

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی ضمیمه ۱

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| ۱- عنوان خدمت: رسیدگی به شکایت مسافر   |   | ۲- شناسه خدمت ۱۳۰۵۱۵۴۲۱۰۰   |   |
| ۳- ارائه دهنده خدمت  | نام دستگاه اجرایی: اداره کل راه آهن فارس  |   |   |
|  | نام دستگاه مادر: شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران   |   |   |
| ۴- مشخصات خدمت   | شرح خدمت  |   |   |
|  | رسیدگی و پیگیری شکایت غیر مسافر   |   |   |
|  | نوع خدمت  | <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C)<br><input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B)<br><input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)  |   |
|  | ماهیت خدمت  | <input type="checkbox"/> حاکمیتی<br><input checked="" type="checkbox"/> تصدی گری  |   |
|  | سطح خدمت  | <input type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> منطقه ای<br><input checked="" type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهری<br><input type="checkbox"/> روستایی  |   |
|  | رویداد مرتبط با:  | <input type="checkbox"/> تولد<br><input type="checkbox"/> آموزش<br><input type="checkbox"/> لامت<br><input type="checkbox"/> بیام<br><input type="checkbox"/> ازدواج<br><input type="checkbox"/> بازنشستگی<br><input type="checkbox"/> سب و کار<br><input type="checkbox"/> تامین اجتماعی<br><input type="checkbox"/> ثبت مالکیت<br><input type="checkbox"/> تاسیسات شهری<br><input type="checkbox"/> بیمه<br><input type="checkbox"/> وفات<br><input checked="" type="checkbox"/> سایر |   |
|  | نحوه آغاز خدمت  | <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت<br><input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه<br><input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص<br><input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص  |   |
|  | مدارک لازم برای انجام خدمت  | <input type="checkbox"/> سایر: ...  |   |
|  | قوانین و مقررات بالادستی  | قوانین رسیدگی به شکایات   |   |
|  | ۵- جزئیات خدمت  | آمار تعداد خدمت گیرندگان  |   |
| متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ۱ روز   |   |   |   |
| تواتر <input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه ... بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال |   |   |   |
| تعداد بار مراجعه حضوری   |   |   |   |
| هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان   |   | مبلغ (مبالغ)<br>شماره حساب (های) بانکی<br>پرداخت بصورت الکترونیک<br>رایگان  |   |
| ۶- نحوه دسترسی به خدمت   | آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن  |   |   |
|  | <a href="http://www.rai.ir/Index.aspx?tempname=DashbordFars&amp;lang=1&amp;sub=2014">http://www.rai.ir/Index.aspx?tempname=DashbordFars&amp;lang=1&amp;sub=2014</a> |   |   |
|  | 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 checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی   | <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)<br><input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک<br><input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس پیام کو<br><input checked="" type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) |
| مراجعه به دستگاه:  | <input type="checkbox"/> ملی<br><input checked="" type="checkbox"/> استانی<br><input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی  | <input type="checkbox"/> بهت احراز اصالت مدرک<br><input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب<br><input type="checkbox"/> سایر: دریافت اطلاعات بیش از موارد ذکر شده در پورتال وزارت کشور   |   |
| ذکر ضرورت مراجعه حضوری   | <input type="checkbox"/>  |   |   |

|  |  |   |  |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|--|
|  |  | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی<br><input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس پیام کوتاه<br><input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان<br>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:<br><input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) |  | در مرحله درخواست خدمت  |  |  |
| مراجعه به دستگاه:<br><input type="checkbox"/> ملی<br><input checked="" type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهرستانی |  | <input checked="" type="checkbox"/> جهت ثبت شکایات<br><input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک<br><input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب<br><input type="checkbox"/> سایر: نیاز به وجود سامانه مربوطه   |  | ذکر ضرورت مراجعه حضوری   |  | <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی |
|  |  | <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (استفاده از اتوماسیون اداری جهت انجام مکاتبات مربوطه)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)  |  | مرحله تولید خدمت (افزاینده داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)      |  |  |
|  |  | <input checked="" type="checkbox"/> انجام بررسی های لازم و طرح در کمیسیون مربوطه  |  | ذکر ضرورت مراجعه حضوری   |  | <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی |
|  |  | <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سال پستی (در خصوص ارسال کارت)<br><input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس پیام کوتاه<br><input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان<br>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:<br><input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)  |  | در مرحله ارائه خدمت  |  |  |
| مراجعه به دستگاه:<br><input type="checkbox"/> ملی<br><input checked="" type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهرستانی |  | <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد<br><input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک<br><input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب<br><input type="checkbox"/> سایر: نیاز به وجود سامانه مربوطه   |  | ذکر ضرورت مراجعه حضوری   |  | <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی |
| نام سامانه های دیگر  |  | فیلدهای مورد تبادل  |  | ۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکداری اطلاعاتی) در دستگاه           |  |  |
| استعلام<br>غیر الکترونیکی  |  | استعلام الکترونیکی<br>به خط<br>online<br>دسترسی<br>(Batch)  |  | رویه ارائه شکایت   |  |  |
| <input type="checkbox"/>   |  | <input type="checkbox"/>  |  | معرفی مسئول و واحدهای سازمانی ارائه خدمت                                 |  |  |
| <input type="checkbox"/>   |  | <input type="checkbox"/>  |  | سوالات متداول  |  |  |
| نام دستگاه دیگر  |  | نام سامانه های دستگاه دیگر  |  | نام دستگاه دیگر  |  | ۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر              |
| مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)  |  | فیلدهای مورد تبادل  |  | <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده |  |  |
| اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:  |  | <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده  |  | <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده |  |  |
| ۱- دریافت شکایات بررسی و تحلیل شکایات  |  |   |  |  |  | ش  |

۲- پیگیری و دریافت جزئیات

۳- اتخاذ راه حل مناسب اساسی جهت اخذ رضایت شاکی

۴- انجام موارد مطابق تفاهم انجام شده

۵- تهیه و ارسال گزارش

۶- ارزیابی رضایت شاکی از فرایند رسیدگی به شکایت

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

واحد مربوط: مدیریت عملکرد

پست الکترونیک:

تلفن:

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: