

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی ضمیمه ۱

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| ۱- عنوان خدمت: رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مردمی                    |   | ۲- شناسه خدمت: ۱۶۰۶۱۰۱۲۱۰۳   |   |
| ۳- ارائه دهنده خدمت   | نام دستگاه اجرایی: مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات |  |   |
|   | نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی                    |  |   |
| ۴- مشخصات خدمت  | شرح خدمت  |  | نظارت بر نحوه ارائه خدمات و پاسخگویی به شکایات مردمی در همین خصوص   |
|   | نوع خدمت  |  | <input checked="" type="checkbox"/> مت به شهروندان (G2C)<br><input checked="" type="checkbox"/> مت به کسب و کار (G2B)<br><input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)   |
|   | ماهیت خدمت  |  | <input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی<br><input type="checkbox"/> تصدی گری  |
|   | سطح خدمت  |  | <input type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> منطقه ای<br><input checked="" type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهری<br><input type="checkbox"/> روستایی  |
|   | رویداد مرتبط با:  |  | <input type="checkbox"/> تولد<br><input type="checkbox"/> آموزش<br><input checked="" type="checkbox"/> لامت<br><input type="checkbox"/> لیات<br><input type="checkbox"/> سب و کار<br><input type="checkbox"/> تامین اجتماعی<br><input type="checkbox"/> ثبت مالکیت  |
|   | نحوه آغاز خدمت  |  | <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت<br><input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص<br><input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص   |
|   | مدارک لازم برای انجام خدمت  |  | <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه<br><input type="checkbox"/> سایر: نظارت به صورت مستمر و پویا انجام می شود ولی در موارد خاص با تقاضای گیرنده خدمت و یا به تشخیص دستگاه نیز به صورت موردی و علاوه بر برنامه جاری اجراء می گردد.   |
|   | قوانین و مقررات بالادستی  |  | کارت شناسایی و یا ابلاغ ماموریت ارزیابان ناظر توسط مقام مافوق<br>کلیه آیین نامه ها و دستورالعمل های وزارت بهداشت و قوانین و مقررات مرتبط با سلامت ابلاغی از سوی مراجع قانون گزار کشور<br>به استناد ماده ۸ قانون تشکیل وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مصوب سال ۶۴ و آئین نامه اجرائی آن مصوب سال ۶۵ هیئت محترم وزیران و اصلاحات سال ۶۶ و بندهای ۱۱ و ۱۲ و ۱۶ ماده ۱ قانون تشکیلات و وظایف وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مصوب سال ۶۷ |
|   | ۵- جزئیات خدمت  |  | آمار تعداد خدمت گیرندگان<br>متوسط مدت زمان ارائه خدمت:<br>تابعه آن ها. در: ماه فصل سال<br>... بار در: ماه فصل سال<br>تعداد بار مراجعه حضوری<br>هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان<br>مبلغ (مبالغ)<br>شماره حساب (های) بانکی<br>پرداخت بصورت الکترونیک   |
|   | ۶- نحوه دسترسی به   | آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن |   |
| www.qsk.bums.ac.ir  |   |  |   |
| نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: |   |  |   |
| مرحل خدمت   | نوع ارائه   | رسانه ارتباطی خدمت   |   |

|   |                           |                                     |   |
|---|---------------------------|-------------------------------------|---|
|   | در مرحله اطلاع رسانی خدمت | الکترونیکی <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی<br><input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس پیام کو <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)   |
|   |                           |                                     | الکترونیکی <input type="checkbox"/>   |
|   | در مرحله درخواست خدمت     | الکترونیکی <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی<br><input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس پیام کو <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> دفتر پیشخوان<br>شماره قرارداد واکذاری خدمات به دفتر پیشخوان:<br><input type="checkbox"/> عنوان مشابه دفتر پیشخوان<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)  |
|   |                           |                                     | الکترونیکی <input type="checkbox"/>   |
| مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها) |                           | الکترونیکی <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)   |
|   |                           | الکترونیکی <input type="checkbox"/> | جلسات حضوری جهت کار تیمی و استفاده از خرد جمعی  |
| در مرحله ارائه خدمت   |                           | الکترونیکی <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> تترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> ارسال پستی<br><input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس پیام کو <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> دفتر پیشخوان<br>شماره قرارداد واکذاری خدمات به دفتر پیشخوان:<br><input type="checkbox"/> عنوان مشابه دفتر پیشخوان<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)                                |
|   |                           | الکترونیکی <input type="checkbox"/> | <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>مراجعه به دستگاه:</p> <input type="checkbox"/> ملی*<br/> <input checked="" type="checkbox"/> استانی*<br/> <input type="checkbox"/> شهرستانی* </div> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <p>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</p> <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد<br/> <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک<br/> <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب<br/> <input checked="" type="checkbox"/> سایر: </div> </div> |
| ۱ <   | نام سامانه های دیگر       | فیلدهای مورد تبادل                  | استعلام الکترونیکی   استعلام  |

| غیر الکترونیکی                                |                                       | دستهای (Batch) online    |                          |                             |                    |                            |                 |                                      |  |
|---|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------|----------------------------|-----------------|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/>                      | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                             |                    |                            |                 |                                      |  |
| <input type="checkbox"/>                      | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                             |                    |                            |                 |                                      |  |
| <input type="checkbox"/>                      | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                             |                    |                            |                 |                                      |  |
| <input type="checkbox"/>                      | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                             |                    |                            |                 |                                      |  |
| اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط: |                                       | استعلام الکترونیکی       |                          | مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) | فیلدهای مورد تبادل | نام سامانه های دستگاه دیگر | نام دستگاه دیگر | ۸- ارتباط مستقیم سایر دستگاههای دیگر |  |
|   |                                       | دستهای (Batch) online    | برخط online              |                             |                    |                            |                 |                                      |  |
| <input type="checkbox"/> دستگاه               | <input type="checkbox"/> مراجعهاکننده | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                             |                    |                            |                 |                                      |  |
| <input type="checkbox"/> دستگاه               | <input type="checkbox"/> مراجعهاکننده | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                             |                    |                            |                 |                                      |  |
| <input type="checkbox"/> دستگاه               | <input type="checkbox"/> مراجعهاکننده | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                             |                    |                            |                 |                                      |  |
| ۹- عناوین فرایندهای خدمت                      |                                       |                          |                          |                             |                    |                            |                 |                                      |  |
|   |                                       |                          |                          |                             |                    |                            |                 |                                      |  |
|   |                                       |                          |                          |                             |                    |                            |                 |                                      |  |
|   |                                       |                          |                          |                             |                    |                            |                 |                                      |  |

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کنند هفرم:

تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوط:

فرم شماره یک

لیست اطلاعات مجوزهای حقیقی، حقوقی و دولتی در وزارتخانه/ سازمان .....

| توضیحات | فرآیند مجوز    |            | زمان تقریبی<br>فرآیند مجوز<br>(روز/ ساعت) | مراجع<br>ناظر | فرآیند صدور مجوز |         | متقاضی مجوز |       |       | هزینه<br>(ریال) | مدت اعتبار | مدارک مورد نیاز | مستندات قانونی<br>(مصوبه، بخشنامه،<br>آیین نامه) | نوع مجوز | عنوان مجوز | ردیف |
|---------|----------------|------------|---|---------------|------------------|---------|-------------|-------|-------|-----------------|------------|-----------------|--|----------|------------|------|
|         | غیر الکترونیکی | الکترونیکی |   |               | مشترک *          | اختصاصی | دولتی       | حقوقی | حقیقی |                 |            |                 |  |          |            |      |
|         |                |            |   |               |                  |         |             |       |       |                 |            |                 |  |          |            |      |
|         |                |            |   |               |                  |         |             |       |       |                 |            |                 |  | صدور     |            | ۱    |
|         |                |            |   |               |                  |         |             |       |       |                 |            |                 |  | تمدید    |            | ۲    |
|         |                |            |   |               |                  |         |             |       |       |                 |            |                 |  | اصلاح    |            | ۳    |
|         |                |            |   |               |                  |         |             |       |       |                 |            |                 |  | لغو      |            | ۴    |

\*اگر مراحل مجوز دارای فرآیند مشترک با دیگر دستگاه ها و نیازمند تبادل داده با آنها است، فرم شماره ۲ نیز تکمیل شود

فرم شماره دو

| توضیحات | فرآیند مجوز       |            | زمان انجام کار<br>(روز/<br>ساعت) | هزینه<br>(ریال) | مدت اعتبار | مدارک مورد نیاز | نوع فرآیند  |                                     | عنوان دستگاه استعمال<br>شونده | ردیف |
|---------|-------------------|------------|----------------------------------|-----------------|------------|-----------------|-------------|-------------------------------------|-------------------------------|------|
|         | الکترونیکی<br>غیر | الکترونیکی |                                  |                 |            |                 | سایر<br>*** | موارد<br>استعمال<br>با ذکر<br>نام** |                               |      |
|         |                   |            |                                  |                 |            |                 |             |                                     |                               | ۱    |
|         |                   |            |                                  |                 |            |                 |             |                                     |                               | ۲    |
|         |                   |            |                                  |                 |            |                 |             |                                     |                               | ۳    |
|         |                   |            |                                  |                 |            |                 |             |                                     |                               | ۴    |
|         |                   |            |                                  |                 |            |                 |             |                                     |                               | ۵    |
|         |                   |            |                                  |                 |            |                 |             |                                     |                               | ۶    |
|         |                   |            |                                  |                 |            |                 |             |                                     |                               | ۷    |
|         |                   |            |                                  |                 |            |                 |             |                                     |                               | ۸    |

\*\* نام استعمال در توضیحات درج شود

\*\*\* اگر نوع فرآیند سایر می باشد اطلاعات آن در توضیحات درج شود