

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: رسیدگی به مشکلات و درخواستهای مرتبط با امور دریایی و کشتیرانی		۲- شناسه خدمت ۱۳۰۵۲۰۸۳۰۰۰	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان بنادر و دریانوردی		
	نام دستگاه مادر: وزارت راه و شهرسازی		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		
	نوع خدمت		
	پاسخگویی به شکایات <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)		
	ماهیت خدمت <input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی‌گری		
	سطح خدمت		
	<input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه‌ای <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی		
	رویداد مرتبط با:		
	<input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input checked="" type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تأسیسات شهری <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه‌ها <input type="checkbox"/> وفات <input checked="" type="checkbox"/> سایر		
	نحوه آغاز خدمت		
	<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:		
مدارک لازم برای انجام خدمت			
مستندات و مدارک لازم در خصوص شکایت			
قوانین و مقررات بالادستی			
ماده ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری			
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت‌گیرندگان		
	۵۰ خدمت‌گیرنده در: <input type="checkbox"/> ۶ ماه <input checked="" type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال		
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ۱۰ روز		
	تواتر		
	<input type="checkbox"/> یک بار برای همیشه ... بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input checked="" type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال		
تعداد بار مراجعه حضوری			
۲۰ مورد در فصل			
هزینه ارائه خدمت (ریال) به			
(مبلغ (مبالغ)) شماره حساب(های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک			
- - <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
	<a href="http://crm.pmo.ir">http://crm.pmo.ir</a>		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه تکریم ارباب رجوع		
	مراحل خدمت		
	نوع ارائه		
	رسانه ارتباطی خدمت <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		
در مرحله اطلاع رسانی خدمت <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> ایترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)			
در مرحله اطلاع رسانی خدمت <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی در مرحله اطلاع رسانی خدمت			
جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:			
مراجعه به دستگاه: <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی			

		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" 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)		در مرحله درخواست خدمت	
		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	<input type="checkbox"/> الکترونیکی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		مرحله تولید خدمت ارتباط با دستگاه یا دیگر دستگاهها
		<input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	مرحله ارائه خدمت
		<input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	
		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) از طریق سامانه های رسیدگی به شکایات		در مرحله ارائه خدمت	
		<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 checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	
		فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دیگر	نام سامانه های دیگر
	استعلام الکترونیکی	برخط online	دستهای (Batch)	نام سامانه های دیگر	نام سامانه های دیگر
	استعلام غیر الکترونیکی				
	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	برخط online دستهای (Batch)	مبلغ (در صورت پرداخت)	نام سامانه های دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر
	<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"/> <input type="checkbox"/>			

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

۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر

<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
۱- رسیدگی به شکایات							۹- عناوین فرایندهای خدمت