



# کتابچه راهنمای ارباب رجوع

سازمان ملی استاندارد ایران

معاونت توسعه مدیریت و امور پشتیبانی  
دفتر نوسازی و تحول اداری

سال ۹۰

## مقدمه

اطلاع رسانی در خصوص انواع خدماتی که توسط دستگاههای اجرایی به شهروندان ارائه می گردد و همچنین آگاه نمودن مردم از فرآیند دریافت خدمات، مدارک مورد نیاز و واحدهایی که خدمات مورد نظر را ارائه می نمایند، از جمله تکالیفی است که بر اساس برنامه دهم از برنامه های دهگانه تحول اداری در نظام اداری و همچنین اجرای مصوبه ۱۳/۱۸۵۴۰.ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ طرح تکریم ارباب رجوع برعهده دستگاههای اجرایی می باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران به منظور عملیاتی نمودن برنامه مذکور اقدام به تدوین کتابچه راهنمای ارباب رجوع نموده که حاوی مهمترین خدمات ارائه شده توسط سازمان می باشد.

در تدوین این مجموعه که با همکاری کلیه واحدهای تخصصی انجام گردیده، تلاش شده تا فرآیندهای انجام امور به ساده ترین و گویاترین شکل در اختیار ارباب رجوع قرار گیرد و مدارک مورد نیاز برای هر خدمت و همچنین فرمها و ضمائم مورد نیاز به منظور دسترسی آسان شهروندان در ادامه هر فرآیند آورده شده است.

در پایان تقاضا می شود نقطه نظرات خود را به منظور بهینه سازی نحوه اطلاع رسانی خدمات به نشانی [nosazoffice@isiri.org.ir](mailto:nosazoffice@isiri.org.ir) ارسال فرمائید.

**معاونت توسعه مدیریت و امور پشتیبانی**

**دفتر نوسازی و تحول اداری**

۱۳۹۰