

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

ضمیمه ۱

۱- عنوان خدمت: پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مردمی از سازمان بهزیستی		۲- شناسه خدمت: ۱۹۰۹۱۰۵۵۰۰۰ (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود).		
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان بهزیستی کشور			
	نام دستگاه مادر: وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت پاسخگویی به شکایات جامعه هدف و احاد جامعه در خصوص مطالبات خود یکی از وظایف این دفتر جهت ارتقا خدمات و افزایش رضایتمندی ارباب رجوع میباشد			
	نوع خدمت	<input type="checkbox"/> خدمت به شهروندان G2C <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار G2B <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه دولتی G2G		
	ماهیت خدمت	<input type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری		
	سطح خدمت	<input 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"/> اشتغال <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> تأمین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت		
	نحوه آغاز خدمت	<input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> انجام یک رویداد مشخص <input type="checkbox"/> سایر:.....		
	مدارک لازم برای انجام خدمت	مستندات لازم		
	قوانین و مقررات مربوط	نظام نامه پاسخگویی به شکایات_نظام ارتقاء سلامت اداری مقابله با فساد_ ماده ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری		
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان(روز-ماه-سال)		
		مدت زمان ارائه خدمت:		
تواتر <input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه ... بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال				
تعداد بار مراجعه حضوری				
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ	شماره حساب(های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن				
<a href="http://didehban.behzisti.net/">http://didehban.behzisti.net/</a>				
۶- نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر 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 (با ذکر نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه
	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	دیگر فرورز: مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدارک <input type="checkbox"/> سایر	

<p>۷- مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)</p>	<p>■ الکترونیکی</p> <p>□ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)</p> <p>□ پست الکترونیک</p> <p>□ تلفن گویای مرکز تماس</p> <p>□ دفاتر پیشخوان</p> <p>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:</p> <p>□ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان</p> <p>□ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)</p>	<p>□ تلفن همراه (برنامه کاربردی)</p> <p>□ ارسال پستی</p> <p>□ پیام کوتاه</p>
	<p>□ غیر الکترونیکی</p> <p>□ جهت احراز اصالت فرد</p> <p>□ جهت احراز اصالت مدارک</p> <p>□ سایر</p> <p>دیگر:  مراجعه حضوری</p>	<p>□ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب</p>
	<p>■ الکترونیکی</p> <p>□ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)</p> <p>□ پست الکترونیک</p> <p>□ تلفن گویای مرکز تماس</p> <p>□ دفاتر پیشخوان</p> <p>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:</p> <p>□ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان</p> <p>□ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)</p>	<p>□ تلفن همراه (برنامه کاربردی)</p> <p>□ ارسال پستی</p> <p>□ پیام کوتاه</p>
	<p>□ غیر الکترونیکی</p> <p>□ جهت احراز اصالت فرد</p> <p>□ جهت احراز اصالت مدارک</p> <p>□ سایر</p> <p>دیگر:  مراجعه حضوری</p>	<p>□ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب</p>
	<p>■ الکترونیکی</p> <p>□ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)</p> <p>□ پست الکترونیک</p> <p>□ تلفن گویای مرکز تماس</p> <p>□ دفاتر پیشخوان</p> <p>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:</p> <p>□ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان</p> <p>□ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)</p>	<p>□ تلفن همراه (برنامه کاربردی)</p> <p>□ ارسال پستی</p> <p>□ پیام کوتاه</p>
	<p>□ غیر الکترونیکی</p> <p>□ جهت احراز اصالت فرد</p> <p>□ جهت احراز اصالت مدارک</p> <p>□ سایر</p> <p>دیگر:  مراجعه حضوری</p>	<p>□ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب</p>
	<p>■ الکترونیکی</p> <p>□ اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP)</p> <p>□ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)</p>	<p>□ اینترنتی</p> <p>□ پست الکترونیک</p>
<p>□ غیر الکترونیکی</p> <p>□ جهت احراز اصالت فرد</p> <p>□ جهت احراز اصالت مدارک</p> <p>□ سایر</p> <p>دیگر:  مراجعه حضوری</p>	<p>□ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب</p>	<p>۷- مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)</p>

<p>۸- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی در</p>	<p>نام سامانه های دیگر</p>	<p>فیلدهای مورد تبادل</p>	<p>استعلام الکترونیکی</p> <p>برخط Online</p> <p>دسته ای (Batch)</p>	<p>استعلام غیر الکترونیکی</p>
	ارمغان	کدملی	□	□
			□	□
			□	□
			□	□
			□	□

۹- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی در دستگاه های دیگر (با ذکر نام سامانه یا بانک)

نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است: <input type="checkbox"/> استعلام توسط خود دستگاه انجام می شود. <input type="checkbox"/> استعلام توسط خود مراجعه کننده انجام می شود.
			برخط Online	دسته ای (Batch)	
سازمان بازرسی کل کشور			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- سامانه ارتباطات مردمی ریاست جمهوری (سامد) -			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
سامانه پاسخگوی به شکایات وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی -			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

۱۰- عناوین فرایندهای خدمت

۱-	
۲-	
۳-	
....	

۱۱- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

--

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