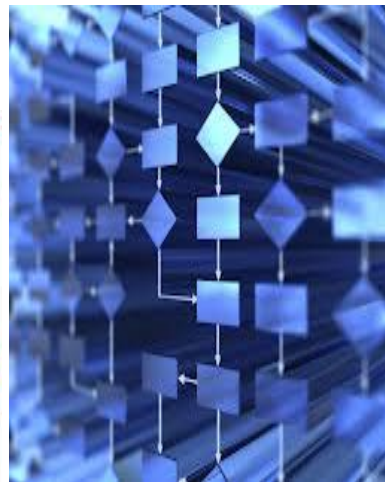
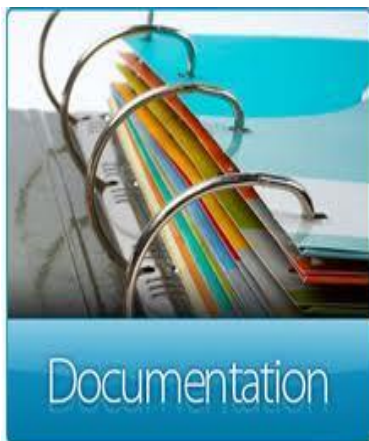


وزارت کشور

خدمات

دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی



معاونت توسعه مدیریت و منابع
دفتر تشکیلات و بهبود روشها
استاندارد های سراسر کشور

دی ۱۳۹۶

ویرایش اول

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شناسنامه خدمات

دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی

- ۴ - رسیدگی و پاسخگویی به درخواست ها و شکایات مردمی به صورت حضوری از دستگاههای اجرایی استان
- ۸ - پاسخگویی به درخواست ها و شکایات مردمی از دستگاه های اجرایی استان از طریق شماره تلفن ۱۱۱

**دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی
و امور حقوقی**

شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

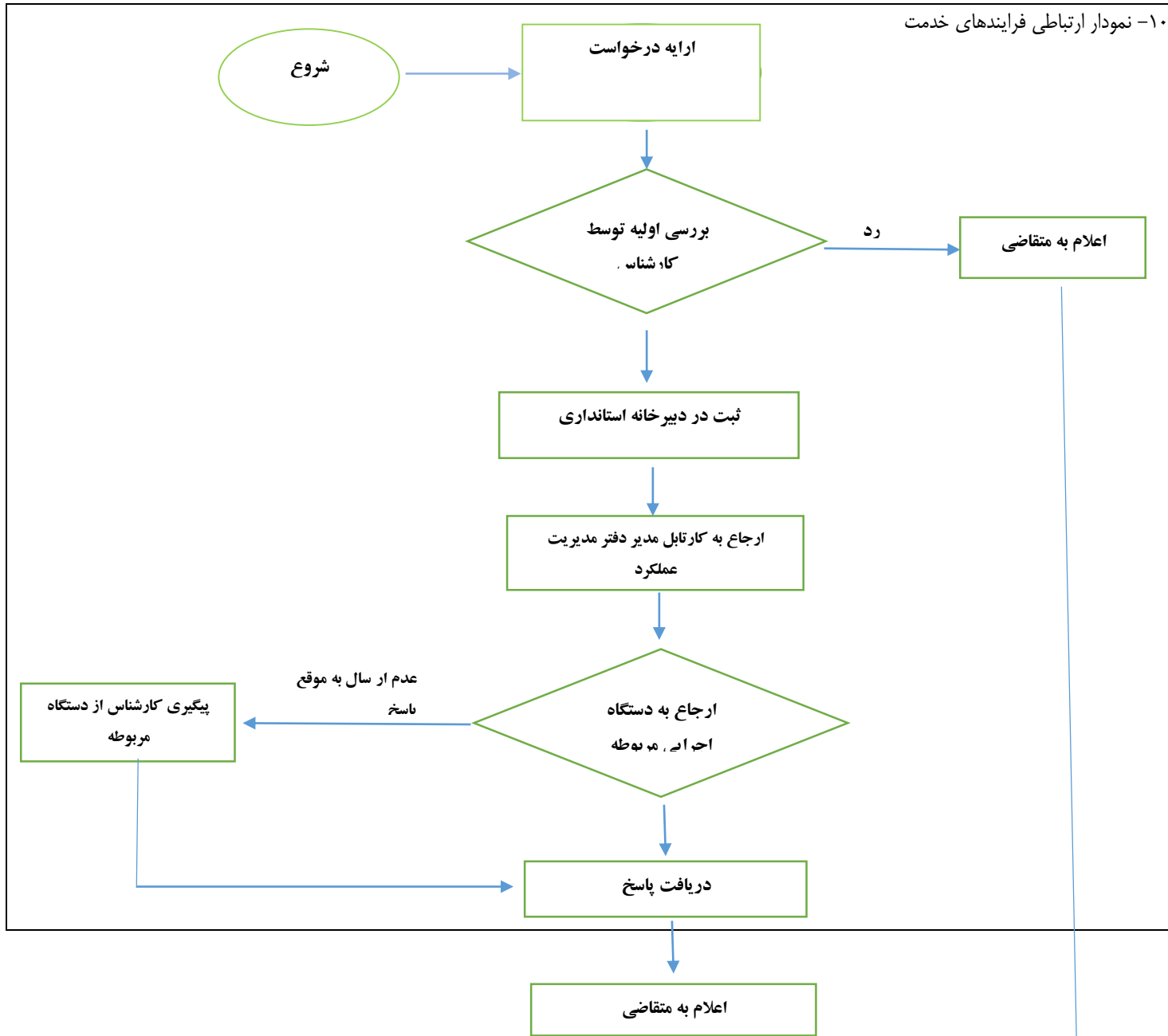
| | | | |
|--|---|---|--|
| ۱- عنوان خدمت: رسیدگی و پاسخگویی به درخواست ها و شکایات مردمی به صورت حضوری از دستگاه های اجرایی استان | | ۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.) | |
| ۳- ارائه دهنده خدمت | نام دستگاه اجرایی: استانداری - دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی | | |
| | نام دستگاه مادر: وزارت کشور | | |
| ۴- مشخصات خدمت | شرح خدمت | | |
| | متقاضی در صورت داشتن هرگونه درخواست یا شکایت با در دست داشتن مستندات به دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی مراجعه نموده و پس از بررسی کارشناسی با دستگاه ذیربط جهت رفع مشکل مکاتبه صورت می گیرد. | | |
| | 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 checked="" type="checkbox"/> تولد <input checked="" type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input checked="" type="checkbox"/> مالیات <input checked="" type="checkbox"/> کسب و کار <input checked="" type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input checked="" type="checkbox"/> ثبت مالکیت |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> تاسیسات شهری <input checked="" type="checkbox"/> بیمه <input checked="" type="checkbox"/> ازدواج <input checked="" type="checkbox"/> بازنشستگی <input checked="" type="checkbox"/> مدارک <input checked="" type="checkbox"/> وفات <input checked="" type="checkbox"/> سایر و گواهینامه ها |
| | نحوه آغاز خدمت | | <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ... |
| | مدارک لازم برای انجام خدمت | | ارائه درخواست یا شکایت به صورت کتبی به همراه مستندات لازم |
| | قوانین و مقررات بالادستی | | شرح وظایف ابلاغی |
| ۵- جزئی | آمار تعداد خدمت گیرندگان: ۳۰۰ مورد در: ماه <input checked="" type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/> | | |
| | متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ۱۵ روز | | |

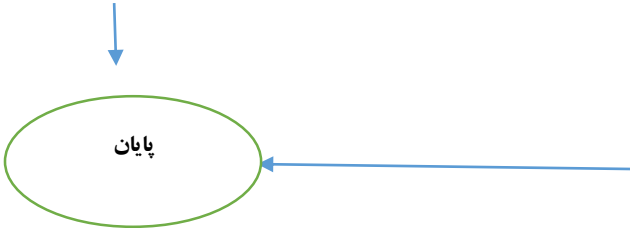
| | | |
|--|--|---|
| تواتر | <input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه دوبار در: ماه <input checked="" type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/> | |
| | تعداد بار مراجعه حضوری | |
| | مبلغ (مبالغ) | شماره حساب (های) بانکی |
| | هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان | |
| آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن | | |
| WWW. | | |
| 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 type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) | <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه |
| | <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی | جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: اطلاع از روند پیگیری شکایت از طریق حضوری یا تلفنی |
| در مرحله درخواست خدمت | <input type="checkbox"/> الکترونیکی | <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input 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) |

۶- نحوه دسترسی به خدمت

| | | | | | | | |
|--|--------------------|--------------------------|--------------------------|--|---|--|---|
| | | غیرالکترونیکی | دکر ضرورت مراجعه حضوری | <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: ثبت درخواست یا شکایت متقاضی در دبیرخانه استانداری | مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی | | |
| | | | | <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> الکترونیکی | <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) | <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input type="checkbox"/> الکترونیکی | دریافت مستندات تکمیلی و در صورت لزوم برگزاری جلسه |
| | | غیرالکترونیکی | دکر ضرورت مراجعه حضوری | <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input 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 type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه | | |
| | | | | <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی | در مرحله ارائه خدمت | | |
| | | غیرالکترونیکی | دکر ضرورت مراجعه حضوری | <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: ارائه جواب از طریق راهنمایی حضوری یا به صورت تلفنی | مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی | | |
| | | | | <input type="checkbox"/> الکترونیکی | نام سامانه های دیگر | | |
| | | | | فیلدهای موردتبادل | | نام سامانه های دیگر | ۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها |
| | استعمال الکترونیکی | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | استعمال غیر الکترونیکی | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| نام دستگاه دیگر | نام سامانه های دستگاه دیگر | فیلدهای موردتبادل | مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) | استعلام الکترونیکی | | اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط: |
|---------------------------------------|----------------------------------|-------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| | | | | در نظر onlin e | | |
| ۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر | کلیه دستگاه های اجرایی | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/> |
| | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/> |
| | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/> |
| ۹- عناوین فرایندهای خدمت | ۱- ارائه درخواست | | | | | |
| | ۲- بررسی اولیه توسط کارشناس | | | | | |
| | ۳- ثبت در دبیر خانه استانداری | | | | | |
| | ۴- ارجاع به کارتایل مدیر مربوطه | | | | | |
| | ۵- ارجاع به دستگاه اجرایی مربوطه | | | | | |
| | ۶- دریافت پاسخ | | | | | |
| | ۷- اعلام به متقاضی | | | | | |



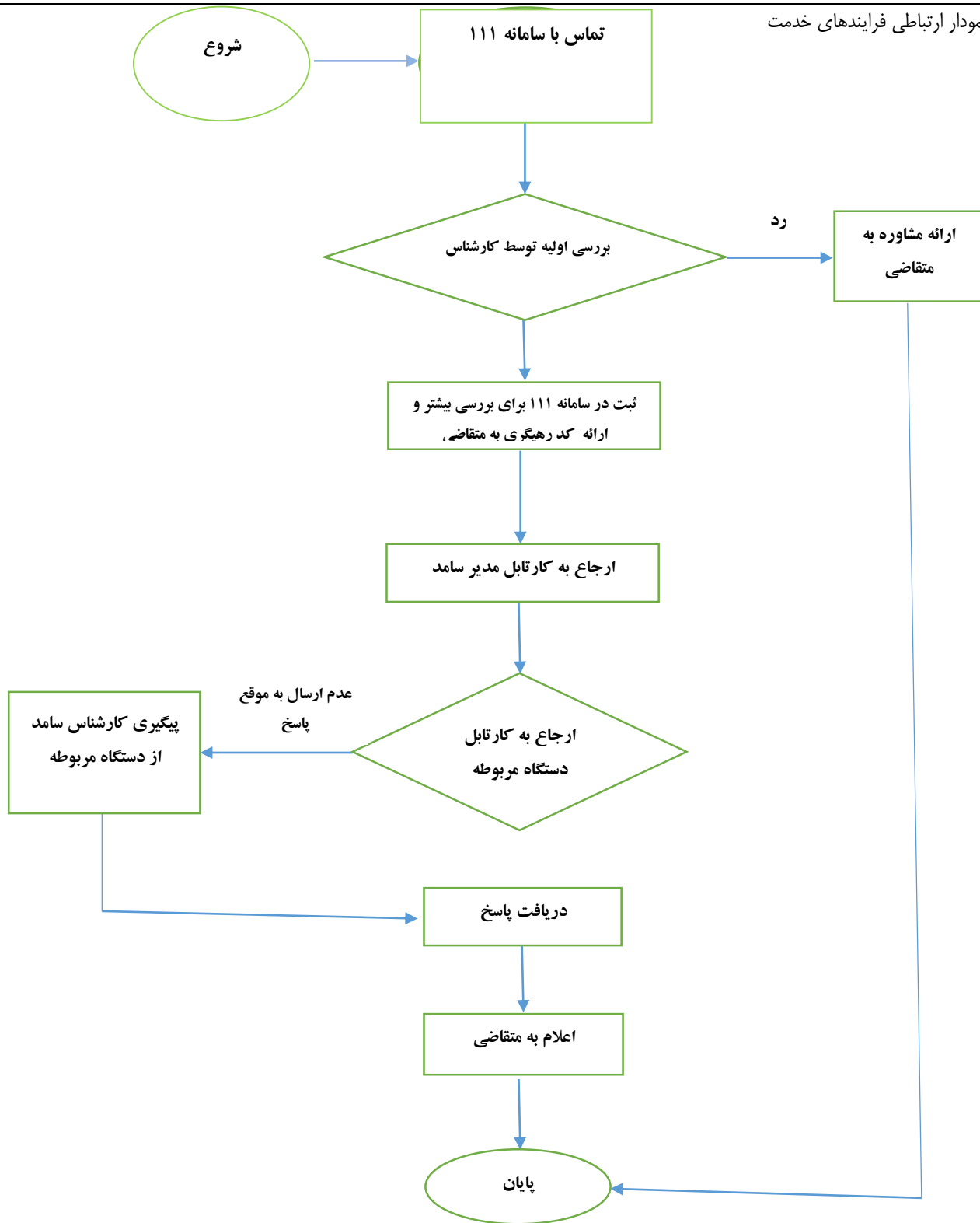
| | | | |
|--|----------------|-------|-------------------------------------|
|  <p>پایان</p> | | | |
| واحد مربوط: | پست الکترونیک: | تلفن: | نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: |

شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

| | | | |
|---|--|--|--|
| ۱- عنوان خدمت: پاسخگویی به درخواستها و شکایات مردمی از دستگاههای اجرایی استان از طریق شماره تلفن ۱۱۱ | | ۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.) | |
| ۳- ارائه کننده خدمت | نام دستگاه اجرایی: استانداری- دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی | | |
| | نام دستگاه مادر: وزارت کشور | | |
| ۴- مشخصات خدمت | شرح خدمت دریافت درخواست، پیشنهاد، شکایات و ... از طریق شماره تلفن ۱۱۱ و ثبت در سامانه سامد، ارجاع موارد به دستگاههای اجرایی استان برای پیگیری و رسیدگی به موضوع، نظارت درخصوص مدت زمان رسیدگی به موارد و کنترل ثبت خدماتهای صورت گرفته و انطباق موارد پاسخ داده شده با دستورالعملها | | |
| | 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: (همه موارد) | | <input checked="" type="checkbox"/> تولد <input checked="" type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input checked="" type="checkbox"/> کسب و کار <input checked="" 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 | | ارائه کد ملی و مشخصات فردی |
| | قوانین و مقررات بالادستی | | دستورالعملهای ارسالی از مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری و نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد(مصوبه شورای عالی اداری) |
| | آمار تعداد خدمت گیرندگان | | ۱۰۰۰ نفر خدمت گیرندگان در ماه <input checked="" type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/> |
| | متوسط مدت زمان ارائه خدمت: | | ۱۰ روز |
| توانر | | <input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه محدودیت ندارد و بستگی به موضوعات و موارد دارد ... بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال | |
| تعداد بار مراجعه حضوری | | ---- | |
| هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان | | مبلغ (مبالغ) | شماره حساب (های) بانکی |
| | | پرداخت بصورت الکترونیک | |
| | | | |
| | | ... | |
| آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن | | | |
| www.saamad.ir | | | |
| نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه ارتباط مردم و دولت | | | |
| 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) | |
| <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 | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | در مرحله درخواست خدمت | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <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"/> | ذکر ضرورت مراجعه حضوری | مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی |
| | | | | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | 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 checked="" 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"/> | | | | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی |
| | | | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها) | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | 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 checked="" 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"/> | ذکر ضرورت مراجعه حضوری | مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی |
| | | | | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | 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 checked="" 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"/> | | | | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی |
| | | | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | در مرحله ارائه خدمت | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | 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 checked="" 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"/> | ذکر ضرورت مراجعه حضوری | مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی |
| | | | | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | 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 checked="" 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"/> | | | | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی |
| | | | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | نام سامانه های دیگر | نام دستگاه دیگر | فیلدهای مورد تبادل | استعلام الکترونیکی مراجعه حضوری | مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی |
| | | | | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | نام سامانه های دیگر | | | | استعلام الکترونیکی مراجعه حضوری |
| | | | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | نام سامانه های دیگر | نام دستگاه دیگر | فیلدهای مورد تبادل | استعلام الکترونیکی مراجعه حضوری | مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی |
| | | | | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | نام سامانه های دیگر | | | | استعلام الکترونیکی مراجعه حضوری |
| ۸ | ۷ | ۶ | ۵ | ۴ | ۳ | ۲ | ۱ | ۰ | ۸ |

| نام سامانه های دستگاه دیگر | فیلدهای موردتبادل | مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) | برخط: online | دستهای (Batch) | اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط: |
|----------------------------|--|-----------------------------|--------------|--------------------------|--|
| کلیه دستگاه های اجرایی | سامانه سامد | | ■ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده |
| ۹- ضوابط و فرایندهای | ۱- دریافت درخواست، پیشنهاد، شکایت و ... | | | | |
| | ۲- ثبت و ارجاع موارد ثبت شده به دستگاه های مرتبط | | | | |
| | ۳- پیگیری در جهت تسریع در پاسخگویی و نظارت بر حسن انجام ثبت خدمات های صورت گرفته | | | | |



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