



جمهوری اسلامی ایران

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شناسنامه خدمات منتخب شرکت ملی گاز ایران

۱- عنوان خدمت: پاسخگویی به شکایات		۲- شناسه خدمت: ۱۳۰۳۲۳۱۰۰۰ (این قسمت توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود)	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکت پالایش گاز فجر جم		
	نام دستگاه مادر: وزارت نفت		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		
	پاسخگویی به شکایات / درخواستها / پیشنهادات / انتقادات		
	نوع خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)	
	ماهیت خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری	
	سطح خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input 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"/> تأسیسات 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 type="checkbox"/> سایر	
	نحوه آغاز خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	مشخصات فردی شامل کد ملی / شماره همراه / آدرس	
	قوانین و مقررات بالادستی	براساس آیین نامه های ومقررات ابلاغی از وزارت نفت	
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:			
تواتر			
تعداد بار مراجعه حضوری			
۹۵۰ نفر در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال ۱۵ الی ۲۰ روز کاری			
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	... بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال		
	در صورت عدم امکان دسترسی به سامانه ها و نداشتن آگاهی کامل روزانه ۳ الی ۴ نفر حضوری و حدوداً ۱۰ نفر تلفنی		
	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
	----	----	<input type="checkbox"/>
----	----	<input type="checkbox"/>	
----	----	<input type="checkbox"/>	



بیست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

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: سامانه پاسخگویی به شکایات شرکت	
مراحل خدمت	نوع ارائه
در مراحل اطلاع رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) </div> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: ضرورتی ندارد. </div> </div>
در مرحله درخواست خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" 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) </div> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: ضرورتی ندارد. </div> </div>
مرحله تولید خدمت (فرآیند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) </div> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> ضرورتی ندارد. </div> </div>
در مرحله ارائه خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" 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) </div> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: ضرورتی ندارد. </div> </div>

۶- نحوه دسترسی به خدمت



ریاست جمهوری

سامان مدیریت و برنامه ریزی کشور

مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: ضرورتی ندارد.		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		
-----		-----			<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> ذاتا غیر الکترونیکی <input type="checkbox"/> بخشی از آن الکترونیکی	ماهیت سامانه	
استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		فیلدهای مورد تبادل			نام سامانه های دیگر	
	دسته ای Batch	برخط Online					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:	استعلام الکترونیکی		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای مورد تبادل	نام سامانه های دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر	
	دسته ای Batch	برخط Online					
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-----	دریافت شکایت / درخواست		سامانه سامد (ریاست جمهوری)	
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-----	دریافت شکایت / درخواست		بازرسی کل کشور	
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-----	دریافت شکایت / درخواست		سامانه وزارت نفت	

۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها

۸- ارتباط خدمت سایر دستگاههای دیگر



بیاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۹- عناوین فرآیندهای خدمت	<p>(۱) فلو چارت (۲) روالی که برای انجام یک خدمت لازم است را گام به گام ذکر کنید</p>
--------------------------	---



بیاست جمهوری

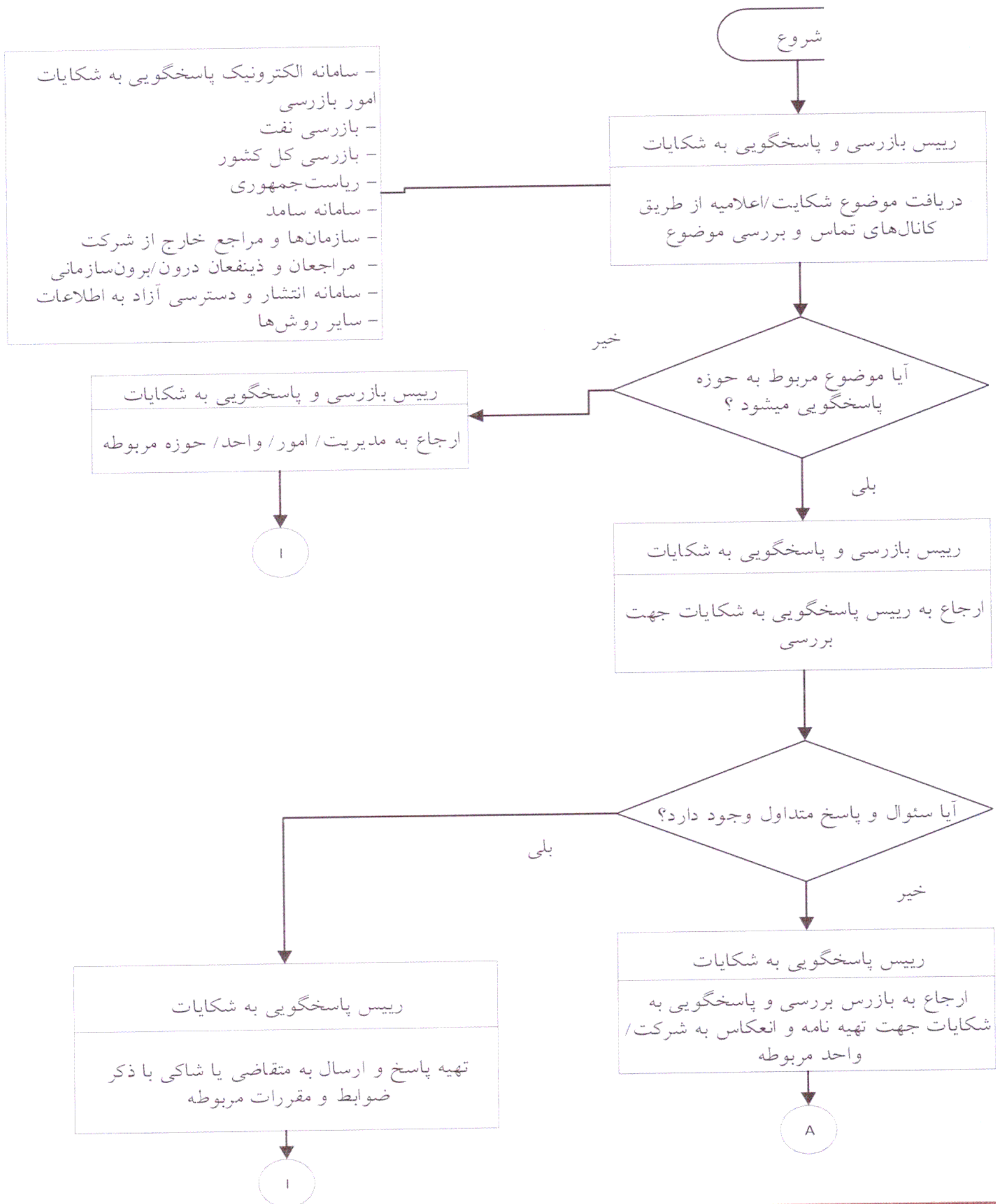
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور





بیاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

