

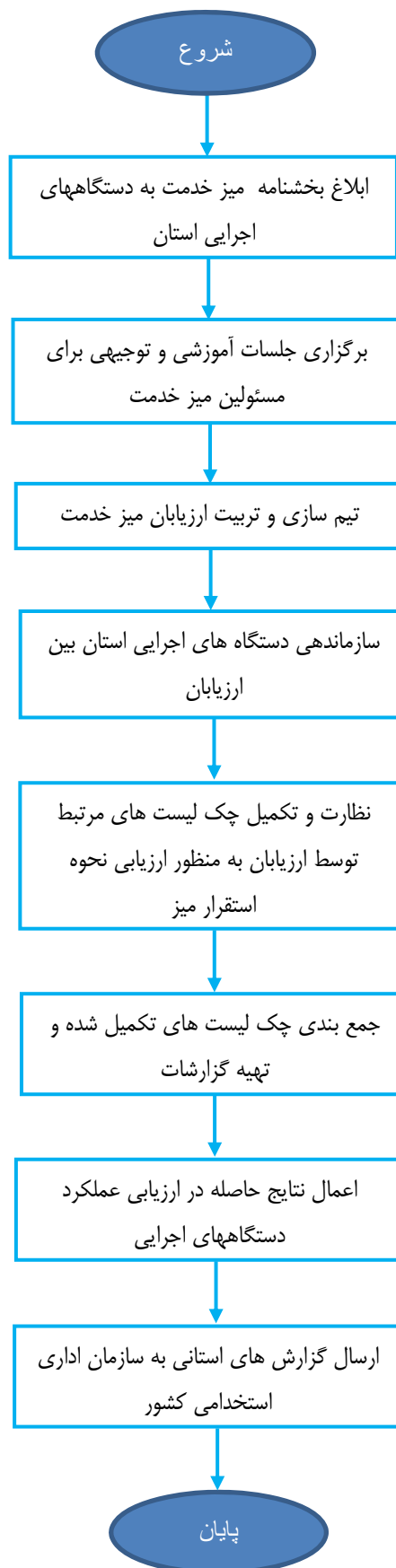
بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی ضمیمه ۱

۱- عنوان خدمت: راهبری و نظارت بر میز خدمت دستگاههای		۲- شناسه خدمت:	
اجرائی استان		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان مدیریت و برنامه ریزی خراسان رضوی		
	نام دستگاه مادر: سازمان برنامه و بودجه کشور		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت راهبری و نظارت بر نحوه استقرار مطلوب میز خدمت حضوری، غیرحضوری و ترکیبی در سطح دستگاه های اجرایی استان		
	نوع خدمت	☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☒ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)	
	ماهیت خدمت	☒ حاکمیتی	
	سطح خدمت	☐ ملی ☐ منطقه ای ☒ استانی ☐ شهری ☐ روستایی	
	رویداد مرتبط با:	☐ تولد ☐ آموزش ☐ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ بیت مالکیت	
	نحوه آغاز خدمت	☐ تقاضای گیرنده خدمت ☐ تشخیص دستگاه ☒ سایر:.. نظارت راهبری مستمر دستگاههای اجرایی در ارائه خدمت از میز خدمت	
		☐ خداداد رویدادی مشخص ☐ خداداد رویدادی مشخص	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	چک لیست و بخشنامه های ابلاغی سازمان اداری و استخدامی کشور	
	قوانین و مقررات بالادستی	بخشنامه منشور حقوق شهروندان در نظام اداری و سیاست های ابلاغی مقام معظم رهبری و برنامه های جامع تحولا داری دولت	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان ۷۰ دستگاه	خدمت گیرندگان در: ماه ☒ فصل ☐ سال ☐	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	بستگی به نوع خدمت و نیاز دستگاههای اجرایی دارد. حداکثر یک روز کاری برای هر دستگاه		
تواتر	یکبار برای همیشه برای کاربران: ماه ☐ فصل ☐ سال ☒		
تعداد بار مراجعه حضوری	یکبار برای هر کدام از ۷۰ دستگاه اجرایی استان		
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی
	پرداخت بصورت الکترونیک		☐
			☐
			☐
۵- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
	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	☒ الکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) صفحه نمایش لمسی برای عموم مردم

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☒ سایر: مکاتبه	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☒ استانی ☒ شهرستانی			
	الکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☒ سایر: مکاتبات و مراجعات حضوری	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☒ استانی ☒ شهرستانی			
	غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☒ سایر: مکاتبات و مراجعات حضوری	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☒ استانی ☒ شهرستانی			
	الکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☒ سایر: مکاتبات و مراجعات حضوری	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☒ استانی ☒ شهرستانی			
	غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☒ سایر: بازدید و نظارت حضوری	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☒ استانی ☒ شهرستانی			
	الکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☒ سایر: بازدید و نظارت حضوری	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☒ استانی ☒ شهرستانی			
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل			استعلام الکترونیکی برخط online دستهای (Batch)	استعلام غیر الکترونیکی
	سامانه نظام مدیریت عملکرد (تسما)				☐	☐
					☐	☐
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی برخط online دستهای (Batch)	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
	استاندارداری				☐	☒ دستگاه ☐ مراجعه کننده
					☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده

	۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱- فرآیند نظارت و ارزیابی میز خدمت در دستگاههای اجرایی استان						
		☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده	☐	☐				
		☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده	☐	☐				
		☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده	☐					



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: علیرضا تابعی	تلفن: ۳۵۰۷۶۲۶۳	پست الکترونیک: واحد مربوط: مدیریت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی
---	-------------------	--