

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

| | | | |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۱- عنوان خدمت: فراینده ارائه خدمات جراحی | | ۲- شناسه خدمت: بهبود کیفیت - دفتر پرستاری | |
| ۳- ارائه خدمت | نام دستگاه اجرایی: بیمارستان بنت الهدی | | |
| | نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی | | |
| ۴- مشخصات خدمت | شرح خدمت | | |
| | پذیرش بیمار در بخش اتاق عمل - انجام اقدامات لازم - انتقال به بخش جراحی و vip | | |
| | نوع خدمت | | نوع خدمات <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) <input type="checkbox"/> |
| | ماهیت خدمت | | حاکمیتی <input checked="" type="checkbox"/> تصدی گری <input type="checkbox"/> |
| | سطح خدمت | | ملی <input checked="" type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی <input type="checkbox"/> |
| | رویداد مرتبط با: | | تولد <input checked="" type="checkbox"/> آموزش <input checked="" type="checkbox"/> سلامت <input checked="" type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثابت مالکیت <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"/> وقت <input type="checkbox"/> ثبت <input type="checkbox"/> |
| | نحوه آغاز خدمت | | 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: ... <input type="checkbox"/> |
| | آمار تعداد خدمت گیرندگان | | متغیر است حدودا ۱۰ خدمت گیرندگان در: ماه <input checked="" type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/> |
| مدت زمان ارائه خدمت: | | میانگین ۳ ساعت <input checked="" type="checkbox"/> | |
| تواتر | | یکبار برای همیشه <input type="checkbox"/> بصورت مستمر <input checked="" type="checkbox"/> هر دو هفته یکبار در: ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/> | |
| تعداد بار مراجعه حضوری | | ۱-۲ بار <input checked="" type="checkbox"/> | |
| هزینه ارائه خدمت (ریال) به 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 : | | | |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: | | | |
| مرحله خدمت | نوع ارائه | رسانه ارتباطی خدمت | |
| در مرحله اطلاع رسانی خدمت | الکترونیکی <input type="checkbox"/> | <input 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) | |
| | غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> | جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: اطلاع رسانی و نصب تراکت در کلیه مراکز درمانی - جهت سهولت دسترسی برای کسانی که امکان دسترسی الکترونیکی برایشان فراهم نیست | |
| در مرحله درخواست خدمت | الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> | <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 <input type="checkbox"/> شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عنوانین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) | |
| | غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> | جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: تمایل خدمت گیرنده | |
| مرحله تولید خدمت (فرآیند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها) | الکترونیکی <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) (ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) | |
| | غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> | گزارشات و مستندات حتما باید بصورت کتبی موجود باشند. <input checked="" type="checkbox"/> جلسات حضوری جهت کار تیمی و استفاده از خرد جمعی | |
| در مرحله ارائه خدمت | الکترونیکی <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عنوانین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) | |
| | غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> | جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: تمایل خدمت گیرنده | |

۶- نحوه دسترسی به خدمت

| استعلام غیر الکترونیکی | استعلام الکترونیکی | | فیلدهای موردتبادل | نام سامانه های دیگر | ۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه | |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| | برخط online | دستهای (Batch) | | | | |
| <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 غیرالکترونیکی است، استعلام توسط: | استعلام الکترونیکی | | فیلدهای موردتبادل | نام دستگاه دیگر | ۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر | |
| | برخط online | دستهای (Batch) | | | | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | | | | اداره کل بازرسی استان |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | | | | استانداری - مدیریت بازرسی و حقوقی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | دستگاه مراجعه کننده | | | | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | دستگاه مراجعه کننده | | | | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | دستگاه مراجعه کننده | | | | |
| ۱- دریافت شکایت | | | | | ۹- عناوین فرایندهای خدمت | |
| ۲- بررسی شکایت | | | | | | |
| ۳- استعلام نظر تخصصی | | | | | | |
| ۴- ارائه گزارش به شاکی | | | | | | |
| ۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت | | | | | | |

