

## فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: رسیدگی به تخلفات شهرداری ها و دهیاری ها	۲- شناسه خدمت ( این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: استانداری - دفتر امور شهری و شوراهای استان نام دستگاه مادر: وزارت کشور
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات دستگاه ها از شهرداریها در استان و بالعکس .
	نوع خدمت <input 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 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 type="checkbox"/> آموزش <input checked="" 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 <input checked="" type="checkbox"/> تاسیسات شهری <input checked="" type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input checked="" type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه ها <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> سایر: ...
	مدارک لازم برای انجام خدمت درخواست مراجعه کننده - نامه های ارجاع شده و گزارشات واصله و و دستورات بالادستی
	قوانین و مقررات بالادستی قانون شهرداریها - شرح وظایف شغلی
	آمار تعداد خدمت گیرندگان ۱۵ خدمت در: ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input checked="" type="checkbox"/>
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت: یکسال کار یک کارشناس در سال
تواتر <input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه چندبار در: ماه <input checked="" type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/>	
تعداد بار مراجعه حضوری ۳۰۰ بار	
۵- جزئیات خدمت	هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک
	.
	.
۶- نحوه دسترسی به خدمت	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
	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input 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"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) از طریق نامه و درخواست کتبی
	<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر:
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	در صورت ذکر مراجعه حضوری
مراجعه به دستگاه: ملی <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی <input type="checkbox"/>	

		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input 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 و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) از طریق نامه و درخواست کتبی		در مرحله درخواست خدمت	
<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی در صورت مراجعه حضوری <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر:		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی			
		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input checked="" type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) از طریق تلفن		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی در صورت مراجعه حضوری جهت شرح موضوع- عنوان کردن شکایت و شرح ماوقع تشکیل جلسات با مدیران مربوطه					
		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <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 و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) از طریق نامه		در مرحله ارائه خدمت	
<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی در صورت مراجعه حضوری <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: برگزاری جلسات		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دیگر	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه		استعلام الکترونیکی به خط online دسته‌ای (Batch)		استعلام غیر الکترونیکی	
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
نام دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		نام سامانه های دستگاه دیگر	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		به خط online دسته‌ای (Batch)		اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:	
کلیه شهرداریها		<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	
کلیه دستگاههای مرتبط با امور شهرداری		<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

رسیدگی و پاسخگویی به درخواست ها و شکایات  
دستگاهها از شهرداریها و بالعکس

