

بسمه تعالی

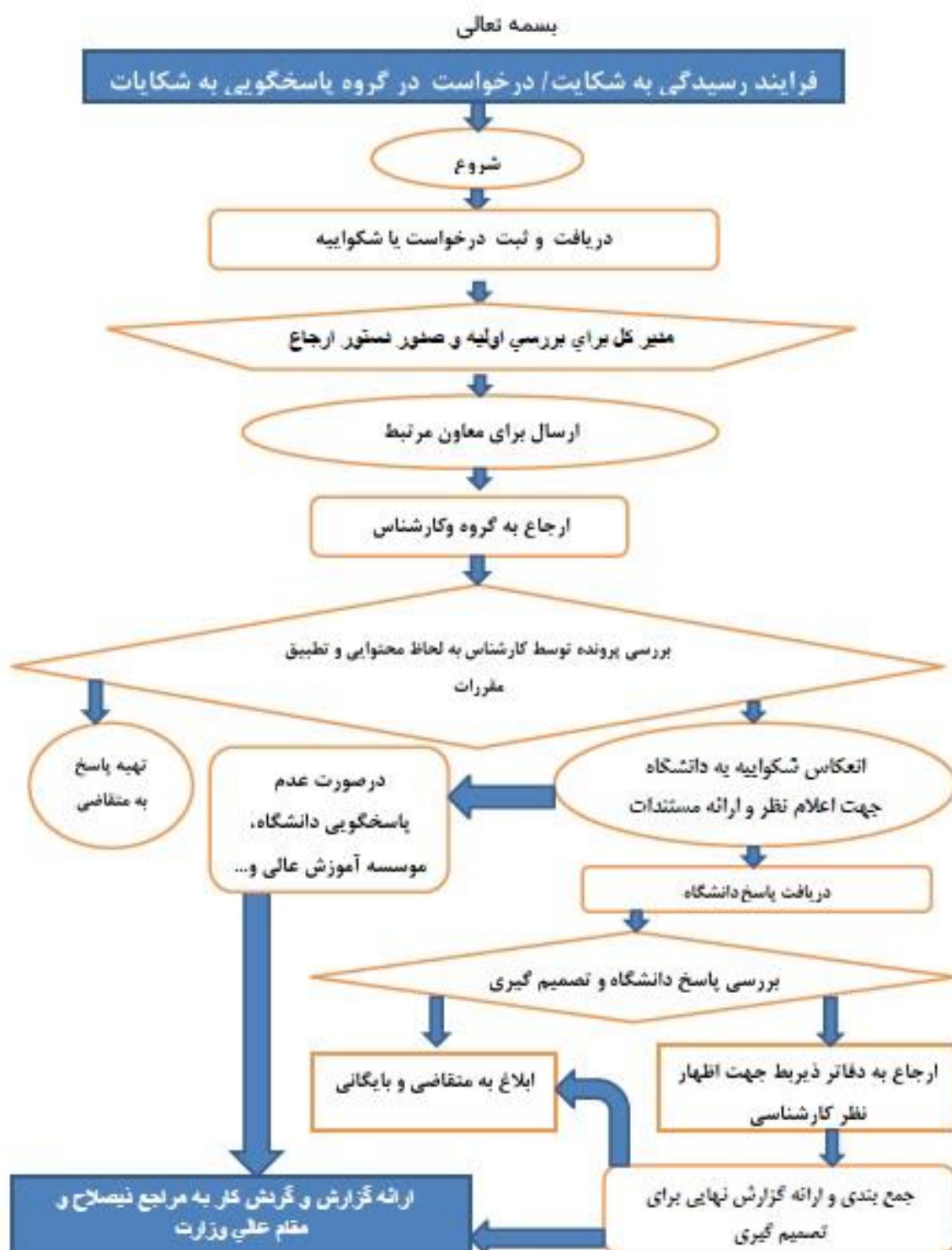
ضمیمه ۱

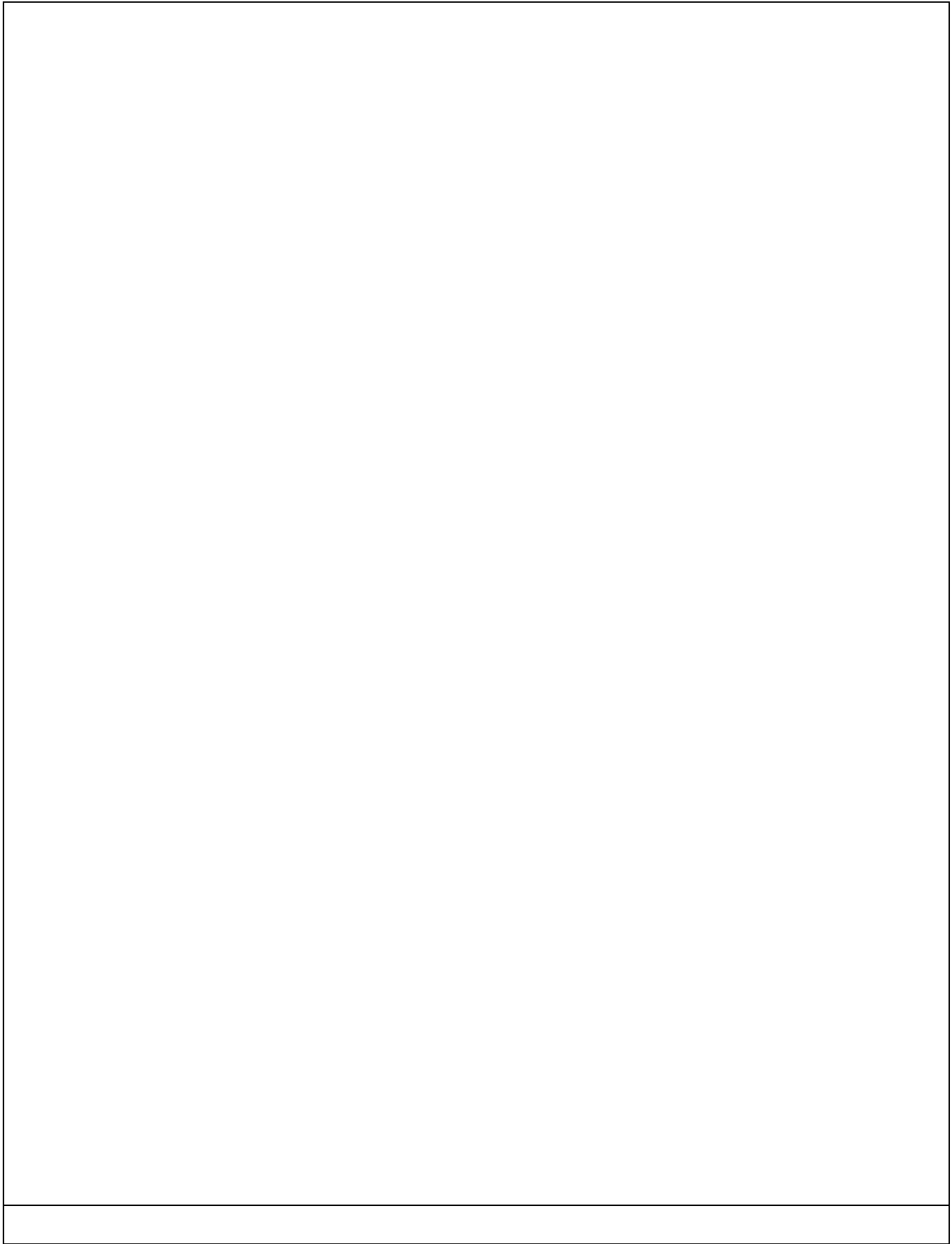
فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: نظارت بر اجرای حقوق شهروندی و جبران خسارت		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: دستیار ویژه وزیر در حوزه حقوق شهروندی			
	نام دستگاه مادر: وزارت علوم			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت در راستای ارتقای سلامت اداری و تکریم ارباب رجوع به منظور حفظ حقوق شهروندی برای رسیدگی به شکایات مرتبط با نقض حقوق شهروندی در سطح وزارتخانه و دانشگاهها و پژوهشگاهها متبوع			
	نوع خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)		
	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"/> 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 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	تکمیل فرم شکایت و مستندات موردنیاز برای اثبات		
	قوانین و مقررات بالادستی	قانون اساسی، قانون احترام و حفظ حقوق شهروندی و منشور حقوق شهروندی		
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	۶۰۰ خدمت گیرندگان در: <input checked="" type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال	
		متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	۲۰ روز	
تواتر		<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه <input type="checkbox"/> ۵ بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال		
تعداد بار مراجعه حضوری		صفر- الزامی نیست ولی به مراجعات حضوری پاسخ داده می شود		
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			
	<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			
۶- مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت		

	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <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"/> غیرالکترونیکی	<b>دیگر ضرورت مراجعه حضوری</b> <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:	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	
	در مرحله درخواست خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" 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"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)			
		<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	<b>دیگر ضرورت مراجعه حضوری</b> <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:	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input 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)			
		<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	<b>دیگر ضرورت مراجعه حضوری</b>		
	در مرحله ارائه خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" 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"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)			
		<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	<b>دیگر ضرورت مراجعه حضوری</b> <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:	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	
	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل			
		استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی (Batch)	برخط online	
	اتوماسیون	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

اگر اعلام غیرالکترونیکی است، اعلام توسط:	اعلام الکترونیکی		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای موردتبادل	نام سامانه های دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر	۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		
	دستای (Batch)	برخط online							
<input checked="" type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		نامه	سامانه سازمان بازرسی کل کشور	سازمان بازرسی کل کشور			
<input type="checkbox"/> دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		نامه	سامد	سامانه پاسخگویی به شکایات ریاست جمهوری			
<input checked="" type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				نهاد رهبری			
<input checked="" type="checkbox"/> نمایندگان مجلس، استانداری ها و ....				بر حسب مورد ارسال شکایات		سایر دستگاههای اجرایی			
۱-									
۲-									
۳-									
۹- عناوین ....									





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

زمان تقریبی فرآیند مجوز (روز/ساعت)	مراجع ناظر	فرآیند صدور مجوز		متقاضی مجوز			هزینه (ریال)	مدت اعتبار	مدارک مورد نیاز	مستندات قانونی (مصوبه، بخشنامه، آیین نامه)	نوع مجوز
		مشترک *	اختصاصی	دولتی	حقوقی	حقیقی					
											صدور
											تجدید
											اصلاح
											لغو

\* 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 استعمال شونده	ردیف
	الکترونیکی	غیر الکترونیکی					موارد استعمال با ذکر نام	سایر ***		
										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

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
---	--	------------	--

