

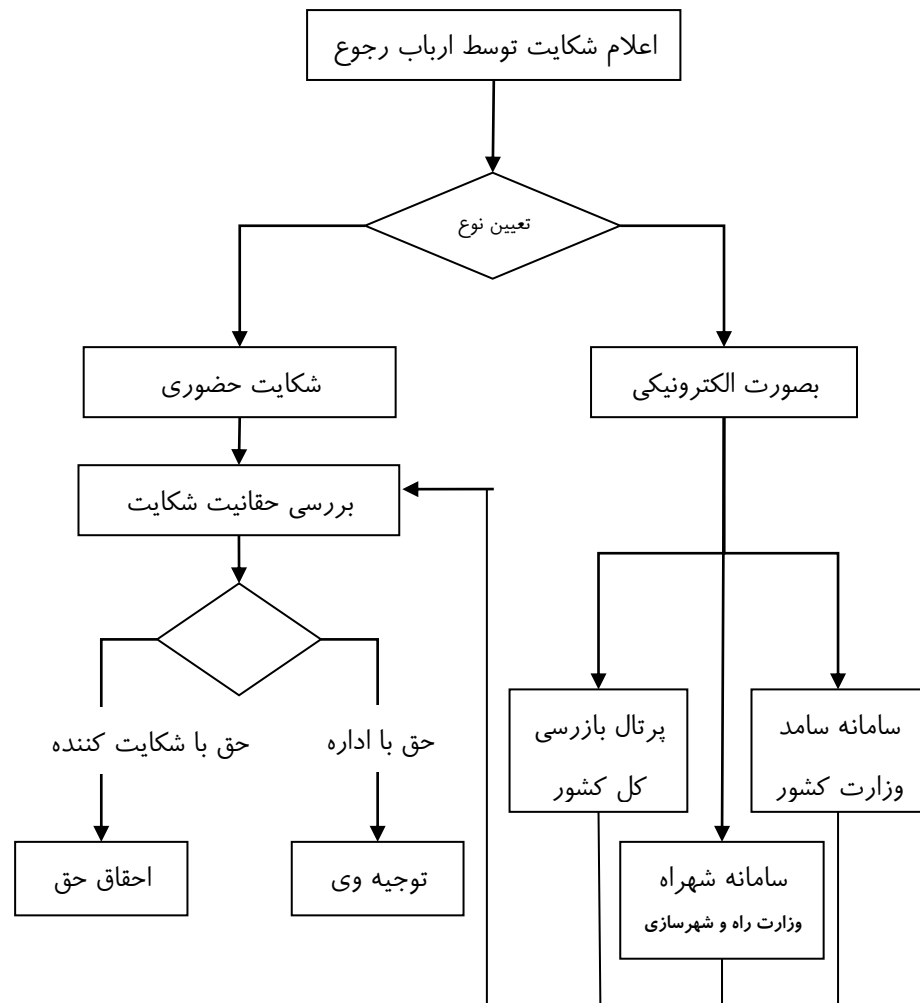
شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: پاسخگویی به شکایات مردمی		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود)	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: اداره کل راه و شهرسازی استان اردبیل		
	نام دستگاه مادر: وزارت راه و شهرسازی		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت دریافت شکایات مراجعین بصورت حضوری یا الکترونیک از طریق پرتال سامد، پرتال بازرسی و سامانه شهراه انجام می پذیرد. پس از بررسی حقانیت درخواست و مدارک ارائه شده پاسخ اقدامات انجام شده حداکثر تا ۱۰ روز به اطلاع درخواست کننده خواهد رسید.		
	نوع خدمت <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)		
	ماهیت خدمت <input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری		
	سطح خدمت <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input checked="" 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 ۱- درخواست کتبی تقاضادهنده ۲- اطلاعات هویتی و تماس ۳- ارائه مستندات برای موضوع درخواستی		
	قوانین و مقررات بالادستی منشور حقوق شهروندی و بخشنامه های ابلاغی وزارت متبوع		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان ۵ خدمت گیرندگان در: <input checked="" type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال متوسط مدت زمان ارایه خدمت: بررسی و پاسخ حداکثر تا ۱۰ روز		
	تواتر <input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه <input type="checkbox"/> ... بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال		
۵- جزییات خدمت	تعداد بار مراجعه حضوری ۱ بار (بستگی به نوع درخواست دارد)		
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان مبلغ (مبالغ) رایگان		
	پرداخت بصورت الکترونیک <input type="checkbox"/>		
	... <input type="checkbox"/>		
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن www.bazresi.ir , http://shahrah.mrud.ir		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: ارتباط در بستر سامد (شماره تلفن ۱۱۱) پل ارتباط مردم با دولت سامانه شهراه وزارت راه و شهرسازی و پرتال بازرسی		
	مراحل خدمت نوع ارائه		
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input 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)		
	رسانه ارتباطی خدمت <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه		

		<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		در مرحله درخواست 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:		ذکر ضرورت مراجعه حضوری			
		<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"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عنوان مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر (از طریق تماس با تلفن گویای ۱۱۱)					
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input 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 type="checkbox"/> سایر:		ذکر ضرورت مراجعه حضوری			
		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر				مرحله تولید خدمت (فرآیند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
		برای ارائه مدارک و مستندات قانونی درخواستی		ذکر ضرورت: مراجعه حضوری			
		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عنوان مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر(باذکر نحوه دسترسی)				در مرحله ارائه خدمت	
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		<input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:		ذکر ضرورت مراجعه حضوری			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		نام سامانه های دیگر		نام سامانه های دیگر	
استفاده غیر الکترونیکی		استفاده الکترونیکی آنلاین (Batch) آنلاین		http://shahrah.mrud.ir		پرتال سامانه شهراه وزارت راه و شهرسازی	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" 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"/>	
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه		فیلدهای مبلغ		استفاده الکترونیکی ، اگر استفاده غیرالکترونیکی ،	
۷-۱		نام سامانه های دستگاه		فیلدهای مبلغ		استفاده الکترونیکی ، اگر استفاده غیرالکترونیکی ،	

استعلام توسط:	دسته‌ای (Batch)	برخط online	(در صورت پرداخت هزینه)	موردتبادل	دیگر		
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	رایگان	اطلاعات شکایات	پرتال سازمان بازرسی کل کشور	سازمان بازرسی کل کشور	
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	رایگان	اطلاعات شکایات	پرتال سامانه سامد	وزارت کشور	
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
۱- ارائه درخواست کتبی و اعلام شکایت توسط ارباب رجوع							۹- عناوین فرایندهای خدمت
۲- تعیین نوع شکایت (حضوری یا الکترونیکی)							
۳- بررسی شکایت طبق قوانین مصوبه و بخشنامه ابلاغی، با رعایت مقررات و ضوابط اداری							
۴- ارائه جواب و حصول نتیجه							

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: فرهاد پرهیزکار	تلفن: ۴۵۳۳۷۴۱۲۲۰	پست الکترونیک:	واحد مربوط: اداره ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات
بازبینی در تیم وب استان اردبیل جهت درج در پرتال : حامد رضا فرزانه			