

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

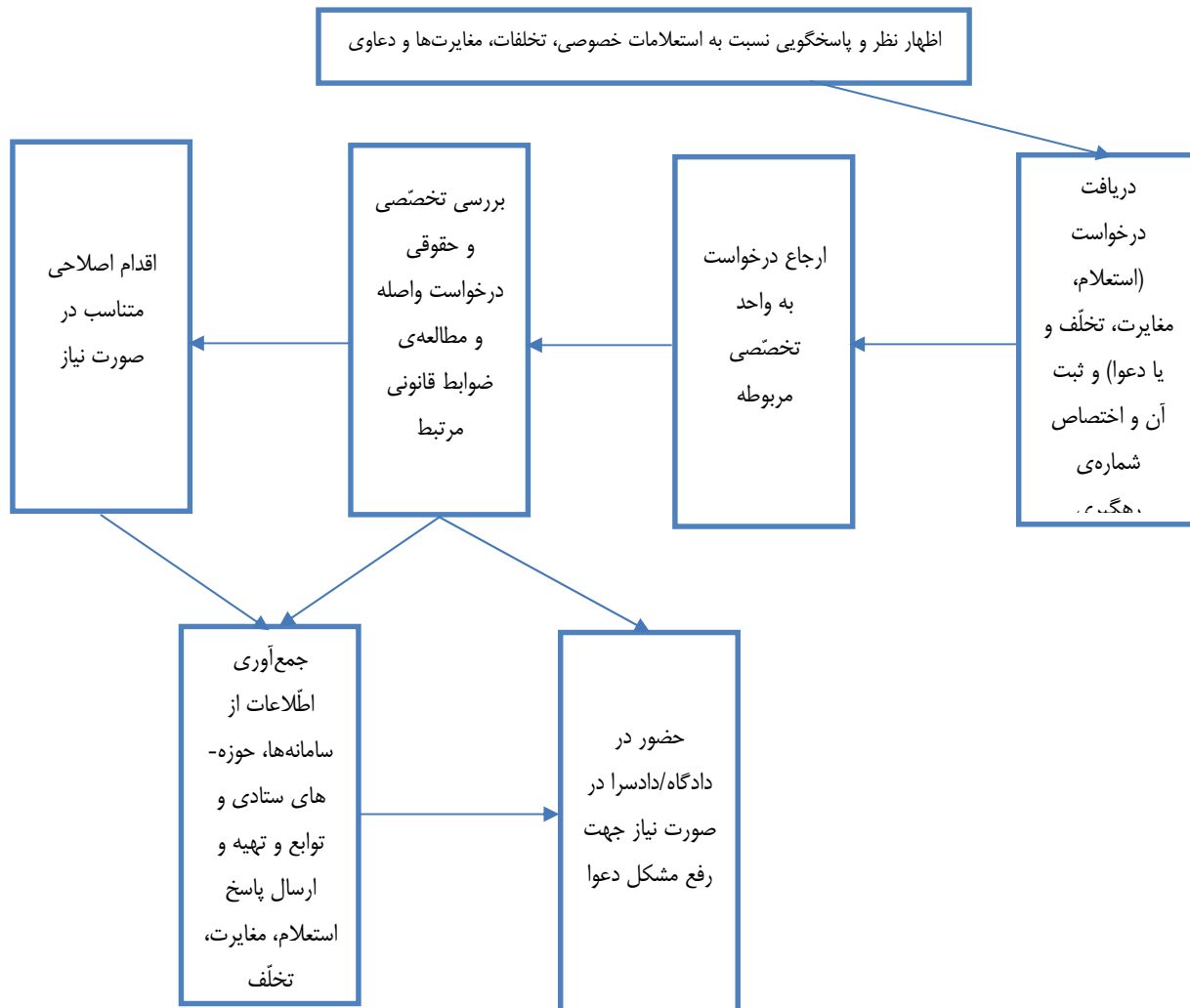
ضمیمه ۱

۲- شناسه خدمت	۱- عنوان خدمت: اظهار نظر و پاسخگویی نسبت به استعلامات خصوصی، تخلفات، مغایرت‌ها و دعاوی			
خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکت عمران شهر جدید شیرین شهر			
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه مادر: وزارت راه و شهرسازی/شرکت مادر تخصصی عمران شهرهای جدید			
مشخصات خدمت	شرح خدمت		بررسی، پاسخگویی و پیگیری انواع درخواست‌های مکتوب واصله از دستگاه‌های مختلف و اشخاص حقوقی	
	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 دستگاه‌های دولتی (G2G)	
	ماهیت خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی‌گری	
	سطح خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه‌ای <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی	
	رویداد مرتبط با:		<input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input checked="" type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input checked="" type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input checked="" type="checkbox"/> ثبت مالکیت	
	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		نامه‌ی مکتوب واصله‌ی استعلام، گزارش تخلف یا مغایرت و یا دادخواست اقامه‌ی دعوا/شکایت	
	قوانین و مقررات بالادستی		اساسنامه‌ی شرکت عمران شهرهای جدید، قانون ایجاد شهرهای جدید، آیین‌نامه‌ی اجرایی ایجاد شهرهای جدید، دستورالعمل‌ها و ضوابط مسکن مهر، قوانین، آیین‌نامه‌ها و ضوابط سلامت اداری، ضوابط قانونی اداری و مالی، ضوابط مرتبط وزارت راه و شهرسازی، دستور العمل واگذاری اراضی، قوانین مربوط به حفاظت از جنگل‌ها و مراتع کشور و منابع ملی، قوانین مربوط به ثبت اسناد و املاک کشور، آیین‌نامه و قوانین زمین شهری، قوانین اراضی شهری، مصوبات، بخشنامه‌ها و نظام‌نامه‌های داخلی، منشور اخلاقی و عهدنامه‌ی شرکت، منشور اخلاقی و سوگندنامه‌ی کارکنان، قانون اساسی ج.ا.ا، قوانین حقوقی کشور	
	جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		۵ خدمت گیرنده به طور متوسط در هر شرکت در: <input checked="" type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال
		متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		۸ روز به طور متوسط
تواتر		۲ بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال		
تعداد بار مراجعه حضوری		۲ بار به طور متوسط		
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک		
نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن			
	www.shirinshahr.ir			
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:			
	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"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		
		<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه		

		<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: عدم نیاز		دگر ضرورت مراجعه حضوری	<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		
مراجعه به دستگاه: <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهری		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <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"/> عنوانین 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 type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهری		<input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: ایجاد طرق ارتباطی مختلف، دریافت مستقیم دادخواست و ...		دگر ضرورت مراجعه حضوری	<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		
		<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> سایر: شبکه‌ی داخلی			<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه‌ها)	
		نیاز به بررسی گزارش‌ها، جلسه و امور فیزیکی دارد		مراجعه	<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		
		<input 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 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"/> عنوانین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)			<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت	
مراجعه به دستگاه: <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهری		<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: بعضاً نیاز به حضور در دادگاه دارد		دگر ضرورت مراجعه حضوری	<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		
استعلام	استعلام الکترونیکی	فیلدهای موردتبادل		نام سامانه های دیگر		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)	
غیر الکترونیکی	دسته‌ای (Batch)	برخط online	متن نامه و مشخصات خدمت گیرنده		اتوماسیون اداری فرزین		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشخصات مورد دعوا		حقوقی		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	تعداد دعوای جاری و خاتمه شده		گزارش جامع		
اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:		استعلام الکترونیکی	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای موردتبادل	نام سامانه های دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر	۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر
		دسته‌ای (Batch)	برخط online	مشخصات فرد و موضوع گزارش تخلف	شهره	وزارت راه و شهرسازی	
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	موضوع، مدارک و متن استعلام، تخلف و یا مغایرت و یا دعوا	—	سازمان بازرسی کل کشور، دیوان محاسبات کشور و سایر دستگاه‌ها و اشخاص حقوقی و حقیقی	
<input type="checkbox"/> دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

۱- دریافت درخواست (استعلام، مغایرت، تخلف و یا دعوا) و ثبت آن و اختصاص شماره‌ی رهگیری
۲- ارجاع درخواست به واحد تخصصی مربوطه
۳- بررسی تخصصی و حقوقی درخواست واصله و مطالعه‌ی ضوابط قانونی مرتبط
۴- اقدام اصلاحی متناسب در صورت نیاز
۵- جمع‌آوری اطلاعات از سامانه‌ها، حوزه‌های ستادی و توابع و تهیه و ارسال پاسخ استعلام، مغایرت، تخلف
۶- حضور در دادگاه/دادسرا در صورت نیاز جهت رفع مشکل دعوا

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: محمد علی اصلانی	تلفن: ۰۶۱۳۷۴۱۱۰۴	پست الکترونیک: mohammad.aslani@mihanmail.ir	واحد مربوط: دفتر فناوری اطلاعات و ارتباطات
---	---------------------	--	---

