

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: رسیدگی و پاسخگویی به درخواست ها و شکایات مردمی از شهرداری های 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 بازرسی، مدیریت عملکرد و امور حقوقی		
	نام دستگاه مادر: وزارت کشور		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت مراجعین دستگاه های اجرایی در صورت شکایت از ادارات استان و واحدهای تابعه استانداری و نیز شهرداری ها می توانند با در دست داشتن مدارک و مستندات، مطابق فرآیند رسیدگی به شکایات، اقدام نموده و منتظر پاسخ مکتوب شکایت خود باشند.		
	نوع خدمت ☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) نوع خدمت		
	ماهیت خدمت ☒ حاکمیتی ☐ تصدی گری		
	سطح خدمت ☐ ملی ☐ منطقه ای ☒ استانی ☐ روستایی ☐ تولد ☐ آموزش ☐ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت		
	رویداد مرتبط با: ☐ تاسیسات شهری ☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ بازنشستگی ☐ مدارک و گواهینامه ها ☐ وفات ☒ سایر		
	نحوه آغاز خدمت ☒ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص		
	☐ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...		
	مدارک لازم برای انجام خدمت مستندات موضوع شکایت و نیز مستندات پیگیری اولیه شکایت از دستگاه ذیربط و تصویر پاسخ مکتوب دستگاه		
	قوانین و مقررات بالادستی ماده ۲۵ قانون ارتقاء سلامت نظام اداری - منشور حقوق شهروندی		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان ۱۲۰ خدمت گیرندگان در: ☐ ماه ☐ فصل ☒ سال (تقریبی)		
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ۳۰ روز		
	۵- جزئیات خدمت	تواتر ☒ یکبار برای همیشه ... بار در: ☐ ماه ☐ فصل ☐ سال	
تعداد بار مراجعه حضوری ۳ بار (تقریبی)			
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان			
مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
☐		☐	☐
...		☐	☐
۶- نحوه دسترسی به	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
	WWW.		

	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	☐ الکترونیکی ☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		☒ غیر الکترونیکی در صورت نیاز به توضیح:	جهت احراز اصالت فرد ☒ جهت احراز اصالت مدرک ☒ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☒ سایر: ☐
	در مرحله درخواست خدمت	☐ الکترونیکی ☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عنوانین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		☒ غیر الکترونیکی در صورت نیاز به توضیح:	جهت احراز اصالت فرد ☒ جهت احراز اصالت مدرک ☒ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☒ سایر: ☐
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه با ارتباط با دیگر دستگاه ها)	☒ الکترونیکی ☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ پست الکترونیک ☒ سایر (اتوماسیون اداری و شبکه دولت)	
		☐ غیر الکترونیکی در صورت نیاز به توضیح:	جهت احراز اصالت فرد ☒ جهت احراز اصالت مدرک ☒ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☒ سایر: ☐
	در مرحله ارائه خدمت	☒ الکترونیکی ☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☒ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عنوانین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		☒ غیر الکترونیکی در صورت نیاز به توضیح:	جهت احراز اصالت فرد ☒ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: ☐
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل		
استعلام	استعلام الکترونیکی		

			برخط online	دسته‌ای (Batch)	غیر الکترونیکی	
			☐	☐	☐	
			☐	☐	☐	
			☐	☐	☐	
			☐	☐	☐	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه‌های دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی برخط online دسته‌ای (Batch)	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
	شهرداری قزوین	-	مکاتبات اداری	-	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
	فرمانداری ها	-	مکاتبات اداری	-	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
	سایر شهرداری ها	-	مکاتبات اداری	-	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱- مراجعه به دفتر بازرسی استانداری و طرح شکایت توسط شاکی بصورت کتبی با ارائه مستندات مربوط					
	۲- بررسی اولیه شکایت توسط دفتر بازرسی استانداری					
	۳- مکاتبه با دستگاه ذیربط (فرمانداری ها یا شهرداریها) و در صورت نیاز انجام بازرسی توسط دفتر بازرسی استانداری					
	۴- ارائه پاسخ به دفتر بازرسی توسط دستگاه ذیربط و ارائه گزارش بازرسی توسط دفتر بازرسی استانداری و بررسی و اعلام پاسخ به شاکی					