

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی ضمیمه ۱

۱- عنوان خدمت: جابجایی مسافر		۲- شناسه خدمت			
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: اداره کل راه آهن شمال ۲				
	نام دستگاه مادر: شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران				
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت اعلام کنترل بلیط و مراجعه مسافر جهت سوار شدن به قطار				
	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 type="checkbox"/> حاکمیتی <input checked="" 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	مسافران		
	رویداد مرتبط با:	<input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> ملامت <input type="checkbox"/> لیات <input type="checkbox"/> سب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت	<input type="checkbox"/> تاسیسات شهری <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> رک و گواهینامه ها <input type="checkbox"/> وفات <input checked="" type="checkbox"/> سایر		
	نحوه آغاز خدمت	<input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input checked="" type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...		<input type="checkbox"/> تعداد رویدادی مشخص	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	کارت ملی مسافر به همراه اصل بلیط			
	قوانین و مقررات بالادستی	حقوق مسافر - قوانین و مقررات و آیین نامه های مربوطه			
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان			پانصد هزار نفر خدمت گیرندگان در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال
		متوسط مدت زمان ارائه خدمت:			بستگی به طول سفر
تواتر			<input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه ... <input type="checkbox"/> بار در <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال		
تعداد بار مراجعه حضوری			-		
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان			مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک		
			بها بلیط		
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	رسانه ارتباطی خدمت		
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس پیام کوتاه <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی		
			غیرالکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> جهت دریافت بلیط <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> وود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: دریافت اطلاعات بیش از موارد ذکر شده در پورتال وزارت کشور	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی
ذکر ضرورت مراجعه حضوری					

<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 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)		در مرحله درخواست خدمت			
<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی مراجعه حضوری <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: نیاز به وجود سامانه مربوطه		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی			
<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (استفاده از اتوماسیون اداری جهت انجام مکاتبات مربوطه) <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 type="checkbox"/> غیر الکترونیکی مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> انجام بررسی های لازم و طرح در کمیسیون مربوطه					
<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 (درخصوص ارسال کارت) <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس 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)		در مرحله ارائه خدمت			
<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی مراجعه حضوری <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: نیاز به وجود سامانه مربوطه		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی			
نام سامانه های دیگر رویه ارائه شکایت معرفی مسئول و واحدهای سازمانی ارائه خدمت سوالات متداول		فیلدهای مورد تبادل رویه ارائه شکایت معرفی مسئول و واحدهای سازمانی ارائه خدمت سوالات متداول		اطلاع رسانی در دستگاه ۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	
نام دستگاه دیگر نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:	
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	

<input type="checkbox"/> دستگاه	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/> مراجعه کننده							
۱- اعلام کنترل بلیط و مراجعه مسافر جهت سوار شدن به قطار							مراجعات فرایندهای خدمت
۲- ارائه اصل کارت شناسایی معتبر							
۳- کنترل بلیط با دستگاه بارکد خوان							
۴- راهنمای مسافر							
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت							
واحد مربوط: مدیریت عملکرد		پست الکترونیک:		تلفن:		نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	