

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: راهبری خدمات رفاهی زائرین استان		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: استانداری (خراسان رضوی، قم و فارس)			
	نام دستگاه مادر: وزارت کشور			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت این اداره کل در چارچوب ستاد اجرایی خدمات سفر، ستاد برگزاری مراسم اربعین، طرح میدا به میدا و ... سیاستگذاری، هماهنگی و نظارت بر عملکرد دستگاههای مرتبط را به انجام می رساند. این ساختارها بستری را برای ایجاد همگرایی و هم افزایی و همچنین جلوگیری از موازی کاری میان دستگاههای مرتبط را فراهم میکند			
	نوع خدمت		☐ خدمت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☒ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)	
	ماهیت خدمت		☒ حاکمیتی ☐ تصدی گری	
	سطح خدمت		☐ ملی ☐ منطقه ای ☒ استانی ☐ شهری ☐ روستایی	
	رویداد مرتبط با:		☐ تولد ☐ آموزش ☐ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت	
			☐ تاسیسات شهری ☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ بازنشستگی ☐ مدارک و گواهینامه ها ☐ وفات ☒ سایر	
	نحوه آغاز خدمت		☐ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص	
			☐ تشخیص دستگاه ☒ سایر: فلسفه وجودی معاونت زیارت میباشد. یک فرایند مستمر است.	
	مدارک لازم برای انجام خدمت			
	قوانین و مقررات بالادستی		دستورالعمل ستاد اجرایی خدمات سفر استان دستورالعمل اجرایی ستاد مرکزی مراسم اربعین	
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		کلیه دستگاه های اجرایی مرتبط در: ☐ ماه ☐ فصل ☒ سال مشهد مقدس سالانه پذیرای بالغ بر ۳۰ میلیون زائر میباشد
		متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		در طول سال
تواتر		☐ یکبار برای همیشه ... بار در: ☐ ماه ☐ فصل ☐ سال مستمر میباشد		
تعداد بار مراجعه حضوری		در قالب جلسات بین دستگاهی		
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک		
		☐ ☐ ☐ ...		
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن			
	www.mabdabemabda.com www.mabdabemabda.ir www.eghamat24.com www.visitmashhad.com www.zaerinpiadeh.ir			

نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: مبدا به مبدا مبدا به مبدا اقامت ۲۴ با هشت جمعیت خدمتگذار زائرین پیاده			
مراحل خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		الکترونیکی	
اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) سامانه مکاتبات اداری و سایر وبگاه های مرتبط		غیر الکترونیکی	
مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی		جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ بود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: ☐	
در مرحله درخواست خدمت		الکترونیکی	
اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان سایر (با ذکر نحوه دسترسی) سامانه مکاتبات اداری و سایر وبگاه های مرتبط		غیر الکترونیکی	
مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی		جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ بود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: ☐	
در مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		الکترونیکی	
اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) ☐		غیر الکترونیکی	
برگزاری جلسات حضوری و بازدید های دوره ای		دیگر ضرورت های حضوری	
در مرحله ارائه خدمت		الکترونیکی	
اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان سایر (با ذکر نحوه دسترسی) ☐			

		☒ غیرالکترونیکی ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☒ سایر: برگزاری جلسات حضوری و بازدید های دوره ای		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعمال الکترونیکی به خط online دستای (Batch) استعمال غیر الکترونیکی
					☐
					☐
					☐
					☐
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) استعمال الکترونیکی به خط online دستای (Batch) اگر استعمال غیرالکترونیکی است، استعمال توسط:	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
	کلیه دستگاههای اجرایی مرتبط استان (معاونت زیارت یک معاونت مطالبه گر در تمامی ابعاد کاری است)	اتوماسیون اداری و شبکه دولت		☐	☐
				☐	☐
				☐	☐
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱. جمع آوری، تجزیه و تحلیل و بروز رسانی آمار و اطلاعات زائرین				
	۲. شناسایی نیازها و مشکلات زائرین (حمل و نقل، اسکان، تغذیه، بهداشت و ...)				
	۳. برنامه ریزی و هماهنگی در قالب ستاد اجرایی خدمات سفر و سایر ساختارهای تعریف شده				
	۴. هماهنگی و نظارت بر عملکرد مرتبط با امور رفاهی زائرین در دستگاههای اجرایی استان				
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت					
جمع آوری و تحلیل آمار و اطلاعات زائرین → شناسایی نیازها و مشکلات زائرین → برنامه ریزی و هماهنگی در قالب ستاد اجرایی خدمات سفر و سایر ساختارهای تعریف شده ↓ هماهنگی و نظارت بر عملکرد مرتبط با امور رفاهی زائرین در دستگاههای اجرایی استان					
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:		تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: اداره کل امور رفاهی زائرین	