

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی ضمیمه ۱

۱- عنوان خدمت: رسیدگی به شکایت مسافر		۲- شناسه خدمت ۱۳۰۵۱۵۴۲۱۰۰	
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		
	رسیدگی و پیگیری شکایت غیر مسافر		
	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	
	رویداد مرتبط با:	<input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> لامت <input type="checkbox"/> یات <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"/> ارک و گواهینامه ها <input type="checkbox"/> وفات <input checked="" type="checkbox"/> سایر	
	نحوه آغاز خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	<input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...	
	قوانین و مقررات بالادستی	قوانین رسیدگی به شکایات	
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان متناسب با تعداد شکایات خدمت گیرندگان در: ماه فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال متوسط مدت زمان ارایه خدمت: ۱ روز تواتر <input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه ... بار در: ماه 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 رایگان	
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
	<a href="http://www.rai.ir/Index.aspx?tempname=DashbordFars&amp;lang=1&amp;sub=2014">http://www.rai.ir/Index.aspx?tempname=DashbordFars&amp;lang=1&amp;sub=2014</a>		
	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 checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس پیام کو <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	<input type="checkbox"/> بهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: دریافت اطلاعات بیش از موارد ذکر شده در پورتال وزارت کشور	
	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	مراجعه به دستگاه: <input 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 type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری 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 ثبت شکایات <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: نیاز به وجود سامانه مربوطه		ذکر ضرورت مراجعه حضوری		<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی
		<input checked="" 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 (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		
		<input checked="" type="checkbox"/> انجام بررسی های لازم و طرح در کمیسیون مربوطه		ذکر ضرورت مراجعه حضوری		<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی
		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سال پستی (در خصوص ارسال کارت) <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		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 checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: نیاز به وجود سامانه مربوطه		ذکر ضرورت مراجعه حضوری		<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکداری اطلاعاتی) در دستگاه		
استعلام <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		استعلام الکترونیکی به خط online دستی (Batch)		رویه ارائه شکایت		
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		معرفی مسئول و واحدهای سازمانی ارائه خدمت		
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		سوالات متداول		
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		نام دستگاه دیگر		۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر
مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		فیلدهای مورد تبادل		<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		
اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:		<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		
۱- دریافت شکایات بررسی و تحلیل شکایات						ش

۲- پیگیری و دریافت جزئیات

۳- اتخاذ راه حل مناسب اساسی جهت اخذ رضایت شاکی

۴- انجام موارد مطابق تفاهم انجام شده

۵- تهیه و ارسال گزارش

۶- ارزیابی رضایت شاکی از فرایند رسیدگی به شکایت

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:

تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوط: مدیریت عملکرد