

## فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                         |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>۱- عنوان خدمت: پشتیبانی و راهبری برنامه های مناسبی برای زائرین</b><br>استان                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>۲- شناسه خدمت</b><br>( این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.) |  |
| <b>۳- ارائه دهنده خدمت</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | نام دستگاه اجرایی: استانداری (خراسان رضوی، قم و فارس)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                         |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | نام دستگاه مادر: وزارت کشور                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                         |  |
| <b>۴- مشخصات خدمت</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>شرح خدمت</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                         |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | با توجه به حضور خیل عظیم زائران در ایام دهه پایانی ماه صفر به مناسبت شهادت حضرت رسول(ص)، امام حسن مجتبی (ع) و امام رضا (ع)، وستاد دهه کرامت به منظور ارائه خدمات فرهنگی مناسب به زائرین ( زائرین پیاده وسواره) در ایام مذکور، برنامه ریزی، هماهنگی و نظارت بر عملکرد دستگاههای اجرایی مرتبط و سازمانهای مردم نهاد در قالب ستاد اجرایی خدمات سفر استان و ستاد هماهنگی و برنامه ریزی جشن های دهه کرامت و همچنین کارگروه زائرین پیاده صورت می گیرد.                                                         |                                                                                         |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>نوع خدمت</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                         |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C)<br><input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B)<br><input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                         |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>ماهیت خدمت</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                         |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                         |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>سطح خدمت</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                         |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> منطقه ای <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                         |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>رویداد مرتبط با:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                         |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت<br><input type="checkbox"/> تاسیسات شهری <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه ها <input type="checkbox"/> وفات <input checked="" type="checkbox"/> سایر |                                                                                         |  |
| <b>نحوه آغاز خدمت</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                         |  |
| <input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص<br><input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                         |  |
| <b>مدارک لازم برای انجام خدمت</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                         |  |
| ۱- مصوبات جلسات و کمیته های متعدد هماهنگی در بین دستگاهها و نهادهای مرتبط با حوزه زیارت<br>۲- بانک های اطلاعات آماری<br>۳- مستندات علمی و تخصصی در حوزه زیارت<br>۴- درخواست همکاری سایر معاونتها ی زیارت مستقر استانداری های قم و فارس<br>۵- درخواست تصویب مصوبات لازم در کارگروه ملی زیارت و شورای فرهنگ عمومی<br>۶- درخواست همکاری از وزارت خانه متبوع<br>۷- درخواست ایجاد پنجره زیارت در دستگاههای استانی<br>۸- ایجاد میثاق و تفاهم نامه های اجرایی بین استانی- کشوری-وبین المللی<br>۹- تدوین طرح های مرتبط با حوزه زیارت<br>۱۰- ایجاد سایت های مورد نیاز جهت ارتباط عمومی و اعلام سیاستهای اجرایی |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                         |  |

|                                                                            |                                          |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| قوانین و مقررات بالادستی                                                   |                                          | ۱- مصوبات کارگروه ملی زیارت<br>۲- ماده ۱۲ قانون پنجم توسعه<br>۳- مصوبات شورای فرهنگ عمومی استان و کشور<br>۴- ماده ۹۷ برنامه ششم توسعه<br>۵- شورای اداری استان مورخ ۱۳۹۴/۶/۱۴ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                             |
| ۵- جزییات خدمت                                                             | آمار تعداد خدمت گیرندگان                 | ... خدمت گیرندگان در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                             |
|                                                                            | متوسط مدت زمان ارایه خدمت:               |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                             |
|                                                                            | 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                   |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                             |
|                                                                            | هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان | مبلغ (مبالغ)                                                                                                                                                                 | شماره حساب (های) بانکی                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | پرداخت بصورت الکترونیک                                                                                                      |
|                                                                            |                                          |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                                                    |
|                                                                            |                                          |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                                                    |
|                                                                            |                                          |                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                             |
| آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن |                                          |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                             |
| WWW.                                                                       |                                          |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                             |
| نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:        |                                          |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                             |
| ۶- نحوه دسترسی به خدمت                                                     | مراحل خدمت                               | نوع ارائه                                                                                                                                                                    | رسانه ارتباطی خدمت                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                             |
|                                                                            | در مرحله اطلاع رسانی خدمت                | <input type="checkbox"/> الکترونیکی                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)<br><input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک<br><input type="checkbox"/> ارسال پستی<br><input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس<br><input type="checkbox"/> پیام کوتاه<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)                                                    |                                                                                                                             |
|                                                                            |                                          | <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی                                                                                                                            | جهت احراز اصالت فرد<br>جهت احراز اصالت مدرک<br>نبود زیرساخت ارتباطی مناسب<br>سایر:<br>مرجع به دستگاه:<br><input type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهرستانی                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                             |
|                                                                            | در مرحله درخواست خدمت                    | <input type="checkbox"/> الکترونیکی                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک<br><input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس<br><input type="checkbox"/> پیام کوتاه<br><input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان<br>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:<br><input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) |                                                                                                                             |
|                                                                            |                                          | <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی                                                                                                                            | جهت احراز اصالت فرد<br>جهت احراز اصالت مدرک<br>نبود زیرساخت ارتباطی مناسب<br>سایر:<br>مرجع به دستگاه:<br><input type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهرستانی                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                             |
|                                                                            | خدمات (فرایند) داخل دستگاه ارتباطی       | <input type="checkbox"/> الکترونیکی                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) |

|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                           |                                                                                                |                                                                          |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|                                                                  | غیر الکترونیکی                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               | دکتر ضرورت<br>مراجعه<br>حضوری                                                                                                                                                           |                                                                                                                           |                                                                                                |                                                                          |
|                                                                  | <input type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی<br><input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه<br><input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان<br>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:<br><input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) |                               |                                                                                                                                                                                         | در مرحله ارائه خدمت                                                                                                       |                                                                                                |                                                                          |
|                                                                  | غیر الکترونیکی                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | دکتر ضرورت<br>مراجعه<br>حضوری | <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد<br><input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک<br><input type="checkbox"/> نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب<br><input type="checkbox"/> سایر: | مراجعه به دستگاه:<br><input type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهرستانی |                                                                                                |                                                                          |
| ۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها<br>(بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه | نام سامانه های دیگر                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                               | فیلدهای مورد تبادل                                                                                                                                                                      |                                                                                                                           |                                                                                                |                                                                          |
|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                           |                                                                                                |                                                                          |
|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                           |                                                                                                |                                                                          |
|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                           |                                                                                                |                                                                          |
|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                           |                                                                                                |                                                                          |
| ۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر                            | نام دستگاه دیگر                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | نام سامانه های دستگاه دیگر    | فیلدهای مورد تبادل                                                                                                                                                                      | مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)                                                                                               | استعلام الکترونیکی<br><input type="checkbox"/> آنلاین<br><input type="checkbox"/> دستی (Batch) | اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:                            |
|                                                                  | اداره کل میراث - فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                               |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> آنلاین<br><input type="checkbox"/> دستی                               | <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده |
|                                                                  | استان قدس رضوی                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> آنلاین<br><input type="checkbox"/> دستی                               | <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده |
|                                                                  | بنیاد بین المللی امام را علیه السلام                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                               |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> آنلاین<br><input type="checkbox"/> دستی                               | <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده |
|                                                                  | اداره کل تبلیغات اسلامی                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                               |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> آنلاین<br><input type="checkbox"/> دستی                               | <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده |
|                                                                  | دفتر امور شهری                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> آنلاین<br><input type="checkbox"/> دستی                               | <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده |
|                                                                  | اداره کل اوقاف و امور خیریه                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                               |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> آنلاین<br><input type="checkbox"/> دستی                               | <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده |
|                                                                  | اداره کل راه و شهر سازی                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                               |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> آنلاین<br><input type="checkbox"/> دستی                               | <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده |

|                            |                                      |  |  |  |  |                                                                          |
|----------------------------|--------------------------------------|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------|
|                            | اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای |  |  |  |  | <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده |
|                            | اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی        |  |  |  |  | <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده |
| ۹- علوین<br>فرایندهای خدمت |                                      |  |  |  |  |                                                                          |
|                            |                                      |  |  |  |  |                                                                          |
|                            | ۳-                                   |  |  |  |  |                                                                          |
|                            | ....                                 |  |  |  |  |                                                                          |

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

```

graph TD
    A[اداره کل امور فرهنگ و زائرین] --> B[پشتیبانی و راهبری برنامه های مناسبی برای]
    B --> C[تصویب وظایف دستگاهها]
    C --> D[ارسال دعوت نامه برای دستگاههای متولی]
    D --> E[همهانگ منامه ریزی استان]
    E --> F[ابلاغ مصوبات و نظارت و ارزیابی]
    D -.-> G[برگزاری جلسه در موعد مقرر و تعیین]
    B --- H[دستگاه اجرایی... دستگاه اجرایی... دستگاه اجرایی... دستگاه اجرایی... دستگاه اجرایی... دستگاه اجرایی... دستگاه اجرایی... دستگاه اجرایی...]
  
```

۱- تصویب وظایف دستگاهها برای اجرا مصوبات مربوط

۲- ارسال دعوت نامه برای دستگاههای متولی امر هماهنگی و برنامه ریزی استان

۳- برگزاری جلسه در موعد مقرر و تعیین دستور کار

۴- ابلاغ مصوبات و نظارت و ارزیابی دستگاهها

|                                     |       |                  |                                         |
|-------------------------------------|-------|------------------|-----------------------------------------|
| نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: | تلفن: | پست الکترونیک: k | واحد مربوط: اداره کل امور فرهنگی زائرین |
|-------------------------------------|-------|------------------|-----------------------------------------|