



جدول (۳-۱۸) شناسنامه خدمت بررسی و پاسخگویی به شکایات و رضایتمندی ارباب رجوع و گیرندگان خدمت

۱- عنوان خدمت: بررسی و پاسخگویی به شکایات و رضایتمندی ارباب رجوع و گیرندگان خدمت		۲- شناسه خدمت: ۱۶۰۳۱۰۱۲۱۰۰	
۳- ارائه دهنده خدمت: نام دستگاه اجرایی: اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی			
شرح خدمت دریافت شکایت از سامانه بررسی و تسهیل در امر رسیدگی به شکایت در جزئیات و کلیات و مستندات دریافت شده و اعلام نتیجه			
نوع خدمت خدمت به شهروندان (G2C) خدمت به کسب و کار (G2B) خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)		نوع مخاطبین کارکنان دانشگاه و واحدهای تابعه، گیرندگان خدمت (ارباب رجوع، پرسنل و کارکنان، اعضاء هیأت علمی و دانشجویان)	
ماهیت خدمت حاکمیتی		تصدی‌گری <input type="checkbox"/>	
سطح خدمت ملی تولید آموزش سلامت مالیات کسب و کار تامین اجتماعی ثبت مالکیت		منطقه‌ای استانی شهری روستایی	
رویداد مرتبط با: تأسیسات شهری بیمه ازدواج بازنشستگی مدارک و گواهینامه‌ها وفات سایر			
نحوه آغاز خدمت تقاضای گیرنده خدمت تشخیص دستگاه سایر:		فرارسیدن زمانی مشخص رخداد رویدادی مشخص	
مدارک لازم برای انجام خدمت شکایت یا درخواست ثبت شده در سامانه بازرسی کل کشور			
قوانین و مقررات بالادستی قوانین و مقررات، دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های ابلاغی از مقامات مافوق			
آمار تعداد خدمت گیرندگان متوسط مدت زمان ارایه خدمت تواتر تعداد بار مراجعه حضوری هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		۱۰ نفر تعداد خدمت گیرندگان در: ماه <input checked="" type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> ۳۰ روز یک بار برای هر درخواست - پرداخت به صورت الکترونیک <input type="checkbox"/>	
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: استعلامات و مستندات اخذ شده			
مراحل خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع‌رسانی خدمت: تلفن همراه (برنامه کاربردی) ارسال پستی پیام کوتاه		الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک تلفن گویا یا مرکز تماس سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
در مرحله اطلاع‌رسانی خدمت: مراجعه به دستگاه: ملی استانی شهرستانی		غیرالکترونیکی <input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	
در مرحله درخواست خدمت: تلفن همراه (برنامه کاربردی) ارسال پستی پیام کوتاه		الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) پست الکترونیک تلفن گویا یا مرکز تماس دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: عناوین مشابه دفاتر پیشخوان سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	



ادامه جدول (۳-۱۸) شناسنامه خدمت بررسی و پاسخگویی به شکایات و رضایتمندی ارباب رجوع و گیرندگان خدمت

مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	نحوه دسترسی به خدمت
مراجعه به دستگاه: (ERP)		<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		
			ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		
تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واکذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عنوان مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		
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	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		
استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی دسته‌ای (Batch) برخط online		فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه‌های دیگر	۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-		-	
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:		استعلام الکترونیکی دسته‌ای (Batch) برخط online	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای مورد تبادل	نام دستگاه	۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاهها
<input checked="" type="checkbox"/> دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	-	● اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات
۹- عناوین فرایندهای خدمت: ● مدیریت سامانه بازرسی کل کشور ● مدیریت سامانه بازرسی تحت نظارت وزارت متبوع ● بازدیدهای موردی جهت رسیدگی به شکایات ● مدیریت سامانه بازرسی تحت نظارت استانداری ● دریافت و پاسخگویی به شکایات دانشگاه						
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت:						



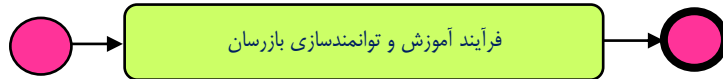
جدول (۳-۱۹) شناسنامه خدمت اجرای برنامه‌های آموزشی

۱- عنوان خدمت:		اجرای برنامه‌های آموزشی		
۲- شناسه خدمت:		۱۶۰۲۱۰۱۲۰۰۰		
۳- ارائه دهنده خدمت:		نام دستگاه اجرایی: اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	<input checked="" type="radio"/> فرآیند با نیازسنجی آموزشی کارکنان شروع <input checked="" type="radio"/> مشخص نمودن دوره‌های مورد نیاز <input checked="" type="radio"/> ثبت دوره		
	نوع خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)		
	ماهیت خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی‌گری		
	سطح خدمت	<input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه‌ای <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"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تأمین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت <input checked="" type="checkbox"/> سایر		
	نحوه آغاز خدمت	<input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:		
	مدارک لازم برای انجام خدمت	<input checked="" type="radio"/> برنامه‌های آموزشی حضوری و غیرحضوری کارکنان		
	قوانین و مقررات بالادستی	<input checked="" type="radio"/> آیین‌نامه‌های و قوانین مرتبط با آموزش ضمن خدمت کارکنان		
	۵- مشخصات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	۵۰ نفر تعداد خدمت گیرندگان در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال	
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت	<input checked="" type="radio"/> بسته به مدت کارگاه‌های برگزار شده		
تواتر	<input checked="" type="checkbox"/> یک‌بار برای همیشه			
تعداد بار مراجعه حضوری	-			
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت‌گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت به صورت الکترونیک	
	-	-	<input type="checkbox"/>	
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:				
۶- نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
	در مرحله اطلاع‌رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	



ادامه جدول (۳-۱۹) شناسنامه خدمت اجرای برنامه‌های آموزشی

<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و آگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	در مرحله درخواست خدمت	نحوه دسترسی به خدمت	
	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب				ذکر ضرورت مراجعه حضوری
<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه‌ها)			
<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و آگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		<input checked="" type="checkbox"/> 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 checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی			
استعلام الکترونیکی <input type="checkbox"/> استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی <input type="checkbox"/> دسته‌ای (Batch) <input type="checkbox"/> برخط online	فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه‌های دیگر		ارتباط خدمت با سامانه‌ها سایر سامانه‌ها
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	فیلدهای آموزشی جهت کارشناسان اداره بازرسی			۷- ارتباط خدمت با سامانه‌ها سایر سامانه‌ها
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	استعلام الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	استعلام الکترونیکی <input type="checkbox"/> دسته‌ای (Batch) <input checked="" type="checkbox"/> برخط online	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای مورد تبادل		نام دستگاه
			-	-		۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه‌ها: <input checked="" type="checkbox"/> اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات
۹- عناوین فرایندهای خدمت: <input checked="" type="checkbox"/> آموزش و توانمندسازی بازرسان						
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت:						





جدول (۳-۲) شناسنامه خدمات اجرای قوانین و مقررات و رضایتمندی ارباب رجوع و گیرندگان خدمت

۱- عنوان خدمت:		۲- شناسه خدمت:		
۳- ارائه دهنده خدمت:		۱۶۰۲۱۰۱۲۰۰۰		
نام دستگاه اجرایی: اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات		اجرای قوانین و مقررات و رضایتمندی ارباب رجوع و گیرندگان خدمت		
نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی				
شرح خدمت	تهیه جدول زمان بندی بازدیدها توسط مسئول تیم بازرسی تأیید جدول زمان بندی توسط مدیریت بازرسی صدور ابلاغ مأموریت جهت کارشناسان مربوطه جهت بازدید بازدید و تکمیل و جمع بندی چک لیست ها توسط کارشناسان مربوطه تأیید نهایی چک لیست ها توسط مدیریت بازرسی جهت ارائه گزارش به مقامات مافوق			
	نوع خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)		
	ماهیت خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input 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"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تأمین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت	<input checked="" type="checkbox"/> سایر	
	نحوه آغاز خدمت	<input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input checked="" type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص	<input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> بازدیدهای منظم و مستمر ماهیانه، فصلی و سالیانه واحدهای مختلف دانشگاه بر اساس چک لیست های استاندارد شده ای ابلاغی		
	قوانین و مقررات بالادستی	<input checked="" type="checkbox"/> قوانین و مقررات مرتبط با بازدیدها <input checked="" type="checkbox"/> دستورالعمل های ابلاغی جهت بازدید		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	۳ بازدید از واحد در: <input checked="" type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال		
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> ۱ ساعت برای هر بار خدمت <input checked="" type="checkbox"/> مستمر		
تواتر				
تعداد بار مراجعه حضوری	<input checked="" type="checkbox"/> یک بار بازدید از محل برای هر بار خدمت			
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت به صورت الکترونیک	
	-	-	<input type="checkbox"/>	
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 checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		
		<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	<input type="checkbox"/> مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	
مراجعه به دستگاه:		<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		



ادامه جدول (۳-۲۰) شناسنامه خدمت اجرای قوانین و مقررات و رضایتمندی ارباب رجوع و گیرندگان خدمت

<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <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	مرحله درخواست خدمت	۶- نحوه دسترسی به خدمت	
	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	<input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری			غیرالکترونیکی
<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		الکترونیکی	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)			
مراجعه به محل جهت بازدید و بررسی اجرای قوانین و مقررات		<input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری	غیرالکترونیکی			
<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <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			
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"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری	غیرالکترونیکی			
استعلام غیر الکترونیکی	فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه‌های دیگر	۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها		
استعلام الکترونیکی	فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه‌های دیگر	۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	-		
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	استعلام الکترونیکی دسته‌ای (Batch) <input type="checkbox"/>	برخط online <input checked="" type="checkbox"/>	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) -	فیلدهای مورد تبادل -		نام دستگاه اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات
<input checked="" type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-	نام دستگاه اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات	
۹- عناوین فرایندهای خدمت: ① بازدیدهای منظم واحدهای مختلف دانشگاه						
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت: 						



جدول (۳-۲) شناسنامه خدمت افزایش اثربخشی فعالیت‌های اداره بازرسی دانشگاه

۱- عنوان خدمت:		افزایش اثربخشی فعالیت‌های اداره بازرسی دانشگاه	
۲- شناسه خدمت:		۱۶۰۲۱۰۱۲۰۰۰	
۳- ارائه دهنده خدمت:		نام دستگاه اجرایی: اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	
شرح خدمت:		<input checked="" type="checkbox"/> شناسایی سازمان‌های بازرسی مرتبط با دانشگاه <input checked="" type="checkbox"/> تشکیل جلسات منظم و تبادل اطلاعات مفید در زمینه‌های بازرسی	
نوع خدمت:		<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)	
ماهیت خدمت:		<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی‌گری	
سطح خدمت:		<input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه‌ای <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"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تأمین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت <input type="checkbox"/> تأسیسات شهری <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه‌ها <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"/> رخداد رویدادی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:	
مدارک لازم برای انجام خدمت:		<input checked="" type="checkbox"/> شناسایی سازمان‌های بازرسی در سطح استان و وزارت متبوع	
قوانین و مقررات بالادستی:		<input checked="" type="checkbox"/> قوانین و مقررات مرتبط با همکاری‌های بین بخشی در ادارات و سازمان‌ها	
آمار تعداد خدمت گیرندگان:		۱ ارتباط با سازمان‌های بازرسی در: ماه <input checked="" type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/>	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		-	
تواتر:		<input checked="" type="checkbox"/> مستمر	
تعداد بار مراجعه حضوری:		<input checked="" type="checkbox"/> یک‌بار بازدید از محل برای هر بار خدمت	
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت‌گیرندگان:		مبلغ (مبالغ) <input type="checkbox"/> شماره حساب(های) بانکی <input type="checkbox"/> پرداخت به صورت الکترونیک <input type="checkbox"/>	
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:			
مرحله خدمت:		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع‌رسانی خدمت:		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	
<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ذکر ضرورت مراجعه حضوری	



ادامه جدول (۳-۲۱) شناسنامه خدمت افزایش اثربخشی فعالیت‌های اداره بازرسی دانشگاه

<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و آگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		الکترونیکی	در مرحله درخواست خدمت	خ- نحوه دسترسی به خدمت	
	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	<input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری			غیرالکترونیکی
<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		<input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه‌ها)		
<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و آگذاری 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 checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	<input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری	غیرالکترونیکی			
استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		فیلدهای مورد تبادل	نام سامانه‌های دیگر		ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها
	دسته‌ای (Batch)	برخط online				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	نام سامانه‌های دیگر		ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها
نام دستگاه	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	نام دستگاه		ارتباط خدمت با سایر دستگاه‌ها
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	دسته‌ای (Batch)	برخط online	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	نام دستگاه		ارتباط خدمت با سایر دستگاه‌ها
دستگاه	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-	نام دستگاه	ارتباط خدمت با سایر دستگاه‌ها	
<input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-	نام دستگاه	ارتباط خدمت با سایر دستگاه‌ها	
۹- عناوین فرایندهای خدمت: <input checked="" type="checkbox"/> برقراری ارتباط و ایجاد تعامل با سازمان‌های بازرسی						
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت: 						



جدول (۳-۲۲) شناسنامه خدمت کاهش فساد اداری

۱- عنوان خدمت:		کاهش فساد اداری		۲- شناسه خدمت:		۱۶۰۲۱۰۱۲۰۰۰	
۳- ارائه دهنده خدمت:		نام دستگاه اجرایی: اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی					
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	<input checked="" type="radio"/> تشکیل تیم شناسایی گلوگاهها <input checked="" type="radio"/> بازرسی و نظارت بر واحدهای مختلف <input checked="" type="radio"/> تهیه و ارائه گزارشات لازم					
	نوع خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G ₂ C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G ₂ B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاههای دولتی (G ₂ G)					
	ماهیت خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی					
	سطح خدمت	<input type="checkbox"/> ملی		<input type="checkbox"/> منطقه‌ای		<input checked="" type="checkbox"/> استانی	
	رویداد مرتبط با:	<input type="checkbox"/> تولد		<input type="checkbox"/> آموزش		<input type="checkbox"/> سلامت	
	نحوه آغاز خدمت	<input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت		<input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص		<input checked="" type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	<input checked="" type="radio"/> دستور ریاست دانشگاه و اطلاعات جمع‌آوری شده از حوزه‌های مختلف					
	قوانین و مقررات بالادستی	<input checked="" type="radio"/> قوانین و مقررات مرتبط با مبارزه با فساد اداری					
	آمار تعداد خدمت‌گیرندگان	<input checked="" type="radio"/> بسته به تعداد نقاط فساد شناسایی شده					
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت	-					
تواتر	<input checked="" type="checkbox"/> مستمر						
تعداد بار مراجعه حضوری	<input checked="" type="radio"/> یک‌بار بازدید از محل برای هر بار خدمت						
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت‌گیرندگان	مبلغ (مبالغ)		شماره حساب(های) بانکی		پرداخت به صورت الکترونیک		
		-		-		<input type="checkbox"/>	
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:							
۵- نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت	نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت			
	در مرحله اطلاع‌رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)			
	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری		<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب			
		مراجعه به دستگاه:		<input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی			



ادامه جدول (۳-۲۲) شناسنامه خدمت کاهش فساد اداری

<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و آگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		الکترونیکی		در مرحله درخواست خدمت	- نحوه دسترسی به خدمت	
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری				
<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک		<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		الکترونیکی		مرحله تولید خدمت		
مراجعه به محل جهت بازدید و شناسایی گلوگاه‌های فساد خیز		<input checked="" type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری		غیرالکترونیکی		فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه‌ها		
<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و آگذاری 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 checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری				
استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		فیلدهای مورد تبادل			نام سامانه‌های دیگر		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				-		
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	استعلام الکترونیکی	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای مورد تبادل	نام دستگاه	۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه‌ها			
<input checked="" type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	دسته‌ای (Batch) <input type="checkbox"/>	برخط online <input checked="" type="checkbox"/>	-	-	<input checked="" type="checkbox"/> اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات			
۹- عناوین فرایندهای خدمت: <input checked="" type="checkbox"/> شناسایی گلوگاه‌های فسادخیز <input checked="" type="checkbox"/> کشف مفاصد اداری و گزارش به مقام‌های ذی‌ربط								
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت:								
<pre> graph LR Start(()) --> Selection{انتخاب فرآیند مدنظر} Selection --> Hotspots[فرآیند شناسایی گلوگاه‌های فسادخیز] Selection --> Reporting[فرآیند کشف مفاصد اداری و گزارش به مقام‌های ذی‌ربط] Hotspots --> End(()) Reporting --> End </pre>								



جدول (۳-۲۳) شناسنامه خدمت سنجش میزان رضایتمندی گیرندگان خدمت

۱- عنوان خدمت:		۲- شناسه خدمت:	
سنجش میزان رضایتمندی گیرندگان خدمت		۱۶۰۲۱۰۱۲۰۰۰	
۳- ارائه دهنده خدمت:		نام دستگاه اجرایی: اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد	
		نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	
مشخصات خدمت	شرح خدمت	<input checked="" type="radio"/> تدوین فرم‌های نظرسنجی <input checked="" type="radio"/> جمع‌آوری فرم‌های تکمیل شده <input checked="" type="radio"/> ورود داده‌ها به نرم‌افزار و استخراج شاخص‌های مربوطه	
	نوع خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)	
	ماهیت خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی	
	سطح خدمت	<input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه‌ای <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"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تأمین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت <input type="checkbox"/> تأسیسات شهری <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه‌ها <input type="checkbox"/> وفات <input checked="" type="checkbox"/> سایر	
	نحوه آغاز خدمت	<input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	<input checked="" type="radio"/> دستور مقام مافوق یا مدیر بازرسی جهت انجام نظرسنجی	
	قوانین و مقررات بالادستی	<input checked="" type="radio"/> قوانین و مقررات، دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های ابلاغی از مقامات مافوق مربوط به نظرسنجی	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	<input checked="" type="radio"/> کسب نظرسنجی از افراد بعد از ارائه خدمات بهداشتی و درمانی	
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت	<input checked="" type="radio"/> ۵ دقیقه برای هر بار خدمت	
تواتر	<input type="checkbox"/> یک‌بار		
تعداد بار مراجعه حضوری	<input checked="" type="radio"/> یک‌بار بازدید از محل برای هر بار خدمت		
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت‌گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب(های) بانکی	پرداخت به صورت الکترونیک
	-	-	<input type="checkbox"/>
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:			
نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
	در مرحله اطلاع‌رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی



ادامه جدول (۳-۲۳) شناسنامه خدمت سنجش میزان رضایتمندی گیرندگان خدمت

<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <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 درخواست خدمت	فرآیندهای دسترسی به خدمت		
	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	<input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری			غیرالکترونیکی	
<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		الکترونیکی	مرحله تولید خدمت				
مراجعه به محل جهت بازدید و بررسی اجرای قوانین و مقررات		<input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری	غیرالکترونیکی	فرآیند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها			
<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <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 type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	<input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری			غیرالکترونیکی	
استعلام غیر الکترونیکی	فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه‌های دیگر			۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-				
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	استعلام الکترونیکی دسته‌ای (Batch) <input type="checkbox"/>		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) -	فیلدهای مورد تبادل -		نام دستگاه اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات	۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاهها
<input checked="" type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-			
۹- عناوین فرایندهای خدمت: <input checked="" type="checkbox"/> انجام نظرسنجی‌های مختلف جهت سنجش میزان رضایت ارباب‌رجوع خارجی و داخلی							
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت:							