

بسمه تعالی

ضمیمه ۱

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: سامانه پاسخگویی به شکایات و ارتباط مردمی		۲- شناسه خدمت ( این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه اجرایی: توزیع برق قزوین / مهندسی و برنامه ریزی		نام دستگاه مادر: توانیر	
شرح خدمت		در اتمام به مقوله «صیانت از حقوق شهروندی، شفاف سازی و تکریم ارباب رجوع» و در «پاسخ» به انتظارات هموطنان گرامی «سامانه پاسخگویی به شکایات و ارتباط مردمی» شرکت توزیع برق استان قزوین، راه اندازی و مورد بهره برداری قرار گرفته است. این سامانه دریچه ارتباطی تک تک احاد مردم شریف برای طرح «شکایات، درخواستها، گزارشها، انتقاداتها، اعلامات و پیشنهادهای» با این شرکت می باشد.	
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 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"/> ثبت مالکیت	
نحوه آغاز خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت		شکایت باید متضمن هویت کامل، نشانی، کدملی و کدپستی شاکي همراه با دلایل باشد	
قوانین و مقررات بالادستی			
آمار تعداد خدمت گیرندگان		۱۰۰ خدمت گیرندگان در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال	
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		۸ ماه	
تواتر		<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه ... بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		۰	
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک	
		<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	
		...	
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن			
<a href="http://217.218.237.153:8081">http://217.218.237.153:8081</a> qazvin-ed.co.ir			
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات مردمی	
مراحل خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر:	
		مراجع به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	

۳- آرایه دهانه خدمت

۴- مشخصات خدمت

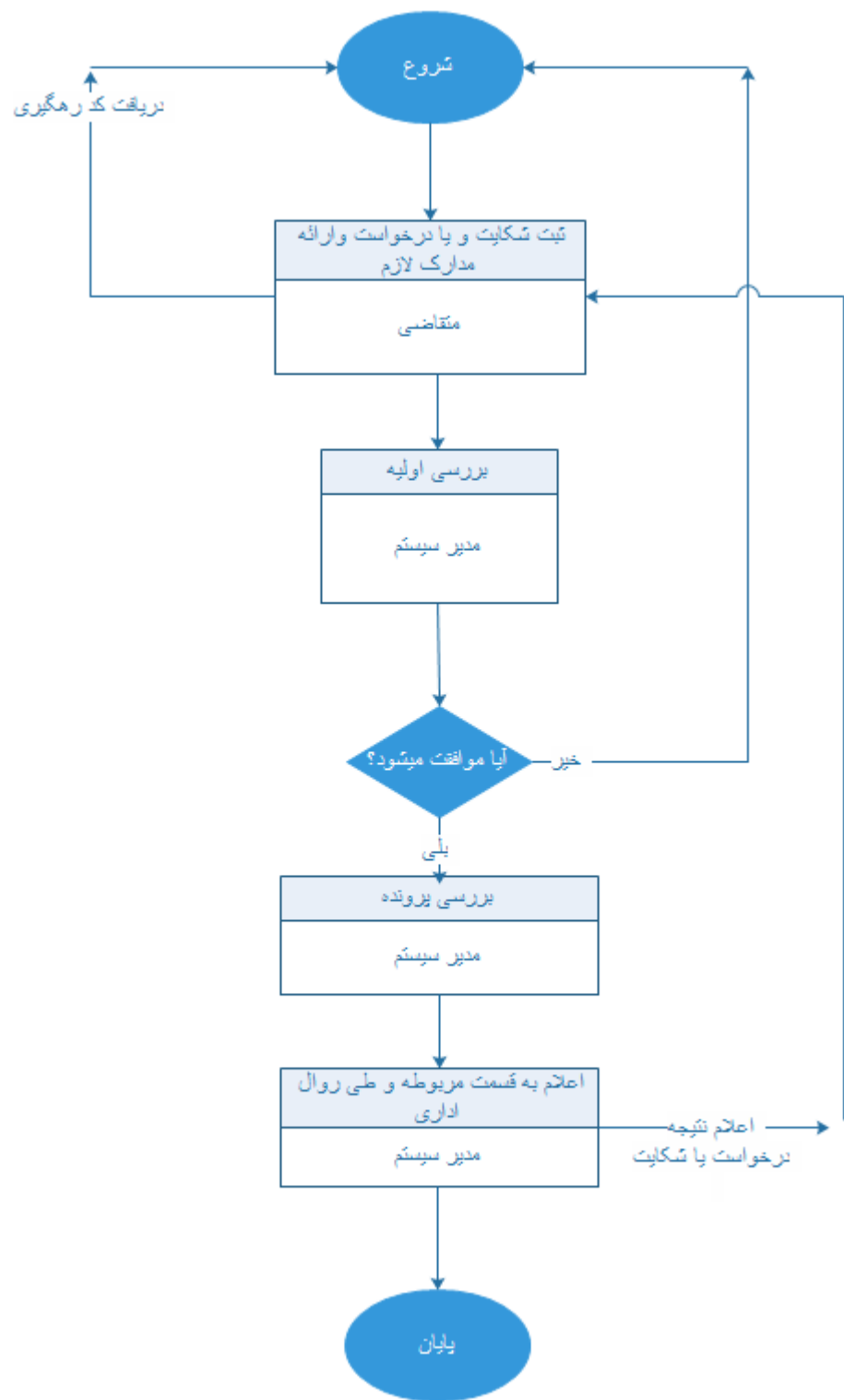
۵- جزئیات خدمت

۶- نحوه دسترسی به خدمت



۱- ثبت شکایت و دریافت کد رهگیری
۲- رسیدگی به شکایت توسط مسئول مربوطه
۳- نمایش نتیجه شکایت شاکی با کد رهگیری
....

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



واحد مربوطه: مهندسی برنامه ریزی (it)	پست الکترونیک : d.musakhani@qazvin-ed.co.ir	تلفن:	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: داود موسی خانی
--------------------------------------	--	-------	--