای دفاتر پیشخوان خدمات دولت (دفاتر دارای دسترسی فروش سرویس اینترنت شرکت مخابرات)

کد مدرک: FR-CCX-152-03

شماره:  
تاریخ:

میزان در آمد بیشتر از ۲۰ میلیون تومان در دوره ارزیابی	میزان در آمد بین ۱۵ الی ۲۰ میلیون تومان در دوره ارزیابی	میزان در آمد بین ۱۰ الی ۱۵ میلیون تومان در دوره ارزیابی	میزان در آمد بین ۵ الی ۱۰ میلیون تومان در دوره ارزیابی	میزان در آمد کمتر از ۵ میلیون تومان در دوره ارزیابی	بدون درآمد در دوره ارزیابی			۶	میزان درآمد دفتر، حاصل از فروش سرویس اینترنت مخابرات در دوره ارزیابی	۱۷
بیشتر از ۴ سال سابقه همکاری	۳ تا ۴ سال سابقه همکاری	۲ تا ۳ ماه سابقه همکاری	۱۹ تا ۲۷ ماه سابقه همکاری	۱۰ تا ۱۸ ماه سابقه همکاری	۱ تا ۹ ماه سابقه همکاری			۳	مدت همکاری پیوسته با شرکت مخابرات ایران	۱۸
بدون سابقه تخلف	دارای ۱ تخلف با درجه اهمیت پایین	دارای ۲ تخلف با درجه اهمیت پایین و/یا دارای ۱ تخلف با درجه اهمیت متوسط	دارای ۳ تخلف با درجه اهمیت پایین و/ یا دارای ۲ تخلف با درجه اهمیت متوسط	دارای بیش از ۳ تخلف با درجه اهمیت پایین و/ یا بیش از دو تخلف با درجه اهمیت متوسط	دارای ۱ یا چند سابقه تخلف با درجه اهمیت بالا			۶	تخلفات	۱۹
بدون شکایت واصله	۱ شکایت واصله	۲ شکایت واصله	۳ شکایت واصله	۴ شکایت واصله	۵ شکایت واصله یا بیشتر			۶	تعداد شکایات واصله از مشتریان در دوره ارزیابی	۲۰
فاقد کار برگشتی در دوره ارزیابی	۱ کار برگشتی در دوره ارزیابی	بین ۲ تا ۴ کار برگشتی در دوره ارزیابی	بین ۵ تا ۷ کار برگشتی در دوره ارزیابی	بین ۸ تا ۱۰ کار برگشتی در دوره ارزیابی	بیش از ۱۰ کار برگشتی در دوره ارزیابی			۳	دقت در انجام خدمات و تعداد کارهای برگشتی	۲۱



نام مدرک: فرم ارزیابی عملکرد دوره ای دفاتر پیشخوان خدمات دولت (دفاتر دارای دسترسی فروش سرویس اینترنت شرکت مخابرات)

کد مدرک: FR-CCX-152-03

شماره:  
تاریخ:

اجرای ۵ طرح خلاقانه و بیشتر برای کسب رضایت مشتریان و بهبود کیفیت ارائه خدمات	اجرای ۴ طرح خلاقانه برای کسب رضایت مشتریان و بهبود کیفیت ارائه خدمات	اجرای ۳ طرح خلاقانه برای کسب رضایت مشتریان و بهبود کیفیت ارائه خدمات	اجرای ۲ طرح خلاقانه برای کسب رضایت مشتریان و بهبود کیفیت ارائه خدمات	اجرای ۱ طرح خلاقانه برای کسب رضایت مشتریان و بهبود کیفیت ارائه خدمات	بدون نوآوری و خلاقیت			۳	خلاقیت، نوآوری و ابتکار عمل در ارائه خدمات	۲۲
اطلاع از پروژه فلت و اجرایی کردن آن				اطلاع از پروژه فلت و عدم اجرایی آن	عدم اطلاع از پروژه فلت			۲	اطلاع دفتر از پروژه فلت و اجرایی کردن آن	۲۳

نمره نهایی کسب شده دفتر متقاضی

توضیحات:

امضای ارزیابان: ۱. نام و نام خانوادگی و امضا..... ۲. نام و نام خانوادگی و امضا.....