

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی ضمیمه ۱

۱- عنوان خدمت: جابجایی مسافر		۲- شناسه خدمت ۱۳۰۵۱۵۳۴۱۰۱		
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	<input type="checkbox"/> مسافران <input type="checkbox"/> نوع مخاطبین	
	رویداد مرتبط با:	<input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> لامت <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: ...		
	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 ارایه 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 ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان				
مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک <input type="checkbox"/> بها بلیط <input checked="" type="checkbox"/> <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			
	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	
		غیر الکترونیکی	<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	
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		<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		غیر الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری
		<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)		الکترونیکی	مرحله تولید خدمت (افزاینده داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)
		<input type="checkbox"/> انجام بررسی های لازم و طرح در کمیسیون مربوطه		غیر الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری
		<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی (در خصوص 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)		الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		<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		غیر الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکداری اطلاعاتی) در دستگاه	
استفاده الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		استفاده الکترونیکی برخط online دسته ای (Batch)		رویه ارائه شکایت معرفی مسئول و واحدهای سازمانی ارائه خدمت سوالات متداول	
استفاده الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		استفاده الکترونیکی برخط online دسته ای (Batch)		نام سامانه های دیگر نام دستگاه دیگر مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
اگر استفاده غیر الکترونیکی است، استفاده توسط:		<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده			
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده			
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر					

<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							معاونین 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:	