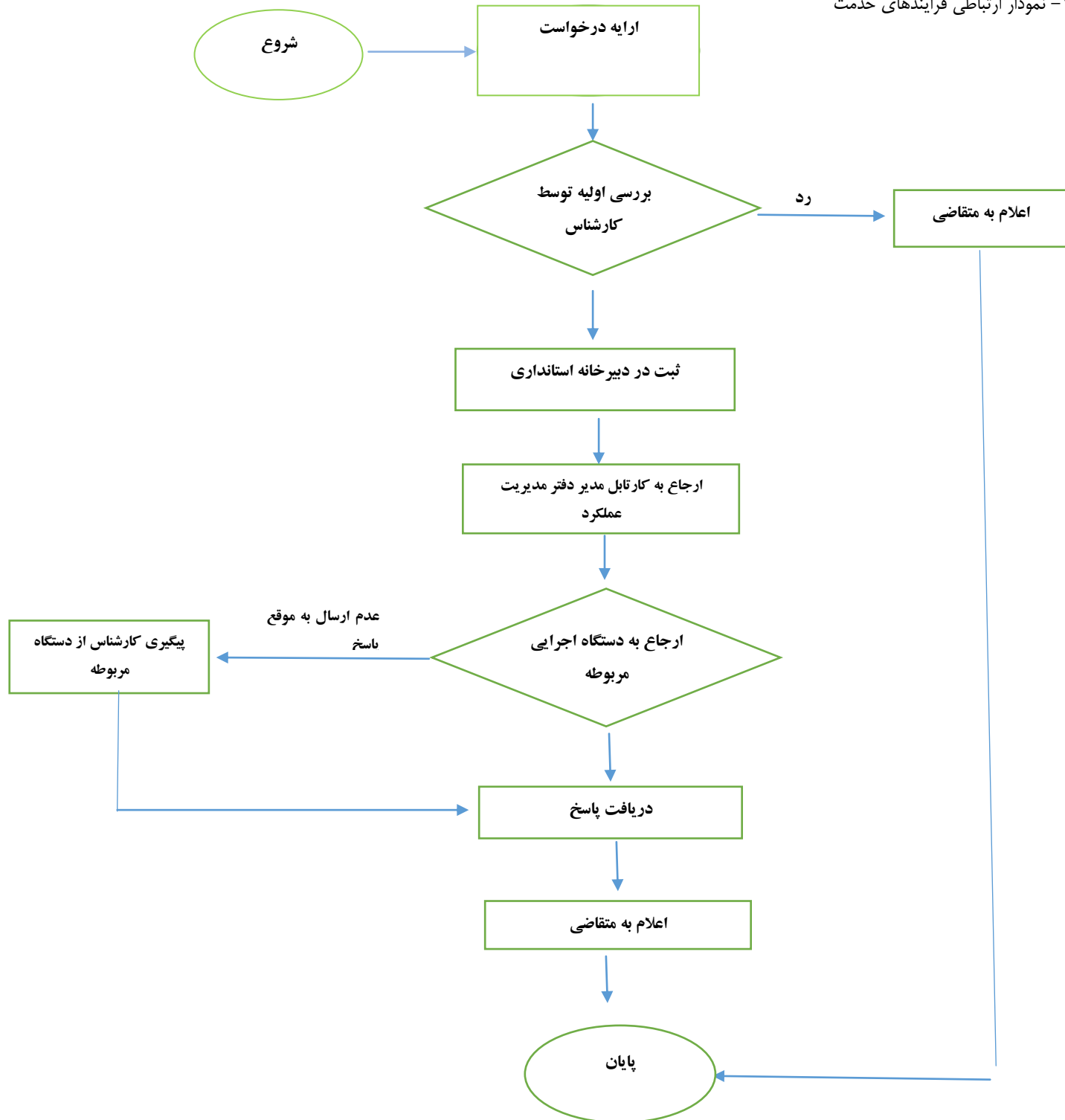


شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: رسیدگی و پاسخگویی به درخواست ها و شکایات مردمی از دستگاه های اجرایی استان		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه اجرایی: استانداری - دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی			
نام دستگاه مادر: وزارت کشور			
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 افراد متقاضی و شاکی از دستگاه های اجرایی استان ☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)	
ماهیت خدمت ☒ حاکمیتی ☐ تصدی گری		سطح خدمت ☐ ملی ☐ منطقه ای ☒ استانی ☐ شهری ☐ روستایی ☒ تولد ☒ آموزش ☒ مالیات ☒ کسب و کار ☒ تامین اجتماعی ☒ ثبت مالکیت	
رویداد مرتبط با: ☒ تاسیسات شهری ☒ بیمه ☒ ازدواج ☒ بازنشستگی ☒ مدارک و گواهینامه ها ☒ وفات ☒ سایر ☐ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت		نحوه آغاز خدمت ☒ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ یاد رویدادی مشخص ☐ تشخیص دستگاه ☐ 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 ☒ فصل ☐ سال ☐		متوسط مدت زمان ارایه خدمت: ۱۵ روز	
تواتر ☒ یکبار برای همیشه دوبار در: ماه ☒ فصل ☐ سال ☐		تعداد بار مراجعه حضوری ۲ بار به ازای هر درخواست	
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان پرداخت بصورت الکترونیک ☐ شماره حساب (های) بانکی ☐		مبلغ (مبالغ) پرداخت بصورت الکترونیک ☐ مبلغ (مبالغ) ☐	
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 رسانه ارتباطی خدمت		نوع ارائه	

		☒ غیرالکترونیکی ☐		ذکر ضرورت مراجعه حضوری		☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☒ سایر: ارائه جواب از طریق راهنمایی حضوری یا به صورت تلفنی		مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل				استعمال الکترونیکی		استعمال غیر الکترونیکی	
						به روش:	به روش:	☐	☐
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها		نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
								استعمال الکترونیکی	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		کلیه دستگاه های اجرایی		☐		☐		دستگاه ☒ مراجعه کننده ☐	
								☐	
۹- عناوین 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							



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