



ریاست جمهوری  
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۱۲۰۵۴  
تاریخ نامه: ۱۴۰۱/۰۲/۲۵  
پوست: ندارد

باسمه تعالی

**بخشنامه به دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری**

موضوع: تأکید بر ممنوعیت اخذ کپی مدارک هویتی از خدمت‌گیرندگان

پیرو بخشنامه شماره ۳۰۹۶۲۸ مورخ ۱۳۹۹/۶/۱۷ در ارتباط با ممنوعیت دریافت کپی مدارک هویتی توسط دستگاه‌های اجرایی از خدمت‌گیرندگان و با توجه به گزارش‌های دریافتی مبنی بر عدم اجرای مطلوب بخشنامه مذکور از سوی دستگاه‌های اجرایی کشور که منجر به افزایش هزینه و نارضایتی مردم شده است، ضروری است اقدامات ذیل به نحو احسن انجام گیرد:

- ۱- واحدهای ارزیابی عملکرد، بازرسی و پاسخگویی به شکایات (یا عناوین مشابه) در دستگاه‌های اجرایی، اطلاعیه‌ای مبنی بر ممنوعیت دریافت کپی مدارک هویتی از مراجعین را با درج شماره تلفن پیگیری در محل میز خدمت حضوری و در معرض دید مراجعین نصب نموده و ضمن رسیدگی به شکایات واصله در این ارتباط و انجام بازرسی‌های موردی و اعمال نظارت دقیق، گزارش اقدامات انجام شده را حداکثر ظرف یک ماه به این معاونت ارسال نمایند.
- ۲- بخش‌هایی از پورتال دستگاه که در آن دریافت خدمت، به ارائه کپی مدارک هویتی مشروط شده است، بروزرسانی شده و اخذ کپی مدارک هویتی از مراحل یا شروط دریافت خدمت حذف شود.
- ۳- سازمان‌های مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها، واحدهای استانی دستگاه‌های اجرایی را مورد پایش قرار داده و عناوین واحدهایی را که همچنان اقدام به دریافت کپی مدارک هویتی از خدمت‌گیرندگان می‌نمایند به این معاونت اعلام کنند تا ضمن لحاظ در ارزیابی عملکرد دستگاه (سطح ملی و استانی)، مراتب به عنوان نقض مقررات، در جریان تصمیم‌گیری مراجع ذیصلاح قرار گیرد.

علاءالدین رفیع زاده

معاون نوسازی اداری