

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

ضمیمه ۱

۱- عنوان خدمت: رسیدگی و پاسخگویی به شکایات درخواست ها و اعلامات ، انتقادات پیشنهادات به سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود).	
نام دستگاه اجرایی: مدیریت بازرسی ، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات		نام دستگاه مادر: سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان	
شرح خدمت		با عنایت به اینکه غالب موارد واسله از طریق سایت اداره کل بازرسی استان و سامانه الکترو نیکی ارتباط مردم و دولت به صورت الکترو نیکی در سامانه های مذکور ثبت و ارجاع می گردد ؛ از موارد یاد شده فایل PDF تهیه گردیده و در سیستم ذخیره شده و سپس طی نامه ای رسمی به تأیید مدیر بازرسی به معاونت های تخصصی ، مدیران شهرستان ها و دیگر دستگاه های وابسته جهت اعلام نظر و جوابیه مقتضی ارسال می گردد. پس از سپری شدن مدت تعیین شده جوابیه همراه ضامنه های مذکور ثبت و در صورت لزوم طی نامه ای با تأیید رئیس سازمان به دستگاه ذیربط اعلام می شود؛ ولی در صورت مراجعه حضوری تحویل گیرنده خدمت پس از اسکن نمودن درخواست از طریق سامانه همکاران سیستم جهت طی مراحل اداری و رسیدگی لازم جوابیه از طریق پست به آدرس وی ارسال و یا در صورت مراجعه ، به صورت حضوری تحویل می گردد و گزارش روند یادشده به صورت فصلی هر سه ماه یک بار تهیه شده و به مراجع ذیربط ارسال خواهد شد.	
نوع خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) حقیقی <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) حقوقی <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 checked="" 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"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> وفات <input type="checkbox"/> تاسیسات شهری <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه ها <input type="checkbox"/> سایر: کشاورزی	
نحوه آغاز خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> متقاضی خدمت <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> فرارسیدن زمان مشخص <input checked="" type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت		درخواست خدمت توسط متقاضیان بصورت مکتوب همراه مستندات لازم بصورت فیزیکی و یا از طریق سامانه و سایت های الکترو نیکی ارتباط مردم و دولت و یا سایت سازمان بازرسی و بصورت حضوری تحویل مدیریت بازرسی و ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات می شود.	
قوانین و مقررات بالادستی		قوانین و مقررات جاری و اعلامی توسط دفتر بازرسی و ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت و دستور العمل و نظام نامه پاسخگویی به شکایات در بستر سامانه الکترو نیکی ارتباط مردم و دولت (سامد)	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		۳۰ نفر خدمت گیرندگان در: <input type="checkbox"/> ماه <input checked="" type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال این تعداد در صورت عادی می باشد بالطبع در جریان سفر مقامات کشوری به استان به چندین برابر افزایش می یابد.	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		۱۰ الی ۱۲ روز کاری	
تواتر		<input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه، بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		دو بار برای یک مورد در صورتی که ارائه خدمت غیر الکترونیکی باشد.	
هزینه آرایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		سازمان الکترونیکی پاسخگویی به شکایات و اعلامات سازمان بازرسی استان www.bazresi.ir ، سامانه الکترو نیکی ارتباط مردم و دولت www.saamad.ir	
نحوه دسترسی به خدمت		نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه الکترو نیکی ارتباط مردم و دولت سامانه الکترونیکی پاسخگویی به شکایات و اعلامات سازمان بازرسی استان	

مرآحل 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"/> 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 checked="" type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی) تحویل حضوری خدمت	
			<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<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:	
در مرحله درخواست خدمت			<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		<input checked="" 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 و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی) مراسلات پست غیر الکترونیکی	
			<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر: ارائه درخواست جهت خدمت	
مرحله تولید خدمت (فرآیند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)			<input type="checkbox"/> الکترونیکی		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی) مکاتبات فیزیکی	
			<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		ارائه درخواست جهت خدمت به صورت فیزیکی	
در مرحله ارائه خدمت			<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input 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 و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی) ارائه خدمت از طریق مکاتبات فیزیکی	
			<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی
				برخط: online	دستی (Batch)	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانگهای اطلاعاتی) در دستگاه

۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	استعلام الکترونیکی		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای موردتبادل	نام سامانه های دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر																								
	برخط online	دستهای (Batch)																												
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	<input type="checkbox"/> دستگاه	<input type="checkbox"/>																												
	<input type="checkbox"/> مراجعه کننده																													
۹- عناوین فرآیندهای خدمت	۱- رسیدگی و پاسخگویی به شکایات، درخواست، پیشنهادات، انتقادات و اعلامات سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان																													
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت																														
<p>طرح موضوع به صورت کتبی از سوی مردم، از طریق سامانه بازرسی وزارت خانه، سامانه الکترونیکی سامد استانی اداره کل بازرسی استان، مراجعه مستقیم</p>																														
<p>انعکاس موضوع به واحد مربوطه (معاونت های تخصصی، و سازمان جهاد کشاورزی استان و شهرستان مرتبط)</p>																														
<p>انعکاس جوابیه به مطرح کننده موضوع به همراه مستندات قانونی</p>																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:</th> <th>تلفن:</th> <th>پست الکترونیک:</th> <th>واحد مربوط:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>سعید ساعدی - کمک کار شناس پاسخگویی به شکایات</td> <td>۳۳۶۶۱۶۸۲</td> <td>ندارد</td> <td>مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات</td> </tr> <tr> <td>نام و نام خانوادگی تأییدکننده فرم:</td> <td>تلفن:</td> <td>پست الکترونیک:</td> <td>واحد مربوط:</td> </tr> <tr> <td>علی رستمی - مدیر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات</td> <td>۳۳۶۶۱۶۸۲</td> <td>ندارد</td> <td>مدیر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات</td> </tr> <tr> <td>نام و نام خانوادگی نظارت کنندگان فرم:</td> <td>تلفن:</td> <td>پست الکترونیک:</td> <td>واحد مربوط:</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>ندارد</td> <td>مرکز نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی</td> </tr> </tbody> </table>							نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:	سعید ساعدی - کمک کار شناس پاسخگویی به شکایات	۳۳۶۶۱۶۸۲	ندارد	مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات	نام و نام خانوادگی تأییدکننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:	علی رستمی - مدیر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات	۳۳۶۶۱۶۸۲	ندارد	مدیر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات	نام و نام خانوادگی نظارت کنندگان فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:			ندارد	مرکز نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:																											
سعید ساعدی - کمک کار شناس پاسخگویی به شکایات	۳۳۶۶۱۶۸۲	ندارد	مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات																											
نام و نام خانوادگی تأییدکننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:																											
علی رستمی - مدیر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات	۳۳۶۶۱۶۸۲	ندارد	مدیر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات																											
نام و نام خانوادگی نظارت کنندگان فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:																											
		ندارد	مرکز نوسازی و تحول اداری سازمان جهاد کشاورزی																											

فرم شماره یک

لیست اطلاعات مجوزهای/خدمات حقیقی، حقوقی و دولتی در وزارتخانه/سازمان

توضیحات	فرآیند خدمت		زمان تقریبی فرآیند خدمت (روز / ساعت)	مراجع ناظر	فرآیند صدور خدمت		متقاضی خدمت			هزینه (ریال)	مدت اعتبار	مدارک مورد نیاز	مستندات قانونی (مصوبه، بخشنامه، آیین نامه)	نوع خدمت	عنوان خدمت	ردیف
	غیر الکترونیکی	الکترونیکی			مشترک *	اختصاصی	دولتی	حقوقی	حقیقی							
																۱
																۲
																۳
																۴

*اگر مراحل مجوز دارای فرآیند مشترک با دیگر دستگاه ها و نیازمند تبادل داده با آنها است، فرم شماره ۲ نیز تکمیل شود

فرم شماره دو

توضیحات	فرآیند مجوز		زمان انجام کار (روز / ساعت)	هزینه (ریال)	مدت اعتبار	مدارک مورد نیاز	نوع فرآیند		عنوان دستگاه استعمال شونده	ردیف
	الکترونیکی غیر	الکترونیکی					سایر ***	موارد استعمال با ذکر نام **		
										۱
										۲
										۳
										۴
										۵
										۶
										۷
										۸

*** نام استعمال در توضیحات درج شود

*** اگر نوع فرآیند سایر می باشد اطلاعات آن در توضیحات درج شود

