

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| ۱- عنوان خدمت: پاسخ به استعلامات و ارائه گزارش به گروههای بازرسی و |   | ۲- شناسه خدمت:  |  |
| نهادهای قانونی کشور در خصوص موضوعات استان                          |   | ( این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.) |  |
| ۳- ارائه دهنده خدمت  | نام دستگاه اجرایی: استانداری  |   |  |
|  | نام دستگاه مادر: وزارت کشور   |   |  |
| ۴- مشخصات خدمت   | شرح خدمت  |   |  |
|  | رسیدگی و پاسخگویی به موقع و موثر به گزارشات نهادها و سازمانهای نظارتی و به منظور ارتقای پاسخگویی سازمان، افزایش رضایت مندی عموم و کارکنان و توسعه و بهبود خدمات |   |  |
|  | نوع خدمت  |   | <input type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C)<br><input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B)<br><input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)   |
|  | ماهیت خدمت  |   | <input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری  |
|  | سطح خدمت  |   | <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی   |
|  | رویداد مرتبط با:  |   | <input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت                              |
|  |   |   | <input type="checkbox"/> تاسیسات شهری <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه ها <input type="checkbox"/> وفات <input checked="" type="checkbox"/> سایر            |
|  | نحوه آغاز خدمت  |   | <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص<br><input checked="" type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...                      |
|  | مدارک لازم برای انجام خدمت  |   | مکاتبه و شرح درخواست، شکایات و یا گزارش  |
|  | قوانین و مقررات بالادستی  |   | قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور با آخرین اصلاحات و الحاقات آن، اجرای بند ۳ مصوبه شماره ۷۰/۳۲۹ مورخ ۷۸/۲/۲۶ شورای عالی اداری موضوع ارتقا سطح پاسخگویی دستگاههای اجرایی به شکایات ارباب رجوع، نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری |
| ۵- جزئیات خدمت   | آمار تعداد خدمت گیرندگان ... خدمت گیرندگان در: ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/>                           |   |  |
|  | متوسط مدت زمان ارایه خدمت:  |   | حداکثر بیست روز کاری   |
|  | تواتر   |   | <input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه ... بار در: ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/>  |
|  | تعداد بار مراجعه حضوری  |   | نیاز به حضور شخص نیست  |
|  | هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان  |   | مبلغ (مبالغ) <input type="checkbox"/> شماره حساب (های) بانکی <input type="checkbox"/> پرداخت بصورت الکترونیک <input type="checkbox"/>  |
|  |   |   | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>   |
| ۶- نحوه دسترسی به خدمت   | آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن  |   |  |
|  | www.SHEKAYAT.BAZRESI.IR   |   |  |
|  | www.SHEKAYAT.BAZRESI.IR   |   | نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:  |
| مراحل خدمت   |   | نوع ارائه   | رسانه ارتباطی خدمت   |

|   |                    |   |   |   |
|---|--------------------|---|---|---|
|   |                    | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی<br><input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)  |   | در مرحله اطلاع رسانی خدمت   |
| <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی |                    | ذکر ضرورت<br>مراجعه حضوری   | <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد<br><input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک<br><input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب<br><input checked="" type="checkbox"/> سایر: | مراجعه به دستگاه:<br><input type="checkbox"/> ملی<br><input checked="" type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهرستانی            |
|   |                    | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> ارسال پستی<br><input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه<br><input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان<br>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:<br><input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) |   | در مرحله درخواست خدمت   |
| <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی |                    | ذکر ضرورت مراجعه<br>حضوری   | <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد<br><input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک<br><input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب<br><input checked="" type="checkbox"/> سایر: | مراجعه به دستگاه:<br><input checked="" type="checkbox"/> ملی<br><input checked="" type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهرستانی |
|   |                    | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)   |   | مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)   |
| <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی |                    | ذکر ضرورت<br>مراجعه حضوری   |   |   |
|   |                    | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی<br><input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه<br><input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان<br>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:<br><input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)            |   | در مرحله ارائه خدمت   |
| <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی |                    | ذکر ضرورت مراجعه<br>حضوری   | <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد<br><input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک<br><input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب<br><input checked="" type="checkbox"/> سایر: | مراجعه به دستگاه:<br><input type="checkbox"/> ملی<br><input checked="" type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهرستانی            |
| استعلام غیر                             | استعلام الکترونیکی | فیلدهای مورد تبادل  |   | نام سامانه های دیگر   |

| الکترونیکی   | دسته‌ای (Batch) online              | برخط online              | استعلام الکترونیکی |                 | مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) | فیلدهای مورد تبادل | نام سامانه های دستگاه دیگر | نام دستگاه دیگر | ۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه‌های دیگر |
|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------|-----------------|-----------------------------|--------------------|----------------------------|-----------------|--|
|  |                                     |                          | برخط online        | دسته‌ای (Batch) |                             |                    |                            |                 |  |
| <input checked="" type="checkbox"/>  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                    |                 |                             |                    |                            |                 |  |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |                    |                 |                             |                    |                            |                 |  |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |                    |                 |                             |                    |                            |                 |  |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |                    |                 |                             |                    |                            |                 |  |
| <p>۱- بررسی های مقدماتی توسط واحد های تخصصی و مرتبط با موضوع</p> <p>۲- درخواست مستندات عند الزوم جهت بررسی بیشتر</p> <p>۳- جمع آوری مستندات و مستشهادات جهت ایجاد هماهنگی و تبادل اطلاعات با واحد های بازرسی و مراجع ذیربط</p> <p>۴- اعلام نتیجه</p> |                                     |                          |                    |                 |                             |                    |                            |                 |  |
| <p>۹- عنوان فرایندهای خدمت</p>   |                                     |                          |                    |                 |                             |                    |                            |                 |  |

www.SHEKAYAT.BAZRESI.IR

اگر استعلام غیرالکترونیکی است،  
استعلام توسط دبیر خانه  
محرمانه ستاد انجام می  
پذیرد

دستگاه  
 مراجعه کننده

دستگاه  
 مراجعه کننده

دستگاه  
 مراجعه کننده

۹- عنوان فرایندهای خدمت