

شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: رسیدگی به شکایات پیمانکاران در فرآیند انجام مناقصه های عمرانی	۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: استانداری - دفتر فنی، امور عمرانی و حمل و نقل و ترافیک نام دستگاه مادر: وزارت کشور
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت: رسیدگی به شکایات پیمانکاران در مورد عدم رعایت قانون برگزاری مناقصات در انتخاب پیمانکار برنده مناقصه نوع خدمت <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)
۵- جزئیات خدمت	ماهیت خدمت <input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی 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: <input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input checked="" 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 type="checkbox"/> سایر 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: مکاتبه شاکی و اسناد و مدارک مربوطه قوانین و مقررات بالادستی: قانون رسیدگی به شکایات مناقصات آمار تعداد خدمت گیرندگان: ۱۰۰ مورد در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال متوسط مدت زمان ارائه خدمت: یک ماه تواتر: <input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه ... بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال تعداد بار مراجعه حضوری: ۲ بار هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ... 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:
۶- نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت نوع ارائه <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> ایترنتی (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"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی در مرحله اطلاع رسانی خدمت ذکر ضرورت مراجعه حضوری <input checked="" type="checkbox"/> 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 checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی

		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <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)		در مرحله درخواست خدمت	
غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>		جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:		مراجعه حضوری مراجعه حضوری مراجعه حضوری	
		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <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)		مرحله تولید خدمت (فرآیند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <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)		در مرحله ارائه خدمت	
غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>		جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:		مراجعه حضوری مراجعه حضوری مراجعه حضوری	
		فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دیگر	
استعلام		استعلام الکترونیکی			
غیر الکترونیکی		برخط online			
		دستی (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"/>			
		استعلام الکترونیکی		نام سامانه های دستگاه دیگر	
اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:		برخط online		نام دستگاه دیگر	
		دستی (Batch)		دادگستری	
<input checked="" type="checkbox"/> دستگاه		<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/>		امور دارایی و اقتصادی	
<input checked="" type="checkbox"/> دستگاه		<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/>			

<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
۱- درخواست متقاضی به دبیر خانه رسیدگی به شکایات مناقصه							۹- عناوین فرایندهای خدمت
۲- بررسی درخواست توسط دبیرخانه							
۳- تشکیل کارگروه رسیدگی به شکایات مناقصات							
۴- اعلام نتیجه به دستگاه های اجرایی و متقاضیان							