

## 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.
۵- جزئیات خدمت	نوع خدمت خدمت به شهروندان (G2C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) <input type="checkbox"/>
۶- نحوه دسترسی به خدمت	ماهیت خدمت <input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری سطح خدمت <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> روستایی رویداد مرتبط با: 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"/> ثبت 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 <input checked="" type="checkbox"/> وفات <input checked="" type="checkbox"/> سایر <input checked="" type="checkbox"/> و گواهینامه ها
۷- جزئیات دسترسی به خدمت	نحوه آغاز خدمت <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> اد رویدادی 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 آمار تعداد خدمت گیرندگان ۳۰۰ مورد در: ماه <input checked="" type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/> متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ۱۵ روز تواتر <input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه <input type="checkbox"/> 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 ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان پرداخت بصورت الکترونیک <input type="checkbox"/> شماره حساب (های) بانکی <input type="checkbox"/> مبلغ (مبالغ) ... <input type="checkbox"/>
۸- 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 <input type="checkbox"/> الکترونیکی رسانه ارتباطی خدمت در مرحله اطلاع رسانی خدمت <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



دستگاه <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
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"/>					
							۹- معاونین فرایندهای خدمت
۱- ارائه درخواست							
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							