

بسمه تعالی

ضمیمه ۱

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: رسیدگی به تخلفات ، شکایات و درخواستهای مردمی		۲- شناسه خدمت ۱۰۰۶۴۰۷۳۰۰۰	
نام دستگاه اجرایی: مرکز مدیریت و امور بازرسی		نام دستگاه مادر: وزارت کشور	
شرح خدمت		<p>پرتال وزارت کشور عهده دار رسیدگی به درخواستها ، شکایات و تخلفات در ستاد وصف وزارت کشور می باشد. باتوجه به نقش حاکمیتی وزارت کشور و در اختیار داشتن بخشداریهها ، فرمانداریها و استانداریهای سراسر کشور و نیز سازمانهای تابعه ، دریافت شکایات و درخواستهای مربوطه و رسیدگی به آنها و در صورت نیاز ارجاعی آنها به زیر مجموعه ستاد وصف وزارت کشور از جایگاه ویژه ای برخوردار است. فرآیند رسیدگی اینگونه موارد با ورود اطلاعات خدمات گیرنده در سامانه مکانیزه پرتال وثبت خواسته آنها با گرفتن کد پیگیری آغاز می گردد. بعد از رؤیت خواسته های ثبت شده توسط مسئول پرتال مرکز بازرسی ، خواسته مورد بررسی قرار می گیرد و حسب مورد اقدامات بشرح زیر انجام میشود. افرادی که شکایات غیر مرتبط داشته باشند راهنمایی می شوند تا از مراجع ذیربط شکایت خود را پیگیری نمایند ولی در صورت تشخیص ورود شکایت موضوع به مبادی ذیربط ارجاع می گردد ، کاربران مربوطه ستاد وصف وزارت کشور بعد از رؤیت و بررسی موضوع طی مکاتبه با واحد های زیر مجموعه وثبت خدمت فرایند پیگیری را آغاز می کنند. گیرنده خدمات هم با ورود کد پیگیری در فرایند کار قرار گرفته و خواسته خود را از مراجع ارجاعی پیگیری می نماید.</p>	
نوع خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input 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 گواهینامه ها <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		ثبت شکایت و درخواست در فرم تعبیه شده در سامانه و درج مشخصات شخصی و ضمیمه مستندات مربوطه و دریافت کد رهگیری	
قوانین و مقررات بالادستی		نظام نامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد-مشور حقوق شهروندی	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		۱۶۰۰ خدمت گیرندگان در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال متوسط مدت زمان ارایه خدمت: به طور متوسط برای پاسخگویی ۳۰ روز می باشد	
تواتر		<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه ... بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال	
تعداد بار مراجعه حضوری			
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) صفر ریال 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		www.moi.ir	
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		سیستم الکترونیکی دریافت شکایات مردمی در پورتال وزارت کشور	
مراحل خدمت		نوع ارائه	
مراسله ارتباطی خدمت			

۳- ارائه دهنده خدمت

۴- مشخصات خدمت

۵- جزئیات خدمت

۶- نحوه دسترسی به خدمت

<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	در مرحله اطلاع رسانی 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 type="checkbox"/> غیر الکترونیکی دکتر ضرورت مراجعه حضوری	
<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input 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"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input 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"/> الکترونیکی	در مرحله درخواست خدمت
مراجعه به دستگاه: <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: عدم آشنایی مردم با ارتباطات الکترونیکی و ضرورت توضیح بیشتر	<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی دکتر ضرورت مراجعه حضوری	
<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند دستگاه درگاه) (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی (درخصوص رسیدگی به شکایات مردمی، بنا بر آیین نامه موجود، ارجاع بخشی از شکایات میان وزارت کشور و واحدهای ستادی، استانداریها و فرمانداریها بصورت الکترونیکی انجام میشود و تعداد دیگری از نامه ها هم از طریق اتوماسیون اداری انجام میگردد.	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)
در صورت ضرورت در مورد موضوعهای مشترک برای بررسی دقیقتر و کارایی بیشتر جلساتی بین آنها برگزار می شود.	دکتر ضرورت مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	

		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <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"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه		در مرحله ارائه خدمت		
غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: با توجه به نوع موضوعات و اهمیت آنها		دیگر ضرورت مراجعه حضوری <input checked="" type="checkbox"/> مراجع به دستگاه: <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی						
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل			استعلام الکترونیکی		استعلام
	سیستم مکانیزه سامد		شکایات ثبت و ارجاع شده			برخط online		غیر الکترونیکی
						دستهای (Batch)		
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
	سازمان بازرسی کل کشور		سامانه اعلامات و شکایات		ارجاع، بررسی و پاسخگویی			
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱- مراجعه شهروندان به سایت وزارت کشور							
	۲- ورود به سامانه دریافت شکایات و ثبت شکایت مورد نظر و دریافت کد رهگیری							
	۳- بررسی شکوائیه های واصله توسط کاربر وزارت کشور، درج پاسخ و یا راهنمایی شاکی و در صورت ارتباط موضوع ارجاع به زیر مجموعه							
	۴- بررسی شکوائیه ها توسط واحدها، پیگیری و ثبت خدمت							
	۵- مراجعه شاکیان از طریق کد رهگیری دریافت شده به سامانه و دریافت پاسخ							

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

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

فرم شماره یک

توضیحات	فرآیند مجوز		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	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 (روز/ساعت)	هزینه (ریال)	مدت اعتبار	مدارک مورد نیاز	نوع فرآیند		عنوان دستگاه استعمال شونده	ردیف
	الکترونیکی غیر	الکترونیکی					سایر ***	موارد استعمال با ذکر 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