

شاخص های ارزیابی طرح تکریم ارباب رجوع (ویژه مناطق، سازمانها، مدیریت های ستادی شهرداری شیراز)

نام حوزه	سقف امتیاز	عنوان فعالیت	عنوان برنامه
امتیاز			
	۶	آموزش کارکنان در زمینه طرح تکریم ارباب رجوع در سطوح مختلف	آموزش کارکنان در زمینه طرح تکریم ارباب رجوع (۶ امتیاز)
	۱۲	اطلاع رسانی مقررات مورد عمل، مراحل انجام کار، مدارک مورد نیاز و مدت زمان انجام کار هر فرایند در معرض دید	اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم (۲۶ امتیاز)
	۲	ایجاد سامانه تلفن گویا جهت اطلاع رسانی به مردم (با ذکر شماره)	
	۱	اطلاع رسانی شماره تلفن گویا	
	۲	تهیه بروشور و راهنمای مراجعین در دسترس ارباب رجوع	
	۲	نصب تابلو نام و نام خانوادگی و پست سازمانی کارکنان و شرح وظایف	
	۳	دارا بودن سایت اینترنتی با توجه به اطلاعات روز	
	۲	حضور فرد مطلع جهت مشاوره و راهنمایی مراجعین (مردم یار، میز خدمت و ...)	
	۱	نصب تابلو راهنمای ساختمان در مبادی ورودی و در معرض دید	
	۱	اطلاع رسانی ساعت ملاقات مردم با مدیریت سازمان	
	۱	نصب منشور اخلاقی کارکنان به صورت خوانا	
	۱	آموزش کارکنان در زمینه منشور اخلاقی کارکنان	
	۴	ایجاد فضای مناسب جهت حضور مراجعین (مراجعین در انتظار دریافت خدمت)	بهبود فضای و امکانات مناسب جهت استقرار ارباب رجوع (۱۹ امتیاز)
	۴	مناسب سازی فضای اداری (تعبیه دستگاه آب سردکن، دستگاه کپی، خودپرداز، امکانات سرمایشی و گرمایشی و ...)	
	۲	وجود نمازخانه	
	۲	وجود آسانسور برای ساختمان های چندطبقه	
	۲	ایجاد رمپ ویژه جانبازان و معلولین	
	۳	سرویس بهداشتی ویژه آقایان، بانوان، جانبازان و معلولین	
	۲	موقعیت مکانی ساختمان (بارکینگ و ...)	
	۴	ارائه خدمات سازمان به صورت غی حضور و اینترنتی برای مراجعین	
	۲	مکانیزه بودن سیستم اداری و آموزشی ضمن خدمت برای کارکنان	
	۱	وجود صندوق نظر سنجی و پیشنهادات	نظر سنجی از مراجعین (۹ امتیاز)
	۲	توزیع فرم نظر سنجی	
	۲	جمع بندی سه ماهه بر گه های نظر سنجی	
	۴	تحلیل و بررسی سطح رضایتمندی ارباب رجوع هر سه ماه یکبار	

شاخص های ارزیابی طرح تکریم ارباب رجوع (ویژه مناطق، سازمانها، مدیریت های ستادی شهرداری شیراز)

نام حوزه	سقف امتیاز	عنوان فعالیت	عنوان برنامه
امتیاز	۲	انتخاب مسئول طرح تکریم ارباب رجوع	نظارت و بازرسی (۱۲ امتیاز)
	۲	گذراندن دوره آموزشی طرح تکریم ارباب رجوع	
	۴	ارزیابی از نحوه اجرای طرح تکریم در سازمان مربوطه بر اساس شاخص ها (هر سه ماه یک بار)	
	۴	بررسی و پیگیری رفع نقاط ضعف با توجه به ارزیابی های انجام شده	
	۴	تشویق و یا برخورد قانونی با کارکنان با توجه به میزان رضایت مردم از آنها (به ازای هر نفر ۱ امتیاز)	تشویق و تقدیر کارکنان (۴ امتیاز)
	۲	نظم و آراستگی فردی و محیطی	رفتار شغلی و فضای اداری (۱۶ امتیاز)
	۳	حضور به موقع کارکنان در محل کار	
	۲	اطلاع رسانی به ارباب رجوع در صورت عدم حضور کارکنان (حق مرخصی، مأموریت و...)	
	۲	چیدمان واحدها بر اساس گردش کار	
	۲	عدم مشاهده موارد نامناسب (استعمال دخانیات، برخورد نامناسب با ارباب رجوع و...)	
	۲	حضور به موقع مدیران در محل کار خود	
	۳	انتخاب و حضور جانشین در صورت عدم حضور مدیر	
	۱۰۰	سقف امتیاز	
نام و نام خانوادگی فرد پاسخگو و سمت:			
تلفن فرد پاسخگو:			
تاریخ:			
ساعت:			
سایر نظرات و پیشنهادات:			

امضاء:

نام و نام خانوادگی ارزیابان:

راهنمای

ارزیابی طرح تکریم ارباب رجوع در شهرداری شیراز

- **هدف:** هدف از تدوین این راهنما، تشریح نحوه ارزیابی از حوزه‌های مختلف شهرداری در زمینه طرح تکریم ارباب رجوع است.

- **دامنه کاربرد:** دامنه این راهنما کلیه حوزه‌های شهرداری شیراز هست.

- تعاریف و اصطلاحات:

(۱) **شاخص‌های ارزیابی طرح تکریم ارباب رجوع:** شاخص‌های تصویب شده در وزارت کشور که به کلیه حوزه‌ها جهت بهره‌برداری ارسال گردیده است.

(۲) **حوزه:** شامل حوزه شهردار، معاونت‌ها، مناطق، سازمان‌های وابسته به شهرداری و واحدهای زیرمجموعه می‌باشند.

(۳) **مسئول طرح تکریم ارباب رجوع:** فردی که جهت ارزیابی و اجرای طرح تکریم ارباب رجوع توسط مدیر حوزه با ابلاغ کتبی، انتخاب و تجربه مطلوب در این زمینه را دارا است.

- **مراجع قانونی:** بر اساس دستورالعمل طرح تکریم ارباب رجوع معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور.

روش و نحوه امپلذه ی:

نحوه ارزیابی و طریقه امپلذه ی بر اساس شاخص‌های طرح تکریم ارباب رجوع در شهرداری شیراز و به شرح زیر می‌باشد:

▪ آموزش کارکنان در زمینه طرح تکریم ارباب رجوع:

(۱) آموزش کارکنان در زمینه طرح تکریم ارباب رجوع در سطوح مختلف: (۶ امتیاز)

➤ در زمینه آموزش کارکنان ملاک امتیاز، رؤیت گواهینامه آموزش طرح تکریم ارباب رجوع و آمارهای مستند است. بررسی حداقل ۵ پرونده کارکنانی و مشاهده گواهی پایان دوره آموزشی.

➤ از ۶ امتیاز ۲ امتیاز مختص به گذراندن این دوره توسط بالاترین مقام حوزه بوده و ۴ امتیاز دیگر مختص سایر کارکنان می‌باشد.

▪ اطلاع‌رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم:

(۱) اطلاع‌رسانی مقررات مورد عمل، مراحل انجام کار، مدارک موردنیاز و مدت‌زمان انجام کار هر فرآیند در معرض دید: (۱۲ امتیاز)

➤ در ارتباط با اطلاع رسانی مقررات مورد عمل، مراحل انجام کار، مدارک موردنیاز و مدت‌زمان انجام کار هر فرآیند، بایستی در معرض دید مراجعین قرار بگیرد. باید توجه نمود که به موارد فوق در صورتی که در معرض دید باشد امتیاز تعلق می‌گیرد و جهت اطلاع‌رسانی مقررات مورد عمل ۳ امتیاز، مراحل انجام کار ۳ امتیاز، مدارک موردنیاز ۳ امتیاز و مدت‌زمان انجام کار هم ۳ امتیاز محاسبه می‌شود.

(۲) ایجاد سامانه تلفن گویا جهت اطلاع‌رسانی به مردم (با ذکر شماره): (۲ امتیاز)

➤ در رابطه با وجود تلفن گویا جهت اطلاع‌رسانی به مردم (با ذکر شماره)، لازم است که ارزیاب حتماً شماره را گرفته و مطمئن شود شماره فوق گویاست نه اپراتور.

➤ **توجه:** با عنایت به این که تلفن گویا به صورت سامانه یکپارچه و توسط سازمان فاوا در شهرداری شیراز مستقر می‌شود، در صورت عدم وجود تلفن گویا، امتیاز آن برای حوزه‌ها لحاظ می‌شود.

۳ اطلاع‌رسانی شماره تلفن گویا: (۱ امتیاز)

➤ اطلاع‌رسانی شماره تلفن گویا می‌تواند از طرق مختلف انجام پذیرد از جمله تابلو راهنمای داخل شهرداری، درج در زیر مکاتبات اداری، جراید، تابلوهای تبلیغاتی و

۴ تهیه بروشور و راهنمای مراجعین در دسترس ارباب‌رجوع: (۲ امتیاز)

➤ در زمینه تهیه بروشور و توزیع آن بین ارباب‌رجوع بایستی بروشورها در مبادی ورودی سازمان مربوطه و در معرض دید ارباب‌رجوع قرار گیرد. در موارد خاص تشخیص به عهده ارزیاب می‌باشد.

۵ نصب تابلو نام و نام خانوادگی و پست سازمانی کارکنان و شرح وظایف: (۲ امتیاز)

➤ در مورد نصب نام و پست سازمانی کارکنان، بایستی تابلوهای اسامی و سمت کارکنان به صورت خوانا و حتی‌الامکان هم‌شکل و برای تمامی کارکنان نصب شده باشد. بدیهی است که در صورت رعایت نکردن موارد ذکر شده، از این قسمت کسر امتیاز می‌گردد. در مورد نصب شرح وظایف هر کارمند بایستی شرح وظایف هر کارمند در محل کار وی به صورت خوانا و در معرض دید، قرار داشته باشد و در غیر این صورت از سقف امتیاز موردنظر کسر می‌گردد (به ازای عدم مشاهده تابلوی نام و نام خانوادگی و شرح وظایف هر فرد ۰/۵ امتیاز کسر می‌شود).

۶ دارا بودن سایت اینترنتی با توجه به اطلاعات روز: (۳ امتیاز)

➤ دارا بودن سایت اینترنتی با توجه به اطلاعات روز، در این رابطه لازم است حتماً وارد سایت آن حوزه شده و اطلاعات موجود آن را از نظر اینکه به روز بوده (معرفی و شماره تماس کارکنان، فرآیند و روش‌های انجام کار، مقررات مورد عمل و ...)، مورد بررسی قرار گیرد.

۷ حضور فرد مطلع جهت مشاوره و راهنمایی مراجعین (مردم یار، میز خدمت و ...): (۲ امتیاز)

➤ در ورودی ساختمان هر حوزه فردی مطلع تحت عنوان مردم یار، میز خدمت، راهنمای مراجعین و ... جهت اطلاع‌رسانی و راهنمایی ارباب‌رجوع وجود داشته باشد و وظیفه راهنمایی و اطلاع‌رسانی با توجه به بروشورها و یا نرم‌افزارهای موجود را بر عهده داشته باشد.

۸ نصب تابلو راهنمای ساختمان در مبادی ورودی و در معرض دید: (۱ امتیاز)

➤ در مورد نصب تابلو راهنمای طبقات در مبادی ورودی و در معرض دید : اول اینکه در مبادی ورودی باشد، دوم، اطلاعات آن صحیح و کاربردی باشد.

۹ اطلاع‌رسانی ساعت ملاقات مردم با مدیریت سازمان: (۱ امتیاز)

➤ تاریخ و ساعاتی که امکان ملاقات و دیدار مراجعین با مدیر وجود دارد از طرق مختلف مانند سایت اینترنتی و مکتوب در محل ساختمان، اطلاع‌رسانی شود.

▪ تدوین و عملیاتی نمودن منشور اخلاقی سازمان:

۱ نصب منشور اخلاقی کارکنان به صورت خوانا: (۱ امتیاز)

➤ نصب منشور اخلاقی کارکنان به صورت کاملاً خوانا و قابل‌رؤیت بوده و لازم است: آخرین نسخه منشور اخلاقی مصوب شهرداری شیراز نصب شده باشد و با توجه به پراکندگی واحدها، در هر ساختمان حداقل یک نسخه از آن موجود باشد؛ بنابراین برحسب این شرایط نسبت به امتیازدهی اقدام گردد.

۲ برگزاری آموزش منشور اخلاقی برای کارکنان: (۱ امتیاز)

➤ در مورد برگزاری آموزش منشور اخلاقی برای کارکنان، به دلیل اهمیت این منشور در بروز رفتارهای اجتماعی مطلوب و به‌منظور عملیاتی شدن لازم است مفاهیم آن آموزش داده شود؛ بنابراین ارزیاب بایستی گواهی مربوط به دوره آموزش آن را رؤیت نماید. (کنترل حداقل دو پرونده پرسنلی و هر مورد ۰/۵ امتیاز)

بخش پنجم فضای فضا و امکانات مناسب جهت استقرار ارباب رجوع:

(۱) ایجاد فضای مناسب جهت حضور مراجعین (مراجعین در انتظار دریافت خدمت): (۴ امتیاز)

➤ ایجاد فضایی برای حضور ارباب رجوع در داخل ساختمان و همچنین وجود صندلی در مکان‌هایی که مراجعین نیاز به حضور و انجام کار خود می‌بلشند ضروری است به نحوی که امکان نشستن ارباب رجوع فراهم گشته و از تجمع مراجعین در باجه یا اتاق مربوطه کاسته شود.

(۲) مناسب‌سازی فضای اداری (تعیین دستگاه خودپرداز، آب سردکن، دستگاه کپی، خودپرداز، امکانات گرمایشی و سرمایشی و...): (۴ امتیاز)

➤ در رابطه با تعیین دستگاه خودپرداز، آب سردکن، دستگاه کپی و تلفن همگانی باید به دو نکته توجه نمود: اول از وجود آن‌ها و سالم و مجهز بودنشان اطمینان حاصل گردد و معادل ۰/۵ امتیاز جهت هر کدام لحاظ گردد.

➤ وجود فضای مناسب اداری از قبیل وسایل سرمایشی و گرمایشی، تهویه مطبوع، نور مناسب و ... و اطمینان از کارایی آن‌ها مدنظر می‌باشد که بابت وجود هر کدام ۰/۵ امتیاز لحاظ می‌شود.

(۳) وجود نمازخانه: (۲ امتیاز)

➤ با توجه به اینکه وجود نمازخانه و کیفیت آن (مجهز بودن، وجود بخش خواهران و برادران و ...) حائز اهمیت می‌باشد. از این رو بایستی در امتیازدهی به هر دو مورد توجه کافی شود (هر کدام ۱ امتیاز).

(۴) وجود آسانسور برای ساختمان‌های چندطبقه: (۲ امتیاز)

➤ وجود آسانسور برای ساختمان‌های چندطبقه جهت رفاه حال مراجعین و به ویژه افراد مسن، جانبازان و معلولان و ... ضروری است و در صورت عدم وجود آسانسور امتیاز آن کسر می‌گردد. (برای ساختمان‌های زیر دوطبقه که آسانسور ندارند، نمره این بخش به صورت کامل لحاظ می‌شود)

(۵) ایجاد رمپ ویژه جانبازان و معلولین: (۲ امتیاز)

➤ رمپ ویژه جانبازان و معلولین بایستی در مبادی ورودی و با شیب مناسب موجود باشد.

(۶) سرویس بهداشتی ویژه آقایان، بانوان، جانبازان و معلولین: (۳ امتیاز)

➤ در مورد سرویس‌های بهداشتی وجود سرویس آقایان و بانوان و سرویس برای جانبازان و معلولین (فرنگی) و تجهیز و نظافت آن مدنظر می‌باشد (هر کدام ۱ امتیاز).

(۷) موقعیت مکانی ساختمان (پارکینگ و...): (۲ امتیاز)

➤ در رابطه با موقعیت مکانی ساختمان (پارکینگ و ...) باید توجه داشت که منظور از پارکینگ، ویژه ارباب رجوع می‌باشد نه کارکنان، چنانچه حوزه مربوطه در موقعیتی باشد که فاقد پارکینگ بوده ولی امکان پارک خودرو مراجعین در اطراف آن به راحتی میسر باشد و یا اینکه در فاصله نزدیک آن پارکینگ عمومی وجود داشته باشد، بایستی امتیاز کامل لحاظ شود.

تسهیلات اداری:

(۱) ارائه خدمات سازمان به صورت غی‌حضور ی و اینترنتی برای مراجعین: (۴ امتیاز)

➤ در رابطه با ارائه خدمات سازمان به صورت مکانیزه و اینترنتی: منظور خدماتی است که از طریق سایت انجام می‌پذیرد. ضمناً با توجه به اینکه جهت این امر ۴ امتیاز در نظر گرفته شده است، لازم است برای هر خدمت ارائه شده به صورت الکترونیک ۱ امتیاز در نظر گرفته شود (تا سقف ۴ امتیاز).

(۲) مکانیزه بودن سیستم اداری و آموزشی ضمن خدمت برای کارکنان: (۲ امتیاز)

➤ استفاده از خودکارسازی اداری توسط کارکنان و الکترونیکی برگزار شدن دوره‌های آموزشی کارکنان مورد ارزیاب قرار می‌گیرد و تأیید هر کدام، منجر به اخذ یک امتیاز می‌شود.

▪ نظرسنجی از مراجعان:

(۱) فعال بودن صندوق نظرسنجی و پیشنهادات: (۱ امتیاز)

➤ راهاندازی صندوق نظرسنجی و پیشنهادات، این صندوق جهت ارائه پیشنهادات و برگه‌های نظرسنجی مراجعین می‌باشد.

(۲) توزیع فرم نظرسنجی: (۲ امتیاز)

➤ در توزیع برگه نظرسنجی موارد زیر مدنظر قرارگیرد:

✓ برگه‌ها در معرض دید مراجعین و در کنار صندوق‌های نظرسنجی باشند.

✓ جایگاهی برای تکمیل برگه به همراه خودکار وجود داشته باشد

- بنابراین در این قسمت بر اساس مؤلفه‌های فوق امتیازدهی و به هر مؤلفه یک امتیاز تعلق می‌گیرد.

(۳) جمع‌بندی سه‌ماهه برگه‌های نظرسنجی: (۲ امتیاز)

➤ در جمع‌بندی سه‌ماهه برگه‌های نظرسنجی بایستی نتایج در برگه مخصوص سه‌ماهه توسط حوزه مربوطه جمع‌آوری گردد. (مشاهده و بررسی

هر فرم سه‌ماهه ۰/۵ امتیاز)

(۴) تحلیل و بررسی سطح رضایتمندی ارباب‌رجوع هر سه ماه یک‌بار: (۴ امتیاز)

➤ ارزیابی می‌بایست مستنداتی در خصوص تحلیل و بررسی نظرات ارباب‌رجوع به‌صورت سه‌ماهه مشاهده کند. هر حوزه می‌بایست نظرات

ارائه‌شده را بررسی نموده و اقدامات اصلاحی لازم را انجام دهد. (مشاهده هر مستند ۱ امتیاز)

▪ نظارت و بازرسی:

(۱) انتخاب مسئول طرح تکریم ارباب‌رجوع: (۲ امتیاز)

➤ انتخاب مسئول طرح تکریم و صدور حکم آن توسط مقام مسئول: لازم است در هر حوزه یک نفر با ابلاغ توسط مدیر حوزه به‌عنوان مسئول

طرح تکریم انتخاب گردد؛ بنابراین مشاهده ابلاغ ملاک امتیازدهی خواهد بود.

(۲) گذراندن دوره آموزشی طرح تکریم ارباب‌رجوع و یا سایر دوره‌های مرتبط: (۲ امتیاز)

➤ گذراندن دوره آموزشی طرح تکریم و دوره‌های مرتبط (رؤیت مستندات).

(۳) ارزیابی از نحوه اجرای طرح تکریم در سازمان مربوطه بر اساس چک‌لیست (هر سه ماه یک‌بار): (۴ امتیاز)

➤ ارائه برگه گزارش ارزیابی از نحوه اجرای طرح تکریم واحد مربوطه بر اساس چک‌لیست، توسط مسئول طرح تکریم ارباب‌رجوع: وی می‌بایست

به‌دفعات مختلف، حوزه مربوطه خود را بر اساس این برگه مورد ارزیابی قرار داده و نسبت به تکمیل چک‌لیست اقدام نماید. (هر ارزیابی ۱

امتیاز).

(۴) بررسی و پیگیری رفع نقاط ضعف با توجه به ارزیابی‌های انجام‌شده: (۴ امتیاز)

➤ مسئول طرح تکریم می‌بایست پس از هر ارزیابی، بررسی و اقدام لازم نسبت به رفع نقاط ضعف حوزه، به عمل آورد (هر گزارش بررسی و رفع

نقاط ضعف ۱ امتیاز).

▪ تشویق و تقدیر کارکنان:

(۱) تشویق و یا برخورد قانونی با کارکنان با توجه به میزان رضایت مردم از آن‌ها: (۴ امتیاز)

➤ تشویق و یا برخورد قانونی با کارکنان با توجه به میزان رضایت مردم از آن‌ها: بر اساس نتایج نظرسنجی‌های قیدشده هرس ماه یک‌بار،

افرادی که بیشترین رضایت از فعالیت آن‌ها توسط مردم اعلام گردیده مورد تشویق قرار گرفته و با افرادی که بیشترین نارضایتی از فعالیت

آن‌ها اعلام گردیده، برخورد لازم صورت پذیرد. (به ازای هر نفر تشویق یا برخورد، ۱ امتیاز محاسبه گردد)

▪ رفتار شغلی و فضای اداری:

(۱) نظم و آراستگی فردی و محیطی: (۲ امتیاز)

➤ این نظم و آراستگی جنبه ظاهری فرد و سازمان را در ابعاد مختلف و رعایت عفاف و حجاب کارکنان را مورد بررسی قرار داده و امتیازدهی می‌نماید. (امتیاز با نظر ارزیاب)

(۲) حضور به موقع کارکنان در محل کار: (۳ امتیاز)

➤ حضور به موقع کارکنان در محل کار: برای امتیازدهی این مورد لازم است پرینت حضور و غیاب کارکنان در یک دوره زمانی حد اقل ۱۰ روزه مورد ارزیابی قرار گیرد. پیشنهاد می‌گردد جهت صرفه‌جویی این امر بر اساس مشاهده اطلاعات موجود روی صفحه مانیتور انجام پذیرد. (کنترل حداقل سه نفر هر نفر یک امتیاز)

(۳) اطلاع‌رسانی به ارباب رجوع در صورت عدم حضور کارکنان (حین مرخصی، مأموریت و ...): (۲ امتیاز)

➤ در رابطه با اطلاع‌رسانی به ارباب رجوع در صورت عدم حضور کارکنان (حین مرخصی، مأموریت و ...) لازم است تابلو و یا یادداشت‌هایی جهت کارکنانی که به هر دلیلی در موقعیت مکانی و محیط کار حضور ندارند، تهیه شده باشد. (مشاهده هر تابلو ۰/۵ امتیاز)

(۴) چیدمان واحدها بر اساس گردش کار: (۲ امتیاز)

➤ مطلوب بودن چیدمان واحدها از نظر دسترسی: این مورد اشاره دارد به چیدمان صحیح واحدها، به این صورت که واحدهای پر رفت‌وآمد و مرتبط با ارباب رجوع، نزدیک به مبادی ورودی باشند و فرآیندهایی که بایستی در چند واحد طی شوند، واحدهای مذکور در کنار هم باشند و ... (امتیاز با نظر ارزیاب)

(۵) عدم مشاهده موارد نامناسب (استعمال دخانیات، برخورد نامناسب با ارباب رجوع و ...): (۲ امتیاز)

➤ عدم مشاهده موارد نامناسب: مشاهده مواردی همچون استفاده دخانیات در محیط کار توسط کارکنان و مراجعین، صدای بلند، پرخاشگری بخصوص توسط کارکنان و ... باعث کاهش امتیاز مربوطه خواهد شد. (در صورت مشاهده به ازای هر مورد یک امتیاز از سقف ۲ امتیاز کم می‌شود)

(۶) حضور به موقع مدیران در محل کار خود: (۲ امتیاز)

➤ حضور به موقع مدیران در محل کار خود: در این مورد بایستی مدیر در محیط اداره حضور داشته باشد؛ بنابراین ارزیاب با توجه به این موارد نسبت به امتیازدهی اقدام می‌نماید.

(۷) انتخاب و حضور جانشین در صورت عدم حضور مدیر: (۳ امتیاز)

➤ در صورت حضور نداشتن مدیر لازم است یکجانشین جهت انجام امور با ابلاغ رسمی و تفویض اختیار انتخاب گردد. (مشاهده ابلاغ کتبی و اخذ ۳ امتیاز)