

بسمه تعالی

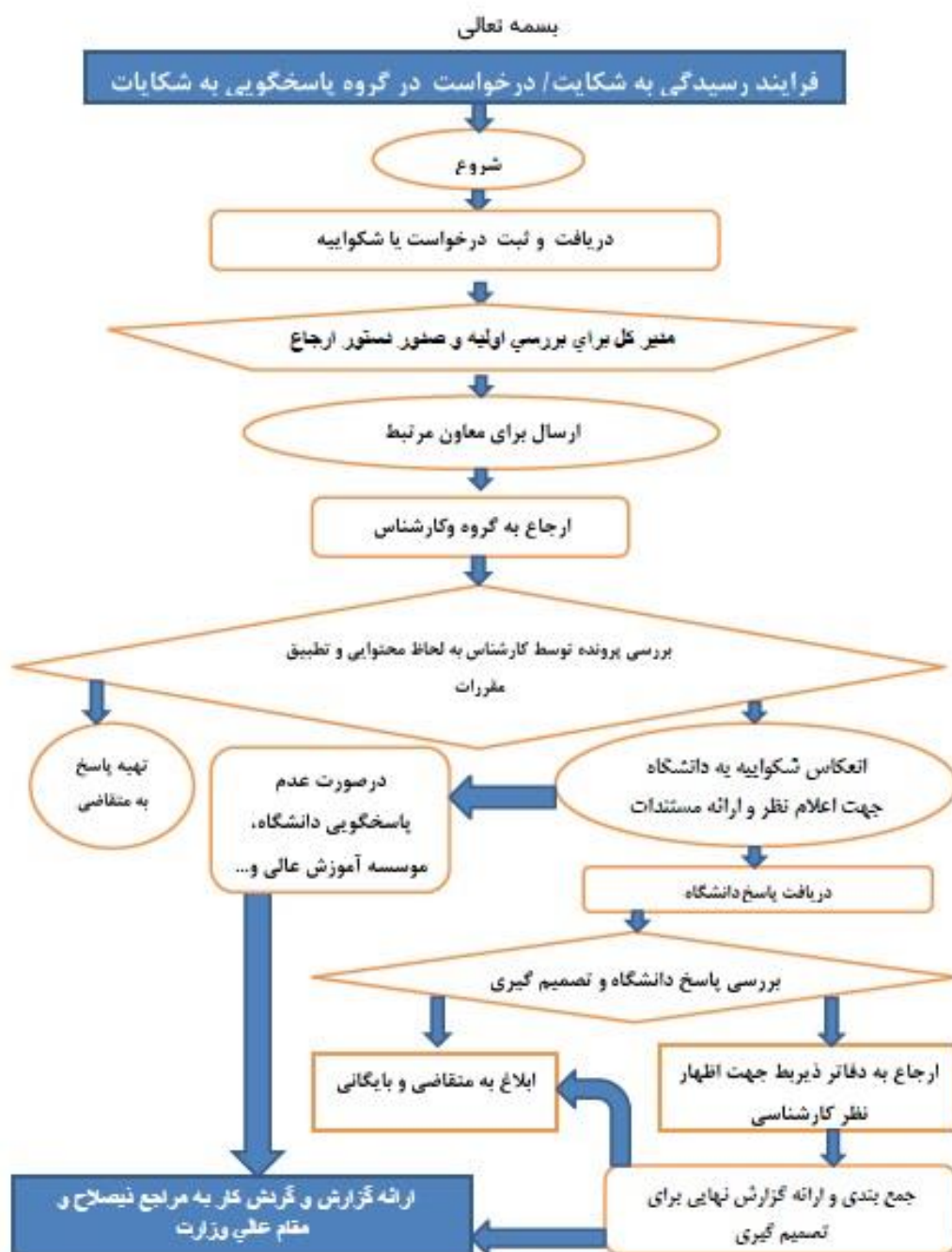
ضمیمه ۱

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: دریافت شکایات از عملکرد مدیران و کارکنان وزارتخانه ( ستاد و صف)		۲- شناسه خدمت ( این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه اجرایی: دستیار ویژه وزیر در حوزه حقوق شهروندی		۳- ارائه دهنده نام دستگاه مادر: وزارت علوم	
شرح خدمت ایجاد سازوکار مناسب برای امکان دریافت مستقیم شکایات مراجعین به وزارتخانه و موسسات و دانشگاهها و مراکز پژوهشی و غیره از عملکرد مدیران و کارکنان و مستخدمین وزارتخانه		نوع خدمت <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G۲C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G۲B) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) نوع مخاطبین دانشجو هیات علمی دانشگاه کارکنان آموزش عالی شرکت های مرتبط با وزارت علوم و دانشگاهها و کلیه مرتبطین با وزارت علوم و سازمان های تابعه	
ماهیت خدمت <input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری		سطح خدمت <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> روستایی	
رویداد مرتبط با: <input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input 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 گواهینامهها <input type="checkbox"/> وفات <input checked="" 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 ارائه شکوائیه یا اعتراضیه ممضی به امضای متقاضی ارائه اسناد و مدارک مرتبط با تقاضا و شکایت واصله		قوانین و مقررات بالادستی قانون اساسی، قانون سازمان بازرسی کل کشور، قانون تبیین وظایف و اختیارات وزارت علوم	
آمار تعداد خدمت گیرندگان متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ۲۰ روز		تواتر <input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه ۵ بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال	
تعداد بار مراجعه حضوری هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		صرف- الزامی نیست ولی به مراجعات حضوری پاسخ داده می شود مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ...	
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن <a href="https://bazresi.msrt.ir">https://bazresi.msrt.ir</a>			
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه پاسخگویی به شکایات - ثبت شکایات مربوط به نقض حقوق شهروندی		۴- مشخصات خدمت	
۵- جزئیات خدمت		۶- نحوه دسترسی	
مراحل خدمت		نوع ارائه	
رسانه ارتباطی خدمت			

					<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	در مرحله اطلاع رسانی خدمت
				<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	در مرحله درخواست خدمت
			درخواست مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت
			مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	مراحل تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)
			<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	درخواست مراجعه حضوری	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت
			<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت	
			مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت
			<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت
			مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت
			استعلام غیر الکترونیکی	فیلدهای مورد تبادل	نام سامانه های دیگر	اتوماسیون
			<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 (Batch)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	استعلام الکترونیکی		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای موردتبادل	نام سامانه های دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر	8- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		
	دستای (Batch)	برخط online					نام	سازمان بازرسی کل کشور	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		نام	سامانه سازمان بازرسی کل کشور	سازمان بازرسی کل کشور	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		نام	سامد	سامانه پاسخگویی به شکایات ریاست جمهوری	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				نهاد رهبری	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		بر حسب مورد ارسال شکایات		سایر دستگاههای اجرایی	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	نمایندگان مجلس، استانداری ها و ....
									۱-
									۲-
									۳-
									۹- عنوان ....





\*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 (روز/ ساعت)	هزینه (ریال)	مدت اعتبار	مدارک مورد نیاز	نوع فرآیند		عنوان دستگاه استعلام شونده	ردیف
	الکترونیکی	غیر الکترونیکی					سایر ***	موارد استعلام با ذکر نام **		
										۱
										۲
										۳
										۴
										۵
										۶
										۷
										۸

\*\* نام استعلام در توضیحات درج شود

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

واحد مربوط: بازرسی و پاسخگویی به شکایات	پست الکترونیک: jafari_karimi@yahoo.com	تلفن: ۴۲۵۳	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: یدالله کریمی جعفری
-----------------------------------------	----------------------------------------	------------	--------------------------------------------------------