

شناسنامه خدمات
دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی
و امور حقوقی

خدمات دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی

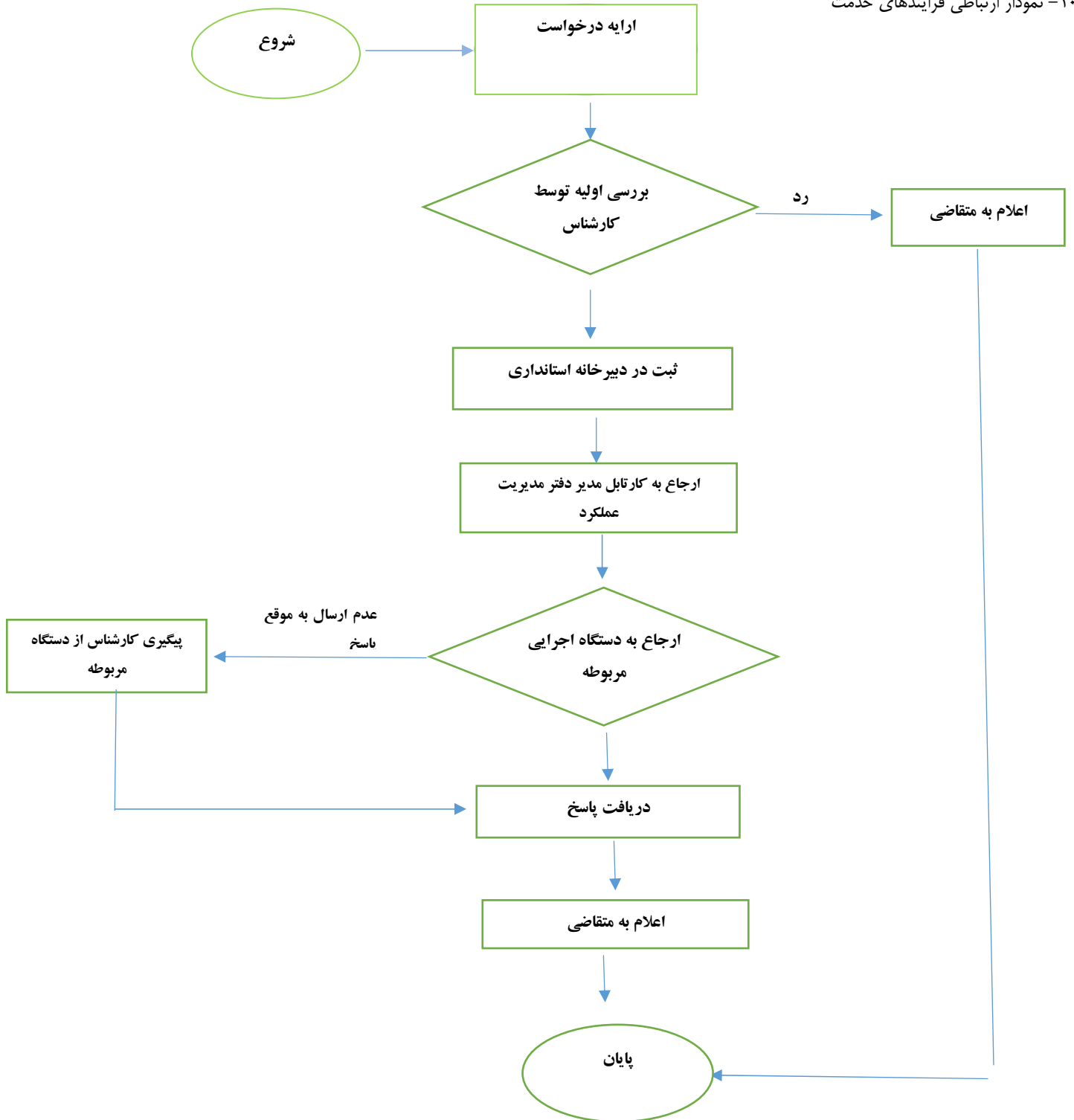
- رسیدگی و پاسخگویی به درخواست ها و شکایات مردمی به صورت حضوری از دستگاههای اجرایی استان
- پاسخگویی به درخواست ها و شکایات مردمی از دستگاه های اجرایی استان از طریق شماره تلفن ۱۱۱

شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: رسیدگی و پاسخگویی به درخواست ها و شکایات مردمی به صورت حضوری از دستگاه های اجرایی استان		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: استانداری - دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی		
	نام دستگاه مادر: وزارت کشور		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		
	متقاضی در صورت داشتن هرگونه درخواست یا شکایت با در دست داشتن مستندات به دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی مراجعه نموده و پس از بررسی کارشناسی با دستگاه ذیربط جهت رفع مشکل مکاتبه صورت می گیرد.		
	نوع خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)
	ماهیت خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری
	سطح خدمت		<input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> روستایی
	رویداد مرتبط با:		<input checked="" type="checkbox"/> تولد <input checked="" type="checkbox"/> آموزش <input checked="" type="checkbox"/> مالیات <input checked="" type="checkbox"/> کسب و کار <input checked="" type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input checked="" type="checkbox"/> ثابت مالکیت
			<input checked="" type="checkbox"/> تاسیسات شهری <input checked="" type="checkbox"/> بیمه <input checked="" type="checkbox"/> ازدواج <input checked="" type="checkbox"/> بازنشستگی <input checked="" type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه ها <input checked="" 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 type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...
	مدارک لازم برای انجام خدمت		ارائه درخواست یا شکایت به صورت کتبی به همراه مستندات لازم
	قوانین و مقررات بالادستی		شرح وظایف ابلاغی
۵- خزیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		۳۰۰ مورد در: ماه <input checked="" type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/>
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		۱۵ روز
	تواتر		<input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه دوبار در: ماه <input checked="" type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/>
	تعداد بار مراجعه حضوری		۲بار به ازای هر درخواست
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
	WWW.		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه	

					غیر الکترونیکی		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر: اطلاع از روند پیگیری شکایت از طریق حضوری یا تلفنی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری			
					الکترونیکی		در مرحله درخواست خدمت		<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عنوان مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)					
					غیر الکترونیکی		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر: ثبت درخواست یا شکایت متقاضی در دبیرخانه استانداری		ذکر ضرورت مراجعه حضوری			
					الکترونیکی		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)					
					غیر الکترونیکی		در مرحله ارائه خدمت		دریافت مستندات تکمیلی و در صورت لزوم برگزاری جلسه					
					الکترونیکی		در مرحله ارائه خدمت		<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عنوان مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)					
					غیر الکترونیکی		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر: ارائه جواب از طریق راهنمایی حضوری یا به صورت تلفنی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری			
استعلام غیر الکترونیکی			استعلام الکترونیکی		فیلدهای مورد تبادل				نام سامانه های دیگر				۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
استعلام الکترونیکی است، اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:			استعلام الکترونیکی		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دستگاه دیگر		نام دستگاه دیگر		۸- ارتباط خدمت با سایر	
			استعلام الکترونیکی										<input type="checkbox"/>	

دستگاه <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				کلیه دستگاه های اجرایی	
مراجعه کننده <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
دستگاه <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
مراجعه کننده <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
۱- ارائه درخواست							۱- عناوین فرایندهای خدمت
۲- بررسی اولیه توسط کارشناس							
۳- ثبت در دبیر خانه استانداری							
۴- ارجاع به کارتابل مدیر مربوطه							
۵- ارجاع به دستگاه اجرایی مربوطه							
۶- دریافت پاسخ							
۷- اعلام به متقاضی							



واحد مربوطه:	پست الکترونیک:	تلفن:	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
--------------	----------------	-------	-------------------------------------

شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: پاسخگویی به درخواستها و شکایات مردمی از دستگاههای اجرایی استان از طریق شماره تلفن ۱۱۱		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: استانداری- دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی		
	نام دستگاه مادر: وزارت کشور		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت دریافت درخواست، پیشنهاد، شکایات و ... از طریق شماره تلفن ۱۱۱ و ثبت در سامانه سامد، ارجاع موارد به دستگاههای اجرایی استان برای پیگیری و رسیدگی به موضوع، نظارت درخصوص مدت زمان رسیدگی به موارد و کنترل ثبت خدماتی صورت گرفته و انطباق موارد پاسخ داده شده با دستورالعملها		
	نوع خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)
	ماهیت خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری
	سطح خدمت		<input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی
	رویداد مرتبط با: (همه موارد)		<input checked="" type="checkbox"/> تولد <input checked="" type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input checked="" type="checkbox"/> کسب و کار <input checked="" type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input checked="" type="checkbox"/> ثبت مالکیت
	نحوه آغاز خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...
	مدارک لازم برای انجام خدمت		ارائه کد ملی و مشخصات فردی
	قوانین و مقررات بالادستی		دستورالعملهای ارسالی از مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری و نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد(مصوبه شورای عالی اداری)
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		۱۰۰۰ نفر خدمت گیرندگان در ماه <input checked="" type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/>
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		۱۰ روز
تواتر		<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه <input type="checkbox"/> ... بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال محدودیت ندارد و بستگی به موضوعات و موارد دارد	
تعداد بار مراجعه حضوری		----	
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ...	
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن			
www.saamad.ir			
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه ارتباط مردم و دولت			
مراحل خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)	
تلفن همراه (برنامه کاربردی)		<input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه	

		<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		دیگر ضرورت مراجعه حضوری		جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	
		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی				اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و آگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عنوانین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		در مرحله درخواست خدمت	
		<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		دیگر ضرورت مراجعه حضوری		جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	
		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی				اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) تماس با شماره تلفن ۱۱۱ و ثبت مورد و ارجاع از طریق سامانه سامد <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		مرحله تولید خدمت (فرآیند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	
		<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		دیگر ضرورت مراجعه حضوری		مراجعه به سایر دستگاهها برای ارائه مدارک و مستندات لازم			
		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی				اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و آگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عنوانین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		در مرحله ارائه خدمت	
		<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		دیگر ضرورت مراجعه حضوری		جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	
		نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
						برخط online		دستیابی (Batch)	
						<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
						<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
						<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
						<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
۸- ارتباط خدمت با سایر		نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
						برخط online		دستیابی (Batch)	
								اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	

دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			سامانه سامد	کلیه دستگاه های اجرایی	
۱- دریافت درخواست، پیشنهاد، شکایت و ...							۱- معاون وراثت‌های
۲- ثبت و ارجاع موارد ثبت شده به دستگاه های مرتبط							
۳- پیگیری در جهت تسریع در پاسخگویی و نظارت بر حسن انجام ثبت خدمات‌های صورت گرفته							
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت							
<pre> graph TD Start([شروع]) --> Contact[تماس با سامانه ۱۱۱] Contact --> Review{بررسی اولیه توسط کارشناس} Review -- رد --> Consult[ارائه مشاوره به متقاضی] Review --> Register[ثبت در سامانه ۱۱۱ برای بررسی بیشتر و ارائه کد رهگیری به متقاضی] Register --> Refer[ارجاع به کار تابل مدیر سامد] Refer --> ReferDevice{ارجاع به کار تابل دستگاه مربوطه} ReferDevice -- عدم ارسال به موقع پاسخ --> FollowUp[پیگیری کارشناس سامد از دستگاه مربوطه] ReferDevice --> Receive[دریافت پاسخ] FollowUp --> Receive Receive --> Inform[اعلام به متقاضی] Inform --> End([پایان]) Consult --> End </pre>							
واحد مربوطه:	پست الکترونیک:	تلفن:	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:				