

فرم اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه

عنوان خدمت: رسیدگی به مشکلات و درخواستهای مرتبط با امور دریایی و کشتیرانی شناسه خدمت: ۱۳۰۵۲۰۸۳۰۰۰	
نوع خدمت: <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)	
شرح خدمت: پاسخگویی به شکایات	
مدارک مورد نیاز: مستندات و مدارک لازم در خصوص شکایت	
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ۱۰ روز
	ساعات ارائه خدمت: ساعات اداری
	تعداد بار مراجعه حضوری: ۲۰ مورد در فصل
	هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان
مبلغ (مبالغ)	
شماره حساب (های) بانکی	
ندارد	
	...
اینترنتی <input checked="" type="checkbox"/>  https://shekayat.bazresi.ir https://shahrvand.mrud.ir سامانه سمپا https://www.pmo.ir/ http://www.crm.pmo.ir http://www.crmint.pmo.ir	
پست الکترونیک: <input type="checkbox"/> 	
تلفن گویا یا مرکز تماس: ۸۴۹۳۳۱۶۶ <input checked="" type="checkbox"/> 	
تلفن همراه <input type="checkbox"/> 	
پیام کوتاه <input type="checkbox"/> 	
دفاتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان خدمات <input type="checkbox"/> 	
نحوه دسترسی به خدمت: https://www.pmo.ir/fa/citizen/suggestions	

جزئیات خدمت

نحوه دسترسی به خدمت

بسمه تعالی

ضمیمه ۱

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		
	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input 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"/> 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"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثب مالکیت		
	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 خدمت گیرندگان		
	۵۰ نفر خدمت گیرندگان در: ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/>		
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ۱۰ روز		
	تواتر		
	<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه ... بار در: ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/>		
	تعداد بار مراجعه حضوری		
۲۰ مورد در فصل			
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		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		
	مراحل خدمت		
	نوع ارائه		
	<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"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه <input checked="" type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) از طریق سامانه های رسیدگی به شکایات		
	<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی در مرحله اطلاع رسانی خدمت		
ذکر ضرورت مراجعه حضوری <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:			
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"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه <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) از طریق سامانه های رسیدگی به شکایات https://shekayat.bazresi.ir https://shahrvand.mrud.ir https://www.pmo.ir/ سامانه سمپا http://www.crm.pmo.ir http://www.crmint.pmo.ir		در مرحله درخواست خدمت	
<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی دکر ضرورت مراجعه حضوری		<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:		مراجعه به دستگاه: <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی	
		<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه با ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
		دکر ضرورت مراجعه حضوری			
		<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"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه <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 checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی دکر ضرورت مراجعه حضوری		مراجعه به دستگاه: <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی استعلام غیر الکترونیکی	
بانک اطلاعاتی اتوماسیون اداری					
نام دستگاه دیگر		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:	
				<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	

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

۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر

