

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أصنعه لي في الدنيا



شهرداری یزد

عنوان:

طرح پژوهشی معماری سازمانی سرویس گرامی شهرداری یزد

شهردار یزد:

دکتر جمال الدین عزیززی بندرآبادی

تدوین:

معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی

شهرداری یزد

بهار ۱۳۹۹

توضیحات	نویسنده / نویسندگان گزارش
ناظر کیفی طرح	مهدی فعالی
مدیر پروژه	سید اکبر مصطفوی
	ولی درهمی
همکاران پروژه در دانشگاه یزد	فرزانه نادی
	الهام برخورداری
	محدثه السادات صابری نژاد اناری
	مریم داراب
	سارا مجیبیان
همکاران پروژه در شهرداری یزد	سید محمد علی شبانی
	مجید بیگی
	امیر سلطانی علی آباد
	شیدا مسیحی

فهرست مطالب

۱	فصل اول
۱	ساختار شکست فرآیندی
۱-۱	مقدمه
۱-۲	هدف و محدوده گزارش
۱-۳	تعاریف و مفاهیم
۱-۴	وظیفه
۱-۵	فرآیند
۱-۶	گروه فرآیندی
۱-۷	منابع مورد استفاده در گزارش
۱-۸	وضع موجود کسب و کار شهرداری یزد
۱-۹	حوزه فرآیندی کنترل-نظارتی
۱-۱۰	حوزه فرآیندی مالی و اقتصادی
۱-۱۱	حوزه فرآیندی مدیریت ارتباطات با ذینفعان خارجی
۱-۱۲	حوزه فرآیندی منابع انسانی
۱-۱۳	حوزه فرآیندی توسعه قابلیت‌های سازمانی
۱-۱۴	حوزه فرآیندی برنامه‌ریزی
۱-۱۵	حوزه فرآیندی فناوری اطلاعات و ارتباطات
۱-۱۶	حوزه معماری و شهرسازی
۱-۱۷	حوزه فرآیندی عمرانی
۱-۱۸	حوزه فرآیندی خدمات شهری
۱-۱۹	حوزه فرآیندی ترافیک و حمل‌ونقل شهری
۱-۲۰	حوزه فرآیندی فرهنگی، اجتماعی و ورزشی
۱-۲۱	جمع‌بندی و نتیجه‌گیری
۱۹	فصل دوم
۱۹	معماری خدمات شهرداری یزد
۲-۱	مقدمه
۲-۲	هدف و محدوده گزارش
۲-۳	تعاریف و مفاهیم
۲-۳-۱	خدمت
۲-۳-۲	خوشه خدمت
۲-۴	منابع مورد استفاده در گزارش
۲-۵	ساختار گزارش
۲-۶	متدولوژی شناسایی خدمات
۲-۷	مطالعات تطبیقی
۲-۸	قواعد شناسایی خدمت
۲-۹	مدل‌های ترکیب خدمات
۲-۱۰	طبقه‌بندی خدمات
۲-۱۰-۱	مدل طبقه‌بندی موضوعی خدمات تخصصی
۲-۱۰-۲	مدل طبقه‌بندی موضوعی خدمات پشتیبانی
۲-۱۰-۳	الگوهای کارکردی خدمات تخصصی
۲-۱۱	فاز صفر پروژه

۲۴	۲-۱۲- مصاحبه‌های تخصصی
۲۴	۲-۱۳- فهرست و طبقه‌بندی خدمات
۲۷	۲-۱۴- ماتریس‌های نگاشت
۲۸	۲-۱۵- شناسنامه‌ی خدمات
۲۸	۲-۱۶- تعریف شناسنامه خدمت

فصل سوم ۳۱

شناسنامه خدمات تخصصی شهرداری یزد ۳۱

۳۲	۳-۱- خوشه خدمت شهرسازی
۶۴	۳-۲- خوشه خدمت عمرانی
۸۱	۳-۳- خوشه خدمت فرهنگی، اجتماعی و ورزشی
۱۲۶	۳-۴- خوشه ترافیک و حمل و نقل شهری
۲۰۸	۳-۵- خوشه خدمات شهری

فصل چهارم ۳۲۱

شناسنامه خدمات پشتیبان شهرداری یزد ۳۲۱

۳۲۱	۴-۱- خوشه خدمت کنترل و نظارتی
۳۴۴	۴-۲- خوشه خدمت پشتیبانی و تدارکات
۳۵۱	۴-۳- خوشه خدمت مدیریت ارتباطی با ذینفعان خارجی
۳۷۷	۴-۴- خوشه سرمایه انسانی
۴۲۱	۴-۵- خوشه خدمت توسعه سازمانی
۴۲۹	۴-۶- خوشه خدمت برنامه ریزی و بودجه
۴۵۵	۴-۷- خوشه خدمت فناوری اطلاعات و ارتباطات
۴۷۸	۴-۸- خوشه خدمت مالی
۵۱۴	۴-۹- جمع بندی و نتیجه گیری

پیشگفتار

شهرداری یزد اقدامات شاخصی را در جهت معماری سازمانی و بهبود عملکرد سازمان انجام داده است و توجه و اهتمام ویژه به انجام اقدامات و پروژه های شهرداری بر اساس برنامه داشته و در این راستا تدوین برنامه های بلندمدت، میان مدت و کوتاه مدت استمرار یافته است.

«معماری سازمانی» رویکرد تقریباً جدیدی است که امروزه بعنوان روشی موثر در تطبیق اهداف راهبردی سازمانها با فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی آنها شناخته شده است. مبحث فوق که تقریباً از اواخر دهه هشتاد و به موازات پیشرفتهای چشمگیر در حوزه فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی آغاز شده است روز به روز کاربردهای بیشتری یافته و روشها و ابزارهای مربوط به آن در حال تکامل هستند. در حال حاضر این روش در اغلب کشورهای دنیا مورد استفاده بوده و تقریباً مزایای آن برای مدیران اغلب سازمانها شناخته شده است. با توجه به نقش محوری مباحث «معماری سازمانی» در برنامه ریزیهای کلان فناوری اطلاعات و ارتباطات و نیز پیشبینیهای صورت گرفته در رابطه با جایگاه آتی آن در سازمانهای مدرن دنیا، آشنایی مدیران بخشهای دولتی و خصوصی با مفاهیم پایه، مزایا، و نیز کلیات فرایند اجرای معماری سازمانی، میتواند کمک شایانی به همگرایی فعالیتهای برنامه ریزی راهبردی و نیز هدایت تغییرات سازمانی نماید.

مهدی فعالی

معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی

بهار ۹۹

فصل اول

ساختار شکست فرایندی

۱-۱- مقدمه

پروژه معماری سازمانی سرویس‌گرای شهرداری یزد در ۴ + ۱ فاز تعریف شده است که فاز اول آن (فاز صفر) به منظور شناخت بهتر مشاور از شهرداری تحت عنوان "شناخت کلان شهرداری یزد" می‌باشد. مستندات ارائه شده توسط شهرداری برای این فاز، اسناد و منابع موجود شهرداری در ارتباط با خدمات و فرآیندهای سازمانی می‌باشد. مشاور با استفاده از این مستندات و اطلاعات مستخرج از جلسات مصاحبه تخصصی با کارشناسان و مدیران شهرداری یزد، فرآیندها، شرح وظایف مرتبط و موجودیت‌های مسئول در مجموعه شهرداری یزد را شناسایی نموده است. سپس با کمک شناخت به دست آمده از وضع موجود کسب‌وکار شهرداری یزد و چارچوب‌ها و مدل‌های مرجع موجود (اعم از چارچوب ملی معماری سازمانی و تجارب موفق معماری سازمانی در سایر کلان‌شهرها)، نسخه اولیه ساختار شکست فرایندی (خروجی این فاز) را ارائه نموده است. این گزارش پس از مقدمه در دو سرفصل تحت عناوین وضع موجود کسب‌وکار شهرداری یزد و جمع‌بندی و نتیجه‌گیری ارائه گردیده است.

۱-۲- هدف و محدوده گزارش

هدف از این گزارش، شناسایی فرآیندهای کلان لایه کسب‌وکار شهرداری یزد از طریق بررسی مستندات موجود، چارچوب‌های استاندارد و مطالعات تطبیقی می‌باشد. منظور از لایه کسب‌وکار در یک سازمان، خدمات و فرآیندهای آن سازمان است که در جهت تحقق اهداف و مأموریت‌های اصلی سازمان و بر اساس راهبردهای تعیین شده توسط سازمان انجام می‌شود. شناسایی و تدوین ساختار شکست فرایندی از جمله روش‌های شناخت یک کسب‌وکار است. ساختار شکست فرآیندهای کسب‌وکار، یک ساختار سلسله مراتبی است که دیدی کلان برای توصیف کارکردهای اصلی سازمان و اهدافی که به طور مستقیم با آن‌ها مرتبط هستند، ایجاد می‌کند. در این گزارش، ساختار شکست فرآیندهای شهرداری یزد شناسایی شده و در قالب نمودار سلسله مراتب فرایندی (PHD) مستند گردیده است. برای شناسایی و ایجاد حوزه‌ها و گروه‌های فرایندی مربوط به سلسله مراتب فرآیندها، رویه‌های کلان موجود در هر گروه نیز مستند شده است. هدف از تهیه این گزارش در فاز صفر، مرور فرآیندهای اصلی شهرداری یزد و شناخت کارکردهای کلان آن به منظور استخراج سرویس‌های کسب‌وکار شهرداری است. این گزارش به عنوان یکی از ورودی‌های فاز بعدی (شناسایی و مستندسازی خدمات شهرداری یزد) مورد استفاده قرار خواهد گرفت. بدیهی است که تهیه معماری جامع کسب‌وکار شهرداری یزد نیازمند فعالیت‌های متعدد دیگری است که در محدوده این پروژه قرار نمی‌گیرد.

۱-۳- تعاریف و مفاهیم

در این بخش تعاریف و مفاهیم مورد استفاده در گزارش به تفصیل تشریح می‌شود. با توجه به استانداردهای مدل‌سازی فرآیندها، فرآیندها در ۴ سطح دسته‌بندی می‌شوند.

۱-۴- وظیفه

بایدی که برای یک واحد سازمانی در جهت نیل به مأموریت آن واحد مشخص شده است. این بایدها معمولاً تجزیه‌ای از مأموریت واحد سازمانی بوده که در درون همان واحد قابل انجام هستند (نگاه عمودی). در تعریف وظیفه نیازی به تعیین فرآیند یا فرآیندهای اجرایی لازم برای عملیاتی شدن آن نیست.

۱-۵- فرآیند

یک فرآیند کسب‌وکار، مجموعه‌ای از یک یا چند رویه یا وظیفه‌ی به هم پیوسته است که در نهایت منجر به تحقق یک هدف در کسب‌وکار یا سیاست‌گذاری می‌شود. به عبارت دیگر، هر مجموعه از وظایفی که در سازمان انجام می‌شود در قالب فرآیندی هدف‌دار ساماندهی می‌گردد که ارزشی را برای مشتریان، ذینفعان داخلی یا خارجی فراهم می‌کند. این فرآیندها زیربنای برنامه‌ریزی تولید محصولات، فعالیت‌های بازار سازی، تعامل با مشتریان، برآورده سازی تقاضای مشتریان، خدمات‌دهی به مشتریان، زنجیره تأمین، گزارش دهی مالی و غیره هستند. آنچه فرآیند را از یک وظیفه متمایز می‌سازد آن است که گام‌های یک فرآیند به دست افراد و سیستم‌های مختلف انجام می‌گیرد که جریانی از کنترل و داده بین آن‌ها برقرار است. بنابراین احتمال انجام شدن یک فرآیند در بیش از یک واحد سازمانی کاملاً محتمل است (نگاه افقی). فرآیندهای سازمان معمولاً به دو دسته‌ی فرآیندهای تخصصی و فرآیندهای پشتیبانی تقسیم می‌شود:

• فرآیندهای تخصصی:

فرآیندهای تخصصی، هسته مرکزی و فرآیندهای ارزش ساز سازمان هستند. این فرآیندها به صورت محوری در سازمان اجرا می‌شوند و فعالیت‌های مستقیم را از تأمین‌کنندگان تا مشتری در بر می‌گیرند. ذینفعان این فرآیندها معمولاً مشتریان و شرکای کاری سازمان می‌باشند.

• فرآیندهای پشتیبانی:

این نوع فرآیندها به صورت مستقیم ارزش ساز نیستند، اما برای پشتیبانی فرآیندهای تخصصی مورد نیاز می‌باشند. فرآیندهایی همچون مدیریت مالی و مدیریت منابع انسانی در این گروه قرار دارند. ذینفعان این فرآیندها معمولاً اعضای سازمان می‌باشند.

۱-۶- گروه فرآیندی

گروه فرآیندی مجموعه‌ای از فرآیندها می‌باشد که فرآیندهای درون آن سنخیت، تناسب و ارتباط بیشتری از نظر موضوع، منبع، شرایط محیطی و ذینفعان با یکدیگر دارند. حوزه فرآیندی بالاترین سطح از سطح فرآیندها از قبیل زنجیره تأمین، مدیریت مالی، منابع انسانی و فناوری اطلاعات است. این سطح طبقه بندی موضوعی و منطقی فرآیندهای سازمان را نشان می‌دهد که از نظر منافع با ذینفعان مستقل از سایر بخش‌ها قابل توصیف است.

۱-۷- منابع مورد استفاده در گزارش

منابع استفاده شده در شناسایی کسب و کار شهرداری یزد و تدوین معماری فرآیندهای آن به شرح زیر می‌باشد:

- مستندات ارائه شده توسط شهرداری یزد
 - مجموعه اسانامه‌های سازمان‌های وابسته
 - ساختار تفصیلی شهرداری و مناطق شهرداری یزد و سازمان‌های وابسته
 - فرآیند ارائه خدمات شهرسازی در مناطق
 - گزارش‌های پروژه باز مهندسی کسب و کار توسط آقای آق اولی
- چارچوب طبقه‌بندی فرآیندی^۲ (ارائه شده توسط مرکز بهره‌وری و کیفیت آمریکا^۱)
 - این چارچوب یکی از بهترین الگوها و چارچوب‌های دسته‌بندی فرآیندها در سازمان می‌باشد. مرکز بهره‌وری و کیفیت آمریکا با مطالعه بر روی ۵۰۰ سازمان عضو در سراسر جهان، این چارچوب را طراحی کرده است که شامل کلیه فرآیندهای مورد نیاز سازمان‌ها با زمینه‌های کاری، جغرافیا و اندازه‌های مختلف می‌باشد و به عنوان یک استاندارد جهت تسهیل بهبود سازمانی به کمک مدیریت فرآیندها و الگوبرداری سازمان‌ها توسعه داده شده است.
- مدل مرجع خدمات
 - مدل مرجع خدمات کسب‌وکار یکی از شش مدل مرجع چارچوب ملی معماری سازمانی ایران است. این مدل در بردارنده ساختار طبقه‌بندی و نمونه الگوهای کارکردهای دولت، مستقل از دستگاه ارائه‌دهنده آن است. به عبارت دیگر این مدل، تصویر کلان معماری کارکردهای دولت را ترسیم می‌نماید تا در مرحله بعد هر دستگاه اجرایی و سازمان، جزئیات و نحوه پیاده‌سازی این نقشه کلان را در قالب جزئیات معماری سازمانی خود تدوین و پیاده‌سازی نماید.
- گزارش شناخت تفصیلی حرفه شهرداری کلان‌شهر مشهد
 - این گزارش، یکی از گزارش‌های خروجی "برنامه کلان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری‌های کلان‌شهرهای کشور (اصفهان، اهواز، تبریز، شیراز، کرج، قم و مشهد)" می‌باشد که به بررسی ساختار شکست فرآیندی و فرآیندهای کلان شهرداری‌های کلان‌شهرهای کشور پرداخته است.
- مصاحبه‌های تخصصی با کارشناسان و مدیران شهرداری یزد

^۱ Process Classification Framework (PCF)

^۲ American Productivity & Quality Center (APQC)

- در مواردی (مانند عدم انطباق فرآیندهای مدل‌های مرجع با وضع موجود شهرداری یزد) که نیاز به اطلاعات بیشتر و دقیق‌تری در مورد کسب و کار شهرداری یزد بوده است، مصاحبه‌های تخصصی با کارشناسان و مدیران مرتبط در شهرداری انجام شده است که برخی از آن‌ها به شرح زیر می‌باشد:
- آقای دکتر شبانی برای بررسی حوزه فرآیندی برنامه‌ریزی
- آقایان جعفرپور، حاجی رضایی و مرادی برای بررسی گروه‌های فرآیندی اموال، املاک و مستغلات، و درآمدی از حوزه فرآیندی مالی و اقتصادی
- آقایان علمدار، خبیری و جدیدی برای بررسی حوزه فرآیندی عمرانی
- آقایان نوری و فلاح برای بررسی حوزه فرآیندی معماری و شهرسازی
- آقای دکتر دهقان برای بررسی حوزه فرآیندی ترافیک و حمل‌ونقل شهری

۸-۱- وضع موجود کسب و کار شهرداری یزد

با توجه به بررسی شرح وظایف شهرداری یزد، مناطق و سازمان‌های تابعه، مصاحبه با کارشناسان و مدیران شهرداری و با استفاده از مستندات ارائه شده توسط شهرداری یزد، مجموعه وظایفی که به صورت مکرر، متوالی و در جهت اجرای مأموریت‌ها و اهداف شهرداری انجام می‌گردد، مورد بررسی قرار گرفت. این مجموعه وظایف مرتبط (که فرآیندهای سازمان هستند) بر اساس سختیت و تطابق با اهداف و مأموریت‌های شهرداری و با کمک مدل‌های مرجع موجود، به صورت منطقی دسته‌بندی گردید و نتایج آن با توجه به سطوح دسته‌بندی در قالب ساختار شکست فرآیندی ارائه گردید. در ساختار شکست فرآیندی جهت تبیین بیشتر حوزه‌های فرآیندی، گروه‌های فرآیندی که شامل تعدادی فرآیند مرتبط به هم است به عنوان زیرمجموعه حوزه فرآیندی تعریف شد و در سطوح دسته‌بندی لحاظ گردید. نمودارهای زیر، ساختار سلسله مراتبی تجزیه فرآیندهای شهرداری یزد را در دو دسته فرآیندهای پشتیبانی (نمودار ۱- ساختار شکست فرآیندهای پشتیبانی شهرداری یزد) و فرآیندهای تخصصی (نمودار ۲- ساختار شکست فرآیندهای تخصصی شهرداری یزد) نشان می‌دهد.



نمودار ۱- ساختار شکست فرآیندهای پشتیبانی شهرداری یزد



نمودار ۲- ساختار شکست فرآیندهای تخصصی شهرداری یزد

در ادامه، هردو حوزه فرآیندهای پشتیبانی و تخصصی شهرداری یزد به تفکیک مورد بررسی قرار می‌گیرد. در هر بخش برای هر حوزه فرآیندی، گروه‌های فرآیندی و فرآیندهای مرتبط با آن ارائه شده است و مجموعه وظایف مرتبط با فرآیندها نیز در صورت وجود در اساسنامه شهرداری یزد در ذیل هر فرآیند ذکر شده است.

۹-۱- حوزه فرآیندی کنترل-نظارتی

تمامی فرآیندهای مرتبط با روال‌های کنترل و نظارت شهرداری یزد در این حوزه گردآوری شده‌اند. این حوزه فرآیندی شامل گروه‌های فرآیندی بازرسی، مدیریت حقوقی و قراردادهای و حراست است که در ادامه فرآیندهای اصلی هر کدام ارائه شده است.

گروه فرآیندی بازرسی

- **فرآیند بازرسی از واحدهای شهرداری (واحد مرتبط: مدیریت بازرسی)**
 - بازرسی از فعالیت‌های واحدهای شهرداری و ارائه گزارش از نقاط قوت و ضعف فعالیت‌های واحدهای مذکور به شهردار
- **فرآیند رسیدگی به تخلفات اداری**
- **فرآیند حسابرسی (واحد مرتبط: مدیریت حسابرسی)**
 - رسیدگی و انجام امور حسابرسی داخلی شهرداری و سازمان‌های تابعه و ارائه گزارشات تحلیلی در مورد رفع نقایص و بهبود عملکرد واحدهای مختلف شهرداری
 - نظارت بر رعایت قوانین و مقررات و دستورالعمل‌های صادره
 - برنامه‌ریزی و پیگیری امور مجامع و شوراهای سازمان‌ها و شرکت‌های وابسته به شهرداری و ارائه گزارشات تحلیلی در مورد رفع نارسایی‌ها و عملکرد آن‌ها به شهردار

گروه فرآیندی مدیریت حقوقی و قراردادها

- **فرآیند تنقیح قوانین**
- **فرآیند رسیدگی به پرونده‌های حقوقی (واحد مرتبط: مدیریت حقوقی)**
 - طرح دعاوی و دفاع از حقوق شهرداری و پاسخگویی به کلیه دعاوی و شکایات مطروحه علیه شهرداری در مراجع قضایی و غیر قضایی
 - پیگیری و تنظیم لوائح دفاعی و ارائه آن به دعاوی و مراجع قانونی ذی‌ربط و دفاع از حقوق شهرداری در مراجع مذکور
 - پاسخگویی به سؤالات و استعلامات حقوقی شهرداری و اعلام نظر مشورتی در موارد ارجاعی
- **فرآیند مدیریت قراردادها (واحد مرتبط: مدیریت حقوقی)**
 - بررسی حقوقی کلیه قراردادهای داخلی و خارجی مرتبط با شهرداری و اظهار نظر حقوقی در خصوص رعایت یا عدم رعایت ضوابط و موازین قانونی و عنداللزوم حکم و اصلاح
 - نظارت بر انعقاد قراردادهای مختلف در شهرداری و ارائه نظرات مشورتی با توجه به صرفه و صلاح شهرداری.

گروه فرآیندی حراست

- **فرآیند حراست پرسنلی** (واحد مرتبط: مدیریت حراست)
 - انجام امور مربوط به حفاظت پرسنلی طبق دستورالعمل‌ها و روش‌های تعیین شده از مراجع ذیصلاح
 - کنترل و نظارت و بررسی وضع حراستی شهرداری و تهیه گزارش مورد لزوم
- **فرآیند حفاظت فیزیکی** (واحد مرتبط: مدیریت حراست)
 - انجام امور مربوط به حراست اموال، ساختمان‌ها، ماشین‌آلات، تأسیسات شهرداری طبق دستورالعمل‌های ابلاغی
 - کنترل و نظارت و بررسی وضعیت حراستی شهرداری و تهیه گزارش مورد لزوم

۱-۱۰- حوزه فرآیندی مالی و اقتصادی

فرآیندهای مربوط به حوزه مالی و اقتصادی شهرداری را می‌توان در گروه‌های فرآیندی سرمایه‌گذاری، مدیریت مالی، اموال، املاک و مستغلات و درآمدی قرار داد. در ادامه این گروه‌های فرآیندی و فرآیندهای مرتبط با هر گروه آمده است.

گروه فرآیندی سرمایه‌گذاری

- **فرآیند مطالعه و برنامه‌ریزی جذب سرمایه‌گذار** (واحد مرتبط: معاونت سرمایه‌گذاری سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی)
 - بازاریابی شهری (برندسازی) به منظور رقابت با سایر شهرها و ارتقاء رتبه اقتصاد شهر.
 - بهره‌برداری از ظرفیت‌های مؤسسات پولی، مالی و اعتباری مجاز، صندوق توسعه سرمایه‌گذاری، شرکت‌های سهام پروژه، بیمه‌ها، صندوق‌ها و بنگاه‌های سرمایه‌گذاری مورد تأیید سازمان بورس و اوراق بهادار در جهت توسعه اقتصاد شهر.
 - استفاده از منابع و ابزارهای مالی نوین از قبیل فاینانس، یوزانس، خطوط اعتباری، وام‌های بین‌المللی، وام‌های غیر قرضی (سرمایه‌گذاری مستقیم داخلی و خارجی)، اوراق مشارکت، صکوک اسلامی با رعایت قوانین و مقررات مربوط.
- **فرآیند مدیریت سرمایه‌گذاری** (واحد مرتبط: معاونت سرمایه‌گذاری سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی)
 - مدیریت تهیه و اجرای مطالعات توسعه سرمایه‌گذاری شهر شامل شناسایی و امکان‌سنجی فرصت‌های سرمایه‌گذاری، شیوه‌های مختلف مشارکتی و تأمین مالی و نظایر آن در چارچوب برنامه راهبردی- عملیاتی توسعه شهر و شهرداری.
 - مدیریت، نظارت، ارزیابی و کنترل پروژه‌های مشارکتی شهرداری با سرمایه‌گذاری بخش خصوصی
 - مدیریت تهیه و اجرای طرح‌های خصوصی سازی در شهرداری.
- **فرآیند جذب سرمایه‌گذار** (واحد مرتبط: معاونت سرمایه‌گذاری سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی)
 - شناسایی، ترغیب و ارائه بسته‌های تشویقی به مردم و سرمایه‌گذاران خارجی (معاونت سرمایه‌گذاری).
 - استفاده از شیوه‌های نوین و کارآمد برای جذب سرمایه در جهت تحقق فرصت‌های سرمایه‌گذاری از قبیل برگزاری یا حضور در همایش‌ها و نمایشگاه‌های ملی و بین‌المللی مرتبط، ایجاد بانک اطلاعات سرمایه‌گذاران و رتبه‌بندی آن‌ها.

گروه فرآیندی مدیریت مالی

- **فرآیند کنترل و نظارت مالی** (واحدهای مرتبط: معاونت اداری و مالی در: سازمان مدیریت آراستگان‌ها، سازمان مدیریت پسماند، سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی، سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده‌های کشاورزی، سیما، منظر و فضای سبز شهری، عمران و بازآفرینی فضاهای شهری، فناوری اطلاعات و ارتباطات، فرهنگی، اجتماعی و ورزشی)
 - تهیه و تنظیم گزارشات مالی شامل تراز آزمایشی ماهیانه، گزارشات اعتبار عمرانی، صورت مغایرات بانکی
- **فرآیند محاسبه و پرداخت حقوق و مزایا**
- **فرآیند پرداخت وجه**

گروه فرآیندی اموال

- **فرآیند تهیه کالا، ملزومات** (واحد مرتبط: معاونت مالی و اقتصادی، مدیریت امور مالی)
 - تأمین کالا و ملزومات مورد نیاز واحدهای تابعه شهرداری
 - نظارت بر تأمین امکانات و حفظ و اداره کردن دارایی‌های منقول و غیر منقول متعلق به شهرداری
 - اقدام در کنترل و تطبیق کالاهای خریداری شده با صورت وضعیت قبوض و حوالجات انبارها

- **فرآیند ردیابی اموال**
- **فرآیند واگذاری اموال**

گروه فرآیندی املاک و مستغلات

- فرآیند واگذاری املاک (واحد مرتبط: مدیریت املاک و مستغلات)
- فرآیند تملک املاک (واحد مرتبط: مدیریت املاک و مستغلات)
- ارزیابی جهت تحصیل حریم و تکمیل پرونده خرید املاکی که در طرح توسعه معابر و یا در مسیر طرح‌های مورد نظر شهرداری قرار می‌گیرد.
- فرآیند برآورد سالانه املاک شهرداری (واحد مرتبط: مدیریت املاک و مستغلات)
- بررسی و ارزیابی و کارشناسی اراضی و املاک مورد معامله شهرداری، اعم از خرید، فروش، اجاره، استیجاری و تهیه فهرست مورد نیاز هر طرح

گروه فرآیندی درآمدی

- فرآیند تعیین و به‌روزرسانی تعرفه (واحدهای مرتبط: مدیریت امور مالی، مدیریت تشخیص و وصول درآمد، مدیریت برنامه و بودجه)
- احصاء و بروز رسانی حسابداری قیمت تمام شده فعالیت‌ها و خدمات شهرداری جهت ارزیابی عملکرد و تصمیم‌گیری‌های مدیریتی
- برنامه‌ریزی و اقدام لازم به منظور وصول تعرفه مصوب درآمدها و عوارض شهرداری اعم از تعرفه وصولی مرکز یا تعرفه عوارض که وصول آن‌ها به مناطق یا سایر واحدهای تابعه تفویض گردیده
- نگهداری حساب اقلام مختلف تعرفه‌های مذکور
- تبیین و تدوین تعرفه‌های شهرداری با همکاری مدیریت‌ها و سازمان‌های وابسته و پیگیری تصویب و ابلاغ آن در مراجع ذی‌ربط
- فرآیند برنامه‌ریزی درآمدها و احصاء درآمدهای جدید (واحدهای مرتبط: معاونت اداری و مالی در: سازمان مدیریت آرامستان‌ها، سازمان مدیریت پسماند، سازمان مدیریت حمل و نقل بار و مسافر، سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی، سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده‌های کشاورزی، سیما، منظر و فضای سبز شهری، عمران و بازآفرینی فضاهای شهری، فناوری اطلاعات و ارتباطات، فرهنگی، اجتماعی و ورزشی، مدیریت تشخیص و وصول درآمد، مدیریت برنامه و بودجه)
- برنامه‌ریزی و اتخاذ تدابیر برای توسعه منابع درآمدی
- سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و اتخاذ تدابیر به‌منظور توسعه درآمد، منابع مالی و بهره‌برداری اقتصادی از املاک شهرداری
- برنامه‌ریزی به منظور مطالعه و پیشنهاد منابع جدید و بازنگری منابع درآمد (مدیریت تشخیص و وصول درآمد)
- برنامه‌ریزی به منظور شناسایی نقاط ضعف عملیات مرتبط با وصول عوارض و درآمدها در شهرداری (مدیریت تشخیص و وصول درآمد)
- برنامه‌ریزی و هماهنگی لازم برای یکسان‌سازی رویه‌های وصول عوارض و درآمدها در شهرداری
- فرآیند وصول درآمدها
- فرآیند پیگیری مطالبات
- فرآیند مدیریت ممیزی درآمدها
- تأمین و بروز رسانی اطلاعات مکانی و توصیفی شهر یزد جهت بهره‌برداری در برنامه‌ریزی‌های حوزه مدیریت

۱-۱- حوزه فرآیندی مدیریت ارتباطات با ذینفعان خارجی

این حوزه فرآیندی شامل فرآیندهایی با هدف مدیریت ارتباطات سازمانی با ذینفعان خارج از سازمان می‌باشد که دو گروه فرآیندی ارتباط با سایر سازمان‌ها و ارتباطات مردمی را داراست. در ادامه گروه‌های فرآیندی و فرآیندهای مرتبط با هر گروه آمده است.

گروه فرآیندی ارتباط با سایر سازمان‌ها

- فرآیند تشریفات
- فرآیند همکاری با سایر ارگان‌ها (واحدهای مرتبط: سازمان‌های وابسته به شهرداری شامل آرامستان، آتش‌نشانی، فناوری اطلاعات و ارتباطات، سیما منظر فضای سبز)
- ارائه خدمات و مشاوره تخصصی به سایر شهرداری‌ها، دهیاری‌ها، شهروندان، ارگان‌ها، سازمان‌ها، نهادها، نیروهای نظامی و انتظامی درخصوص امور آتش‌نشانی و خدمات ایمنی
- ارائه خدمات و مشاوره تخصصی به سایر شهرداری‌ها، دهیاری‌ها، شهروندان، ارگان‌ها، سازمان‌ها، نهادها، نیروهای نظامی و انتظامی با اخذ تعرفه بهاء تمام شده خدمات
- ارائه خدمات و مشاوره تخصصی به سایر شهرداری‌ها، دهیاری‌ها، شهروندان، ارگان‌ها، سازمان‌ها، نهادها، نیروهای نظامی و انتظامی در خصوص مدیریت اجرایی انواع پسماندها با اخذ بهاء تمام شده خدمات، در صورت وجود ظرفیت‌های اجرایی لازم
- ارائه خدمات و مشاوره تخصصی به سایر شهرداری‌ها، دهیاری‌ها، شهروندان، ارگان‌ها، سازمان‌ها، نهادها، نیروهای نظامی و انتظامی در خصوص ساماندهی مشاغل و محصولات کشاورزی با اخذ تعرفه بهاء تمام شده خدمات
- ارائه خدمات و مشاوره تخصصی به سایر شهرداری‌ها، دهیاری‌ها، شهروندان، ارگان‌ها، سازمان‌ها، نهادها، نیروهای نظامی و انتظامی در خصوص طراحی، ایجاد، نگهداری و بهره‌برداری از فضای سبز با اخذ تعرفه بهاء تمام شده خدمات

- ارائه خدمات و مشاوره تخصصی به سایر شهرداری‌ها، دهیاری‌ها، شهروندان، ارگان‌ها، سازمان‌ها، نهادهای نظامی و انتظامی در حوزه فعالیت و مأموریت سازمان با اخذ تعرفه بهاء تمام‌شده خدمات
- ارائه خدمات و مشاوره تخصصی به سایر شهرداری‌ها، دهیاری‌ها، شهروندان، ارگان‌ها، سازمان‌ها، نهادهای نظامی و انتظامی در حوزه فعالیت و مأموریت سازمان با اخذ تعرفه بهاء تمام‌شده خدمات در صورت وجود ظرفیت‌های مازاد.

• فرآیند ارائه گزارش به نهادهای مافوق

گروه فرآیندی ارتباطات مردمی

- فرآیند اطلاع‌رسانی شهروندان (واحد مرتبط: روابط عمومی)
 - ارائه آماری فعالیت‌های انجام شده شهرداری و انتشار آن به صورت بولتن یا بروشور ماهانه یا سالانه برای اطلاع عموم و انتشار در رسانه‌های گروهی و جلب همکاری مردم در امور مربوط به شهر با همکاری رسانه‌های گروهی
 - جمع‌آوری اطلاعات مربوط به ایجاد بانک اطلاعاتی و تهیه و تدوین مناسب گزارش فعالیت‌های فصلی و سالانه شهرداری
 - تهیه و انتشار بروشورهای راهنما جهت اطلاع ارباب رجوع به منظور شناخت خدمات شهری
 - نظارت بر حسن انجام امور مختلف تشریفاتی نظیر تهیه و نصب تابلو، پوستر، پرچم، پلاکارد و آگهی در خصوص فعالیت‌های جاری، برحسب ضوابط اعلام شده.

• فرآیند رسیدگی به شکایت‌های مردمی

- سامانه ۱۳۷

گروه فرآیندی مدیریت امور بین‌الملل

- فرآیند عقد پیمان خواهرخواندگی
- فرآیند عقد تفاهم‌نامه‌های بین‌المللی
- فرآیند برگزاری همایش‌های بین‌المللی

۱-۱۲- حوزه فرآیندی منابع انسانی

حوزه فرآیندی منابع انسانی با گروه‌های فرآیندی خدمات کارکنان، جذب و ترک نیرو، نگهداشت نیروی انسانی و آموزش، هدف پشتیبانی از نیازمندی‌های سرمایه‌های انسانی سازمان را محقق می‌کند. گروه‌های فرآیندها و فرآیندهای این حوزه به شرح زیر می‌باشد.

گروه فرآیندی خدمات کارکنان

- فرآیند بیمه نمودن کارکنان (واحد مرتبط: مدیریت سرمایه انسانی)
 - برنامه‌ریزی و نظارت در زمینه طرح‌های رفاهی بیمه و درمانی
- فرآیند تهیه طرح‌های درمانی (واحد مرتبط: مدیریت سرمایه انسانی)
 - برنامه‌ریزی و نظارت در زمینه طرح‌های رفاهی بیمه و درمانی
 - نظارت بر اجرای مقررات مربوط به بیمه و بازنشستگی و خدمات درمانی کارکنان
- فرآیند اعطای تسهیلات مالی
- فرآیند اعطای تسهیلات غیرمالی
- فرآیند اعزام به مأموریت
- فرآیند صدور مرخصی

گروه فرآیندی جذب و ترک نیرو

- فرآیند برنامه‌ریزی استخدام (واحد مرتبط: مدیریت سرمایه انسانی)
 - برنامه‌ریزی و اقدام به‌منظور جذب، نگهداری و به‌کارگیری نیروی انسانی مورد نیاز شهرداری
- فرآیند استخدام (واحد مرتبط: مدیریت سرمایه انسانی)
 - نظارت بر اجرای دقیق آئین‌نامه‌ها و مقررات استخدامی، قانون کار و تأمین اجتماعی
 - مدیریت سرمایه انسانی
- فرآیند مدیریت استقرار (واحد مرتبط: مدیریت نوسازی و تحول اداری)

- مطالعه، طراحی، نظارت بر استقرار واحدها و کارکنان و استفاده بهینه از فضای اداری در ساختمان‌های حوزه ستادی و مناطق شهرداری

- فرآیند ترک کار
- فرآیند انتقالی
- فرآیند بازنشستگی

گروه فرآیندی نگهداشت نیروی انسانی

- فرآیند تنظیم حکم کارگزینی
- فرآیند پاسخ‌گویی به استعلام‌ها
- فرآیند بررسی اثربخشی اقدامات توسعه‌ای (واحد مرتبط: مدیریت سرمایه انسانی)
- افکار سنجی از کارکنان شهرداری و ارائه بازخور در مورد سبک مدیریت شهرداری جهت بهره‌برداری در برنامه‌های ارتقاء کارایی منابع انسانی شهرداری
- فرآیند ارزشیابی کارکنان (واحد مرتبط: مدیریت سرمایه انسانی)
- نظارت بر امور ارزشیابی کارکنان و رسیدگی به شکایات و اعتراضات آن
- تهیه و تنظیم و نظارت بر طرح‌های ارزشیابی سالیانه بر اساس دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌ها
- فرآیند انتصاب
- فرآیند ترفیع
- فرآیند ارتقا مسیر شغلی

گروه فرآیندی آموزش

- فرآیند برنامه‌ریزی آموزش (واحد مرتبط: مدیریت نوسازی و تحول اداری)
- بررسی و شناسایی دوره‌های آموزشی مورد نیاز مدیران و کارکنان شهرداری و نظارت بر اجرای آن در قالب برنامه‌های آموزشی
- فرآیند اجرای آموزش (واحدهای مرتبط: مدیریت تحقیق و توسعه دانش شهرداری یزد، مدیریت نوسازی و تحول اداری)
- تهیه دستورالعمل‌های آموزشی و کارآموزی کارکنان شاغل جهت آشنایی بیشتر با وظایف، قوانین و ضوابط مورد عمل
- تهیه و اجرای برنامه‌های بهسازی نیروی انسانی شهرداری و سازمان‌های وابسته
- فرآیند ارزیابی آموزش

۱۳-۱- حوزه فرآیندی توسعه قابلیت‌های سازمانی

فرآیندهای مربوط به تحولات رویه‌ها و مدیریت مسیر توسعه دانش و پژوهش در این حوزه گردآوری شده است. گروه‌های فرآیندی این حوزه، مدیریت ساختار و فرآیندها، مدیریت دانش و پژوهش، و مدیریت تغییرات می‌باشد. گروه‌های فرآیندها و فرآیندهای این حوزه به شرح زیر می‌باشد.

گروه فرآیندی مدیریت ساختار و فرآیندها

- فرآیند ساماندهی پست‌ها و مشاغل اجرایی (واحد مرتبط: مدیریت نوسازی و تحول اداری)
- تهیه و اجرای برنامه‌های نوسازی و تحول اداری در جهت ارتقاء بهره‌وری و رضایت خدمت‌گیرندگان شهرداری و سازمان‌های وابسته
- مطالعه، طراحی، نظارت و پیگیری تصویب تشکیلات مورد نیاز شهرداری و سازمان‌های وابسته در چارچوب ضوابط
- فرآیند ساماندهی و بهبود فرآیندها (واحد مرتبط: مدیریت نوسازی و تحول اداری)
- مطالعه، طراحی، نظارت بر استقرار فرآیندهای بهینه در حوزه ستادی و مناطق شهرداری

گروه فرآیندی مدیریت دانش و پژوهش

- فرآیند مدیریت راهبری دانش (واحد مرتبط: مدیریت نوسازی و تحول اداری)
- مدیریت تحقیق و توسعه دانش شهرداری یزد
- فرآیند مدیریت تولید دانش
- فرآیند مدیریت انتشار دانش
- فرآیند مدیریت راهبری پژوهش
- فرآیند نظارت بر طرح پژوهشی

• فرآیند تصویب طرح پژوهشی

گروه فرآیندی مدیریت تغییرات

- فرآیند برنامه ریزی تغییرات
- فرآیند پیاده سازی تغییرات
- فرآیند پایش تغییرات

۱-۱۴- حوزه فرآیندی برنامه ریزی

فرآیندهای مرتبط با برنامه ریزی های راهبردی، عملیاتی و بودجه ریزی شهرداری در این حوزه فرآیندی تعبیه شده است. این حوزه فرآیندی شامل گروه های فرآیندی برنامه ریزی راهبردی و برنامه ریزی عملیاتی و بودجه ریزی می باشد. گروه های فرآیندها و فرآیندهای این حوزه به شرح زیر می باشد.

گروه فرآیندی برنامه ریزی راهبردی

- فرآیند تدوین برنامه راهبردی (واحدهای مرتبط: مدیریت حوزه شهردار و امور شورای شهر)
 - بررسی، ارزیابی فنی و تخصصی، مشاوره و تصمیم سازی در خصوص لوایح و موضوعات مطروحه در شورای شهر
- فرآیند اصلاح برنامه راهبردی
- فرآیند ارزیابی عملکرد سازمان

گروه فرآیندی برنامه ریزی عملیاتی و بودجه ریزی

- فرآیند تدوین برنامه های عملیاتی
 - تدوین برنامه های یکساله و بلند مدت شهرداری با مشارکت واحدهای تخصصی ذی ربط
 - تهیه و تدوین چشم انداز، راهبرد و برنامه توسعه شهرداری
- فرآیند ارزیابی عملکرد بودجه
 - پشتیبانی اطلاعاتی و آماری از حوزه های مختلف شهرداری از طریق ارائه گزارش های تحلیلی از عملکرد حوزه های مختلف
- فرآیند تدوین بودجه (واحدهای مرتبط: معاونت اداری و مالی در: سازمان مدیریت آرامستان ها، سازمان مدیریت پسماند، سازمان سرمایه گذاری و مشارکت های مردمی، سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده های کشاورزی، سیما، منظر و فضای سبز شهری، عمران و بازآفرینی فضاهای شهری، فناوری اطلاعات و ارتباطات، آتش نشانی و خدمات ایمنی، مدیریت برنامه و بودجه)
 - ایجاد نظام طبقه بندی، تحلیل و کنترل اطلاعات و بررسی تطبیقی با برنامه های شهرداری
 - برآورد کلیه منابع درآمد بالقوه و بالفعل شهرداری و پیشنهاد نحوه تخصیص درآمدها به فعالیت های مختلف.
 - تهیه و تنظیم بودجه، متمم بودجه و اصلاح بودجه و ارائه آن به مراجع ذی ربط (مدیریت برنامه و بودجه)
 - طراحی و اجرای مدل های مدیریت عملکرد جهت تخصیص بهینه اعتبارات بین طرح ها، برنامه ها و اهداف کلی برنامه های چشم انداز توسعه
- فرآیند تفریح بودجه (واحدهای مرتبط: معاونت اداری و مالی در: سازمان مدیریت آرامستان ها، سازمان مدیریت پسماند، سازمان مدیریت حمل و نقل بار و مسافر، سازمان سرمایه گذاری و مشارکت های مردمی، سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده های کشاورزی، سیما، منظر و فضای سبز شهری، عمران و بازآفرینی فضاهای شهری، فناوری اطلاعات و ارتباطات، فرهنگی، اجتماعی، ورزشی، آتش نشانی و خدمات ایمنی، مدیریت امور مالی، مدیریت برنامه و بودجه)
 - تهیه گزارش های مالی و تفریح بودجه و ترازنامه سالانه سازمان
- فرآیند تدوین متمم بودجه
 - تهیه و تنظیم بودجه، متمم بودجه و اصلاح بودجه و ارائه آن به مراجع ذی ربط (مدیریت برنامه و بودجه)

۱-۱۵- حوزه فرآیندی فناوری اطلاعات و ارتباطات

این حوزه با گروه های فرآیندی شامل مدیریت فناوری اطلاعات، ارائه راهکارهای فناوری اطلاعات، مدیریت آمار و اطلاعات، پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات، و مدیریت امنیت، به ارائه راهکارهای فناوری اطلاعات و مدیریت سرمایه های این حوزه می پردازد. گروه های فرآیندها و فرآیندهای این حوزه به شرح زیر می باشد.

گروه فرآیندی مدیریت فناوری اطلاعات

- فرآیند تعیین چارچوب مدیریت راهبردی فناوری اطلاعات (واحد مرتبط: معاونت فنی و اجرایی سازمان فاوا)
 - مدیریت تهیه و اجرای طرح های موضوعی و موضوعی فناوری اطلاعات و ارتباطات از قبیل طرح ایجاد و توسعه مراکز داده و زیرساخت های ارتباطی، مدیریت امنیت فناوری اطلاعات و ارتباطات، بلیت الکترونیک و رصدخانه شهری در چارچوب طرح جامع فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری.

- **فرآیند ساماندهی و بهبود سیستم‌های فناوری اطلاعات (واحد مرتبط: مدیریت نوسازی و تحول اداری)**
 - برنامه‌ریزی و اتخاذ تدابیر به‌منظور تأمین فناوری اطلاعات و امنیت آن و نظام شهرداری الکترونیک حوزه ستادی و مناطق با همکاری سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات
- **نظارت بر پروژه‌های فناوری اطلاعات**

گروه فرآیندی توسعه راهکارهای فناوری اطلاعات

- **فرآیند توسعه زیرساخت (واحد مرتبط: معاونت فنی و اجرایی سازمان فاوا)**
 - مدیریت تأمین، نگهداری، تعمیر و پشتیبانی انواع سخت‌افزارهای پسیو و اکتیو موردنیاز شهرداری.
 - مدیریت طراحی، ایجاد، راه‌اندازی و نگهداری سامانه‌های اطلاعات مکانی (GIS) شهرداری یزد و تکمیل لایه‌های مختلف اطلاعاتی موردنیاز مدیریت شهری با فراهم نمودن ارتباط میان بانک‌های اطلاعاتی فعال در سایر دستگاه‌های اجرایی.
- **فرآیند مدیریت دسترسی پذیری و ظرفیت**
- **فرآیند فروش خدمات و محصولات**
- **فرآیند طراحی و توسعه نرم‌افزار (واحد مرتبط: معاونت فنی و اجرایی سازمان فاوا)**
 - مدیریت طراحی و ایجاد سامانه‌های الکترونیکی و پنجره واحد شهری برای ارائه خدمات الکترونیکی شهرداری یزد به شهروندان از طریق اطلاع‌رسانی الکترونیکی و بر خط در خصوص شیوه ارائه خدمات، ارائه فرم‌های استاندارد موردنیاز برای انجام خدمات از طریق ابزارها و رسانه‌های الکترونیکی و ارائه کلیه خدمات ممکن به شهروندان به‌صورت الکترونیکی و برخط.
 - مدیریت طراحی، پیاده‌سازی، نگهداری و توسعه پرتال شهرداری به‌نحوی که حداقل اطلاعات و خدمات از قبیل اطلاعات عمومی شهر، تجارت و صنعت، آموزش، فرهنگ و هنر، کشاورزی و محیط‌زیست، بهداشت و درمان، امور قضایی و قوانین و سایر خدمات به‌صورت موضوعی و دسته‌بندی شده برای مردم قابل دسترسی باشد.

گروه فرآیندی مدیریت آمار و اطلاعات

- **فرآیند ایجاد و نگهداری اطلاعات الکترونیک (واحد مرتبط: معاونت فنی و اجرایی سازمان فاوا)**
 - جمع‌آوری، نگهداری، تجزیه و تحلیل، به‌روزرسانی آمار و اطلاعات و پشتیبانی اطلاعاتی و آماری از حوزه‌های مختلف شهرداری و انتشار دوره‌ای گزارش توصیفی و تحلیلی عملکرد سازمان.
 - تحلیل داده و تهیه گزارش آماری
- **فرآیند برقراری ارتباط اطلاعاتی بین دستگاه‌ها (واحد مرتبط: معاونت فنی و اجرایی سازمان فاوا)**
 - جمع‌آوری، نگهداری، تجزیه و تحلیل، به‌روزرسانی آمار و اطلاعات و پشتیبانی اطلاعاتی و آماری از حوزه‌های مختلف شهرداری و انتشار دوره‌ای گزارش توصیفی و تحلیلی عملکرد سازمان.
 - مدیریت طراحی، ایجاد، راه‌اندازی و نگهداری سامانه‌های اطلاعات مکانی (GIS) شهرداری یزد و تکمیل لایه‌های مختلف اطلاعاتی موردنیاز مدیریت شهری با فراهم نمودن ارتباط میان بانک‌های اطلاعاتی فعال در سایر دستگاه‌های اجرایی.

گروه فرآیندی پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات

- **فرآیند طراحی و استقرار نظام مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (واحد مرتبط: معاونت فنی و اجرایی سازمان فاوا)**
 - مدیریت طراحی و اجرای طرح استعلام‌ها و اخذ مجوزهای لازم به صورت الکترونیکی در شبکه بین دستگاهی به منظور افزایش سرعت و ارائه خدمات شایسته به شهروندان.
 - معاونت فنی و اجرایی سازمان فاوا

فرآیند مدیریت مشکلات

فرآیند مدیریت رخدادها

فرآیند مدیریت به‌روزرسانی

گروه فرآیندی مدیریت امنیت

- **فرآیند طراحی و پیاده‌سازی کنترل‌های امنیتی (واحد مرتبط: معاونت فنی و اجرایی سازمان فاوا)**
 - مدیریت طراحی، پیاده‌سازی، نگهداری و به‌روزرسانی زیرساخت امن شبکه‌های ارتباطی داخلی (اینترنت)، تجهیزات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری لازم به‌منظور مقاوم‌سازی امنیتی زیرساخت‌های اطلاعاتی و ارتباطی و تأمین دسترسی امن به شبکه ارتباطی جهانی (اینترنت) در شهرداری و سازمان‌های وابسته با رعایت استانداردهای امنیتی مربوطه.

- فرآیند ممیزی امنیت
- فرآیند مدیریت دسترسی
- فرآیند مدیریت بحران‌های امنیت اطلاعات

۱-۱۶- حوزه معماری و شهرسازی

حوزه فرآیندی معماری و شهرسازی متشکل از فرآیندهایی اعم از مطالعه و برنامه‌ریزی با هدف توسعه و عمران شهری، تدوین طرح‌های شهرسازی و فرآیندهای مرتبط با مجوزهای ساخت‌وساز، تفکیک، و تجمیع با هدف مدیریت بر ساخت و سازهای شهری می‌باشد. این فرآیندها در دو گروه فرآیندی توسعه شهری و مدیریت ساخت و ساز قرار می‌گیرند که در ادامه آمده است.

گروه فرآیندی توسعه شهری

- **فرآیند مطالعه و برنامه‌ریزی شهرسازی** (واحد‌های مرتبط: معاونت معماری و شهرسازی و مدیریت شهرسازی و طرح‌های توسعه شهری)
 - مطالعه و تدوین استراتژی‌ها و برنامه‌ها و آمایش شهری به‌منظور توسعه و عمران شهر یزد
 - برنامه‌ریزی و نظارت به منظور تفکیک اراضی با رعایت ضوابط نقشه جامع و طرح‌های تفصیلی
 - برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری به منظور زیباسازی شهر و نوسازی بافت‌های فرسوده با اولویت معماری سنتی و بومی
 - برنامه‌ریزی، طراحی و نظارت بر اجرای پروژه‌های زیباسازی شهر و نوسازی بافت‌های فرسوده و تاریخی با اولویت معماری سنتی و بومی
 - برنامه‌ریزی به منظور اجرای نقشه‌های تفصیلی تهیه شده در روی زمین
- **فرآیند نظارت بر طرح‌های شهرسازی** (واحد مرتبط: مدیریت شهرسازی و طرح‌های توسعه شهری)
 - نظارت و کنترل بر روند تهیه طرح‌های راهبردی، طراحی شهری، شهرسازی و معماری در حوزه و مناطق
 - برنامه‌ریزی، طراحی و نظارت بر اجرای پروژه‌های زیباسازی شهر و نوسازی بافت‌های فرسوده و تاریخی با اولویت معماری سنتی و بومی
- **فرآیند تدوین طرح‌های کلان** (اعم از جامع، تفصیلی، سکونت‌های غیررسمی و بازآفرینی شهری)
 - ساماندهی بافت‌های ناکارآمد روستایی الحاقی به شهر؛
 - ساماندهی اراضی ناکارآمد، ناهمگون و متخلخل واقع در محدوده شهر
 - توانمندسازی و ساماندهی سکونتگاه‌های غیررسمی و محله‌های حاشیه‌ای و اقشار کم درآمد
- **فرآیند تدوین طرح‌های موضعی و موضوعی شهرسازی** (اعم از طرح‌های عمرانی و ترافیکی) (واحد مرتبط: معاونت معماری و شهرسازی و مدیریت شهرسازی و طرح‌های توسعه شهری)
 - تهیه طرح‌های راهبردی-توسعه‌ای و کالبدی شهرسازی و معماری با توجه به احتیاجات فعلی و آتی شهر
 - بررسی و تعیین خط مشی برنامه‌های کلی به منظور تهیه طرح‌های شهرسازی و معماری با توجه به احتیاجات فعلی و آتی شهر
 - تهیه طرح‌های راهبردی و موضعی و موضوعی برای ساماندهی حاشیه شهر و هسته‌های جمعیتی اطراف شهر
 - بررسی کلیه پیشنهادهای تغییر و اصلاح طرح‌های اجرائی و تفصیلی
 - بررسی کلیه پیشنهادهای تغییر و اصلاح طرح‌های اجرائی و تفصیلی
 - نیاز سنجی، اولویت‌بندی و تهیه نقشه‌های طرح‌های عمرانی شهر
 - تهیه نقشه‌های اجرایی نمادها، المان‌ها و احجام شهری

گروه فرآیندی مدیریت ساخت و ساز

- **فرآیند صدور پروانه ساختمان** (واحد مرتبط: مدیر منطقه)
 - صدور پروانه ساختمان و مجوز تعمیرات و پایان کار و پاسخ استعلام در مورد املاک و پیشه‌وران با توجه به مقررات و دستورالعمل‌های شهرسازی و صنعتی در حد اختیارات تفویض شده مصوب
- **فرآیند صدور گواهی‌های ساختمان** (واحد مرتبط: مدیر منطقه)
 - صدور پروانه ساختمان و مجوز تعمیرات و پایان کار و پاسخ استعلام در مورد املاک و پیشه‌وران با توجه به مقررات و دستورالعمل‌های شهرسازی و صنعتی در حد اختیارات تفویض شده مصوب
- **فرآیند صدور مجوز دفاتر کارگزاری** (واحد مرتبط: مدیریت هماهنگی و نظارت بر ساخت و سازها)
 - صدور مجوز و نظارت بر عملکرد دفاتر کارگزاری در خصوص خدمات صدور پروانه و پایان کار
- **فرآیند تغییر و تعدیل ضوابط شهرسازی** (واحد مرتبط: مدیریت هماهنگی و نظارت بر ساخت و سازها)
 - اقدام به صدور اجازه تفکیک و تغییر کاربری اراضی با رعایت ضوابط نقشه جامع و طرح‌های تفصیلی مصوب

- نظارت بر صدور اجازه تفکیک و تغییر کاربری اراضی با رعایت ضوابط نقشه جامع و طرح‌های تفصیلی مصوب
- **فرآیند تفکیک و تجمیع املاک** (واحد مرتبط: مدیریت هماهنگی و نظارت بر ساخت و سازها)
 - برنامه‌ریزی و نظارت به منظور تفکیک اراضی با رعایت ضوابط نقشه جامع و طرح‌های تفصیلی
 - اقدام به صدور اجازه تفکیک و تغییر کاربری اراضی با رعایت ضوابط نقشه جامع و طرح‌های تفصیلی مصوب
- **فرآیند مدیریت تخلفات ساخت‌وساز** (واحدهای مرتبط: مدیریت هماهنگی و نظارت بر ساخت و سازها و مدیر منطقه)
 - انجام تشریفات قانونی به منظور ثبت و طبقه بندی پرونده‌های ارجاعی به کمیسیون ماده صد
 - برنامه‌ریزی به منظور تشکیل جلسات گروه‌های ماده صد
 - ابلاغ نتیجه آراء صادره گروه‌های ماده صد به افراد ذی‌ربط
 - نظارت و جلوگیری از ساخت و سازهای غیرمجاز و تخلفات شهری در سطح منطقه
 - نظارت بر عملیات ساختمانی محدوده منطقه با توجه به مقررات مصوب و دستورالعمل‌های صادره از معاونت‌های مربوطه
 - رسیدگی به امور مربوط به مهندسين ناظر ساخت‌وسازهای شهری
 - نظارت بر نحوه استفاده از اراضی داخل محدوده و حریم شهر بر اساس ضوابط نقشه جامع و طرح‌های تفصیلی مصوب و قوانین مربوطه
- **فرآیند صدور مجوز حصارکشی**

۱۷-۱- حوزه فرآیند عمرانی

فرآیندهای این حوزه به توسعه عمرانی، بازآفرینی و بهسازی فضاهای شهری می‌پردازد. گروه‌های فرآیندی حوزه عمرانی عبارت‌اند از: برنامه‌ریزی عمرانی و احداث و بازآفرینی پروژه‌های عمرانی که در ادامه فرآیندهای مربوط به هر گروه آمده است.

گروه فرآیندی برنامه‌ریزی عمرانی

- **فرآیند برنامه‌ریزی عمران شهری** (واحد مرتبط: مدیریت فنی و عمرانی و مدیریت شهرسازی و طرح‌های توسعه شهری و مدیر منطقه و معاونت سرمایه‌گذاری)
 - برنامه‌ریزی و مدیریت پروژه‌های عمرانی در قالب بودجه‌های مصوب
 - تدوین برنامه زمان‌بندی پروژه‌ها و نظارت آن‌ها بر اساس برنامه‌ها و ارائه گزارش به واحدهای ذی‌ربط
 - برنامه‌ریزی و هماهنگی در گروه‌های تحویل موقت و تحویل قطعی پروژه‌ها و تعمیر و نگهداری از پروژه‌های عمرانی
 - نیازسنجی، اولویت‌بندی و تهیه نقشه‌های طرح‌های عمرانی شهر
 - برنامه‌ریزی و اتخاذ تدابیر به‌منظور تأمین خدمات مورد نیاز و توسعه عمرانی منطقه شهری در چارچوب وظایف قانونی
 - برنامه‌ریزی، هماهنگی و اتخاذ تدابیر جهت جذب سرمایه و سرمایه‌گذاری برای اجرای پروژه‌های عمرانی، توسعه اقتصادی شهر و افزایش درآمد شهرداری
 - ارزیابی فنی اقتصادی و اولویت‌بندی کلیه طرح‌های عمرانی و پروژه‌های حوزه‌های مختلف شهرداری و سازمان‌های وابسته
 - تدوین و نظارت بر استانداردها و دستورالعمل‌های مربوط به بهسازی، تعمیر و نگهداری زیرساخت‌های شهری
 - برنامه‌ریزی و ارائه طرح‌های مربوط به بهسازی، تعمیر و نگهداری زیرساخت‌های شهری
- **فرآیند نظارت بر طرح‌های عمرانی** (واحد مرتبط: مدیریت فنی و عمرانی)
 - نظارت بر اجرای طرح‌ها و پروفیل‌های اجرایی خیابان‌ها و انجام امور امانی و عمرانی.
 - نظارت بر نگهداری و نوسازی مستحدثات و همچنین انجام تعمیرات ساختمان‌ها و مستحدثات و تأسیسات متعلق به شهرداری
 - هماهنگ نمودن کلیه امور اجرایی واحدهای عمرانی مناطق تابعه شهرداری
 - نظارت و کنترل بر عملیات پیمانکاران با توجه به نقشه‌ها و مشخصات فنی داده‌شده و بررسی صورت‌وضعیت‌ها
 - نظارت بر تهیه طرح‌های مربوط به امور فنی و ساختمانی و زیرسازی و برآورد هزینه‌های مربوط
 - نظارت بر اجرای طرح‌های خیابان‌سازی و پیاده‌سازی و مرمت و تعمیر مستحدثات متعلق به شهرداری
 - نظارت بر تهیه طرح‌های مربوط به معابر سطح شهر اعم از سواره‌روها و پیاده‌روها
 - اقدام در تدوین برنامه زمان‌بندی پروژه‌ها و نظارت آن‌ها بر اساس برنامه‌ها و ارائه گزارش به واحدهای ذی‌ربط

گروه فرآیندی احداث و بازآفرینی پروژه‌های عمرانی

- **فرآیند صدور مجوز حفاری** (واحد مرتبط: مدیریت بهسازی، تعمیر و نگهداری)
 - رسیدگی و پاسخگویی به درخواست حفاری‌ها در سطح شهر
- **فرآیند مدیریت احداث پروژه‌های عمرانی** (واحد مرتبط: سازمان عمران و بازآفرینی فضاهای شهری)
 - اجرای طرح‌های عمرانی مورد نیاز شهرداری بر اساس سیاست‌ها و اولویت‌های تعیین شده معاونت زیربنایی و حمل و نقل

- اجرای طرح‌ها و پروفیل‌های اجرایی خیابان‌ها و انجام امور امانی و عمرانی.
- تأمین و تولید آسفالت و مواد و مصالح مورد نیاز پروژه‌های عمرانی سازمان
- اجرای طرح‌های خیابان‌سازی و پیاده‌روسازی و مرمت و تعمیر مستحدثات متعلق به شهرداری
- حمایت از ساخت و تولید مسکن اجتماعی متناسب با هویت شهری در محدوده و محله‌های هدف

• **فرآیند مدیریت بازسازی** (واحد مرتبط: سازمان عمران و بازآفرینی فضاهای شهری)

- نگهداری و نوسازی مستحدثات و همچنین انجام تعمیرات ساختمان‌ها و مستحدثات و تأسیسات متعلق به شهرداری

• **فرآیند مدیریت مرمت** (واحد مرتبط: مدیریت بهسازی، تعمیر و نگهداری)

۱-۱۸- حوزه فرآیندی خدمات شهری

فرآیندهایی با اهدافی مانند حفاظت از شهر، بهداشت شهری و زیباسازی شهر در این حوزه فرآیندی و ذیل گروه‌های فرآیندی برنامه‌ریزی خدمات شهری، حفاظت شهری، مدیریت و ساماندهی مشاغل شهری و زیباسازی جمع‌آوری شده‌اند. فرآیندهای مرتبط با این گروه‌های فرآیندی به شرح زیر می‌باشد.

گروه فرآیندی برنامه‌ریزی خدمات شهری

• **فرآیند برنامه‌ریزی خدمات شهری** (واحدهای مرتبط: معاونت خدمات شهری، مدیریت هماهنگی و نظارت بر خدمات شهری، مدیریت پیشگیری و رفع تخلفات شهری، سازمان آتش نشانی)

- سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، هماهنگی و نظارت بر تأمین و توسعه خدمات شهری مورد نیاز شهروندان
- برنامه‌ریزی و نظارت بر حفظ بهبود محیط زیست شهر
- سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و نظارت بر نظافت و بهداشت محیط شهر
- سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، نظارت بر رفع تخلفات شهری
- برنامه‌ریزی و اتخاذ تدابیر لازم به‌منظور مدیریت بحران و پدافند غیرعامل شهر
- سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، هماهنگی و نظارت بر امور خدمات شهری
- برنامه‌ریزی و نظارت بر بهبود محیط زیست شهر
- سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و نظارت بر نظافت و بهداشت محیط شهر
- سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، نظارت بر پیشگیری، کاهش و رفع تخلفات شهری
- برنامه‌ریزی و اتخاذ تدابیر لازم به‌منظور مدیریت بحران با هماهنگی معاونت خدمات شهری

• **فرآیند نظارت بر امور اجرایی خدمات شهری** (واحدهای مرتبط: معاونت خدمات شهری، مدیریت هماهنگی و نظارت بر خدمات شهری، مدیریت پیشگیری و رفع تخلفات شهری)

- برنامه‌ریزی و نظارت بر حفظ بهبود محیط زیست شهر
- سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و نظارت بر نظافت و بهداشت محیط شهر
- نظارت بر حسن اجرای وظایف مدیریت‌های مناطق و سازمان‌های حوزه خدمات شهری شهرداری یزد
- نظارت بر عملکرد ستادهای رفع سد معبر، ساخت و سازهای غیر مجاز، متکدیان و تصرف‌های غیرمجاز
- پیگیری امور حقوقی و قضایی تخلفات شهری شامل طرح دعاوی، مراجعه به دادسرا و دادگستری و هماهنگی با نیروی انتظامی
- پیگیری امور اجرائیات شهرداری
- نظارت بر حسن انجام وظایف، دستورالعمل‌ها و آمادگی ایستگاه‌های آتش‌نشانی برای اقدام سریع و به‌موقع

گروه فرآیندی حفاظت شهری

• **فرآیند ارزیابی ایمنی شهری**

- ایجاد سامانه اطلاعات، مستندسازی، پایش و ارزیابی حوادث و حریق، توان عملیاتی، خطرپذیری شهر در برابر حریق و حوادث.
- پایش و ارزیابی حوادث و حریق، توان عملیاتی، خطرپذیری شهر در برابر حریق و حوادث.

• **فرآیند حفاظت از شهر در برابر حوادث غیرمترقبه - سیل و حریق** (واحدهای مرتبط: سازمان آتش‌نشانی، معاونت عملیات)

- انجام عملیات امداد و نجات سوانح و اطفاء حریق در سطح شهر
- برنامه‌ریزی و اقدام برای پیشگیری، مقابله و کنترل آتش‌سوزی، امداد و نجات و کاهش اثرات ناشی از آن.
- برنامه‌ریزی، اتخاذ تدابیر و اقدام به‌موقع برای حفظ شهر از خطر حریق و حوادث
- نظارت بر ایمنی اماکن، ساختمان‌ها و مستحدثات شهر در برابر حریق در مراحل ساخت و بهره‌برداری
- شناسایی و استفاده از ماشین‌آلات، تجهیزات و نیروی انسانی فعال در شهر با هماهنگی مدیریت بحران شهرستان و استان.
- فراهم نمودن فضای لازم جهت استقرار اورژانس در ایستگاه‌های آتش‌نشانی برای ارائه خدمات به آسیب دیدگان ناشی از حریق و حوادث.

گروه فرآیندی مدیریت و ساماندهی اماکن و مشاغل شهری

- **فرآیند تجهیز اماکن شهری** (اعم از آرامستان‌ها و پارک‌ها، روشنایی شهری، آب‌نما) (سازمان مدیریت آرامستان‌ها و معاونت فنی و اجرایی)
 - برنامه‌ریزی، هماهنگی و نظارت بر تأمین و ارائه خدمات مرتبط با امور به متوفیات در آرامستان‌های تحت نظارت سازمان
 - برنامه‌ریزی، هماهنگی و اداره امور غسلخانه و سرخانه آرامستان‌های تحت نظارت سازمان
- **فرآیند ساماندهی تخلفات شهری** (اعم از ساماندهی به مشاغل مزاحم و سد معبر، جمع‌آوری متکدیان) (واحدهای مرتبط: معاونت خدمات شهری، مدیریت تخلفات شهری)
 - پیگیری امور اجرائیات شهرداری
- **فرآیند مدیریت میدین و بازارچه‌ها عمومی برای خرید و فروش** (واحدهای مرتبط: سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده‌های کشاورزی شهرداری و معاونت بهره‌برداری و ساماندهی مشاغل)
 - برنامه‌ریزی، ساماندهی و نظارت بر میدین میوه و تره بار شهر
 - برنامه‌ریزی و اتخاذ تدابیر به‌منظور فضاسازی در سطح شهر برای اسکان مناسب مشاغل، صنوف و میدین میوه و تره بار با هماهنگی معاونت شهرسازی و معماری شهرداری یزد
 - مدیریت ایجاد و بهره‌برداری از بازارچه‌های محلی موقت برای عرضه تولیدات و محصولات صاحبان مشاغل خانگی، ساماندهی دست‌فروشان و فروشندگان و اهداکنندگان کالاهای دست دوم
 - مدیریت میدان مرکزی میوه و تره بار شهر یزد
- **فرآیند ساماندهی کشتارگاه‌ها** (واحدهای مرتبط: سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده‌های کشاورزی شهرداری)
 - تعیین تکلیف و ساماندهی کشتارگاه‌های تحت مالکیت شهرداری بر اساس برنامه جامع ساماندهی بهداشتی کشتارگاه‌های دام کشور و ایجاد مراکز موقت عرضه بهداشتی دام در ایام و مناسبت‌های خاص با همکاری دستگاه‌ها و نهادهای ذی‌ربط
- **فرآیند ساماندهی مشاغل آلاینده** (واحدهای مرتبط: سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده‌های کشاورزی شهرداری)
 - برنامه‌ریزی، ساماندهی و نظارت بر مشاغل و صنوف آلاینده شهر
- **فرآیند نظارت بر بهداشت و کیفیت مشاغل شهری**
 - نظارت بر بهداشت محیط و کنترل کیفیت میدین، بازارچه‌ها، مشاغل و کیوسک‌های شهر یزد
 - رعایت استانداردها، ضوابط و مقررات ایمنی، بهداشت و محیط زیست در حوزه فعالیت

گروه فرآیندی مدیریت بهداشت شهری

- **فرآیند مدیریت آرامستان‌ها** (واحدهای مرتبط: سازمان مدیریت آرامستان‌ها، معاونت فنی و اجرایی)
 - مدیریت ایجاد آرامستان و توسعه و تجهیز مکان‌های تغسیل، تکفین و تدفین درگذشتگان با رعایت مسائل شرعی و بهداشتی.
 - نظارت بر فرآیند تغسیل، تکفین و تدفین در تمامی مکان‌های دفن درگذشتگان مطابق ضوابط و مقررات با همکاری دستگاه‌های ذی‌ربط از قبیل پزشکی قانونی، ثبت احوال، شبکه بهداشت و درمان، دانشگاه‌های علوم پزشکی، مراکز امدادی، انتظامی و امنیت
 - برنامه‌ریزی و اقدام برای پیش‌بینی و تأمین فضای مورد نیاز برای قبور، تجهیزات و امکانات مورد نیاز به هنگام بروز سوانح و حوادث طبیعی و غیر مترقبه.
 - برنامه‌ریزی، هماهنگی و نظارت بر تأمین و ارائه خدمات مرتبط با امور به متوفیات در آرامستان‌های تحت نظارت سازمان
 - برنامه‌ریزی، هماهنگی و اداره امور غسلخانه و سرخانه آرامستان‌های تحت نظارت سازمان
 - مدیریت حمل درگذشتگان و اعطای مجوز، لغو و تمدید فعالیت اشخاص حقیقی و حقوقی فعال در این زمینه
- **فرآیند مدیریت تنظیف و نگهداری فضای شهری** (واحدهای مرتبط: مدیریت هماهنگی و نظارت بر خدمات شهری، سازمان مدیریت پسماند)
 - سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و نظارت بر نظافت و بهداشت محیط شهر
 - برنامه‌ریزی و مدیریت اجرای امور مربوط به کاهش تولید، تفکیک از مبدأ، ذخیره‌سازی، جمع‌آوری، نظافت عمومی، حمل و نقل، جداسازی، بازیافت، پردازش و دفع پسماندهای عادی (و جزء ویژه آن) و پسماندهای عمرانی و ساختمانی.
- **فرآیند جمع‌آوری حیوانات مودی و ولگرد** (واحدهای مرتبط: سازمان مدیریت پسماند شهرداری، معاونت فنی و اجرایی)
 - جمع‌آوری و کنترل جمعیت حیوانات ولگرد و بلا صاحب و معدوم سازی حیوانات مودی با رعایت حقوق حیوانات.

گروه فرآیندی زیباسازی

- **فرآیند مطالعات و برنامه‌ریزی زیباسازی و گسترش فضای سبز** (واحد مرتبط: معاونت فضای سبز سازمان سیمیا، منظر و فضای سبز)

- انجام تحقیقات و اقدام در جهت کاشت و نگهداری گونه‌های مناسب گل و گیاه سازگار با شرایط اقلیمی منطقه
- **فرآیند مدیریت نگهداری و توسعه فضای سبز** (واحد مرتبط: معاونت فضای سبز سازمان سیما، منظر و فضای سبز)
 - برنامه‌ریزی، نظارت و اقدام در جهت توسعه و نگهداری بوستان‌ها و فضای سبز شهری
 - انجام تحقیقات و اقدام در جهت کاشت و نگهداری گونه‌های مناسب گل و گیاه سازگار با شرایط اقلیمی منطقه
 - برنامه‌ریزی و نظارت بر تأمین و نگهداری تأسیسات مناسب برقی و مکانیکی لازم برای توسعه و نگهداری پارک‌ها و فضای سبز شهر
 - برنامه‌ریزی و اقدام در جهت نصب و بهره برداری سیستم آبیاری مناسب و بهینه در بخش پارک‌ها و فضای سبز شهری
- **فرآیند نام‌گذاری معابر و شماره‌گذاری اماکن** (واحد مرتبط: معاونت سیما، منظر و زیباسازی سازمان سیما، منظر و فضای سبز)
 - تدوین آئین نامه نام‌گذاری معابر، میادین، خیابان‌ها، کوچه‌ها در حوزه شهری و اجرای آن پس از اخذ مصوبه
 - پلاک‌کوبی اماکن، منازل و معابر واقع در سطح شهر
- **فرآیند ساماندهی به تابلوهای شهری**
 - ساماندهی تابلوهای شهری اعم از پزشکی، تجاری و غیره.
 - طراحی، تهیه و نصب تابلوها، پانل‌ها و ماکت‌های تبلیغاتی در سطح شهر با رعایت ضوابط و مقررات ذی‌ربط

۱-۱۹- حوزه فرآیندی ترافیک و حمل‌ونقل شهری

این حوزه فرآیندی شامل دو گروه فرآیندی کنترل ترافیک و مدیریت حمل‌ونقل می‌باشد که فرآیندهای مرتبط با این دو گروه در ادامه است.

گروه فرآیندی کنترل ترافیک

- **فرآیند تهیه طرح‌های ترافیکی و ساماندهی حمل‌ونقل شهری** (واحدهای مرتبط: مدیریت مهندسی و ایمنی و ترافیک، سازمان مدیریت حمل و نقل بار و مسافر، مدیریت مهندسی و ایمنی و ترافیک، معاونت فنی و مهندسی)
 - بررسی و ارزیابی و ارائه طرح در جهت بهبود کیفیت خدمات و توسعه پایانه‌های مسافربری شهر
 - نیازسنجی، امکان‌سنجی و ارائه طرح‌های کاربردی در جهت توسعه کمی و کیفی ناوگان حمل و نقل بار و مسافر درون شهری
 - بررسی و ارائه پیشنهاد به معاونت زیربنایی و حمل و نقل شهرداری در مورد احداث توقفگاه تاکسی و اتوبوس درون شهری و پایانه مسافربری شهر
 - مطالعه و اجرای طرح‌های موضعی و موضوعی مرتبط با توسعه، ساماندهی و ارتقای شاخص‌های سامانه‌های حمل‌ونقل عمومی بار و مسافر در چارچوب مطالعات جامع حمل‌ونقل
 - طراحی و مهندسی شبکه ترافیکی و معابر شهر با توجه به تراکم و احتیاجات فعلی و آتی
- **فرآیند کنترل ترافیک** (واحد مرتبط: مدیریت مهندسی و ایمنی و ترافیک)
 - کنترل ترافیک در سطح شهر و ارائه راه کارها در جهت بهبود آن
 - نظارت بر کار پارکینگ‌ها
- **فرآیند تأمین، نگهداری و تعمیرات تجهیزات کنترل ترافیکی** (واحد مرتبط: معاونت فنی و مهندسی)
 - هماهنگی و پیگیری تأمین اعتبارات و امکانات مورد نیاز توسعه حمل و نقل بار و مسافر شهر
- **فرآیند ساماندهی تجهیزات ایمنی ترافیک** (واحدهای مرتبط: مدیریت مهندسی و ایمنی و ترافیک، مدیریت شهرسازی و طرح‌های توسعه شهری)
 - نصب سرعت گیر و سرعت کاه در سطح شهر
 - نصب پل‌های عابر پیاده
 - مطالعه و نیازسنجی جهت نصب پل عابر پیاده
 - نیازسنجی، جانمایی، نصب علائم راهنمایی و رانندگی در سطح معابر شهری
 - نصب تابلوهای راهنمای مسیر در سطح معابر
 - نصب علائم راهنمایی و رانندگی در سطح معابر شهری

گروه فرآیندی مدیریت حمل‌ونقل

- **فرآیند احداث ایستگاه‌های ناوگان حمل‌ونقل عمومی** (واحدهای مرتبط: مدیریت مهندسی و ایمنی و ترافیک، مدیریت شهرسازی و طرح‌های توسعه شهری)
 - احداث توقفگاه تاکسی و اتوبوس درون شهری
 - احداث پایانه مسافربری و پارک سوارها
 - جانمایی احداث جایگاه‌های CNG، توقفگاه تاکسی و اتوبوس درون شهری

- جانمایی احداث پایانه مسافر بری و پارک سوارها
- **فرآیند صدور پروانه اشتغال حمل و نقل بار و مسافر**
 - صدور، تمدید و لغو پروانه اشتغال رانندگان و راهبران ناوگان حمل و نقل عمومی بار و مسافر.
 - رسیدگی و صدور و تمدید پروانه رانندگان و مؤسسات حمل و نقل بار و مسافر درون شهری
- **فرآیند صدور پروانه فعالیت حمل و نقل بار و مسافر**
- **فرآیند صدور مجوز بارهای ترافیکی و خطرناک**
 - مدیریت یکپارچه حمل و نقل بار شهری از قبیل شناسایی، ساماندهی و نظارت بر سامانه‌های حمل و نقل بار، صدور باربرگ و اعمال ضوابط ایمنی و حفاظت به‌ویژه برای بارهای خطرناک و ترافیکی
- **فرآیند صدور مجوز احداث مرکز معاینه فنی**
- **فرآیند صدور مجوز احداث جایگاه CNG**

۲۰-۱- حوزه فرآیندی فرهنگی، اجتماعی و ورزشی

در حوزه فرآیندی فرهنگی، اجتماعی و ورزشی مجموعه‌ای از فرآیندها با هدف مدیریت امور فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر گردآوری شده است. گروه‌های فرآیندی برنامه ریزی فرهنگی، اجتماعی و ورزشی، آموزش و فرهنگ‌سازی و حمایت فرهنگی، اجتماعی و ورزشی و فرآیندهای مربوط به هر گروه در ادامه آمده است.

گروه فرآیندی برنامه‌ریزی فرهنگی، اجتماعی و ورزشی

- **فرآیند مطالعات و برنامه‌ریزی فرهنگی، اجتماعی و ورزشی (واحد مرتبط: امور تحقیق و توسعه سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی)**
 - انجام مطالعات، تحقیقات و پژوهش به‌منظور شناخت، آسیب شناسی و احصاء راه کارهای توسعه فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر یزد
 - بررسی، آسیب شناسی و تبیین نیازها و ارائه راه کارهای کاربردی جهت توسعه فعالیت‌ها و اماکن ورزشی شهر برنامه‌ریزی امور فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر با هماهنگی دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط.
 - برنامه‌ریزی اجرای طرح‌های اجتماعی، فرهنگی و ورزشی برای گذران مطلوب اوقات فراغت و ارتقاء نشاط و شادابی شهروندان.
 - طراحی چارچوب مطالعات ارزیابی تأثیرات اجتماعی و فرهنگی (اتاف) پروژه‌های عمرانی و خدماتی شهر و نظارت بر کاربست آن‌ها.
 - برنامه‌ریزی ایجاد فضاها و اماکن اجتماعی، فرهنگی و ورزشی برای استفاده ناتوانان به‌ویژه افراد سالمند یا کم توان حسی- حرکتی یا دارای معلولیت.
 - شناخت و تدوین و ترویج الگوهای همیاری و مشارکت شهروندان و به‌کارگیری آن الگوها در اداره امور شهر و افزایش انسجام اجتماعی.
 - کمک به ایجاد بستر مناسب برای جلب مشارکت و حمایت از سازمان‌های مردم‌نهاد، تشکل‌های تخصصی و حرفه‌ای فعال در حوزه‌های فرهنگی، اجتماعی و ورزشی.
 - اتخاذ تدابیر جهت جلب مشارکت مردم شهر یزد در فعالیت‌های فرهنگی، مذهبی و اجتماعی و ورزشی
 - برنامه‌ریزی ایجاد اماکن و فضاها و ورزش همگانی با استفاده از مشارکت و واگذاری مدیریت آن به بخش خصوصی، تشکل‌های تخصصی و حرفه‌ای
 - برنامه‌ریزی ایجاد کتابخانه‌ها، قرائت‌خانه‌ها و خانه‌های مشق.
 - برنامه‌ریزی طرح‌های گردشگری شهری با همکاری دستگاه‌های اجرای ذی‌ربط و مؤسسات و تشکل‌های تخصصی و حرفه‌ای.
 - برنامه‌ریزی ایجاد مراکز خدماتی آسیب دیدگان اجتماعی
 - برنامه‌ریزی مراکز فرهنگی نظیر فرهنگسراها، خانه‌های فرهنگ، سراهای محله، مجتمع‌های فرهنگی، نگارخانه‌ها با استفاده از مشارکت بخش خصوصی و تشکل‌های حرفه‌ای
 - برنامه‌ریزی اجرای جشنواره‌ها، آیین‌ها و آداب و رسوم بومی و محلی و هنرهای خیابانی.
 - تدوین تمهیدات لازم با همکاری سایر دستگاه‌های اجرایی مسئول در جهت کاهش آسیب‌های اجتماعی و فرهنگی شهر.
 - برنامه‌ریزی و هماهنگی به‌منظور تأمین، بهسازی، تعمیر و نگهداری ساختمان، تأسیسات و تجهیزات اماکن ورزشی تحت نظارت شهرداری
 - برنامه‌ریزی و هماهنگی به‌منظور تأمین، بهسازی، تعمیر و نگهداری ساختمان، تأسیسات و تجهیزات اماکن فرهنگی و اجتماعی تحت نظارت شهرداری
- **فرآیند مدیریت و نظارت امور فرهنگی، اجتماعی و ورزشی (واحد مرتبط: سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی)**
 - کنترل و نظارت بر امور فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر با هماهنگی دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط.
 - مدیریت اجرای مطالعات ارزیابی تأثیرات اجتماعی و فرهنگی (اتاف) پروژه‌های عمرانی و خدماتی شهر و نظارت بر کاربست آن‌ها.
 - مدیریت اجرای طرح‌های اجتماعی، فرهنگی و ورزشی برای گذران مطلوب اوقات فراغت و ارتقاء نشاط و شادابی شهروندان.
 - مدیریت ایجاد فضاها و اماکن اجتماعی، فرهنگی و ورزشی برای استفاده ناتوانان به‌ویژه افراد سالمند یا کم توان حسی - حرکتی یا دارای معلولیت.
 - مدیریت ایجاد اماکن و فضاها و ورزش همگانی با استفاده از مشارکت و واگذاری مدیریت آن به بخش خصوصی، تشکل‌های تخصصی و حرفه‌ای و نظارت بر عملکرد آن‌ها.
 - مدیریت ایجاد مراکز مشاوره محلی برای اطلاع رسانی به خانواده‌ها و جوانان به صورت حضوری، تلفنی و مکاتبه‌ای با کادر مجرب با همکاری دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی.
 - مدیریت ایجاد کتابخانه‌ها، قرائت‌خانه‌ها و خانه‌های مشق و نظارت بر عملکرد آن‌ها.
 - مدیریت اجرای طرح‌های گردشگری شهری با همکاری دستگاه‌های اجرای ذی‌ربط و مؤسسات و تشکل‌های تخصصی و حرفه‌ای.

- مدیریت و نظارت بر ایجاد تالارهای گفتگوی شهروندان برای اخذ نظرات و جلب مشارکت شهروندان برای اداره امور شهر.
- مدیریت ایجاد مراکز خدماتی آسیب دیدگان اجتماعی
- مدیریت ایجاد مراکز فرهنگی نظیر فرهنگسراها، خانه‌های فرهنگ، سراهای محله، مجتمع‌های فرهنگی، نگارخانه‌ها با استفاده از مشارکت بخش خصوصی و تشکل‌های حرفه‌ای
- مدیریت اجرای جشنواره‌ها، آیین‌ها و آداب‌ورسوم بومی و محلی و هنرهای خیابانی.
- مدیریت ایجاد سازوکارهای رصد مستمر تغییرات اجتماعی و فرهنگی شهر

گروه فرآیندی آموزش و فرهنگ‌سازی

- **فرآیند انتشارات محتوای آموزشی و فرهنگ‌سازی (واحد مرتبط: سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی)**
 - کمک به تولید محصولات و آثار فاخر و ارزشمند اجتماعی و فرهنگی
 - شناسایی، معرفی و ترویج میراث معنوی شهرها.
 - آموزش شهروندی و ارتقاء آگاهی‌های عمومی در زمینه ساماندهی مشاغل شهری، اصلاح الگوهای خرید، نگهداری و مصرف محصولات و فرآورده‌های کشاورزی و بسترسازی لازم به‌منظور جلب مشارکت‌های عمومی با استفاده از ظرفیت شورای اسلامی شهر.
- **فرآیند ساماندهی تبلیغات شهری (واحد مرتبط: سازمان سیما، منظر و فضای سبز)**
 - تهیه و تدوین دستورالعمل‌های لازم جهت رنگ آمیزی، الصاق آگهی، روشنایی، پاکسازی و شستشو و پلاک کوبی‌ها
 - ایجاد نظم و هماهنگی در نحوه و اجرای تبلیغات و تابلوهای شهری
 - تهیه آئین نامه و مقررات مربوط به تبلیغات محیطی، اعم از دیوارنویسی، نصب پوستر و کارتن پلاست، پارچه نویسی و غیره در سطح شهر و نظارت بر اجرای آن با تصویب شورای اسلامی شهر
- **فرآیند برگزاری مراسم فرهنگی، اجتماعی و ورزشی (واحد مرتبط: سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی)**
 - برگزاری جشن‌های ملی و مذهبی، مراسم‌ها، سخنرانی‌ها
 - مشارکت با دستگاه‌ها و نهادهای مسئول ذی‌ربط در برنامه‌ریزی و اجرای مراسم‌های رسمی ایرانی - اسلامی.

گروه فرآیندی توسعه فرهنگی، اجتماعی و ورزشی

- **فرآیند ساماندهی استعدادهای هنری و ورزشی (واحد مرتبط: سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی)**
 - شناسایی و ساماندهی استعدادهای هنری و ورزشی شهروندان و اتخاذ تمهیدات لازم برای معرفی آنان به دستگاه‌ها و نهادهای ذی‌ربط.
- **فرآیند حمایت از طرح‌های فرهنگی، اجتماعی و ورزشی (واحد مرتبط: سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی)**
 - تدوین و پیگیری تأمین و اجرای برنامه‌های حمایتی و سرمایه گذاری در زمینه توسعه فعالیت‌ها و اماکن فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر
 - تدوین و پیگیری تأمین و اجرای برنامه‌های حمایتی و سرمایه گذاری در زمینه توسعه فعالیت‌ها و امکانات فرهنگی، اجتماعی و ورزشی زنان
- **فرآیند تجهیز فضاها و اماکن فرهنگی، اجتماعی و ورزشی (واحد مرتبط: سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی)**
 - تجهیز فضاها و اماکن اجتماعی، فرهنگی و ورزشی برای استفاده ناتوانان به‌ویژه افراد سالمند یا کم توان حسی-حرکتی یا دارای معلولیت.
 - تجهیز اماکن و فضاهای ورزش همگانی با استفاده از مشارکت و واگذاری مدیریت آن به بخش خصوصی، تشکل‌های تخصصی و حرفه‌ای
 - تجهیز کتابخانه‌ها، قرائت‌خانه‌ها و خانه‌های مشق.
 - تجهیز مراکز فرهنگی نظیر فرهنگسراها، خانه‌های فرهنگ، سراهای محله، مجتمع‌های فرهنگی، نگارخانه‌ها با استفاده از مشارکت بخش خصوصی و تشکل‌های حرفه‌ای
 - همکاری با دستگاه‌ها و نهادهای مسئول در ایجاد و تجهیز فضاها و اماکن دینی شهر با بهره‌گیری از ظرفیت خیرین و واقفین.

۲۱-۱- جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

در این گزارش ساختار سلسله مراتبی فرآیندهای شهرداری یزد و کارکردهای کلان آن با استفاده از مستندات ارائه شده توسط شهرداری یزد، انجام مطالعات تطبیقی، و مصاحبه‌های تخصصی با کارشناسان و مدیران شهرداری یزد شناسایی و استخراج شد. از آنجا که مستندسازی سطوح پایین‌تر فرآیندها، نیازمند فعالیت‌های متعدد دیگری است، تهیه معماری جامع کسب‌وکار شهرداری یزد در محدوده این پروژه قرار نمی‌گیرد.

فصل دوم

معماری خدمات شهرداری یزد

۲-۱- مقدمه

در دنیای امروز، محیط کسب و کار همواره در حال تغییر است. از این رو سازمان‌ها باید قادر باشند تا تغییرات محیط را به موقع شناسایی و پیش‌بینی کنند و براساس آن اولویت‌های کسب و کار خود را به‌درستی تغییر دهند. در واقع، سازمان‌ها باید از چابکی مناسبی جهت مواجهه با تغییرات برخوردار باشند. امروزه پارادایم سرویس‌گرایی به‌عنوان چارچوبی استاندارد جهت افزایش چابکی سازمان در برابر تغییرات کسب‌وکار مطرح می‌گردد. پارادایم سرویس‌گرایی در لایه‌های مختلفی همچون سازمان سرویس‌گرا، سیستم‌های سرویس‌گرا و نهایتاً زیرساخت سرویس‌گرا مصداق پیدا می‌کند. اهمیت بازمهندسی (معماری) سازمان با نگاه سرویس‌گرا به‌صورتی است که در دنیای رقابتی و سرویس محور امروز، می‌توان گفت چشم‌انداز هر سازمان رسیدن به درجاتی از بلوغ سرویس‌گرایی در لایه‌های مختلف است.

سازمانی از بالاترین درجه سرویس‌گرایی برخوردار است که امکان بهره‌وری هرچه بیشتر از مزایای سرویس‌گرایی را فراهم سازد. در حقیقت سازمان سرویس‌گرا به سازمانی اطلاق می‌شود که همه فرآیندها و زیرساخت‌های آن به‌منظور ارائه خدمات مبتنی بر تقاضا باهم یکپارچه‌شده باشند. طراحی سازمان سرویس‌گرا سبب بهینه‌سازی فعالیت‌ها بر اساس نیاز ذینفعان، افزایش مسئولیت‌پذیری، افزایش انعطاف‌پذیری و چابکی و شفافیت عملکرد هر فرد و واحد در سازمان می‌شود. در واقع، بازمهندسی معماری سازمانی با نگاه سرویس‌گرا یک گام مؤثر در افزایش چابکی سازمان است.

گام نخست برای تحقق معماری سرویس‌گرا در سازمان، معماری خدمات سازمان است. برای این منظور، خدمات سازمان شناسایی، دسته‌بندی و تحلیل می‌شوند و سپس، تمامی اطلاعات مربوط به هر خدمت در قالب یک شناسنامه استاندارد مستند می‌شود. این طبقه‌بندی و شناسنامه‌های خدمات، نقشه راه و جزئیات ارائه خدمات در سازمان را تشریح می‌کنند. در این فاز از پروژه و در این مستند، گزارش معماری خدمات شهرداری یزد شامل متدولوژی شناسایی خدمات، طراحی و اجزای شناسنامه خدمت، طبقه‌بندی موضوعی خدمات و جزئیات هر خدمت در قالب شناسنامه‌های مجزا ارائه می‌شوند.

۲-۲- هدف و محدوده گزارش

با توجه به گستره واحدهای سازمانی شهرداری و تنوع فعالیت‌های انجام شده در آن، تحقق یک خدمت برای گروه‌های مختلف ذینفع شهرداری شامل شهروندان، شرکتهای پیمانکار، سازمان‌های دولتی و سازمان‌های وابسته می‌تواند بسیار پیچیده باشد. شهرداری یزد به منظور ارتقای نقش فناوری اطلاعات در کسب و کار و یکپارچه‌سازی خدمات، فرآیندها و سیستم اطلاعاتی خود جهت بهره‌مندی از فرصت‌های تکنولوژیک برای توسعه کسب‌وکار در حال اجرای یک پروژه معماری سازمانی سرویس‌گرا است.

پروژه معماری سازمانی سرویس‌گرای شهرداری یزد در ۴ + ۱ فاز تعریف شده است. فاز صفر به منظور شناخت بهتر مشاور از شهرداری تحت عنوان "شناخت کلان شهرداری یزد" در نظر گرفته شده‌است که در آن فرآیندهای کلان لایه کسب‌وکار، شرح وظایف مرتبط و موجودیت‌های مسئول در مجموعه شهرداری یزد شناسایی شدند و ساختار شکست فرآیندی به عنوان خروجی این فاز ارائه شد.

در فاز اول پروژه، معماری خدمات کسب و کار شهرداری یزد انجام می‌شود. در این فاز با استفاده از منابع اطلاعاتی موجود و مطالعات تطبیقی و مصاحبه‌های تخصصی متعدد اعضای آزمایشگاه معماری سازمانی با مدیران و کارکنان تمامی واحدها و سازمان‌های شهرداری یزد، فهرست خدمات تخصصی و پشتیبانی شهرداری یزد تهیه شد. سپس به منظور طبقه‌بندی خدمات، خوشه‌های اصلی خدمت استخراج شدند. با هدف تعیین جزئیات، ویژگی‌ها و نحوه تولید و ارائه خدمت، برای هر کدام از خدمات یک شناسنامه استاندارد تکمیل شده است. در این شناسنامه در ابتدا عنوان، ارائه‌دهنده، مشخصات و جزئیات خدمت و سپس هزینه‌های و نحوه دسترسی آن آورده شده است. در نهایت ارتباط خدمت با سایر دستگاه‌های دیگر و سایر سامانه‌های دستگاه و فرآیند ارائه خدمت بیان شده است. جهت تبیین ارتباط بین وظایف سازمانی و خدمات شهرداری، شرح وظایف موجود شهرداری یزد در مستند "ساختار تفصیلی شهرداری و مناطق شهرداری یزد و سازمان‌های وابسته" با خدمات شناسایی شده تطبیق داده شد و در قالب ماتریس نگاشت خدمات به وظایف سازمانی آورده شد. این ماتریس نشان دهنده مشارکت واحدهای مختلف سازمانی بر اساس شرح وظایف مصوب در تولید و ارائه خدمات شهرداری یزد است. همچنین با تهیه ماتریس نگاشت خدمات به واحدهای سازمانی، واحدها و سازمان‌های درگیر در ارائه خدمات شناسایی شده‌اند.

۲-۳- تعاریف و مفاهیم

با هدف یکسان‌سازی ادبیات در زمینه معماری خدمات سازمان، در این بخش تعاریف رسمی مربوط به خدمت و اصول و مبانی شناسایی و گروه‌بندی خدمات شرح داده می‌شود.

۲-۳-۱- خدمت

برون داد حاصل از به کارگیری هدفمند نیروهای انسانی، فرآیندها، اطلاعات و فناوری توسط سازمان که منجر به نتیجه‌ای ارزشمند از دید ذینفع شده و در راستای اجرای مأموریت‌ها و تحقق اهداف سازمان می‌باشد خدمت نامیده می‌شود.

مخاطب یک خدمت می‌تواند گروهی از اشخاص حقیقی یا حقوقی، همه مردم یا یک نهاد حاکمیتی باشد که بر موضوع خدمت تأثیرگذار یا از آن تأثیرپذیر است. تمرکز مخاطب یک خدمت بر روی درخواست خدمت، خروجی های خدمت و ارزش افزوده ای خواهد بود که خدمت به همراه دارد. این در حالی است که ارائه‌دهنده خدمت بایستی تمام جوانب آن شامل تهیه منابع، مدیریت خدمت، اجرای فرآیند مربوطه، فعالیت‌های پشتیبانی و تحویل خدمت را در نظر داشته باشد. در یک سازمان، فرآیند از دیدگاه درون سازمان و خدمت از دیدگاه بیرون سازمان توصیف می‌شود. یک یا چند فرآیند منجر به ارائه یک خدمت (داخلی یا بیرونی) می‌شود.

عناصر کلیدی برای یک خدمت عبارت‌اند از:

- گروه مخاطبین: جمعیتی از افراد، کسب‌وکارها و سازمان‌ها که مشتریان و دریافت‌کنندگان بالقوه خدمت هستند.
- فرآیند: یک توالی از فعالیت‌ها و کارها که خدمتی را تحویل می‌دهد، منابعی را مدیریت و سازمان و یا بخشی از آن را عملیاتی می‌نماید.
- خروجی: یک ارزش نهایی برای مشتری و مخاطب اصلی خدمت که با معیار "واحد مرتبط با تحویل خدمت" سنجش می‌شود.
- ارائه‌دهنده (متولی) خدمت: دستگاه اجرایی (نقشی) که متولی و مسئول خدمت است و بایستی با عملیاتی نمودن خدمت، خروجی نهایی را برای مشتری ارائه دهد.

به طور کلی می‌توان خدمات یک سازمان را به دو دسته اصلی خدمات تخصصی و خدمات پشتیبانی تقسیم بندی کرد.

• خدمات تخصصی

خدمات تخصصی، هسته مرکزی و خدمات ارزش‌ساز سازمان هستند. این خدمات به صورت محوری در سازمان اجرا می‌شوند. ذینفعان این خدمات معمولاً مشتریان و شرکای کاری سازمان می‌باشند.

• خدمات پشتیبانی

این نوع خدمات به صورت مستقیم ارزش‌ساز نیستند، اما برای پشتیبانی خدمات تخصصی مورد نیاز می‌باشند. خدماتی در حوزه‌ی مدیریت مالی و مدیریت منابع انسانی در این گروه قرار دارند. ذینفعان این خدمات معمولاً اعضای سازمان می‌باشند.

۲-۳-۲- خوشه خدمت

خوشه خدمت در بالاترین سطح خدمات از قبیل مدیریت مالی، منابع انسانی و فناوری اطلاعات است. این سطح طبقه بندی موضوعی و منطقی خدمات سازمان را نشان می‌دهد که از نظر منافع با ذینفعان مستقل از سایر بخش‌ها قابل توصیف است.

۲-۴- منابع مورد استفاده در گزارش

منابع مورد استفاده در شناسایی و طبقه‌بندی خدمات به شرح زیر می‌باشد که نحوه استفاده از هر یک در بخش "متدولوژی شناسایی خدمت" به تفصیل بیان شده است:

- مستندات ارائه شده توسط شهرداری یزد
 - مجموعه اساسنامه‌های سازمان‌های وابسته
 - ساختار تفصیلی شهرداری و مناطق شهرداری یزد و سازمان‌های وابسته
 - فرآیند ارائه خدمات شهرسازی در مناطق
 - گزارش‌های پروژه باز مهندسی کسب و کار
 - گزارش فهرست اولیه خدمات شهرداری
- مدل مرجع خدمات ملی و استانی
 - مدل مرجع خدمات ملی یکی از شش مدل مرجع چارچوب ملی معماری سازمانی ایران است. این مدل در بردارنده ساختار طبقه‌بندی، نمونه الگوهای کارکردها و خدمات دولت، مستقل از دستگاه ارائه‌دهنده آن است. در مدل مرجع خدمات استانی، خدمات و تقسیم‌بندی آنها بر اساس سطوح جغرافیایی، شرح داده می‌شود تا یک مدل مفهومی ایجاد گردد که بر مبنای آن نقشه خدمات دولت در مقیاس‌های ملی، استانی و شهری تدوین گردد. بنابراین مدل مرجع خدمات استانی، مجموعه قواعد و الگوهای را ارائه می‌دهد که راهنما و مبنایی برای استخراج خدمات، توزیع آنها در سطوح جغرافیایی و گروه‌بندی آنها باشد.
 - با توجه به ساختار تشکیلاتی استاندارد سازمان‌ها در زمینه ارائه خدمات پشتیبانی، مدل ملی مرجع خدمات و مدل مرجع خدمات استانی به عنوان منبع اصلی شناسایی خدمات پشتیبانی مورد استفاده قرار گرفته است.
- سایت شهرداری سایر شهرها و گزارش شناخت تفصیلی شهرداری کلان‌شهر مشهد
 - با بررسی خدمات موجود در سایت شهرداری‌های همدان، شیراز، تبریز، تهران و اصفهان و گزارش‌های خروجی "برنامه کلان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری‌های کلان‌شهرهای کشور (اصفهان، اهواز، تبریز، شیراز، کرج، قم و مشهد)"، لیست اولیه‌ای از خدمات شهرداری‌ها استخراج شد تا با استفاده از سایر منابع، لیست نهایی خدمات شهرداری یزد حاصل شود.
- مستند فاز صفر پروژه معماری سازمانی

○ در این مستند فرآیندهای کلان لایه کسب و کار شهرداری یزد از طریق بررسی مستندات موجود، چارچوب‌های استاندارد، مطالعات تطبیقی و مصاحبه با کارکنان شهرداری استخراج شد. همچنین ساختار شکست فرآیندهای شهرداری یزد شناسایی شده و در قالب نمودار سلسله مراتب فرآیندی (PHD^۴) مستند گردیده است.

● مصاحبه‌های تخصصی با کارشناسان و مدیران شهرداری یزد

○ علاوه بر مدل‌های مرجع، با توجه به خصوصیات منحصر به فرد شهرداری یزد از نظر ساختار تشکیلاتی و فرآیندی و با هدف شناسایی وضعیت موجود خدمات در شهرداری یزد و سازمان‌های تابعه، بیش از ۱۰۰ مصاحبه تخصصی با کارشناسان، مدیران و معاونین مرتبط در شهرداری یزد انجام شده است که برخی از آن‌ها به شرح زیر می‌باشد:

- خانم تعالیمی، آقایان درخشی، فلاح زاده و حسینی پور برای بررسی خدمات خوشه "کنترل-نظارتی"
- آقایان علمدار، خبیری و جدیدی برای بررسی خدمات خوشه "عمرانی"
- آقایان پارساییان، فکر، زارع‌زاده، سوادچی، یوسفی، امینی مقدم و پروانه برای بررسی برخی از خدمات خوشه "فرهنگی، اجتماعی و ورزشی"
- آقای شبانی برای بررسی خدمات خوشه "برنامه‌ریزی و بودجه" و "توسعه سازمانی"

۲-۵- ساختار گزارش

در این گزارش در بخش دوم، متدولوژی شناسایی خدمات ارائه شده است. در این بخش، نحوه استفاده از منابع و چگونگی استخراج خدمات و تکمیل پرسشنامه‌ها شرح داده شده است. سپس در بخش فهرست و طبقه‌بندی خدمات، عنوان تمامی خدمات پشتیبانی و تخصصی استخراج شده مجموعه‌ی شهرداری یزد آورده شده و در قالب خوشه‌های خدمات خوشه‌بندی شده است. در بخش ۴، یک ماتریس نگاشت جهت تطابق بین وظایف سازمانی شهرداری و مناطق و سازمان‌های وابسته با خدمات استخراج شده تحت عنوان ماتریس نگاشت خدمات به وظایف سازمانی و یک ماتریس نگاشت حاوی تطابق بین خدمات و واحدها و سازمان‌های تابعه‌ی شهرداری تحت عنوان ماتریس خدمات به واحدهای سازمانی آورده شده است. شناسنامه استاندارد ملی تهیه شده برای هر کدام از خدمات و تشریح بخش‌های مختلف آن در بخش ۵، شناسنامه‌ی خدمات، قرار گرفته است. در نهایت جمع‌بندی و نتیجه‌گیری گزارش ارائه شده است.

۲-۶- متدولوژی شناسایی خدمات

شناسایی، نام‌گذاری و طبقه‌بندی خدمات از دستاوردهای این فاز از پروژه می‌باشد. در این راستا جهت تهیه یک لیست اولیه از خدمات شهرداری، مطالعات تطبیقی شامل بررسی خدمات سایر شهرداری‌ها و مدل‌های مرجع ملی و استانی انجام شده است. با استفاده از لیست اولیه خدمات و نتایج شناخت کلان حاصل از فاز صفر و انجام مصاحبه‌های تخصصی، لیست خدمات شهرداری یزد نهایی گردیده است. در ادامه هر یک از موارد فوق الذکر به تفصیل تشریح می‌گردد.

۲-۷- مطالعات تطبیقی

با بررسی خدمات سایر شهرداری‌های بزرگ کشور شامل مشهد، تهران، تبریز، اصفهان، شیراز و همدان، یک لیست اولیه از خدمات استخراج شد. در ادامه خدمات احصا شده با مدل‌های مرجع ملی و استانی تطبیق داده شد و با استفاده از قواعد شناسایی، ترکیب خدمات و مدل خدمات موجود در این مدل‌ها، لیست اولیه خدمات اصلاح گردید.

در ادامه به بررسی و توضیح اجمالی قواعد شناسایی خدمات، چگونگی ترکیب و مدل‌های خدمات شامل الگوهای کارکردی خدمات تخصصی، مدل طبقه‌بندی موضوعی خدمات تخصصی و مدل طبقه‌بندی موضوعی خدمات پشتیبانی می‌پردازیم.

۲-۸- قواعد شناسایی خدمات

مجموعه‌ای از فعالیت‌های شهرداری برای اینکه به‌عنوان خدمت در نظر گرفته شوند، بایستی قواعد و شرایط مشخصی را دارا باشند. بر اساس مدل مرجع ملی خدمات، ۸ قاعده اصلی برای شناسایی خدمات در نظر گرفته شده است که انطباق با این قواعد منجر به تشخیص مجموعه‌ای از فعالیت‌های سازمان به‌عنوان خدمت می‌شود. لازم به ذکر است که این قواعد دارای ارزش و وزن یکسانی نیستند و به دلایل مختلف مانند برجسته کردن یک موضوع کاری از سازمان و یا دلایل کارشناسی دیگر ممکن است وزن برخی از این قواعد در مورد یک خدمت به شکل متفاوتی در نظر گرفته شود. قواعد اصلی شناسایی خدمات عبارتند از:

- **مستقل بودن (جداسازی):** یک خدمت خوش‌تعریف باید متکی به خود و مستقل از دیگر خدمات باشد، به این معنی که بتواند جداگانه شروع شود و مستقلاً خروجی‌های خود را تحویل دهد.
- **کامل بودن:** یک خدمت باید نیازهای مشتری خود را به‌صورت کامل پوشش دهد. به‌عبارت‌دیگر خدمت باید یک درگاه به مجموعه فعالیت‌هایی از سازمان باشد که در نهایت یک خروجی را نیز تولید می‌کند. خروجی باید از هر دو دیدگاه مشتری و ارائه‌دهنده خدمت، ارزش داشته باشد.
- **استناد داشتن به قانون:** خدمت می‌بایست بیان و توصیف یک وظیفه از سازمان باشد که توسط قانون، آیین نامه، بخشنامه و یا دستورالعملی، مصوب شده است تا به تمام درخواست‌های قانونی مرتبط پاسخ دهد.

^۴ Process Hierarchical Diagram

- **داشتن خروجی شفاف:** یک خدمت تنها سبب ایجاد یک خروجی خواهد شد. در مواردی خروجی یک خدمت پیچیده می‌تواند منجر به ارائه یک خروجی شود که شامل مولفه‌های زیادی است.
- **استقلال از انتخاب‌های خروجی:** پیشنهادهای و انتخاب‌هایی که خدمات ارائه می‌دهند یک خدمت جداگانه نیستند. انتخاب‌های یک خدمت به صورت گونه‌های متفاوت از خروجی‌های خدمت هستند که در طول زمان تغییر می‌کنند و توسط مشتریان یک خدمت می‌توانند برگزیده و بومی‌سازی شوند.
- **استقلال از کانال‌های دسترسی:** وجود انواع کانال‌های دسترسی به یک خدمت منجر به ایجاد خدمت جدید نخواهد شد. ارائه خدمت در کانال‌هایی مانند ایمیل، اینترنت، دفاتر پیشخوان و پیامک گرچه تغییراتی در فرآیند تولید و ارائه خدمت خواهد داشت، با این حال ماهیت خدمت را تغییر نخواهد داد و منجر به ایجاد خدمت عمومی جدیدی نخواهد شد.
- **داشتن مشتری:** بر اساس تعریف، یک خدمت حتماً باید دارای مشتری باشد که در آن یک خدمت عمومی بایستی در خارج یک سازمان باشد و خروجی خدمت نیز باید در مرزهای یک سازمان به مشتری داده شود. به منظور شناسایی خدمات درون یک دستگاه بایستی مرزی برای سازمان با توجه به سطح ارائه دهنده خدمت، مشخص نمود.

۹-۲- مدل‌های ترکیب خدمات

پس از بررسی فهرست اولیه خدمات ممکن است خدماتی مشاهده شوند که از نظر منطقی و کارکردی دارای یک ساختار سلسله مراتبی یا ارتباط توالی هستند. یک خدمت ممکن است از یک یا چند خدمت کوچکتر تشکیل شود که زیر خدمت‌های آن نامیده میشوند و یا اجتماع آن خدمت با سایر خدمات‌ها یک خدمت بزرگتر را تشکیل دهد که خدمت کلان نامیده می‌شود. بر اساس سه مدل تجمیع، وراثت و ترکیب، تمامی خدمات اولیه شهرداری یزد بررسی شده و در صورت نیاز با هم ترکیب شده‌اند. وابستگی بین خدمت و زیر خدمت ممکن است به اشکال زیر باشد:

• مدل تجمیع

در برخی موارد، یک خدمت کلان تجمعی از خدمات کوچکتر است که لزوماً با هم در یک فرآیند قرار نمی‌گیرند. در این مدل، خدمت اصلی تجمعی از چند زیر خدمت است که هر کدام مستقلاً قابل اجرا است. به عنوان مثال، خدمت ارائه پروانه اشتغال رانندگان حمل‌ونقل بار و مسافر و تمدید آن هر کدام به صورت مستقل یک خدمت هستند ولی در کنار هم می‌توانند منجر به خدمتی به نام " صدور پروانه اشتغال رانندگان حمل‌ونقل بار و مسافر " شوند.

• مدل وراثت

در این مدل، زیر خدمت‌ها از نوع خدمت اصلی هستند ولی در مراحل یا قوانین ارائه خدمت با هم تفاوت جزئی دارند. به عنوان مثال خدمت " ساخت ابنیه فنی در سطح شهر " از زیر خدمت‌هایی اعم از " ساخت پارک "، " خیابان سازی " و " ساخت ساختمان " تشکیل شده است. در چنین حالتی رابطه بین خدمت و زیر خدمت‌های آن توارثی است.

• مدل ترکیب

یک خدمت کلان در مواردی ترکیبی از خدمات کوچکتر است که در طول فرآیند تولید خدمت کلان، فراخوانی و استفاده می‌شوند. به عنوان مثال خدمت " ساخت پایانه اتوبوس‌رانی " شامل زیر خدمت‌های " تدوین طرح "، " ساخت پایانه "، " نظارت بر پایانه " و " بهره‌برداری از پایانه " می‌باشد.

۱۰-۲- طبقه بندی خدمات

مدل مرجع خدمات ملی به منظور احصاء صحیح خدمات، از دو مدل طبقه‌بندی موضوعی خدمات تخصصی و پشتیبانی برای استخراج خوشه‌های خدمات تخصصی و پشتیبانی استفاده نموده است و الگوهای کارکردی خدمات تخصصی و پشتیبانی را به عنوان یک راه‌حل مناسب برای شناسایی خدمات تخصصی و پشتیبانی ذیل خوشه‌ها به کار برده است. در این پروژه نیز این مدل‌ها ملاک عمل قرار گرفته‌اند.

۱۰-۲-۱- مدل طبقه‌بندی موضوعی خدمات تخصصی

با توجه به مدل مرجع خدمات و ساختار سازمانی شهرداری یزد، یک مدل طبقه‌بندی موضوعی برای خدمات تخصصی در نظر گرفته شده است. این طبقه‌بندی شامل پنج خوشه خدمت است که در شکل ۱- مدل طبقه بندی موضوعی خدمات تخصصی نشان داده شده است.

خوشه خدمت خدمات شهری

خوشه خدمت عمرانی

خوشه خدمت شهرسازی

خوشه خدمت فرهنگی، اجتماعی و ورزشی

خوشه خدمت ترافیک و حمل و نقل شهری

شکل ۱- مدل طبقه بندی موضوعی خدمات تخصصی

۲-۱۰-۲- مدل طبقه بندی موضوعی خدمات پشتیبانی

خدمات پشتیبانی، اگرچه به ذینفع خارجی منتسب نمی‌شوند، ولی از آن‌جا که دارای نتیجه و ذینفع داخلی هستند، خدمت داخلی محسوب می‌شوند. برای احصای خدمات پشتیبانی شهرداری یزد، با توجه به مدل مرجع خدمات و ساختار سازمانی شهرداری، یک مدل طبقه بندی موضوعی برای خدمات پشتیبانی در نظر گرفته شده است. این مدل شامل هشت خوشه خدمت است که در شکل ۲- مدل طبقه بندی موضوعی خدمات پشتیبانی نشان داده شده است.

۲-۱۰-۳- الگوهای کارکردی خدمات تخصصی

برای شناسایی، ارزیابی و اولویت‌دهی خدمات تخصصی شهرداری، به الگوها و قالب‌هایی برای طبقه بندی خدمات نیاز است. این الگوها نشان‌دهنده



شکل ۲- مدل طبقه بندی موضوعی خدمات پشتیبانی

نوع خدمات از بعد کارکرد و مستقل از حوزه موضوعی خدمت است. الگوهای کارکردی ده‌گانه زیر، کلیه خدمات تخصصی شهرداری را پوشش می‌دهد:

- **تدوین قوانین، تعرفه، ضوابط و استانداردها**
این الگو شامل مجموعه خدماتی است که به نوعی منجر به تدوین، تصویب و ابلاغ قوانین، مقررات، ضوابط، استانداردها، و موارد مشابه می‌شوند. از جمله مصادیق خدمات این الگو می‌توان به خدمت تدوین آیین‌نامه و دستورالعمل و تدوین طرح جامع و تفصیلی اشاره کرد.
- **احراز صلاحیت و اعتبار سنجی**
این الگو شامل مجموعه خدماتی است که منجر به احراز صلاحیت و اعتبارسنجی اشخاص حقیقی/ حقوقی یا حتی کالا و خدمات می‌شوند. از جمله مصادیق خدمات این الگو می‌توان به صدور پروانه ساختمان، گواهی‌های ساختمانی، صدور پروانه فعالیت ناوگان حمل‌ونقل بار و مسافر اشاره کرد.
- **نظارت، ارزیابی و دادرسی**
این الگو شامل مجموعه خدماتی است که بر رعایت قوانین، مقررات، ضوابط، استانداردها و غیره نظارت می‌کند. از جمله مصادیق خدمات این الگو می‌توان به نظارت و بازرسی، نظارت بر عملکرد واحدها و سازمان‌ها و نظارت بر مرکز معاینه فنی اشاره کرد.
- **اعمال قانون**
این الگو شامل مجموعه خدماتی است که منجر به اجرای احکام مربوط به متخلفان از قانون و مقررات می‌شود. اجراییات شهرسازی و خدمات شهری از جمله مصادیق خدمات این الگو می‌باشد.
- **ثبت وقایع**
این الگو شامل مجموعه خدماتی است که منجر به ثبت وقایع و اطلاعات مربوط به اشخاص حقیقی/حقوقی یا تجهیزات می‌شود. ثبت برندهای شهری از جمله مصادیق خدمات این الگو می‌باشد.
- **ارائه آمار، اطلاعات و گزارش**
این الگو شامل مجموعه خدماتی است که بر اساس اطلاعات جمع‌آوری یا گردآوری شده، اقدام به ارائه گزارش، آمار و تحلیل نموده و در صورت لزوم، بانک‌های اطلاعاتی با امکان جست‌وجو در اختیار مخاطبان قرار می‌دهد. ارائه اطلاعات و اطلاع‌رسانی از جمله مصادیق خدمات این الگو می‌باشند.
- **ارائه تسهیلات حمایتی**
این الگو شامل مجموعه خدماتی است که بر اساس شرایط و ضوابط اقدام به ارائه تسهیلات به اشخاص حقیقی-حقوقی می‌نماید. ارائه تسهیلات رفاهی به کارکنان، ارائه خدمات رفاهی به مسافران پایانه‌ها، حمایت از طرح‌ها و ایده‌ها در زمینه مدیریت شهری از جمله مصادیق خدمات این الگو می‌باشند.
- **آموزش و فرهنگ‌سازی**
این الگو شامل مجموعه خدماتی است که در راستای آموزش و فرهنگ‌سازی برای عموم مخاطبان یا گروهی خاصی ارائه می‌شود. از جمله مصادیق این خدمت می‌توان به برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان، ارائه آموزش‌های شهروندی و ارائه آموزش‌های امور تخصصی اشاره کرد.

○ ایجاد و نگهداشت زیرساخت ها

این الگو شامل مجموعه خدماتی است که منجر به تامین زیرساخت‌های شهری، حفاظت و نگهداشت آن‌ها می‌شود. ساخت، مرمت و بازسازی ابنیه فنی در سطح شهر از جمله مصادیق خدمات این الگو می‌باشند.

○ الگوی اپراتور خدمت

این الگو بر خلاف سایر الگوها که قوانین، شرایط، زیرساخت و تسهیلات لازم برای فعالیت در یک حوزه را مهیا می‌کنند و سپس وظیفه نظارت و در موارد احتمالی مجازات متخلفان را بر عهده دارند، به صورت مستقیم، خدمات نهایی مورد نیاز را به مخاطبان ارائه می‌نماید. بخش عمده‌ای از خدمات مربوط به حوزه خدمات شهری مانند امداد و نجات، جمع‌آوری، دفن و بازیافت پسماند، احداث فضای سبز و غیره در این الگو قرار می‌گیرند.

۱۱-۲- فاز صفر پروژه

در فاز صفر پروژه، فرآیندهای کلان شهرداری با استفاده از مستندات ارائه شده توسط شهرداری، انجام مطالعات تطبیقی و مصاحبه‌های تخصصی به منظور شناخت بهتر شهرداری احصا شده است. این فرآیندهای کلان، مبنایی برای احصا لیست اولیه‌ای از خدمات شهرداری یزد در این فاز بوده و در ادامه با استفاده از مصاحبه‌های متعدد انجام شده، این خدمات اصلاح و نهایی شده است.

۱۲-۲- مصاحبه‌های تخصصی

پس از استخراج خدمات از مطالعات تطبیقی از طریق بررسی خدمات شهرداری‌های سایر شهرها و مدل‌های مرجع خدمات ملی و استانی و استفاده از اطلاعات فاز صفر پروژه، جهت نهایی سازی خدمات شهرداری یزد اقدام به برگزاری جلسات متعدد برای مصاحبه‌های تخصصی با مدیران و کارکنان شهرداری گردید. طی این جلسات، برای هر خدمت مورد تایید سازمان، یک شناسنامه خدمت مطابق با استاندارد ملی تکمیل شد که در آن جزئیات خدمت شامل شرح خدمت، مدارک لازم جهت انجام خدمت، قوانین و مقررات بالادستی و فرآیندهای خدمت مورد بررسی قرار گرفته است. پس از جمع‌بندی نتایج مصاحبه لیست نهایی خدمات شامل خوشه‌های خدمت و خدمات ذیل آن استخراج و شناسنامه‌های خدمت جهت تشریح خدمات تهیه و تکمیل شده است.

۱۳-۲- فهرست و طبقه‌بندی خدمات

خدمات شهرداری یزد به دو دسته خدمات تخصصی و خدمات پشتیبانی تقسیم می‌شود. خدمات تخصصی، مبتنی بر فرآیندهای تخصصی سازمان می‌باشند که هسته مرکزی و خدمات ارزش‌ساز سازمان هستند. در ادامه خوشه‌های خدمت تخصصی شهرداری یزد به همراه خدمات ذیل هر یک بیان شده است:

● شهرسازی

- صدور مجوز دفاتر کارگزاری
- صدور پروانه ساختمان
- اجراییات
- تدوین طرح جامع و طرح تفصیلی
- تعیین بر و کف زمین
- صدور گواهی‌های ساختمانی
- صدور مجوز تعدیل در ضوابط
- صدور مجوز تفکیک و تجمیع املاک
- پاسخ به استعلام

● عمرانی

- ساخت ابنیه فنی در سطح شهر
- مرمت ابنیه فنی در سطح شهر
- بازسازی ابنیه فنی در سطح شهر
- صدور مجوز حفاری

● خدمات شهری

- تدفین درگذشتگان
- رزرو خرید قبر
- امداد و نجات
- کارشناسی و گواهی حریق
- بازیافت پسماند
- ساماندهی و دفن پسماندهای شهری
- نظارت و رسیدگی به تخلفات ماده ۱۶ قانون مدیریت شهری
- مقابله با حوادث
- پیشگیری از حوادث

- ایجاد و نظارت بر بازارچه‌ها
- نگهداری میدان مرکزی میوه و تره‌بار
- پیشگیری و رفع تخلفات شهری
- تزیینات شهری
- تامین روشنایی پارک
- تعمیر و نگهداری پارک و مبلمان شهری
- ارائه نهال رایگان
- ایمن‌سازی پارک‌ها
- تامین مبلمان شهری
- تامین وسایل فضای بازی
- توسعه شبکه آبرسانی
- دریافت عوارض قطع درخت حاصل از تخریب محیط باغی
- رسیدگی به گزارشات قطع درخت
- مجوز قطع درختان سبز شهر
- نامگذاری معابر
- تامین وسایل بازی شهربازی‌ها
- احداث فضای سبز
- بازپیرایی و واکاری فضای سبز
- نگهداری فضای سبز
- جمع‌آوری تابلوهای غیرمجاز
- ساماندهی تابلوهای شهری
- جمع‌آوری پسماند خانگی
- جمع‌آوری نخاله‌های ساختمانی
- جمع‌آوری پسماند مراکز پرزباله و بهداشتی و درمانی
- جمع‌آوری حیوانات مودی
- نصب ایستگاه‌های ثابت بازیافت
- فرهنگی، اجتماعی و ورزشی
- اطلاع‌رسانی فرهنگی، گردشگری و ورزشی
- ارائه آموزش‌های شهروندی
- ارائه آموزش‌های امور تخصصی
- برگزاری اردوهای گردشگری
- برگزاری ایستگاه سلامت
- برگزاری بازارچه و نمایشگاه
- برگزاری جشنواره، استارت آپ و مسابقه
- برگزاری رویدادهای فرهنگی، اجتماعی و گردشگری
- تجهیز و نگهداری اماکن ورزشی
- حمایت مادی و معنوی از طرح‌های توسعه‌ای و استعدادها
- مجوز برگزاری مراسم در اماکن شهرداری
- همیاری اجتماعی
- ثبت برندهای شهری
- حمایت از طرح‌ها و ایده‌ها در زمینه مدیریت شهری
- ترافیک و حمل‌ونقل شهری
- گزارش تخلفات رانندگی
- تامین زیرساخت حمل و نقل پاک
- ارائه اطلاعات دوربین
- انتشار پیام ترافیکی
- نصب تجهیزات ترافیکی
- ساخت پایانه اتوبوس‌رانی
- مجوز مرکز معاینه فنی

- مدیریت حوادث و رویداد
- نظارت بر مرکز معاینه فنی
- ارائه خدمات رفاهی به مسافران پایانه‌ها
- کرایه دادن اتوبوس
- تحویل اشیا گمشده
- صدور پروانه اشتغال رانندگان ناوگان حمل و نقل بار و مسافر
- صدور پروانه فعالیت ناوگان حمل و نقل بار و مسافر
- تعمیر و نگهداری زیرساخت حمل و نقل عمومی
- انتقال پروانه بهره‌برداری اتوبوس
- صدور پروانه اشتغال رانندگان حمل و نقل بار و مسافر
- صدور معرفی‌نامه رانندگان اتوبوس به ادارات و سازمان‌ها
- صدور کارت شهروندی
- نصب ایستگاه اتوبوس و تاکسی
- آموزش ترافیک
- انتقال مالکیت تاکسی
- جابه‌جایی امتیاز تاکسی
- صدور مجوز شرکت‌های حمل و نقل مسافر

خدمات پشتیبانی خدماتی هستند که به صورت مستقیم برای سازمان ارزش‌ساز نیستند، اما برای پشتیبانی خدمات تخصصی مورد نیاز می‌باشند. در ادامه خوشه‌های خدمت پشتیبانی شهرداری یزد به همراه خدمات ذیل هر یک بیان شده است:

- کنترل-نظارتی
 - حفاظت فیزیکی اموال
 - نظارت و بازرسی
 - رسیدگی به شکایات و تخلفات
 - رسیدگی به خسارات شهروندان
 - نظارت بر عملکرد واحدها و سازمان‌ها
 - پاسخ‌گویی به استعلامات حقوقی
 - رسیدگی به پرونده‌های حقوقی و کیفری
- پشتیبانی و تدارکات
 - پشتیبانی فنی و نگهداری وسایل نقلیه
 - تحویل خودرو
 - نگهداری ساختمان‌ها و اماکن شهرداری
- مدیریت ارتباط با ذینفعان خارجی
 - پاسخگویی به درخواست اطلاعات
 - پاسخگویی به مشکلات مردم
 - اطلاع‌رسانی
 - برگزاری مراسم و تشریفات
 - اعزام هیئت‌ها
 - برگزاری رویدادهای بین‌المللی
 - پاسخ‌گویی به درخواست همکاری ارگان‌ها و سازمان‌ها
- منابع انسانی
 - ارائه گزارش عملکرد کارکنان
 - ارائه گواهی به کارکنان
 - بیمه نمودن کارکنان
 - ارائه تسهیلات رفاهی به کارکنان
 - تسهیلات بیمه‌ای
 - طبقه‌بندی مشاغل کارگری
 - صدور حکم بازنشستگی
 - صدور حکم اخراج
 - صدور احکام پرسنلی

- اعزام ماموریت
- صدور مرخصی
- ارائه خدمات عمومی به کارکنان
- ارائه شناسنامه آموزش
- برگزاری دوره‌های آموزشی
- توسعه سازمانی
 - تدوین فرآیندها
 - طراحی ساختار تشکیلاتی
 - مدیریت پژوهش
- برنامه‌ریزی و بودجه
 - تدوین آیین‌نامه و دستورالعمل
 - تدوین برنامه راهبردی
 - تدوین برنامه عملیاتی
 - پایش عملکرد سازمان
 - تدوین بودجه
 - تفریح بودجه
- فناوری اطلاعات و ارتباطات
 - ارائه اطلاعات
 - به روزآوری و توسعه نرم‌افزار
 - پشتیبان‌گیری و بازیابی اطلاعات
 - رسیدگی به مشکلات و پشتیبانی فاوا
 - تامین زیرساخت فاوا
 - تهیه نرم‌افزار
 - تامین امنیت فاوا
 - اعطا و لغو دسترسی به سرویس‌های فاوا
- مالی
 - تهیه کالا و ملزومات
 - اموال گردانی
 - انبارگردانی
 - واگذاری املاک و مستغلات
 - جذب سرمایه گذار
 - پرداخت حقوق و مزایا
 - تسویه حساب
 - وصول مطالبات شهرداری
 - دریافت عوارض و جریمه‌ها
 - عقد قرارداد
 - فروش کالا

۱۴-۲- ماتریس‌های نگاشت

ماتریس نگاشت خدمات به وظایف سازمانی جهت تبیین وظایف موجود در هر خدمت و ماتریس نگاشت خدمات به واحدهای سازمانی جهت تبیین خدمات ارائه شده در هر واحد سازمانی از طریق بررسی شناسنامه‌های خدمت و شرح وظایف شهرداری استخراج گردیده است که به ضمیمه این گزارش ارائه می‌شود. در ماتریس نگاشت خدمات به وظایف سازمانی، فهرست وظایف سازمانی بر اساس ساختار سازمانی مصوب شهرداری یزد و سازمان‌های تابعه استخراج شد و با فهرست خدمات استخراج شده در این فاز تطبیق داده شد. با توجه به اینکه در برخی موارد شرح وظایف به صورت مبهم، نادقیق و یا کلی نوشته شده است امکان تطبیق تمامی شرح وظایف با خدمات امکان پذیر نبود. همچنین، در برخی موارد خدماتی توسط یک واحد سازمانی ارائه می‌شود که وظایف متناظر آن در آن سازمان وجود ندارد.

در ماتریس نگاشت خدمات به واحد سازمانی، تمامی سازمان‌های تابعه شهرداری یزد به همراه معاونت‌های شهرداری و حوزه شهردار در فهرست واحدهای سازمانی قرار داده شد و واحد مربوطه با توجه به ماتریس اول با خدمات متناظر نگاشت داده شد.

۱۵-۲- شناسنامه خدمات

در راستای اجرای ماده ۲ آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۹۳/۶/۱۰ دستگاههای اجرایی مکلفند شناسنامه خدمات خود تهیه و برای دسترسی عموم در درگاه دستگاه مربوط منتشر نمایند. سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور نیز وظیفه بررسی مستندات شناسنامه خدمات و ارائه آن در پنجره واحد خدمات را برعهده دارد.

بدین منظور فرم استاندارد شناسنامه خدمات شهرداری یزد تهیه شد و در فاز دوم پروژه معماری سازمانی شهرداری یزد، پس از شناسایی خدمات شهرداری یزد برای هر کدام از آنها فرم شناسنامه خدمت استاندارد طی مصاحبه با کارکنان شهرداری تکمیل شد.

۱۶-۲- تعریف شناسنامه خدمت

شناسنامه خدمت از بخشهای متعددی تشکیل شده است. توضیحات هر کدام از قسمتها در ذیل آورده شده است.

- **عنوان خدمت:** حاوی نامی که بیانگر خدمت ارائه شده می باشد.
- **شناسه خدمت:** کدی که توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به خدمت اختصاص داده می شود و به عنوان شناسه خدمت از این پس استفاده خواهد شد.
- **نام دستگاه اجرایی:** نام سازمان/شرکت/موسسه/نهاد و... به عنوان ارائه دهنده خدمت
- **نام دستگاه مادر:** نام سازمان/شرکت/موسسه/نهاد و... به عنوان دستگاه مافوق دستگاههای اجرایی
- **شرح خدمت:** شامل یک تعریف کامل از خدمت می باشد.
- **نوع خدمت:** بر حسب این که خدمت از نوع ارائه خدمت دستگاه اجرایی به مردم (G۲C)، خدمت دستگاه اجرایی به دستگاه اجرایی دیگر (G۲G)، خدمت دستگاه اجرایی به کسب و کار (G۲B)، خدمت دستگاه اجرایی به کارکنان (G۲E) باشد، تعریف می شود.
- **نوع مخاطبین:** دسته بندی نوع مخاطبین مانند دانشجو، استاد، بازنشستگان، عموم مردم، نانوایان، دستگاههای عمومی، دستگاههای اجرایی، جوانان و ...
- **سطح خدمت:**
 - شهری: خدمتی است که دستگاههای متولی در سطح یک شهر ارائه می کنند.
 - روستایی: خدمتی است که در سطح یک روستا توسط دستگاههای مربوط ارائه می گردد.
- **رویداد مرتبط:** یعنی خدمت مورد نظر به کدام رویداد زندگی شهروندان یا سازمانها مرتبط خواهد بود.
- **نحوه آغاز خدمت:** هر خدمت با یک رویداد آغاز می شود. این رویداد می تواند تصویب یک قانون، تعیین یک زمان (مثلا آغاز زمان انتخابات)، رسیدن تقاضای خدمت گیرنده، رخ دادن یک رویداد دیگر (مانند رویدادهای کاری یا حوادث طبیعی) و ... باشد
- **مدارک لازم برای انجام خدمت:** مدارک و مستندات لازم به طور کامل بیان می گردد.
- **قوانین و مقررات مربوط:** قوانین و مقررات مرتبط با خدمت در صورت وجود ذکر می گردد.
- **آمار تعداد خدمت گیرندگان:** آمار مراجعه افراد برای گرفتن خدمت بر حسب روز یا ماه یا سال ذکر شود.
- **مدت زمان ارائه خدمت:** مدت زمان لازم برای ارائه کامل خدمت درج گردد.
- **تواتر:** تعداد دفعات ارائه خدمت به ذینفع در یک بازه مشخص (مانند ماه، فصل یا سال) که یک شهروند مراجعه می کند.
- **تعداد بار مراجعه:** تعداد بار مراجعه فرد برای گرفتن یک خدمت (یا یک نفر برای گرفتن یک خدمت چند بار مراجعه می کند)
- **هزینه ارائه خدمت (ریال):** به خدمت گیرندگان: مقدار مبلغی که خدمت گیرنده بابت ارائه خدمت می پردازد
- **آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:** در صورتی که در درگاه وب ارائه می شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود. (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)
- **نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:** در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود نام سامانه مورد استفاده ذکر شود.
- یکی از کانالهای ذکر شده در جدول یا هر کانال ارتباطی دیگری که وجود دارد ذکر شود.
- **نحوه دسترسی به خدمت:** نحوه اطلاع رسانی، درخواست، تولید و ارائه خدمت بیان می شود. هر کدام از مراحل خدمت صورت الکترونیک (از راه دور) ارائه می شود رسانه ارتباطی آن و در صورتیکه به صورت غیر الکترونیک باشد ضرورت مراجعه حضوری و محل مراجعه بیان می شود.
- **ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در همان دستگاه:** ارائه نهایی بسیاری از خدمات دستگاهها مستلزم دریافت اطلاعات تکمیلی از سایر سامانههای همان دستگاه می باشد که گاه این ارتباط به صورت الکترونیکی (آنلاین یا آفلاین) برقرار شده و گاه هنوز به صورت غیر الکترونیکی (مکاتبه یا مراجعه حضوری) است. در این گزینه فیلد یا فیلدهای مورد درخواست از سامانه دیگر ذکر شود.
- **ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاههای دیگر:** ارائه نهایی بسیاری از خدمات دستگاهها مستلزم دریافت اطلاعات تکمیلی از سایر دستگاههای اجرایی می باشد که گاه این ارتباط به صورت الکترونیکی (آنلاین یا آفلاین) برقرار شده و گاه هنوز به صورت غیر الکترونیکی (مکاتبه یا مراجعه حضوری) است. در این گزینه فیلد یا فیلدهای مورد درخواست از دستگاه اجرایی دیگر ذکر شود.
- **عناوین فرآیندهای خدمت:** هر خدمت مجموعه ای از فرآیندها می باشد. فرآیندهای اصلی و کلان خدمت با دید تحلیل ملی به طور کامل و به ترتیب بیان گردد. در واقع نسبت خدمت با فرآیندهای اصلی و زیر فرآیندها بصورت نمودار زیر خواهد بود.

- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت: نموداری است که مانند نمودار گردش کار اما در سطحی کلان تنها به نمایش ارتباط فرآیندهای اصلی ذکر شده در مرحله پیش می پردازد. در این نمودار هیچ نیازی به پرداختن به موجودیت‌های کوچک و پایین رفتن تا سطح وظیفه نیست. همچنین می بایست از ترسیم زیر فرآیندها اجتناب کرد.

فصل سوم

شناسنامه خدمات تخصصی شهرداری یزد

۳-۱- خوشه خدمت شهرسازی

۱- عنوان خدمت: اجرایات		۲- شناسه خدمت		
		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: شهرداری مناطق، واحد اجرایات			
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	جلوگیری از ساخت و سازهای غیرمجاز و تشکیل پرونده و رسیدگی به تخلفات درحال انجام در سطح شهر		
	نوع خدمت	متخلفین ساخت و ساز	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 	
	سطح خدمت	روستایی ○	● شهری	
	رویداد مرتبط با:	○ تولد	○ آموزش	
		○ تاسیسات شهری	○ بیمه	
		○ ازدواج	○ بازنشستگی	
		○ مدارک و گواهینامه ها	○ وفات	
		○ سایر	○ ثابت مالکیت	
	نحوه آغاز خدمت	○ تقاضای گیرنده خدمت	○ فرارسیدن زمانی مشخص	● رخداد رویدادی مشخص
		● تشخیص دستگاه	○ سایر: ...	
انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - صورت جلسه تعطیلی کار (در محل به متخلف داده می شود) - رای کمیسیون ماده صد - طرح تفصیلی شهر یزد 			
قوانین و مقررات بالادستی	- ماده ۱۰۰ قانون شهرداری ها			
آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ● ماه ○ فصل ○ سال به طور متوسط روزانه ۶۰ مورد تخلف از سمت بازرس اجرایات گزارش می شود و ۳۰ مورد به کمیسیون ماده ۱۰۰ ارجاع داده می شود.			
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	اگر مالک پیگیری کند ارائه خدمت ۳۰-۴۵ روز طول می کشد			
تواتر	● یکبار برای همیشه ممکن است برای طبقات مختلف ساختمان به صورت مجزا مراجعه کند.			
تعداد بار مراجعه حضوری	۳ بار یک بار جهت ثبت اظهارات یکبار جهت بردن مامور بازدید یکبار جهت پرداخت وجه			
هزینه خدمت گیرندگان	ارایه	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	
	خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ جریمه	-	
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 سرا (سامانه جامع شهرسازی)				
۱- نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ● اینترنتی (yazdir.ir) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
		○ غیرالکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر: 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر:
	○ ندارد			

در مرحله درخواست خدمت	○ الکترونیکی	○ 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)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	○ غیر الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر:
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر
	● غیر الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	ماهیت خدمت پرداخت وجه
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ 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)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ● ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	○ غیر الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر:
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل		
	استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	○	○	○
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل
	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
○	○	○	○
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱- اعلام تخلف توسط شاکی یا مامور بازدید		
	۲- تشکیل پرونده توسط شهردار اجرائیات		
	۳- ارسال پرونده به مسئول اجرائیات		
	۴- ارسال پرونده به کمیسیون ماده صد		
	۵- ارائه گزارش به متخلف و ثبت اظهارات وی در صورت حضور متخلف		
	۶- بررسی پرونده در کمیسیون ماده صد		
	۷- ارسال دعوت نامه به متقاضی در صورت عدم وجود اظهارات وی در پرونده		
	۱، ۷، ۸. در صورت عدم مراجعه یا تشخیص عدم نیاز به بررسی مجدد توسط قاضی ادامه فرایند از مرحله ۸		
	۱، ۷، ۸. ادامه فرایند از مرحله ۳ در صورت مراجعه متخلف و تشخیص قاضی		

<p>۸- صدور رای کمیسیون ماده صد ۹- ارسال رای کمیسیون به متقاضی ۱۰- بازگشت فرایند به مرحله ۴ در صورت اعتراض شهرداری یا متقاضی ۱۱- ارسال رای به اجرای احکام در صورت قبول رای توسط شهرداری و متقاضی ۱۲- ابلاغ حکم توسط اجرائیات به متقاضی جهت اجرا ۱۳- مراجعه متقاضی به واحد مالی جهت پرداخت حقوق شهرداری ۱۴- رفع ممانعت از ساخت و ساز</p>	<p>توضیحات</p> <p>در صورتی که ملک دارای کد نوسازی نباشد، کد نوسازی صادر می شود. اخذ این مجوز از طریق دفاتر کارگزاری هم انجام می شود. کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.</p>
<p>اجرائیات</p>	
<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای رضایی تلفن: ۰۹۱۳۲۵۱۰۵۱۰ پست الکترونیک: واحد مربوطه: شهرداری منطقه ۱ (مسئول تفیک و دفاتر کارگزاری)</p>	

۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

نام دستگاه اجرایی: شهرداری مناطق، واحد فنی		ارائه دهنده														
نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		۳- ارائه دهنده														
شرح خدمت		۴- مشخصات خدمت														
به درخواست استعلام از سوی شرکت‌های خدمات‌رسان و سایر دستگاه‌های دولتی و خصوصی و شهروندان پاسخ داده می‌شود.																
نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G۲C) ● خدمت به کسب و کار (G۲B) ● خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E) 															
سطح خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● شهری ○ روستایی 															
رویداد مرتبط با:	<table border="1"> <tr> <td>تولد</td> <td>○ آموزش</td> <td>○ سلامت</td> <td>○ مالیات</td> <td>○ کسب و کار</td> <td>○ تامین اجتماعی</td> <td>○ ثبت مالکیت</td> </tr> <tr> <td>○ تاسیسات شهری</td> <td>○ بیمه</td> <td>○ ازدواج</td> <td>○ بازنشستگی</td> <td>● مدارک و گواهینامه‌ها</td> <td>○ وفات</td> <td>○ سایر</td> </tr> </table>		تولد	○ آموزش	○ سلامت	○ مالیات	○ کسب و کار	○ تامین اجتماعی	○ ثبت مالکیت	○ تاسیسات شهری	○ بیمه	○ ازدواج	○ بازنشستگی	● مدارک و گواهینامه‌ها	○ وفات	○ سایر
تولد	○ آموزش		○ سلامت	○ مالیات	○ کسب و کار	○ تامین اجتماعی	○ ثبت مالکیت									
○ تاسیسات شهری	○ بیمه		○ ازدواج	○ بازنشستگی	● مدارک و گواهینامه‌ها	○ وفات	○ سایر									
نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 															
مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - مدارک هویتی متقاضی (شناسنامه، کارت ملی) - مدارک مالکیتی متقاضی (سند مالکیت یا قرارداد واگذاری، وکالت‌نامه از صاحب زمین و پروانه زمین) - فیش بازدید - گزارش شهرساز - فرم درخواست دریافت استعلام - گزارش مامور بازدید - رای کمیسیون ماده صد - تاییدیه مالی - فیش عوارض نوسازی پرداخت شده (در صورت وجود) - سوابق شهرسازی 															
قوانین و مقررات بالادستی	<ul style="list-style-type: none"> - مصوبه‌ی شوری عالی اداری در خصوص هماهنگ نمودن صدور پروانه، گواهی عدم خلاف، پایان کار در سطح شهرداری‌های کشور شماره ۱۶۵۵/دش-۱۹/۱۸/۷ 															
آمار تعداد خدمت‌گیرندگان	۱۵۰ در: ● ماه ○ فصل ○ سال به طور متوسط روزانه ۵ مورد درخواست پاسخ به استعلام به شهرداری مناطق داده می‌شود															
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	به طور متوسط ارائه خدمت ظرف ۵ روز انجام می‌گردد.															
تواتر	یکبار برای همیشه ○ مستمر ○ در: ○ ماه ○ فصل ○ سال															
تعداد بار مراجعه حضوری	۳ بار یکبار جهت ثبت درخواست و تشکیل پرونده یکبار جهت پرداخت فیش یکبار جهت گرفتن گواهی															
هزینه خدمت‌گیرندگان	<table border="1"> <tr> <td>ارایه</td> <td>مبلغ (مبالغ)</td> <td>شماره حساب (های) بانکی</td> <td>پرداخت بصورت الکترونیک</td> </tr> <tr> <td>خدمت (ریال) به خدمت‌گیرندگان</td> <td>هزینه بازدید از ساختمان و ثبت درخواست طبق تعرفه‌ی درآمدی سال شهرداری</td> <td>خزانه</td> <td>○</td> </tr> </table>	ارایه	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	خدمت (ریال) به خدمت‌گیرندگان	هزینه بازدید از ساختمان و ثبت درخواست طبق تعرفه‌ی درآمدی سال شهرداری	خزانه	○							
ارایه	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک													
خدمت (ریال) به خدمت‌گیرندگان	هزینه بازدید از ساختمان و ثبت درخواست طبق تعرفه‌ی درآمدی سال شهرداری	خزانه	○													
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		۶- نحوه دسترسی به خدمت														
-																
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:																
سامانه سرا (سامانه جامع شهرسازی)																
مراحل خدمت	نوع ارائه	در مرحله اطلاع رسانی خدمت														
● الکترونیکی	● اینترنتی (yazdir) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)															
رسانه ارتباطی خدمت		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه														

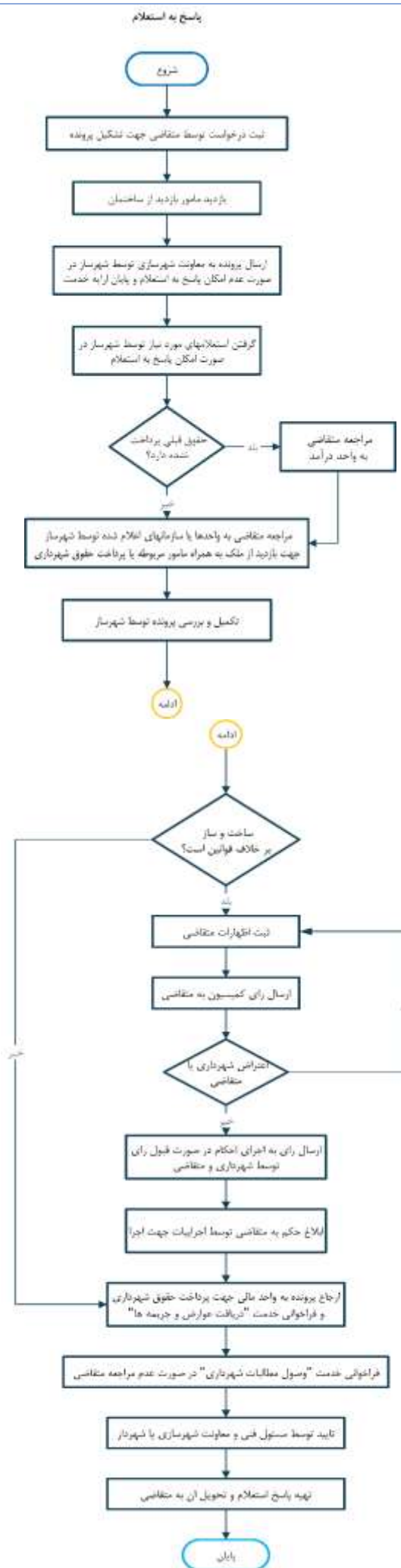
		○ غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد	○ مراجعه به دستگاه:
				○ جهت احراز اصالت مدرک	○ شهرداری مرکز
		○ غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	○ شهرداری مناطق
				○ سایر:	○ سازمان های تابعه
○ ندارد					
در مرحله درخواست خدمت		● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)
				○ پست الکترونیک	○ ارسال پستی
		● غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ پیام کوتاه
				○ دفاتر پیشخوان	
شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:					
○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان					
● سایر(شبکه دولت)					
○ ندارد					
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه با ارتباط با دیگر دستگاه ها)		● الکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)
				○ پست الکترونیک	○ سایر
		● غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	ماهیت خدمت پرداخت حضوری	
در مرحله ارائه خدمت		○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)
				○ پست الکترونیک	○ ارسال پستی
		● غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ پیام کوتاه
				○ دفاتر پیشخوان	
شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:					
○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان					
○ سایر(شبکه دولت)					
نام سامانه های دیگر	۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	فیلدهای موردتبادل	دگر ضرورت مراجعه حضوری	● جهت احراز اصالت فرد	○ مراجعه به دستگاه:
				● جهت احراز اصالت مدرک	○ شهرداری مرکز
			دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	● شهرداری مناطق
				○ سایر	○ سازمان های تابعه
استعلام غیر الکترونیکی					
استعلام الکترونیکی					
برخط (Batch)					
○					
اتوماسیون اداری					
نام دستگاه دیگر	۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
					استعلام الکترونیکی
				برخط online (Batch)	دستگاه
					دستگاه
○ مراجعه کننده					
○ دستگاه					
○ مراجعه کننده					
○ دستگاه					

			تخلفی صورت گرفته باشد			
<ul style="list-style-type: none"> ○ دستگاه ○ مراجعه کننده 	●	○	پرداخت جریمه اگر تخلفی صورت گرفته باشد	-	-	سازمان آتش نشانی
<p>۱. ثبت درخواست توسط متقاضی جهت تشکیل پرونده</p>						
<p>۲. بازدید مامور بازدید از ساختمان</p>						
<p>۳. ارسال پرونده به معاونت شهرسازی توسط شهردار در صورت عدم امکان پاسخ به استعلام و پایان ارایه خدمت</p>						
<p>۴. گرفتن استعلام‌های مورد نیاز توسط شهردار در صورت امکان پاسخ به استعلام</p>						
<p>۵. مراجعه متقاضی به واحد درآمد در صورت داشتن حقوق قبلی پرداخت نشده</p>						
<p>۶. مراجعه متقاضی به واحدها یا سازمان‌های اعلام شده توسط شهردار جهت بازدید از ملک به همراه مامور مربوطه یا پرداخت حقوق شهرداری</p>						
<p>۷. تکمیل و بررسی پرونده توسط شهردار</p>						
<p>۸. ارسال پرونده به کمیسیون ماده صد توسط شهردار در صورت ساخت‌وساز بر خلاف قوانین</p> <p>۸,۱. ثبت اظهارات متقاضی</p> <p>۸,۲. ارسال رای کمیسیون به متقاضی</p> <p>۸,۳. بازگشت فرایند به مرحله ۸,۱ در صورت اعتراض شهرداری یا متقاضی</p> <p>۸,۴. ارسال رای به اجرای احکام در صورت قبول رای توسط شهرداری و متقاضی</p> <p>۸,۵. ابلاغ حکم به متقاضی توسط اجرائیات جهت اجرا</p>						
<p>۹. ارجاع پرونده به واحد مالی جهت پرداخت حقوق شهرداری و فراخوانی خدمت "دریافت عوارض و جریمه‌ها"</p>						
<p>۱۰. فراخوانی خدمت "وصول مطالبات شهرداری" در صورت عدم مراجعه متقاضی</p>						
<p>۱۱. تایید توسط مسئول فنی و معاونت شهرسازی یا شهردار</p>						
<p>۱۲. تهیه پاسخ استعلام و تحویل آن به متقاضی</p>						
<p>سازمان سیما، منظر و فضای سبز و سازمان آتش نشانی از ساختمان بازدید می‌کنند در صورتیکه مالک حین ساخت خلاف قوانین ساخت‌وساز کرده باشد باید جهت پرداخت جریمه به این سازمان‌ها مراجعه کند در صورتی که ملک دارای کد نوسازی نباشد، کد نوسازی صادر می‌شود. کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.</p>						

۹-عناوین فرایندهای خدمت

توضیحات

۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای الهیاری	تلفن:	پست الکترونیک: واحد مربوطه: شهرداری منطقه ۴ (معاون مالی و اداری)
---	-------	--

۱- عنوان خدمت: تدوین طرح جامع و طرح تفصیلی		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: معاونت شهرسازی و معماری شهرداری، مدیریت طرح‌های توسعه شهری		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور		نام دستگاه فرزند: شهرداری یزد	
شرح خدمت		«طرح جامع» و «طرح تفصیلی» برای برنامه ریزی و مدیریت شهری تدوین می‌شوند و به تمام دستگاه‌های اجرایی ابلاغ می‌شوند.	
نوع خدمت		تمام دستگاه‌های اجرایی شهر یزد و شهروندان ○ خدمت به شهروندان (G2C) ● خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E)	
سطح خدمت		● شهری ○ روستایی	
رویداد مرتبط با:		○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت	
نحوه آغاز خدمت		● تاسیسات شهری ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ● سایر	
نحوه آغاز خدمت		○ تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت		- موافقت سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی برای تامین اعتبار - اطلاعات جمعیتی - نقشه پایه به روز شهر - اطلاعات شبکه زیرساخت شهری - نقشه کاربری وضع موجود - گزارش وضعیت آب‌وهوا و محیط زیست و اقلیم - اسناد مناقصه	
قوانین و مقررات بالادستی		- قانون تاسیس شوری عالی شهرسازی و معماری - قانون تاسیس وزارت مسکن و شهرسازی	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال تمام دستگاه‌های اجرایی شهر یزد و شهروندان	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		تهیه طرح جامع ۳ سال طول می‌کشد. تهیه طرح تفصیلی ۴ سال طول می‌کشد	
تواتر		○ یکبار برای همیشه عموماً ۱۵ یا ۱۰ سال یکبار طرح جامع تهیه می‌شود	
تعداد بار مراجعه حضوری		-	
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ○	
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	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی ● اینترنتی (yazdir.ir) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (شبکه دولت)	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ غیرالکترونیکی ● مراجعه حضوری ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر:	
مراجعه به دستگاه:		○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان‌های تابعه	

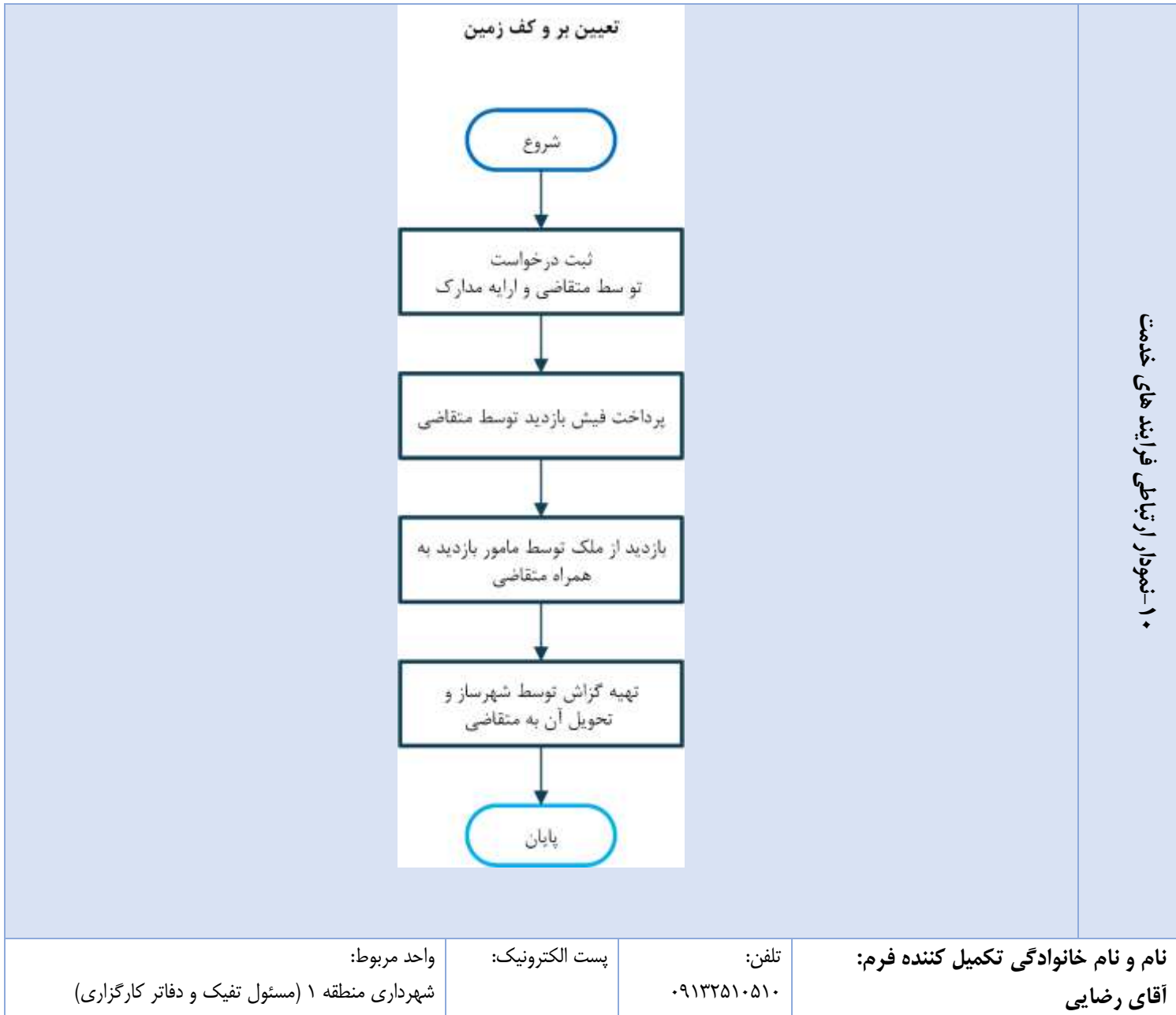
○ سایر:									
○ ندارد									
○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		○ اینترنتی (مانند وبگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ الکترونیکی		در مرحله درخواست خدمت			
مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر:		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر:		ذکر ضرورت مراجعه حضوری		○ غیرالکترونیکی			
● ندارد									
● اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ● پست الکترونیک ● سایر (نرم افزار تهیه نقشه)		● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ● سایر (نرم افزار تهیه نقشه)		○ الکترونیکی		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)			
		به دلیل ماهیت خدمت		ذکر ضرورت مراجعه حضوری		● غیرالکترونیکی			
○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ● ارسال پستی ○ پیام کوتاه		● اینترنتی (مانند وبگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (شبکه ی دولت)		● الکترونیکی		در مرحله ارائه خدمت			
مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر:		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر (ماهیت خدمت)		ذکر ضرورت مراجعه حضوری		○ غیرالکترونیکی			
استعلام غیر الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		فیلدهای موردتبادل		نام سامانه های دیگر			
		برخط دستهای (Batch)				سامانه سرا (سامانه جامع شهرسازی)			
○		○		-		اتوماسیون اداری			
○		○		توضیح: نامه و مصوبه		نام دستگاه دیگر			
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:		استعلام الکترونیکی		فیلدهای موردتبادل		نام سامانه های دستگاه دیگر		نام دستگاه دیگر	
		برخط online دستهای (Batch)		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)				مرکز آمار و اطلاعات ایران	
○ دستگاه ○ مراجعه کننده		○		۳۰-۵۰ میلیون تومان		توضیح: سرشماری نفوس و مسکن		-	

○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○	○	-	توضیح: نقشه کاربری وضع موجود	-	سازمان مسکن و شهرسازی
○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○	○	یک میلیارد تومان	توضیح: عکس‌های ماهواره‌ای	-	سازمان نقشه‌برداری
○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○	○	-	توضیح: اطلاعات آب‌وهوایی	-	سازمان هواشناسی
○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○	○	-	توضیح: اطلاعات محیط زیست	-	اداره کل منابع طبیعی
○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○	○	-	توضیح: اطلاعات محیط زیست	-	سازمان جهاد کشاورزی
○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○	○	-	توضیح: اطلاعات محیط زیست	-	سازمان محیط زیست
○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○	○	-	توضیح: وضعیت املاک	-	اداره کل ثبت اسناد و املاک
○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○	○	-	توضیح: وضعیت قنات شهر	-	اداره آب منطقه‌ای
○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○	○	-	-	-	اداره توزیع برق
○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○	○	-	توضیح: نقشه کاربری وضع موجود	-	اداره اوقاف
۱- اعلام نیاز به تهیه طرح جامع توسط استانداری، شهرداری یا سازمان مسکن و شهرسازی						
۲- تهیه اطلاعات موردنیاز توسط مشاور و طرف قرارداد						
۳- تامین اعتبار						
۴- انتخاب مشاور و عقد قرارداد						
۵- تهیه طرح توسط مشاور						
۶- نظارت بر روند تهیه طرح در جلسات کمیته نظارت بر تهیه طرح						
۷- اصلاح طرح و هماهنگی با سایر دستگاه‌های اجرایی در کمیته نظارت بر تهیه طرح						
۸- فراخوانی خدمت "تسویه حساب"						
۹- بررسی و تصویب طرح در کمیسیون ماده ۵						
۱۰- بررسی و تصویب طرح در کارگروه زیربنایی						
۱۱- بررسی و تصویب طرح شوری برنامه‌ریزی استان						
۱۲- بررسی طرح در شوری عالی شهرسازی						
۱۳- تصویب طرح توسط وزیر و ابلاغ آن به استاندار						
۱۴- ابلاغ طرح به دستگاه‌های اجرایی						
<p>توضیحات</p> <p>- شهرداری یا سازمان مسکن و شهرسازی برای تهیه طرح قرارداد می‌بندد</p> <p>- شهرداری یا سازمان مسکن و شهرسازی برای پرداخت هزینه به توافق می‌رسند</p> <p>- طرح تفصیلی بر اساس طرح جامع و بعد از ابلاغ آن و با جزئیات بیشتر تهیه می‌شود. برای تصویب در صورتیکه مغایر با طرح جامع نباشد به شوری عالی شهرسازی فرستاده نمی‌شود و استاندار آنرا ابلاغ می‌کند.</p> <p>- ممکن است در صورت نیاز برای تغییر در ضوابط برای طرح تفصیلی پیوست تهیه شود که روندی مشابه تهیه طرح تفصیلی دارد که تهیه آن یک سال زمان می‌برد. می‌تواند به صورت امانی تهیه شود. مردم هم می‌توانند درخواست دهند. نتیجه به شهرداری مناطق ابلاغ می‌شود</p>						

	<p style="text-align: center;">تدوین طرح جامع و طرح تفصیلی</p>	
		<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: mixed;">۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت</p>
<p>واحد مربوط: معاونت شهرسازی و معماری</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن:</p> <p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای فلاح</p>

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)										
۳-۴	ارائه	نام دستگاه اجرایی: شهرداری مناطق، واحد فنی								
		نام دستگاه مادر: شهرداری یزد								
۵- مشخصات خدمت	شرح خدمت		برای مشخص نمودن محدوده زمین دو پارامتر بر و کف باید مشخص باشد							
	نوع خدمت		تأمین مالکیت	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 						
	سطح خدمت			روستایی ○	● شهری					
	رویداد مرتبط با:		تولد ○	آموزش ○	سلامت ○	مالیات ○	کسب و کار ○	تأمین اجتماعی ○	ثبت مالکیت ○	سایر ●
	نحوه آغاز خدمت		تقاضای گیرنده خدمت ○	فرارسیدن زمانی مشخص ○	رخداد رویدادی مشخص ○					
	مدارک لازم برای انجام خدمت		<ul style="list-style-type: none"> - مدارک هویتی متقاضی (شناسنامه، کارت ملی) - مدارک مالکیتی متقاضی (سند مالکیت، وکالت نامه از صاحب زمین) - فرم درخواست تعیین بر و کف 							
	قوانین و مقررات بالادستی		- طرح تفصیلی شهر یزد							
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ● ماه ○ فصل ○ سال به طور متوسط ماهانه ۴۰ مورد درخواست تعیین بر و کف به شهرداری مناطق داده می شود							
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		ارایه خدمت ظرف دو روز انجام می گردد.							
	۵- جزئیات خدمت	تواتر		● یکبار برای همیشه در: ○ ماه ○ فصل ○ سال						
تعداد بار حضوری		۱ بار (ثبت درخواست، رفتن همراه مهندس ناظر برای بازدید)								
هزینه خدمت گیرندگان		ارایه خدمت (ریال) به		مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی				
هزینه خدمت گیرندگان		هزینه بازدید از ملک طبق تعرفه درآمدی سال شهرداری		پرداخت بصورت الکترونیک ○						
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		-								
۶- نحوه دسترسی به خدمت	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		سامانه سرا (سامانه جامع شهرسازی)							
	مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت					
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی		<ul style="list-style-type: none"> ● اینترنتی (yazdir.ir) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 					
	در مرحله درخواست خدمت		○ غیر الکترونیکی		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر: 					
			○ ندارد		<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 					

○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)							
○ غیر الکترونیکی ○ نیاز به حضور مراجعین		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر:		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ● شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر:			
○ ندارد							
● الکترونیکی ○ پست الکترونیک		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		● اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
● غیر الکترونیکی ○ نیاز به حضور مراجعین		○ 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)		○ ماهیت خدمت			
● غیر الکترونیکی ○ نیاز به حضور مراجعین		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر:		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ● شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر:			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دیگر		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	
○		-		-		-	
نام دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل (در صورت پرداخت هزینه)		نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر		۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر	
○ دستگاه ○ مراجعه کننده		● برخط ○ آنلاین ○ دستی		○ دستگاه ○ مراجعه کننده		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
۱- ثبت درخواست توسط متقاضی و ارایه مدارک ۲- پرداخت فیش بازدید توسط متقاضی ۳- بازدید از ملک توسط مامور بازدید به همراه متقاضی ۴- تهیه گزارش توسط شهرداری و تحویل آن به متقاضی		اگر استخدام غیر الکترونیکی است، استخدام توسط:		استخدام الکترونیکی برخط آنلاین دستی		استخدام الکترونیکی برخط آنلاین دستی	
۹- عناوین فرایندهای		۱- ثبت درخواست توسط متقاضی و ارایه مدارک ۲- پرداخت فیش بازدید توسط متقاضی ۳- بازدید از ملک توسط مامور بازدید به همراه متقاضی ۴- تهیه گزارش توسط شهرداری و تحویل آن به متقاضی		۱- ثبت درخواست توسط متقاضی و ارایه مدارک ۲- پرداخت فیش بازدید توسط متقاضی ۳- بازدید از ملک توسط مامور بازدید به همراه متقاضی ۴- تهیه گزارش توسط شهرداری و تحویل آن به متقاضی		۱- ثبت درخواست توسط متقاضی و ارایه مدارک ۲- پرداخت فیش بازدید توسط متقاضی ۳- بازدید از ملک توسط مامور بازدید به همراه متقاضی ۴- تهیه گزارش توسط شهرداری و تحویل آن به متقاضی	
توضیحات		در صورتی که ملک دارای کد نوسازی نباشد، کد نوسازی صادر می شود. اخذ این گواهی از طریق دفاتر کارگزاری هم انجام می شود. کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.		در صورتی که ملک دارای کد نوسازی نباشد، کد نوسازی صادر می شود. اخذ این گواهی از طریق دفاتر کارگزاری هم انجام می شود. کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.		در صورتی که ملک دارای کد نوسازی نباشد، کد نوسازی صادر می شود. اخذ این گواهی از طریق دفاتر کارگزاری هم انجام می شود. کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.	



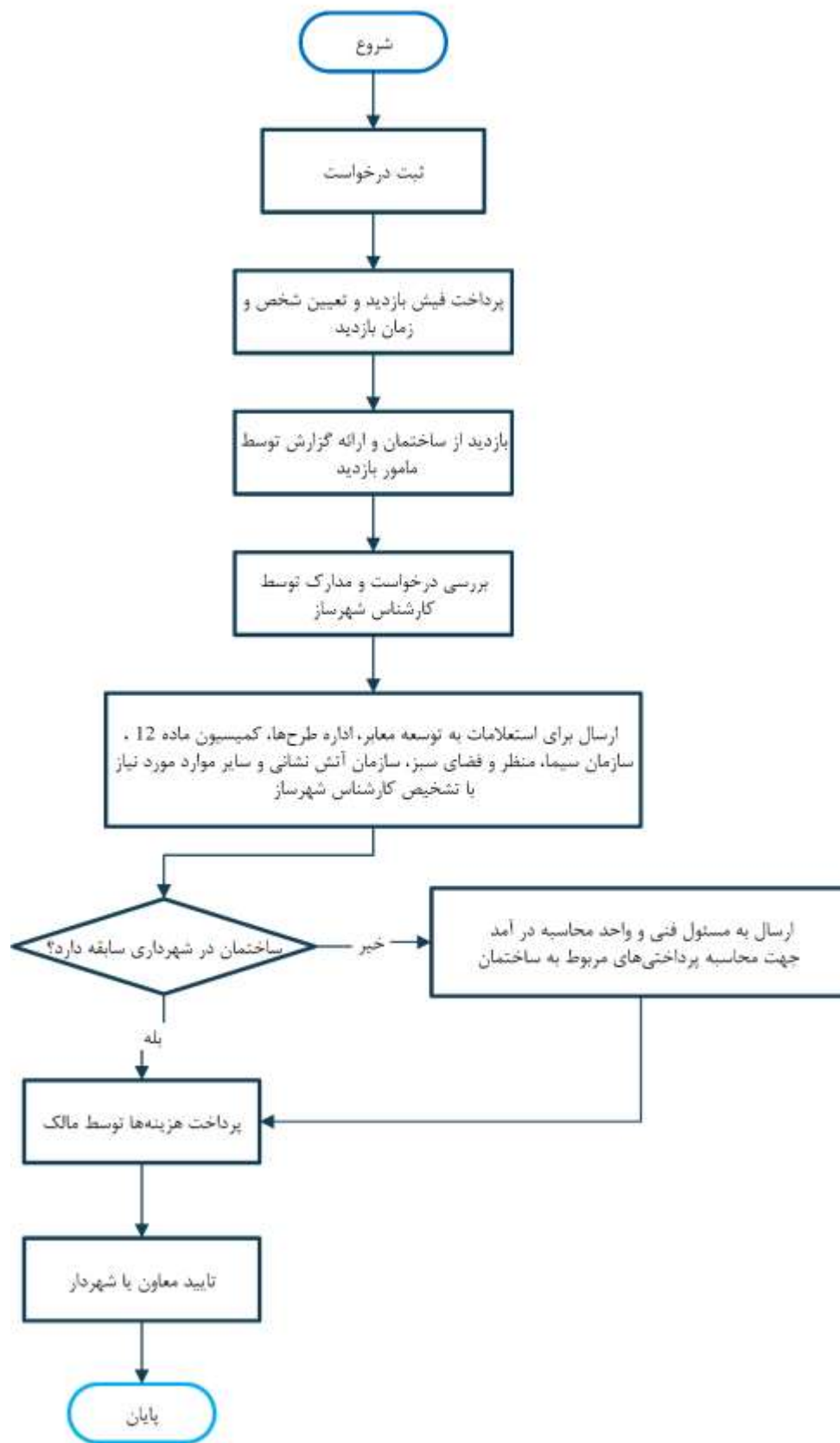
۱- عنوان خدمت: صدور پروانه ساختمان		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: شهرداری مناطق - واحد فنی شهرسازی		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	صدور مجوزی برای هرگونه ساخت و ساز و عملیات عمرانی اعم از احداث، تعمیر و توسعه	
	نوع خدمت	مالکین ساختمانها (اشخاص حقیقی یا حقوقی)	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E)
	سطح خدمت	روستایی ○	<ul style="list-style-type: none"> ● شهری
	رویداد مرتبط با:	تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○	<ul style="list-style-type: none"> ○ کسب و کار ○ ثبت مالکیت
	نحوه آغاز خدمت	تاسیسات شهری ○	<ul style="list-style-type: none"> ○ ازدواج ○ بیمه ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه - ○ وفات ○ سایر
		تقاضای گیرنده خدمت ○	<ul style="list-style-type: none"> ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ...
	انجام خدمت	مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - اصل شناسنامه و کارت ملی مالک و وکیل (در صورت فوت مالک، ارائه اصل گواهی حصر وراثت الزامی است) - اصل سند مالکیت یا اصل قرارداد واگذاری (در صورت ضرورت و نیاز ارائه سند اولیه الزامی است) - اصل وکالت نامه (در صورت وجود وکالت نامه) - اصل بنجاق (در صورت وجود) - اصل پروانه، اصل رای کمیسیون ماده صد، اصل نظریه کمیسیون ماده ۱۲ و دیگر سوابق شهرسازی - فیش عوارض نوسازی پرداخت شده (در صورت وجود)
	قوانین و مقررات بالادستی		<ul style="list-style-type: none"> - قانون شهرداری مصوب سال ۱۳۳۴، ماده ۱۰۰. - مصوبه های شماره ۱۵۶۰ و ۱۶۵۵ شورای عالی اداره کشور سال ۱۳۷۱ (هماهنگ نمودن صدور پروانه، گواهی عدم خلافی و گواهی پایان ساختمان) - ضوابط طرح تفصیلی مصوب شورای عالی شهرسازی و معماری مصوب ۹۶/۶
	آمار تعداد خدمات گیرندگان		به طور متوسط ۱۰۰۰ پروانه در: ○ ماه ○ فصل ● سال
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		پروانه شهرسازی: ۱۲ روز (در صورت کامل بودن مدارک) پروانه ساخت: ۳ روز
تواتر		○ یکبار برای همیشه ... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال یک بار مگر اینکه درخواست توسعه یا اصلاح پروانه داشته باشد	
تعداد بار مراجعه حضوری		۴ تا ۵ بار (در کلیه مراحل مراجعه حضوری است)	
هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان	ارایه	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
		مطابق تعرفه عوارض شهرداری مصوب شورای شهر در پایان سال قبل	خرزانه
			پرداخت بصورت الکترونیک ○
۱- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
	http://esup.yazd.ir/Ugp/desk.html		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سیستم یکپارچه شهرسازی، نوسازی، درآمد و اصناف		
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
		<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
		<ul style="list-style-type: none"> ● اینترنتی (yazd.ir) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 	

○ غیرالکترونیکی دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر:		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر:	
○ ندارد					
○ الکترونیکی ○ 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(باذکر نحوه دسترسی)		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		در مرحله درخواست خدمت	
● غیرالکترونیکی دگر ضرورت مراجعه حضوری		● جهت احراز اصالت فرد ● جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر:			
○ ندارد					
● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) (سرا) ○ پست الکترونیک ○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)		● اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ● اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) "سیستم جامع شهرسازی" ○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
○ غیرالکترونیکی دگر ضرورت مراجعه حضوری		-			
○ الکترونیکی ○ 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(باذکر نحوه دسترسی)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		در مرحله ارائه خدمت	
● غیرالکترونیکی دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: جهت ارائه اصل پروانه به متقاضی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دیگر	
استخدام الکترونیکی استخدام غیر الکترونیکی		گزارش تخلف		سامانه کمیسیون ماده ۱۰۰	
استخدام الکترونیکی استخدام غیر الکترونیکی		گزارش تخلف		سامانه خزانه	
نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر	
نام دستگاه دیگر		اگر استخدام غیرالکترونیکی است، استخدام توسط:		نام دستگاه دیگر	
سازمان آتش نشانی		○ دستگاه ● مراجعه کننده		-	

○ دستگاه ● مراجعه کننده	○	○	-	-	-	سازمان سیما، منظر و فضای سبز
○ دستگاه ● مراجعه کننده	○	○	-	توضیح: تهیه نقشه، تعیین ناظر	-	نظام مهندسی
○ دستگاه ● مراجعه کننده	○	○	-	توضیح: کمیسیون ماده ۱۲ در مرحله استعلامات پیش نیاز پروانه	-	زمین شهری
○ دستگاه ● مراجعه کننده	○	○	-	سوابق ثبتی (در صورت نیاز)	-	اداره ثبت اسناد
○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○	○	-	توضیح: اخذ ۵٪ هزینه صدور پروانه	-	آموزش و پرورش
○ دستگاه ● مراجعه کننده	○	○	-	استعلام در مجوز بافت‌های تاریخی	-	اداره میراث فرهنگی
○ دستگاه ● مراجعه کننده	○	○	-	توضیح: بیمه ساختمان با اخذ ۱۵٪ عوارض شهرداری	-	بیمه تامین اجتماعی
○ دستگاه ● مراجعه کننده	○	○	-	-	-	اداره طرح‌ها
○ دستگاه ● مراجعه کننده	○	○	-	توضیح: اخذ عوارض حق تشرف، ملک در مسیر، واگذاری در قبال بستنکاری، واگذاری در قبال بدهی، فروش جوی و کوچه، انتقال سند دو درصد مسکن و شهرسازی، سرقتی املاک استیجاری شهرداری	-	اداره املاک
استعلامات پیش نیاز پروانه:						
۱- ثبت درخواست						
۲- پرداخت فیش بازدید و تعیین شخص و زمان بازدید						
۳- بازدید از ساختمان و ارائه گزارش توسط مامور بازدید						
۴- بررسی درخواست و مدارک توسط کارشناس شهرساز						
۵- ارسال برای استعلامات به توسعه معابر، اداره طرح‌ها، کمیسیون ماده ۱۲، سازمان سیما، منظر و فضای سبز، سازمان آتش نشانی و سایر موارد مورد نیاز با تشخیص کارشناس شهرساز						
۶- ارسال به مسئول فنی و واحد محاسبه در آمد جهت محاسبه پرداختی‌های مربوط به ساختمان در صورتی که ساختمان در شهرداری سابقه نداشته باشد.						
۷- پرداخت هزینه‌ها توسط مالک						
۸- تایید معاون یا شهردار						
پروانه شهرسازی:						
۱- ثبت درخواست						
۲- پرداخت فیش بازدید و تعیین شخص و زمان بازدید						
۳- بازدید از ساختمان و ارائه گزارش توسط مامور بازدید						
۴- بررسی درخواست و مدارک توسط کارشناس شهرساز پروانه						
۵- ارسال برای استعلام از اداره طرح‌ها و اداره املاک (اخذ عوارض حق تشرف، ملک در مسیر، واگذاری در قبال بستنکاری، واگذاری در قبال بدهی، فروش جوی و کوچه، انتقال سند دو درصد مسکن و شهرسازی، سرقتی املاک استیجاری شهرداری) با تشخیص کارشناس شهرساز پروانه						
۶- اعلام ضوابط مجاز توسط کارشناس شهرساز پروانه						
۷- در صورت عدم قبول ضوابط توسط مالک، عدم صدور مجوز						
۸- در صورت قبول ضوابط توسط مالک:						
۱-۸- ارسال به مسئول فنی و واحد محاسبه در آمد جهت محاسبه عوارض زیربنای درخواستی						
۲-۸- پرداخت عوارض تعیین شده توسط مالک						
۳-۸- صدور پیش نویس پروانه ساختمان						
۴-۸- امضای پروانه توسط معاون یا شهردار مناطق						
۵-۸- صدور مجوز پروانه شهرسازی توسط دبیرخانه						
پروانه ساخت (مجوز شروع عملیات):						
۱- ثبت درخواست با ارائه مدارک تکمیلی (مربوط به نظام مهندسی)						
۲- بررسی درخواست و مدارک توسط کارشناس صدور پروانه						

<p>۳- در صورتی که از زمان صدور پروانه شهرسازی بیش از ۲ سال گذشته باشد:</p> <p>۱-۳- پرداخت فیش بازدید و تعیین شخص و زمان بازدید</p> <p>۲-۳- بازدید از ساختمان و ارائه گزارش توسط مامور بازدید</p> <p>۳-۳- بررسی توسط کارشناس شهرساز پروانه</p> <p>۴-۳- در صورتی که ساخت و ساز شده است:</p> <p>۳-۴-۱- عدم صدور مجوز و ثبت درخواست عدم خلافی</p> <p>۳-۵- در صورتی که ساخت و ساز نشده است:</p> <p>۳-۵-۱- در صورت تغییر ضوابط: عدم صدور مجوز و درخواست مجدد پروانه شهرسازی</p>	
<p>۴- در صورتی که از زمان صدور پروانه شهرسازی بیش از ۲ سال نگذشته باشد و یا ساخت و ساز نشده و ضوابط تغییر نکرده باشد:</p> <p>۴-۱- ارسال به مسئول فنی و واحد محاسبه در آمد جهت محاسبه عوارض زیربنای درخواستی در صورت تغییر زیربنا</p> <p>۴-۲- پرداخت عوارض تعیین شده توسط مالک</p> <p>۴-۳- صدور پیش نویس پروانه ساخت</p> <p>۴-۴- امضای پروانه ساخت توسط معاون یا شهردار مناطق</p> <p>۴-۵- صدور مجوز پروانه ساخت (شروع عملیات) توسط دبیرخانه</p>	
<p>در صورتی که ملک دارای کد نوسازی نباشد، کد نوسازی صادر می شود.</p> <p>اخذ این مجوز از طریق دفاتر کارگزاری هم انجام می شود.</p> <p>کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.</p>	<p>توضیحات</p>

صدور پروانه ساختمان - استعلامات پیش نیاز پروانه



۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای علی نوری

تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوطه:
شهرداری

۱- عنوان خدمت: صدور گواهی های ساختمانی		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: شهرداری مناطق، واحد فنی		نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
۳- ارائه دهنده		شرح خدمت	
در صورت پایان عملیات ساختمانی و عدم وجود تخلف وساخت وساز طبق پروانه و ارائه گواهی صحت اجرا از جانب مهندس ناظر گواهی پایان کار ساختمانی توسط شهرداری صادر می شود.		گواهی عدم خلافی جهت تایید ساخت و ساز طبق قانون صادر می شود. اگر مالک حین ساخت خلاف قوانین ساخت وساز کرده باشد برای دریافت این گواهی باید جریمه پرداخت نماید.	
نوع خدمت		متقاضی دریافت گواهی عدم خلافی یا پایان کار	
● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E)		شهری	
سطح خدمت		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: ...	
۴- مشخصات خدمت		مدارک لازم برای انجام خدمت	
- مدارک هویتی متقاضی (شناسنامه، کارت ملی) - گواهی حصر وراثت (در صورت فوت مالک) - مدارک مالکیتی متقاضی (سند مالکیت یا قرارداد واگذاری، وکالت نامه از صاحب زمین و پروانه زمین) - فیش بازدید - گزارش شهرساز - فرم درخواست دریافت گواهی - گزارش مامور بازدید - رای کمیسیون ماده صد - تاییدیه مالی - فیش عوارض نوسازی پرداخت شده (در صورت وجود) - اصل بنجاق (در صورت وجود) - سوابق شهرسازی			
قوانین و مقررات بالادستی		- طرح تفصیلی شهر یزد - ماده ۷۴ قانون شهرداری ها	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ● ماه ○ فصل ○ سال به طور متوسط روزانه ۴۰ مورد درخواست دریافت گواهی به شهرداری مناطق داده می شود	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		اگر مالک حین ساخت خلاف قوانین ساخت وساز نکرده باشد صدور گواهی یک هفته طول می کشد	
تواتر		● یکبار برای همیشه در: ○ ماه ○ فصل ○ سال ممکن است برای طبقات مختلف ساختمان به صورت مجزا گواهی عدم خلافی دریافت کند	
تعداد بار مراجعه حضوری		۳ بار یکبار جهت ثبت درخواست یکبار جهت پرداخت فیش یکبار جهت گرفتن گواهی	
هزینه خدمت گیرندگان		ارایه هزینه بازدید از ساختمان طبق تعرفه درآمدی سال شهرداری	
پرداخت بصورت الکترونیک		شماره حساب (های) بانکی	
○		-	
۵- جزئیات خدمت		آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن	
۶- نحوه دسترسی به		نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه سرا (سامانه جامع شهرسازی)	

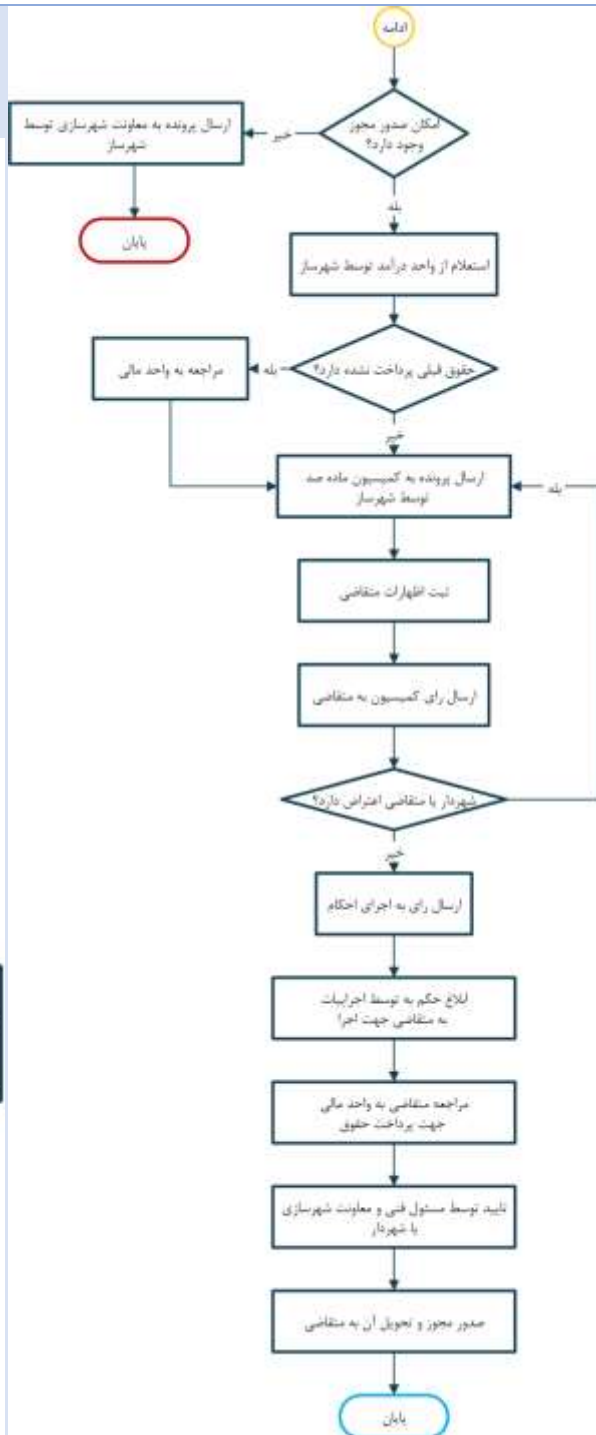
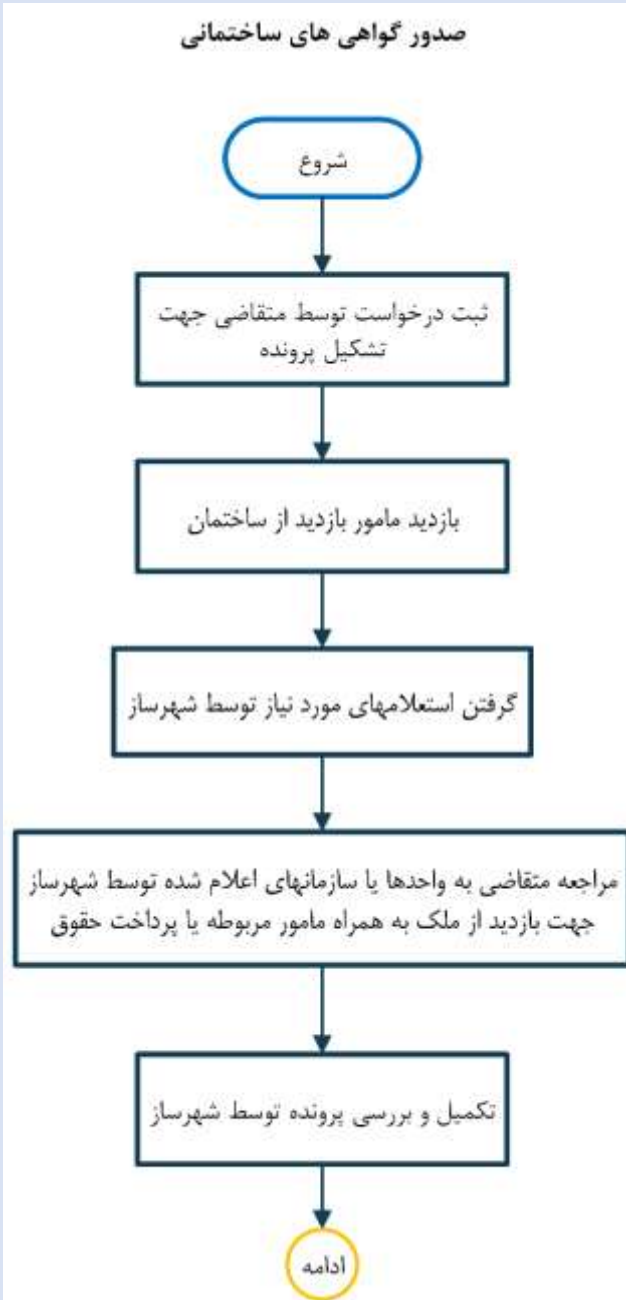
مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	○ ندارد	● الکترونیکی	● اینترنتی (yazdir.ir)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	○ ارسال پستی
		○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد	○ ارسال پستی	○ پیام کوتاه
در مرحله درخواست خدمت	○ ندارد	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	○ ارسال پستی
		○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت مدرک	○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ پیام کوتاه
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	○ ندارد	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)	○ سایر
		○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت مدرک	○ ماهیت خدمت	○ پرداخت حضوری
در مرحله ارائه خدمت	○ ندارد	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	○ ارسال پستی
		○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت مدرک	○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ پیام کوتاه
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	-	فیلدهای موردتبادل			
		استعلام	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
۸- آریب	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت)	استعلام الکترونیکی

پرداخت (هزینه)	برخط online	دستهای Batch)	دستگاه ○ مراجعه کننده ○	پرداخت جریمه اگر تخلفی صورت گرفته باشد	توضیح: تاییدیه	-	سازمان سیمما، منظر و فضای سبز شهری
پرداخت جریمه اگر تخلفی صورت گرفته باشد	●	○	○ ○	پرداخت جریمه اگر تخلفی صورت گرفته باشد	توضیح: تاییدیه	-	سازمان آتش نشانی
<p>۱- ثبت درخواست توسط متقاضی جهت تشکیل پرونده</p> <p>۲- بازدید مامور بازدید از ساختمان</p> <p>۳- گرفتن استعلام‌های مورد نیاز توسط شهرساز</p> <p>۴- مراجعه متقاضی به واحدها یا سازمان‌های اعلام شده توسط شهرساز جهت بازدید از ملک به همراه مامور مربوطه یا پرداخت حقوق</p> <p>۵- تکمیل و بررسی پرونده توسط شهرساز</p> <p>۶- ارسال پرونده به معاونت شهرسازی توسط شهرساز در صورت عدم امکان صدور مجوز و پایان صدور مجوز</p> <p>۷- استعلام از واحد درآمد توسط شهرساز در صورت امکان صدور مجوز</p> <p>۸- مراجعه به واحد مالی در صورت داشتن حقوق قبلی پرداخت نشده</p> <p>۹- ارسال پرونده به کمیسیون ماده صد توسط شهرساز</p> <p>۱۰- ثبت اظهارات متقاضی</p> <p>۱۱- ارسال رای کمیسیون به متقاضی</p> <p>۱۲- بازگشت فرایند به مرحله ۹ در صورت اعتراض شهرداری یا متقاضی</p> <p>۱۳- ارسال رای به اجرای احکام در صورت قبول رای توسط شهرداری و متقاضی</p> <p>۱۴- ابلاغ حکم به توسط اجرای احکام به متقاضی جهت اجرا</p> <p>۱۵- مراجعه متقاضی به واحد مالی جهت پرداخت حقوق</p> <p>۱۶- تایید توسط مسئول فنی و معاونت شهرسازی یا شهردار</p> <p>۱۷- صدور مجوز و تحویل آن به متقاضی</p>							
<p>سازمان سیمما، منظر و فضای سبز و سازمان آتش نشانی از ساختمان بازدید می‌کنند در صورتیکه مالک حین ساخت خلاف قوانین ساخت‌وساز کرده باشد باید جهت پرداخت جریمه به این سازمان‌ها مراجعه کند در صورتی که ملک دارای کد نوسازی نباشد، کد نوسازی صادر می‌شود. اخذ این گواهی از طریق دفاتر کارگزاری نیز انجام می‌شود. کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.</p>							

۹- عناوین فرایندهای خدمت

توضیحات

۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای رضایی

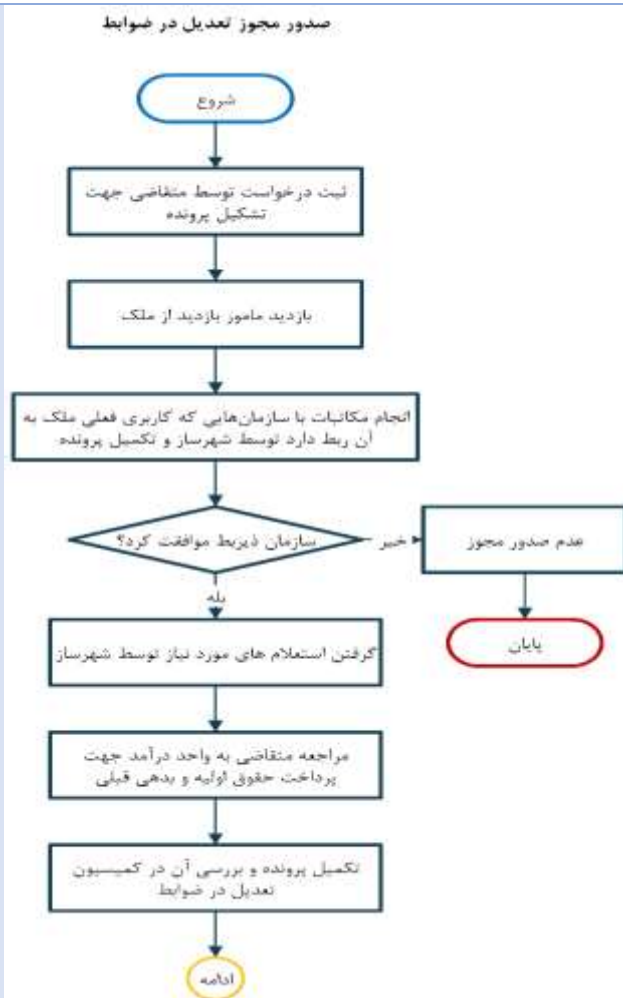
تلفن: ۰۹۱۳۳۵۱۰۵۱۰

پست الکترونیک:

واحد مربوطه: شهرداری منطقه ۱ (مسئول تفیک و دفاتر کارگزاری)

۱- عنوان خدمت: صدور مجوز تعدیل در ضوابط		۲- شناسه خدمت	
<p>(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>			
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شهرداری مناطق، واحد فنی		
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	هرگونه تغییر کاربری مغایر با طرح تفصیلی	
	نوع خدمت	متقاضی دریافت مجوز تعدیل در ضوابط	نوع مخاطبین ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E)
	سطح خدمت	○ روستایی	● شهری
	رویداد مرتبط با:	○ تولد	○ آموزش
		○ سلامت	○ مالیات
		○ کسب و کار	○ تامین اجتماعی
		○ ثابت مالکیت	○ سایر
		○ تاسیسات شهری	○ بیمه
		○ ازدواج	○ بازنشستگی
		○ مدارک و گواهینامه ها	○ وفات
نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت	○ فرارسیدن زمانی مشخص	○ رخداد رویدادی مشخص
	○ تشخیص دستگاه	○ سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت	- مدارک هویتی متقاضی (شناسنامه، کارت ملی) - مدارک مالکیتی متقاضی (سند مالکیت، وکالت نامه از صاحب زمین) - فیش بازدید از ملک - فرم بازدید از ملک - فرم درخواست دریافت مجوز تغییر کاربری - موافقت نامه ارگان مربوط به کاربری فعلی		
قوانین و مقررات بالادستی	- طرح تفصیلی شهر یزد - ماده ۵ قانون تاسیس شورای عالی شهرسازی		
آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ● ماه ○ فصل ○ سال به طور متوسط ماهانه ۸۰ مورد درخواست دریافت مجوز تغییر کاربری به شهرداری مناطق داده می شود که با ۳۶ مورد موافقت می شود		
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	ارائه خدمت ۲-۳ ماه طول می کشد.		
تواتر	● یکبار برای همیشه در: ○ ماه ○ فصل ○ سال		
تعداد بار مراجعه حضوری	۳ بار یکبار جهت ثبت درخواست مکاتبه با ادارت مربوطه یکبار جهت گرفتن مجوز		
هزینه خدمت گیرندگان	ارایه	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
	خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	طبق تعرفه ی درآمدی سال شهرداری هزینه بازدید	-
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 سرا (سامانه جامع شهرسازی)			
۱- نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (yazdir.ir) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (بازکر نحوه دسترسی)
		○ غیرالکترونیکی	○ حضوری ○ مراجعه حضوری
			○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه

		○ سایر: جهت ارائه اصل پروانه به متقاضی							
○ ندارد									
		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ پیام کوتاه ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ الکترونیکی				در مرحله درخواست خدمت	
		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر: جهت ارائه اصل پروانه به متقاضی		● غیرالکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری			
		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ● شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر:							
○ ندارد									
		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ پست الکترونیک		● الکترونیکی				مرحله تولید خدمت (فرایند داخلی دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
		ماهیت خدمت پرداخت حضوری		● غیرالکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری			
		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ پیام کوتاه ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ الکترونیکی				در مرحله ارائه خدمت	
		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر: جهت ارائه اصل پروانه به متقاضی		● غیرالکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری			
		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ● شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر:							
استعلام غیر الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دیگر		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (با ذکر نام اطلاع رسانی)	
○		○		-		-		-	
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:		استعلام الکترونیکی		فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دستگاه دیگر		نام دستگاه دیگر	
		برخط online (Batch)		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)				توضیح: سازمان هایی که کاربری فعلی ملک به آن ربط دارد	
		○		پرداخت جریمه اگر تخلفی صورت		-		توضیح: سازمان هایی که کاربری فعلی ملک به آن ربط دارد	
		● دستگاه ○ مراجعه کننده							

		گرفته باشد		
<p>۹- عناوین فرایندهای خدمت</p> <p>۱- ثبت درخواست توسط متقاضی جهت تشکیل پرونده</p> <p>۲- بازدید مامور بازدید از ملک</p> <p>۳- انجام مکاتبات با سازمان‌هایی که کاربری فعلی ملک به آن ربط دارد توسط شهردار و تکمیل پرونده</p> <p>۴- عدم صدور مجوز در صورت عدم موافقت سازمان ذیربط</p> <p>۵- گرفتن استعلام‌های مورد نیاز توسط شهردار در صورت موافقت سازمان ذیربط</p> <p>۶- مراجعه متقاضی به واحد درآمد جهت پرداخت حقوق اولیه و بدهی قبلی</p> <p>۷- تکمیل پرونده و بررسی آن در کمیسیون تعدیل در ضوابط</p> <p>۸- عدم صدور مجوز در صورت عدم موافقت کمیسیون تعدیل در ضوابط</p> <p>۹- ارجاع پرونده به واحد درآمد جهت محاسبه عوارض در صورت موافقت کمیسیون تعدیل در ضوابط</p> <p>۱۰- ارسال پرونده به کمیسیون ماده ۷۷ در صورت عدم مراجعه متقاضی</p> <p>a. بررسی پرونده در کمیسیون با دعوت از متقاضی</p> <p>۱۱- در صورت مراجعه متقاضی</p> <p>a. اخذ حقوق از متقاضی</p> <p>b. کنترل ضوابط شهرسازی</p> <p>c. ارجاع پرونده به اداره طرح‌ها و توسعه‌ی شهری</p> <p>d. ارجاع پرونده به کمیسیون ماده ۵</p> <p>e. عدم صدور مجوز و بازگشت هزینه‌ها به متقاضی در صورت عدم موافقت کمیسیون ماده ۵</p> <p>f. ثبت نتیجه در واحد نقشه- فاوا و صدور مجوز در صورت موافقت کمیسیون ماده ۵</p>				
<p>توضیحات</p> <p>در صورتی که ملک دارای کد نوسازی نباشد، کد نوسازی صادر می‌شود. اخذ این مجوز از طریق دفاتر کارگزاری نیز انجام می‌شود. کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.</p>				
<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت</p> <p>صدور مجوز تعدیل در ضوابط</p> 				



<p>واحد مربوط: شهرداری منطقه ۱ (مسئول تفکیک و دفاتر کارگزاری)</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن: ۰۹۱۳۲۵۱۰۵۱۰</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای رضایی</p>
---	---------------------------	------------------------------	---

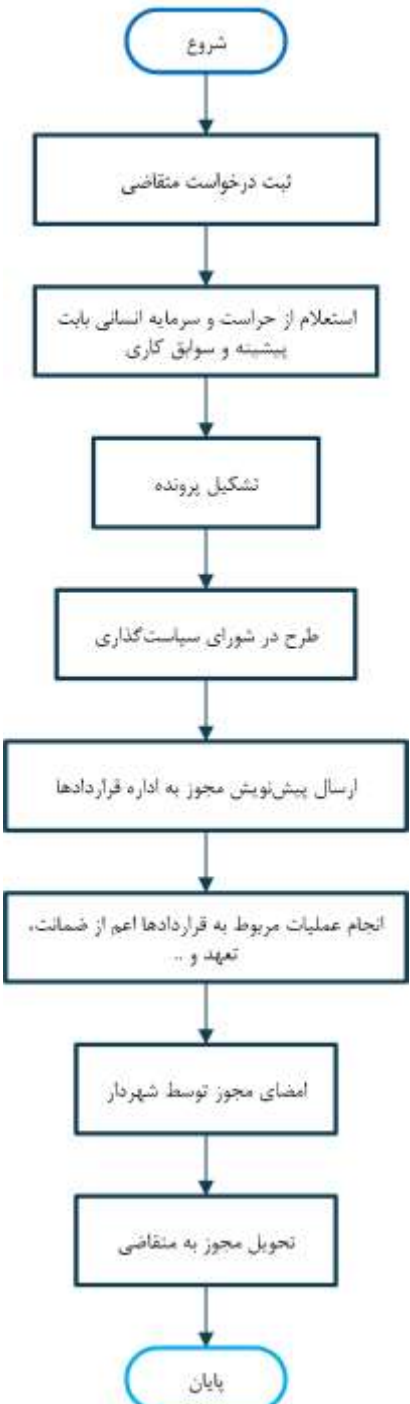
۱- عنوان خدمت: صدور مجوز تفکیک و تجمیع املاک		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: شهرداری مناطق، واحد فنی		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه مادر: شهرداری یزد			
شرح خدمت		تقسیم یا تجمیع ملک طبق ضوابط طرح تفصیلی شهر یزد	
نوع خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 	
سطح خدمت		● شهری ○ روستایی	
رویداد مرتبط با:		<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	
نحوه آغاز خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص 	
مدارک لازم برای انجام خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 	
توانین و مقررات بالادستی		<ul style="list-style-type: none"> - مدارک هویتی متقاضی (شناسنامه، کارت ملی) - مدارک مالکیتی متقاضی (سند مالکیت، وکالت نامه از صاحب زمین) - نامه تفکیک و تجمیع املاک و کروکی از اداره کل ثبت اسناد و املاک یزد - فرم درخواست دریافت مجوز تفکیک و تجمیع املاک - فرم درخواست بازدید - فیش بازدید 	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		<ul style="list-style-type: none"> - طرح تفصیلی شهر یزد - ماده ۱۰۱ قانون شهرداری ها 	
متوسط مدت زمان آرایه خدمت:		<ul style="list-style-type: none"> در: ● ماه ○ فصل ○ سال به طور متوسط ماهانه ۴ مورد درخواست دریافت مجوز تفکیک و تجمیع املاک به شهرداری مناطق داده می شود 	
تواتر		<ul style="list-style-type: none"> ● یکبار برای همیشه در: ○ ماه ○ فصل ○ سال 	
تعداد بار مراجعه حضوری		<ul style="list-style-type: none"> ۳ بار یکبار جهت ثبت درخواست یکبار جهت پرداخت فیش یکبار جهت گرفتن گواهی 	
هزینه خدمت گیرندگان (ریال) به خدمت گیرندگان		<ul style="list-style-type: none"> ارایه مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک 	
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 سرا	
مرحل خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ● اینترنتی (yazd.ir) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 	
۱- نحوه دسترسی به خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 	

		○ غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر:	
				○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر: جهت ارائه اصل پروانه به متقاضی		
		○ ندارد				
	در مرحله درخواست خدمت	○ الکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر(باذکر نحوه دسترسی)	
		● غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر: جهت ارائه اصل پروانه به متقاضی		
		○ ندارد				
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر	
		● غیرالکترونیکی		ماهیت خدمت پرداخت وجه		
	در مرحله ارائه خدمت	□ الکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر(باذکر نحوه دسترسی)	
		● غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر: جهت ارائه اصل پروانه به متقاضی		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی دستگاه)	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل				استعلام غیر الکترونیکی
		استعلام الکترونیکی	برخط (Batch)	○	○	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
					برخط (Batch) online	○
۹	۱	۵	۱- ثبت درخواست توسط متقاضی جهت تشکیل پرونده			

<p>۲- بازدید مامور بازدید از ملک</p> <p>۳- گرفتن استعلام‌های مورد نیاز توسط شهرساز و تکمیل پرونده</p> <p>۴- ارجاع پرونده به معاونت در صورت عدم امکان صدور مجوز a. اعلام به متقاضی و عدم صدور مجوز</p> <p>۵- مراجعه متقاضی به واحد درآمد جهت پرداخت حقوق در صورت ارجاع پرونده به واحد درآمد a. ارجاع پرونده به کمیسیون ماده ۷۷ در صورت داشتن بدهی</p> <p>۶- مراجعه متقاضی به واحد املاک جهت واگذاری ملک در صورت ارجاع پرونده به واحد املاک</p> <p>۷- کنترل رعایت ضوابط شهرداری</p> <p>۸- صدور مجوز و تحویل آن به متقاضی</p>			
<p>در مواردی که نیاز به قطع درخت باشد باید از سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری موافقت‌نامه دریافت شود یا حقوق قطع درخت پرداخت شود. در صورتی که ملک دارای کد نوسازی نباشد، کد نوسازی صادر می‌شود. اخذ این مجوز از طریق دفاتر کارگزاری نیز انجام می‌شود. کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.</p>	<p>توضیحات</p>		
<div data-bbox="697 834 1083 1887" style="text-align: center;"> <p>صدور مجوز تفکیک و تجمیع املاک</p> <pre> graph TD A([شروع]) --> B[ثبت درخواست توسط متقاضی جهت تشکیل پرونده] B --> C[بازدید مامور بازدید از ملک] C --> D[گرفتن استعلام‌های مورد نیاز توسط شهرساز و تکمیل پرونده] D --> E([ادامه]) </pre> </div>	<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت</p>		
<p>واحد مربوط: شهرداری منطقه ۱ (مسئول تفکیک و دفاتر کارگزاری)</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن: ۰۹۱۳۳۵۱۰۵۱۰</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای رضایی</p>

نام دستگاه اجرایی: معاونت شهرسازی، شهرداری یزد		۳- ارائه دهنده خدمت
نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور		
شرح خدمت		۴- مشخصات خدمت
نوع خدمت		
سطح خدمت		
رویداد مرتبط با:		
نحوه آغاز خدمت		
مدارک لازم برای انجام خدمت		
قوانین و مقررات بالادستی		
آمار تعداد خدمت گیرندگان		
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		
تواتر		
تعداد بار مراجعه حضوری		۵- جزئیات خدمت
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		
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		
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		
در مرحله درخواست خدمت		

شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)					
● غیر الکترونیکی ذکر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر: جهت ارائه اصل پروانه به متقاضی		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ● شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر:	
○ ندارد					
○ الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)		○ 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 (باذکر نحوه دسترسی)		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
● غیر الکترونیکی ذکر ضرورت مراجعه حضوری		نبود زیرساخت مناسب			
● غیر الکترونیکی ذکر ضرورت مراجعه حضوری		● جهت احراز اصالت فرد ● جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: جهت ارائه اصل مجوز به متقاضی		مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر:	
نام سامانه های دیگر		فیلهای مورد تبادل		نام سامانه های دیگر	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها		-		-	
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		نام دستگاه دیگر	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) میلیم (در صورت پرداخت هزینه)		نام سامانه های دستگاه دیگر	
اگر استخدام غیر الکترونیکی است، استخدام توسط:		استخدام الکترونیکی برخط (Batch) آنلاین (Batch)		نام سامانه های دستگاه دیگر	
● دستگاه ○ مراجعه کننده		○ ○		توضیح: سوابق	
● دستگاه ○ مراجعه کننده		○ ○		توضیح: سوابق کاری	
۱- ثبت درخواست متقاضی					
۲- استخدام از حراست و سرمایه انسانی بابت پیشینه و سوابق کاری					
۳- تشکیل پرونده					
۴- طرح در شورای سیاست گذاری					
۵- ارسال پیش نویس مجوز به اداره قراردادها					
۶- انجام عملیات مربوط به قراردادها اعم از ضمانت، تعهد و ..					
۷- امضای مجوز توسط شهردار					
۸- تحویل مجوز به متقاضی					
۹- عناوین فرایندهای خدمت					

توضیحات	<p style="text-align: center;">صدور مجوز دفاتر کارگزاری</p> 	۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت	
<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای علی نوری</p>	<p>تلفن:</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>واحد مربوط: شهرداری</p>

۳-۲- خوشه خدمت عمرانی

<p>۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>	<p>۱- عنوان خدمت: بازسازی ابنیه فنی در سطح شهر</p>
<p>نام دستگاه اجرایی: سازمان عمران و بازآفرینی فضای شهری ، معاونت امور زیربنایی و حمل و نقل شهری ، شهرداری مناطق</p>	<p>۳- نام دستگاه مادر: شهرداری یزد</p>

شرح خدمت		اماکن روئینایی شهری نظیر ساختمان‌های اداری، پارکینگ، اماکن فرهنگی، مذهبی و آموزشی و اماکن زیربنایی شهری مانند فضای سبز و معابر شهری و بناهای تاریخی که در طول زمان آسیب دیده یا تخریب شده‌اند بازسازی می‌شوند.	
نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E) 	عمومی	<ul style="list-style-type: none"> - عموم شهروندان - کارکنان (شهرداری ستادی، شهرداری مناطق و سازمان‌های تابعه)
سطح خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● شهری ○ روستایی 		
رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 		
	<ul style="list-style-type: none"> ● تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ● سایر 		
نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ● سایر: (درخواست مدیران شهری) 		
مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - فرم تامین اعتبار - نقشه و مدارک فنی و طرح مصوب اجرایی - قرارداد پیمانکار - اسناد مناقصه - صورت جلسه تحویل زمین - صورت مجالس عملیات اجرایی - صورت جلسه تحویل موقت و تحویل قطعی - صورت جلسه - تاییدیه های لازم توسط آزمایشگاه برای کنترل کیفیت - درخواست اجرای پروژه 		
قوانین و مقررات بالادستی	<ul style="list-style-type: none"> - بخشنامه‌های فنی - نشریه‌های سازمان مدیریت برنامه‌ریزی همانند نشریه شماره ۱۰۱ یا ۵۵ ساختمان و آیین نامه بتن 		
آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان		
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	به طور متوسط اجرای پروژه طی یک سال انجام می‌گردد.		
تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر در ○ ماه ○ فصل ● سال		
تعداد بار مراجعه حضوری	-		
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
	-	-	○
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	
	<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 	
	<ul style="list-style-type: none"> ● اینترنتی (yazdir.ir) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ضرورت مراجعه حضوری 	
	○ ندارد	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر: 	

۴- مشخصات خدمت

۵- جزئیات خدمت

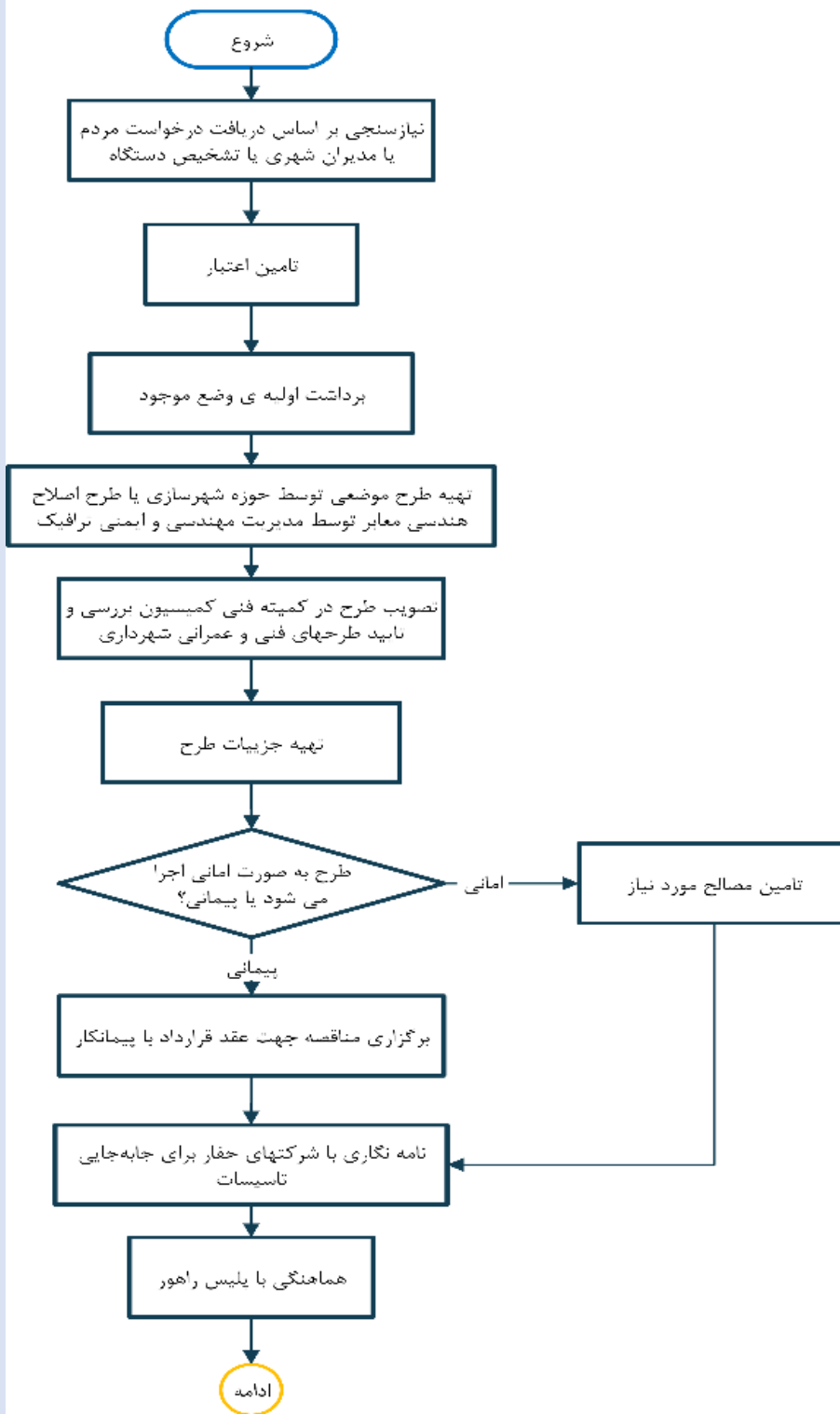
۶- نحوه دسترسی به خدمت

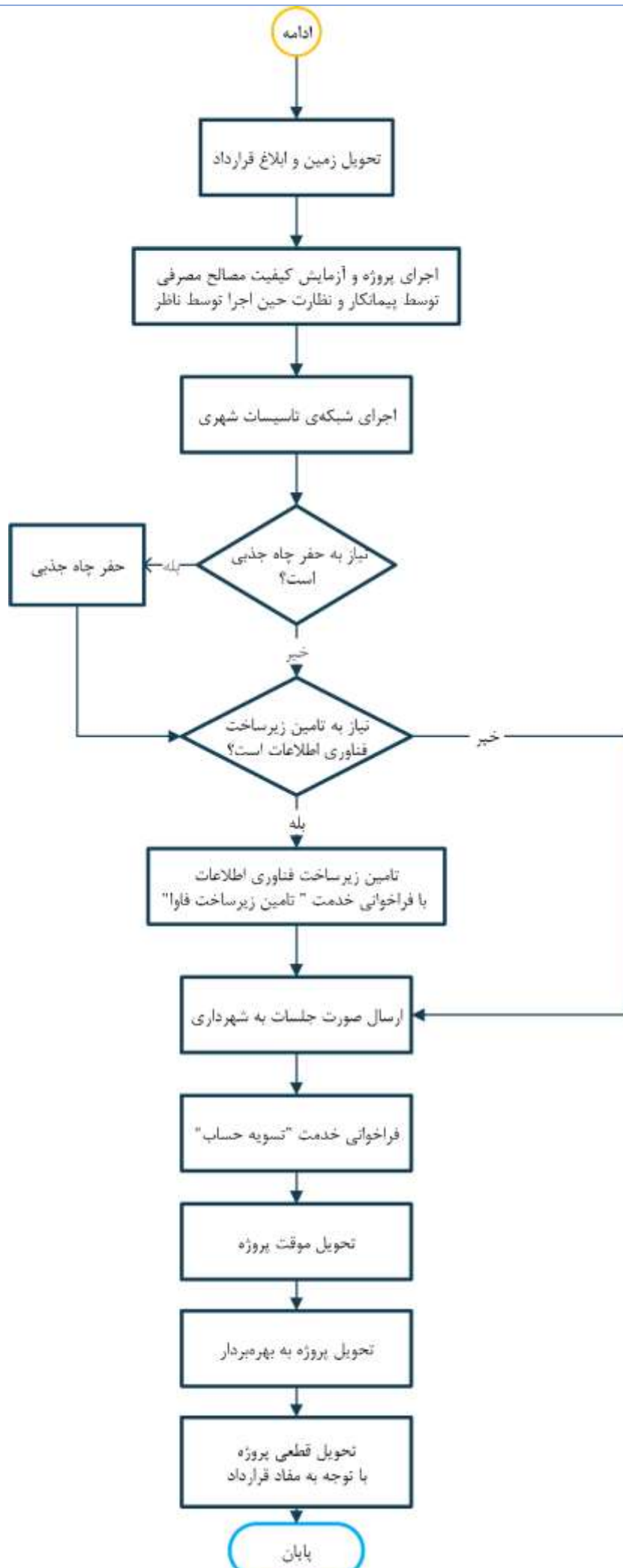
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (اتوماسیون اداری و شبکه‌ی دولت)	● تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه			
	○ غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر			
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه‌ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر			
	● غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	- ماهیت خدمت			
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ 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)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه			
	● غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: ماهیت خدمت			
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانک‌های اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه‌های دیگر		فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	
				برخط	دست‌های (Batch)	
	سامانه پوشا	-		○	○	
	سامانه رهسا	-		○	○	
	سامانه ۱۳۷	-		○	○	
	سامانه شهرین	-		○	○	
سیستم اتوماسیون اداری	-		○	○		
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه‌های دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه‌های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
				برخط online دست‌های (Batch)	دست‌های (Batch)	
	سازمان مدیریت برنامه‌ریزی	سامانه ساجار	توضیح: اطلاعات پیمانکار	-	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	شرکت آب و فاضلاب	-	-	-	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
شرکت مخابرات	-	-	-	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	

شرکت توزیع برق	-	-	-	○	○	○	دستگاه مراجعه کننده
شرکت برق منطقه‌ای	-	-	-	○	○	○	دستگاه مراجعه کننده
شرکت گاز	-	-	-	○	○	○	دستگاه مراجعه کننده
سازمان فاوا	-	-	-	○	○	○	دستگاه مراجعه کننده
سازمان میراث فرهنگی	-	-	-	○	○	○	دستگاه مراجعه کننده
پلیس راهور	-	-	-	○	○	○	دستگاه مراجعه کننده
آزمایش کنترل کیفیت مصالح	-	-	-	○	○	○	دستگاه مراجعه کننده
پلیس راهنمایی و رانندگی شهرستان	-	-	-	○	○	○	دستگاه مراجعه کننده
۱- نیازسنجی بر اساس دریافت درخواست مردم یا مدیران شهری یا تشخیص دستگاه							
۲- تامین اعتبار							
۳- برداشت اولیه‌ی وضع موجود							
۴- تهیه طرح موضعی توسط حوزه شهرسازی یا طرح اصلاح هندسی معابر توسط مدیریت مهندسی و ایمنی ترافیک							
۵- تصویب طرح در کمیته فنی کمیسیون بررسی و تایید طرح‌های فنی و عمرانی شهرداری							
۶- تهیه جزییات طرح							
۷- برگزاری مناقصه جهت عقد قرارداد با پیمانکار در صورت اجرا به صورت پیمانی							
۸- تامین مصالح مورد نیاز در صورت اجرا به صورت امانی							
۹- نامه نگاری با شرکت‌های حفار برای جابه‌جایی تاسیسات							
۱۰- هماهنگی با پلیس راهور							
۱۱- تحویل زمین و ابلاغ قرارداد							
۱۲- اجرای پروژه و آزمایش کیفیت مصالح مصرفی توسط پیمانکار و نظارت حین اجرا توسط ناظر							
۱۳- اجرای شبکه‌ی تاسیسات شهری							
۱۴- حفر چاه جذبی در صورت نیاز							
۱۵- تامین زیرساخت فناوری اطلاعات در صورت نیاز با فراخوانی خدمت "تامین زیرساخت فاوا"							
۱۶- ارسال صورت جلسات به شهرداری							
۱۷- تحویل موقت پروژه							
۱۸- فراخوانی خدمت "تسویه حساب"							
۱۹- تحویل پروژه به بهره‌بردار							
۲۰- تحویل قطعی پروژه با توجه به مفاد قرارداد							
							توضیحات

۹- عناوین فرایندهای خدمت

بازسازی ابنیه فنی در سطح شهر





۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مهندس ملایی پور	تلفن:	پست الکترونیک: واحد مربوط:	مسئول واحد عمران منطقه ۴
---	-------	-------------------------------	--------------------------

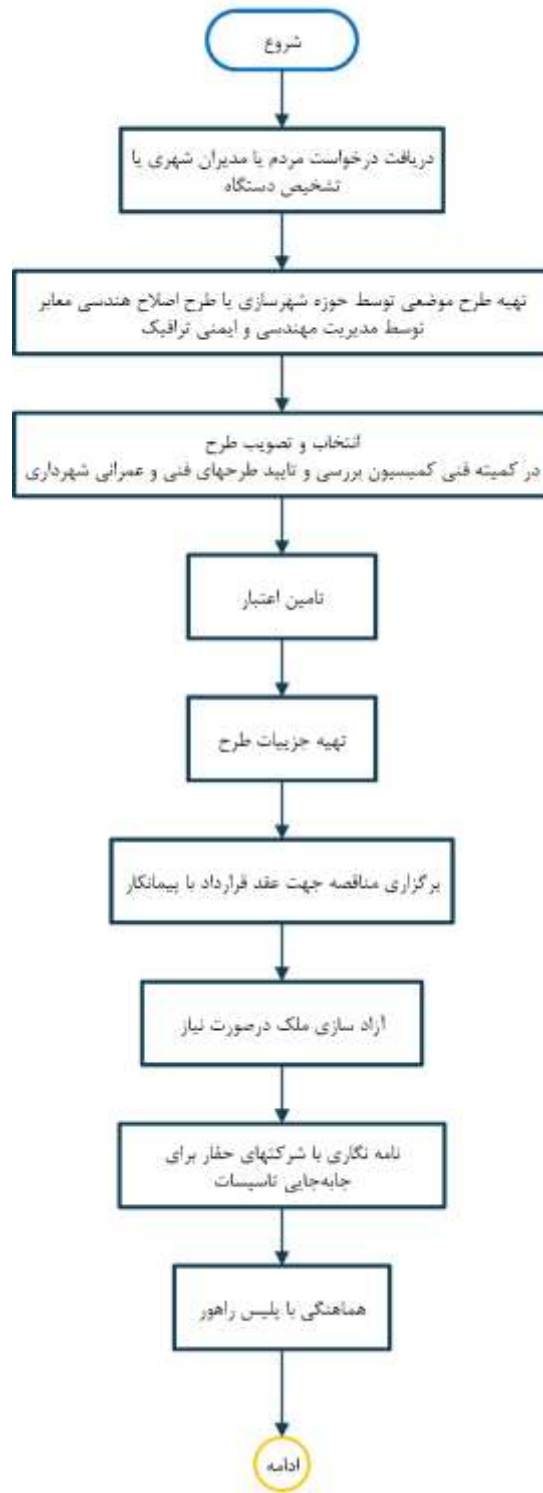
۱- عنوان خدمت: ساخت ابنیه فنی در سطح شهر		۲- شناسه خدمت	
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)			
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: سازمان عمران و بازآفرینی فضای شهری، معاونت امور زیربنایی و حمل و نقل شهری، شهرداری مناطق و سازمان های تابعه		
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت اماکن روبنایی شهری نظیر فضای سبز و ساختمان های اداری و اماکن زیربنایی شهری مانند معابر شهری جهت خدمت رسانی به شهروندان و کارکنان ساخته می شود.		
	نوع خدمت ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E)		
	سطح خدمت ● شهری ○ روستایی		
	رویداد مرتبط با: ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت		
	نحوه آغاز خدمت ● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص		
	انجام خدمت - تاییدیه های لازم توسط آزمایشگاه برای کنترل کیفیت - طرح مصوب اجرایی - درخواست اجرای پروژه - گزارش توجیهی - اسناد مناقصه - فرم صورت جلسه عملیات اجرایی - نامه های مربوط به شرکت های حفار آسفالت کوچه ها: - فیش پرداخت هزینه آسفالت مطابق تعرفه مصوب شورای اسلامی شهر		
	قوانین و مقررات بالادستی - بخشنامه های فنی - نشریه های سازمان مدیریت برنامه ریزی همانند نشریه شماره ۱۰۱ یا ۵۵ ساختمان و آیین نامه بتن - آیین نامه روسازی آسفالتی راه های ایران مصوب معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبری - دستورالعمل آزمایش قیر و آسفالت و آیین نامه طراحی، ساخت، تعمیر، نگهداری و روسازی معابر شهر یزد مصوب شهرداری یزد - نشریه ۱۰۱- مشخصات عمومی راه ها مصوب سازمان برنامه و بودجه		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان		
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت: به طور متوسط اجرای پروژه یک ماه الی یک سال انجام می گردد.		
	تواتر ○ یکبار برای همیشه مستمر در ○ ماه ○ فصل ● سال		
تعداد بار مراجعه حضوری وابسته به نوع پروژه می تواند به مراجعه حضوری نیاز داشته یا نداشته باشد. آسفالت کوچه: ۲ بار سایر: -			
۵- جزئیات خدمت	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان مبلغ (مبالغ) هزینه زیرسازی و روسازی آسفالت ۵۰ درصد خودیاری مطابق تعرفه شورای اسلامی شهر جهت آسفالت کوچه ها		
	پرداخت بصورت الکترونیک ○ شماره حساب (های) بانکی خزانه		
۶- نحوه دسترسی به	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 پوشا		
مراحل خدمت		نوع ارائه	
رسانه ارتباطی خدمت			

		<p>● الکترونیکی</p> <p>● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)</p> <p>○ پست الکترونیک ○ ارسال پستی</p> <p>● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ پیام کوتاه</p> <p>● سایر (بتر و تبلیغات محیطی و اطلاع رسانی در صدا و سیما)</p>		<p>در مرحله اطلاع رسانی خدمت</p>
		<p>□ غیرالکترونیکی</p> <p>○ جهت احراز اصالت فرد</p> <p>○ جهت احراز اصالت مدرک</p> <p>○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب</p> <p>○ سایر</p>	<p>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</p>	<p>مراجعه به دستگاه:</p> <p>○ شهرداری مرکز</p> <p>○ شهرداری مناطق</p> <p>○ سازمان های تابعه</p>
		<p>ندارد □</p>		
		<p>● الکترونیکی</p> <p>○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ● تلفن همراه (برنامه کاربردی)</p> <p>○ پست الکترونیک ○ ارسال پستی</p> <p>● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان</p> <p>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:</p> <p>○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان</p> <p>● سایر (اتوماسیون اداری و شبکه‌ی دولت)</p>		<p>در مرحله درخواست خدمت</p>
		<p>○ غیرالکترونیکی</p> <p>○ جهت احراز اصالت فرد</p> <p>○ جهت احراز اصالت مدرک</p> <p>○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب</p> <p>○ سایر</p>	<p>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</p>	<p>مراجعه به دستگاه:</p> <p>○ شهرداری مرکز</p> <p>○ شهرداری مناطق</p> <p>○ سازمان های تابعه</p> <p>○ سایر:</p>
		<p>○ ندارد</p>		
		<p>● الکترونیکی</p> <p>○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)</p> <p>○ پست الکترونیک ○ سایر</p>		<p>مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه با ارتباط با دیگر دستگاه ها)</p>
		<p>● غیرالکترونیکی</p> <p>- ماهیت خدمت</p> <p>- پرداخت حضوری</p>	<p>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</p>	
		<p>○ الکترونیکی</p> <p>○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)</p> <p>○ پست الکترونیک ○ ارسال پستی</p> <p>○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ پیام کوتاه</p> <p>○ دفاتر پیشخوان</p> <p>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:</p> <p>○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان</p> <p>○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)</p>		<p>در مرحله ارائه خدمت</p>
		<p>● غیرالکترونیکی</p> <p>○ جهت احراز اصالت فرد</p> <p>○ جهت احراز اصالت مدرک</p> <p>○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب</p> <p>● سایر: ماهیت خدمت</p>	<p>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</p>	<p>مراجعه به دستگاه:</p> <p>○ شهرداری مرکز</p> <p>○ شهرداری مناطق</p> <p>○ سازمان های تابعه</p> <p>● سایر:</p>
		<p>فیلدهای موردتبادل</p>		<p>نام سامانه های دیگر</p>
استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی			
	برخط	دسته‌ای (Batch)		
○	○	○	سامانه رهسا	
○	○	○	سامانه شهرین	
○	○	○	سامانه ۱۳۷	
○	○	○	سامانه سرا	
○	○	○	سیستم اتوماسیون اداری	

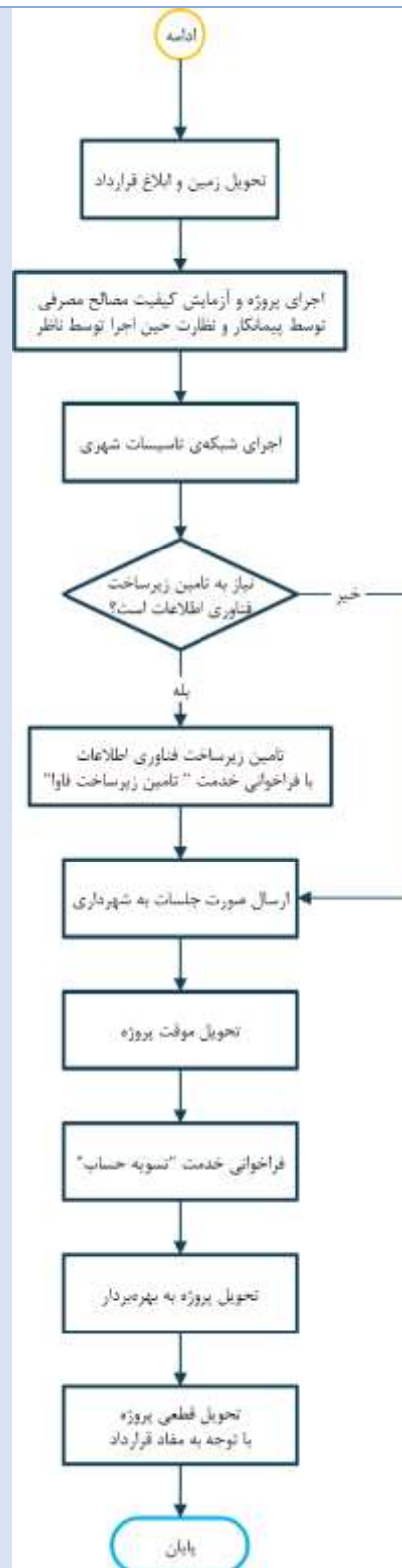
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه

نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
				برخط online	دستای (Batch)	
سازمان مدیریت برنامه ریزی	سامانه ساچار					
شرکت آب و فاضلاب مخابرات شرکت توزیع برق شرکت گاز سازمان فاوا سازمان میراث فرهنگی آزمایش کنترل کیفیت مصالح پلیس راهنمایی و رانندگی شهرستان	-	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
<p>پروژه های عمرانی شهری:</p> <p>۲۱- دریافت درخواست مردم یا مدیران شهری یا تشخیص دستگاه</p> <p>۲۲- تهیه طرح موضعی توسط حوزه شهرسازی یا طرح اصلاح هندسی معابر توسط مدیریت مهندسی و ایمنی ترافیک در صورت نیاز</p> <p>۲۳- انتخاب و تصویب طرح در کمیته فنی کمیسیون بررسی و تایید طرح های فنی و عمرانی شهرداری</p> <p>۲۴- تامین اعتبار</p> <p>۲۵- تهیه جزییات طرح</p> <p>۲۶- برگزاری مناقصه جهت عقد قرارداد با پیمانکار</p> <p>۲۷- آزاد سازی ملک در صورت نیاز</p> <p>۲۸- نامه نگاری با شرکت های حفار برای جابه جایی تاسیسات</p> <p>۲۹- هماهنگی با پلیس راهور</p> <p>۳۰- تحویل زمین و ابلاغ قرارداد</p> <p>۳۱- اجرای پروژه و آزمایش کیفیت مصالح مصرفی توسط پیمانکار و نظارت حین اجرا توسط ناظر</p> <p>۳۲- اجرای شبکه ی تاسیسات شهری</p> <p>۳۳- تامین زیرساخت فناوری اطلاعات در صورت نیاز با فراخوانی خدمت "تامین زیرساخت فاوا"</p> <p>۳۴- ارسال صورت جلسات به شهرداری</p> <p>۳۵- تحویل موقت پروژه</p> <p>۳۶- فراخوانی خدمت "تسویه حساب"</p> <p>۳۷- تحویل پروژه به بهره بردار</p> <p>۳۸- تحویل قطعی پروژه با توجه به مفاد قرارداد</p> <p>آسفالت کوچه ها:</p> <p>۱- مراجعه متقاضیان و ثبت درخواست کتبی</p> <p>۲- انجام بازدید و بررسی امکان پذیری توسط شهرداری منطقه</p> <p>۳- برآورد هزینه توسط شهرداری منطقه</p> <p>۴- پرداخت هزینه توسط متقاضیان</p> <p>۵- هماهنگی با شرکت های حفار (آب، برق، گاز، مخابرات) توسط شهرداری منطقه</p> <p>۶- ارسال نامه به سازمان جهت اجرا توسط شهرداری منطقه</p> <p>۷- برنامه ریزی و اطلاع رسانی به مسئول منطقه توسط سازمان</p> <p>۸- اجرا و آزمایش</p> <p>۹- تهیه صورت جلسه و تحویل آن به شهرداری منطقه</p>						
توضیحات						

ساخت ابنیه فنی در سطح شهر - پروژه های عمرانی شهری



۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت



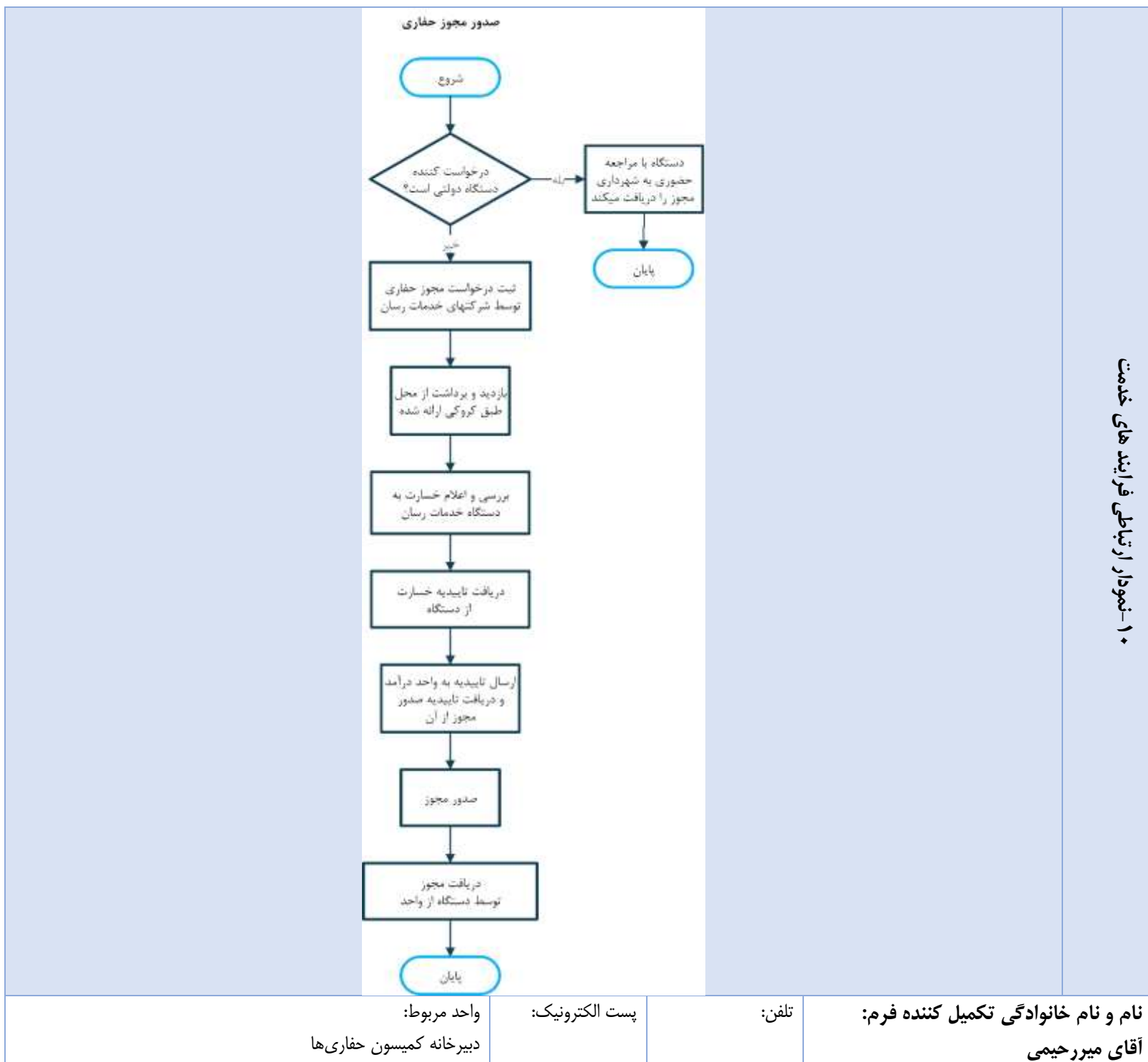
ساخت ابنیه فنی در سطح شهر - آسفالت کوچه ها



واحد مربوط:	پست الکترونیک:	تلفن:	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مهندس علمدار آقای مهندس جدیدی
-------------	----------------	-------	---

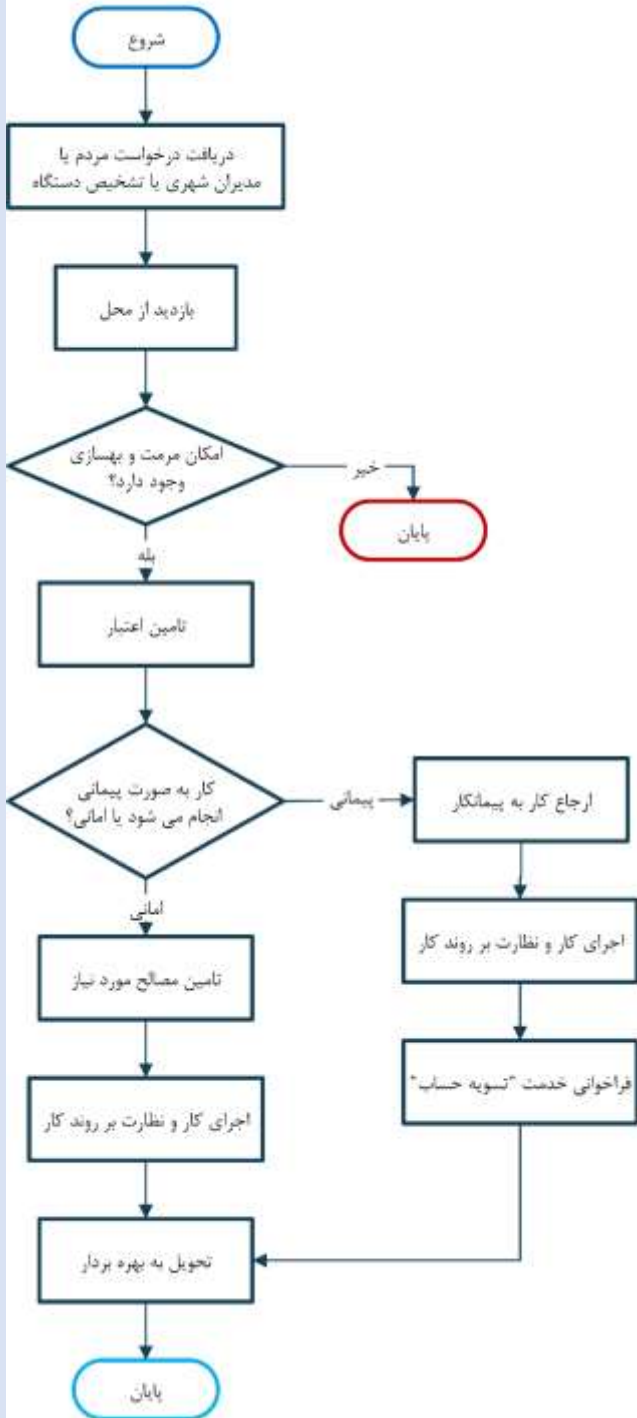
۱- عنوان خدمت: صدور مجوز حفاری		۲- شناسه خدمت		
نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت امور زیربنایی و حمل و نقل شهری		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	صدور مجوز حفاری در سطح شهر به دستگاه های خدمات رسان (سازمان آب و فاضلاب، شرکت گاز، شرکت توزیع برق)		
	نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ● خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 	<ul style="list-style-type: none"> - دستگاه های خدمات رسان 	
	سطح خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● شهری ○ روستایی 		
	رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	<ul style="list-style-type: none"> ● تاسیسات شهری 	
	نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ● فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخدادهای مشخص ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 		
	مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - فرم درخواست حفاری - کروکی محل - فیش واریزی مربوط به خسارت آسفالت مطابق تعرفه مصوب شورای اسلامی شهر 		
	قوانین و مقررات بالادستی	- مصوبه شورای اسلامی شهر به شماره ۹۲۰۰۱۴۵۱۲/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۲/۴/۵		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	حداقل ۳۵۰ درخواست ○ ماه ○ فصل ● سال		
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	تقریباً ۴ روز		
	تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر در ○ ماه ○ فصل ● سال		
۵- جزئیات خدمت	تعداد بار مراجعه حضوری	۱ الی ۲ بار		
	هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان	<ul style="list-style-type: none"> مبلغ (مبالغ) هزینه خسارت آسفالت مصوبه شورای اسلامی شهر 	<ul style="list-style-type: none"> شماره حساب (های) بانکی حساب درآمد عمومی شهرداری 	
	پرداخت بصورت الکترونیک	○		
۶- نحوه دسترسی به خدمت	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	○ الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (بهر و تبلیغات محیطی) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
		○ غیرالکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
	در مرحله درخواست خدمت	● ندارد		
		● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه

<p>○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر(شبکه دولت)</p>							
<p>مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر</p>		<p>○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر</p>		<p>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</p>		<p>□ غیرالکترونیکی</p>	
<p>○ ندارد</p>							
<p>○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ پست الکترونیک ● سایر (تماس تلفنی)</p>		<p>○ الکترونیکی</p>		<p>● غیرالکترونیکی</p>		<p>مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)</p>	
<p>○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه</p>		<p>○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان</p>		<p>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</p>		<p>در مرحله ارائه خدمت</p>	
<p>○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر(باذکر نحوه دسترسی)</p>		<p>○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر</p>		<p>○ الکترونیکی</p>		<p>● غیرالکترونیکی</p>	
<p>مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه ○ سایر</p>		<p>○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر</p>		<p>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</p>		<p>○ الکترونیکی</p>	
<p>استعلام غیر الکترونیکی</p>		<p>استعلام الکترونیکی</p>		<p>فیلدهای موردتبادل</p>		<p>نام سامانه های دیگر</p>	
		<p>بخش دستهای (Batch)</p>				<p>سامانه ها (بانکهای</p>	
○		○		-		سیستم اتوماسیون اداری	
○		○		-		شبکه دولت	
<p>اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:</p>		<p>استعلام الکترونیکی</p>		<p>فیلدهای موردتبادل</p>		<p>نام دستگاه دیگر</p>	
		<p>بخش online دستهای (Batch)</p>		<p>مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)</p>		<p>نام سامانه های دستگاه دیگر</p>	
○ دستگاه ○ مراجعه کننده		○		-		-	
<p>۳۹- ثبت درخواست مجوز حفاری توسط شرکت های خدمات رسان</p>							
<p>۴۰- بازدید و برداشت از محل طبق کروکی ارائه شده</p>							
<p>۴۱- بررسی و اعلام خسارت به دستگاه خدمات رسان</p>							
<p>۴۲- دریافت تاییدیه خسارت از دستگاه</p>							
<p>۴۳- ارسال تاییدیه به واحد دارآمد و دریافت تاییدیه صدور مجوز از آن</p>							
<p>۴۴- صدور مجوز</p>							
<p>۴۵- دریافت مجوز توسط دستگاه از واحد</p>							
<p>توضیحات</p>		<p>امکان ارسال مجوز از شبکه دولت می باشد اما با توجه به زمان طولانی دریافت مجوز از شبکه دولت و محدودیت زمانی جهت انجام کار ، دستگاه با مراجعه حضوری به شهرداری مجوز را دریافت می کند.</p>					



(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- ارائه داده	نام دستگاه اجرایی: سازمان عمران و بازآفرینی فضای شهری، معاونت امور زیربنایی و حمل و نقل شهری، شهرداری مناطق و سازمان‌های تابعه نام دستگاه مادر: شهرداری یزد
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت اماکن روبنایی شهری نظیر فضای سبز و ساختمان‌های اداری و اماکن زیربنایی شهری مانند معابر شهری در صورت نیاز مرمت و تعمیر می‌شوند.
	نوع خدمت ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E)
	سطح خدمت ● 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: (درخواست مدیران شهری)
	مدارک لازم برای انجام خدمت - درخواست مرمت
	قوانین و مقررات بالادستی - ضوابط و اصول مرمت و بهره‌برداری از پروژه‌ها
	آمار تعداد خدمت گیرندگان در: ○ ماه ○ فصل ○ سال - عموم شهروندان
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت: به طور متوسط اجرای پروژه طی یک ماه انجام می‌گردد.
۵- جزئیات خدمت	تواتر ○ یکبار برای همیشه مستمر در ○ ماه ○ فصل ● سال
	تعداد بار مراجعه حضوری -
	هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان ارایه مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ○
	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن https://yazd.ir/
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه پوشا
	مراحل خدمت نوع ارائه ● الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	در مرحله درخواست خدمت ○ ندارد
	در مرحله درخواست خدمت ● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان‌های تابعه

شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (اتوماسیون اداری و شبکه دولت)							
○ غیرالکترونیکی ذکر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر			
○ ندارد							
● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		● غیرالکترونیکی - ماهیت خدمت		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
● غیرالکترونیکی ذکر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: ماهیت خدمت		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر		در مرحله ارائه خدمت	
نام سامانه های دیگر		فیلهای موردتبادل		استعمال الکترونیکی برخط دستهای (Batch)		استعمال غیر الکترونیکی	
سیستم اتوماسیون اداری		-		○		○	
سامانه ۱۳۷		-		○		○	
سامانه شهرین		-		○		○	
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعمال الکترونیکی برخط دستهای (Batch)	
سازمان مدیریت برنامه ریزی		سامانه ساجار		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
۱. دریافت درخواست مردم یا مدیران شهری یا تشخیص دستگاه ۲. بازدید از محل ۳. در صورتیکه امکان مرمت و بهسازی وجود نداشته باشد پایان ارایه خدمت ۴. در صورتیکه امکان مرمت و بهسازی وجود داشته باشد ۴.۱. تامین اعتبار ۴.۲. ارجاع کار به پیمانکار در صورت انجام کار به صورت پیمانی ۴.۳. تامین مصالح مورد نیاز در صورت انجام کار به صورت امانی ۴.۴. اجرای کار و نظارت بر روند کار ۴.۵. فراخوانی خدمت "تسویه حساب" در صورت انجام کار به صورت پیمانی							
نام سامانه های دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعمال الکترونیکی برخط دستهای (Batch)	
سازمان مدیریت برنامه ریزی		سامانه ساجار		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	

توضیحات	۴, ۶. تحویل به بهره‌بردار
۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت	<p>مرمت آبنیه فنی در سطح شهر</p> 
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مهندس علمدار	تلفن: پست الکترونیک: واحد مربوط:

۳-۳- خوشه خدمت فرهنگی، اجتماعی و ورزشی

۱- عنوان خدمت: ارائه آموزش های امور تخصصی (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	۲- شناسه خدمت
نام دستگاه اجرایی: سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی و سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده های کشاورزی	۳- ۴

نام دستگاه مادر: شهرداری یزد			
شرح خدمت		برگزاری کلاس‌های آموزش غسالی و موازین شرعی، برگزاری دوره، کارگاه و کلاس‌های مربیگری و داوری جهت ارتقای علمی مربیان و داوران در راستای ورزش شهروندی و برگزاری کلاس‌های آموزشی بهداشتی غرفه‌داران میدان مرکزی میوه و تره‌بار	
نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G۲C) ● خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E) 	عموم شهروندان، داوران و مربیان ورزشی، غرفه‌داران میدان مرکزی میوه و تره‌بار	
سطح خدمت	● شهری ○ روستایی		
رویداد مرتبط با:	○ تولد ● آموزش ○ تاسیسات شهری	○ مالیات ○ سلامت ○ بیمه ○ ازدواج	○ کسب و کار ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها
نحوه آغاز خدمت	○ تقاضای گیرنده خدمت ● تشخیص دستگاه ○ سایر	● فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص	
مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - فرم ثبت نام - فیش واریزی - مدارک تحصیلی و مجوزهای مرتبط (برگزاری دوره‌های مربیگری و داوری ورزشی) - تست سلامت، عدم اعتیاد، عدم سوء پیشینه (برگزاری دوره‌های مربیگری و داوری ورزشی) 		
قوانین و مقررات بالادستی	اساسنامه سازمان		
آمار تعداد خدمت گیرندگان	حدود ۵۰ نفر در: ○ ماه ○ فصل ● سال (برگزاری کلاس آموزش غسالی و موازین شرعی و آموزشی بهداشتی غرفه‌داران) حدود ۱۲۶۰ مربی و داور در سال (برگزاری دوره‌های مربیگری و داوری ورزشی)		
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	حداکثر ۵ روزه (برگزاری دوره‌های مربیگری و داوری ورزشی) دو جلسه کلاس ۸ ساعته (برگزاری کلاس آموزش غسالی و موازین شرعی) یک دوره ۲۴ ساعته (و برگزاری کلاس‌های آموزشی بهداشتی غرفه‌داران)		
تواتر	○ یکبار برای همیشه ... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال ۱ بار در فصل (برگزاری دوره‌های مربیگری و داوری ورزشی) ۱ بار در سال (برگزاری کلاس آموزش غسالی و موازین شرعی و آموزش بهداشتی غرفه داران)		
تعداد بار مراجعه حضوری	۱ بار برای ثبت نام و ۱ بار برای حضور در کلاس و دریافت گواهی حضور در کلاس		
هزینه خدمت گیرندگان (ریال) به خدمت	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
	مصوب فدراسیون و بسته به نوع دوره (برگزاری دوره‌های مربیگری و داوری ورزشی) یک دوره ۲۴ ساعته ۶۰۰۰ تومان (برگزاری کلاس‌های آموزشی بهداشتی غرفه‌داران)	خزانه خزانه	○
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	● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تبلیغات محیطی شهر، فضای مجازی) 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ● پیام کوتاه 	

۴- مشخصات خدمت

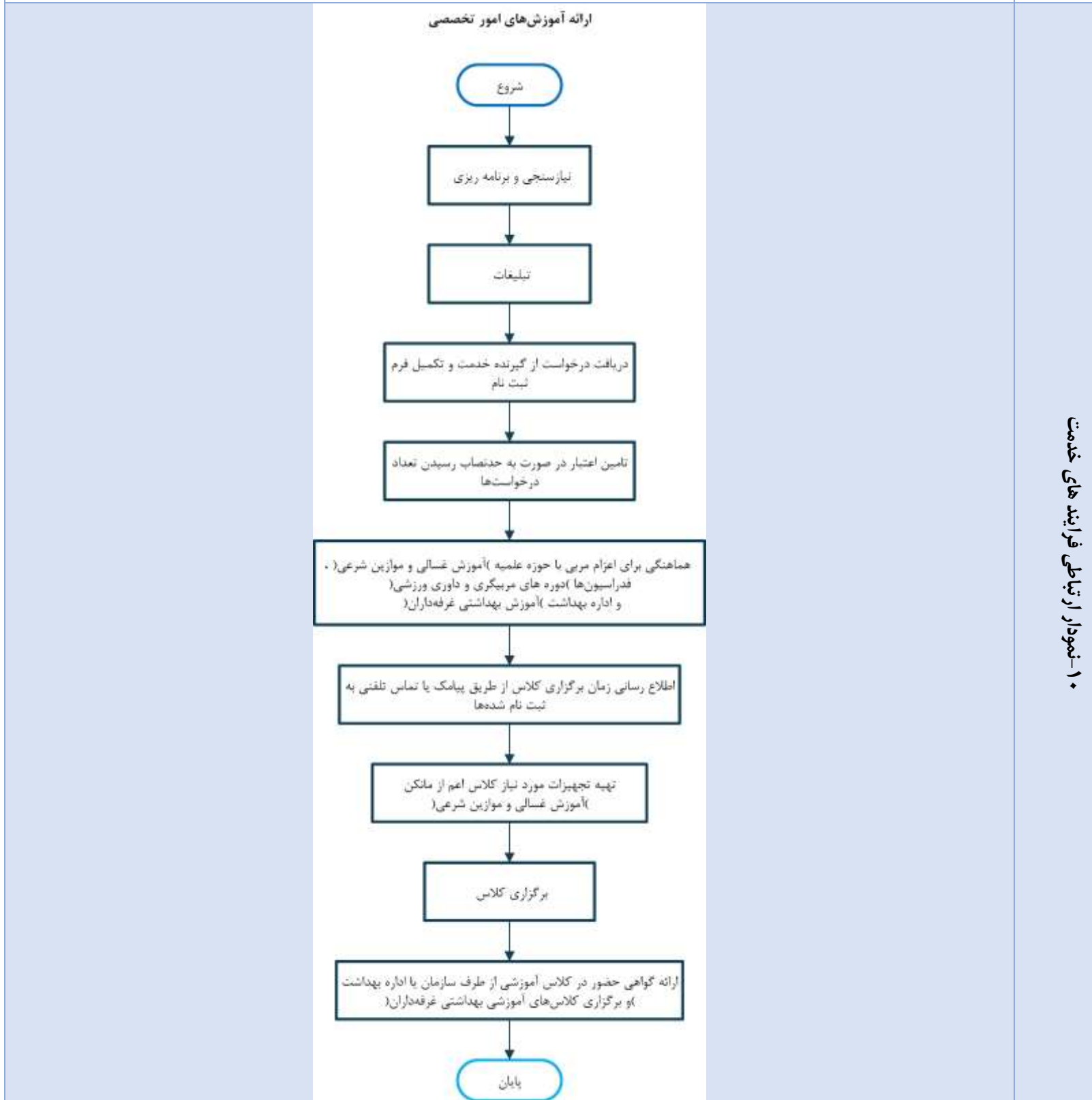
۵- جزئیات خدمت

۶- نحوه دسترسی به خدمت

<p>○ غیرالکترونیکی</p> <p>○ ندارد</p>	<p>○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)</p> <p>○ پست الکترونیک</p> <p>○ تلفن گویا یا مرکز تماس</p> <p>○ دفاتر پیشخوان</p> <p>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:</p> <p>○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان</p> <p>○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)</p>	<p>○ جهت احراز اصالت فرد</p> <p>○ جهت احراز اصالت مدرک</p> <p>○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب</p> <p>○ سایر</p>	<p>مراجعه به دستگاه:</p> <p>○ شهرداری مرکز</p> <p>○ شهرداری مناطق</p> <p>○ سازمان های تابعه</p>	<p>مراجعه به دستگاه:</p> <p>○ شهرداری مرکز</p> <p>○ شهرداری مناطق</p> <p>● سازمان های تابعه</p> <p>○ سایر</p>	<p>○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)</p> <p>○ پست الکترونیک</p> <p>○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)</p>	<p>○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)</p> <p>○ پست الکترونیک</p> <p>○ تلفن گویا یا مرکز تماس</p> <p>○ دفاتر پیشخوان</p> <p>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:</p> <p>○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان</p> <p>○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)</p>	<p>● غیرالکترونیکی</p> <p>● ندارد</p>	<p>○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)</p> <p>○ پست الکترونیک</p> <p>○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)</p>	<p>○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)</p> <p>○ پست الکترونیک</p> <p>○ تلفن گویا یا مرکز تماس</p> <p>○ دفاتر پیشخوان</p> <p>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:</p> <p>○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان</p> <p>○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)</p>	<p>● غیرالکترونیکی</p> <p>● ندارد</p>	<p>○ جهت احراز اصالت فرد</p> <p>○ جهت احراز اصالت مدرک</p> <p>○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب</p> <p>○ سایر</p>	<p>مراجعه به دستگاه:</p> <p>○ شهرداری مرکز</p> <p>○ شهرداری مناطق</p> <p>● سازمان های تابعه</p> <p>○ سایر</p>	<p>○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)</p> <p>○ پست الکترونیک</p> <p>○ تلفن گویا یا مرکز تماس</p> <p>○ دفاتر پیشخوان</p> <p>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:</p> <p>○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان</p> <p>○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)</p>	<p>○ جهت احراز اصالت فرد</p> <p>○ جهت احراز اصالت مدرک</p> <p>○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب</p> <p>○ سایر</p>	<p>مراجعه به دستگاه:</p> <p>○ شهرداری مرکز</p> <p>○ شهرداری مناطق</p> <p>● سازمان های تابعه</p> <p>○ سایر</p>	<p>نام سامانه های دیگر</p>	<p>۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها</p>
<p>نام دستگاه دیگر</p>	<p>نام سامانه های دیگر دستگاه</p>	<p>فیلدهای مورد تبادل</p>	<p>مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)</p>	<p>استعلام الکترونیکی</p>	<p>اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:</p>	<p>نام دستگاه دیگر</p>	<p>۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر</p>										
								<p>○ دستگاه</p> <p>○ مراجعه کننده</p>	<p>○ دستگاه</p> <p>○ مراجعه کننده</p>	<p>اداره ورزش و جوانان</p>	<p>هیئت های ورزشی</p>	<p>حوزه علمیه استان</p>	<p>اداره بهداشت</p>				
								<p>○ دستگاه</p> <p>○ مراجعه کننده</p>	<p>○ دستگاه</p> <p>○ مراجعه کننده</p>	<p>اداره ورزش و جوانان</p>	<p>هیئت های ورزشی</p>	<p>حوزه علمیه استان</p>	<p>اداره بهداشت</p>				
								<p>○ دستگاه</p> <p>○ مراجعه کننده</p>	<p>○ دستگاه</p> <p>○ مراجعه کننده</p>	<p>اداره ورزش و جوانان</p>	<p>هیئت های ورزشی</p>	<p>حوزه علمیه استان</p>	<p>اداره بهداشت</p>				
								<p>○ دستگاه</p> <p>○ مراجعه کننده</p>	<p>○ دستگاه</p> <p>○ مراجعه کننده</p>	<p>اداره ورزش و جوانان</p>	<p>هیئت های ورزشی</p>	<p>حوزه علمیه استان</p>	<p>اداره بهداشت</p>				

۱- نیازسنجی و برنامه ریزی
۲- تبلیغات
۳- دریافت درخواست از گیرنده خدمت و تکمیل فرم ثبت نام
۴- تامین اعتبار در صورت به حدنصاب رسیدن تعداد درخواستها
۵- هماهنگی برای اعزام مربی با حوزه علمیه (برگزاری کلاس آموزش غسلی و موازین شرعی)، فدراسیونها (برگزاری دورههای مربیگری و داوری ورزشی) و اداره بهداشت (آموزش بهداشتی غرفه داران)
۶- اطلاع رسانی زمان برگزاری کلاس از طریق پیامک یا تماس تلفنی به ثبت نام شدهها
۷- تهیه تجهیزات مورد نیاز کلاس اعم از مانکن (برگزاری کلاس آموزش غسلی و موازین شرعی)
۸- برگزاری کلاس
۹- ارائه گواهی حضور در کلاس آموزشی از طرف سازمان یا اداره بهداشت (و برگزاری کلاسهای آموزشی بهداشتی غرفه داران)

توضیحات: شهروندان با مراجعه به سازمان آرامستانها، درخواست کلاس آموزشی را تکمیل می کنند اما شروع خدمت با تشخیص دستگاه (رسیدن تعداد درخواست کنندگان به حدنصاب) می باشد.



۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای پارساییان	تلفن:	پست الکترونیک: مسئول آموزش شهروندی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی	واحد مربوطه:
---	-------	--	--------------

خانم پورالحسینی آقای دشتی		معاونت اداری مالی سازمان آرامستان ریاست سازمان مشاغل شهری و فرآورده‌های کشاورزی
------------------------------	--	--

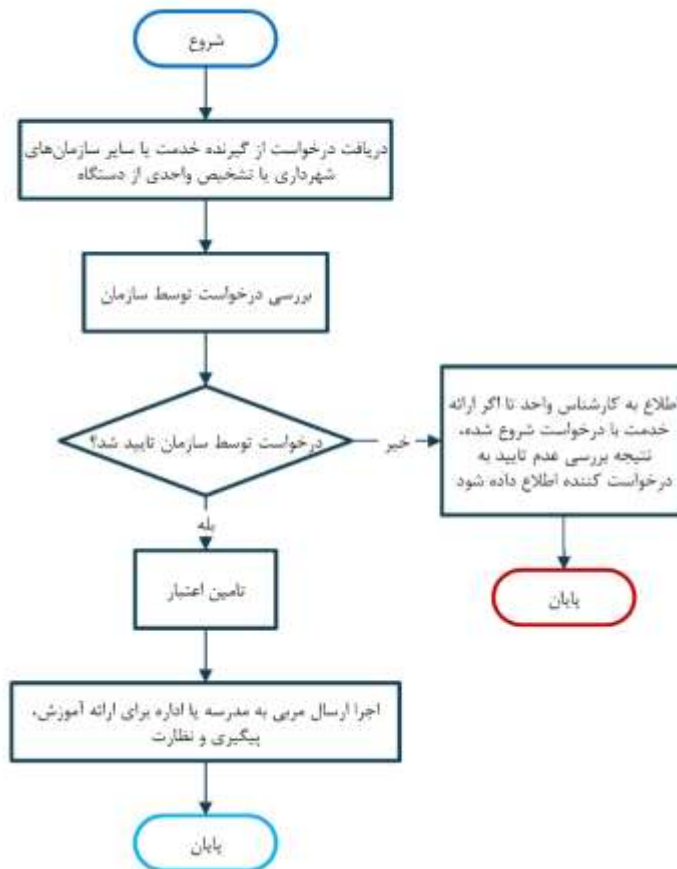
۱- عنوان خدمت: ارائه آموزش‌های شهروندی		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه اجرایی: سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری یزد	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	با هدف افزایش آگاهی و فرهنگ‌سازی شهروندان، دانش‌آموزان و کارمندان ادارات، آموزش حضوری به شهروندان توسط آموزشگر شهروندی و با یکی از روش‌های چهره به چهره، برگزاری کارگاه آموزشی در محلات و ایستگاه‌های شهروندی یا به صورت برگزاری کلاس‌های فرهنگی اعم از اوقات فراغت، کارگاه‌های تخصصی مانند غدیر شناسی صورت می‌گیرد.	
	نوع خدمت	عموم شهروندان، دانش‌آموزان مدارس و کارمندان ادارات	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ● خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E)
	سطح خدمت	○ روستایی	● شهری
	رویداد مرتبط با:	○ تولد	● آموزش
		○ تاسیسات شهری	● بیمه
		○ ازدواج	○ بازنشستگی
		○ مدارک و گواهینامه‌ها	○ وفات
		○ سایر	○ ثابت مالکیت
	نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت	○ فرارسیدن زمانی مشخص
		● تشخیص دستگاه	● سایر: درخواست سازمان مرتبط (مثل سازمان پسماند)
۵- جزئیات خدمت	مدارک لازم برای انجام خدمت	- فرم ثبت نام - فیش واریزی	
	قوانین و مقررات بالادستی	اساسنامه سازمان	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال ۳ محله، ۲۰ مدرسه و ۱۰۰ نهاد در سال ۱۳۹۷ بالغ بر ۳۰۰ نفر در سال (برگزاری کلاس‌های فرهنگی)	
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	حدود ۲ ماه و نیم (برگزاری کلاس‌های فرهنگی)	
	تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال یک بار در سال (برگزاری کلاس‌های فرهنگی)	
	تعداد بار مراجعه حضوری	تمام مراحل حضوری است. (برگزاری کلاس‌های فرهنگی)	
	هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
		به طور متوسط هر کلاس ۴۰ هزار تومان (برگزاری کلاس‌های فرهنگی)	پرداخت بصورت الکترونیک ○ خزانه
	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 اطلاع رسانی خدمت		نوع ارائه	مرحله خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ ارسال پستی ● تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تبلیغات محیطی شهر، فضای مجازی) 		● الکترونیکی	
<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی
		○ ندارد	
مرحله درخواست خدمت		نوع ارائه	مرحله خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ ارسال پستی ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (ارسال نامه درخواست) 		● الکترونیکی	
<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه ○ سایر 		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	<ul style="list-style-type: none"> ● غیرالکترونیکی
		● ندارد	
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		نوع ارائه	مرحله خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ پست الکترونیک ○ سایر (باذکر نحوه دسترسی) 		○ الکترونیکی	
		<ul style="list-style-type: none"> ● غیرالکترونیکی 	
		● ندارد	
در مرحله ارائه خدمت		نوع ارائه	مرحله خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (باذکر نحوه دسترسی) 		○ الکترونیکی	
<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر 		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: ماهیت خدمت 	<ul style="list-style-type: none"> ● غیرالکترونیکی
		● ندارد	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل	نام سامانه های دیگر
استعلام غیر الکترونیکی		استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
		برخط	دستی (Batch)
		○	○
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر
○		فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت)
○		استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:

	پرداخت (هزینه)	برخط online	دستهای Batch				
آموزش و پرورش استان	-	○	○	○	○	○	دستگاه مراجعه کننده
ادارات استان	-	○	○	○	○	○	دستگاه مراجعه کننده
آموزش در مدارس و ادارات:							
۱- دریافت درخواست از گیرنده خدمت یا سایر سازمان‌های شهرداری یا تشخیص واحدی از دستگاه							
۲- بررسی درخواست توسط سازمان							
در صورت تایید:							
۱-۲- تامین اعتبار							
۲-۲- اجرا (ارسال مربی به مدرسه یا اداره برای ارائه آموزش)، پیگیری و نظارت							
در صورت عدم تایید:							
۱-۲- اطلاع به کارشناس واحد تا اگر ارائه خدمت با درخواست شروع شده، نتیجه بررسی (عدم تایید) به درخواست کننده اطلاع داده شود.							
آموزش حضوری در محلات:							
۱- دریافت درخواست کتبی از گیرنده خدمت یا سایر سازمان‌های شهرداری یا تشخیص واحدی از دستگاه							
۲- بررسی درخواست توسط سازمان							
در صورت تایید:							
تعیین تیم کارشناسی (کارشناسان مرتبط (اعم از کارشناس سازمان پسماند و کارشناس خدمات شهری)) توسط سازمان							
تشکیل جلسه همفکری با حضور تیم کارشناسی و ایجاد طرح آموزشی (بررسی محل مناسب، تهیه محتوای آموزشی و ...)							
بررسی طرح آموزشی توسط رئیس سازمان							
در صورت تایید:							
تامین اعتبار							
اجرا، پیگیری و نظارت بر طرح آموزشی							
در صورت عدم تایید:							
اطلاع به کارشناس واحد تا اگر ارائه خدمت با درخواست گیرنده خدمت (محلات) شروع شده، نتیجه بررسی (عدم تایید) به درخواست کننده خدمت اطلاع داده شود.							
در صورت عدم تایید:							
اطلاع به کارشناس واحد تا اگر ارائه خدمت با درخواست شروع شده، نتیجه بررسی (عدم تایید) به درخواست کننده اطلاع داده شود.							
برگزاری کلاس‌های فرهنگی:							
۱- برنامه‌ریزی برای انتخاب نوع کلاس، انتخاب اساتید، قیمت‌گذاری							
۲- تبلیغات							
۳- ثبت نام و پرداخت هزینه							
۴- برگزاری							
توضیحات	درخواست خدمت برای آموزش در محلات به صورت حضوری می‌باشد.						

۹- عناوین فرایندهای خدمت

ارائه آموزش های شهروندی - آموزش در مدارس و ادارات



ارائه آموزش های شهروندی - آموزش حضوری در محلات



ارائه آموزش های شهروندی - برگزاری کلاس های فرهنگی



۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای پارساییان

تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوط:

مسئول آموزش شهروندی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی

۱- عنوان خدمت: اطلاع‌رسانی فرهنگی، گردشگری و ۲- شناسه خدمت		۳- ارائه دهنده	
نام دستگاه اجرایی: سازمان فرهنگی، اجتماعی، ورزشی شهرداری یزد		نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
۱- عنوان خدمت: اطلاع‌رسانی فرهنگی، گردشگری و ۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		۳- ارائه دهنده	
شرح خدمت		تولید و انتشار کلیپ، مستند، رسانه‌های مکتوب، رسانه‌های هنری، بسته‌های فرهنگی و غیره با اهداف افزایش سطح آگاهی شهروندان، معرفی شهر یزد، معرفی شخصیت‌های برجسته، تبلیغات گردشگری در سایر مراکز استان‌ها، فضا سازی شهر در مناسبت‌ها و اطلاع‌رسانی خدمات فرهنگی، آموزشی و ورزشی از طریق فضاهای فرهنگی مانند استندها و تابلوها.	
نوع خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ● خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 	
سطح خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● شهری ○ روستایی 	
رویداد مرتبط با:		<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ● آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	
نحوه آغاز خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ● تشخیص دستگاه ○ سایر: تقاضای سازمان‌های مردم نهاد (سمن‌ها) 	
مدارک لازم برای انجام خدمت		<ul style="list-style-type: none"> - فرم درخواست - مجوز فعالیت از ارگان ذی ربط - تاییدیه طرح از ارگان ذی ربط - فیش واریزی - فرم ISO 	
قوانین و مقررات بالادستی		<ul style="list-style-type: none"> - اساسنامه سازمان - تعرفه خدمات مصوب شورا - آیین‌نامه قوانین و مقررات تبلیغاتی کشور، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی 	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		حد اقل ۳۰۰ مورد در: ● ماه ○ فصل ○ سال (اطلاع‌رسانی خدمات فرهنگی، آموزشی و ورزشی از طریق فضاهای فرهنگی)	

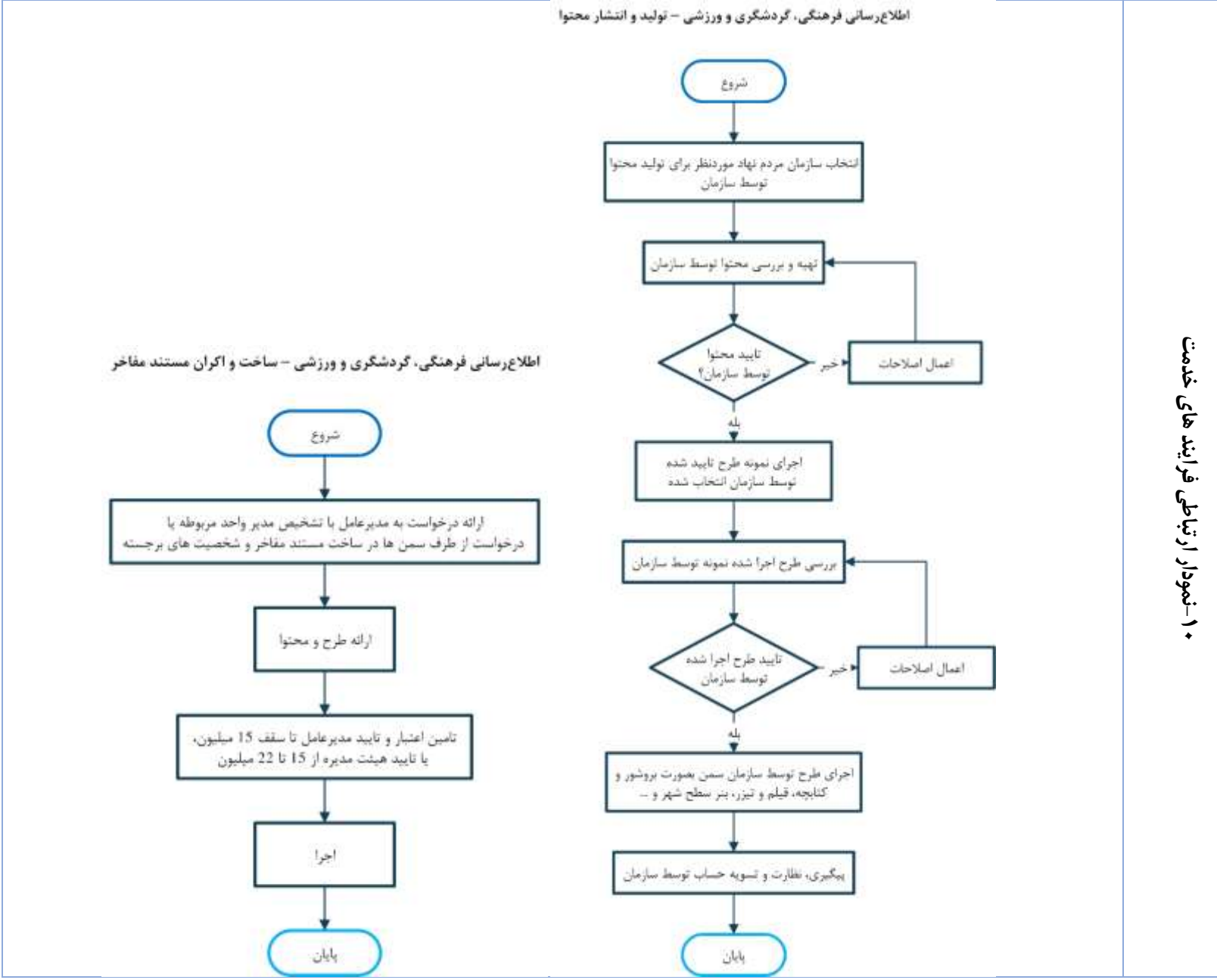
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		به طور متوسط ۲ ماه (ساخت کلیپ و مستند) یک هفته (تبلیغات گردشگری در سایر مراکز استان‌ها) کمتر از یک روز در صورت کامل بودن مدارک (اطلاع‌رسانی خدمات فرهنگی، آموزشی و ورزشی از طریق فضاهای فرهنگی)	
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال یکبار برای هر طرح (اطلاع‌رسانی خدمات فرهنگی، آموزشی و ورزشی از طریق فضاهای فرهنگی)	
تعداد بار مراجعه حضوری		یکبار (اطلاع‌رسانی خدمات فرهنگی، آموزشی و ورزشی از طریق فضاهای فرهنگی)	
هزینه	ارایه خدمت‌گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
خدمت (ریال) به خدمت‌گیرندگان		مطابق تعرفه مصوب شورا (اطلاع‌رسانی خدمات فرهنگی، آموزشی و ورزشی از طریق فضاهای فرهنگی)	پروانه
پرداخت بصورت الکترونیک		○	
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	● الکترونیکی	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
○ ندارد			
در مرحله درخواست خدمت	○ الکترونیکی	○ 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)	
	● غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه
● ندارد			
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه‌ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	
	● غیرالکترونیکی	ماهیت خدمت	○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ 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 (فضای مجازی (کلیپ و مستند)، نصب بنر (تبلیغات گردشگری در سایر مراکز استان‌ها و اطلاع‌رسانی خدمات فرهنگی، آموزشی، ورزشی)، رسانه‌های مکتوب، اکران مستندها)	
	-		

۱- نحوه دسترسی به خدمت

نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای موردتبادل	نام سامانه های دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر
		برخط (Batch)	دستهای (Batch)				
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی	دستهای (Batch)				
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		استعلام الکترونیکی	برخط (Batch)				نام دستگاه دیگر
							اداره میراث فرهنگی (تولید کلیپ، مستند و رسانه های مکتوب با موضوعات گردشگری)
					مجاز		اداره فرهنگ و ارشاد اسلامی (تولید کلیپ، مستند و رسانه های مکتوب با موضوعات گردشگری، ساخت و اکران مستند مفاخر و شخصیت ها)
							شهرداری های دیگر مراکز استان ها (تبلیغات گردشگری در سایر مراکز استان ها)
							سازمان های مردم نهاد (سمن ها)
۹- عناوین فرایندهای خدمت	تولید و انتشار محتوا:						
	۱- انتخاب سازمان مردم نهاد (سمن) موردنظر برای تولید محتوا توسط سازمان						
	۲- تهیه و بررسی محتوا توسط سازمان در صورت تایید، مراحل بعدی انجام می شود و در غیراینصورت اصلاحات اعمال می شود.						
	۳- اجرای نمونه طرح تایید شده توسط سازمان سمن انتخاب شده						
	۴- بررسی طرح اجرا شده نمونه توسط سازمان در صورت تایید، مراحل بعدی انجام می شود و در غیراینصورت اصلاحات اعمال می شود.						
	۵- اجرای طرح توسط سازمان سمن بصورت پرشور و کتابچه، قلم و تیزر، بنر سطح شهر و ...						
	۶- پیگیری، نظارت و تسویه حساب توسط سازمان ساخت و اکران مستند مفاخر:						
	۱- ارائه درخواست به مدیرعامل با تشخیص مدیر واحد مربوطه یا درخواست از طرف سمن ها در ساخت مستند مفاخر و شخصیت های برجسته						
	۲- ارائه طرح و محتوا						
	۳- تامین اعتبار و تایید مدیرعامل (تا سقف ۱۵ میلیون) یا تایید هیئت مدیره (از ۱۵ تا ۲۲ میلیون)						
	۴- اجرا						
	فضاسازی شهری:						
	۱- طرح ایده با توجه به شرایط یا مناسبت ها						
	۲- تولید محتوا						
	۳- طراحی طرح						
۴- چاپ بنر							
۵- نصب							

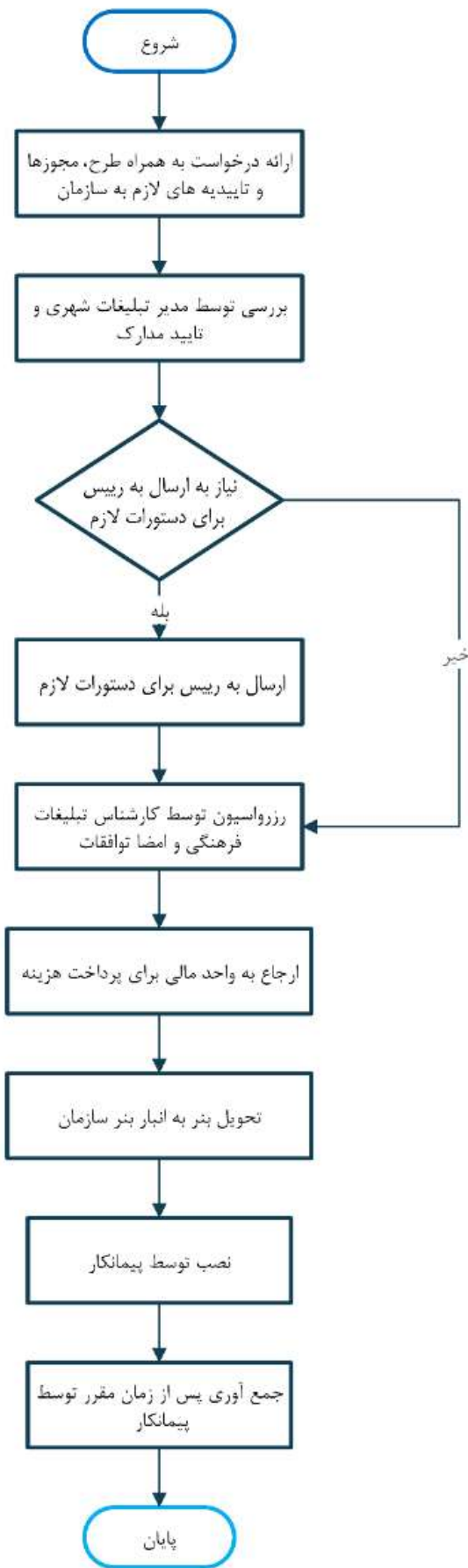
فضاهای فرهنگی:
۱- ارائه درخواست به همراه طرح، مجوزها و تاییدیه‌های لازم به سازمان
۲- بررسی توسط مدیر تبلیغات شهری و تایید مدارک
در صورت نیاز با تشخیص مدیر تبلیغات شهری: ارسال به رییس برای دستورات لازم (مانند تخفیف و ...)
۳- رزرواسیون توسط کارشناس تبلیغات فرهنگی و امضا توافقات
۴- ارجاع به واحد مالی برای پرداخت هزینه
۵- تحویل بنر به انبار بنر سازمان
۶- نصب توسط پیمانکار
۷- جمع‌آوری پس از زمان مقرر توسط پیمانکار

توضیحات
فقط خدمت اطلاع‌رسانی خدمات فرهنگی، آموزشی و ورزشی از طریق فضاهای فرهنگی با تقاضای گیرنده خدمت شروع می‌شود، بقیه با تشخیص دستگاه یا درخواست سازمان‌های مردم نهاد آغاز می‌شوند.

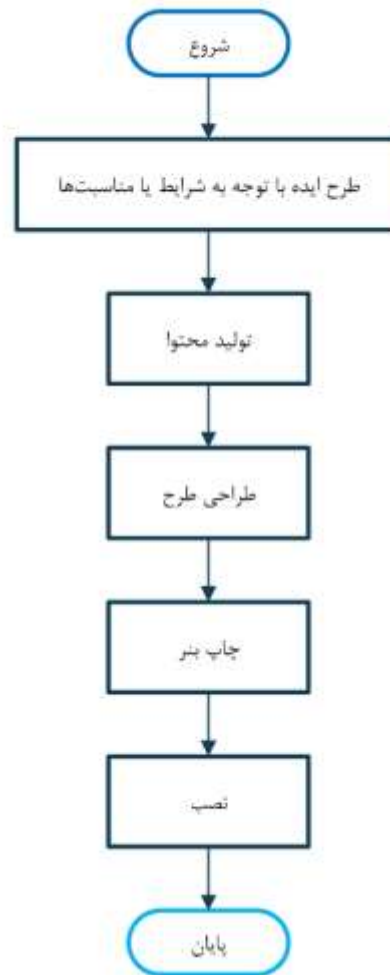


۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

اطلاع رسانی فرهنگی، گردشگری و ورزشی - فضاهای فرهنگی



اطلاع رسانی فرهنگی، گردشگری و ورزشی - فضا سازی شهری

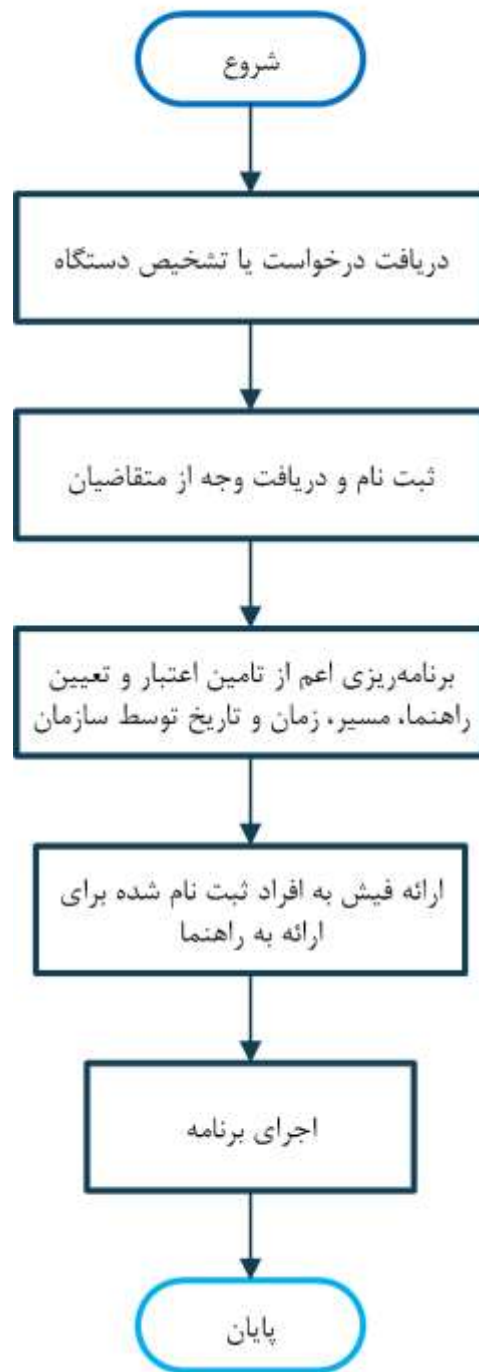


<p>واحد مربوط: مدیر گردشگری سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی مدیر فرهنگی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی مدیر تبلیغات شهری مدیر آموزش شهروندی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن: ۰۹۱۹۶۴۹۶۶۰۶</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای سوادچی آقای زارعزاده آقای محمد فکر آقای پارساییان</p>
---	-----------------------	------------------------------	---

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)									
۳- آرائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری یزد								
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد								
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت برگزاری اردوهای نیم روزه تا چند روزه جهت طبیعت گردی و معرفی آثار تاریخی، مذهبی، فرهنگی و هنری (یزدگردی، طبیعت گردی، ایران گردی)								
	نوع خدمت		● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E)			عموم شهروندان			
	سطح خدمت		● شهری ○ روستایی						
	رویداد مرتبط با:		○ تولد ● آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت						
	نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص						
	مدارک لازم برای انجام خدمت		○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه ها ○ وفات ● سایر						
	قوانین و مقررات بالادستی		● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...						
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		- فرم ثبت نام - - فیش واریزی -						
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		مصوبه هیئت مدیره (تعریف شده در حیطه گردشگری)						
	۵- جزئیات خدمت	تواتر		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال یزدگردی: حداکثر ۸۰ برنامه در سال طبیعت گردی: ۶ الی ۹ برنامه در سال (حداکثر ۱۲۰ نفر در هر برنامه) ایران گردی: ۳ برنامه در سال (حداکثر ۸۰ نفر در هر برنامه)					
تعداد بار مراجعه حضوری		متوسط مدت زمان ارائه خدمت: -							
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال							
ارایه خدمت		۱ بار برای درخواست خدمت (اگر شروع خدمت با درخواست است) ۱ بار برای حضور در اردوی گردشگری							
مبالغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک							
طبق مصوبه هیئت مدیره		خرزانه							
۶- نحوه دسترسی به خدمت	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		● الکترونیکی			○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (شبکه های مجازی اعم از اینستاگرام، تابلوهای تبلیغاتی سطح شهر)			
	در مرحله درخواست خدمت		○ غیرالکترونیکی			○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر			
در مرحله درخواست خدمت		○ الکترونیکی			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان				

شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)							
● غیرالکترونیکی ● ندارد		● غیرالکترونیکی ● ندارد		● غیرالکترونیکی ● ندارد		● غیرالکترونیکی ● ندارد	
○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
● غیرالکترونیکی ● ندارد		● غیرالکترونیکی ● ندارد		● غیرالکترونیکی ● ندارد		● غیرالکترونیکی ● ندارد	
○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
● غیرالکترونیکی ● ندارد		● غیرالکترونیکی ● ندارد		● غیرالکترونیکی ● ندارد		● غیرالکترونیکی ● ندارد	
نام سامانه های دیگر		نام سامانه های دیگر		نام سامانه های دیگر		نام سامانه های دیگر	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	
نام دستگاه دیگر		نام دستگاه دیگر		نام دستگاه دیگر		نام دستگاه دیگر	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	
۹- عناوین فرایندهای خدمت		۹- عناوین فرایندهای خدمت		۹- عناوین فرایندهای خدمت		۹- عناوین فرایندهای خدمت	
۱- دریافت درخواست یا تشخیص دستگاه		۱- دریافت درخواست یا تشخیص دستگاه		۱- دریافت درخواست یا تشخیص دستگاه		۱- دریافت درخواست یا تشخیص دستگاه	
۲- ثبت نام و دریافت وجه از متقاضیان		۲- ثبت نام و دریافت وجه از متقاضیان		۲- ثبت نام و دریافت وجه از متقاضیان		۲- ثبت نام و دریافت وجه از متقاضیان	
۳- برنامه ریزی اعم از تامین اعتبار و تعیین راهنما، مسیر، زمان و تاریخ (باتوجه به پیشنهاد درخواست کننده خدمت (اگر خدمت با درخواست خدمت گیرنده آغاز شده)) توسط سازمان		۳- برنامه ریزی اعم از تامین اعتبار و تعیین راهنما، مسیر، زمان و تاریخ (باتوجه به پیشنهاد درخواست کننده خدمت (اگر خدمت با درخواست خدمت گیرنده آغاز شده)) توسط سازمان		۳- برنامه ریزی اعم از تامین اعتبار و تعیین راهنما، مسیر، زمان و تاریخ (باتوجه به پیشنهاد درخواست کننده خدمت (اگر خدمت با درخواست خدمت گیرنده آغاز شده)) توسط سازمان		۳- برنامه ریزی اعم از تامین اعتبار و تعیین راهنما، مسیر، زمان و تاریخ (باتوجه به پیشنهاد درخواست کننده خدمت (اگر خدمت با درخواست خدمت گیرنده آغاز شده)) توسط سازمان	
۴- ارائه فیش به افراد ثبت نام شده برای ارائه به راهنما		۴- ارائه فیش به افراد ثبت نام شده برای ارائه به راهنما		۴- ارائه فیش به افراد ثبت نام شده برای ارائه به راهنما		۴- ارائه فیش به افراد ثبت نام شده برای ارائه به راهنما	
۵- اجرای برنامه		۵- اجرای برنامه		۵- اجرای برنامه		۵- اجرای برنامه	

برگزاری اردوهای گردشگری



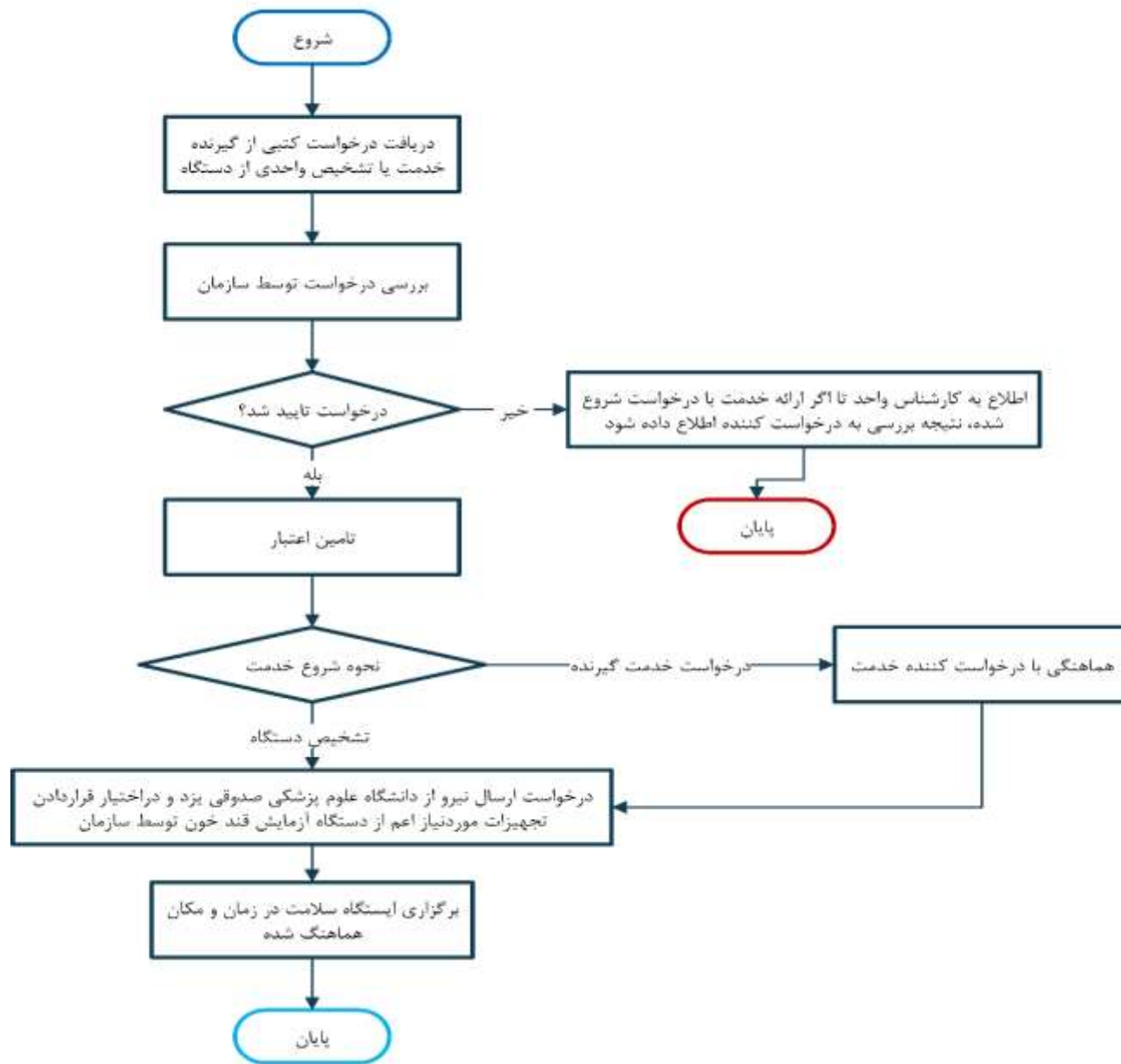
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت

واحد مربوط: مدیر گردشگری سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی	پست الکترونیک:	تلفن:	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای سوادچی
---	----------------	-------	--

۱- عنوان خدمت: برگزاری ایستگاه سلامت		۲- شناسه خدمت		
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)				
۳- شرح خدمات خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری یزد	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
	شرح خدمت	ارائه خدمات سلامتی اعم از چکاپ (تست فشار خون، قند خون، قند، وزن و ...) مشاوره تغذیه و ویزیت رایگان توسط پزشکان مجرب در حسینیه‌ها، پارک‌ها و مساجد		
۴- مشخصات خدمت	نوع خدمت	عموم شهروندان	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 	
	سطح خدمت	روستایی	● شهری	
۵- جزئیات خدمت	رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ● سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ○ سایر 	
	نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص 	<ul style="list-style-type: none"> ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 	
۶- نحوه دسترسی به خدمت	مدارک لازم برای انجام خدمت	در صورت درخواست خدمت از گیرنده خدمت: - درخواست معتبر به همراه بیان محل در نظر گرفته شده و زمان پیشنهادی برای دریافت خدمت مذکور		
	قوانین و مقررات بالادستی	اساسنامه سازمان		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	بین ۵۰۰۰ تا ۶۰۰۰ نفر در: ○ ماه ○ فصل ● سال عموم شهروندان		
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	۱۵ دقیقه برای تایید درخواست و هماهنگی برای برگزاری ۱ روز برای ارائه خدمت به صورت حضوری		
	تواتر	○ یکبار برای همیشه ۱ بار در: ● ماه ○ فصل ○ سال (۱ تا ۲ ماه باید بین دو درخواست فاصله باشد.)		
	تعداد بار مراجعه حضوری	۱ بار برای ارائه درخواست (در صورت شروع خدمت با درخواست خدمت گیرنده) ۱ بار برای شرکت در ایستگاه سلامت		
	هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
		-	-	○
	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن	-		
		-		
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
		● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ● تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ ارسال پیام کوتاه ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تابلوه‌های تبلیغاتی سطح شهر) 	
در مرحله درخواست خدمت	مراحل خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی ○ ندارد 	<ul style="list-style-type: none"> ○ حضوری ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	
		○ الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: 	

		<ul style="list-style-type: none"> ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 			
<ul style="list-style-type: none"> ● غیرالکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه 	<ul style="list-style-type: none"> ● ذکر ضرورت مراجعه حضوری 	
<ul style="list-style-type: none"> ● ندارد 					
<ul style="list-style-type: none"> ○ الکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 		<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ 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) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ الکترونیکی
<ul style="list-style-type: none"> ● غیرالکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: ماهیت خدمت 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر 	<ul style="list-style-type: none"> ● ذکر ضرورت مراجعه حضوری 	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ 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)
<ul style="list-style-type: none"> ○ نام سامانه های دیگر 		<ul style="list-style-type: none"> ○ فیلدهای مورد تبادل 		<ul style="list-style-type: none"> ○ استفاده غیر الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ استفاده الکترونیکی
		<ul style="list-style-type: none"> ○ برخط ○ دستهای (Batch) 			
<ul style="list-style-type: none"> ○ نام دستگاه دیگر 		<ul style="list-style-type: none"> ○ نام سامانه های دستگاه دیگر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ فیلدهای مورد تبادل 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ استفاده الکترونیکی
<ul style="list-style-type: none"> ○ دانشگاه علوم پزشکی صدوقی یزد 		<ul style="list-style-type: none"> ○ نام سامانه های دستگاه دیگر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ فیلدهای مورد تبادل 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ استفاده الکترونیکی
<ul style="list-style-type: none"> ○ دستگاه دیگر 		<ul style="list-style-type: none"> ○ نام سامانه های دستگاه دیگر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ فیلدهای مورد تبادل 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ استفاده الکترونیکی
<ul style="list-style-type: none"> ○ دستگاه ○ مراجعه کننده 		<ul style="list-style-type: none"> ○ نام سامانه های دستگاه دیگر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ فیلدهای مورد تبادل 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ استفاده الکترونیکی
<ul style="list-style-type: none"> ○ دریافت درخواست کتبی از گیرنده خدمت یا تشخیص واحدی از دستگاه ○ بررسی درخواست توسط سازمان ○ ۱-۲ در صورت تایید: ○ ۱-۱-۲ تامین اعتبار ○ ۲-۲ در صورت عدم تایید: ○ ۱-۲-۲ اطلاع به کارشناس واحد تا اگر ارائه خدمت با درخواست شروع شده، نتیجه بررسی (عدم تایید) به درخواست کننده اطلاع داده شود. ○ ۳- در صورت شروع خدمت با درخواست خدمت گیرنده: هماهنگی با درخواست کننده خدمت ○ ۴- درخواست ارسال نیرو از دانشگاه علوم پزشکی صدوقی یزد (طبق تفاهم نامه منعقد شده پیشین) و در اختیار قراردادن تجهیزات مورد نیاز اعم از دستگاه آزمایش قند خون توسط سازمان ○ ۵- برگزاری ایستگاه سلامت در زمان و مکان هماهنگ شده 		<ul style="list-style-type: none"> ○ دستگاه ○ مراجعه کننده 		<ul style="list-style-type: none"> ○ استفاده الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ استفاده الکترونیکی
<ul style="list-style-type: none"> ○ تجهیزات مورد نیاز اعم از دستگاه آزمایش قند خون با درخواست و در گذشته خریداری شده است. 					

برگزاری ایستگاه سلامت



۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:

تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوط: کارشناس اجتماعی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی

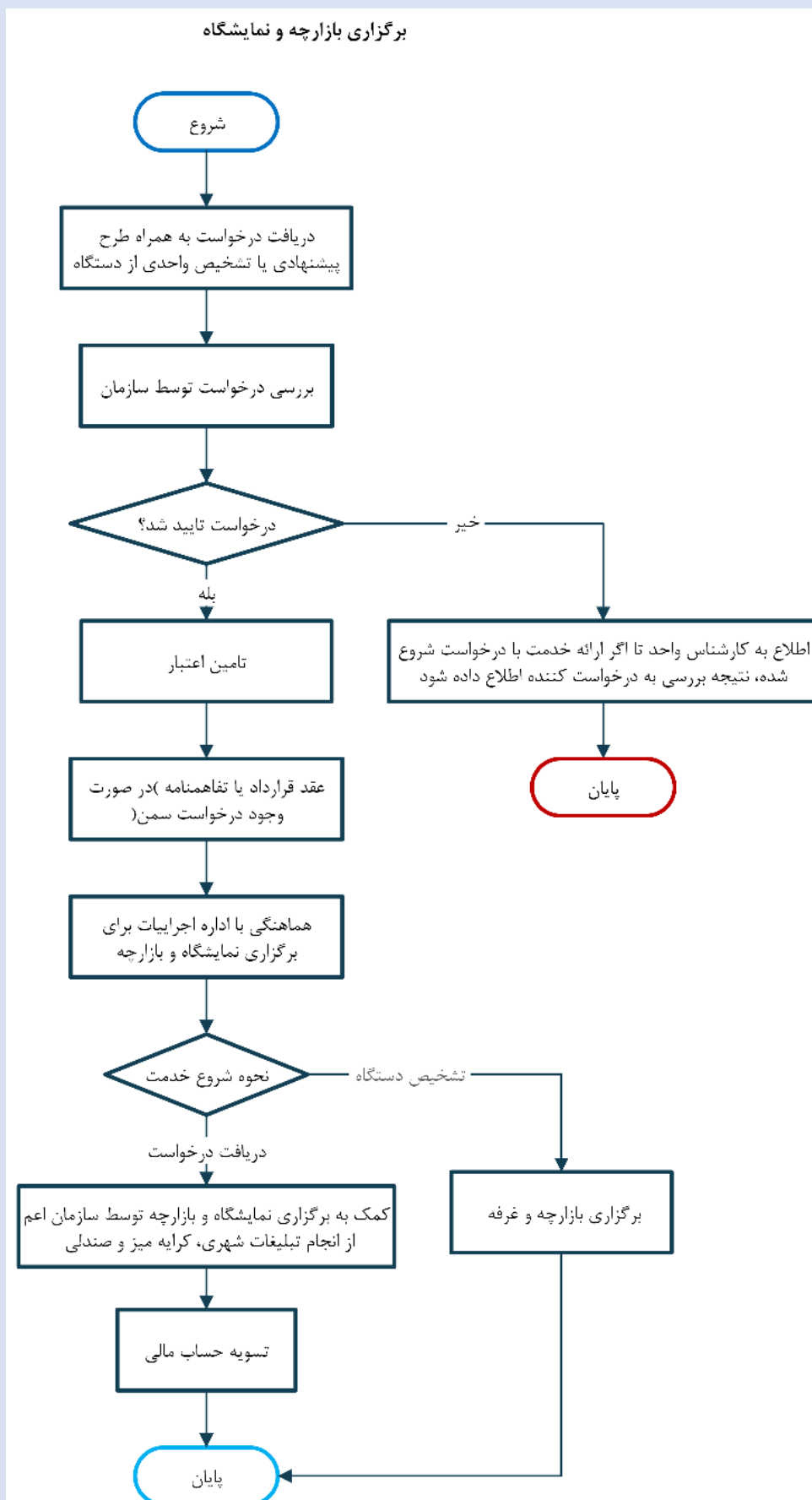
۱- عنوان خدمت: برگزاری بازارچه و نمایشگاه

۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)

۳- آرائه		نام دستگاه اجرایی: سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری یزد	
۴- مشخصات خدمت		نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
شرح خدمت		برگزاری نمایشگاه‌های داخلی و خارجی مرتبط با صنایع دستی و گردشگری، کمک به آسیب دیدگان اجتماعی اعم از آسیب دیدگان موضوعات خاص مثل زلزله، وکودکان سرطانی با برگزاری غرفه و بازارچه‌های خیریه	
نوع خدمت		○ خدمت به شهروندان (G2C) ● خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E)	
سطح خدمت		● شهری ○ روستایی	
رویداد مرتبط با:		○ تولد ○ آموزش ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ ثابت مالکیت ○ وفات ○ سایر	
نحوه آغاز خدمت		○ تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ● رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ● سایر: درخواست سازمان مردم نهاد	
مدارک لازم برای انجام خدمت		- مجوز فعالیت نهاد درخواست کننده - طرح کلی بازارچه (اعم از میزان ورودی بازارچه، محصولات موجود در بازارچه، درصد کمک به آسیب دیدگان از فروش بازارچه)	
قوانین و مقررات بالادستی		اساسنامه سازمان	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		حداقل ۸ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		حداکثر ۱ هفته برای تایید درخواست	
تواتر		○ یکبار برای همیشه ... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		۱ بار برای درخواست	
هزینه خدمت گیرندگان		هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان - - پرداخت بصورت الکترونیک ○	
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- جزئیات خدمت		۱- نحوه دسترسی به خدمت	
مرحله خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ ارسال پیام کوتاه ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تابلوهای تبلیغاتی سطح شهر و فضای مجازی)	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ غیرالکترونیکی ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر ● ضرورت مراجعه حضوری ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
در مرحله درخواست خدمت		○ الکترونیکی ○ 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)	

	غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه ○ سایر 	
			● ندارد		
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه با ارتباط با دیگر دستگاه ها)	○ الکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 	
	● غیرالکترونیکی		<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ 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) 		
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	● غیرالکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر 	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		
			استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
	اداره اجرائیات	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> ○ برخط ○ online ○ دستهای (Batch)
۹- عنوان فرایند های خدمت	۱- دریافت درخواست به همراه طرح پیشنهادی یا تشخیص واحدی از دستگاه				
	۲- بررسی درخواست توسط سازمان				
	۳- در صورت تایید درخواست:				
	<ul style="list-style-type: none"> ۳-۱- تامین اعتبار ۳-۲- عقد قرارداد یا تفاهم نامه (در صورت وجود درخواست سمن) ۳-۳- هماهنگی با اداره اجرائیات برای برگزاری نمایشگاه و بازارچه ۳-۴- کمک به برگزاری نمایشگاه و بازارچه توسط سازمان اعم از انجام تبلیغات شهری، کرایه میز و صندلی (در صورت وجود درخواست) یا برگزاری بازارچه و غرفه (در صورت تشخیص دستگاه) ۳-۵- تسویه حساب مالی (در صورت وجود درخواست) 				
توضیحات	۴- در صورت عدم تایید درخواست:				
	اطلاع به کارشناس واحد تا اگر ارائه خدمت با درخواست شروع شده، نتیجه بررسی (عدم تایید) به درخواست کننده اطلاع داده شود.				

۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

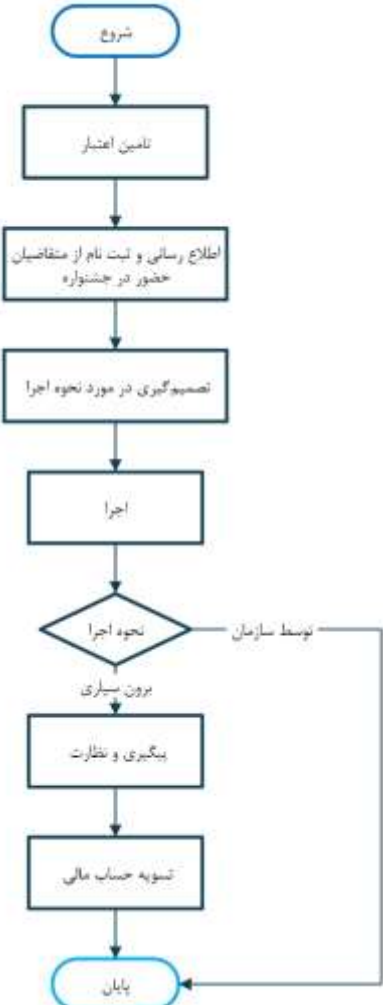


نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای سوادچی	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: مدیر گردشگری سازمان فرهنگی، اجتماعی و گردشگری کارشناس اجتماعی سازمان فرهنگی، اجتماعی و گردشگری
--	-------	----------------	--

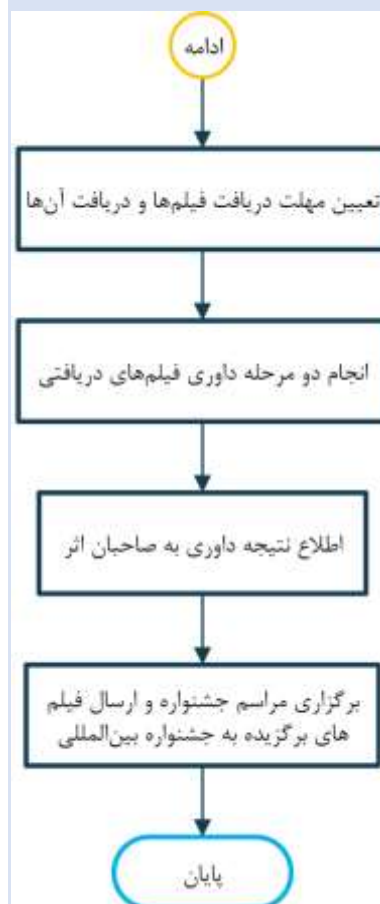
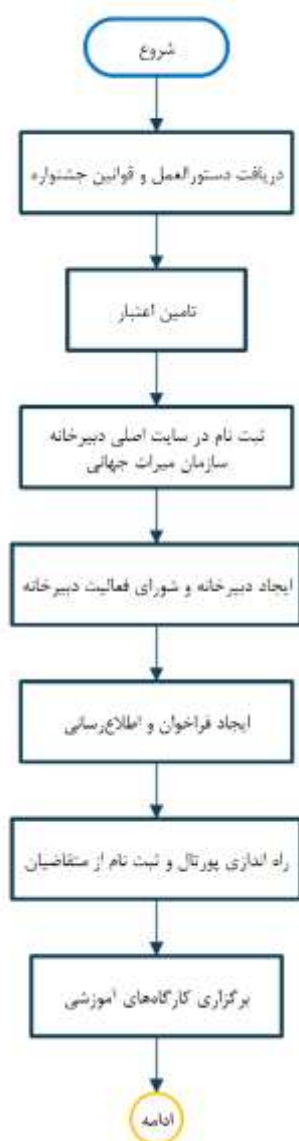
۱- عنوان خدمت: برگزاری جشنواره، استارت آپ و مسابقه ۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه اجرایی: سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری یزد	۳- آرایه
نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	

شرح خدمت		نوع خدمت		سطح خدمت		رویداد مرتبط با:		نحوه آغاز خدمت		مدارک لازم برای انجام خدمت		قوانین و مقررات بالادستی		آمار تعداد خدمت گیرندگان		متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		تواتر		تعداد بار مراجعه حضوری		هزینه خدمت گیرندگان																	
برگزاری جشنواره‌های فرهنگی، اجتماعی و گردشگری با اهداف مختلف اعم از جشنواره سالم فود، سفره هفت سین و چتر زندگی، برگزاری جشنواره جهت تولید فیلم با موضوع گردشگری بین نوجوانان و جوانان و ارسال برترین فیلم به جشنواره بین‌المللی، برگزاری مسابقات ورزشی در محلات، اداره‌ها، سازمان‌ها و ...		● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E)		عموم شهروندان، کودکان کار کارکنان شهرداری (در برگزاری مسابقات ورزشی بین پرسنل) نوجوانان و جوانان ۱۴ تا ۲۱ سال (برگزاری جشنواره بین‌المللی فیلم یزد)		شهری ○ روستایی		○ تولد ○ آموزش ○ تاسیسات شهری		○ تقاضای گیرنده خدمت ● فرارسیدن زمانی مشخص ○ سایر: ...		○ کپی مدارک شناسایی اعم از شناسنامه، کارت ملی ○ فرم ثبت‌نام موجود در سازمان ○ فیش واریزی (برگزاری جشنواره و مسابقات ورزشی) ○ بیمه نامه ورزشی (برگزاری جشنواره و مسابقات ورزشی) ○ فیلم تولید شده (برگزاری جشنواره بین‌المللی فیلم یزد)		- اساسنامه سازمان (و در مواردی با بار مالی زیاد: مصوبه هیئت مدیره) - دستورالعمل اجرای برنامه‌های جشنواره مصوب شورای سیاست‌گذاری جشنواره (برگزاری جشنواره بین‌المللی فیلم یزد)		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال حدود ۷۰ نفر برای سفره هفت سین، حدود ۷۰ نفر برای سالم فود و ... حدود ۶۰ برنامه دوچرخه سواری، حدود ۲۰ برنامه پیاده‌روی و ... ۶۳ فیلم در سال ۹۷ در جشنواره بین‌المللی فیلم یزد		۱ روز تا ۱ هفته (برگزاری جشنواره اجتماعی) از چندین روز تا ۲ ماه (برگزاری جشنواره و مسابقات ورزشی) ۴ تا ۵ ماه (برگزاری جشنواره بین‌المللی فیلم یزد)		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال		۱ بار برای ثبت نام ۱ بار برای شرکت در جشنواره		پردها و پرداخت بصورت الکترونیک ○		شماره حساب (های) بانکی خزانه		مبلغ (مبالغ) طبق مصوبه هیئت مدیره (در برگزاری جشنواره و مسابقات ورزشی)		آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن http://film-yazd.ir/ (برگزاری جشنواره بین‌المللی فیلم یزد)		نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: -		مراحل خدمت نوع ارائه		● الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی		در مرحله اطلاع رسانی خدمت	
				رسانه ارتباطی خدمت		● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تابلوهای تبلیغاتی سطح شهر، فضای مجازی)		○ ایترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تابلوهای تبلیغاتی سطح شهر، فضای مجازی)		○ ایترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تابلوهای تبلیغاتی سطح شهر، فضای مجازی)		○ ایترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تابلوهای تبلیغاتی سطح شهر، فضای مجازی)		○ ایترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تابلوهای تبلیغاتی سطح شهر، فضای مجازی)		○ ایترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تابلوهای تبلیغاتی سطح شهر، فضای مجازی)		○ ایترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تابلوهای تبلیغاتی سطح شهر، فضای مجازی)		○ ایترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تابلوهای تبلیغاتی سطح شهر، فضای مجازی)		○ ایترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تابلوهای تبلیغاتی سطح شهر، فضای مجازی)		○ ایترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تابلوهای تبلیغاتی سطح شهر، فضای مجازی)		○ ایترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تابلوهای تبلیغاتی سطح شهر، فضای مجازی)													
				مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		مراجعه حضوری		○ ندارد																													

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)		
	○ غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه با ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● ندارد		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ● سایر (پرتال جشنواره)		
	● غیرالکترونیکی		○ نبود زیرساخت مناسب ○ ماهیت خدمت		
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ 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 ماهیت خدمت		
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی		
			استعلام الکترونیکی (Batch)		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	-		○		
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 (Batch)
	اداره میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری (برگزاری جشنواره بین المللی فیلم یزد)	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
سازمان میراث جهانی (برگزاری جشنواره بین المللی فیلم یزد)	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
برگزاری جشنواره و مسابقات ورزشی:					
۹- عناوین فرآیندهای	۱- تامین اعتبار				
	۲- اطلاع رسانی و ثبت نام از متقاضیان حضور در جشنواره				
	۳- تصمیم گیری در مورد نحوه اجرا (توسط سازمان یا برون سپاری)				

<p>۴- اجرا</p> <p>۵- پیگیری و نظارت (در صورت برون سپاری)</p> <p>۶- تسویه حساب مالی (در صورت برون سپاری)</p> <p>برگزاری جشنواره بین المللی فیلم یزد:</p> <p>۷- دریافت دستورالعمل و قوانین جشنواره</p> <p>۸- تامین اعتبار</p> <p>۹- ثبت نام در سایت اصلی دبیرخانه سازمان میراث جهانی</p> <p>۱۰- ایجاد دبیرخانه و شورای فعالیت دبیرخانه</p> <p>۱۱- ایجاد فراخوان و اطلاع رسانی</p> <p>۱۲- راه اندازی پورتال و ثبت نام از متقاضیان</p> <p>۱۳- برگزاری کارگاه های آموزشی</p> <p>۱۴- تعیین مهلت دریافت فیلم ها و دریافت آنها</p> <p>۱۵- انجام دو مرحله داوری فیلم های دریافتی (در صورت پذیرش در مرحله اول داوری، مرحله دوم داوری فیلم انجام می شود.) و اطلاع نتیجه داوری به صاحبان اثر</p> <p>۱۶- برگزاری مراسم جشنواره و ارسال فیلم های برگزیده به جشنواره بین المللی</p> <p>برگزاری سایر جشنواره ها اعم از سالم فود:</p> <p>۶- تامین اعتبار</p> <p>۷- اطلاع رسانی و ثبت نام از متقاضیان حضور در جشنواره</p> <p>۸- انتخاب داوران و برگزاری جلسه توجیهی با آنها</p> <p>۹- برگزاری جلسه توجیهی برای شرکت کنندگان</p> <p>۱۰- برگزاری جشنواره</p>	<p>توضیحات</p>
<p>-</p>	<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت</p>
<p>برگزاری جشنواره، استارت آپ و مسابقه - برگزاری جشنواره و مسابقات ورزشی</p>  <pre> graph TD Start([شروع]) --> Fund[تامین اعتبار] Fund --> Comm[اطلاع رسانی و ثبت نام از متقاضیان حضور در جشنواره] Comm --> Appro[تصویبگری در مورد نحوه اجرا] Appro --> Exec[اجرا] Exec --> Dec{نحوه اجرا} Dec -- توسط سازمان --> Fund Dec -- برون سپاری --> Mon[پیگیری و نظارت] Mon --> Sett[تسویه حساب مالی] Sett --> End([پایان]) </pre>	

برگزاری جشنواره، استارت آب و مسابقه - برگزاری جشنواره بین المللی فیلم یزد



برگزاری جشنواره، استارت آب و مسابقه - برگزاری سایر جشنواره‌ها اعم از سالم فود



<p>واحد مربوط:</p> <p>مدیر ورزشی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی</p> <p>مدیر فرهنگی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی</p> <p>کارشناس واحد اجتماعی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی</p> <p>مدیر گردشگری سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن:</p> <p>۰۹۱۳۷۷۴۹۹۲۹</p> <p>۰۹۱۳۲۷۴۷۰۰۸</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:</p> <p>آقای یوسفی</p> <p>آقای زارع زاده</p> <p>آقای سوادچی</p>
---	-----------------------	--	---

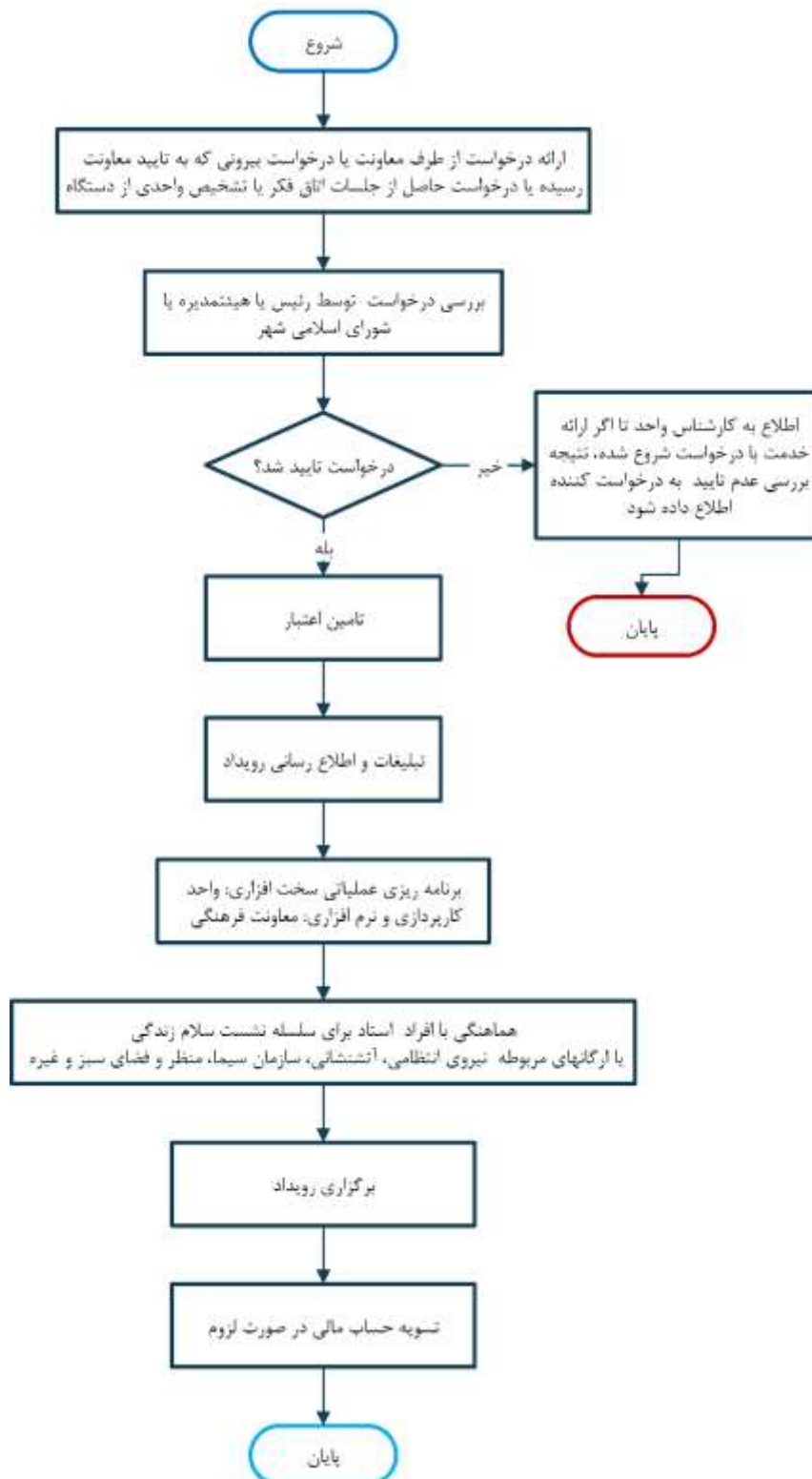
۱- عنوان خدمت: برگزاری رویدادهای فرهنگی، اجتماعی و ۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود). گردشگری

۴-۱- نام دستگاه اجرایی: سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری یزد		۴-۲- نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
شرح خدمت		برگزاری جشن، سوگواره، یادواره، نمایش خیابانی، آیین نکوداشت مفاخر و شخصیت‌های برجسته، شب شعر، شب فرهنگ، برنامه‌های مناسبی و سلسله نشست‌هایی با موضوع گردشگری، اخلاق و حقوق گردشگری جهت جذب گردشگر داخلی و خارجی، سلسله نشست سلام زندگی، نمایش خیابانی و ...	
نوع خدمت		عموم شهروندان	
سطح خدمت		● شهری ○ روستایی	
رویداد مرتبط با:		○ تولد ○ تاسیسات شهری ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت	
نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت ● فرارسیدن زمانی مشخص ● رخداد رویدادی مشخص ○ سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت		- درخواست (در صورت شروع خدمت با تقاضای گیرنده خدمت) - فرم ISO - صورت جلسه اتاق فکر (در صورت نیاز) - دستور هیئت مدیره (در صورت بیشتر بودن بار مالی از سقف اختیارات رییس) - لایحه شورای شهر (در صورت بیشتر بودن بار مالی از سقف اختیارات هیئت مدیره)	
قوانین و مقررات بالادستی		- اساسنامه سازمان (و در مواردی با بار مالی زیاد: مصوبه هیئت مدیره) - برنامه سالانه سازمان مصوب شورای شهر	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		حدود ۸۰ نفر در: ● ماه ○ فصل ○ سال (برگزاری سلسله نشست سلام زندگی)	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		بسته به نوع رویداد از یک هفته تا ۲۰ روز	
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال ۴ بار در ماه (برگزاری سلسله نشست سلام زندگی)	
تعداد بار مراجعه حضوری		۲ بار (در صورت شروع خدمت با تقاضای گیرنده خدمت)	
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ○	
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:		-	
۲- نحوه دسترسی به خدمت		مرحله اطلاع رسانی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		نوع ارائه	
○ الکترونیکی		● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تابلوه‌های تبلیغاتی سطح شهر، فضای مجازی، تبلیغات صدا و سیما)	
○ غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
○ ندارد		مراجعه حضوری	
		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	

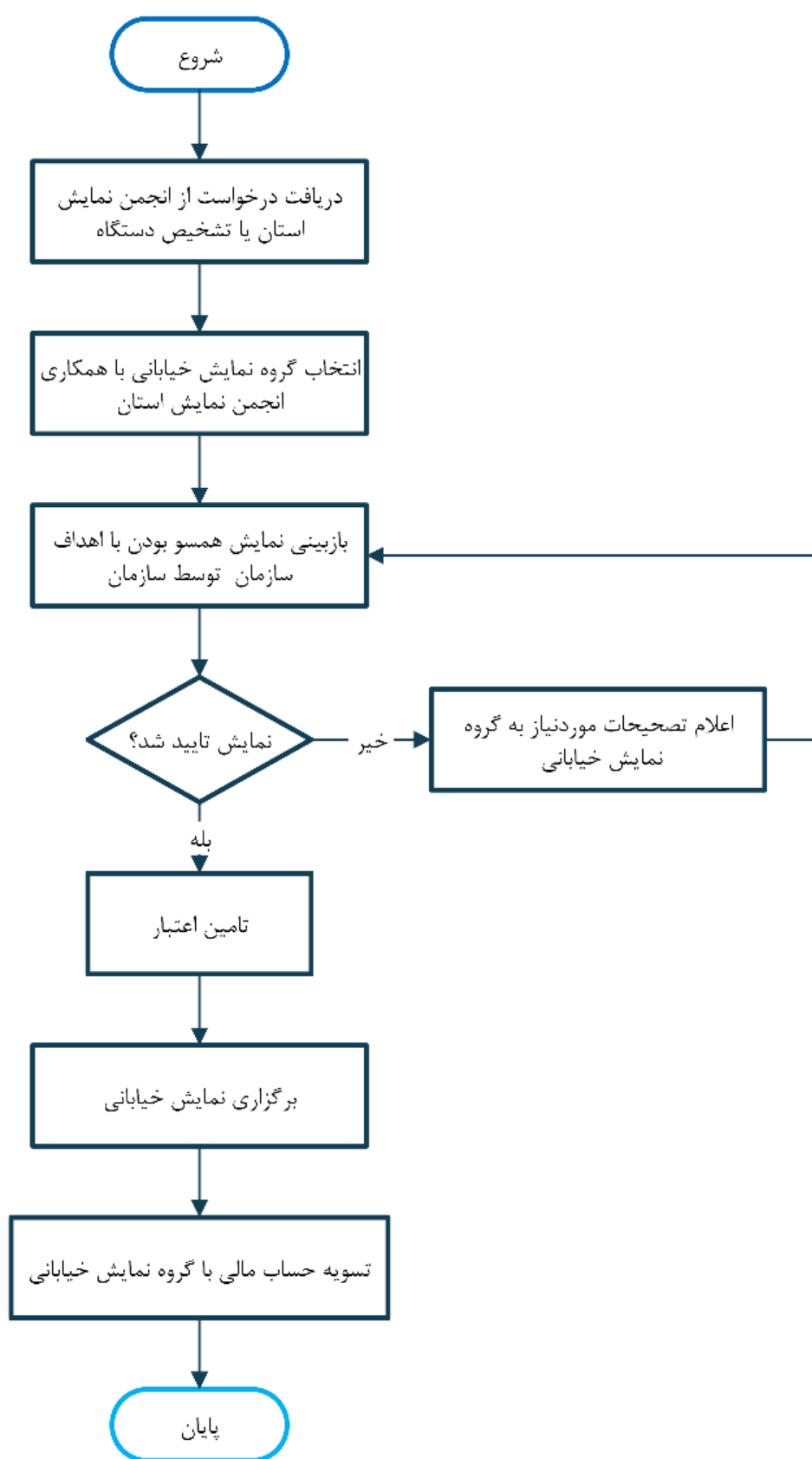
در مرحله درخواست خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ پیام کوتاه ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)				
	● غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر				
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک				
	● غیرالکترونیکی	نیود زیرساخت مناسب ماهیت خدمت				
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 ماهیت خدمت				
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل					
	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی				
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	اتوماسیون اداری	-				
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
	اداره فرهنگ و ارشاد اسلامی	-	-	-	برخط online (Batch)	○
	کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان	-	-	-	دستگاهی (Batch)	○
	اداره اماکن	-	-	-	دستگاهی (Batch)	○
	صدا و سیما	-	-	-	دستگاهی (Batch)	○
	استانداری	-	-	-	دستگاهی (Batch)	○
	نیروی انتظامی	-	-	-	دستگاهی (Batch)	○
	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده

اورژانس	-	-	-	○	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
سازمان آتش نشانی	-	-	-	○	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
پلیس راهور	-	-	-	○	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
سازمان تبلیغات	-	-	-	○	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
نهاد کتابخانه‌ها	-	-	-	○	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
سازمان سیما، منظر و فضای سبز	-	-	-	○	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
اداره میراث فرهنگی	-	-	-	○	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
اداره ورزش و جوانان	-	-	-	○	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
انجمن نمایش استان	-	-	-	○	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱- ارائه درخواست از طرف معاونت یا درخواست بیرونی که به تایید معاونت رسیده یا درخواست حاصل از جلسات اتاق فکر یا تشخیص واحدی از دستگاه						
	۲- بررسی درخواست (توسط رئیس یا هیئت مدیره یا شورای اسلامی شهر) در صورت تایید: تامین اعتبار در صورت عدم تایید: اطلاع به کارشناس واحد تا اگر ارائه خدمت با درخواست شروع شده، نتیجه بررسی (عدم تایید) به درخواست کننده اطلاع داده شود.						
	۳- تبلیغات و اطلاع رسانی رویداد						
	۴- برنامه ریزی عملیاتی (سخت افزاری: واحد کارپردازی و نرم افزاری: معاونت فرهنگی)						
	۵- هماهنگی با افراد (استاد برای سلسله نشست سلام زندگی) یا ارگان‌های مربوطه (نیروی انتظامی، آتش نشانی، سازمان سیما، منظر و فضای سبز و غیره)						
	۶- برگزاری رویداد						
	۷- تسویه حساب مالی در صورت لزوم						
	برگزاری نمایش خیابانی:						
	۱- دریافت درخواست از انجمن نمایش استان یا تشخیص دستگاه						
	۲- انتخاب گروه نمایش خیابانی با همکاری انجمن نمایش استان						
توضیحات	۳- بازمینی نمایش (همسو بودن با اهداف سازمان) توسط سازمان در صورت تایید: تامین اعتبار در صورت عدم تایید: اعلام تصحیحات موردنیاز به گروه نمایش خیابانی و ادامه از همین گام						
	۸- برگزاری نمایش خیابانی						
	۹- تسویه حساب مالی با گروه نمایش خیابانی						
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت	-						

برگزاری رویدادهای فرهنگی اجتماعی و گردشگری



برگزاری رویدادهای فرهنگی، اجتماعی و گردشگری - برگزاری نمایش خیابانی

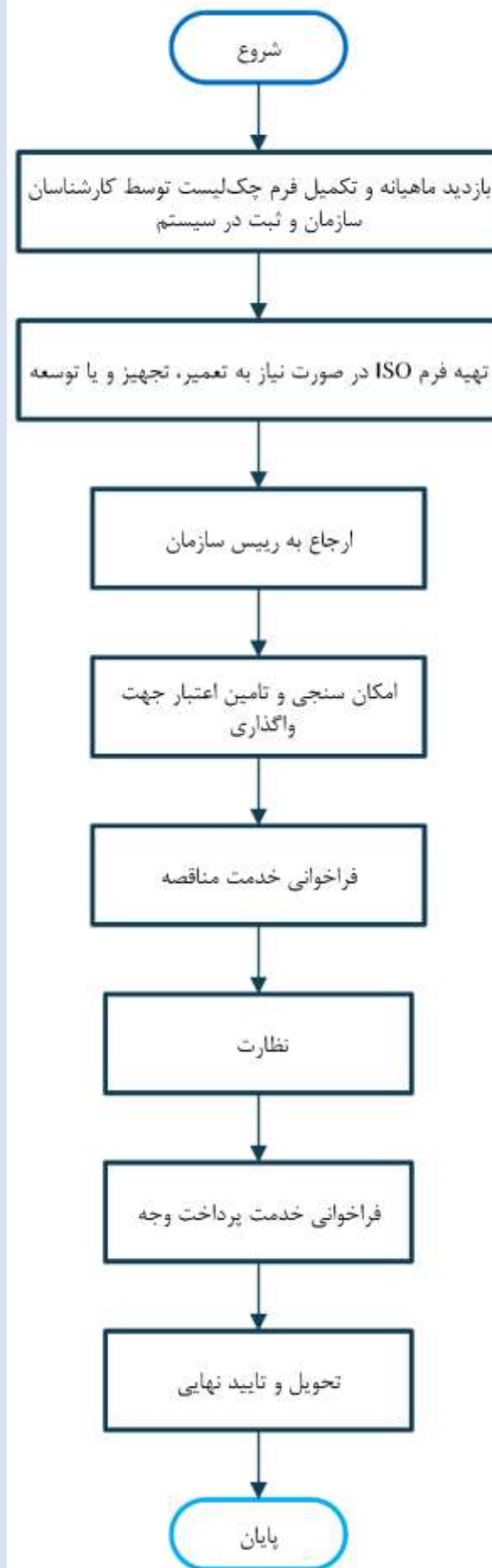


<p>واحد مربوط: معاون فرهنگی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی معاون گردشگری سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی کارشناس اجتماعی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن: ۰۹۱۳۳۷۴۷۰۰۸</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای زارع زاده آقای سوادچی</p>
---	-----------------------	---	---

۱- عنوان خدمت: تجهیز و نگهداری اماکن ورزشی		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: سازمان فرهنگی، اجتماعی، ورزشی شهرداری یزد		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
	شرح خدمت		
۴- مشخصات خدمت	بهبودی، بازسازی، تعمیر، مرمت و تجهیز اماکن و فضاهای ورزشی روباز و سالن‌های ورزشی		
	نوع خدمت	عموم شهروندان	
	سطح خدمت	شهری	
	رویداد مرتبط با:	تولید، آموزش، سلامت، مالیات، کسب و کار، تامین اجتماعی، وثیت مالکیت	
	نحوه آغاز خدمت	تقاضای گیرنده خدمت، فرارسیدن زمانی مشخص، رخداد رویدادی مشخص	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	فرم چک‌لیست‌های مراقبتی، فرم ISO	
	قوانین و مقررات بالادستی	آیین‌نامه اماکن ورزشی، مصوب وزارت ورزش و جوانان	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ماه، فصل، سال، عموم شهروندان	
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	حد اکثر ۲ ماه	
	تواتر	یکبار برای همیشه، بار در: ماه، فصل، سال	
تعداد بار مراجعه حضوری	بازدید از اماکن ورزشی به صورت ماهیانه و بنا به ضرورت انجام می‌گیرد.		
هزینه خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)، شماره حساب (های) بانکی، پرداخت بصورت الکترونیک		
۵- جزئیات خدمت	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	رسانه ارتباطی خدمت	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<ul style="list-style-type: none"> الکترونیکی: اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)، پست الکترونیک، تلفن گویا یا مرکز تماس، سایر (با ذکر نحوه دسترسی) غیرالکترونیکی: جهت احراز اصالت فرد، جهت احراز اصالت مدرک، نبود زیرساخت ارتباطی مناسب، سایر 	
	در مرحله درخواست خدمت	<ul style="list-style-type: none"> الکترونیکی: اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)، پست الکترونیک، تلفن گویا یا مرکز تماس، دفاتر پیشخوان غیرالکترونیکی: مراجعه به دستگاه، شهرداری مرکز، شهرداری مناطق، سازمان های تابعه 	

شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)							
○ غیرالکترونیکی دکر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه			
● ندارد							
○ الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		ماهیت خدمت ۲۰۰۰ -		○ غیرالکترونیکی ○ الکترونیکی		مرحله تولید خدمت (فرایند داخلی دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
○ 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: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		دکر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت		در مرحله ارائه خدمت	
مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر							
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دیگر		نام دستگاه دیگر	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها		-		-		-	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر		نام سامانه های دیگر نام سامانه های دیگر نام سامانه های دیگر		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) فیلدهای مورد تبادل نام سامانه های دیگر		نام دستگاه دیگر نام دستگاه دیگر نام دستگاه دیگر	
اگر استعمال غیرالکترونیکی است، استعمال توسط:		استعمال الکترونیکی برخط دستهای (Batch)		استعمال الکترونیکی برخط دستهای (Batch)		استعمال الکترونیکی برخط دستهای (Batch)	
○ دستگاه ○ مراجعه کننده		○ دستگاه ○ مراجعه کننده		-		-	
۹- عنوان فرایندهای خدمت		۵- بازدید ماهیانه و تکمیل فرم چک لیست توسط کارشناسان سازمان و ثبت در سیستم ۶- تهیه فرم ISO در صورت نیاز به تعمیر، تجهیز و یا توسعه ۷- ارجاع به رییس سازمان ۸- امکان سنجی و تامین اعتبار جهت واگذاری ۹- فراخوانی خدمت مناقصه ۱۰- نظارت ۱۱- فراخوانی خدمت پرداخت وجه ۱۲- تحویل و تایید نهایی		-		-	
توضیحات		-		-		-	

تجهیز و نگهداری اماکن ورزشی



۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای یوسفی	تلفن: ۰۹۱۳۷۷۴۹۹۲۹	پست الکترونیک: واحد مربوط:
---	----------------------	-------------------------------

۱- عنوان خدمت: حمایت های مادی و معنوی از طرح های توسعه ای، آثار هنری و استعدادها	۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)
۴- نام دستگاه اجرایی: سازمان فرهنگی، اجتماعی، ورزشی شهرداری یزد	۱

نام دستگاه مادر: شهرداری یزد							
شرح خدمت	حمایت از طرح‌های توسعه فرهنگی، آثار هنری و حمایت از استعدادهای ورزشی و هنری						
نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ● خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 						
سطح خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● شهری ○ روستایی 						
رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ● کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 						
نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 						
مدارک لازم برای انجام خدمت	<p>حمایت از طرح‌ها:</p> <ul style="list-style-type: none"> - درخواست طرح - فرم ISO - معرفی نامه یا مجوز از دستگاه ذی ربط - مدارک تفاهم نامه (مدارک شخصی، مدارک شرکت، مجوزهای لازم، ضمانت نامه در صورت نیاز) <p>حمایت از استعدادها:</p> <ul style="list-style-type: none"> - درخواست - نمونه کار (حمایت از استعداد هنری) 						
قوانین و مقررات بالادستی	اساسنامه سازمان						
آمار تعداد خدمت گیرندگان	<p>... در: ○ ماه ○ فصل ○ سال</p> <ul style="list-style-type: none"> - ۵ طرح توسعه فرهنگی در ماه - ۲ طرح بزرگ و ۱۰ طرح کوچک ورزشی در سال - ۳ اثر هنری در ماه - ۱۰ نفر استعداد ورزشی در سال - ۵ نفر استعداد هنری در سال 						
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	از ۱ هفته تا یک ماه (حمایت از طرح)						
تواتر	○ یکبار برای همیشه "مستمر" در: ○ ماه ○ فصل ● سال						
تعداد بار مراجعه حضوری	یک مرتبه جهت درخواست و یک مرتبه اطلاع از نتیجه و مراجعات بعدی جهت عقد تفاهم نامه و پیگیری های لازم (حمایت از طرح) دو مرتبه (حمایت از استعداد)						
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	<table border="1"> <tr> <td>مبلغ (مبالغ)</td> <td>شماره حساب (های) بانکی</td> <td>پرداخت بصورت الکترونیک</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td>-</td> <td>○</td> </tr> </table>	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	-	-	○
مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک					
-	-	○					
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						
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی 						
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی 						
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر: تبلیغات شهری، فضای مجازی 						
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب 						
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 						
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق 						

۴- مشخصات خدمت

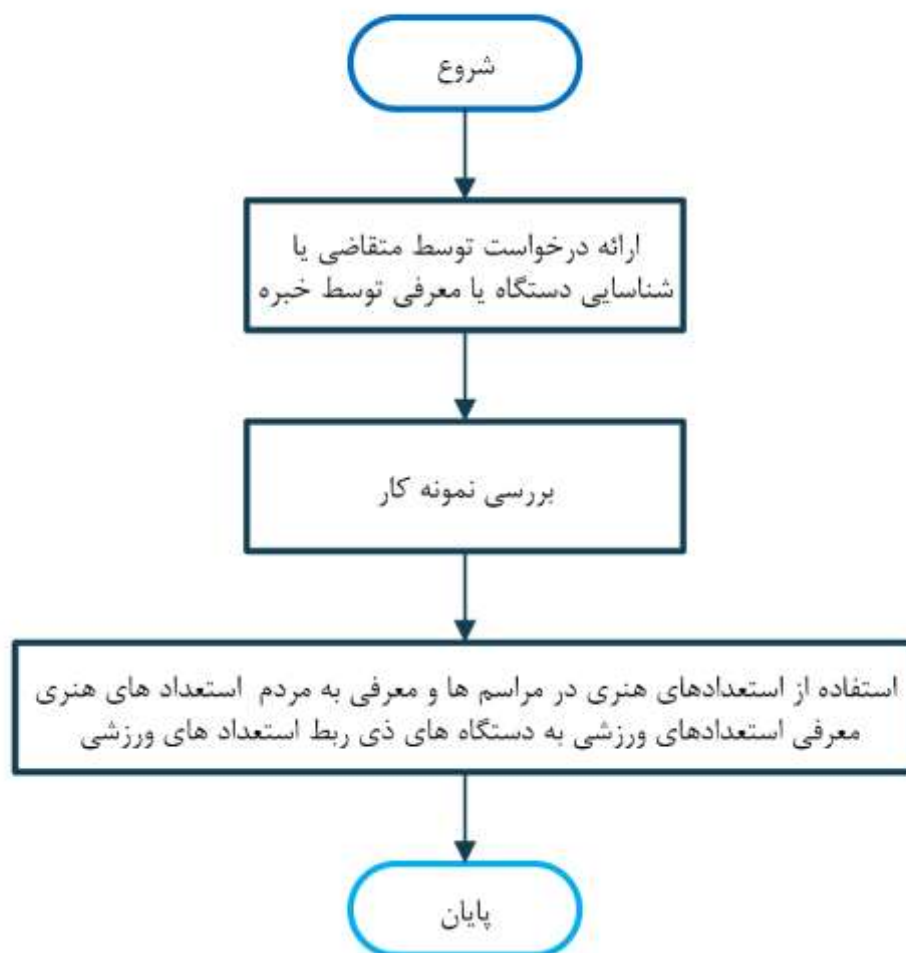
۵- جزئیات خدمت

۱- نحوه دسترسی به خدمت

○ سازمان های تابعه		○ سایر					
○ ندارد							
○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)		○ ارسال پستی	
○ تلفن گویا یا مرکز تماس		○ دفتر پیشخوان		○ پیام کوتاه		○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان:	
○ عناوین مشابه دفتر پیشخوان		○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)					
● غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد		○ جهت احراز اصالت مدرک		○ مراجعه به دستگاه:	
○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		○ سایر		○ شهرداری مرکز		○ شهرداری مناطق	
○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)						● سازمان های تابعه	
○ ندارد							
● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)		● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)		○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)	
○ پست الکترونیک		بخشی از تولید خدمت به دلیل ماهیت آن و نبود زیرساخت مناسب به صورت غیر الکترونیکی انجام می شود.		بازرسی			
● غیرالکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)		○ ارسال پستی	
○ تلفن گویا یا مرکز تماس		○ دفتر پیشخوان		○ پیام کوتاه		○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان:	
○ عناوین مشابه دفتر پیشخوان		○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)					
■ غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد		○ جهت احراز اصالت مدرک		○ مراجعه به دستگاه:	
○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		○ سایر ماهیت خدمت		○ شهرداری مرکز		○ شهرداری مناطق	
○ سایر ندارد						● سازمان های تابعه	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
اتوماسیون اداری		-		برخط دستای (Batch)		-	
نام دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
نام سامانه های دیگر دستگاه		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		برخط online دستای (Batch)		اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:	
اداره فرهنگ و ارشاد اسلامی (حمایت از طرح های فرهنگی، آثار و استعداد های هنری)		مشخصات فرد یا سمن درخواست کننده حمایت		○		● دستگاه	
اداره ورزش و جوانان		مشخصات فرد یا سمن درخواست کننده حمایت		○		○ مراجعه کننده	

				معرفی استعداد ورزشی		
● دستگاه ○ مراجعه کننده	○	○	-	-	-	استانداری
● دستگاه ○ مراجعه کننده	○	○	-	-	-	کانون مساجد
حمایت از طرح‌ها:						
۱۳- ارائه درخواست به همراه طرح						
۱۴- بررسی درخواست توسط معاونت، رئیس سازمان یا هیئت‌مدیره بسته به سقف حمایت						
۱۵- تخصیص بودجه مالی و عقد تفاهم‌نامه در صورت تایید						
۱۶- پرداخت هزینه با ارائه مستندات						
حمایت از استعدادها:						
۱- ارائه درخواست توسط متقاضی یا شناسایی دستگاه یا معرفی توسط خبره						
۲- بررسی نمونه کار						
۳- استفاده از استعدادهای هنری در مراسم‌ها و معرفی به مردم (استعداد هنری) معرفی استعدادهای ورزشی به دستگاه‌های ذی‌ربط (استعداد ورزشی)						
						توضیحات
حمایتهای مادی و معنوی از طرح‌های توسعه‌ای، آثار هنری و استعدادها - حمایت از طرح‌ها						
<pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[ارائه درخواست به همراه طرح] Step1 --> Step2[بررسی درخواست توسط معاونت، رئیس سازمان یا هیئت مدیره بسته به سقف حمایت] Step2 --> Decision{درخواست تایید شد؟} Decision -- خیر --> End1([پایان]) Decision -- بله --> Step3[تخصیص بودجه مالی و عقد تفاهم‌نامه] Step3 --> Step4[پرداخت هزینه با ارائه مستندات] Step4 --> End2([پایان]) </pre>						
						۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

حمایتهای مادی و معنوی از طرحهای توسعه‌ای، آثار هنری و استعدادها - حمایت از استعدادها

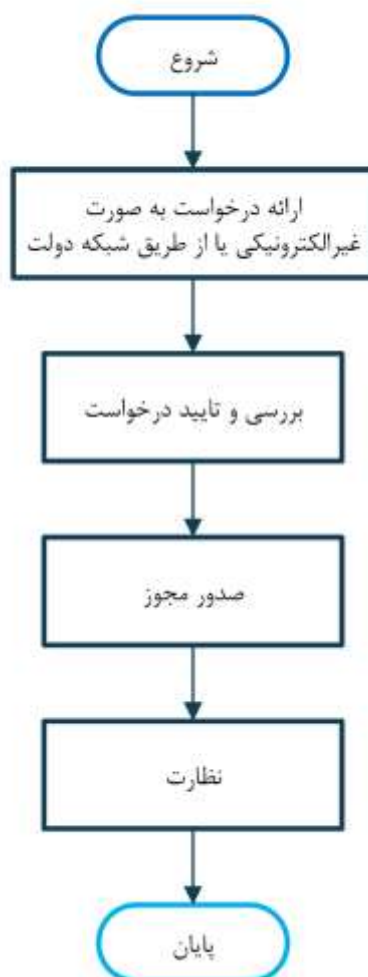


نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای ارشادی فر آقای زارعزاده	تلفن: ۰۹۱۳۷۷۴۹۹۲۹	پست الکترونیک: واحد مربوط: رئیس اداره اماکن ورزشی معاون فرهنگی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی
--	----------------------	--

۳-۱- نام دستگاه اجرایی: سازمان فرهنگی، اجتماعی، ورزشی شهرداری یزد		نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
شرح خدمت		صدور مجوز برای برگزاری جشن‌های ورزشی و رویدادهای فرهنگی در اماکن شهرداری	
نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ● خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E) 	عموم شهروندان، هنرمندان، هیئت امنای محلات و ...	
سطح خدمت	● شهری	○ روستایی	
رویداد مرتبط با:	○ تولد	● آموزش	● سلامت
	○ تاسیسات شهری	○ بیمه	○ ازدواج
		○ بازنشستگی	○ مدارک و گواهینامه‌ها
نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت	○ فرارسیدن زمانی مشخص	○ رخداد رویدادی مشخص
	○ تشخیص دستگاه	○ سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت	- درخواست - فرم ISO		
قوانین و مقررات بالادستی	اساسنامه سازمان		
آمار تعداد خدمت گیرندگان	بالغ بر ۲۰ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال عموم شهروندان		
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	از ۲ روز تا یک هفته		
تواتر	○ یکبار برای همیشه برای هر رویداد یکبار		
تعداد بار مراجعه حضوری	دو مرتبه، یک مرتبه جهت درخواست و یک مرتبه تحویل مجوز		
هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
	-	-	○
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	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
در مرحله درخواست خدمت	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
	○ ندارد	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان‌های تابعه	
	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان	

		● سایر(شبكة دولت)					
		● غیرالکترونیکی		دکتر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
		○ ندارد					
		● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		○ غیرالکترونیکی		دکتر ضرورت مراجعه حضوری		-	
		○ الکترونیکی		○ 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)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
		● غیرالکترونیکی		دکتر ضرورت مراجعه حضوری		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه	
		نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
		اتوماسیون اداری		-		استعلام الکترونیکی	
		شبكة دولت		-		برخط دستیابی (Batch)	
		نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
		سازمان سیما، منظر و فضای سبز		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		برخط online دستیابی (Batch)	
		اداره فرهنگ و ارشاد اسلامی				○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
		اداره ورزش و جوانان				○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
		۱۷- ارائه درخواست به صورت غیرالکترونیکی یا از طریق شبکه دولت					
		۱۸- بررسی و تایید درخواست					
		۱۹- صدور مجوز					
		۲۰- نظارت					
		توضیحات					

مجوز برگزاری جشن در اماکن شهرداری



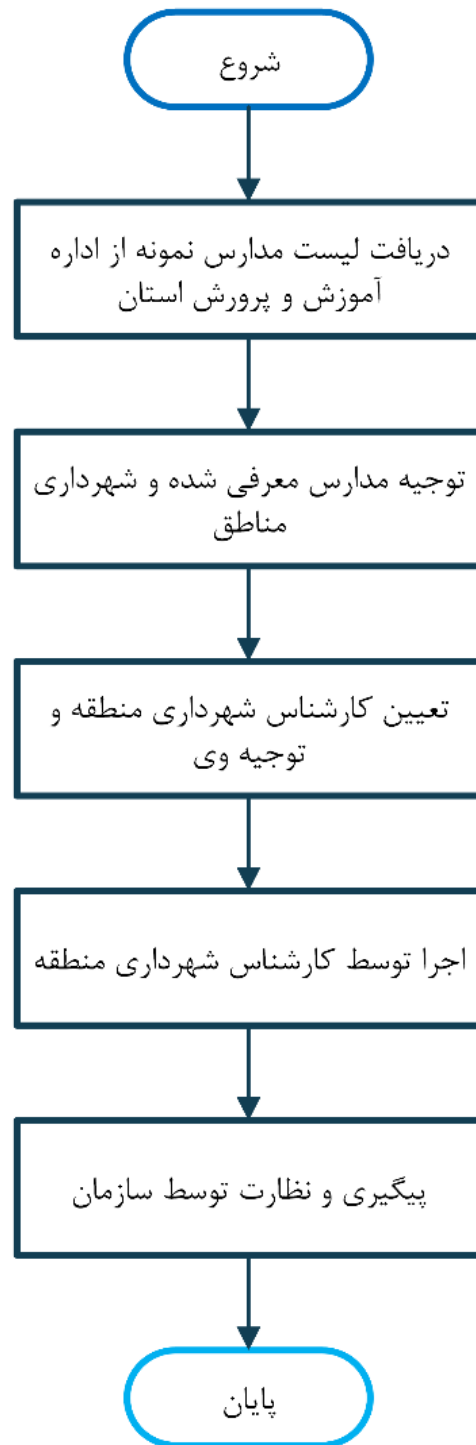
۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

واحد مربوط: رئیس اداره اماکن ورزشی معاون فرهنگی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی	پست الکترونیک:	تلفن: ۰۹۱۳۷۷۴۹۹۳۹	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای ارشادی فر آقای زارعزاده
--	----------------	----------------------	--

۱- عنوان خدمت: همیاری اجتماعی		۲- شناسه خدمت		
		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری یزد			
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت			
	انجام فعالیت‌ها با هدف افزایش همیاری اجتماعی از جمله طرح شهردار مدرسه (انتخاب شهردار و معاونین در مدارس برای آشنایی دانش‌آموزان با فعالیت‌ها و خدمات شهرداری و همچنین اجرای بازی اجتماعی برای افزایش حس مسئولیت، اعتماد به نفس و ... در دانش‌آموزان)			
	نوع خدمت	<input type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) <input type="checkbox"/> خدمت به کارکنان (G2E)		
	سطح خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی		
	رویداد مرتبط با:	<input type="checkbox"/> تولد <input checked="" 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		
	نحوه آغاز خدمت	<input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input checked="" type="checkbox"/> تشخیص دستگاه		
		<input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> سایر: ...		
	مدارک لازم برای انجام خدمت		-	
	قوانین و مقررات بالادستی		اساسنامه سازمان	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال ۱۰ مدرسه در سال ۱۳۹۷ (هر منطقه ۲ مدرسه)		
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	یک سال تحصیلی			
تواتر	<input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه مستمر در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال			
تعداد بار مراجعه حضوری	-			
هزینه خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	
ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	-	-	<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- جزئیات خدمت	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
	در مرحله اطلاع رسانی 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"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه
		<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	<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	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> شهرداری مرکز <input type="checkbox"/> شهرداری مناطق <input type="checkbox"/> سازمان های تابعه
در مرحله درخواست خدمت	<input type="checkbox"/> الکترونیکی	<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 شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:	<input type="checkbox"/> ندارد	

			○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
		● ندارد	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
		○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک
		● غیرالکترونیکی	● نبود زیرساخت مناسب ماهیت خدمت
		○ الکترونیکی	○ 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)
		● غیرالکترونیکی	● جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت
			مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر ندارد
		نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل
		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	استعلام غیر الکترونیکی
		-	استعلام الکترونیکی
		-	برخط دستهای (Batch)
		نام دستگاه دیگر	استعلام الکترونیکی
		نام سامانه های دستگاه دیگر	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
		فیلدهای موردتبادل	برخط online دستهای (Batch)
		شهرداری مناطق	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
		آموزش و پرورش استان	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
		۱- دریافت لیست مدارس نمونه از اداره آموزش و پرورش استان	
		۲- توجیه مدارس معرفی شده و شهرداری مناطق	
		۳- تعیین کارشناس شهرداری منطقه و توجیه وی (از وظایف کارشناس شهرداری منطقه و مدرسه: برگزاری انتخابات در مدرسه، انتخاب و توجیه شهردار و معاونین)	
		۴- اجرا توسط کارشناس شهرداری منطقه (برگزاری انتخابات در مدرسه، انتخاب و توجیه شهردار و معاونین)	
		۹- عناوین فرآیندهای خدمت	پیگیری و نظارت توسط سازمان
		توضیحات	اجرای این خدمت توسط کارشناس شهرداری منطقه می باشد.

همیاری اجتماعی



۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

واحد مربوطه: مدیر آموزش شهروندی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی	پست الکترونیک:	تلفن:	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای پارسایان
--	----------------	-------	---

۳-۴- خوشه ترافیک و حمل و نقل شهری

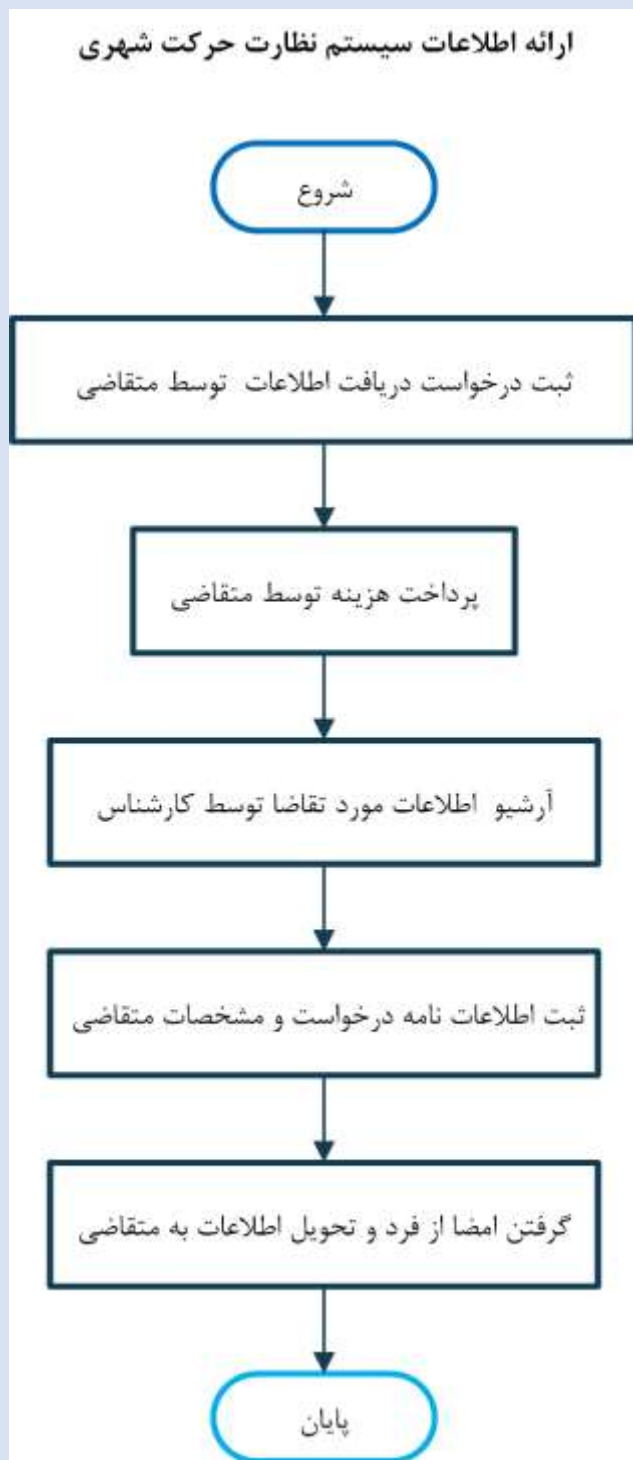
۱- عنوان خدمت: ارائه اطلاعات سیستم نظارت حرکت شهری		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- نام دستگاه اجرایی: معاونت زیربنایی و حمل و نقل شهری، مدیریت مهندسی و ایمنی ترافیک، مرکز کنترل ترافیک	۴- نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
شرح خدمت		فیلم و عکس به شهروندان برای مواردی همچون پیگیری مسائل قضایی مثل سرقت، نزاع و درگیری توسط مرکز کنترل ترافیک ارائه می شود.	
نوع خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 	
سطح خدمت		● شهری ○ روستایی	
رویداد مرتبط با:		<ul style="list-style-type: none"> ○ 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		<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 	
مدارک لازم برای انجام خدمت		<ul style="list-style-type: none"> - درخواست دریافت فیلم و عکس - فیش پرداخت در حسابداری - نامه از مراجع قضایی و انتظامی - نامه از بیمه گذار - معرفی نامه از سازمان تابعه ی فرد 	
قوانین و مقررات بالادستی		- دفترچه عوارض و خدمات شهرداری مصوبه شوری شهر	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ● ماه ○ فصل ○ سال به طور متوسط ماهانه ۴۵-۵۰ مورد برای دریافت فیلم و عکس مراجعه می شود.	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		به طور متوسط ارائه خدمت ظرف ۲۵-۲۰ دقیقه انجام می گردد.	
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		۱ بار	
هزینه خدمت گیرندگان		<ul style="list-style-type: none"> ● مبلغ (مبالغ) طبق مصوبه ی شوری شهر تا ده دقیقه ۲۵۰۰۰۰ بیش از ده دقیقه به ازای هر دقیقه بیشتر ۱۵۰۰۰ 	
ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		<ul style="list-style-type: none"> ○ پرداخت بصورت الکترونیک ○ شماره حساب (های) بانکی 	
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 ثبت تردد			
۱- نحوه دسترسی به خدمت		مراحل خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		نوع ارائه	
<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 		<ul style="list-style-type: none"> ○ رسانه ارتباطی خدمت ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی ● در صورت مراجعه حضوری 		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 			

در مرحله درخواست خدمت	○ ندارد	○ 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: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	● غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: (توضیح بیشتر درخواست)	○ مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر:
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	○ ندارد	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک
	● غیرالکترونیکی	پرداخت حضوری	
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ پیام کوتاه ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	● غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر:
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل		
	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	سامانه هوشمند مدیریت ویدئو (IVMS)	○	○
	اتوماسیون اداری	○	○
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	استعلام الکترونیکی
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱. ثبت درخواست دریافت اطلاعات توسط متقاضی	○	○
	۲. پرداخت هزینه توسط متقاضی	○	○
	۳. آرشیو اطلاعات مورد تقاضا توسط کارشناس	○	○
	۴. ثبت اطلاعات نامه درخواست و مشخصات متقاضی	○	○
	۵. گرفتن امضا از فرد و تحویل اطلاعات به متقاضی	○	○

کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.

توضیحات

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای اسدالله پور

تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوط:

مدیریت مهندسی و ایمنی ترافیک، مرکز کنترل ترافیک

۱- نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت امور زیربنایی و حمل و نقل شهری		۲- شرح خدمات	
۳- نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور		۴- مشخصات خدمات	
پارک ترافیک مجموعه ای آموزشی است که با شبیه‌سازی محیط ترافیک باعث ارتقا دانش ایمنی عبور و مرور کودکان و نوجوانان و کاهش خطرات برای آن‌ها، بازآموزی قوانین رانندگی برای رانندگان حمل و نقل عمومی و آموزش اصول صحیح رانندگی و تسلط کامل بر خودرو برای کارکنان سازمان‌ها می‌شود.		شرح خدمت	
<ul style="list-style-type: none"> کودکان سه سال به بالا نوجوانان رانندگان حمل و نقل عمومی کارکنان سازمان‌های دولتی و خصوصی 	<ul style="list-style-type: none"> خدمت به شهروندان (G2C) خدمت به کسب و کار (G2B) خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) خدمت به کارکنان (G2E) 	نوع خدمت	
● روستایی		● شهری	
<ul style="list-style-type: none"> ثبت مالکیت تامین اجتماعی کسب و کار مالیات سلامت تولد آموزش 	<ul style="list-style-type: none"> رویداد مرتبط با: تاسیسات شهری بیمه ازدواج بازنشستگی مدارک و گواهینامه‌ها وفات سایر 	سطح خدمت	
● فرارسیدن زمانی مشخص		● تقاضای گیرنده خدمت	
● رخداد رویدادی مشخص		● تشخیص دستگاه	
● سایر: ...		● مدارک لازم برای انجام خدمت	
<ul style="list-style-type: none"> کودکان و نوجوانان: فرم تعهدنامه رانندگان حمل و نقل عمومی: تعهدنامه معرفی‌نامه سازمان حمل و نقل کارکنان سازمان‌ها: معرفی‌نامه ارگان تعهدنامه 		انجام خدمت	
دستورالعمل اجرایی احداث و بهره برداری پارک ترافیک مصوب دفتر ایمنی و ترافیک		قوانین و مقررات بالادستی	
<ul style="list-style-type: none"> ۱۳۹۳ مورد در: ● ماه ○ فصل ○ سال کودکان و نوجوانان: ۳۷۰۰ نفر رانندگان حمل و نقل: ۴۲۰ نفر کارکنان سازمان‌ها: ۶۰ نفر 		آمار تعداد خدمت گیرندگان	
متوسط ۱ هفته		متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	
○ یکبار برای همیشه		تواتر	
مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال		تعداد بار مراجعه ۱ بار	
پرداخت بصورت الکترونیک		هزینه ارایه خدمت (ریال) به کارکنان	
○		○	
شماره حساب (های) بانکی		مبلغ (مبالغ)	
○		-	
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:		-	
رسانه ارتباطی خدمت		نوع ارائه	
<ul style="list-style-type: none"> تلفن همراه (برنامه کاربردی) ارسال پستی پیام کوتاه 		<ul style="list-style-type: none"> الکترونیکی 	
<ul style="list-style-type: none"> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) پست الکترونیک تلفن گویا یا مرکز تماس سایر (ارسال نامه) 		<ul style="list-style-type: none"> در مرحله اطلاع رسانی خدمت 	

مرحله درخواست خدمت	○ غیرالکترونیکی	○ 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)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	○ ندارد
	○ غیرالکترونیکی	○ 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)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	○ ندارد
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ● سایر (تماس تلفنی)	-	○ ندارد
	○ غیرالکترونیکی	○ 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)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر پارک ترافیک	○ ندارد
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل				استعلام الکترونیکی
					استعلام الکترونیکی بخش: ○ دستگاهی (Batch): ○
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	سیستم اتوماسیون اداری	-			
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
	پلیس راهور	-	-	-	بخش: ○ دستگاهی (Batch): ○ استعلام الکترونیکی: ○ اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
۴۶- ارسال نامه برای سازمان حمل و نقل و سایر ارگانها					
۴۷- ثبت درخواست متقاضی (نماینده یا مدیر نهاد) و دریافت لیست شرکت کنندگان					
۴۸- بررسی و ثبت نوبت					
۴۹- هماهنگی با پلیس راهور جهت آموزش					
۵۰- مراجعه به سازمان و تکمیل فرم تعهدنامه توسط متقاضی (نماینده یا مدیر نهاد)					

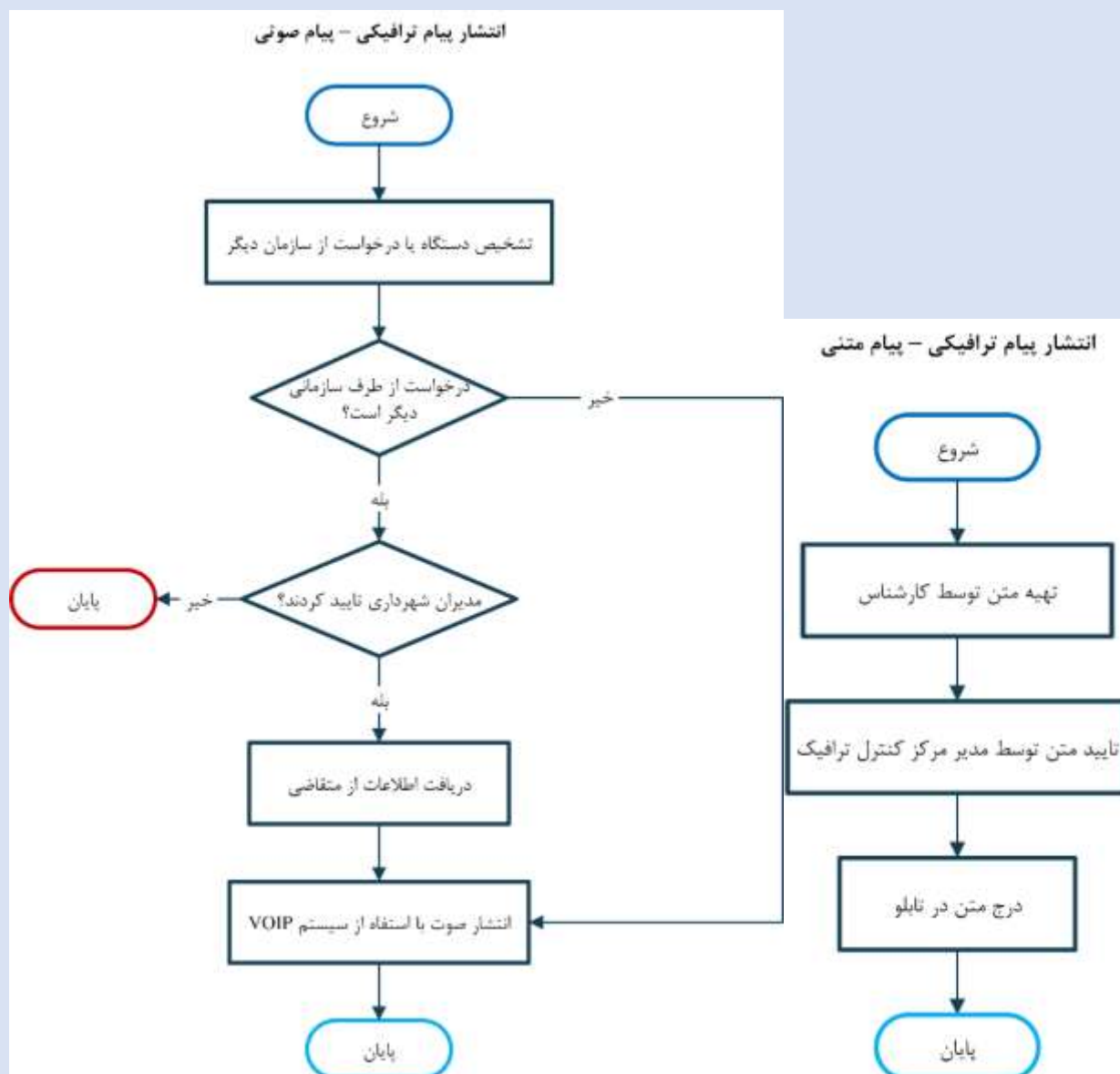
	<p>۵۱- برگزاری آموزش ۵۲- ثبت اطلاعات</p>
<p>توضیحات</p>	<p>-</p>
<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت</p>	<p style="text-align: center;">آموزش ترافیک</p> <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[ارسال نامه برای سازمان حمل و نقل و سایر ارگان ها] Step1 --> Step2[ثبت درخواست متقاضی - نماینده یا مدیر نهاد - و دریافت لیست شرکت کنندگان] Step2 --> Step3[بررسی و ثبت نوبت] Step3 --> Step4[هماهنگی با پلیس راهور جهت آموزش] Step4 --> Step5[مراجعه به سازمان و تکمیل فرم تعهدنامه توسط متقاضی] Step5 --> Step6[برگزاری آموزش] Step6 --> Step7[ثبت اطلاعات] Step7 --> End([پایان]) </pre>
<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: خانم معماریان</p>	<p>تلفن: پست الکترونیک: واحد مربوط:</p>

۱- این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.									
نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت زیربنایی و حمل و نقل شهری، مدیریت مهندسی و ایمنی ترافیک، مرکز کنترل ترافیک									
نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور									
شرح خدمت									
پیام های ترافیکی به منظور ارائه اطلاعات ترافیکی و فرهنگ سازی ترافیکی با استفاده از تجهیزات موجود در مرکز کنترل ترافیک منتشر می شود. همچنین برای پخش موارد درخواستی سازمان های دیگر از این تجهیزات استفاده می شود.									
نوع خدمت									
<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ● خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 									
سطح خدمت									
<ul style="list-style-type: none"> ● شهری ○ روستایی 									
رویداد مرتبط با:									
<ul style="list-style-type: none"> ○ 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									
<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ○ سایر: 									
مدارک لازم برای انجام خدمت									
- فرم متن منرج در تابلو پیام متغیر									
قوانین و مقررات بالادستی									
- قانون رسیدگی به تخلفات دستورالعمل استقرار و بهره برداری از سامانه های هوشمند نظارتی از شوری امنیت کشور									
آمار تعداد خدمت گیرندگان									
در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان									
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:									
انتشار در تابلو پیام متغیر ظرف ۱۰ دقیقه و انتشار پیام صوتی ظرف ۵ دقیقه انجام می گیرد.									
تواتر									
○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال									
تعداد بار مراجعه حضوری									
-									
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان									
ارایه									
مبلغ (مبالغ)									
شماره حساب (های) بانکی									
پرداخت بصورت الکترونیک									
○									
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:									
تابلو پیام متغیر (VMS)									
مراحل خدمت									
نوع ارائه									
<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ غیر الکترونیکی 									
در مرحله اطلاع رسانی خدمت									
<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ ارسال پستی ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ پیام کوتاه ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 									
در مرحله درخواست خدمت									
<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 									
○ ندارد									
<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد و آگداری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان 									

کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.

توضیحات:

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای اسدالله پور

تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوط:

مدیریت مهندسی و ایمنی ترافیک، مرکز کنترل ترافیک

۴- مشخصات خدمت	۱-۴	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، مدیریت حمل و نقل و ترافیک
	۲-۴	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور
	شرح خدمت	طراحی مسیرهای ایمن و پیوسته دوچرخه سواری، راه اندازی ایستگاه های دوچرخه اشتراکی در سطح شهر با هدف سهولت در استفاده از دوچرخه برای تردد در سطح شهر و کاهش آلودگی هوا، ساخت و نصب دوچرخه بند در سطح شهر جهت تامین ایمنی دوچرخه ها.
	نوع خدمت	عموم شهروندان ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E)
	سطح خدمت	● شهری ○ روستایی
	رویداد مرتبط با:	○ تولد ○ آموزش ● سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت
	نحوه آغاز خدمت	○ تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...
	مدارک لازم برای انجام خدمت	طراحی مسیرهای دوچرخه سواری: - مصوبه شورای ترافیک - مجوز کمیسیون ماده ۵ - مجوز کمیته و کمیسیون بررسی طرح های عمرانی - مجوز شورای اسلامی شهر - درخواست راه اندازی ایستگاه های دوچرخه اشتراکی: - مجوز سازمان های سرمایه گذاری (مشارکت های مردمی)
	قوانین و مقررات بالادستی	- آیین نامه طراحی معابر شهری، فصل ۱۱ - استاندارد ملی شماره ۲۰۹۸۱۰ معابر شهری - مسیرهای دوچرخه سواری - آیین نامه شهرداری ها (در خصوص جذب مشارکت کننده در پروژه های مشارکتی)
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		طراحی و احداث مسیر: به طور متوسط سالی ۵ کیلومتر راه اندازی ایستگاه های دوچرخه اشتراکی و ساخت و نصب دوچرخه بند: ۶ ماه
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال
تعداد بار مراجعه حضوری		یک بار جهت ارائه درخواست (طراحی مسیرهای دوچرخه سواری)
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ○
۱- نحوه دسترسی به خدمت	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 ● الکترونیکی ○ غیر الکترونیکی
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (فضای مجازی) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	در مرحله حضور مراجع حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
○ ندارد		

در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ 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)								
	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	مراجعه حضوری	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه						
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک								
	● غیرالکترونیکی	ماهیت خدمت	بزرگ	ندارد						
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ 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)								
	● غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت	مراجعه حضوری	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر						
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل			استعلام الکترونیکی						
	نام سامانه های دیگر	استعلام الکترونیکی	برخط	دستهای (Batch)						
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	سامانه سرا	○								
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	برخط	دستهای (Batch)	online	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
	پلیس راهور	-	-	-	○	○	○	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	استانداری (کمیسیون ماده ۵)	-	-	-	○	○	○	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی	-	-	-	○	○	○	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	شورای اسلامی شهر	-	-	-	○	○	○	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	اداره میراث فرهنگی	-	-	-	○	○	○	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عنوان	طراحی مسیرهای دوچرخه سواری: ۱- طراحی مسیرهای ایمن و پیوسته دوچرخه سواری									

<p>۲- اخذ مجوز از کمیته و کمیسیون بررسی طرح‌های عمرانی</p> <p>۳- اخذ مجوز از شورای اسلامی شهر</p> <p>۴- اخذ مجوز از شورای هماهنگی ترافیک استان و شهرستان</p> <p>۵- اخذ مجوز از کمیسیون ماده ۵</p> <p>۶- ابلاغ طرح جهت اجرا به سازمان عمران و مناطق پنج‌گانه</p> <p>راه اندازی ایستگاه های دوچرخه اشتراکی:</p> <p>۱- انجام بررسی‌های کارشناسی در خصوص انتخاب سیستم دوچرخه اشتراکی متناسب با شرایط اجتماعی و فرهنگی مردم و زیرساخت‌های انفورماتیک موجود</p> <p>۲- مکان‌یابی و تدقیق محل احداث ایستگاه</p> <p>۳- ارسال مستندات به سازمان سرمایه‌گذاری</p> <p>۴- جذب و انتخاب مشارکت کننده توسط سازمان سرمایه‌گذاری (مشارکت‌های مردمی)</p> <p>۵- انعقاد قرارداد با مشارکت کننده</p> <p>۶- نظارت بر نصب ایستگاه‌ها</p> <p>ساخت و نصب دوچرخه‌بند:</p> <p>۱- طراحی و استانداردسازی</p> <p>۲- ساخت نمونه</p> <p>۳- مکان‌یابی</p> <p>۴- نصب</p>	
<p>در جهت ارتقای فرهنگ حمل و نقل پاک و استفاده از دوچرخه، همایش دوچرخه‌سواری با نام پویش روز بدون خودرو به صورت هفتگی برگزار می‌شود.</p>	<p>توضیحات</p>
<p>نمایش زیرساخت حمل و نقل پاک - طراحی مسیرهای دوچرخه‌سواری</p>	<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت</p>

تامین زیرساخت حمل و نقل پاک - ساخت و نصب دوچرخه بند



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای مهدی شهرداری

تلفن:
۰۹۱۳۵۴۳۵۳۰۸

پست الکترونیک:

واحد مربوط:
مدیر حمل و نقل پاک

۱- عنوان خدمت: ساخت پایانه اتوبوس رانی		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: معاونت زیربنایی و حمل و نقل شهری، مدیریت مهندسی و ایمنی ترافیک			
نام دستگاه مادر: شهرداری یزد			
۳- مشخصات خدمت	شرح خدمت		
	نوع خدمت		
	● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)		
	سطح خدمت		
	● شهری ○ روستایی		
	رویداد مرتبط با:		
	○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثابت 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: ...		
	۴- جزئیات خدمت	مدارک لازم برای انجام خدمت	
- طرح جامع حمل و نقل - نقشه سازه و معماری پایانه - آیین نامه ملاک عمل شهرداری تهران			
قوانین و مقررات بالادستی			
آمار تعداد خدمت گیرندگان			
در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان			
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:			
ساخت و تجهیز و یا بازسازی پایانه ها طی یک سال انجام می گیرد.			
تواتر			
○ یکبار برای همیشه مستمر بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال			
تعداد بار مراجعه حضوری			
-			
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان			
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان - - پرداخت بصورت الکترونیک ○			
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 سرا			
۵- نحوه دسترسی به خدمت	مرحله خدمت		نوع ارائه
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی ○ غیر الکترونیکی
	در مرحله درخواست خدمت		○ ندارد
	در مرحله درخواست خدمت		● الکترونیکی ○ غیر الکترونیکی
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	رسانه ارتباطی خدمت ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
در مرحله درخواست خدمت		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	در صورت حضور مراجعه حضوری
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)

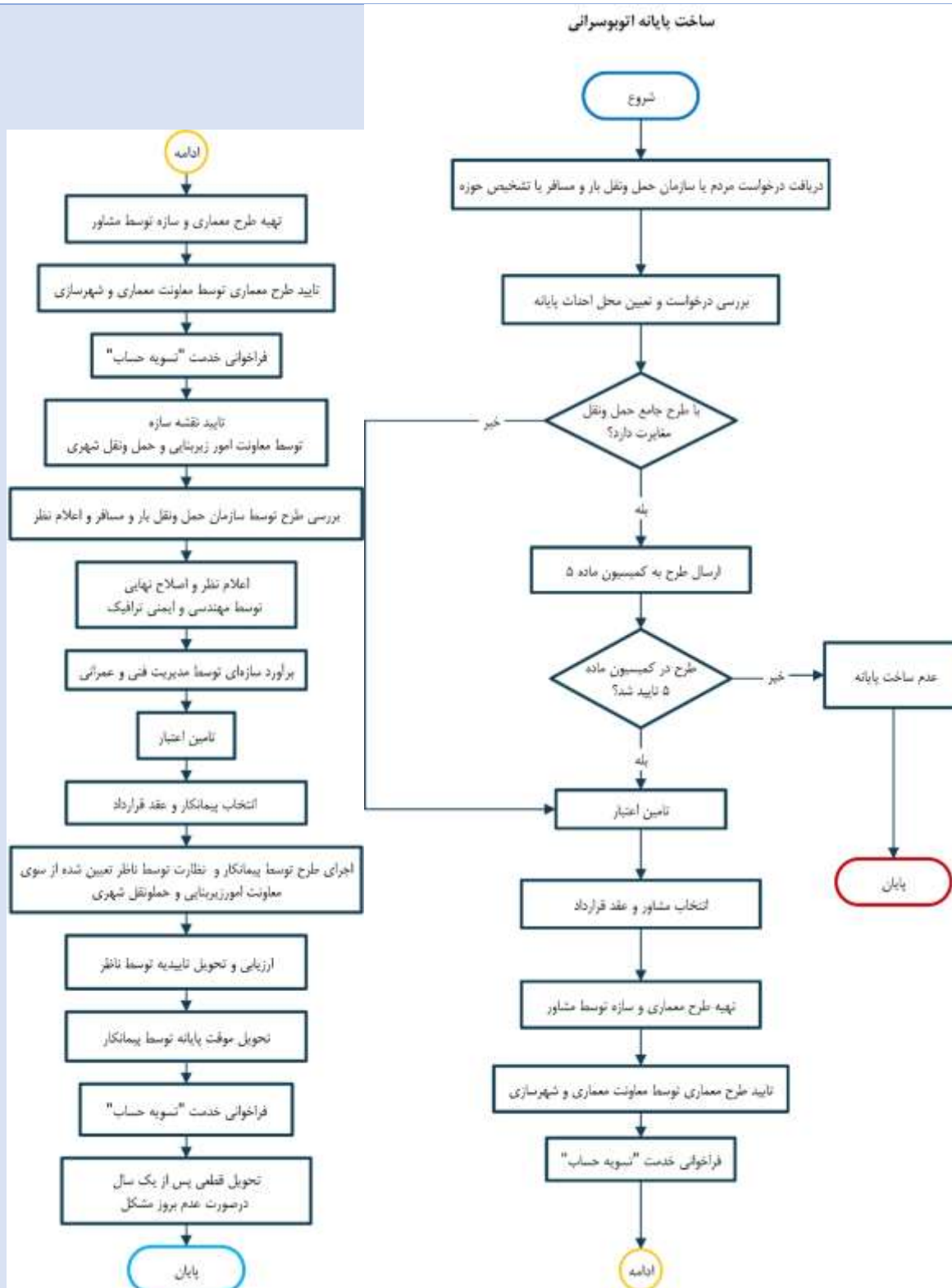
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه با ارتباط با دیگر دستگاه ها)	○ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		
	○ ندارد					
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)			
	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	به دلیل ماهیت خدمت			
	○ الکترونیکی	○ 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)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه			
	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر (پایانه ها)		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل		استعلام غیر الکترونیکی		
		برخط	دستهای (Batch)	استعلام الکترونیکی		
	سامانه پوشا	○	○	○		
	سامانه ۱۳۷	○	○	○		
شهرین	○	○	○			
اتوماسیون اداری	○	○	○			
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	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
					برخط online (Batch)	دستهای (Batch)
	سازمان حمل و نقل بار و مسافر	-	شرح: تغییر خطوط اتوبوس	-	○	○
راهنمایی و رانندگی	-	شرح: اطلاعات راهبند	-	○	○	
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱. دریافت درخواست مردم یا سازمان حمل و نقل بار و مسافر یا تشخیص حوزه					
	۲. بررسی درخواست و تعیین محل احداث پایانه					
	۳. ارسال طرح به کمیسیون ماده ۵ در صورت مغایرت داشتن با طرح جامع حمل و نقل					
	۳, ۱. ادامه روند از گام ۴ در صورت تایید در کمیسیون ماده ۵					
	۳, ۲. عدم ساخت پایانه در صورت عدم تایید کمیسیون ماده ۵					
	۴. تامین اعتبار					
	۵. انتخاب مشاور و عقد قرارداد					
	۶. تهیه طرح معماری و سازه توسط مشاور					
	۷. تایید طرح معماری توسط معاونت معماری و شهرسازی					
	۸. فراخوانی خدمت "تسویه حساب"					
۹. تایید نقشه سازه توسط معاونت امور زیربنایی و حمل و نقل شهری						
۱۰. بررسی طرح توسط سازمان حمل و نقل بار و مسافر و اعلام نظر						

۱۱. اعلام نظر و اصلاح نهایی توسط مهندسی و ایمنی ترافیک
۱۲. برآورد سازه‌ای توسط مدیریت فنی و عمرانی
۱۳. تامین اعتبار
۱۴. انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد
۱۵. اجرای طرح توسط پیمانکار و نظارت توسط ناظر تعیین شده از سوی معاونت امور زیربنایی و حمل و نقل شهری
۱۶. ارزیابی و تحویل تاییدیه توسط ناظر
۱۷. تحویل موقت پایانه توسط پیمانکار
۱۸. فراخوانی خدمت "نسویه حساب"
۱۹. تحویل قطعی پس از یک سال در صورت عدم بروز مشکل

توضیحات

کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:
	۰۹۱۳۱۵۹۹۴۷۰		مدیریت مهندسی و ایمنی ترافیک

آقای شاکری

۱- عنوان خدمت: گزارش تخلفات رانندگی		۲- شناسه خدمت			
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)					
۳- ارائه	نام دستگاه اجرایی: معاونت امور زیربنایی و حمل و نقل شهری شهرداری یزد				
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور				
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	پیرو ماده ۳ قانون رسیدگی به تخلفات رانندگی، شهرداری‌ها موظف به گزارش تخلفات رانندگی به راهنمایی و رانندگی برای ثبت می‌باشند.			
	نوع خدمت	<input type="radio"/> خدمت به شهروندان (G۲C) <input type="radio"/> خدمت به کسب و کار (G۲B) <input checked="" type="radio"/> خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G) <input type="radio"/> خدمت به کارکنان (G۲E)	پلیس راهور، نیروی انتظامی و سپاه	نوع مخاطب	
	سطح خدمت	<input checked="" type="radio"/> شهری <input type="radio"/> روستایی			
	رویداد مرتبط با:	<input type="radio"/> تولد <input type="radio"/> آموزش <input type="radio"/> سلامت <input type="radio"/> مالیات <input type="radio"/> کسب و کار <input type="radio"/> تامین اجتماعی <input type="radio"/> ثبت مالکیت			
	نحوه آغاز خدمت	<input type="radio"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="radio"/> تشخیص دستگاه	<input checked="" type="radio"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="radio"/> سایر: ...	<input checked="" type="radio"/> رخداد رویدادی مشخص	
		مدارک لازم برای انجام خدمت	-		
	قوانین و مقررات بالادستی	قانون رسیدگی به تخلفات رانندگی			
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: <input type="radio"/> ماه <input type="radio"/> فصل <input type="radio"/> سال روزانه بین ۵۰۰ تا ۷۰۰ مورد تخلف رانندگی		
		متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	-		
		تواتر	<input type="radio"/> یکبار برای همیشه مستمر در: <input type="radio"/> ماه <input type="radio"/> فصل <input checked="" type="radio"/> سال		
تعداد بار مراجعه حضوری		-			
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	
۶- نحوه دسترسی	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 کارابین (دوربین‌های کنترل سرعت) - دیجی بورت (دوربین‌های نظارتی)			
مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت			

در مرحله اطلاع رسانی خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)							
	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه					
	● ندارد								
در مرحله درخواست خدمت	○ الکترونیکی	○ 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)							
	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه					
	● ندارد								
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک							
	○ غیرالکترونیکی	-	دگر ضرورت مراجعه حضوری						
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (شبکه اینترنتی موجود بین شهرداری و پلیس راهور و نیروی انتظامی)							
	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه					
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل								
	استعلام غیر الکترونیکی		استعلام الکترونیکی						
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	○	○	○	-					-
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	دستگاه	مراجعه کننده	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	
	پلیس راهور	-	-	-	○	○	○	دستگاه	○
نیروی انتظامی	-	-	-	-	○	○	دستگاه	○	مراجعه کننده

<p>دستگاه ○ مراجعه کننده ○</p>	<p>○</p>	<p>○</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>مدیریت بحران استانداردی</p>
<p>۱- رخدادهای تخلف و شناسایی آن توسط دوربین‌ها ۲- دریافت اطلاعات از دوربین‌ها و ارسال آن‌ها به پلیس راهور یا نیروی انتظامی (بسته به وضعیت موجود)</p>						
<p>توضیح: هزینه ارائه خدمت، از گیرندگان خدمت اخذ نمی‌شود و طبق قانون، بخشی از درآمد حاصل از جریمه از حساب خزانه به شهرداری پرداخت می‌شود. در این خدمت دو حالت وجود دارد. وضعیت عادی که تصاویر و تخلفات به پلیس راهور ارسال می‌شود و وضعیت غیرعادی که تصاویر و تخلفات به نیروی انتظامی ارسال می‌شود.</p>						
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%;"> <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[رخدادهای تخلف و شناسایی آن توسط دوربین‌ها] Step1 --> Step2[دریافت اطلاعات از دوربین‌ها] Step2 --> Decision{وضعیت عادی است؟} Decision -- عادی --> Step3[ارسال اطلاعات به پلیس راهور] Decision -- غیر عادی --> Step4[ارسال اطلاعات به نیروی انتظامی] Step3 --> End([پایان]) Step4 --> End </pre> </div> <div style="width: 35%; text-align: center;"> <p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت</p> </div> </div>						
<p>واحد مربوطه:</p>			<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن:</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای اسدالله پور</p>	

۱- عنوان خدمت: صدور مجوز مرکز معاینه فنی خودروهای ۲- شناسه خدمت	
سبک (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت زیربنایی و حمل و نقل شهری، مدیریت مهندسی و ایمنی ترافیک	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور
شرح خدمت	صدور مجوز تاسیس مرکز معاینه فنی خودروهای سبک به متقاضیان تاسیس مرکز معاینه فنی
نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G۲C) ● خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)
سطح خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● شهری ○ روستایی
رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ● کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت
نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه ها ○ وفات ○ سایر
مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...
مشخصات خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - برگ درخواست احداث مرکز معاینه فنی خودروهای سبک - تصویر مدارک سجلی و هویتی و تصویر اساسنامه شرکت - تصویر کارت پایان خدمت یا معافیت سربازی (برای آقایان متقاضی حقیقی) - اصل گواهی عدم سوء پیشینه موثر کیفری (متقاضی حقیقی) - اصل گواهی معتبر عدم اعتیاد به مواد مخدر، روان گردان و الکل - گزارش توجیهی و تحلیل اقتصادی احداث مرکز معاینه فنی در محل مورد تقاضا - استعلام و مجوز از کلیه دستگاه های ذیربط حسب مورد (اداره کل راه و شهرسازی، اداره کل حفاظت محیط زیست، سازمان جهاد کشاورزی، شهرداری و پلیس راهور ناجا) - اصل و تصویر اسناد مالکیت به انضمام کروکی ملک و مستندات مربوط به وضعیت تملک یا اجاره حداقل ۵ ساله (برای مراکز سبک) ملک از سوی متقاضی، به منظور احداث مرکز معاینه فنی باید مشخصات ملکی به نام شخص حقیقی و در مورد اشخاص حقوق بنام شرکت یا اعضای هیات مدیره شرکت باشد. - معرفی نامه به مراجع ذیصلاح جهت احراز صلاحیت های فردی متقاضی (تمامی تصاویر یادشده باید به طور رسمی برابر با اصل گردند) - در مورد اشخاص حقوقی ارایه مدارک فوق بر اساس اساسنامه شرکت مندرج در روزنامه رسمی می باشد) - مکاتبه ستاد معاینه فنی با کارگروه استانی جهت دریافت تصدیق انطباق برنامه گسترش مراکز معاینه فنی در سطح استان - برگ بررسی و اعلام نظر احداث مرکز معاینه فنی خودرو سبک (موافقت نامه اولیه) - اطلاعیه فراخوان
قوانین و مقررات بالادستی	<ul style="list-style-type: none"> - دستورالعمل ماده ۳ آیین نامه اجرایی نحوه معاینه و صدور برگ معاینه فنی خودروها - برنامه جامع ۵ ساله کارگروه استانی معاینه فنی
آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ● سال سالانه ۸ مورد درخواست می دهند که طبق سهمیه مندرج در برنامه جامع ۵ ساله کارگروه استانی نظارت بر مرکز معاینه فنی برای هر سال مجوز صادر می شود
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	به شرط تکمیل مدارک توسط متقاضی، ارائه خدمت بطور متعارف ظرف ۶ ماه انجام می گردد.
تواتر	○ یکبار برای همیشه در: ○ ماه ○ فصل ● سال مجوز ۳ سال اعتبار دارد. بر اساس شرایط مندرج در جدول رتبه بندی مراکز دستورالعمل به مدت یک تا پنج سال تمدید می گردد.

تعداد بار مراجعه		۱۰ بار	
حضور	هزینه	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
	خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	-	-
پرداخت بصورت الکترونیک			
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
	<ul style="list-style-type: none"> الکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> اینترنتی (yazd.ir) تلفن همراه (برنامه کاربردی) ارسال پستی تلفن گویا یا مرکز تماس سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<ul style="list-style-type: none"> غیرالکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر
	<ul style="list-style-type: none"> ندارد 		<ul style="list-style-type: none"> مراجعه به دستگاه: شهرداری مرکز شهرداری مناطق سازمان های تابعه
در مرحله درخواست خدمت	<ul style="list-style-type: none"> الکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> 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)
	<ul style="list-style-type: none"> غیرالکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر
<ul style="list-style-type: none"> ندارد 		<ul style="list-style-type: none"> مراجعه به دستگاه: شهرداری مرکز شهرداری مناطق سازمان های تابعه 	
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	<ul style="list-style-type: none"> الکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) پست الکترونیک سایر (شبکه‌ی دولت)
	<ul style="list-style-type: none"> غیرالکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> به دلیل نبود زیرساخت ارتباطی مناسب به دلیل ماهیت خدمت
در مرحله ارائه خدمت	<ul style="list-style-type: none"> الکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> 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)
	<ul style="list-style-type: none"> غیرالکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر
<ul style="list-style-type: none"> ندارد 		<ul style="list-style-type: none"> مراجعه به دستگاه: شهرداری مرکز شهرداری مناطق سازمان های تابعه 	
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل		استعلام غیر الکترونیکی
	<ul style="list-style-type: none"> ارتباط خدمت با سایر سامانه 		<ul style="list-style-type: none"> استعلام الکترونیکی
			<ul style="list-style-type: none"> دستگاه (Batch)

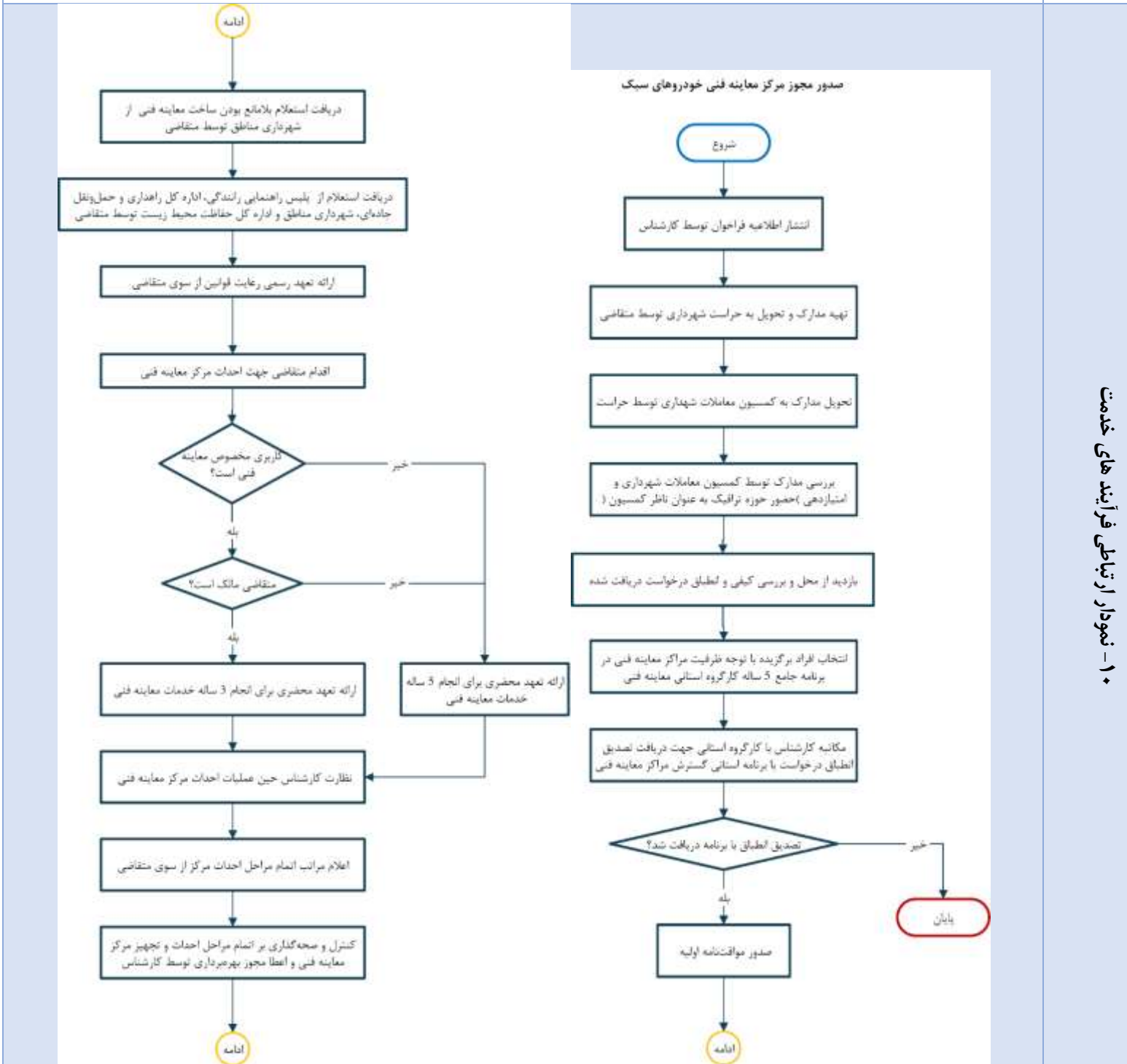
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		نام و مصوبه	سازمان اتوماسیون اداری
				برخط (online)	دستهای (Batch)		
اتحادیه سازمان های حمل و نقل همگانی کشور	سامانه یکپارچه معاینه فنی ایران (سیم فا)	-	-	○	○	○	○
درمانگاه امام رضا	-	شرح: گواهی عدم اعتیاد	تعارفهی درمانگاه	○	○	○	○
پلیس ۱۰+	-	شرح: گواهی عدم سوء پیشینه	تعارفهی پلیس ۱۰+	○	○	○	○
کارگروه استانی مرکز معاینه فنی	-	تاییدیه	-	●	○	○	○
سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور	-	تاییدیه	-	●	○	○	○
اتحادیه سازمان های حمل و نقل کشور	-	تاییدیه	-	●	○	○	○
پلیس راهنمایی رانندگی	-	شرح: عدم ایجاد مشکل ترافیک	-	○	○	○	○
اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای	-	تاییدیه	-	○	○	○	○
شهرداری مناطق	-	شرح: بلامانع بودن ساخت مرکز معاینه فنی	-	○	○	○	○
اداره کل حفاظت محیط زیست	-	تاییدیه	-	○	○	○	○
<p>۱. انتشار اطلاعیه فراخوان توسط کارشناس</p> <p>۲. تهیه مدارک و تحویل به حراست شهرداری توسط متقاضی</p> <p>۳. تحویل مدارک به کمیسیون معاملات شهرداری توسط حراست</p> <p>۴. بررسی مدارک توسط کمیسیون معاملات شهرداری و امتیازدهی (حضور حوزه ترافیک به عنوان ناظر کمیسیون)</p> <p>۵. بازدید از محل و بررسی کیفی و انطباق درخواست دریافت شده</p> <p>۶. انتخاب افراد برگزیده با توجه ظرفیت مراکز معاینه فنی در برنامه جامع ۵ ساله کارگروه استانی معاینه فنی</p> <p>۷. مکاتبه کارشناس با کارگروه استانی جهت دریافت تصدیق انطباق درخواست با برنامه استانی گسترش مراکز معاینه فنی</p> <p>۸. عدم صدور مجوز در صورت عدم دریافت تصدیق انطباق با برنامه</p> <p>۹. صدور موافقت نامه اولیه در صورت دریافت تصدیق انطباق با برنامه</p> <p>۱۰. دریافت استعلام بلامانع بودن ساخت معاینه فنی از شهرداری مناطق توسط متقاضی</p> <p>۱۱. دریافت استعلام از پلیس راهنمایی رانندگی، اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای، شهرداری مناطق و اداره کل حفاظت محیط زیست توسط متقاضی</p> <p>۱۲. ارایه تعهد رسمی رعایت قوانین از سوی متقاضی</p> <p>۱۳. اقدام متقاضی جهت احداث مرکز معاینه فنی و ارائه تعهد محضری برای انجام ۳ ساله خدمات معاینه فنی</p> <p>۱۴. (در صورتیکه کاربری مخصوص معاینه فنی نباشد یا متقاضی مالک نباشد تعهد ۵ ساله ارائه می شود)</p> <p>۱۵. نظارت کارشناس حین عملیات احداث مرکز معاینه فنی</p> <p>۱۶. اعلام مراتب اتمام مراحل احداث مرکز از سوی متقاضی</p> <p>۱۷. کنترل و صحت گذاری بر اتمام مراحل احداث و تجهیز مرکز معاینه فنی و اعطا مجوز بهره برداری توسط کارشناس</p> <p>۱۸. ارایه تعهد رسمی برابر ماده ۱۹ از سوی متقاضی جدید جهت درج در سوابق</p> <p>۱۹. ارسال تاییدیه ستاد معاینه فنی به کارگروه استانی</p> <p>۲۰. ارسال تاییدیه ستاد معاینه فنی از کارگروه استانی به سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور</p> <p>۲۱. ارجاع تاییدیه ستاد معاینه فنی از سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور به اتحادیه سازمان های حمل و نقل همگانی کشور</p> <p>۲۲. نظارت کارشناس اتحادیه سازمان های حمل و نقل همگانی کشور از مرکز معاینه فنی</p>							

۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر

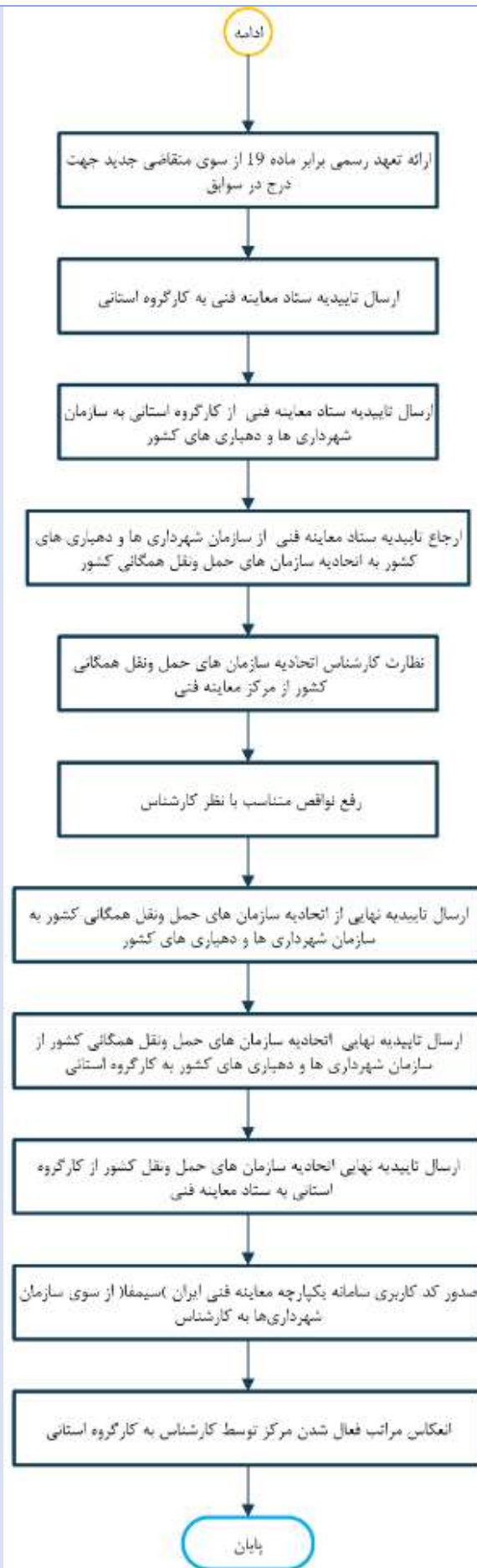
۹- عناوین فرایندهای خدمت

۲۳. رفع نواقص متناسب با نظر کارشناس
۲۴. ارسال تاییدیه نهایی از اتحادیه سازمان های حمل و نقل همگانی کشور به سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور
۲۵. ارسال تاییدیه نهایی اتحادیه سازمان های حمل و نقل همگانی کشور از سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور به کارگروه استانی
۲۶. ارسال تاییدیه نهایی اتحادیه سازمان های حمل و نقل کشور از کارگروه استانی به ستاد معاینه فنی
۲۷. صدور کد کاربری سامانه یکپارچه معاینه فنی ایران (سیمفا) از سوی سازمان شهرداری ها به کارشناس
۲۸. انعکاس مراتب فعال شدن مرکز توسط کارشناس به کارگروه استانی

کلید درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.



۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت



<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مهرزاده</p>	<p>تلفن: ۰۹۱۳۳۵۴۵۶۵۱</p>	<p>پست الکترونیک: واحد مربوط:</p>	<p>مدیریت مهندسی و ایمنی ترافیک</p>
---	------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------

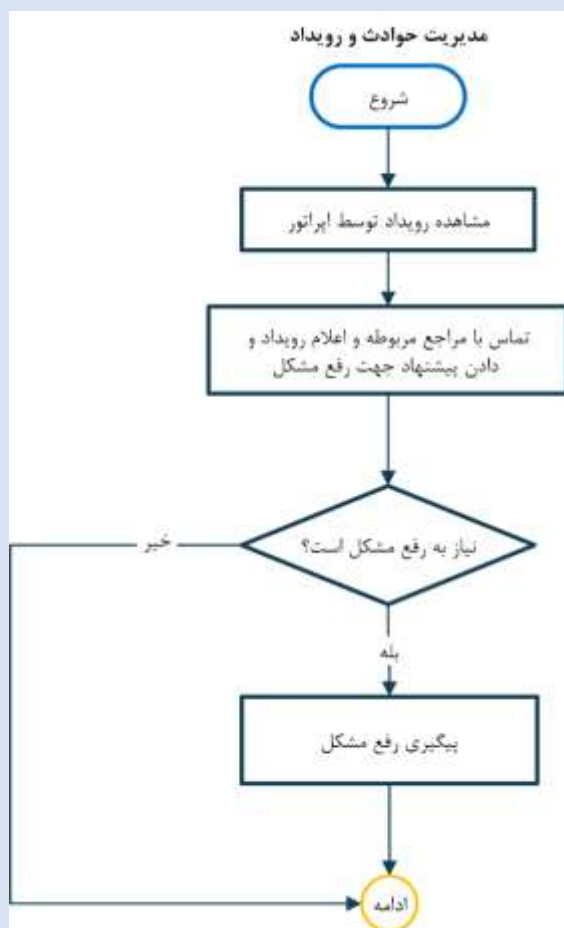
۱- عنوان خدمت: مدیریت حوادث و رویداد		۲- شناسه خدمت	
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)			
۳- نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت زیربنایی و حمل و نقل شهری، مدیریت مهندسی و ایمنی ترافیک، مرکز کنترل ترافیک	۴- نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور	شرح خدمت	
		رصد حوادث و رخدادها با استفاده از سیستم حرکت شهری و هماهنگی با نهادهای مربوطه جهت امداد رسانی و روان سازی ترافیک در مرکز کنترل ترافیک انجام می گردد.	
۵- مشخصات خدمت	نوع خدمت	عموم شهروندان	<ul style="list-style-type: none"> • خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E)
			سطح خدمت
۶- رویداد مرتبط با:	تولید	آموزش	○ سلامت
			○ مالیات
نحوه آغاز خدمت	تقاضای گیرنده خدمت	فرارسیدن زمانی مشخص	○ رخداد رویدادی مشخص
			• تشخیص دستگاه
مدارک لازم برای انجام خدمت	قوانین و مقررات بالادستی	مدارک لازم برای انجام خدمت	-
			مدارک لازم برای انجام خدمت
آمار تعداد خدمت گیرندگان	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	تواتر	در: • ماه ○ فصل ○ سال
			به طور متوسط ماهانه ۶۰ درخواست از راهور جهت تعیین مقصر در تصادفات دریافت می شود.
تعداد بار مراجعه حضوری	هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	به طور متوسط تشخیص رویداد و انجام هماهنگی های لازم طی ۱۰-۸ دقیقه انجام می گیرد.
			○ یکبار برای همیشه
۷- جزئیات خدمت	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:	سامانه هوشمند مدیریت ویدئو (IVMS)	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال
			مستمر
۸- نحوه دسترسی به خدمت	مرحله اطلاع رسانی خدمت	نوع ارائه	پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۹- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	غیرالکترونیکی	شماره حساب (های) بانکی
			○
۱۰- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی	○ پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۱۱- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	غیرالکترونیکی	○ پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۱۲- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی	○ پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۱۳- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	غیرالکترونیکی	○ پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۱۴- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی	○ پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۱۵- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	غیرالکترونیکی	○ پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۱۶- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی	○ پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۱۷- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	غیرالکترونیکی	○ پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۱۸- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی	○ پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۱۹- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	غیرالکترونیکی	○ پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۲۰- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی	○ پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۲۱- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	غیرالکترونیکی	○ پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۲۲- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی	○ پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۲۳- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	غیرالکترونیکی	○ پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۲۴- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی	○ پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۲۵- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	غیرالکترونیکی	○ پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۲۶- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی	○ پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۲۷- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	غیرالکترونیکی	○ پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۲۸- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی	○ پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۲۹- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	غیرالکترونیکی	○ پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۳۰- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی	○ پرداخت بصورت الکترونیک
			○

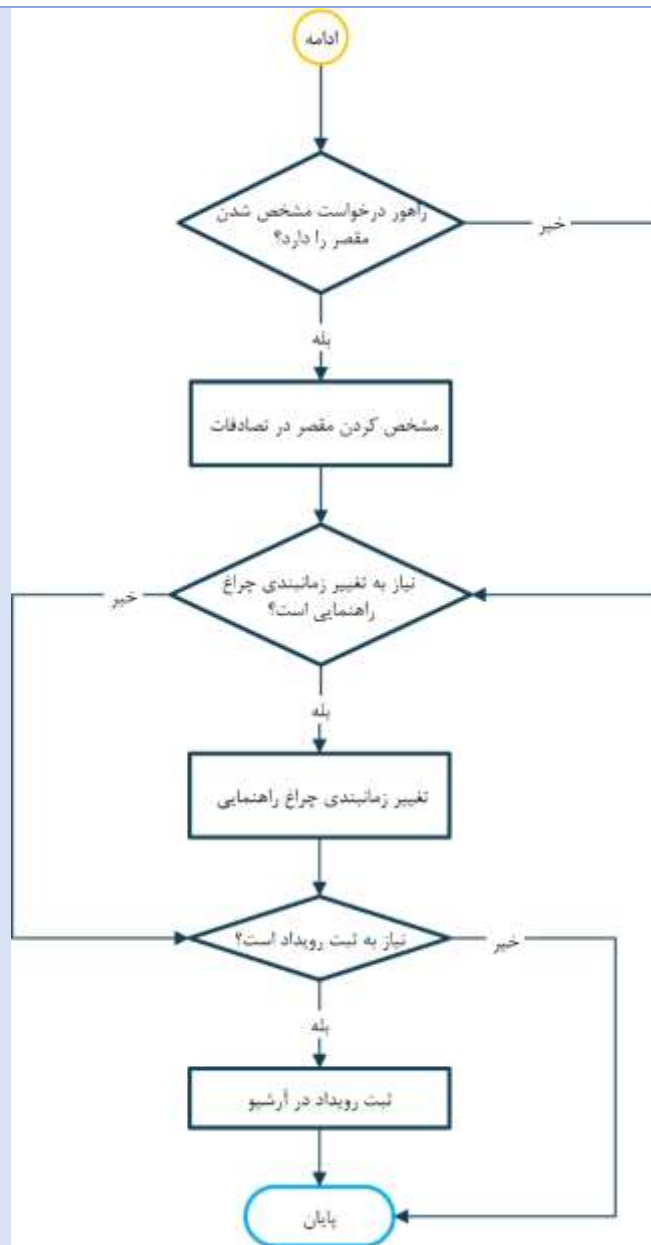
		○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)					
		○ غیر الکترونیکی		○ نیاز ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
		● ندارد				○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
		● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ● سایر (تلفن)	
		○ غیر الکترونیکی		○ نیاز ضرورت		-	
		○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
		● غیر الکترونیکی		○ نیاز ضرورت مراجعه حضوری		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر	
		نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی استعلام غیر الکترونیکی	
		اتوماسیون اداری		-		○ ○	
		نام دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دیگر دستگاه	
		پلیس راهور		-		-	
		اورژانس		-		-	
		سازمان آتش نشانی		-		-	
		اداره آب منطقه‌ای		-		-	
		اداره توزیع برق		-		-	
		۹. مشاهده رویداد توسط اپراتور					
		۱۰. تماس با مراجع مربوطه و اعلام رویداد و دادن پیشنهاد جهت رفع مشکل					
		۱۱. پیگیری رفع مشکل در صورت نیاز					
		۱۲. مشخص کردن مقصر در تصادفات در صورت درخواست راهور					
		۱۳. تغییر زمان بندی چراغ راهنمایی در صورت نیاز					
		۱۴. ثبت رویداد در آرشیو در صورت نیاز					
		۸- ارتباط خدمات با سایر دستگاههای دیگر					
		نام دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی استعلام غیر الکترونیکی	
		پلیس راهور		-		-	
		اورژانس		-		-	
		سازمان آتش نشانی		-		-	
		اداره آب منطقه‌ای		-		-	
		اداره توزیع برق		-		-	
		۹- عازین فرایندهای خدمت					
		۹. مشاهده رویداد توسط اپراتور					
		۱۰. تماس با مراجع مربوطه و اعلام رویداد و دادن پیشنهاد جهت رفع مشکل					
		۱۱. پیگیری رفع مشکل در صورت نیاز					
		۱۲. مشخص کردن مقصر در تصادفات در صورت درخواست راهور					
		۱۳. تغییر زمان بندی چراغ راهنمایی در صورت نیاز					
		۱۴. ثبت رویداد در آرشیو در صورت نیاز					

کلیه درخواستها، نامهها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.

توضیحات

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت





<p>واحد مربوطه: مدیریت مهندسی و ایمنی ترافیک، مرکز کنترل ترافیک</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن:</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای اسدالله پور</p>
---	-----------------------	--------------	---

۱- عنوان خدمت: نصب تجهیزات ترافیکی		۲- شناسه خدمت	
		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت زیربنایی و حمل و نقل شهری، مدیریت مهندسی و ایمنی ترافیک		
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور		
	شرح خدمت	ایمنی ترافیک با استفاده از نصب تجهیزات ترافیک تامین می گردد. جهت آرام سازی ترافیک، سرعتگیر و سرعتکاه نصب می شود. به منظور آشکار سازی و هشدار دادن از شیوه هایی نظیر رنگ آمیزی، نصب گل میخ، تابلو، بلارد، جداکننده، کاشن تانک، سولار صلیبی استفاده می شود. خط کشی عابر پیاده و اجرای گذرگاه و نرده گذاری رفوژ میانی معابر به منظور افزایش ایمنی تردد انجام می گردد.	
	نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 	
	سطح خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● شهری ○ روستایی 	
	رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	
	نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ● سایر: (درخواست پلیس راهور) 	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - طرح تفصیلی - صورت جلسه کمیته فنی ترافیک - مصوبه شورای هماهنگی ترافیک شهرستان - نامه به شهرداری مناطق جهت اجرا - طرح ترافیکی - طرح خیابان - نامه درخواست پلیس راهور 	
	قوانین و مقررات بالادستی	<ul style="list-style-type: none"> - دستورالعمل آشکار سازی سرعت گیر و خط عابر پیاده - دستورالعمل شبکه ای معابر و سرعت کاه مصوبه ی تاریخ ۹۷/۳/۹ - راهنمای به کار گیری تجهیزات ایمنی و آرام سازی ترافیک (وزارت کشور) - راهنمای به کار گیری سرعت کاه (وزارت کشور) - معابر شهری - آرام سازی ترافیک (سازمان ملی استاندارد) - ملاک عمل نصب و به کار گیری سرعت گیر و سرعت کاه - دستورالعمل پیشنهادی ضوابط احداث و آشکار سازی سرعت گیر و سرعت کاه شهر یزد (در حال تصویب) - آیین نامه حمل و نقل - مصوبه ی بودجه ی شورای شهر 	
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	نصب سرعت گیر و سرعتکاه بطور متعارف ظرف ۱۰ روز انجام می گردد. خط کشی عابر پیاده بطور متعارف به ازای هر مترمربع ظرف یک ساعت و نیم انجام می گردد. اجرای گذرگاه عابر پیاده بطور متعارف ظرف ۱ روز انجام می گردد. آشکار سازی مبادی ورودی پل یا زیرگذر بطور متعارف ظرف ۴ روز انجام می گردد. نصب تابلو عابر پیاده بطور متعارف ظرف نیم ساعت انجام می گردد. نرده گذاری به طول یک کیلومتر ظرف ۶ ماه انجام می گردد.	
	تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
	تعداد بار مراجعه حضوری	-	
	هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
		-	پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۱- نتیجه	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
	-		

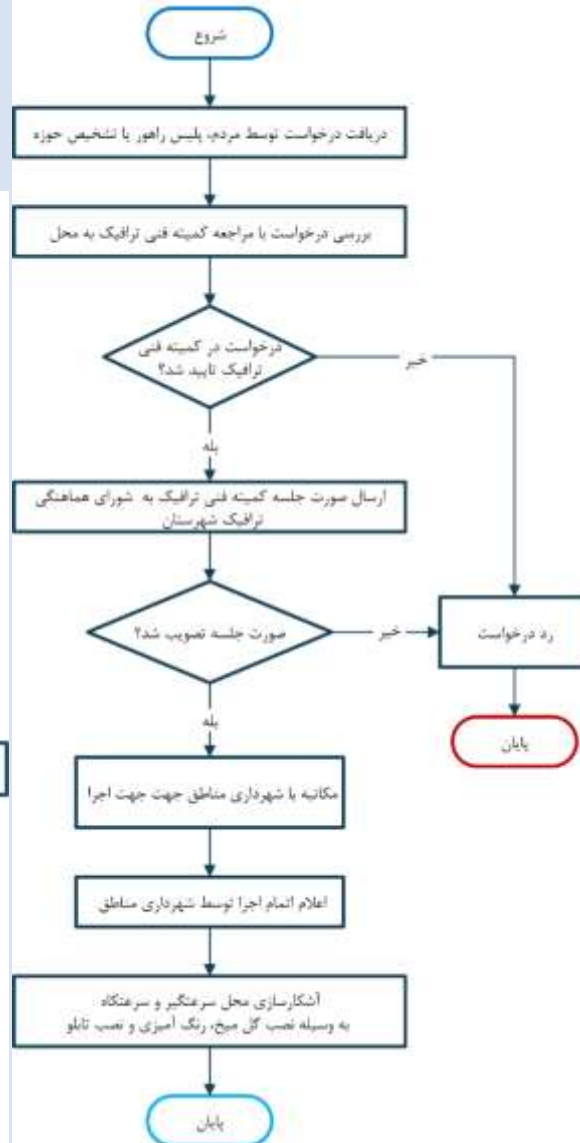
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		سامانه سرا	
مرحله خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (yazd.ir) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
○ ندارد			
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی	○ 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 (شبکه دولت)	
	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
○ ندارد			
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	● غیرالکترونیکی	به دلیل ماهیت خدمت	
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ 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)	
	● غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر محل اجرا
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل
	سامانه شهربین	شرح: درخواست مردمی	استعلام الکترونیکی
	اتوماسیون اداری	شرح: نامه و مصوبه	استعلام الکترونیکی
۸- ارتباط خدمت با سایر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل
	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	برخط online (Batch)	استعلام الکترونیکی
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:			

○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○	○	-	شرح: نامه	-	شهرداری مناطق
○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○	○	-	شرح: اعلام نظر	-	پلیس راهور
○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○	○	-	شرح: مجوز	-	شورای هماهنگی ترافیک شهرستان
نصب سرعتگیر یا سرعتکاه:						
۱. دریافت درخواست توسط مردم، پلیس راهور یا تشخیص حوزه						
۲. بررسی درخواست با مراجعه کمیته فنی ترافیک به محل						
۳. رد درخواست در صورت عدم تایید کمیته فنی ترافیک						
۴. ارسال صورت جلسه کمیته فنی ترافیک به شوری هماهنگی ترافیک شهرستان در صورت تایید درخواست						
۴, ۱. رد درخواست در صورت عدم تصویب صورت جلسه						
۴, ۲. مکاتبه با شهرداری مناطق جهت جهت اجرا در صورت تصویب صورت جلسه						
۴, ۲, ۱. اعلام اتمام اجرا توسط شهرداری مناطق (حداکثر تا ۲۴ ساعت)						
۴, ۲, ۲. آشکارسازی محل سرعتگیر و سرعتکاه به وسیله نصب گل میخ، رنگ آمیزی و نصب تابلو						
خط کشی عابر پیاده و اجرای گذرگاه عابر پیاده						
۱. دریافت درخواست توسط مردم، پلیس راهور یا تشخیص حوزه						
۲. بررسی توسط کارشناس						
۳. در صورت عدم تایید عدم ارایه خدمت						
۴. اطلاع به پیمانکار جهت اجرا در صورت تایید						
۴, ۱. نصب گل میخ						
۴, ۲. نصب تابلو						
آشکارسازی مبادی ورودی پل یا زیرگذر						
۱. تشخیص دستگاه یا اطلاع از احداث پل جدید						
۲. اعلام طرح به پیمانکار						
۳. تحویل لوزام به پیمانکار طبق قرارداد						
۴. اجرای طرح						
۵. نظارت بر کار پیمانکار						
۶. اعلام اتمام کار توسط پیمانکار						
نصب و تعویض تابلو						
۱. تشخیص دستگاه یا اطلاع از احداث مسیر جدید						
۲. اعلام محل نصب و نوع تابلو به پیمانکار						
۳. نصب تابلو						
۴. نظارت بر کار پیمانکار						
۵. اعلام اتمام کار توسط پیمانکار						
نرده گذاری رفوژ میانی معابر						
۱. دریافت درخواست توسط مردم یا پلیس راهور یا تشخیص حوزه						
۲. بررسی توسط کارشناس						
۳. اولویت بندی درخواستها						
۴. انتخاب درخواست با اولویت بالا						
۵. انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد						
۶. نظارت بر کار پیمانکار						
۷. اعلام اتمام کار توسط پیمانکار و فراخوانی خدمت "تسویه حساب"						
کلیه درخواستها، نامهها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.						

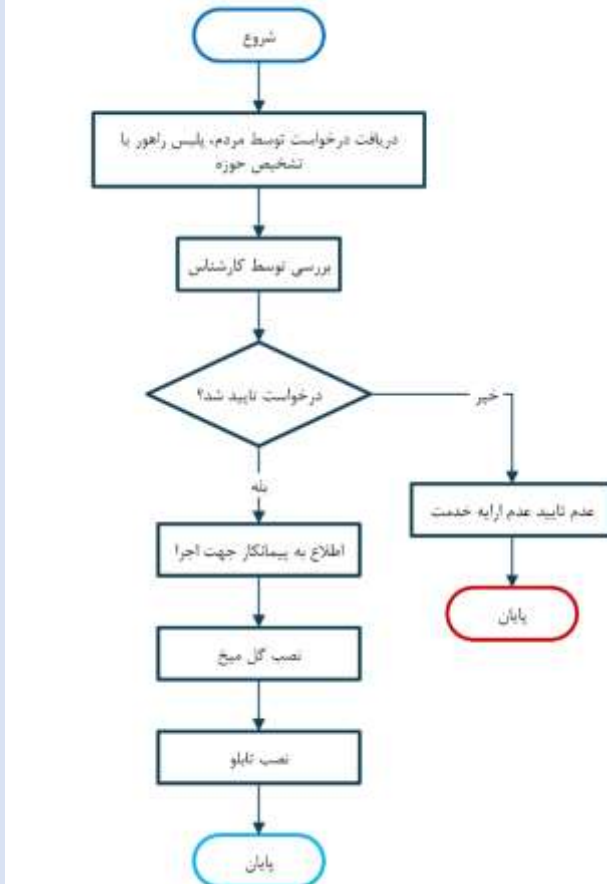
۹- عنوان فرایندهای خدمت

توضیحات

نصب تجهیزات ترافیک - نصب سرعتگیر



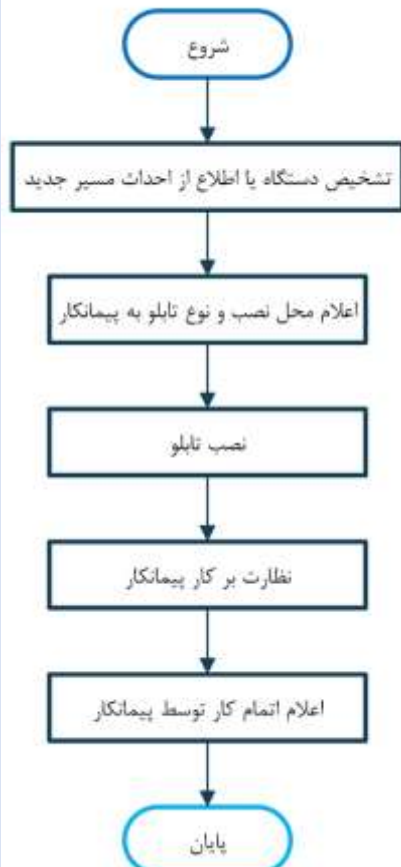
نصب تجهیزات ترافیک - خط کشی عابر پیاده و اجرای گذرگاه عابر پیاده



نصب تجهیزات ترافیک - آشکارسازی مبادی ورودی پل یا زیرگذر



نصب تجهیزات ترافیک - نصب و تعویض تابلو



نصب تجهیزات ترافیک - نرده گذاری رفوژ میانی معابر



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای حمیدی و مهرزاده

تلفن: ۰۹۱۳۱۵۹۹۴۷۰
آقای مهرزاده:

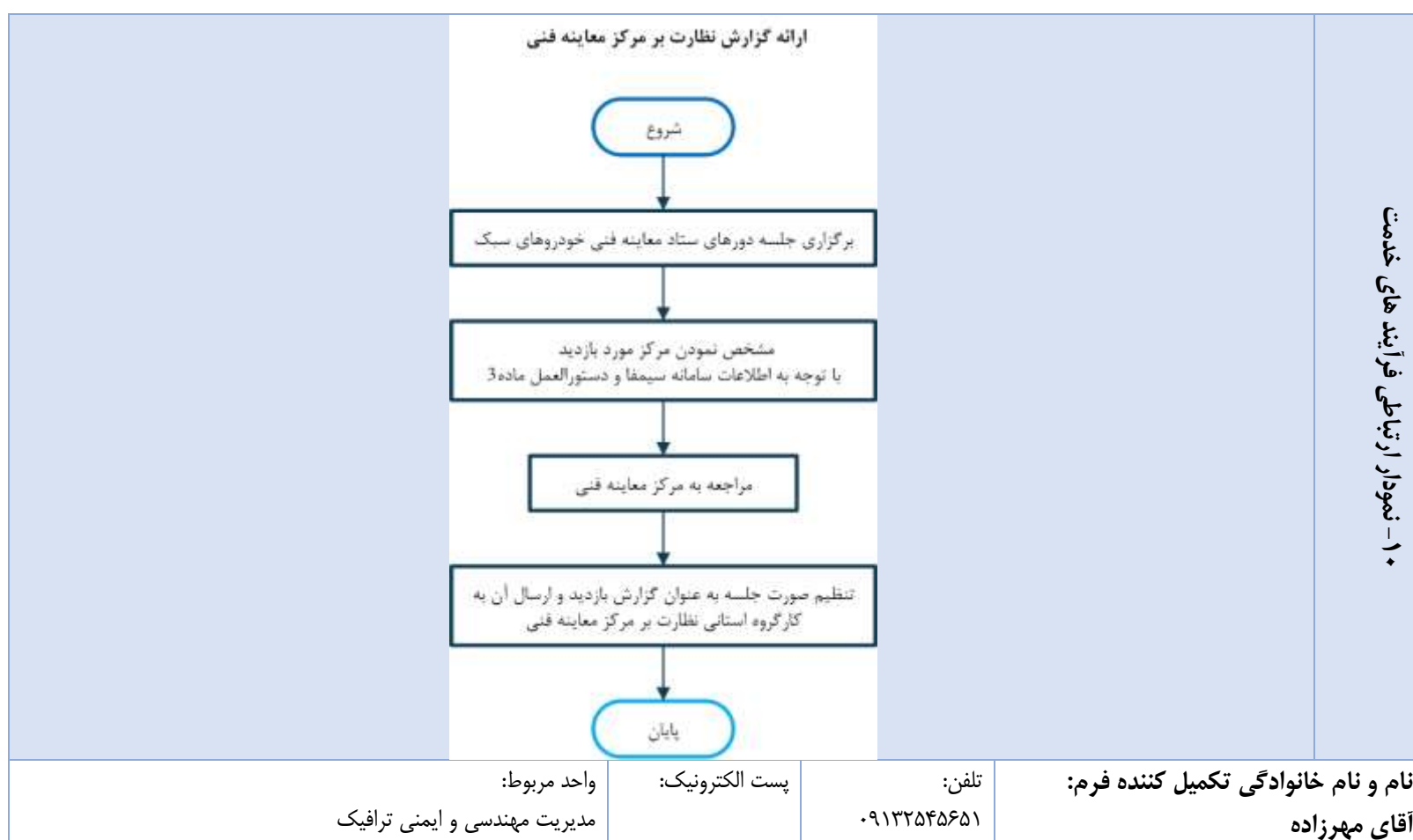
پست الکترونیک:

واحد مربوطه:

مدیریت مهندسی و ایمنی ترافیک


۱- عنوان خدمت: ارائه گزارش نظارت بر مرکز معاینه فنی		۲- شناسه خدمت		
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)				
۳- شرح خدمت	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت زیربنایی و حمل و نقل شهری، مدیریت مهندسی و ایمنی ترافیک			
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	از مراکز معاینه فنی جهت نظارت بر عملکرد و ثبت تخلفات بازدید می شود.		
	نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ● خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 	کارگروه استانی نظارت بر مرکز معاینه فنی	
	سطح خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● شهری ○ روستایی 		
	رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ● کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 		
		<ul style="list-style-type: none"> ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه ها ○ وفات ○ سایر 		
	نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ تقاضای گیرنده خدمت ● فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص 		
		<ul style="list-style-type: none"> ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 		
	انجام خدمت	- صورت جلسه ستاد معاینه فنی خودروهای سبک		
	قوانین و مقررات بالادستی	<ul style="list-style-type: none"> - دستورالعمل ماده ۳ آیین نامه اجرایی نحوه معاینه و صدور برگ معاینه فنی خودروها - برنامه جامع ۵ ساله کارگروه استانی معاینه فنی 		
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ● ماه ○ فصل ○ سال ۴ مرکز معاینه فنی فعال هستند که به طور متوسط ماهانه ۲ مرکز بازدید می شود.	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		زمان بازدید هر مرکز یک ساعت طول می کشد.		
تواتر		یکبار برای همیشه هر مرکز ۲ ماه یک بار بازدید می شود		
تعداد بار مراجعه حضوری		-		
هزینه خدمت گیرندگان (ریال) به خدمت		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			
	-			
	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	● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (yazd.ir) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
		○ غیرالکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
		○ ندارد		
	در مرحله درخواست خدمت	○ الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه

		<ul style="list-style-type: none"> ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 			
<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 	<ul style="list-style-type: none"> ○ درگاه حضور 	
● ندارد					
<ul style="list-style-type: none"> ○ الکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 		<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)
		<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ پیام کوتاه ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (شبکه دولت) 		<ul style="list-style-type: none"> ○ الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ در مرحله ارائه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 	<ul style="list-style-type: none"> ○ درگاه حضور 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ نام سامانه های دیگر 		<ul style="list-style-type: none"> ○ فیلدهای موردتبادل 		<ul style="list-style-type: none"> ○ استعمال غیر الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ استعمال الکترونیکی
				<ul style="list-style-type: none"> ○ برخط ○ دستهای (Batch) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ استعمال غیر الکترونیکی
<ul style="list-style-type: none"> ○ اتوماسیون اداری 		-		<ul style="list-style-type: none"> ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○
<ul style="list-style-type: none"> ○ نام دستگاه دیگر 		<ul style="list-style-type: none"> ○ نام سامانه های دستگاه دیگر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ فیلدهای موردتبادل 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ استعمال الکترونیکی
<ul style="list-style-type: none"> ○ نام دستگاه دیگر 		<ul style="list-style-type: none"> ○ سامانه یکپارچه معاینه فنی ایران (سیم فا) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ شرح: اطلاعات کاربری 	<ul style="list-style-type: none"> ○ پرداخت (هزینه) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ اگر استعمال غیرالکترونیکی است، استعمال توسط:
<ul style="list-style-type: none"> ○ اتحادیه سازمان های حمل و نقل همگانی کشور 		<ul style="list-style-type: none"> ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ دستگاه ○ مراجعه کننده
<ul style="list-style-type: none"> ۱. برگزاری جلسه دوره ای ستاد معاینه فنی خودروهای سبک ۲. مشخص نمودن مرکز مورد بازدید با توجه به اطلاعات سامانه سیم فا و دستورالعمل ماده ۳ ۳. مراجعه به مرکز معاینه فنی ۴. تنظیم صورت جلسه به عنوان گزارش بازدید و ارسال آن به کارگروه استانی نظارت بر مرکز معاینه فنی 					
<ul style="list-style-type: none"> ○ عنوان فرایندهای 					
<ul style="list-style-type: none"> ○ توضیحات 		<ul style="list-style-type: none"> ○ کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود. 			



۱- عنوان خدمت: ارائه خدمات رفاهی به مسافران در		۲- شناسه خدمت	
پایانه‌ها		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: سازمان حمل و نقل بار و مسافر		
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		
	ارائه خدمات رفاهی به مسافران پایانه‌های غیر و امام علی اعم از رستوران، جایگاه سوخت، انبار مرکزی، نمازخانه، سالن استراحت، سوئیت رانندگان و مسافران، پارکینگ، فضای سبز، اتاق سیگار، اتاق مادر و کودک، اطلاعات و سالن انتظار.		
	نوع خدمت		
	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ● خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 		
	سطح خدمت		
	● شهری ○ روستایی		
	رویداد مرتبط با:		
	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 		
	<ul style="list-style-type: none"> ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ○ سایر 		
	نحوه آغاز خدمت		
<ul style="list-style-type: none"> ○ تقاضای گیرنده خدمت ● فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ تشخیص دستگاه ○ سایر 			
مدارک لازم برای انجام خدمت			
<ul style="list-style-type: none"> - فرم درخواست سوئیت - قبض پارکینگ 			
قوانین و مقررات بالادستی			
<ul style="list-style-type: none"> - قانون احداث پایانه‌های مسافربری مصوب ۱۳۵۹ - آیین‌نامه سازمان پایانه‌های مسافربری شهرداری مصوب وزارت کشور سال ۱۳۷۲ - آیین‌نامه مقررات مالی شهرداری 			
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		
	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال روزانه بالغ بر ۱۰۰۰۰ نفر		
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		
	-		
	تواتر		
یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال			
تعداد بار مراجعه حضوری			
-			
هزینه خدمت گیرندگان			
<ul style="list-style-type: none"> ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان کلیه هزینه‌های مربوط به ورودی، پارکینگ و سوئیت بر اساس نرخ مصوب سالانه شورای اسلامی شهر 			
پرداخت بصورت الکترونیک ○			
شماره حساب (های) بانکی			
خرانه			
مبلغ (مبالغ)			
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
	<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> ● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
	○ ندارد		
در مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 	

○ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)							
● غیرالکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
● ندارد							
○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		○ اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
● غیرالکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری		ماهیت بعضی از خدمات نبود زیر ساخت مناسب (برای نمونه در اجاره سوپیت)			
○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		در مرحله ارائه خدمت	
● غیرالکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر (پایانه ها)	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی استعلام الکترونیکی (Batch)		نام سامانه های دیگر سایر سامانه ها	
-		-		○		○	
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		فیلدهای موردتبادل	
مراکز بهداشت		-		-		-	
اداره اماکن		-		-		-	
فرمانداری		-		-		-	
راهداری		-		-		-	
پلیس راه		-		-		-	
نیروی انتظامی		-		-		-	
اجاره سوئیت به رانندگان و مسافران:							
۹- عناوین		۱- ارائه درخواست ۲- اخذ مدارک					

	۳- پرداخت هزینه
	۴- تنظیم صورت جلسه
توضیحات: ۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت	<p>انبار مرکزی و مجتمع فنی بر اساس قرارداد مشارکت اداره می شوند. پارکینگ به طور کامل به بخش خصوصی برون سپاری شده است.</p> <p>ارائه خدمات رفاهی به مسافران در پایانه ها - اجاره سوئیت به رانندگان و مسافران</p>  <pre> graph TD A([شروع]) --> B[ارائه درخواست] B --> C[اخذ مدارک] C --> D[پرداخت هزینه] D --> E[تنظیم صورت جلسه] E --> F([پایان]) </pre>
	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای حسینی زاده آقای صفدرخانی</p>
<p>تلفن: ۰۹۱۳۳۵۸۹۷۸۳</p>	<p>پست الکترونیک: واحد مربوط: مدیر پایانه غدیر</p>

<p>۱- عنوان خدمت: انتقال پروانه بهره برداری اتوبوس</p> <p>۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>	<p>نام دستگاه اجرایی: سازمان حمل و نقل بار و مسافر</p> <p>نام دستگاه مادر: شهرداری یزد</p>
---	--

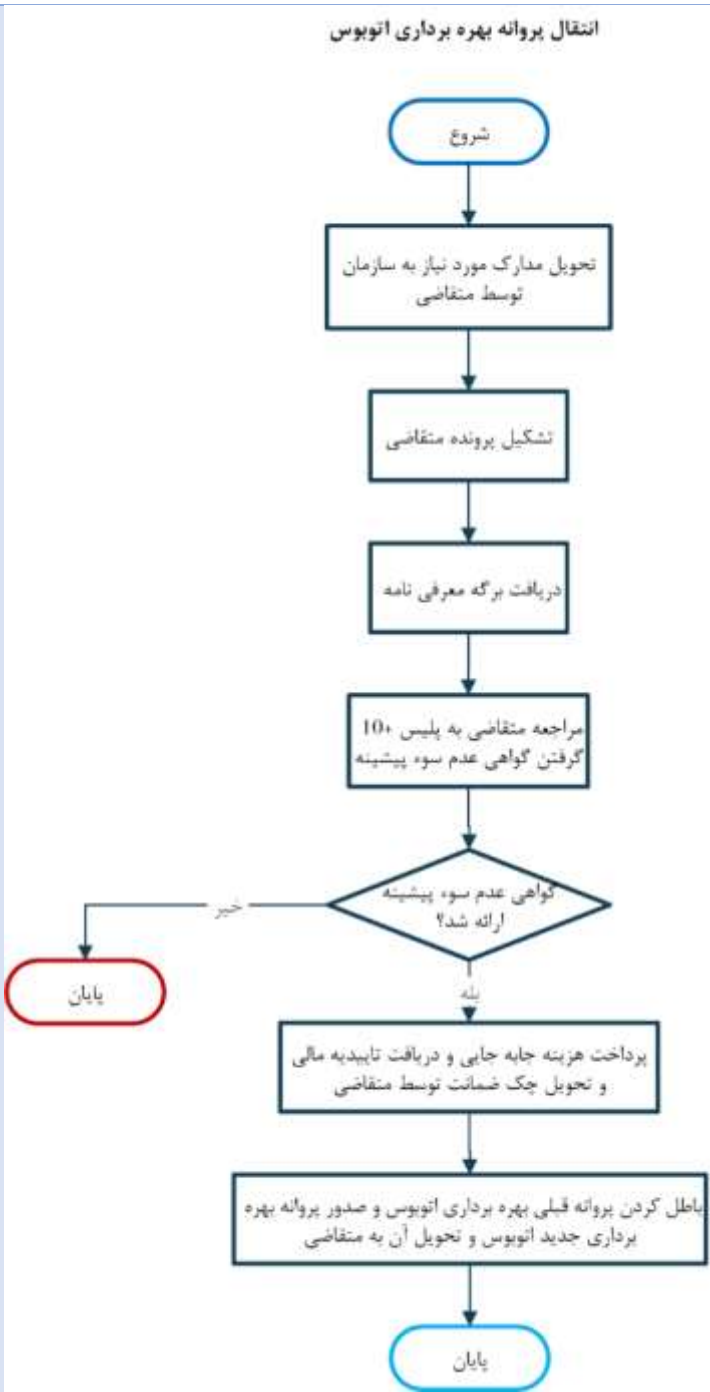
شرح خدمت		انتقال پروانه بهره‌برداری اتوبوس از بهره‌بردار فعلی به متقاضی دریافت پروانه بهره‌برداری	
نوع خدمت		بهره‌بردار و راننده اتوبوس	۰ خدمت به شهروندان (G۲C) ● خدمت به کسب و کار (G۲B) ۰ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G) ۰ خدمت به کارکنان (G۲E)
سطح خدمت		۰ روستایی	● شهری
رویداد مرتبط با:		۰ تولد ۰ آموزش ۰ سلامت ۰ مالیات ● کسب و کار ۰ تامین اجتماعی ۰ ثبت مالکیت	۰ ازدواج ۰ بازنشستگی ۰ مدارک و گواهینامه‌ها ۰ وفات ۰ سایر
نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت ۰ فرارسیدن زمانی مشخص ۰ رخداد رویدادی مشخص ۰ تشخیص دستگاه ۰ سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت		۱. مدارک شناسایی (تمام صفحات شناسنامه و کارت ملی) ۲. وکالتنامه محضری ۳. قرارداد اولیه اتوبوس ۴. وکالتنامه‌ها و قولنامه‌های قبلی اتوبوس ۵. مدارک استعلام (سوء پیشینه و بیماری‌های مسری) ۶. معرفی‌نامه گرفتن گواهی عدم سوء پیشینه ۷. قولنامه انتقال بهره‌برداری اتوبوس ۸. معرفی‌نامه از شرکت تعاونی ۹. تاییدیه مالی (پرداخت هزینه جابه‌جایی بهره‌برداری اتوبوس) ۱۰. پروانه فعالیت فعلی اتوبوس ۱۱. پروانه فعالیت جدید اتوبوس ۱۲. چک ضمانت	
قوانین و مقررات بالادستی		بخشنامه واگذاری اتوبوس مصوبات هیئت مدیره سازمان حمل و نقل بار و مسافر شهری	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ● ماه ۰ فصل ۰ سال بطور متوسط ماهانه ۱ جابه‌جایی اتوبوس انجام می‌شود	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		به شرط تکمیل مدارک توسط متقاضی، ارائه خدمت بطور متعارف ظرف یک هفته انجام می‌گردد.	
تواتر		● یکبار برای همیشه بار در: ۰ ماه ۰ فصل ۰ سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		یک مرتبه جهت ارائه مدارک و گرفتن معرفی‌نامه، یک بار جهت آوردن گواهی عدم سوء پیشینه، یک بار جهت گرفتن پروانه	
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		ارایه	مبلغ (مبالغ)
			شماره حساب (های) بانکی
			پرداخت بصورت الکترونیک
			۰
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 نقل و انتقال (تاکسی)			
مراحل خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی	
		۰ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ۰ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ۰ سایر (بازگروه دسترسی)	
		۰ غیرالکترونیکی ضروری کار ضروری	
		۰ جهت احراز اصالت فرد ۰ جهت احراز اصالت مدرک ۰ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ۰ سایر	
		مراجعه به دستگاه: ۰ شهرداری مرکز ۰ شهرداری مناطق ۰ سازمان های تابعه	
۰ ندارد			

- مشخصات خدمت

۵- جزئیات خدمت

۱- نحوه دسترسی به خدمت

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)	● غیرالکترونیکی	○ ندارد
	● غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ● جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه حضوری	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	● غیرالکترونیکی	○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب
	○ 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	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل			استعلام الکترونیکی
	استعلام الکترونیکی	برخط	دستهای (Batch)	استعلام غیر الکترونیکی
سیستم اتوماسیون اداری	-	-	-	○
سیستم پرسنلی	-	-	-	○
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
				برخط online دستهای (Batch)
پلیس ۱۰+	-	معرفی نامه و گواهی عدم سوء پیشینه	تعارفی پلیس ۱۰+ (پرداخت توسط متقاضی)	○ دستگاه ● مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱. تحویل مدارک مورد نیاز به سازمان توسط متقاضی			
	۲. تشکیل پرونده متقاضی			
	۳. دریافت برگه معرفی نامه و مراجعه متقاضی به پلیس ۱۰+ جهت گرفتن گواهی عدم سوء پیشینه (در صورتیکه برگه عدم سوء پیشینه ارائه نشود خدمت ارائه نمی گردد)			
	۴. پرداخت هزینه جابه جایی و دریافت تاییدیه مالی و تحویل چک ضمانت توسط متقاضی			
	۵. باطل کردن پروانه قبلی بهره برداری اتوبوس و صدور پروانه بهره برداری جدید اتوبوس و تحویل آن به متقاضی			

<p>توضیحات: ن:</p>	<p>کلیه درخواستها، نامهها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.</p>
<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت</p>	<p>انتقال پروانه بهره برداری اتوبوس</p> 
<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای حسینی</p>	<p>تلفن: پست الکترونیک: واحد مربوط: سازمان حمل و نقل بار و مسافر</p>


<p>۱- عنوان خدمت: انتقال مالکیت تاکسی (خرید و فروش) ۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>	
<p>۳- نام دستگاه اجرایی: سازمان مدیریت حمل و نقل بار و مسافر</p>	<p>نام دستگاه مادر: شهرداری یزد</p>
<p>۴- شرح خدمت</p>	<p>خرید و فروش و انتقال تاکسی از شخصی به شخص دیگر مطابق دستورالعمل مصوب شورای شهر</p>

متقاضیان خرید و فروش تاکسی		نوع خدمت		○ خدمت به شهروندان (G2C) ● خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E)	
روستایی ○		شهری ●		سطح خدمت	
○ ثبت مالکیت		○ تولد		رویداد مرتبط با:	
○ وفات		○ آموزش		○ تاسیسات شهری	
○ سایر		○ بیمه		○ ازدواج	
○ مدارک و گواهینامه ها		○ بازنشستگی		○ کسب و کار	
○ فرار رسیدن زمانی مشخص		○ تقاضای گیرنده خدمت		نحوه آغاز خدمت	
○ رخداد رویدادی مشخص		○ تشخیص دستگاه		○ سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت		مدارک اولیه خریدار: - مدارک شناسایی (تمام صفحات شناسنامه و کارت ملی) مدارک اولیه فروشنده: - مدارک شناسایی (تمام صفحات شناسنامه و کارت ملی) - مدارک خودرو (کارت خودرو یا برگ سبز، بیمه شخص ثالث، برگ معاینه فنی (خومدروهای مدل ۸۸ و پایین تر از ۸۸) مدارک مورد نیاز در تولید خدمت: - معرفی نامه به شرکت تعاونی تاکسی رانی - نامه کارشناسی خودرو - معرفی نامه به تعویض پلاک - برگ سبز + برگ نقل و انتقال - سند مالکیت جدید برای خریدار			
قوانین و مقررات بالادستی		- دستورالعمل پرداخت هزینه نقل و انتقال مصوب شورای اسلامی شهر			
آمار تعداد خدمت گیرندگان		حدود ۱۸۰ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال			
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		در صورت کامل بودن مدارک ۴۸ الی ۷۲ ساعت			
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر یک بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال			
تعداد بار مراجعه حضوری		۴ الی ۵ بار			
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی	
		پرداخت ۳ درصد از قیمت کارشناسی خودرو		پرداخت بصورت الکترونیک ○	
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:		سیستم دبیرخانه			
مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ الکترونیکی		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ غیر الکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
در مرحله درخواست خدمت		○ الکترونیکی		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
		○ ندارد			

۵- جزئیات خدمت

۱- نحوه دسترسی به خدمت

○ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)							
○ غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		مراجعه حضوری		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه	
○ ندارد							
● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)				مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
● غیرالکترونیکی		- انجام کارشناسی خودرو - تعویض پلاک - پرداخت هزینه توسط متقاضی		در صورت ضرورت مراجعه حضوری			
○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ پیام کوتاه ○ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)				در مرحله ارائه خدمت	
● غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ابطال پروانه)		مراجعه حضوری		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (انکسار- اطلاعات)		-		برخط دستی (Batch)		استعلام الکترونیکی	
اتوماسیون اداری				○		○	
نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		سوپیشینه تاییدیه امکان		برخط online دستی (Batch)	
پلیس + ۱۰		-		مطابق تعرفه پلیس ۱۰+		○ دستگاه ● مراجعه کننده	
۳- مراجعه به سازمان و ثبت درخواست نقل و انتقال تاکسی و تحویل مدارک اولیه توسط متقاضی							
۴- ارائه نامه برای شرکت تعاونی تاکسی رانی توسط سازمان							
۵- تعیین قیمت کارشناسی توسط شرکت تعاونی							
۶- پرداخت ۱ درصد از مبلغ کارشناسی به شرکت تعاونی توسط متقاضی							
۷- تحویل نامه قیمت توسط متقاضی به سازمان							
۸- ثبت نامه کارشناسی توسط کارشناس سازمان							
۹- پرداخت ۳ درصد از قیمت کارشناسی به سازمان							
۱۰- صدور معرفی نامه برای تعویض پلاک توسط سازمان و تحویل آن به فرد متقاضی							
۱۱- انجام روال تعویض پلاک و دریافت برگ سبز و برگ نقل و انتقال توسط متقاضی							
۱۲- مراجعه طرفین به دفتر ثبت اسناد و انتقال سند							
۱۳- ابطال مجوز فروشنده و صدور مجوز برای خریدار توسط سازمان							

توضیحات	<p style="text-align: center;">انتقال مالکیت تاکسی - خرید و فروش</p> 
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: _____ تلفن: _____ پست الکترونیک: _____ واحد مربوطه: _____</p> <p>آقای زمانی خواه</p>

۱- عنوان خدمت: تحویل اشیاء گمشده	۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		
۳- ارائه	نام دستگاه اجرایی: سازمان حمل و نقل بار و مسافر نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت نوع خدمت	پیگیری وضعیت اشیای گمشده، ساماندهی و تحویل به صاحبان آنها	عموم شهروندان
		<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 	نوع مخاطبین

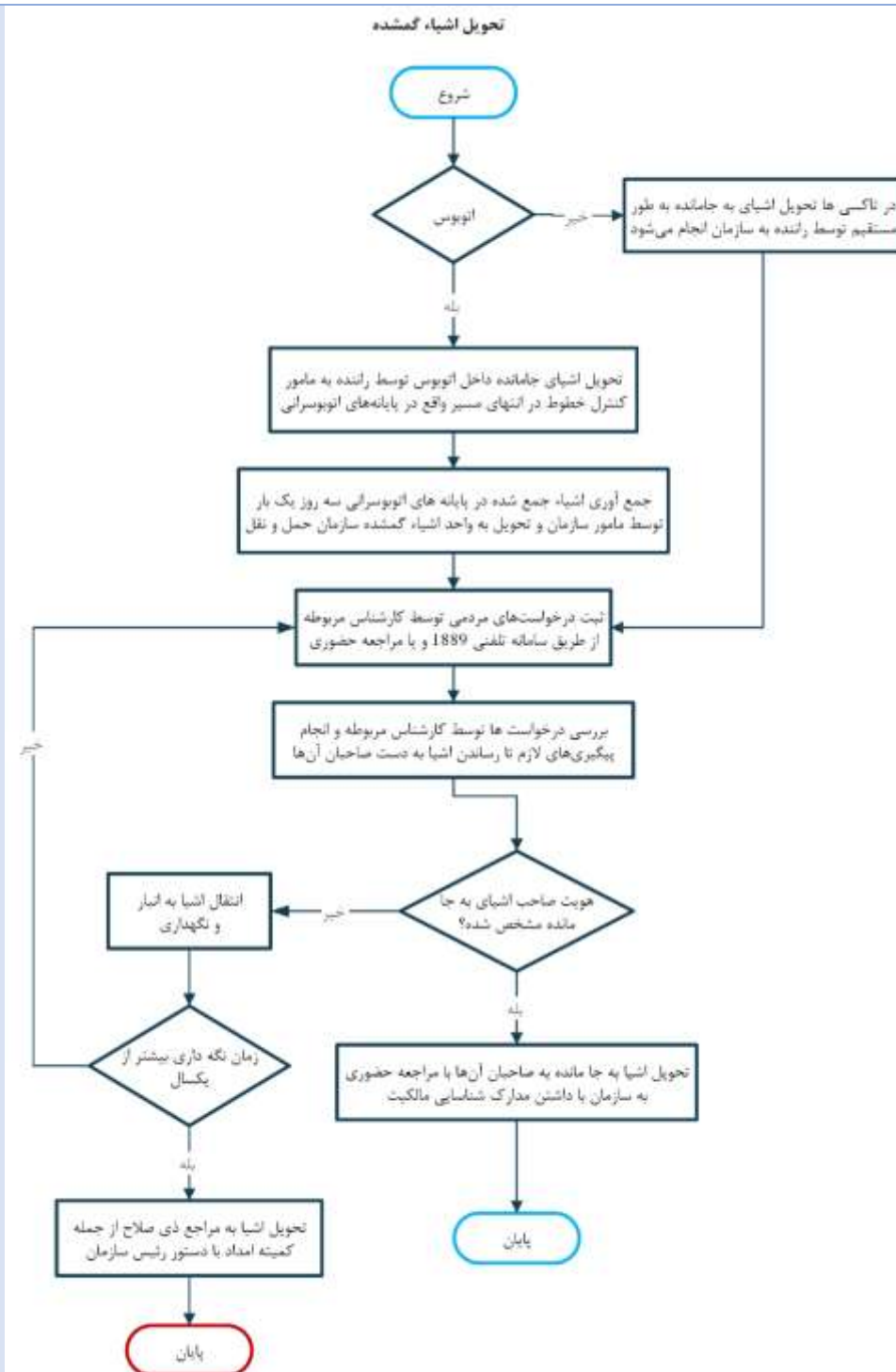
سطح خدمت		● شهری		○ روستایی	
رویداد مرتبط با:		○ تولد	○ آموزش	○ سلامت	○ مالیات
		○ تاسیسات شهری	○ بیمه	○ ازدواج	○ بازنشستگی
نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت		○ فرارسیدن زمانی مشخص	
		○ تشخیص دستگاه		○ رخداد رویدادی مشخص	
مدارک لازم برای انجام خدمت		- کارت شناسایی		○ مدارک اجتماعی	
		- مدرک مالکیت		○ مدارک و گواهینامه‌ها	
قوانین و مقررات بالادستی		- رسید تحویل		○ وفات ● سایر	
		-		-	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		۶۰۰ مورد تماس و ۵۰ مورد تحویل در:		● ماه ○ فصل ○ سال	
		متوسط مدت زمان		بطور متعارف ظرف سه روز کاری انجام می‌گردد.	
تواتر		○ یکبار برای همیشه		مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
		تعداد بار مراجعه		یک مرتبه جهت صحت سنجی و تحویل	
هزینه خدمت گیرندگان (ریال) به خدمت		مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی	
		-		پرداخت بصورت الکترونیک ○	
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 ۱۸۸۹	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی		رسانه ارتباطی خدمت	
		○ غیرالکترونیکی		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
در مرحله درخواست خدمت		● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)	
		○ غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
در مرحله		○ الکترونیکی		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفتر پیشخوان ○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)	
		○ غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
مرحله تولید خدمت (فرآیند)		○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)	
		○ غیرالکترونیکی		○ اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)	

۵- جزئیات خدمت

۶- نحوه دسترسی به خدمت

ماهیت خدمت		بهره‌بردار	غیر الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت		
<ul style="list-style-type: none"> ○ 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) 		<ul style="list-style-type: none"> ○ الکترونیکی 				
<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 		<ul style="list-style-type: none"> ● جهت احراز اصالت فرد ● جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت 	غیر الکترونیکی			
استعلام غیر الکترونیکی		استعلام الکترونیکی	فیلدهای مورد تبادل			نام سامانه های دیگر
	بازگشت	دستیابی (Batch)				
○	○	○	-			-
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:
					بازگشت online دستیابی (Batch)	
حراست بانک	-	توضیح: دریافت اطلاعات تماس	-	○	○	دستگاه مراجعه کننده
کتابخانه ها	-	توضیح: دریافت اطلاعات تماس	-	○	○	دستگاه مراجعه کننده
سازمان تامین اجتماعی	-	توضیح: دریافت اطلاعات تماس	-	○	○	دستگاه مراجعه کننده
پلیس ۱۰+	-	توضیح: دریافت اطلاعات تماس	-	○	○	دستگاه مراجعه کننده
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر						
۱- تحویل اشیای جامانده داخل اتوبوس توسط راننده به مامور کنترل خطوط در انتهای مسیر واقع در پایانه‌های اتوبوسرانی ۲- جمع آوری اشیاء جمع شده در پایانه های اتوبوسرانی سه روز یک بار توسط مامور سازمان و تحویل به واحد اشیاء گمشده سازمان حمل و نقل در مورد تاکسی‌ها، تحویل اشیای به جامانده به طور مستقیم توسط راننده به سازمان انجام می‌شود. ۳- ثبت درخواست‌های مردمی توسط کارشناس مربوطه از طریق سامانه تلفنی ۱۸۸۹ و یا مراجعه حضوری ۴- بررسی درخواست ها توسط کارشناس مربوطه و انجام پیگیری‌های لازم برای رساندن اشیاء به دست صاحبان آنها ۵- تحویل اشیاء به جا مانده به صاحبان آنها با مراجعه حضوری به سازمان با داشتن مدارک شناسایی مالکیت ۶- انتقال اشیاء به انبار در صورت مشخص نشدن هویت صاحب اشیاء به جا مانده و نگهداری تا یک سال ۷- تحویل اشیاء به مراجع ذی صلاح از جمله کمیته امداد با دستور رئیس سازمان در صورت مشخص نشدن صاحبان آنها در پایان سال						
۹- عناوین فرایندهای خدمت						
-						
توضیحات						

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت

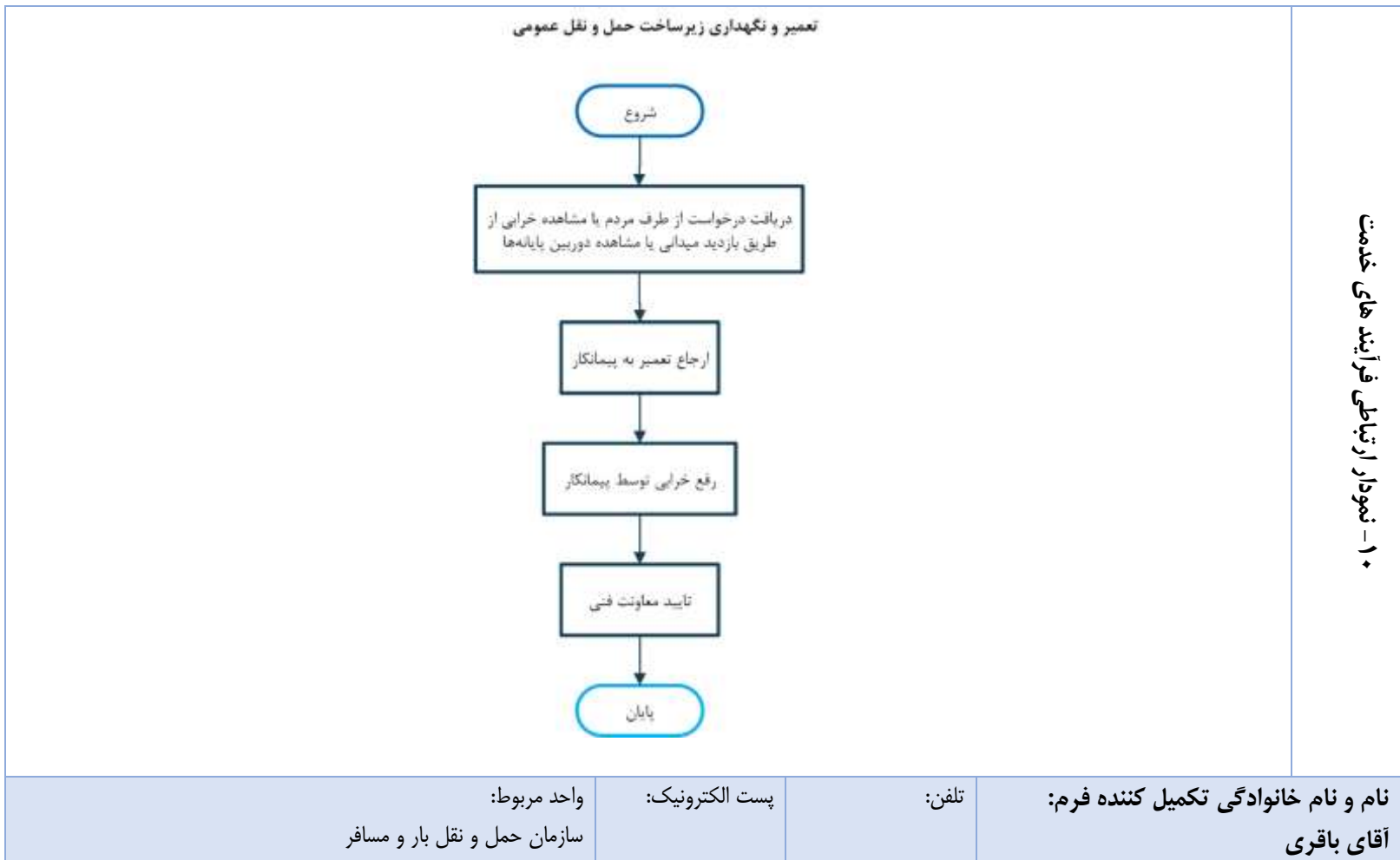


نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مجتبی اعتمادی	تلفن: ۰۹۱۰۳۰۹۵۲۲۶	پست الکترونیک: واحد مربوط:	سازمان حمل و نقل بار و مسافر
---	----------------------	-------------------------------	------------------------------

عنوان خدمت: تعمیر و نگهداری زیرساخت حمل و نقل عمومی	۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)
نام دستگاه اجرایی: سازمان حمل و نقل بار و مسافر	۱

نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
شرح خدمت	از تاسیسات پایانه‌ها و ایستگاه‌های اتوبوس و تاکسی نگهداری می‌کنند و در صورت بروز خرابی آن را رفع می‌نمایند.
نوع خدمت	عموم شهروندان ● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)
سطح خدمت	● شهری روستایی
رویداد مرتبط با:	○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ○ سایر
نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص
	● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...
مدارک لازم برای انجام خدمت	- نامه تاسیس پایانه - درخواست مردم
قوانین و مقررات بالادستی	- آیین نامه‌های حمل‌ونقل عمومی
آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان
متوسط مدت زمان ارائه خدمت بطور متعارف ظرف یک روز انجام می‌گردد.	ارائه خدمت بطور متعارف ظرف یک روز انجام می‌گردد.
تواتر	● یکبار برای همیشه بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال
تعداد بار مراجعه حضوری	-
هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان	ارائه مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ○
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
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی ○ ندارد
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
در مرحله درخواست خدمت	● تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ 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)

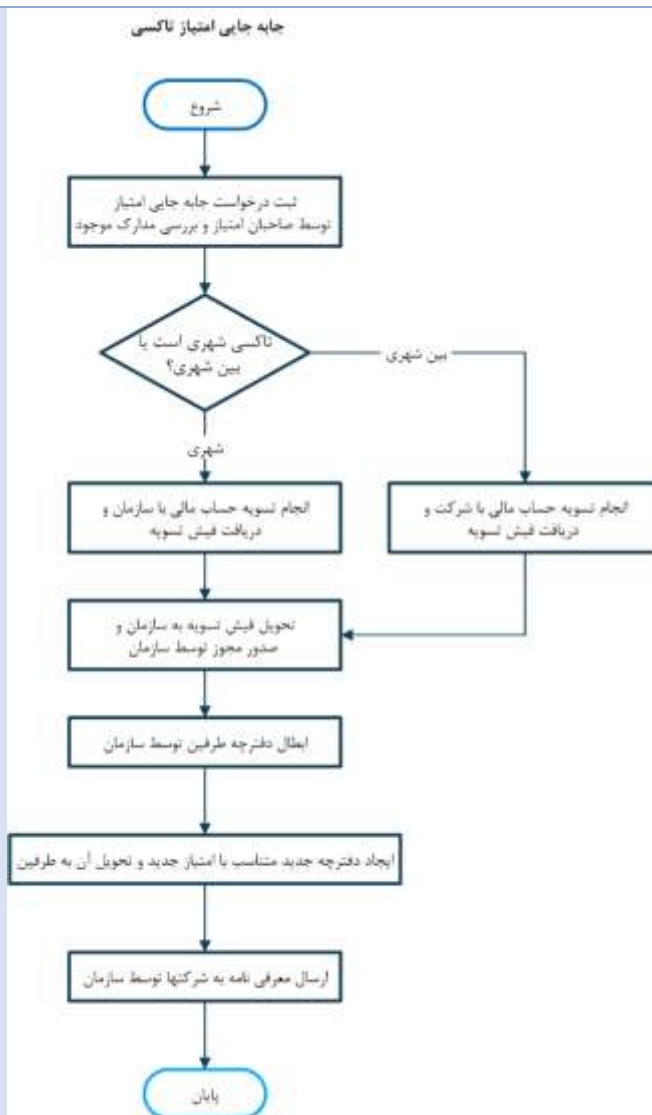
<p>مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه</p>	<p>○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر</p>	<p>دگر ضرورت مراجعه حضوری</p>	<p>○ غیرالکترونیکی ○ ندارد</p>
<p>○ ندارد</p>			
<p>○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)</p>			
<p>به دلیل ماهیت خدمت</p>			
<p>○ 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)</p>			
<p>مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر (پایانه ها و ایستگاه ها)</p>	<p>○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت</p>	<p>دگر ضرورت مراجعه حضوری</p>	<p>● غیرالکترونیکی</p>
<p>استعلام غیر الکترونیکی</p>	<p>استعلام الکترونیکی</p>	<p>فیلدهای موردتبادل</p>	
<p>○</p>	<p>○</p>	<p>○</p>	<p>نام سامانه های دیگر</p>
<p>○</p>	<p>○</p>	<p>○</p>	<p>شهرین سیستم اتوماسیون اداری درخواست و مدارک</p>
<p>نام دستگاه دیگر</p>			
<p>استعلام الکترونیکی</p>	<p>مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)</p>	<p>فیلدهای موردتبادل</p>	<p>نام سامانه های دستگاه دیگر</p>
<p>○ دستگاه ○ مراجعه کننده</p>	<p>○</p>	<p>○</p>	<p>○</p>
<p>اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:</p>			
<p>۱. دریافت درخواست از طرف مردم یا مشاهده خرابی از طریق بازدید میدانی یا مشاهده دوربین پایانه ها ۲. ارجاع تعمیر به پیمانکار ۳. رفع خرابی توسط پیمانکار ۴. تایید معاونت فنی</p>			
<p>کلید درخواستها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.</p>			
<p>توضیحات</p>			



۱- عنوان خدمت: جابه‌جایی امتیاز تاکسی		۲- شناسه خدمت		
نام دستگاه اجرایی: سازمان مدیریت حمل و نقل بار و مسافر		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		
۳- مشخصات خدمت	۳-۱- شرح خدمت	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
	۳-۲- نوع خدمت	جابه‌جایی امتیاز صاحبان تاکسی به منظور جابه‌جایی از یک نوع تاکسی به نوع تاکسی دیگر (شهری، بی‌سیم و ...)		
	۳-۳- سطح خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● شهری ○ روستایی 		
	۳-۴- رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ● کسب و کار ○ تأمین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 		
	۳-۵- نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 		
	۳-۶- مدارک لازم برای انجام خدمت	فیش تسویه حساب با سازمان یا شرکت تاکسی رانی		
	۳-۷- قوانین و مقررات بالادستی	-		
	۳-۸- آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین ۵ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال		
	۳-۹- متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	متوسط ۴۸ ساعت		
	۳-۱۰- تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر یک بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال		
۴- جزئیات خدمت	۴-۱- تعداد بار مراجعه حضوری	۲ بار		
	۴-۲- هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	<ul style="list-style-type: none"> ○ مبلغ (مبالغ) ○ شماره حساب (های) بانکی ○ پرداخت بصورت الکترونیک 		
	۴-۳- پرداخت ۳ درصد از قیمت کارشناسی خودرو	<ul style="list-style-type: none"> ○ هزینه ○ پرداخت ۳ درصد از قیمت کارشناسی ○ هزینه 		
	۴-۴- آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن	-		
۵- نحوه دسترسی به خدمت	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		سامانه تاکسی	
	۵-۱- مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)
		○ غیرالکترونیکی	○ پست الکترونیک	○ ارسال پستی
	در مرحله درخواست خدمت	○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ پیام کوتاه
		○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		○ ندارد	○ جهت احراز اصالت فرد	○ مراجعه به دستگاه:
		○ جهت احراز اصالت مدرک	○ شهرداری مرکز	○ شهرداری مناطق
	در مرحله درخواست خدمت	○ دفتر پیشخوان	○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	○ سازمان های تابعه
		○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان:	○ سایر	○ سایر
در مرحله درخواست خدمت	○ عنوانین مشابه دفتر پیشخوان	○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	

				● غیرالکترونیکی	● جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	● مراجعه حضوری	● مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه
				○ ندارد			
				● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		○ اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
				● غیرالکترونیکی	- پرداخت حضوری		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)
				○ الکترونیکی	○ 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)		در مرحله ارائه خدمت
				● غیرالکترونیکی	● جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	● مراجعه حضوری	● مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه
					فیلدهای موردتبادل		نام سامانه های دیگر
							۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی، د. دستگاه)
							سیستم اتوماسیون اداری
							۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر
							نام دستگاه دیگر
							نام سامانه های دیگر دستگاه
							مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
							فیلدهای موردتبادل
							نام سامانه های دیگر دستگاه
							۹- عناوین فرایندهای خدمت
							۱۴- ثبت درخواست جابه جایی امتیاز توسط صاحبان امتیاز و بررسی مدارک موجود
							۱۵- برای تاکسی های شهری انجام تسویه حساب مالی با سازمان، برای سایر تاکسی ها تسویه حساب مالی با شرکت و دریافت فیش تسویه
							۱۶- تحویل فیش تسویه به سازمان و صدور مجوز توسط سازمان
							۱۷- ابطال دفترچه طرفین توسط سازمان
							۱۸- ایجاد دفترچه جدید متناسب با امتیاز جدید و تحویل آن به طرفین
							۱۹- ارسال معرفی نامه به شرکتها توسط سازمان
							توضیحات
							تاکسی های شهری به صورت مستقیم زیر نظر سازمان حمل و نقل می باشند و سایر تاکسی ها زیر نظر یک شرکت تاکسی رانی می باشند.

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای زمانی خواه	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوطه:
--	-------	----------------	--------------

۱- عنوان خدمت: صدور پروانه اشتغال رانندگان حمل و نقل بار و مسافر		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)						
ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: سازمان حمل و نقل بار و مسافر							
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد							
مشخصات خدمت	شرح خدمت	صدور پروانه اشتغال رانندگان ناوگان حمل بار و اتوبوس و مینی بوس و تاکسی درون شهری جهت مجوز کار درون شهری.						
	نوع خدمت	نوع مکانی	رانندگان ناوگان حمل و نقل مسافر شامل اتوبوس، مینی بوس و تاکسی و حمل بار					
	سطح خدمت	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	رویداد رویدادی مشخص				
		تشخیص دستگاه	سایر: ...					
	مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - مدارک شناسایی راننده شامل کارت ملی، شناسنامه و کار پایان خدمت - گواهینامه پایه یکم بدون محدودیت رانندگی با خودرو عمومی (کارت گواهینامه باید به لحاظ زمانی معتبر باشد و حداقل یک سال از زمان صدور آن گذشته باشد) - کارت سلامت راننده - گواهی عدم سوء پیشینه - گواهی عدم اعتیاد - فرم تعهد حسن انجام کار - درخواست کتبی صدور پروانه <p>ناوگان حمل و نقل مسافر</p> <ul style="list-style-type: none"> - عکس ۳*۴ - فرم معرفی نامه اداره اماکن - فرم معرفی نامه عثم اعتیاد - فرم معرفی نامه عدم سوء پیشینه - تاییدیه اداره اماکن - تاییدیه مالی <p>ناوگان اتوبوس</p> <ul style="list-style-type: none"> - معرفی نامه از بهره بردار - مدارک شناسایی همسر و فرزندان - آخرین مدرک تحصیلی - مدارک نوع بیمه - معرفی نامه از شرکت تعاونی - معرفی نامه فرد به بانک انصار - فیش پرداختی بابت صدور کارت بانک انصار - چک ضمانت حسن انجام کار - نامه آموزش و آزمون سازمان حمل و نقل - کارت بانک انصار <p>ناوگان تاکسی</p> <ul style="list-style-type: none"> - مدارک خودرو (کارت خودرو یا برگ سبز، بیمه شخص ثالث، برگ معاینه فنی برای خودروهای مدل ۸۸ و پایین تر از ۸۸) - وکالت نامه کاری یا قولنامه (در صورتی که متقاضی مالک خودرو نباشد مورد نیاز است) - رضایت همسر (خانم های متاهل) یا ولی (خانم های مجرد، مطلقه یا همسر فوت شده بدون فرزند) - سند طلاق (خانم های مطلقه) - معرفی نامه از شرکت - فیش واریزی حق عضویت، صدور پرونده و آموزش 						
		ناوگان مینی بوس						

<ul style="list-style-type: none"> - وکالتنامه کاری یا قولنامه (در صورتیکه راننده مالک خودرو نیست) - مدارک خودرو (کارت خودرو یا برگ سبز، بیمه شخص ثالث، برگ معاینه فنی (خودروهای مدل ۸۸ و پایین تر از ۸۸)) (اگر متقاضی مالک وسیله نقلیه باشد) - معرفی نامه از موسسه مینی بوس رانی - فرم بازدید از طرف موسسه مینی بوس رانی <p style="text-align: center;">تمدید پروانه اشتغال رانندگان اتوبوس و تغییر کد اتوبوس</p> <ul style="list-style-type: none"> - گواهینامه پایه یکم بدون محدودیت رانندگی با خودرو عمومی (کارت گواهینامه باید به لحاظ زمانی معتبر باشد و حداقل یک سال از زمان صدور آن گذشته باشد) - کارت سلامت - معرفی نامه از شرکت تعاونی - معرفی نامه از بهره بردار - پروانه اشتغال سال قبل مینی بوس <p style="text-align: center;">تمدید پروانه اشتغال رانندگان مینی بوس</p> <ul style="list-style-type: none"> - فرم بازدید از طرف موسسه مینی بوس رانی - معرفی نامه از موسسه مینی بوس رانی - پروانه اشتغال سال قبل مینی بوس <p style="text-align: center;">تمدید پروانه اشتغال رانندگان حمل بار</p> <ul style="list-style-type: none"> - کارت سلامت راننده - گواهی عدم سوء پیشینه - گواهی عدم اعتیاد <p style="text-align: center;">تمدید پروانه اشتغال رانندگان تاکسی</p> <p>در صورت تغییر خودرو به مدارک خودرو جدید نیاز می باشد در غیر این صورت بیمه نامه شخص ثالث و معاینه فنی برای خودروهای مدل ۸۸ یا پایین تر مورد نیاز است</p>	
<p style="text-align: center;">ناوگان حمل بار</p> <ul style="list-style-type: none"> - قانون توسعه حمل و نقل و مدیریت مصرف سوخت مصوب ۱۳۸۶ - قانون رسیدگی به تخلفات رانندگی مصوب ۱۳۸۹ - آیین نامه مدیریت حمل و نقل بار و مسافر در شهر و حومه، مصوب ۱۳۸۷/۱۱/۱۹ وزیران عضو کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت - دستورالعمل مدیریت حمل و نقل بار درون شهری و حومه، ابلاغ وزارت کشور، پاییز ۱۳۹۴ (ماده ۱۵) <p style="text-align: center;">ناوگان اتوبوس</p> <ul style="list-style-type: none"> - بخشنامه واگذاری اتوبوس به بخش خصوصی <p style="text-align: center;">ناوگان مینی بوس</p> <ul style="list-style-type: none"> - قانون اتحادیه تاکسی رانی - بخشنامه تاکسی رانی <p style="text-align: center;">ناوگان تاکسی</p> <ul style="list-style-type: none"> - قانون مدیریت حمل و نقل و مصرف سوخت ماده ۹ - دستورالعمل اجرایی حمل و نقل دانش آموزان مصوب کارگروه ماده ۱۹ - آیین نامه حمل و نقل دانش آموزان مصوب هیئت دولت - اساسنامه سازمان 	<p>قوانین و مقررات بالادستی</p>
<p>در: ○ ماه ○ فصل ○ سال</p> <p>بطور متوسط سالانه ۱۰۰۰ پروانه اشتغال ناوگان حمل بار صادر و ۳۰۰۰ پروانه تمدید می گردد.</p> <p>بطور متوسط ماهانه ۲ مورد پروانه اشتغال مینی بوس صادر و سالانه ۸۵۰ پروانه تمدید می گردد.</p> <p>میانگین سالانه ۲۰۳۰ پروانه اشتغال تاکسی صادر می شود.</p> <p>بطور متوسط ماهانه ۳۰ مورد پروانه اشتغال اتوبوس صادر و سالانه ۳۰ پروانه تمدید می گردد.</p>	<p>آمار تعداد خدمت گیرندگان</p>
<p>به شرط تکمیل مدارک و مستندات توسط متقاضی، ارائه خدمت بطور متعارف ظرف دو روز کاری انجام می گردد.</p> <p>به شرط تکمیل مدارک و مستندات توسط متقاضی، صدور پروانه تاکسی بطور متعارف ظرف ۱۰ الی ۱۵ روز کاری، صدور پروانه مینی بوس و اتوبوس ظرف دو هفته انجام می گردد.</p>	<p>متوسط مدت زمان ارائه خدمت:</p>
<p>یک بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال</p> <p>○ یکبار برای همیشه هر دو سال یکبار</p> <p>پروانه اشتغال حمل و نقل مسافر یک سال اعتبار دارد صادر و بعد از آن سالی یکبار تمدید می شود.</p>	<p>تواتر</p>

تعداد بار مراجعه		دو مرتبه	
حضور		یک مرتبه مراجعه حضوری متقاضی جهت صحت سنجی مدارک و پرداخت هزینه و دریافت معرفی نامه	
هزینه		یک مرتبه جهت دریافت اصل پروانه	
ارایه		مبلغ (مبالغ)	
خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		شماره حساب (های) بانکی	
در تمدید پروانه، هزینه ها نصف صدور پروانه می باشد.		پرداخت بصورت الکترونیک	
در تمدید پروانه، هزینه ها نصف صدور پروانه می باشد.		○ خزانه	
در تمدید پروانه، هزینه ها نصف صدور پروانه می باشد.		○ خزانه	
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 حمل و نقل یا تاکسی (ناوگان حمل و نقل مسافر)	
مراحل خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی	
○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)		● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	
○ ارسال پستی		○ پست الکترونیک	
○ پیام کوتاه		● تلفن گویا یا مرکز تماس	
		○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ غیر الکترونیکی	
○ مراجعه به دستگاه:		○ جهت احراز اصالت فرد	
○ شهرداری مرکز		○ جهت احراز اصالت مدرک	
○ شهرداری مناطق		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	
○ سازمان های تابعه		○ سایر	
○ ندارد			
در مرحله درخواست خدمت		● الکترونیکی (حمل بار)	
○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)		● اینترنتی	
○ ارسال پستی		○ پست الکترونیک	
○ پیام کوتاه		○ تلفن گویا یا مرکز تماس	
		○ دفاتر پیشخوان	
		شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:	
		○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان	
		○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
در مرحله درخواست خدمت		● غیر الکترونیکی	
○ مراجعه به دستگاه:		● جهت احراز اصالت فرد (حمل بار)	
○ شهرداری مرکز		● جهت احراز اصالت مدرک (حمل بار)	
○ شهرداری مناطق		● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب (حمل و نقل مسافر)	
● سازمان های تابعه (حمل و نقل مسافر)		○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
● سایر: شرکت طرف قرارداد (حمل بار)			
○ ندارد			
در مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		● الکترونیکی	
		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	
		○ پست الکترونیک	
		○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
در مرحله ارائه خدمت		○ غیر الکترونیکی (حمل و نقل مسافر)	
		پرداخت وجه	
		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	
		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	
		○ پست الکترونیک	
		○ تلفن گویا یا مرکز تماس	
		○ پیام کوتاه	
		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
		○ ارسال پستی	
		○ دفاتر پیشخوان	
		شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:	
		○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان	
		○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	

۱- نحوه دسترسی به خدمت

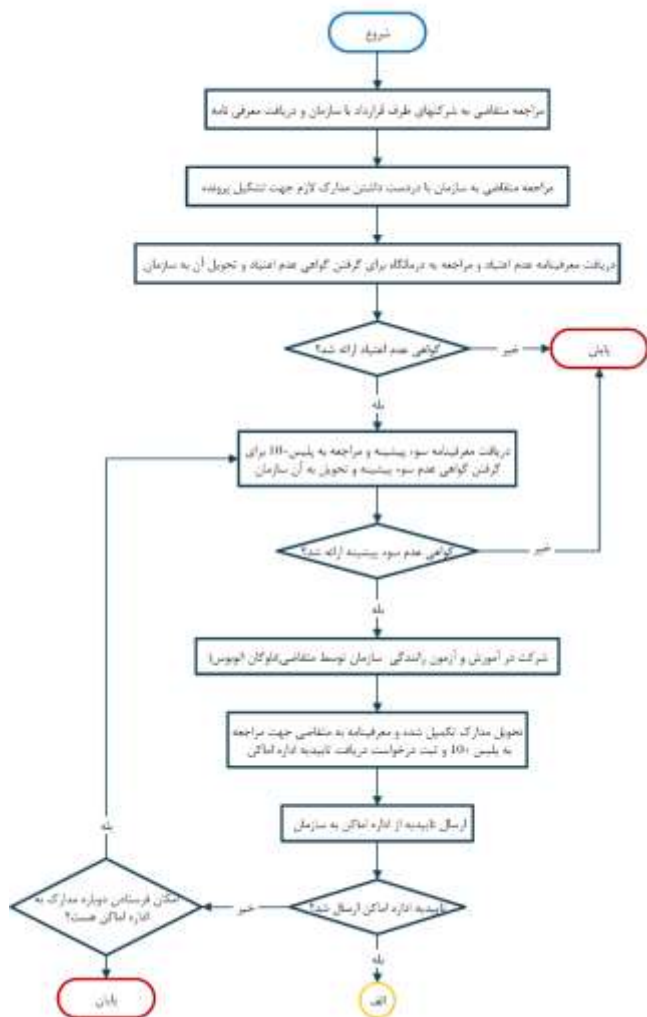
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها		نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی	
		اتوماسیون اداری		توضیح: درخواست و مدارک		برخط online		دستگاهی (Batch)		استعلام الکترونیکی	
		نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه (حمل و نقل مسافر) ● سایر: شرکت طرف قرارداد (حمل بار)	
		نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه (حمل و نقل مسافر) ● سایر: شرکت طرف قرارداد (حمل بار)	
		اتوماسیون اداری		توضیح: درخواست و مدارک							
		نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی		مراجعه به دستگاه: ○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
		سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور (حمل بار)		توضیح: ثبت اطلاعات در سامانه و دریافت کد رهگیری http://utcms.ir		-		●		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
		ثبت احوال (حمل بار)		-		-		●		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
		پلیس ۱۰+ (حمل و نقل مسافر)		-		توضیح: معرفی نامه و مدارک هویتی و گواهی عدم سوء پیشینه		○		○ دستگاه ● مراجعه کننده	
		اداره اماکن (حمل و نقل مسافر)		-		توضیح: تاییدیه اداره اماکن و معرفی نامه اداره اماکن (از طریق پلیس ۱۰+ مدارک فرستاده و جواب از اداره اماکن به سازمان فرستاده می شود)		○		○ دستگاه ● مراجعه کننده	
		درمانگاه (حمل و نقل مسافر)		-		توضیح: معرفی نامه و گواهی عدم اعتیاد (فرد مراجعه می کند)		○		○ دستگاه ● مراجعه کننده	
		بانک انصار (ناوگان اتوبوس)		-		توضیح: فیش واریزی و کارت بانک		○		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
		سازمان راهداری و حمل و نقل جادهای (ناوگان اتوبوس)		سیستم جامع سازمان راهداری و حمل و نقل جادهای		توضیح: استعلام کارت سلامت رانندگان		●		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
		صدور پروانه اشتغال حمل بار									
		۱- ثبت اطلاعات شامل بارگذاری مدارک و پر کردن فرم ها و دریافت کد رهگیری در سامانه مدیریت مرکزی حمل و نقل درون شهری و حومه به نشانی http://utcms.ir									
		۲- مراجعه حضوری جهت پرداخت وجه و صحت سنجی مدارک (به شرکت طرف قرارداد سازمان حمل و نقل)									

۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر

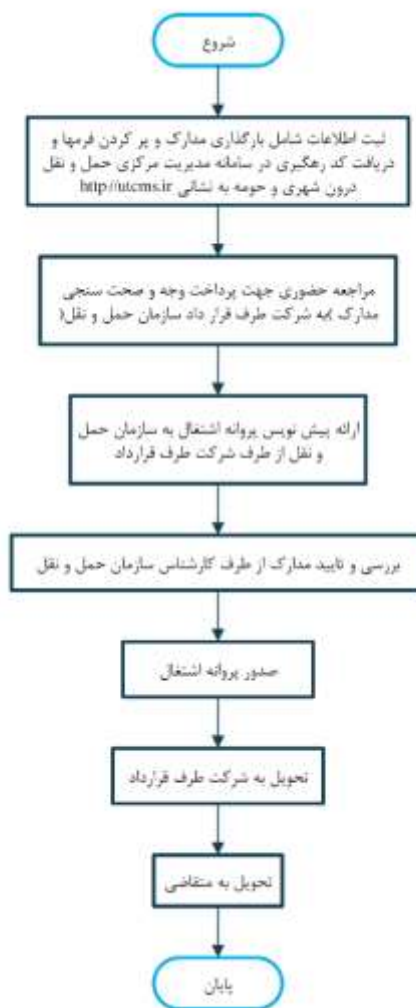
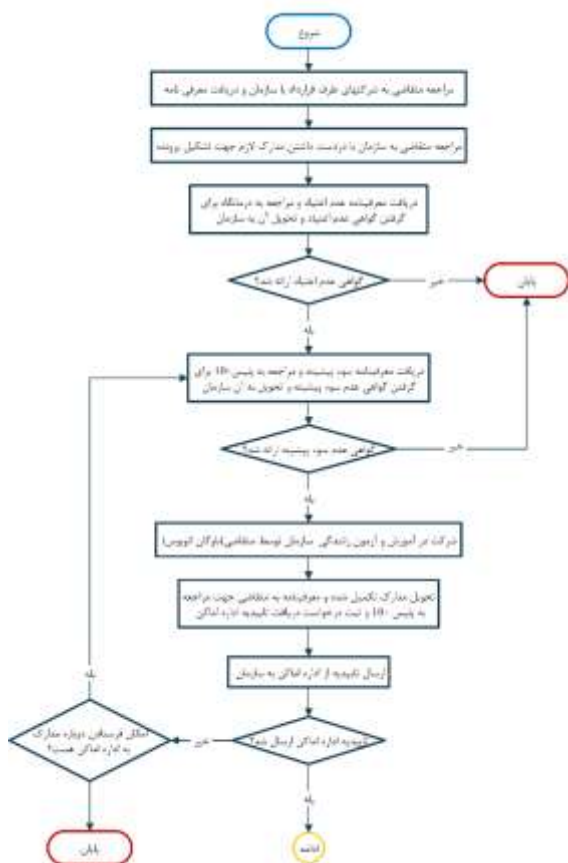
۹- عناوین فرایندهای

۳- ارائه پیش نویس پروانه اشتغال به سازمان حمل و نقل از طرف شرکت طرف قرارداد	
۴- بررسی و تایید مدارک از طرف کارشناس سازمان حمل و نقل	
۵- صدور پروانه اشتغال	
۶- تحویل به شرکت طرف قرارداد	
۷- تحویل به متقاضی	
صدور پروانه اشتغال حمل و نقل مسافر	
۱. مراجعه متقاضی به شرکت های طرف قرارداد با سازمان و دریافت معرفی نامه	
۲. مراجعه متقاضی به سازمان با در دست داشتن مدارک لازم جهت تشکیل پرونده	
۳. دریافت معرفی نامه عدم اعتیاد و مراجعه به درمانگاه برای گرفتن گواهی عدم اعتیاد و تحویل آن به سازمان (در صورتیکه گواهی ارائه نشود مجوز صادر نمی شود)	
۴. دریافت معرفی نامه سوء پیشینه و مراجعه به پلیس +۱۰ برای گرفتن گواهی عدم سوء پیشینه و تحویل به آن سازمان (در صورتیکه گواهی ارائه نشود مجوز صادر نمی شود)	
۵. شرکت در آموزش و آزمون رانندگی سازمان توسط متقاضی (ناوگان اتوبوس)	
۶. تحویل مدارک تکمیل شده و معرفی نامه به متقاضی جهت مراجعه به پلیس +۱۰ و ثبت درخواست دریافت تاییدیه اداره اماکن	توضیحات
۷. ارسال تاییدیه از اداره اماکن به سازمان (در صورتیکه عدم تایید فرستاده شود اگر امکان فرستادن دوباره مدارک به اداره اماکن باشد روند از مرحله ۴ ادامه میابد در غیر این صورت مجوز صادر نمی شود)	
۸. ناوگان مینی بوس	
۸،۱. مراجعه متقاضی به همراه خودرو به اتاق بازرسی سازمان جهت تایید فرم بازدید از طرف موسسه مینی بوس رانی	
۸،۲. در صورت تایید نشدن، تکمیل آرم و علائم	
۸،۳. در صورت تایید فرم بازرسی، پرداخت هزینه توسط متقاضی	
۹. ناوگان اتوبوس	
۹،۱. پرداخت فیش بانک انصار جهت صدور کارت توسط متقاضی	
۹،۲. مراجعه متقاضی به سازمان جهت پرداخت هزینه و تحویل چک ضمانت	
۱۰. ناوگان تاکسی	
۱۰،۱. پرداخت هزینه	
۱۱. صدور پروانه اشتغال و تحویل آن به متقاضی	
<p>کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.</p> <p>در فرآیند تمدید پروانه اشتغال بار کلیه مراحل ذکر شده انجام می گیرد.</p> <p>تمدید پروانه اشتغال تاکسی</p> <ul style="list-style-type: none"> - مراجعه متقاضی به شرکت سرویس مدارس و ثبت درخواست تمدید - ارائه لیست افراد متقاضی به تمدید از طرف شرکت به سازمان - پرداخت هزینه تمدید - تمدید مجوز توسط سازمان - تمدید پروانه اشتغال مینی بوس - از مرحله ۸ آغاز می گردد. - تمدید پروانه اشتغال اتوبوس - ارایه مدارک لازم توسط متقاضی - استعلام فعال بودن متقاضی توسط کارشناس از واحد حرکت شهری سازمان - تمدید مجوز در صورت فعال بودن راننده - عدم تمدید مجوز در صورت فعال نبودن راننده <p>تغییر کد اتوبوس</p> <ul style="list-style-type: none"> - تسویه از اتوبوس قبلی - ارایه مدارک لازم - پرداخت هزینه - صدور پروانه جدید <p>استثنا:</p> <p>در صورتی که فرد متقاضی از قبل مجوزی از سازمان را داشته باشد نیازی به گرفتن گواهی عدم اعتیاد و عدم سوء پیشینه و تاییدیه اماکن را ندارد و با ارائه دفترچه و سایر مدارک می تواند مجوز را دریافت کند.</p>	

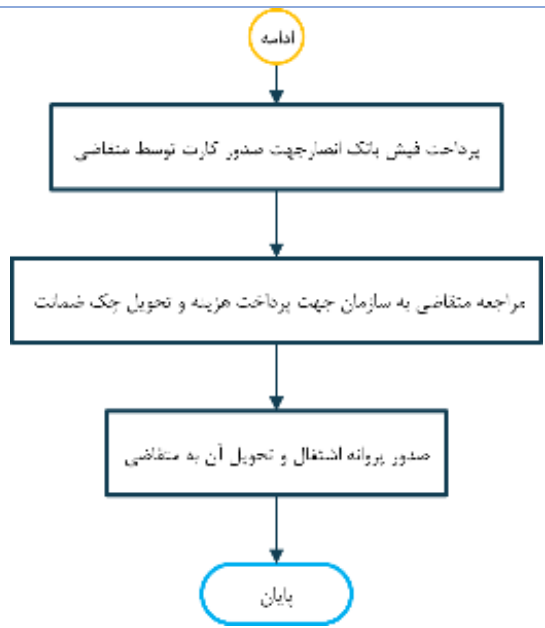
صدور پروانه اشتغال رانندگان حمل و نقل بار و مسافر - صدور پروانه اشتغال حمل و نقل مسافر - ناوگان میس بوس



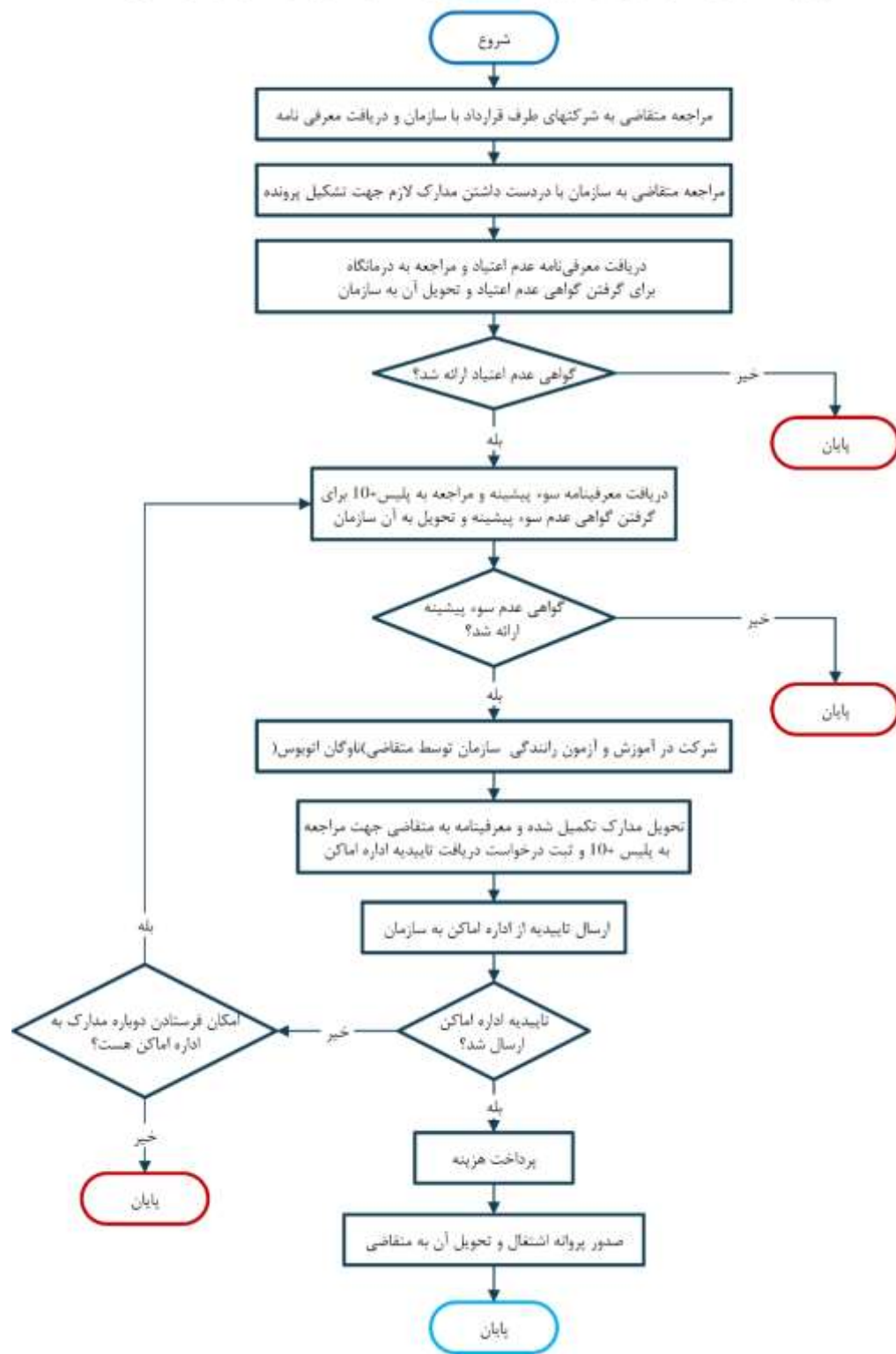
صدور پروانه اشتغال رانندگان حمل و نقل بار و مسافر - صدور پروانه اشتغال حمل و نقل مسافر - ناوگان اتوبوس



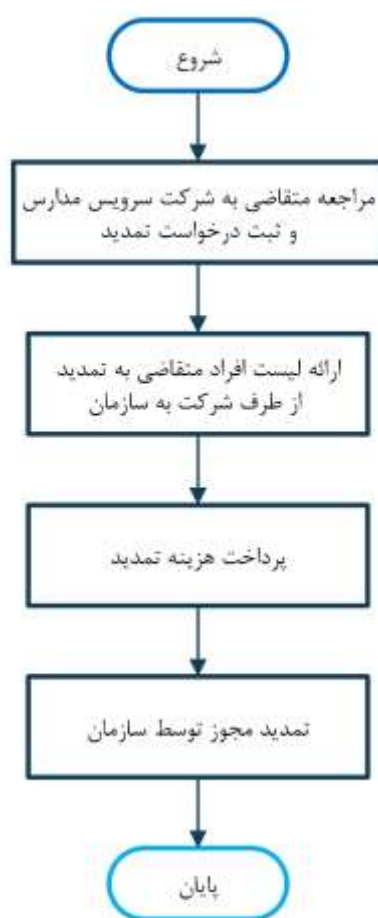
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت



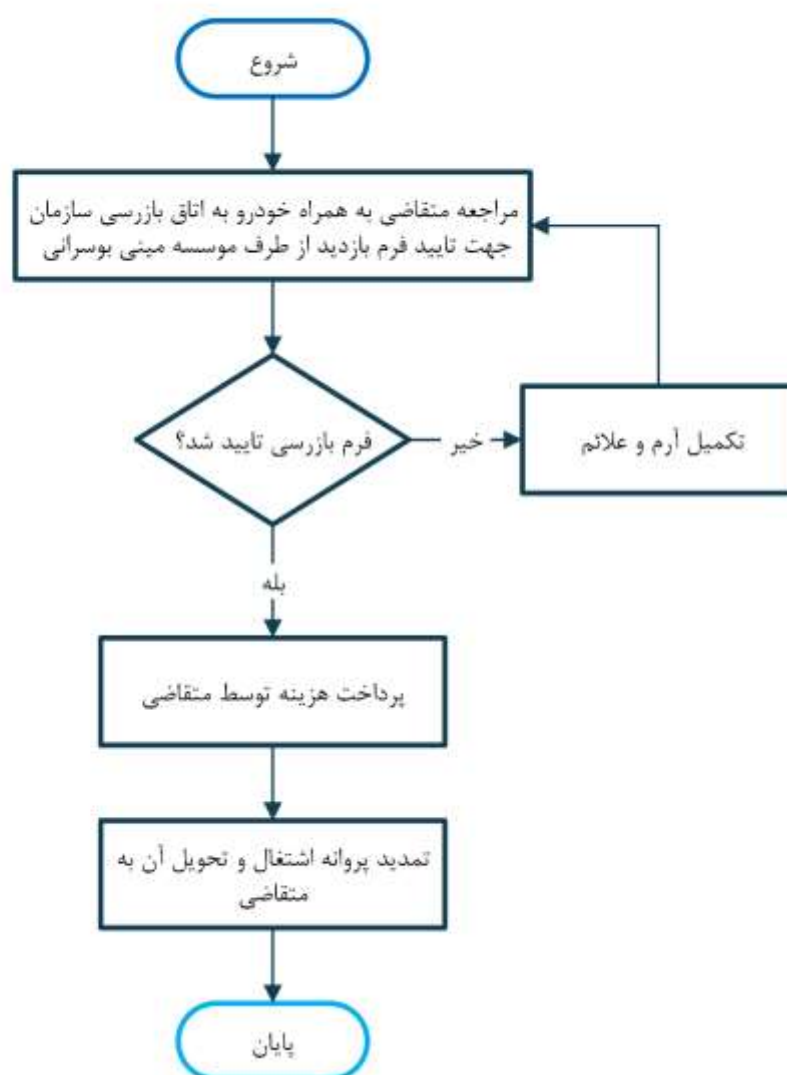
صدور پروانه اشتغال رانندگان حمل و نقل بار و مسافر - صدور پروانه اشتغال حمل و نقل مسافر - ناوگان تاکسی



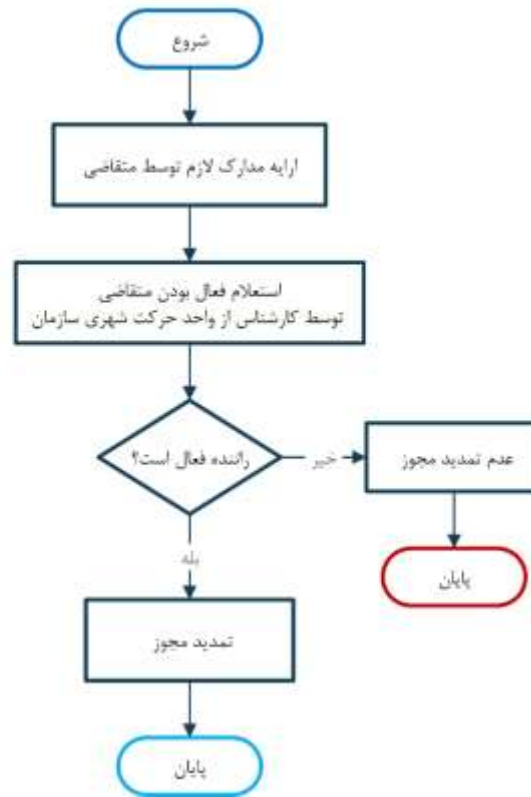
صدور پروانه اشتغال رانندگان حمل و نقل بار و مسافر - تمدید پروانه اشتغال تاکسی



صدور پروانه اشتغال رانندگان حمل و نقل بار و مسافر - تمدید پروانه اشتغال مینی بوس



صدور پروانه اشتغال رانندگان حمل و نقل بار و مسافر - تمدید پروانه اشتغال اتوبوس



صدور پروانه اشتغال رانندگان حمل و نقل بار و مسافر - تغییر کد اتوبوس



<p>واحد مربوطه: حوزه بار سازمان حمل و نقل سازمان حمل و نقل سازمان حمل و نقل سازمان حمل و نقل</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن: ۰۹۲۱۳۹۳۶۱۳۹</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای علی محمودی آقای زارع آقای حسینی مطلق آقای حسینی</p>
--	-----------------------	------------------------------	---

۱- عنوان خدمت: صدور پروانه فعالیت ناوگان حمل و نقل بار		۲- شناسه خدمت	
و مسافر		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه اجرایی: سازمان حمل و نقل بار و مسافر	شرح خدمت	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
شرح خدمت	نوع خدمت	صورت پروانه فعالیت ناوگان حمل بار و حمل و نقل مسافر شامل اتوبوس و مینی بوس درون شهری جهت مجوز کار درون شهری، تخصیص سوخت ناوگان و تخصیص لاستیک به ناوگان حمل بار.	
نوع خدمت	سطح خدمت	متقاضیان اخذ پروانه فعالیت ناوگان مینی بوس و حمل بار متقاضیان اخذ پروانه فعالیت ناوگان اتوبوس که طی قراردادی با سازمان اتوبوس به آنها تحویل داده شده است	
نوع خدمت	سطح خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ● خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 	
نوع خدمت	سطح خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● شهری ○ روستایی 	
رویداد مرتبط با:	رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	
نحوه آغاز خدمت	نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه ها ○ وفات ○ سایر 	
نحوه آغاز خدمت	نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص 	
نحوه آغاز خدمت	نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 	
مدارک لازم برای انجام خدمت	مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - مدارک خودرو شامل اسناد مالکیت، بیمه نامه، کارت معاینه فنی. (ناوگان حمل بار و اتوبوس) - مدارک مالک خودرو شامل مدارک شناسایی (کارت ملی، شناسنامه) - فرم تعهد نصب تجهیزات هوشمند (حمل بار و مینی بوس) - فرم حسن انجام کار (حمل بار و مینی بوس) - درخواست صدور پروانه - عکس ۳*۴ (ناوگان اتوبوس و مینی بوس) - وکالتنامه کاری یا قولنامه (در صورتیکه راننده مالک خودرو نیست) (ناوگان اتوبوس و مینی بوس) - معرفی نامه از شرکت (ناوگان اتوبوس و مینی بوس) - تاییدیه مالی (ناوگان اتوبوس و مینی بوس) - کد رهگیری از سامانه www.utcms.ir (سامانه شرکت نفت تهران برای خودرو) (ناوگان اتوبوس و مینی بوس) <p>تمدید پروانه فعالیت ناوگان مینی بوس</p> <ul style="list-style-type: none"> - کد رهگیری از سامانه www.utcms.ir (سامانه شرکت نفت تهران برای خودرو) <p>تمدید پروانه فعالیت حمل بار</p> <ul style="list-style-type: none"> - بیمه نامه - معاینه فنی . 	
قوانین و مقررات بالادستی	قوانین و مقررات بالادستی	<ul style="list-style-type: none"> - قانون توسعه حمل و نقل و مدیریت مصرف سوخت مصوب ۱۳۸۶ - قانون رسیدگی به تخلفات رانندگی مصوب ۱۳۸۹ - آیین نامه مدیریت حمل و نقل بار و مسافر در شهر و حومه، مصوب ۱۳۸۷/۱۱/۱۹ وزیران عضو کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت - دستورالعمل مدیریت حمل و نقل بار درون شهری و حومه، ابلاغ وزارت کشور، پاییز ۱۳۹۴ (ماده ۱۵) <p>ناوگان اتوبوس</p> <ul style="list-style-type: none"> - بخشنامه واگذاری اتوبوس به بخش خصوصی <p>ناوگان مینی بوس</p> <ul style="list-style-type: none"> - قانون اتحادیه تاکسی رانی - بخشنامه تاکسی رانی 	
آمار تعداد خدمت گیرندگان	آمار تعداد خدمت گیرندگان	<ul style="list-style-type: none"> در: ○ ماه ○ فصل ● سال بطور متوسط سالانه ۸۰۰ پروانه فعالیت ناوگان حمل بار صادر و ۲۷۰۰ پروانه تمدید می گردد. بطور متوسط ماهانه ۲ پروانه فعالیت مینی بوس صادر و سالانه ۸۵۰ پروانه تمدید می گردد. بطور متوسط سالانه ۱۰ پروانه فعالیت اتوبوس صادر و ۳۰۰ پروانه تمدید می گردد. 	
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	به شرط تکمیل مدارک و مستندات توسط متقاضی، بطور متعارف صدور پروانه فعالیت ناوگان حمل بار ظرف دو روز و ناوگان مینی بوس و اتوبوس ظرف یک روز کاری انجام می گردد.	
تواتر	تواتر	○ یکبار برای همیشه یک بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال	


۴- مشخصات خدمت

۵- جزئیات خدمت

تعداد بار مراجعه حضوری		دو مرتبه یک مرتبه مراجعه حضوری متقاضی جهت ارایه و صحت سنجی مدارک و پرداخت هزینه یک مرتبه جهت دریافت اصل پروانه	
هزینه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	ارایه	مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
پرداخت بصورت الکترونیک		○	
بر اساس تعرفه عوارض و بهای خدمات سال ۱۳۹۷ شهرداری یزد مصوب شورای شهر در تمدید پروانه، هزینه ها نصف صدور پروانه می باشد.			
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 حمل و نقل (تاکسی)	
مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	○ غیر الکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
○ ندارد			
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	● غیر الکترونیکی	● جهت احراز اصالت فرد (حمل و نقل بار) ● جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر: پرداخت هزینه	
○ ندارد			
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	● غیر الکترونیکی (حمل و نقل مسافر)	پرداخت وجه ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	○ الکترونیکی	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	

۱- نحوه دسترسی به خدمت

نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی (Batch)	استعلام غیر الکترونیکی
		برخط	دستهای		
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	برخط	دستهای	استعلام الکترونیکی (Batch)	استعلام غیر الکترونیکی
سامانه پرسنلی (ناوگان اتوبوس)	توضیح: اطلاعات متقاضی و خودرو	○	○	○	○
اتوماسیون اداری	توضیح: درخواست و مدارک	○	○	○	○
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی (Batch)	استعلام غیر الکترونیکی
سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور	سامانه مدیریت مرکزی حمل و نقل درون شهری و حومه http://utcms.ir	توضیح: کد رهگیری، مدارک خودرو و مدارک هویتی متقاضی و پروانه فعالیت (روز پانزدهم هرماه سامانه پاسخ اعلام را مشخص می شود)	طبق تعرفه سامانه	●	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
مرکز معاینه فنی	سامانه یکپارچه معاینه فنی ایران (symfa.ir)	توضیح: صحت سنجی کارت معاینه فنی در صورت مشکوک شدن	-	●	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
مراکز درمانی	سیستم جامع سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای	توضیح: صحت سنجی کارت سلامت در صورت مشکوک شدن	-	●	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
بیمه مرکزی ایران	استعلام بیمه نامه (سنهاب)	توضیح: صحت سنجی بیمه نامه در صورت مشکوک شدن	-	●	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
ثبت احوال	-	-	-	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین	۸- ثبت اطلاعات شامل بارگذاری مدارک و پر کردن فرمها و دریافت کد رهگیری در سامانه مدیریت مرکزی حمل و نقل درون شهری و حومه به نشانی http://utcms.ir	صدور پروانه فعالیت حمل و نقل بار			

<p>۹- مراجعه حضوری جهت پرداخت وجه و صحت سنجی مدارک (به شرکت طرف قرار داد سازمان حمل و نقل)</p> <p>۱۰- ارائه پیش نویس پروانه فعالیت به سازمان حمل و نقل از طرف شرکت طرف قرارداد</p> <p>۱۱- بررسی و تایید مدارک از طرف کارشناس سازمان حمل و نقل</p> <p>۱۲- صدور پروانه فعالیت</p> <p>۱۳- تحویل به شرکت طرف قرارداد</p> <p>۱۴- تحویل به متقاضی</p> <p>صدور پروانه فعالیت حمل و نقل مسافر</p> <p>۱. مراجعه مالک با در دست داشتن مدارک لازم جهت تشکیل پرونده</p> <p>۲. تحویل مدارک خودرو توسط سازمان به متقاضی (ناوگان اتوبوس)</p> <p>۳. دریافت کد رهگیری از سامانه utcms</p> <p>۴. مراجعه به سازمان جهت تحویل کد رهگیری و پرداخت هزینه</p> <p>۵. صدور پروانه فعالیت توسط سازمان</p> <p>۶. بارگذاری پروانه فعالیت توسط کارشناس در سامانه utcms</p> <p>۷. تخصیص سوخت به وسیله نقلیه</p> <p>۸. اطلاع به فرد و بازگشت فرایند به مرحله ۲ در صورت عدم تایید مدارک توسط سامانه</p>		
<p>در فرآیند تمدید پروانه فعالیت حمل بار کلیه مراحل ذکر شده انجام می گیرد.</p> <p>تمدید پروانه فعالیت مینی بوس و اتوبوس از مرحله ۲ انجام می گیرد.</p> <p>کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.</p>		<p>توضیحات:</p>
	<p>صدور پروانه فعالیت ناوگان حمل و نقل بار و مسافر - صدور پروانه فعالیت حمل و نقل بار</p>  <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[ثبت اطلاعات شامل بارگذاری مدارک و پر کردن فرم ها و دریافت کد رهگیری در سامانه مدیریت مرکزی حمل و نقل تروپن شهری و حومه به نشانی https://utcms.ir] Step1 --> Step2[مراجعه حضوری جهت پرداخت وجه و صحت سنجی مدارک به شرکت طرف قرار داد سازمان حمل و نقل] Step2 --> Step3[ارائه پیش نویس پروانه اشتغال به سازمان حمل و نقل از طرف شرکت طرف قرارداد] Step3 --> Step4[بررسی و تایید مدارک از طرف کارشناس سازمان حمل و نقل] Step4 --> Step5[صدور پروانه فعالیت] Step5 --> Step6[تحویل به شرکت طرف قرارداد] Step6 --> Step7[تحویل به متقاضی] Step7 --> End([پایان]) </pre>	<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت</p>


صدور پروانه فعالیت ناوگان حمل و نقل بار و مسافر - صدور پروانه فعالیت حمل و نقل مسافر



<p>واحد مربوطه: حوزه بار سازمان حمل و نقل سازمان حمل و نقل سازمان حمل و نقل</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن: ۰۹۲۱۳۹۳۶۱۳۹</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای علی محمودی آقای زارع آقای حسینی</p>
---	-----------------------	------------------------------	---

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)										
۱- آراء	نام دستگاه اجرایی: سازمان حمل و نقل بار و مسافر									
	نام دستگاه مادر:									
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت این کارت با قابلیت انجام بیش از یک صد هزار تراکنش، ابزاری کارآمد برای استفاده در کلیه پرداخت های خرد شهری اعم از پرداخت هزینه ناوگان حمل و نقل درون شهری (اتوبوس، تاکسی، مترو و...) و همچنین هرگونه پرداخت خدمات نظیر هزینه های پارکومتر، پارکینگ های عمومی، شهرسازی ها، اماکن تفریحی، موزه ها و... است. اولویت استفاده از این کارت، به سازمان های اتوبوس رانی داده شد.									
	نوع خدمت		عموم شهروندان			محل مکان				
	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 									
	سطح خدمت		شهری			روستایی				
	رویداد مرتبط با:									
			تولید		آموزش		سلامت		مالیات	کسب و کار
			تاسیسات شهری		بیمه		ازدواج		بازنشستگی	
			ثابت مالکیت		مدارک و گواهینامه ها		وفات		سایر	
	نحوه آغاز خدمت									
			تقاضای گیرنده خدمت		فرارسیدن زمانی مشخص		رویداد رویدادی مشخص			
		تشخیص دستگاه		سایر: ...						
مدارک لازم برای انجام خدمت										
- فیش پرداخت هزینه										
قوانین و مقررات بالادستی										
-										
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان									
	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان									
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ۵ دقیقه									
	تواتر									
	● یکبار برای همیشه شارژ کارت بستگی به میزان استفاده متقاضی دارد									
	تعداد بار مراجعه حضوری									
	یک بار									
	هزینه خدمت گیرندگان		ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی			
					۵۰۰۰۰ هزینه کارت (به همراه ۳۰۰۰۰ شارژ اولیه)		پرداخت بصورت الکترونیک			
							○			
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن										
-										
نام سامانه مربوط بهت 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		● الکترونیکی			<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 				
			○ غیر الکترونیکی			<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 				
	در مرحله درخواست خدمت		○ ندارد			<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 				
			○ الکترونیکی			<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: 				

<p>○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)</p>							
<p>● غیر الکترونیکی</p>		<p>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</p>		<p>○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر:</p>		<p>مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر: (ایستگاه شهروندی)</p>	
<p>○ ندارد</p>							
<p>● الکترونیکی</p>		<p>○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک</p>		<p>● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)</p>		<p>مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه با ارتباط با دیگر دستگاه ها)</p>	
<p>● غیر الکترونیکی</p>		<p>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</p>		<p>تحویل کارت شهروندی به سازمان توسط بانک انصار تحویل کارت شهروندی به ایستگاه شهروندی توسط سازمان</p>			
<p>○ الکترونیکی</p>		<p>○ 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)</p>		<p>○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه</p>		<p>در مرحله ارائه خدمت</p>	
<p>● غیر الکترونیکی</p>		<p>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</p>		<p>○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (تحویل کارت)</p>		<p>مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر: (ایستگاه شهروندی)</p>	
<p>نام سامانه های دیگر</p>		<p>فیلدهای مورد تبادل</p>		<p>استعلام الکترونیکی</p>		<p>استعلام غیر الکترونیکی</p>	
<p>۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها</p>		<p>-</p>		<p>○</p>		<p>○</p>	
<p>۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر</p>		<p>نام دستگاه دیگر</p>	<p>نام سامانه های دستگاه دیگر</p>	<p>فیلدهای مورد تبادل</p>	<p>مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)</p>	<p>استعلام الکترونیکی</p>	<p>اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:</p>
<p>ایستگاه شهروندی</p>		<p>-</p>	<p>کارت شهروندی . فیش پرداختی</p>	<p>۵۰۰۰۰ هزینه کارت (به همراه ۳۰۰۰۰ شارژ اولیه) پرداخت توسط متقاضی</p>	<p>○ ○</p>	<p>○ ○</p>	<p>○ دستگاه ○ مراجعه کننده</p>
<p>بانک انصار</p>		<p>باشگاه مشتریان سامانه الکترونیک انصار (http://club.ansarco.ir)</p>	<p>کارت شهروندی . فیش پرداختی</p>	<p>-</p>	<p>○ ○</p>	<p>○ ○</p>	<p>○ دستگاه ○ مراجعه کننده</p>
<p>۹- عناوین</p>		<p>۱. مراجعه متقاضی به ایستگاه شهروندی ۲. پرداخت هزینه ۳. تحویل کارت به متقاضی</p>					
<p>توضیحات</p>		<p>شارژ کارت شهروندی از طریق یکی روش های ذیل پس از پرداخت هزینه انجام می شود: - ایستگاه های شهروندی - خودپردازهای بانک انصار - پیشخوان های بانکی انصار (Cashless ATM)</p>					

<p>- شارژ اینترنتی از طریق مراجعه به باشگاه مشتریان سامانه الکترونیک انصار یا مراجعه به آدرس اینترنتی http://club.ansarco.ir</p> <p>- پوزهای فروشگاهی بانک انصار</p> <p>- USSD</p> <p>- NFCapture</p>			
<p>صدور کارت شهروندی</p> 			
<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت</p>			
<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای حسینی مطلق</p>	<p>تلفن:</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>واحد مربوط: سازمان حمل و نقل بار و مسافر</p>

<p>۱- عنوان خدمت: صدور مجوز شرکت‌های حمل و نقل</p>		<p>۲- شناسه خدمت</p>	
<p>مسافر</p>		<p>(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>	
<p>۴- نام دستگاه اجرایی: سازمان مدیریت حمل و نقل بار و مسافر</p>		<p>۱- نام دستگاه اجرایی: سازمان مدیریت حمل و نقل بار و مسافر</p>	


نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
شرح خدمت	صدور پروانه فعالیت شرکت‌ها در حوزه حمل و نقل مسافران
نوع خدمت	متقاضیان ثبت شرکت حمل و نقل مسافر <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">تأمین</div> <div> <ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G۲C) ● خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E) </div> </div>
سطح خدمت	● شهری ○ روستایی
رویداد مرتبط با:	○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تأمین اجتماعی ○ ثبت مالکیت ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ○ سایر
نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ...
مدارک لازم برای انجام خدمت	مدارک اولیه: <ul style="list-style-type: none"> - مدارک شناسایی مدیرعامل (اصل و کپی تمام صفحات شناسنامه و کارت ملی) - اسناد مکان شرکت (سند مالکیت، اجاره‌نامه، قولنامه و ...) مدارک مربوط به تولید خدمت: <ul style="list-style-type: none"> - فرم تعهدات شروع به کار - اساسنامه شرکت - تاییدیه از اداره اماکن - معرفی‌نامه برای ثبت شرکت به ثبت اسناد - فیش پرداخت حق عضویت - فیش هزینه صدور پروانه فعالیت
قوانین و مقررات بالادستی	<ul style="list-style-type: none"> - قانون مدیریت حمل و نقل و مصرف سوخت ماده ۹ - دستورالعمل اجرایی حمل و نقل دانش آموزان مصوب کارگروه ماده ۱۹ - آیین‌نامه حمل و نقل دانش آموزان مصوب هیئت دولت - اساسنامه سازمان
آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین ۲ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	متوسط ۱.۵ الی ۲ ماه
تواتر	○ یکبار برای همیشه سه سال یک بار
تعداد بار مراجعه حضوری	متوسط ۵ الی ۱۰ بار
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ○
فیش حق عضویت مطابق مصوبه شورای شهر فیش صدور مجوز مطابق مصوبه شورا شهر	خرانه
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:	سیستم تاکسی
مراحل خدمت	نوع ارائه
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی
	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	رسانه ارتباطی خدمت ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه

۴- مشخصات خدمت

۵- جزئیات خدمت

۶- نحوه دسترسی به خدمت

مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ غیرالکترونیکی	در مرحله درخواست خدمت
	○ ندارد				
○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ الکترونیکی	در مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)
مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه ○ سایر		● جهت احراز اصالت فرد ● جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر:		● غیرالکترونیکی	
○ ندارد					
○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		● الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت
- دریافت تعهدات از متقاضی - پرداخت فیش هزینه ها		ذکر ضرورت حضوری		● غیرالکترونیکی	
○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت
مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه ○ سایر		● جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (جهت ارائه اصل پروانه)		● غیرالکترونیکی	
استعلام غیر الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		نام سامانه های دیگر	
		برخط دستهای (Batch)		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (اطلاعات)	
○		○		اتوماسیون اداری	
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:		استعلام الکترونیکی		نام دستگاه دیگر	
		برخط online دستهای (Batch)		۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	
○ دستگاه ● مراجعه کننده		○		نام سامانه های دیگر	
○ دستگاه ● مراجعه کننده		○		پلیس +۱۰	
		○		نام سامانه های دیگر	
		○		اساسنامه شرکت	
		○		هزینه ثبت شرکت مطابق تعرفه	

<p>۹- عناوین فرایندهای خدمت</p>	<p>۱- ثبت درخواست ثبت شرکت به ریاست سازمان توسط متقاضی ۲- اتمام درخواست در صورت رد درخواست ۳- صدور موافقت نامه و معرفی نامه جهت ثبت شرکت در صورت تایید درخواست توسط سازمان ۴- ثبت شرکت توسط متقاضی ۵- ارائه مدارک شرکت توسط متقاضی به سازمان ۶- تشکیل پرونده شرکت و مدیرعامل در سامانه تاکسی و اخذ تعهدات ۷- صدور معرفی نامه به اماکن توسط سازمان و اخذ تاییدیه اماکن توسط متقاضی ۸- تسویه حساب مالی توسط متقاضی ۹- صدور مجوز توسط سازمان و تحویل آن به متقاضی</p>		
<p>توضیحات:</p>	<p>تاکسی‌های شهری به صورت مستقیم زیر نظر سازمان حمل و نقل می‌باشند و سایر تاکسی‌ها زیر نظر یک شرکت تاکسی‌رانی می‌باشند. کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.</p>		
<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت</p>			
<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:</p>	<p>تلفن:</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>واحد مربوط:</p>
<p>آقای زمانی خواه</p>			

<p>۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>	<p>۱- عنوان خدمت: صدور معرفی نامه رانندگان اتوبوس</p>		
<p>نام دستگاه اجرایی: سازمان حمل و نقل بار و مسافر نام دستگاه مادر: شهرداری یزد</p>	<p>۳- ارائه</p>		
<p>صدور معرفی نامه بهره‌بردار و راننده اتوبوس جهت دریافت خدمات از ادارات و سازمان‌ها مانند دریافت کارت سوخت از شرکت نفت، دریافت یا پرداخت خسارت از شرکت‌های بیمه</p>	<p>۴- شیوع شرح خدمت</p>		

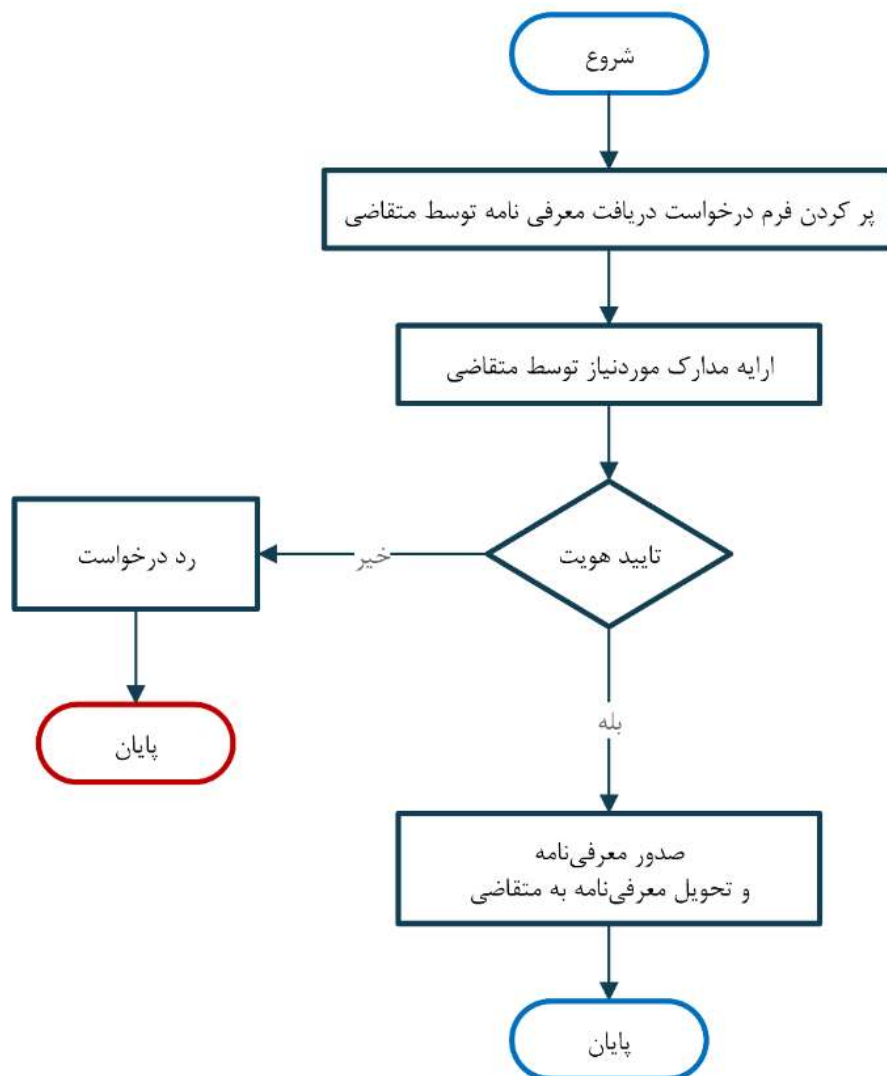
بهره‌بردار و راننده اتوبوس		نوع خدمات		○ خدمت به شهروندان (G2C) ● خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E)	
روستایی		شهری		● شهری	
رویداد مرتبط با:	تولید	آموزش	سلامت	مالیات	کسب و کار
تاسیسات شهری	بیمه	ازدواج	بازنشستگی	مدارک و گواهینامه‌ها	وفات
نحوه آغاز خدمت	تقاضای گیرنده خدمت	فرارسیدن زمانی مشخص	رخداد رویدادی مشخص	تشخیص دستگاه	سایر: ...
مدارک لازم برای انجام خدمت	- مدارک شناسایی (تمام صفحات شناسنامه و کارت ملی) - فرم درخواست دریافت معرفی نامه - بخشنامه واگذاری اتوبوس - مصوبات هیئت مدیره				
آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال بطور متوسط روزانه ۲ فقره معرفی نامه برای رانندگان و بهره‌برداران اتوبوس صادر می گردد				
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	به شرط تکمیل مدارک توسط متقاضی، ارائه خدمت بطور متعارف ظرف یک روز کاری انجام می گردد.				
تواتر	یکبار برای همیشه مستمر بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال				
تعداد بار مراجعه حضوری	یک مرتبه مراجعه حضوری متقاضی جهت دادن مدارک و دریافت معرفی نامه				
هزینه خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک		
	-	-	○		
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 نقل و انتقال (تاکسی)					
مراحل خدمت		نوع ارائه		سامانه ارتباطی خدمت	
● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
○ غیرالکترونیکی		● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		در صورت نیاز مراجعه حضوری		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
○ ندارد					
○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
○ غیرالکترونیکی		● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد و واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
در مرحله درخواست خدمت		در صورت نیاز مراجعه حضوری		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه	
○ ندارد					

۵- جزئیات خدمت

۶- نحوه دسترسی به خدمت

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	○ غیرالکترونیکی	○ الکترونیکی	
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ 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)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	● غیرالکترونیکی	● ذکر ضرورت مراجعه حضوری	● جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل		
	استعلام	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	سیستم اتوماسیون اداری	درخواست و مدارک	○
	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه 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)	برخط online دستهای (Batch)	استعلام الکترونیکی
۹- معاونین فرایندهای	○ دستگاه	○ دستهای	○ مراجعه کننده
	○ دستگاه	○ دستهای	○ مراجعه کننده
توضیحات	۱- پر کردن فرم درخواست دریافت معرفی نامه توسط متقاضی		
	۲- ارائه مدارک مورد نیاز توسط متقاضی		
	۳- در صورت تایید هویت فرد معرفی نامه صادر می گردد و تحویل متقاضی داده می شود		
توضیحات	کلیه درخواستها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.		

صدور معرفی نامه‌ی رانندگان اتوبوس



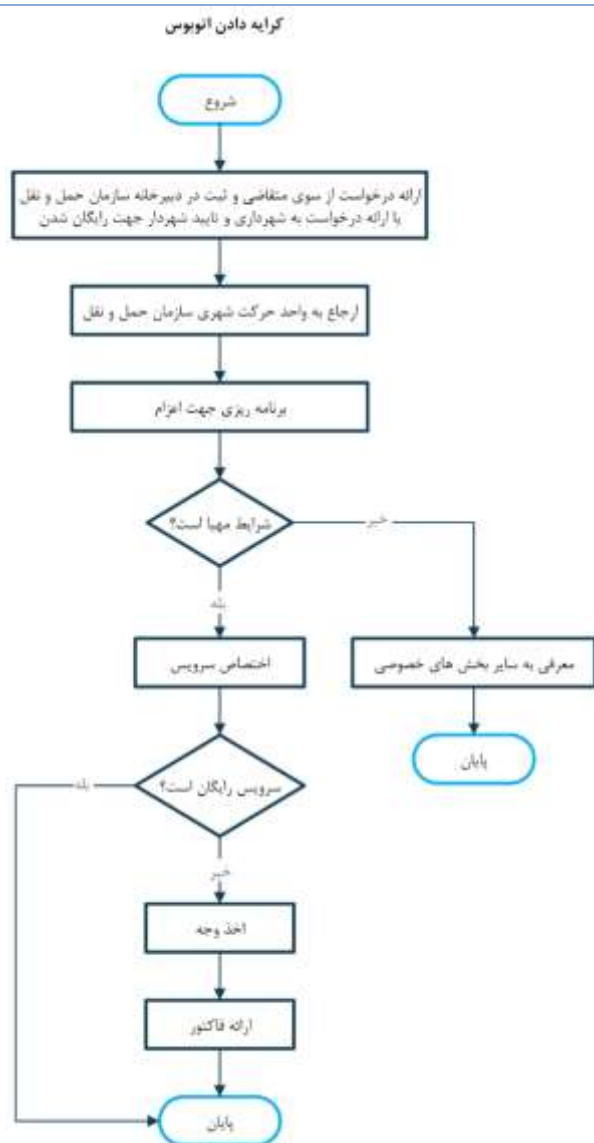
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: اقای حسینی	تلفن:	پست الکترونیک: m	واحد مربوطه: سازمان حمل و نقل بار و مسافر
---	-------	------------------	--

۱- عنوان خدمت: گرایه دادن اتوبوس		۲- شناسه خدمت		
نام دستگاه اجرایی: سازمان حمل و نقل بار و مسافر		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		
۳- آرایه	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	ارائه سرویس درستی به متقاضیان به صورت ساعتی، ارائه سرویس در مناسبت هایی مانند راهپیمایی ۲۲ بهمن به صورت رایگان		
	نوع خدمت	● خدمت به شهروندان (G۲C) ● خدمت به کسب و کار (G۲B) ● خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E)	تمام ارگان ها، اشخاص حقیقی، حقوقی، کارمندان شهرداری	
	سطح خدمت	● شهری ○ روستایی		
	رویداد مرتبط با:	تولد آموزش سلامت بیمه ازدواج مالیات کسب و کار تامین اجتماعی ثابت مالکیت	تاسیسات شهری	
	نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت تشخیص دستگاه	فرارسیدن زمانی مشخص سایر: ...	رخداد رویدادی مشخص
	مدارک لازم برای انجام خدمت	- درخواست متقاضی - دستور شهردار (در صورت تقاضای رایگان شدن)		
	قوانین و مقررات بالادستی	صورت جلسه شماره ۸۸ تاریخ ۹۷/۵/۱۳ شورای اسلامی شهر یزد		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	به طور متوسط بالغ بر ۲۵۰۰ سرویس در: ○ ماه ○ فصل ● سال (۵۰۰ سرویس رایگان)		
	متوسط مدت زمان تواتر	در حد ثبت درخواست خدمت ○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال		
	تعداد بار مراجعه حضوری	یک مرتبه برای ثبت درخواست		
۵- جزئیات خدمت	هزینه خدمت گیرندگان	ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ) متناسب با درخواست (زمان، مکان)	
	پرداخت بصورت الکترونیک	○	شماره حساب (های) بانکی ○ خزانه	
۶- نحوه دسترسی به خدمت	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	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
		○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
	○ ندارد			
	در مرحله درخواست خدمت	○ الکترونیکی	○ 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)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه

مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		مراجعه حضوری ذکر ضرورت	● غیرالکترونیکی		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)
	○ ندارد			○ الکترونیکی		
● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		○ الکترونیکی		در مرحله ارائه خدمت
		○ غیرالکترونیکی		○ الکترونیکی		
○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)		○ الکترونیکی		مراجعه حضوری ذکر ضرورت
مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: ماهیت خدمت حمل و نقل		● غیرالکترونیکی		
استعلام غیر الکترونیکی		فیلدهای موردتبادل		نام سامانه های دیگر		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)
استعلام الکترونیکی						
○		-		-		
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:		استعلام الکترونیکی		نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر		۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر
		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		فیلدهای موردتبادل		
○ دستگاه ○ مراجعه کننده		○		-		
۱- ارائه درخواست از سوی متقاضی و ثبت در دبیرخانه سازمان حمل و نقل یا ارائه درخواست به شهرداری و تایید شهردار جهت رایگان شدن						
۲- ارجاع به واحد حرکت شهری سازمان حمل و نقل						
۳- برنامه ریزی جهت اعزام						
۴- در صورت مهیا بودن شرایط:						
۴-۱- اختصاص سرویس						
۴-۲- اخذ وجه (در صورت رایگان نبودن سرویس)						
۴-۳- ارائه فاکتور (در صورت رایگان نبودن سرویس)						
۵- در صورت مهیا نبودن شرایط: معرفی به سایر بخش های خصوصی						
توضیحات						

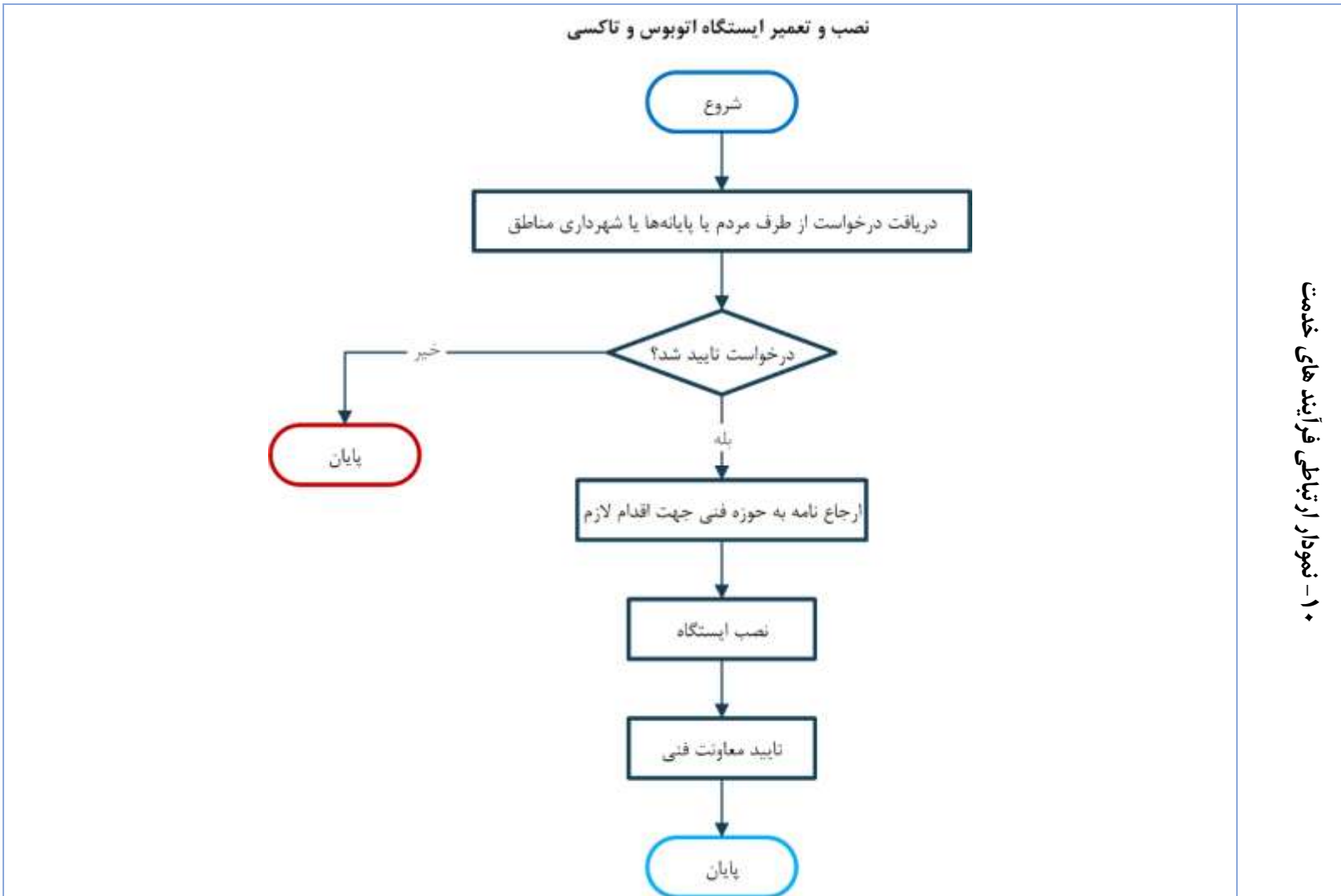
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای احمد گلزار	تلفن: ۰۹۳۶۳۶۸۷۹۸۱	پست الکترونیک: واحد مربوط:	معاونت نظارت و بازرسی سازمان حمل و نقل - حرکت شهری
--	----------------------	-------------------------------	--

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)										
۳- ارائه	نام دستگاه اجرایی: سازمان حمل و نقل بار و مسافر									
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد									
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت ایستگاه‌های اتوبوس و تاکسی در مناطق مختلف شهر نصب می‌شود.									
	نوع خدمت		عموم شهروندان			مشخصات				
						<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 				
	سطح خدمت		○ روستایی			● شهری				
	رویداد مرتبط با:		○ تولد		○ آموزش		○ سلامت		○ مالیات	
			○ تاسیسات شهری		○ بیمه		○ ازدواج		○ بازنشستگی	
			○ وفات		○ مدارک و گواهینامه‌ها		○ ثابت مالکیت		○ سایر	
	نحوه آغاز خدمت		○ تقاضای گیرنده خدمت			○ فرارسیدن زمانی مشخص		○ رخداد رویدادی مشخص		
			○ تشخیص دستگاه			○ سایر: ...				
	مدارک لازم برای انجام خدمت		<ul style="list-style-type: none"> - درخواست مردم - نامه شهرداری مناطق برای نصب ایستگاه 							
قوانین و مقررات بالادستی		<ul style="list-style-type: none"> - آیین نامه‌های حمل و نقل عمومی 								
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان							
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		ارائه خدمت بطور متعارف ظرف نیم ساعت انجام می‌گردد.							
	تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال							
	تعداد بار مراجعه حضوری		-							
	هزینه خدمت گیرندگان (ریال) به خدمت		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									
	-									
	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		● الکترونیکی			<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 				
			○ غیرالکترونیکی			<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 				
	در مرحله درخواست خدمت		○ ندارد			<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 				
						<ul style="list-style-type: none"> ● تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 				
			● الکترونیکی			<ul style="list-style-type: none"> ○ 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) 				

		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	○ غیرالکترونیکی	○ ندارد	○ غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	○ ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
			○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عنوان مشابیه دفتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ دفتر پیشخوان	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر:	○ ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
نام سامانه های دیگر	۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای	-	فیلدهای موردتبادل			استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
						برخط (Batch)	دستی	○	○	○
نام دستگاه دیگر	۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	شهرداری مناطق	-	نامه	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	
							برخط (Batch)	دستی (Batch)	○	○
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۵. دریافت درخواست از طرف مردم یا پایانه‌ها یا شهرداری مناطق									
	۶. رد درخواست در صورت عدم تایید درخواست									
	۷. ارجاع نامه به حوزه فنی جهت اقدام لازم در صورت تایید درخواست									
	۸. نصب ایستگاه									
توضیحات	۹. تایید معاونت فنی									
	کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.									



۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت

<p>واحد مربوطه: سازمان حمل و نقل بار و مسافر</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن:</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای باقری</p>
--	-----------------------	--------------	---

۵-۳- خوشه خدمات شهری

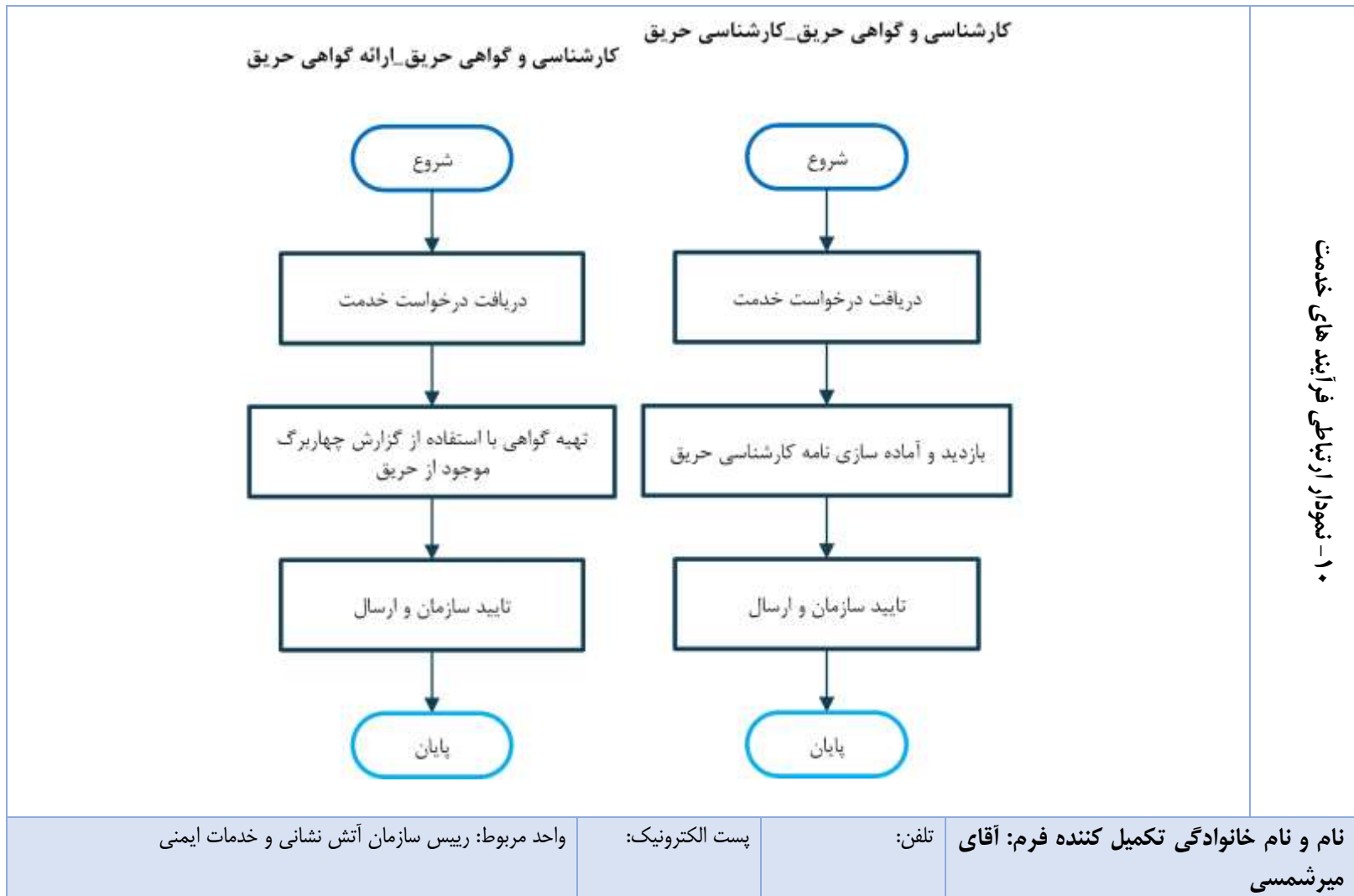
۱- عنوان خدمت: امداد و نجات		۲- شناسه خدمت	
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)			
۳- نام دستگاه اجرایی: سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری یزد	۴- نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
شرح خدمت		امداد و نجات شهروندان و حیوانات از حریق، تصادف، محبوس شدگی و ...	
نوع خدمت		عموم شهروندان	
سطح خدمت		● شهری (روستاهای اطراف-بخش مرکزی یزد) ○ روستایی	
رویداد مرتبط با:		○ تولد ○ آموزش ● سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ○ سایر	
نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت		-	
قوانین و مقررات بالادستی		اساسنامه سازمان	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		حدود ۳۰۰ مورد در: ● ماه ○ فصل ○ سال حدود ۱۰ مورد در روز	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		متوسط زمان رسیدن به حریق در محدوده شهری ۴/۰۲ دقیقه می‌باشد + زمان مورد نیاز برای امداد رسانی	
تواتر		یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		-	
هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ○	
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: نرم افزار تخصصی آتش نشانی			
مراحل خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی ○ اینترنتی (وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تبلیغات سطح شهر)	
در مرحله درخواست خدمت		○ غیرالکترونیکی	
در مرحله درخواست خدمت		○ ندارد	
در مرحله درخواست خدمت		● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان	

○ سایر							
○ غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
○ ندارد							
● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	
● غیرالکترونیکی		دگر ضرورت ماهیت خدمت					
○ الکترونیکی		○ 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		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		در مرحله ارائه خدمت	
● غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها		-		برخط دستهای (Batch)		استعلام غیر الکترونیکی	
-		-		○		○	
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
استاندارد		-		-		استعلام الکترونیکی	
سازمان اورژانس		-		-		برخط online دستهای (Batch)	
-		-		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
-		-		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
۲۰- دریافت درخواست خدمت از طریق سامانه تلفنی ۱۲۵							
۲۱- اعلام اپراتور به ایستگاه مربوطه براساس آدرس محل حادثه							
۲۲- اعزام به محل و انجام عملیات امداد رسانی							
۲۳- تکمیل گزارش چهار برگ و ثبت در دفتر ستاد فرماندهی							
توضیحات: درخواست خدمت به ندرت بصورت مراجعه حضوری به سازمان می باشد. در صورتیکه تماس گیرنده، آدرس محل حادثه را بیان نکند با استفاده از نرم افزار تخصصی آتش نشانی موجود در سازمان، آدرس با استفاده از شماره تماس گیرنده استخراج می شود.							

<p>امداد و نجات</p>		<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت</p>
<p>واحد مربوط: رییس سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن:</p>
<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای میرشمسی</p>		

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)										
۳- ارائه	نام دستگاه اجرایی: سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری یزد									
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد									
مشخصات خدمت -	شرح خدمت ارائه گواهی و کارشناسی حریق پس از خدمات رسانی در زمان حریق به شهروندان									
	نوع خدمت		عموم شهروندان			جمع مطالبین				
	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان ((G2E)) 									
	سطح خدمت		○ روستایی			● شهری (روستاهای اطراف-بخش مرکزی یزد)				
	رویداد مرتبط با:									
	تولد		○ آموزش		○ سلامت		○ مالیات		○ کسب و کار	○ تامین اجتماعی
	تاسیسات شهری		○ بیمه		○ ازدواج		○ بازنشستگی		● مدارک و گواهینامه ها	○ ثبت مالکیت
	نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت			○ فرارسیدن زمانی مشخص		○ رخداد رویدادی مشخص		
	تشخیص دستگاه		● سایر: دریافت درخواست از دادگاه یا بیمه یا ...							
	مدارک لازم برای انجام خدمت		-							
قوانین و مقررات بالادستی		اساسنامه سازمان								
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		حدود ۱۵ مورد در: ● ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان							
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		بطور متوسط ۲ روز							
	تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال							
	تعداد بار مراجعه حضوری		۱ بار برای ارائه درخواست ۱ بار برای دریافت پاسخ (در صورت دسترسی به شبکه دولت مثل درخواست سازمان ها، مراجعه حضوری لازم نمی باشد و ۲ بار مراجعه برای شهروندان می باشد)							
	هزینه خدمت گیرندگان		ارایه خدمت (ریال) به گیرندگان		مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی			پرداخت بصورت الکترونیک
			مصوبه شورای شهر (ارائه گواهی حریق هزینه ندارد)		خزانه		○			
	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 اطلاع رسانی خدمت		○ الکترونیکی			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه					
		○ غیرالکترونیکی			دگر ضرورت مراجعه حضوری					
در مرحله درخواست خدمت		● ندارد			<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 					
		● الکترونیکی			<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 - شبکه دولت 					

	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه با ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● غیرالکترونیکی	○ ندارد	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه	
		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	○ 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 - شبکه دولت	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ● پیام کوتاه	
	در مرحله ارائه خدمت	● غیرالکترونیکی	○ 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 - شبکه دولت	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه	
		● غیرالکترونیکی	○ 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 - شبکه دولت	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل			استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
		برخط	دستی (Batch)	○	○	○
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
		-	-	-	برخط (Batch)	دستی (Batch)
۹- معاونین فرایندها	۲۴- دریافت درخواست خدمت	○ دستگاه ○ مراجعه کننده				
		۲۵- در خدمت "کارشناسی حریق": بازدید و آماده سازی نامه کارشناسی حریق				
		در خدمت "ارائه گواهی حریق": تهیه گواهی با استفاده از گزارش چهاربرگ موجود از حریق				
توضیحات	۲۶- تایید سازمان و ارسال	درخواست خدمت هم از طریق شبکه دولت امکان دارد و هم از طریق ارائه نامه درخواست کتبی به سازمان.				
		ارائه خدمت برای دادگاه، از طریق ارسال پستی، برای سازمان ها از طریق شبکه دولت و برای افراد حقیقی به صورت نامه کتبی می باشد.				



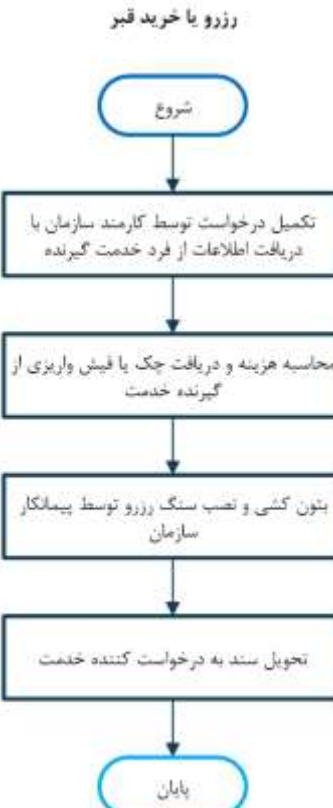
۱- عنوان خدمت: تدفین درگذشتگان		۲- شناسه خدمت	
		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- مشخصات خدمت	۱- نام دستگاه اجرایی: سازمان آرامستان های شهرداری یزد	۲- نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
	شرح خدمت	ارائه کلیه خدمات (حمل متوفی، تسخیل، تکفین و تدفین) به درگذشتگان، نوزاد با/بدون شناسنامه و اعضای قطع شده بدن	
	نوع خدمت	عموم شهروندان (درگذشتگان، نوزاد با/بدون شناسنامه و اعضای قطع شده بدن)	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)
	سطح خدمت	● شهری	○ روستایی
	رویداد مرتبط با:	○ تولد	○ آموزش
		○ تاسیسات شهری	○ بیمه
		○ ازدواج	○ بازنشستگی
		○ مدارک و مدارک و گواهینامه ها	○ وفات
		○ سایر	○ سایر
		○ ثبت مالکیت	○ سایر
نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت	○ فرارسیدن زمانی مشخص	○ رخداد رویدادی مشخص
	○ تشخیص دستگاه	○ سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت	مدارک لازم برای متوفیان و نوزاد باشناسنامه:	- گواهی فوت	- اصل شناسنامه
		- اصل کارت ملی	
قوانین و مقررات بالادستی	اساسنامه سازمان		
آمار تعداد خدمت گیرندگان	بالغ بر ۳۸۰۰ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال		
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	۳ ساعت		
تواتر	○ یکبار برای همیشه	مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
تعداد بار مراجعه حضوری	تمام مراحل حضوری است.		
هزینه خدمت گیرندگان	ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
		طبق مصوبه شورای اسلامی شهر	خرزانه
			پرداخت بصورت الکترونیک
			○
۱- نحوه دسترسی به خدمت	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:	نرم افزار ثبت متوفیات	
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (وبگاه دستگاه)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)
		○ پست الکترونیک	○ ارسال پستی
		○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ پیام کوتاه
		○ سایر - اتوماسیون اداری	
	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد	○ مراجعه به دستگاه:
		○ جهت احراز اصالت مدرک	○ شهرداری مرکز
		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	○ شهرداری مناطق
		○ سایر	○ سازمان های تابعه
	● ندارد		
	● 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					
○ غیرالکترونیکی ○ نیاز به حضور مراجعین ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه			
○ ندارد					
○ الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر		● اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر		● مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
○ غیرالکترونیکی ○ نیاز به حضور مراجعین ○ نبود زیرساخت مناسب ○ ماهیت خدمت		○ الکترونیکی ○ 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		● مرحله ارائه خدمت	
○ غیرالکترونیکی ○ نیاز به حضور مراجعین ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: ماهیت خدمت		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعمال الکترونیکی استعمال الکترونیکی برخط دسته ای (Batch)	
نام سامانه های دیگر		-		استعمال الکترونیکی استعمال الکترونیکی برخط دسته ای (Batch)	
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) فیلدهای موردتبادل استعمال الکترونیکی برخط دسته ای (Batch)	
بخش خصوصی برای حمل متوفی به آرامستان های دیگر		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
اداره ثبت احوال استان		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
اداره پست		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
۲۷- دریافت درخواست از گیرنده خدمت (معمولا تماس تلفنی و از بیمارستان، خانواده شخص، کلانتری و دادگاه)					
۲۸- اعزام آمبولانس به بیمارستان، خیابان، پزشک قانونی و یا خانه برای حمل متوفی و تحویل متوفی به غسلخانه و سردخانه					
۲۹- پذیرش متوفی و همراه وی در سیستم سازمان با دریافت مدارک لازم					
۳۰- محاسبه هزینه و دریافت فیش واریزی از همراه متوفی					
۳۱- درخواست همراه متوفی برای انتقال جسد بدون تغسیل به شهرستان هماهنگی با بخش خصوصی طرف قرارداد برای حمل متوفی به مقصد (در غیراینصورت مراحل بعدی انجام خواهد شد)					
۳۲- صدور نامه تغسیل، تکفین و حفاری و تحویل نامه به همراه متوفی					
۳۳- تحویل نامه تغسیل، تکفین و حفاری و انتقال متوفی به سالن تطهیر یا سردخانه توسط همراه متوفی بسته به درخواست برای دفن همان روز یا روز بعد					
۳۴- انجام شستشو و تغسیل					

<p>۳۵- درخواست همراه برای دفن در خلدبرین: فراخوانی خدمت "رزرو یا خرید قبر" درخواست برای انتقال به سایر آرامستان‌ها: هماهنگی با بخش خصوصی طرف قرارداد برای حمل متوفی به مقصد</p> <p>۳۶- صدور نامه حفاری و اعلام به حفار برای کندن قبر</p> <p>۳۷- تدفین اعضای قطع شده بدن: اعزام به محل قبر و تدفین در غیر این صورت: هماهنگی با نمازگزار و تلقین گو و اعزام همراه متوفی به محل قبر و تدفین</p>	
<p>برای پذیرش متوفی و نوزاد باشناسنامه در سیستم سازمان، داشتن گواهی فوت کافی است و اصل شناسنامه و کارت ملی (برای باطل کردن) را می‌توانند در مراجعه‌های بعدی تحویل دهند.</p> <p>اصل شناسنامه‌ها و کارت‌های ملی اخذ شده در زمان پذیرش متوفیات، جمع‌آوری شده و طبق قراردادی که بین سازمان آرامستان‌ها و اداره پست منعقد است، هر سه یا چهار روز یکبار مامور پست دریافت کرده و برای باطل شدن و ارائه گواهی فوت به اداره ثبت احوال تحویل می‌دهد. (هزینه ابطال در حین پذیرش متوفی توسط سازمان آرامستان‌ها دریافت شده و به وسیله مامور پست به اداره ثبت احوال پرداخت می‌شود.)</p>	<p>توضیحات:</p>
<p>تدفین در گذشتگان</p>	<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت</p>
<p>واحد مربوط: معاونت اداری مالی سازمان آرامستان‌ها</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: خانم پورالحسینی</p> <p>تلفن:</p> <p>پست الکترونیک:</p>


۱- نام دستگاه اجرایی: سازمان آرامستان‌های شهرداری یزد		۲- نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
شرح خدمت		در صورت نیاز به خرید قبر برای متوفی یا تمایل به رزرو قبر، این خدمت ارائه خواهد شد.	
نوع خدمت		عموم شهروندان	
سطح خدمت		● شهری ○ روستایی	
رویداد مرتبط با:		○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت	
نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت		- کپی کارت ملی	
قوانین و مقررات بالادستی		اساسنامه سازمان (مصوبه شورای اسلامی شهر)	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		حدود ۳۰۰۰ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال ۱۵۰۰ مورد متوفی (خرید قبر) و ۱۵۰۰ مورد رزرو قبر	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		۳۰ دقیقه	
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		۱ بار برای درخواست ۱ بار برای دریافت سند	
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		ارایه طبق مصوبه شورای اسلامی شهر	
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:		نرم افزار ثبت متوفیات	
مراحل خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی	
در مرحله درخواست خدمت		○ الکترونیکی ● ندارد	
در مرحله درخواست خدمت		○ الکترونیکی ● غیرالکترونیکی	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ الکترونیکی (وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر - اتوماسیون اداری	
در مرحله درخواست خدمت		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و آگهی خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
در مرحله درخواست خدمت		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	

○ سازمان های تابعه		○ سایر							
○ ندارد									
○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)		● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)		○ پست الکترونیک		○ سایر		● الکترونیکی	
○ نبود زیرساخت مناسب		○ نبود زیرساخت مناسب		○ نبود زیرساخت مناسب		○ نبود زیرساخت مناسب		● غیرالکترونیکی	
○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ پست الکترونیک		○ تلفن گویا یا مرکز تماس		○ الکترونیکی	
○ ارسال پستی		○ دفاتر پیشخوان		○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:		○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان		○ سایر	
○ پیام کوتاه		○ دفتر ضرورت مراجعه حضوری		● جهت احراز اصالت فرد		○ جهت احراز اصالت مدرک		● غیرالکترونیکی	
○ مراجعه به دستگاه:		○ شهررداری مرکز		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		○ سایر			
○ شهررداری مناطق									
● سازمان های تابعه									
استعلام غیر الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		فیلدهای موردتبادل		نام سامانه های دیگر		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در	
		برخط		-		-		-	
		دستهای (Batch)							
○		○		-		-		-	
استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:		استعلام الکترونیکی		فیلدهای موردتبادل		نام سامانه های دستگاه دیگر		نام دستگاه دیگر	
		برخط		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)					
		online							
		دستهای (Batch)							
○ دستگاه		○		-		-		-	
○ مراجعه کننده		○							
۳۸- تکمیل درخواست توسط کارمند سازمان با دریافت اطلاعات از فرد خدمت گیرنده									
۳۹- محاسبه هزینه و دریافت چک یا فیش واریزی از گیرنده خدمت									
۴۰- بتون کشی و نصب سنگ رزرو توسط پیمانکار سازمان									
۴۱- تحویل سند به درخواست کننده خدمت									
۹- عناوین فرایندهای خدمت									
توضیحات									
پیمانکار طرف قرارداد با سازمان، برای دریافت نامه های مربوط به بتون کشی و سنگ رزرو به صورت روزانه مراجعه می کند. اگر برای پرداخت هزینه، چک ارائه شده باشد، سند پس از وصول چک تحویل داده می شود.									

	<p style="text-align: center;">رزرو یا خرید قبر</p>  <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[تکمیل درخواست توسط کارمند سازمان یا دریافت اطلاعات از فرد خدمت گیرنده] Step1 --> Step2[محاسبه هزینه و دریافت چک یا فیش واریزی از گیرنده خدمت] Step2 --> Step3[بتون کشی و نصب سنگ رزرو توسط پیمانکار سازمان] Step3 --> Step4[تحويل سند به درخواست کننده خدمت] Step4 --> End([پایان]) </pre>		<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت</p>
<p>واحد مربوط: معاونت اداری مالی سازمان آرامستانها</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن:</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: خانم پورالحسینی</p>

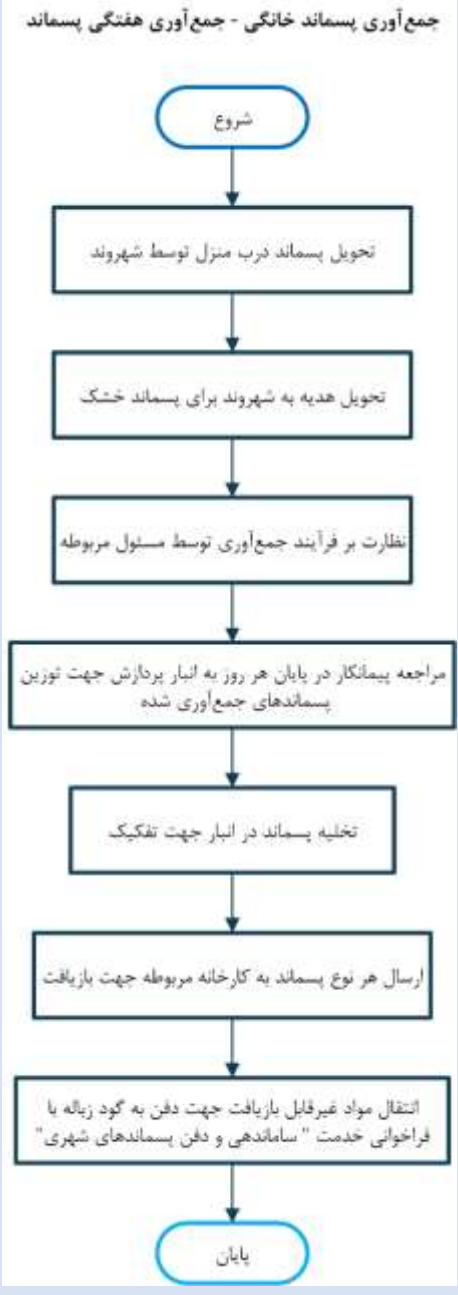
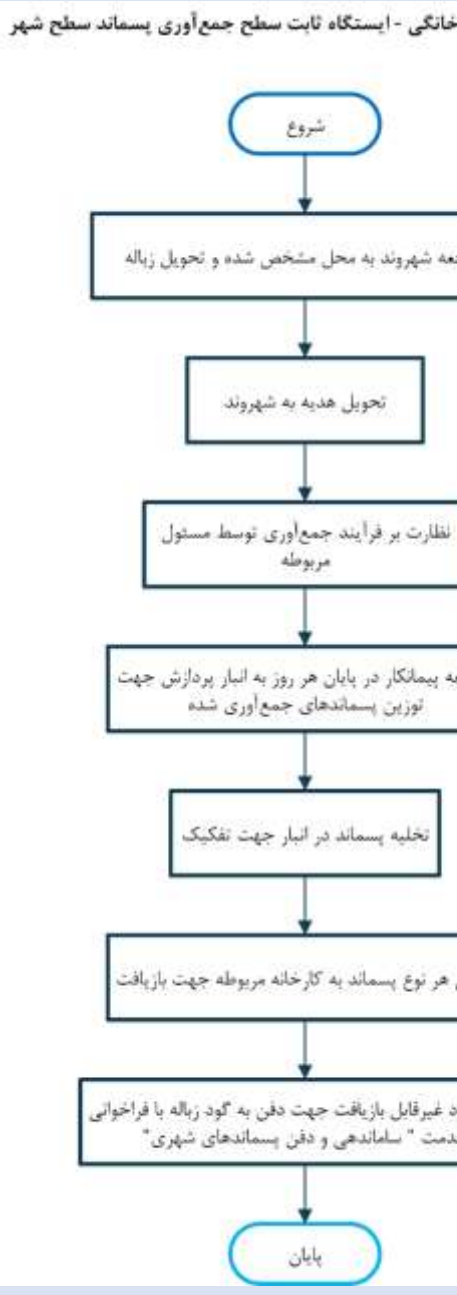
۱- عنوان خدمت: بازیافت پسماند		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: سازمان مدیریت پسماند شهرداری یزد		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- آرائه	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		
	بازیافت پسماند و تولید کود از زباله‌های بازیافتی		
	نوع خدمت	عموم شهروندان	
	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 		
	سطح خدمت	● شهری ○ روستایی	
	رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	
	نحوه آغاز خدمت	○ تقاضای گیرنده خدمت	
		● فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	-	
	قوانین و مقررات بالادستی	- اساسنامه سازمان - قانون مدیریت پسماند	
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان	
	متوسط مدت زمان آرایه خدمت:	-	
	تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
	تعداد بار مراجعه حضوری	-	
	هزینه آرایه خدمت (ریال) به گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	
	تعداد بار مراجعه حضوری	شماره حساب (های) بانکی	
	هزینه آرایه خدمت (ریال) به گیرندگان	پرداخت بصورت الکترونیک	
	تعداد بار مراجعه حضوری	-	
	تعداد بار مراجعه حضوری	-	
	تعداد بار مراجعه حضوری	-	
۶- نحوه دسترسی به	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
	-		
۶- نحوه دسترسی به	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		
	-		
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	مراحل خدمت	نوع ارائه	
	<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی 		
در مرحله درخواست خدمت	مراحل خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر 	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ رسانه ارتباطی خدمت ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 		
در مرحله درخواست خدمت	مراحل خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 		
○ ندارد			

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	○ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
	● ندارد			
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر	
	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	ماهیت خدمت	
	○ الکترونیکی	○ 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		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: ماهیت خدمت	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر:
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل			استعلام الکترونیکی
	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی (Batch)
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	اتوماسیون اداری	-	-	استعلام غیر الکترونیکی
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی (Batch)
	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین	۱- تامین اعتبار			
	۲- انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد			
	۳- اجرا و نظارت			
توضیحات	نظارت توسط سازمان پسماند به دو روش "همه‌گویی برای تحویل پسماند به کارخانه" و "بازدید میدانی از فعالیت کارخانه و بررسی محل دفع زباله کارخانه، فعالیت‌های مرتبط با پردازش پسماند و تولید کود و ...". به صورت روزانه انجام می‌شود.			

باز یافت پسماند 		۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت
واحد مربوطه: معاون اجرایی سازمان مدیریت پسماند	پست الکترونیک:	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مهندس برزگر تلفن:

۱- نام دستگاه اجرایی: شهرداری مناطق، واحد خدمات شهری		۲- شرح خدمات	
۳- نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		۴- مشخصات خدمات	
پسماند از درب منازل شهروندان طی زمان بندی اعلام شده و ایستگاه های جمع آوری پسماند خشک در سطح شهر جمع آوری می شود.		شرح خدمت	
عموم شهروندان		نوع خدمت	
<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 			
○ روستایی		شهری	
○ ثبت مالکیت		رویداد مرتبط با:	
○ تامین اجتماعی		○ تولد	
○ کسب و کار		○ آموزش	
○ مالیات		○ سلامت	
○ بازنشستگی		○ بیمه	
○ ازدواج		○ تاسیسات شهری	
○ مدارک و گواهینامه ها		○ وفات	
○ سایر			
○ رخداد رویدادی مشخص		نحوه آغاز خدمت	
● فرارسیدن زمانی مشخص		● تقاضای گیرنده خدمت	
○ سایر: ...		○ تشخیص دستگاه	
مدارک لازم برای انجام خدمت		<ul style="list-style-type: none"> - دفترچه پیمان - اسناد مناقصه - قرارداد - اطلاعیه زمان بندی جمع آوری پسماند 	
قوانین و مقررات بالادستی		<ul style="list-style-type: none"> - ماده ۷ قانون مدیریت پسماند - ماده ۱۶ قانون مدیریت پسماند 	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		عموم شهروندان	
تواتر		پسماند خشک خشک برای هر منطقه از شهر یک روز در هفته از ساعت ۷-۱۵ جمع آوری می گردد. پسماند تر برای هر منطقه از شهر یک روز در هفته از ساعت ۲۲ شب الی ۷ صبح طبق جدول زمان بندی (یک روز در میان) جمع آوری می گردد.	
تعداد بار مراجعه حضوری		○ یکبار برای همیشه	
هزینه خدمت گیرندگان		بار در: ● ماه ○ فصل ○ سال	
مبلغ (مبالغ)		پسماند خشک هفته ای یکبار و پسماند تر دو روز یکبار جمع آوری می شود.	
شماره حساب (های) بانکی		یک بار جهت تحویل پسماند و دریافت هدیه	
پرداخت بصورت الکترونیک		تعداد بار مراجعه حضوری	
○		○	
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		هزینه خدمت گیرندگان	
-		ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		○	
سامانه توزین		○	
سامانه ارتباطی خدمت		○	
نوع ارائه		○	
● الکترونیکی		○	
● اینترنتی (pasmand.yazd.ir) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (تحویل تقویم درب منزل)		○ غیر الکترونیکی	
○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		○ در مرحله اطلاع رسانی خدمت	
○ مراجع به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		○ در مرحله درخواست خدمت	
○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس		○ ندارد	
● تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	

○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر							
○ غیرالکترونیکی ○ نیاز ضرورت ○ مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه			
○ ندارد							
○ الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر		○ مرحله تولید خدمت (فرآیند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)			
○ غیرالکترونیکی ○ نیاز ضرورت ○ مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه			
○ غیرالکترونیکی ○ نیاز ضرورت ○ مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر: (درب منازل و ایستگاه های جمع آوری پسماند خشک)			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		نام سامانه های دیگر		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانک های اطلاعاتی)	
سامانه شهربین		-		استعلام غیر الکترونیکی		استعلام الکترونیکی	
سامانه ۱۳۷		-		استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی	
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		نام دستگاه دیگر	
-		-		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	
-		-		برخط online دستهای (Batch)		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
جمع آوری هفتگی پسماند							
۱۰. تحویل پسماند درب منزل توسط شهروند							
۱۱. تحویل هدیه به شهروند برای پسماند خشک							
۱۲. نظارت بر فرآیند جمع آوری توسط مسئول مربوطه							
۱۳. مراجعه پیمانکار در پایان هر روز به انبار پردازش جهت توزین پسماندهای جمع آوری شده							
۱۴. تخلیه پسماند در انبار جهت تفکیک							
۱۵. ارسال هر نوع پسماند به کارخانه مربوطه جهت بازیافت							
۱۶. انتقال مواد غیرقابل بازیافت جهت دفن به گود زباله با فراخوانی خدمت "ساماندهی و دفن پسماندهای شهری"							
ایستگاه ثابت سطح جمع آوری پسماند سطح شهر							
۱. مراجعه شهروند به محل مشخص شده و تحویل پسماند							
۲. تحویل هدیه به شهروند							
۹- عنوان فرایندهای خدمت							

<p>۳. نظارت بر فرآیند جمع‌آوری توسط مسئول مربوطه</p> <p>۴. مراجعه بیمانکار در پایان هر روز به انبار پردازش جهت توزین پسماندهای جمع‌آوری شده</p> <p>۵. تخلیه پسماند در انبار جهت تفکیک</p> <p>۶. ارسال هر نوع پسماند به کارخانه مربوطه جهت بازیافت</p> <p>۷. انتقال مواد غیرقابل بازیافت جهت دفن به گود زباله با فراخوانی خدمت "ساماندهی و دفن پسماندهای شهری"</p>			
<p>توضیحات</p> <p>ایستگاه ثابت جمع‌آوری پسماند خشک سطح شهر برای مواردی است که موقع جمع‌آوری پسماند شهروند در منزل حضور ندارد و یا قصد تحویل پسماند در خارج از زمان مشخص شده را داشته باشد.</p> <p>همچنین در بعضی ایام و مناسبت‌های خاص نظیر عید نوروز ایستگاه‌هایی جهت دریافت پسماند خشک از شهروندان در نظر گرفته می‌شود. کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.</p>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p>جمع‌آوری پسماند خانگی - جمع‌آوری هفتگی پسماند</p>  </div> <div style="width: 48%;"> <p>جمع‌آوری پسماند خانگی - ایستگاه ثابت سطح جمع‌آوری پسماند سطح شهر</p>  </div> </div>	<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت</p>		
<p>واحد مربوطه: سازمان مدیریت پسماند</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن:</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای</p>

<p>۱- عنوان خدمت: جمع‌آوری پسماند مراکز پرزباله و بهداشتی و درمانی</p> <p>۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می‌شود.)</p>	<p>نام دستگاه اجرایی: سازمان مدیریت پسماند، واحد فنی-اجرای</p>
<p>نام دستگاه مادر: شهرداری یزد</p>	<p>نام دستگاه مادر: شهرداری یزد</p>

شرح خدمت	جمع‌آوری کلیه پسماندهای تولید شده بوسیله مراکز و موسساتی از قبیل بیمارستانها، مراکز بهداشتی درمانی، آزمایشگاه‌های تشخیص طبی و تحقیقاتی و مطب پزشکان و رستوران‌ها و هتل‌ها سایر مراکز مشابه است. چون زباله تولید شده توسط این مراکز از خانوارها بیشتر است مراکز پرزباله نامیده می‌شوند. سازمان طبق زمانبندی مندرج در قراردادی که با هر مرکز دارد برای جمع‌آوری پسماند به محل مورد نظر مراجعه می‌کند												
	نوع خدمت	مراکز و موسساتی که مقدار پسماند آنها بیش از خانوارها است و با سازمان قرارداد دارند.	شهری	<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ● خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 									
				سطح خدمت	● شهری								
				رویداد مرتبط با:	تولید	○ آموزش	○ سلامت	○ مالیات	● کسب و کار	○ تامین اجتماعی	○ ثبت مالکیت		
نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت		● فرارسیدن زمانی مشخص							○ رخداد رویدادی مشخص			
	○ تشخیص دستگاه		○ سایر: ...										
جزئیات خدمت	مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - دفترچه پیمان - قرارداد با مراکز پرزباله و مراکز بهداشتی و درمانی - تعرفه‌ی مصوب شورای شهر 											
	قوانین و مقررات بالادستی	<ul style="list-style-type: none"> - ماده ۷ قانون مدیریت پسماند - ماده ۱۶ قانون مدیریت پسماند - تعرفه طبق مصوب شورای شهر 											
	آمار تعداد خدمت‌گیرندگان	در: ● ماه ○ فصل ○ سال ماهانه پسماند ۹۶ مرکز پرزباله جمع‌آوری می‌شود که در این بین ۶۶ مرکز درمانی و بهداشتی وجود دارد قرارداد بین سازمان و مرکز پرزباله سه ماهه است.											
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	طبق قرارداد روزانه، پسماند مراکز مختلف جمع‌آوری می‌گردد. به شکل میانگین جمع‌آوری پسماند یک مرکز ۳۰ دقیقه طول می‌کشد											
تواتر	○ یکبار برای همیشه بار در: ● ماه ○ فصل ○ سال با توجه به مفاد قرارداد عموماً به شکل روزانه، دو روز یکبار یا هفتگی خدمت ارایه می‌شود.												
تعداد بار مراجعه حضوری	یکبار جهت عقد قرارداد و محاسبه وزن پسماند به شکل میانگین												
هزینه خدمت‌گیرندگان (ریال) به خدمت‌گیرندگان	ارایه خدمت‌گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک									
		پسماند عفونی هر یک کیلو زباله ۶۰۰۰	خزانه	○									
		پسماند عادی کیلویی ۲۳۷۰	خزانه	○									
نحوه دسترسی به خدمت	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 توزین												
	مراحل خدمت	نوع ارائه											
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی			<ul style="list-style-type: none"> ● اینترنتی (pasmand.yazd.ir) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر 								
		○ غیرالکترونیکی			<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 								
در مرحله درخواست خدمت	○ الکترونیکی			<ul style="list-style-type: none"> ○ 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							
● غیرالکترونیکی ذکر ضرورت مراجعه حضوری		● جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر:		● مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه ○ سایر:			
○ ندارد							
○ الکترونیکی ○ پست الکترونیک		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ 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		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	
● غیرالکترونیکی		ماهیت خدمت					
● غیرالکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		در مرحله ارائه خدمت	
● مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر: (مراکز پرزباله و بهداشتی و درمانی)		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)					
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی برخط دستهای (Batch)		نام سامانه های دیگر	
-		-		○		-	
نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		نام سامانه های دستگاه دیگر	
مرکز بهداشت		وزن پسماند عملکرد مراکز و موسسات درمانی و بهداشتی		-		-	
سازمان نظام پزشکی		وزن پسماند عملکرد مطب پزشکان		-		-	
۱۷. تحویل زباله در محل توسط متقاضی به پیمانکار در موعد مقرر							
۱۸. مراجعه پیمانکار به ایستگاه توزین جهت توزین پسماند							
۱۹. نظارت بر فرآیند جمع آوری توسط مسئول مربوطه							
۲۰. اگر پسماند عفونی مراکز بهداشتی و درمانی باشد تخلیه زباله در محل دفن پسماند بهداشتی و درمانی							
۲۱. اگر پسماند عفونی مراکز بهداشتی و درمانی باشد فراخوانی خدمت ساماندهی و دفن پسماند شهری و پوشش روزانه آهک روی پسماند توسط سازمان							
۲۲. اگر پسماند عادی باشد تخلیه زباله در محل دفن پسماند عادی با فراخوانی خدمت ساماندهی و دفن پسماند شهری							

۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها

۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر

<p>توضیحات: جمع‌آوری پسماند عفونی مراکز بهداشتی و درمانی جهت همکاری با مرکز درمانی است و جز وظایف شهرداری نیست. در صورت بی‌خطرسازی دفن آن جز وظایف شهرداری است. کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.</p>	<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت</p>	<p>جمع‌آوری پسماند مراکز پرزباله و بهداشتی و درمانی</p> <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[تحويل زباله در محل توسط متقاضی به پیمانکار در موعد مقرر] Step1 --> Step2[مراجعه پیمانکار به ایستگاه توزین جهت توزین پسماند] Step2 --> Step3[نظارت بر فرآیند جمع‌آوری توسط مسئول مربوطه] Step3 --> Decision{پسماند عفونی است یا عادی؟} Decision -- عفونی --> Step4[فراخوانی خدمت ساماندهی و دفن پسماند شهری و پوشش روزانه آهک روی پسماند توسط سازمان] Decision -- عادی --> Step5[تخلیه زباله در محل دفن پسماند عادی با فراخوانی خدمت ساماندهی و دفن پسماند شهری] Step4 --> End([پایان]) Step5 --> End </pre>			<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای</p>	<p>تلفن:</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>واحد مربوط: سازمان مدیریت پسماند</p>
--	--	--	--	--	---	--------------	-----------------------	---

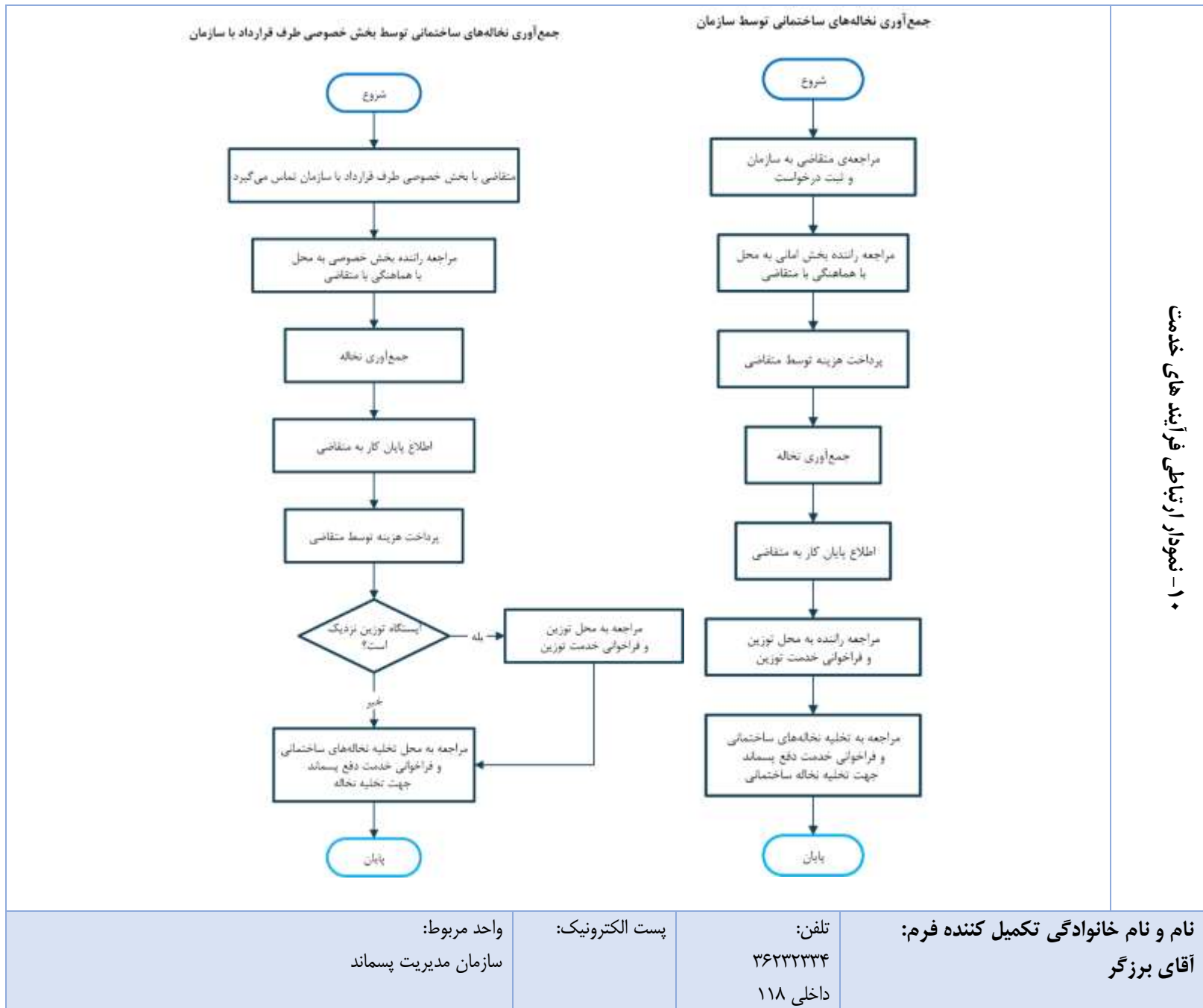
<p>۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>		<p>۱- عنوان خدمت: جمع‌آوری نخاله‌های ساختمانی</p>	
<p>۳</p>	<p>نام دستگاه اجرایی: سازمان مدیریت پسماند- واحد فنی- اجرای</p>	<p>۴</p>	<p>نام دستگاه مادر: شهرداری یزد</p>
<p>۴</p>	<p>شرح خدمت</p>	<p>۱</p>	<p>جمع‌آوری نخاله‌های ساختمانی شامل حمل نخاله‌های ساختمانی حاصل از ساخت و ساز شهروندان و تخلیه آنها در محل معین می‌باشد.</p>

نوع خدمت		● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E)		مکان و پیمانکاران ساختمان های نوساز		نوع مکان	
سطح خدمت		● 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 ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ...		○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص			
مدارک لازم برای انجام خدمت		- فرم جمع آوری نخاله های ساختمانی - قرارداد با پیمانکار - تعرفه مصوب شورای شهر					
قوانین و مقررات بالادستی		- ماده ۷ قانون مدیریت پسماند - تعرفه مصوب شورای شهر					
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ● ماه ○ فصل ○ سال به طور متوسط ماهانه ۵۰ مورد از این درخواست پاسخ داده می شود.					
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		۴۸-۲۴ ساعت طول می کشد.					
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال					
تعداد بار مراجعه حضوری		یکبار					
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		ارایه مبلغ (مبالغ) طبق تعرفه مصوبه شورای شهر		شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ○			
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 توزین							
مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت			
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی		● اینترنتی (pasmand.yazd.ir) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (برهای سطح شهر)			
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر			
		○ ندارد		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه			
در مرحله درخواست خدمت		● الکترونیکی		○ 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			
در مرحله درخواست خدمت		○ غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب			
				مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق			

۵- جزئیات خدمت

۶- نحوه دسترسی به خدمت

			○ سایر	○ سازمان های تابعه
			○ ندارد	
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)	
	● غیرالکترونیکی	○ پست الکترونیک	○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	○ ارسال پستی
	● غیرالکترونیکی	○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ دفاتر پیشخوان	○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:
		○ سایر	○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان	
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	جهت احراز اصالت فرد	○ جهت احراز اصالت مدرک	○ مراجعه به دستگاه:
				○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب
		● سایر (ماهیت خدمت)	○ سایر: (ساختمان)	○ شهرداری مناطق
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ سایر: (ماهیت خدمت)	○ سازمان های تابعه
				○ سایر: (ساختمان)
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی	○ استعلام غیر الکترونیکی
				○ استعلام الکترونیکی
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	○ استعلام غیر الکترونیکی
				○ استعلام الکترونیکی
۹- عنوان فرایندهای خدمت	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	○ استعلام غیر الکترونیکی
				○ استعلام الکترونیکی
توضیحات	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	○ استعلام غیر الکترونیکی
				○ استعلام الکترونیکی
<p>۱. متقاضی با توجه به حجم نخاله با بخش خصوصی طرف قرارداد با سازمان تماس می گیرد یا به سازمان مراجعه و درخواست ثبت می کند</p> <p>۲. در صورتیکه به سازمان مراجعه کرده باشد مراجعه راننده بخش امانی به محل با هماهنگی با متقاضی</p> <p>۲,۱. پرداخت هزینه توسط متقاضی</p> <p>۲,۲. جمع آوری نخاله</p> <p>۲,۳. اطلاع پایان کار به متقاضی</p> <p>مراجعه راننده به محل توزین سپس مراجعه به تخلیه نخاله های ساختمانی جهت تخلیه نخاله</p> <p>۳. اگر با بخش خصوصی تماس گرفته باشد مراجعه راننده بخش خصوصی به محل با هماهنگی با متقاضی</p> <p>۳,۱. جمع آوری نخاله</p> <p>۳,۲. اطلاع پایان کار به متقاضی</p> <p>۳,۳. پرداخت هزینه توسط متقاضی</p> <p>در صورتیکه به ایستگاه توزین نزدیک باشد مراجعه به محل توزین سپس مراجعه به تخلیه نخاله های ساختمانی جهت تخلیه نخاله</p> <p>اگر در بازدید کارمندان سازمان مشاهده شود که نخاله های ساختمانی جمع آوری نشده باشد یا شکایتی مبنی بر این قضیه از شهروندی دریافت شده باشد به مالک ساختمان جهت جمع آوری نخاله اخطار داده می شود</p> <p>کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.</p>				



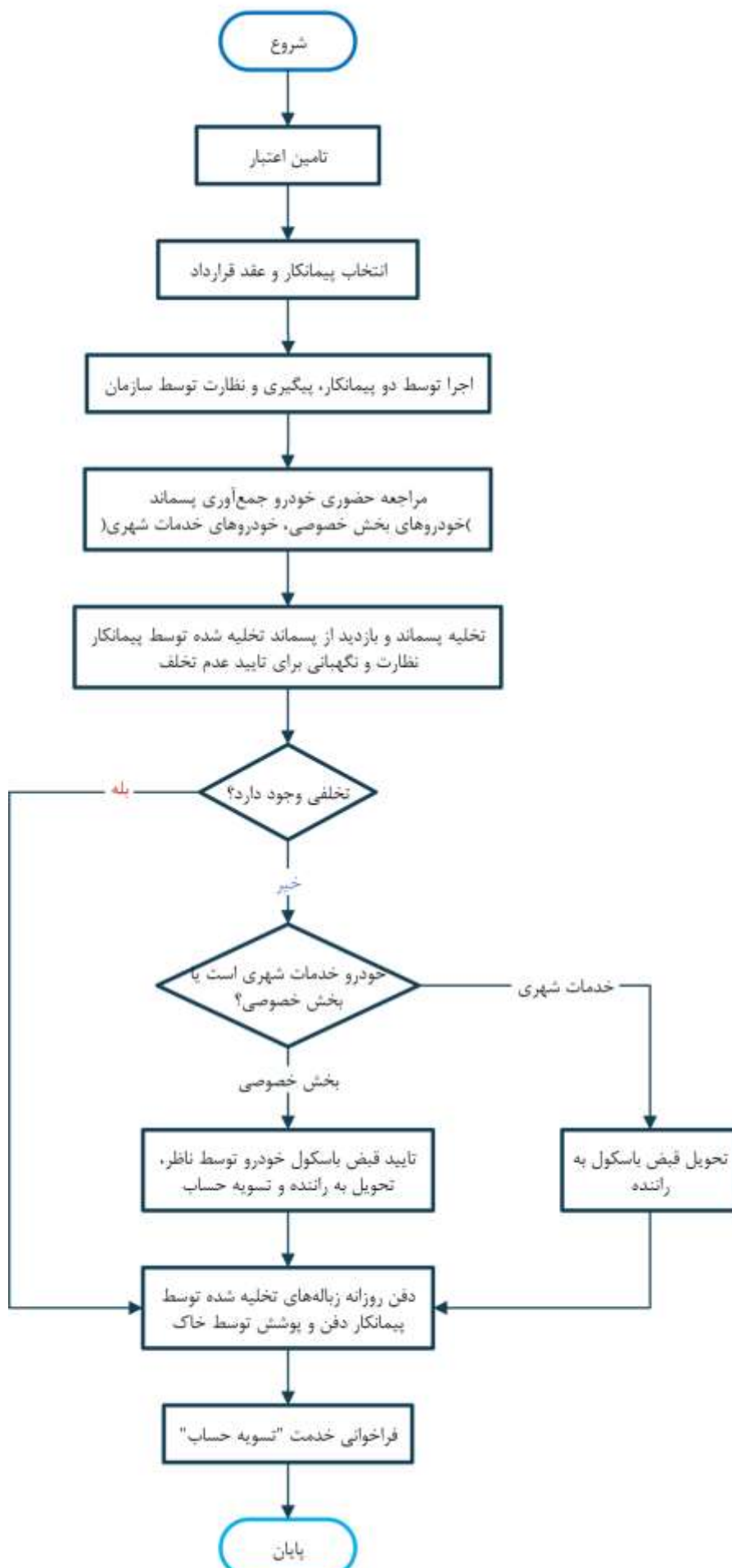
۳-۴- نام دستگاه اجرایی: سازمان مدیریت پسماند شهرداری یزد		۳-۴- نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
شرح خدمت		برای حفظ سلامت شهر، لازم است پسماندهای شهری با روش‌های بهداشتی دفن شود.	
نوع خدمت		<ul style="list-style-type: none"> • خدمت به شهروندان (G2C) • خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) • خدمت به کارکنان (G2E) 	
سطح خدمت		<ul style="list-style-type: none"> • شهری • روستایی (چند شهر اعم از حمیدیا) 	
رویداد مرتبط با:		<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش • سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	
نحوه آغاز خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ تقاضای گیرنده خدمت • فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 	
مدارک لازم برای انجام خدمت		<ul style="list-style-type: none"> - معرفی نامه از شهرداری‌های مناطق - فیش حق دفن - خوردهای بخش خصوصی: - قبض باسکول (وزن خودروی پر توزین شده) - فیش حق دفن - فیش حق توزین 	
قوانین و مقررات بالادستی		اساسنامه سازمان - قانون مدیریت پسماند	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال حدود ۲۰۰ تا ۲۵۰ خودرو در روز	
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		۱۵ دقیقه	
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل • سال	
تعداد بار مراجعه حضوری			
هزینه ارایه خدمت (ریال) به گیرندگان		<ul style="list-style-type: none"> مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک 	
گیرندگان		<ul style="list-style-type: none"> طبق مصوبه شورای شهر خزانه با دستگاه POS پرداخت می‌شود. 	
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	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> • الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ ارسال پستی • تلفن گویا یا مرکز تماس ○ پیام کوتاه • سایر (تابلوهای تبلیغاتی سطح شهر) 	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	
در مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: 	
		○ ندارد	

○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر					
● غیرالکترونیکی ذکر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: ماهیت خدمت		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر: محل تدفین	
○ ندارد					
○ الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ 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		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
● غیرالکترونیکی ذکر ضرورت مراجعه حضوری		ماهیت خدمت			
○ الکترونیکی ○ 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		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		در مرحله ارائه خدمت	
● غیرالکترونیکی ذکر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: ماهیت خدمت		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		نام سامانه های دیگر	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)		استفاده الکترونیکی استفاده الکترونیکی برخط دستهای (Batch)		استفاده الکترونیکی استفاده الکترونیکی برخط دستهای (Batch)	
نام دستگاه دیگر		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) فیلدهای موردتبادل نام سامانه های دستگاه دیگر		نام دستگاه دیگر اداره محیط زیست اداره بهداشت محیط	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		استفاده الکترونیکی مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) فیلدهای موردتبادل نام سامانه های دستگاه دیگر		استفاده الکترونیکی مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) فیلدهای موردتبادل نام سامانه های دستگاه دیگر	
۴- تامین اعتبار					
۵- انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد					
۶- اجرا توسط دو پیمانکار، پیگیری و نظارت توسط سازمان مراحل اجرا: ۱-۳- مراجعه حضوری خودرو جمع آوری پسماند (خودروهای بخش خصوصی، خودروهای خدمات شهری) ۲-۳- تخلیه پسماند و بازدید از پسماند تخلیه شده توسط پیمانکار نظارت و نگهداری برای تایید عدم تخلف (اعلام غیرمجاز تناژ پسماند، تخلیه در محل غیرمجاز) ۳-۳- اگر تخلفی وجود نداشت: در مورد خودروهای خدمات شهری: تحویل قبض باسکول به راننده در مورد خودروهای بخش خصوصی: تایید قبض باسکول خودرو توسط ناظر، تحویل به راننده و تسویه حساب ۴-۳- دفن روزانه زباله های تخلیه شده توسط پیمانکار دفن و پوشش توسط خاک ۷- فراخوانی خدمت "تسویه حساب" (با پیمانکاران)					

برای انجام این خدمت دو پیمانکار (پیمانکار نظارت و نگهداری و پیمانکار دفن) با سازمان در ارتباط هستند. در گام ۳، اگر تخلف در پسماند وجود داشت، در مورد خودروهای خدمات شهری قبض باسکول به راننده تحویل داده نمی‌شود و در مورد خودروهای بخش خصوصی، قبض تایید نمی‌شود. خودروهای خدمات شهری فیش حق دفن را واریز نمی‌کنند و سازمان با شهرداری‌های مناطق تسویه حساب می‌کند.

توضیحات

ساماندهی و دفن پسماندهای شهری



۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

واحد مربوط: معاون اجرایی سازمان مدیریت پسماند

پست الکترونیک:

تلفن:

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مهندس برزگر

۱- عنوان خدمت: نصب ایستگاه های ثابت بازیافت		۲- شناسه خدمت	
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)			
نام دستگاه اجرایی: سازمان مدیریت پسماند- واحد فنی- اجرای		نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
شرح خدمت		ادوات ایستگاه های ثابت بازیافت که با هدف جمع آوری متمرکز مواد قابل بازیافت در سطح شهر می باشد	
نوع خدمت		عموم شهروندان	
سطح خدمت		شهری	
رویداد مرتبط با:		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 <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 type="checkbox"/> سایر <input type="checkbox"/>	
نحوه آغاز خدمت		تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/>	
مدارک لازم برای انجام خدمت		تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...	
قوانین و مقررات بالادستی		- نقشه شهر - اطلاعات میزان تردد - تاییدیه سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری - تاییدیه معاونت شهرسازی شهرداری - فاکتور هزینه نصب - قانون شهرداری ها	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال به طور میانگین ۳۰ ست در سال نصب می شود.	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		نصب کلیه مخازن برنامه ریزی شده برای یک سال یک ماه طول می کشد	
تواتر		<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه مستمر <input type="checkbox"/> بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		-	
هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان		ارایه <input type="checkbox"/> مبلغ (مبالغ) <input type="checkbox"/> شماره حساب (های) بانکی <input type="checkbox"/> پرداخت بصورت 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	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	
رسانه ارتباطی خدمت		<input type="checkbox"/> اینترنتی (pasmand.yazd.ir) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر	
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> شهرداری مرکز <input type="checkbox"/> شهرداری مناطق <input type="checkbox"/> سازمان های تابعه		<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	
مراجعه حضوری		<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input type="checkbox"/> ندارد	

در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی	○ 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 - شبکه دولت	● تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	● غیرالکترونیکی	به دلیل ماهیت خدمت	
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ 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	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	● غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر: (محل نصب ایستگاه)
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل		
	استعلام	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	شهرین	○	○
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل
	سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری	توضیح: تاییدیه	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
تاییدیه معاونت شهرسازی شهرداری	سرا	توضیح: تاییدیه	استعلام الکترونیکی
۹- عناوین فرایندهای خدمت	درخواست شهروندان یا سازمان ها		
	۱. بازدید از محل و بررسی ضرورت نصب توسط سازمان با هماهنگی متقاضی		
	۲. اطلاع نتیجه بررسی به متقاضی		
	۳. در صورتیکه نیاز به نصب نباشد پایان ارائه خدمت		
	۴. در صورتیکه نیاز به نصب باشد گرفتن ایستگاه از انبار و نصب توسط پیمانکار		
	۵. تایید ناظر سازمان		
۶. پرداخت هزینه نصب به پیمانکار			
تشخیص سازمان به نیاز به نصب ایستگاه توسط سازمان			

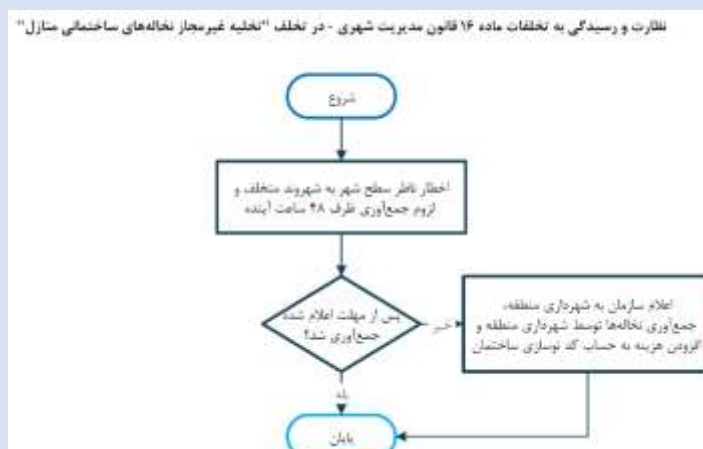
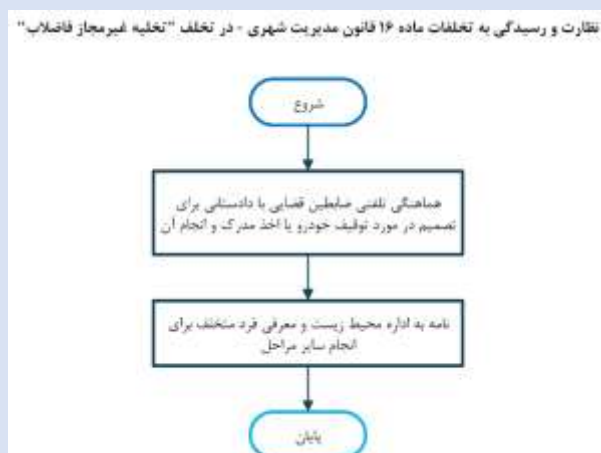
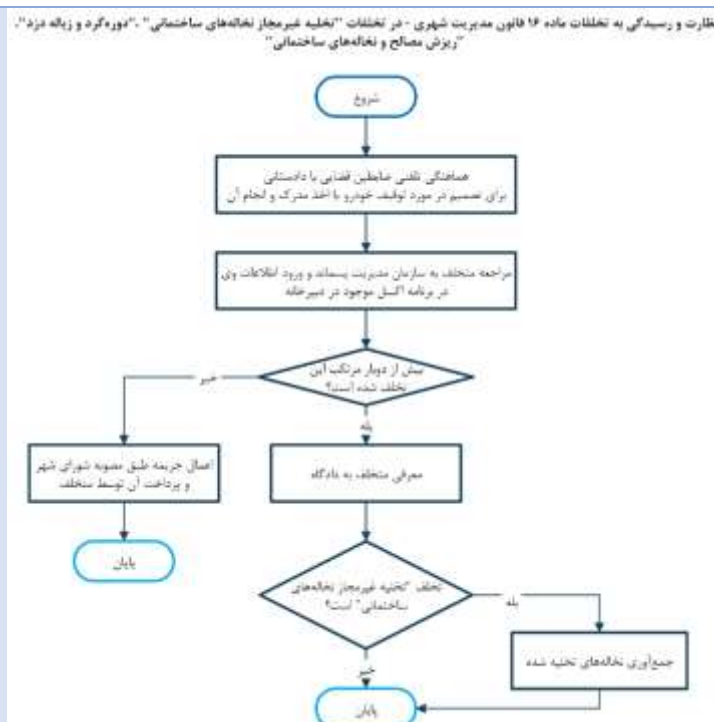
<ol style="list-style-type: none"> ۱. مشخص نمودن محل ایستگاه‌ها روی نقشه ۲. دریافت تاییدیه سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری ۳. اصلاحیه با توجه به نظر سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری ۴. دریافت تاییدیه معاونت شهرسازی شهرداری ۵. اصلاحیه با توجه به نظر معاونت شهرسازی شهرداری ۶. گرفتن ایستگاه از انبار و نصب توسط پیمانکار ۷. تایید ناظر سازمان ۸. پرداخت هزینه نصب به پیمانکار 			
<ul style="list-style-type: none"> - زیاله‌های ایستگاه در زمان‌های مشخص تخلیه می‌شود. - شهروندان هم می‌توانند اگر زیاله‌ها تخلیه نشده بود اطلاع دهند - کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود. 	<p>توضیحات</p>		
<p>نصب ایستگاه‌های ثابت بازایقت - تشخیص سازمان به نیاز به نصب ایستگاه توسط سازمان</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="415 823 724 2044"> </div> <div data-bbox="869 1083 1304 1125"> <p>نصب ایستگاه‌های ثابت بازایقت - درخواست شهروندان یا سازمان‌ها</p> </div> <div data-bbox="927 1166 1458 2044"> </div> </div>			
<p>واحد مربوط: سازمان مدیریت پسماند</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن:</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای بزرگر</p>

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت

<p>۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>	<p>۱- عنوان خدمت: نظارت و رسیدگی به تخلفات ماده ۱۶ قانون مدیریت شهری</p>
<p>نام دستگاه اجرایی: سازمان مدیریت پسماند شهرداری یزد</p>	

نام دستگاه مادر: شهرداری یزد			
شرح خدمت		به تخلفات ماده ۱۶ قانون مدیریت شهری اعم از تخلیه غیرمجاز نخاله‌های ساختمانی در این خدمت رسیدگی می‌شود.	
نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ● خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 	شهروندان و کسب و کارهای متخلف	مالکین
سطح خدمت	● شهری	○ روستایی	
رویداد مرتبط با:	○ تولد	○ آموزش	○ سلامت
	○ تاسیسات شهری	○ بیمه	○ ازدواج
		○ بازنشستگی	○ مدارک و گواهینامه‌ها
		○ وفات	○ سایر
نحوه آغاز خدمت	○ تقاضای گیرنده خدمت	○ فرارسیدن زمانی مشخص	
	○ تشخیص دستگاه	○ سایر: ...	
انجام خدمت	مدارک لازم برای - فیش واریزی جریمه		
قوانین و مقررات بالادستی	ماده ۱۶ قانون مدیریت پسماند		
آمار تعداد خدمت گیرندگان	حدود ۱۰۰۰ مورد تخلف در: ○ ماه ○ فصل ● سال		
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	بستگی به مراجعه متخلف دارد. (مدت زمان انجام خدمت در سازمان بدون در نظر گرفتن زمان مراجعه متخلف، حدود ۱۵ دقیقه)		
تواتر	○ یکبار برای همیشه		
تعداد بار مراجعه حضوری	۱ بار برای پاسخگویی و رسیدگی به تخلف		
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
	طبق مصوبه شورای شهر	خزانه	○ با دستگاه POS پرداخت می‌شود.
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	● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ پیام کوتاه ● سایر (تابلوهای تبلیغاتی سطح شهر، شبکه‌های اجتماعی) 	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	○ غیرالکترونیکی	مراجعه حضوری	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
○ ندارد			
در مرحله درخواست خدمت	○ الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 	
در مرحله درخواست خدمت	○ غیرالکترونیکی	مراجعه حضوری	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 			
<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 			

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● ندارد	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	○ الکترونیکی	○ 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	○ غیرالکترونیکی	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	● غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	● غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ غیرالکترونیکی	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
	برق	دستی (Batch)	برق	دستی (Batch)	دستی (Batch)	دستی (Batch)
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	-	-	○	○	○	○
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
	دادگستری	-	شرح: توقیف خودرو یا اخذ مدرک متخلف	-	برخط (online) دستی (Batch)	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
اداره محیط زیست	-	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	در تخلیه غیرمجاز نخاله‌های ساختمانی، "دوره گرد و زباله دزد"، "ریزش مصالح و نخاله‌های ساختمانی":					
	۸- هماهنگی تلفنی ضابطین قضایی با دادستانی برای تصمیم در مورد توقیف خودرو یا اخذ مدرک و انجام آن					
۹- مراجعه متخلف به سازمان مدیریت پسماند و ورود اطلاعات وی در برنامه اکسل موجود در دبیرخانه						
۱۰- اگر دفعه اول یا دوم ارتکاب تخلف وی باشد: اعمال جریمه طبق مصوبه شورای شهر و پرداخت آن توسط متخلف اگر بیش از دو بار مرتکب این تخلف شده باشد: معرفی متخلف به دادگاه						
۱۱- جمع‌آوری نخاله‌های تخلیه شده در تخلف "تخلیه غیرمجاز نخاله‌های ساختمانی"						
در تخلف "تخلیه غیرمجاز نخاله‌های ساختمانی منازل":						
۱- اخطار ناظر سطح شهر به شهروند متخلف و لزوم جمع‌آوری ظرف ۴۸ ساعت آینده						
۲- اگر پس از مهلت اعلام شده جمع‌آوری نشد: اعلام سازمان به شهرداری منطقه، جمع‌آوری نخاله‌ها توسط شهرداری منطقه و افزودن هزینه به حساب کد نوسازی ساختمان در تخلف "تخلیه غیرمجاز فاضلاب":						
۱- هماهنگی تلفنی ضابطین قضایی با دادستانی برای تصمیم در مورد توقیف خودرو یا اخذ مدرک و انجام آن						
۲- نامه به اداره محیط زیست و معرفی فرد متخلف برای انجام سایر مراحل						
توضیحات	همراه داشتن کارت ضابطین قضایی برای ناظرین سطح شهر الزامی است و تخلیفات توسط ناظرین سطح شهر مشاهده می‌شود. تخلیف "تخلیه غیرمجاز نخاله‌های ساختمانی منازل" مربوط به نخاله‌هایی است که در حین ساخت ساختمان در کنار آن رها می‌شود.					



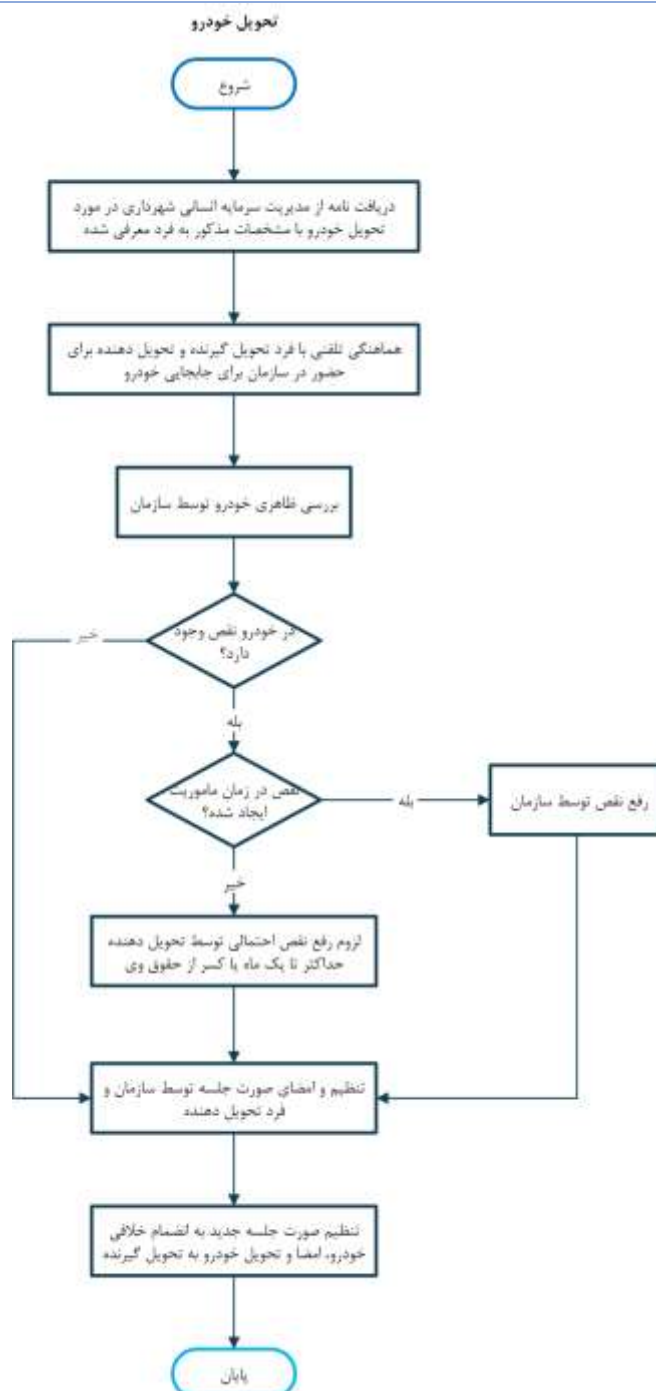
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مهندس برزگر	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: معاون اجرایی سازمان مدیریت پسماند
---	-------	----------------	---

۱- عنوان خدمت: تحویل خودرو	۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)
نام دستگاه اجرایی: اداره موتور، سازمان مدیریت پسماند شهرداری یزد	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد

شرح خدمت				نوع خدمت				سطح خدمت				نحوه آغاز خدمت				انجام خدمت				قوانین و مقررات بالادستی				آمار تعداد خدمت گیرندگان				متوسط مدت زمان ارائه خدمت:				تواتر				تعداد بار مراجعه حضوری				هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان				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				مرحله اطلاع رسانی خدمت				مرحله درخواست خدمت				مرحله غیرالکترونیکی																																																																																																											
ارائه خودرو موردنیاز به مناطق شهرداری پس از درخواست از شهرداری و ارسال آن به سازمان مدیریت پسماند				شهرداری مناطق				<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E) 				<ul style="list-style-type: none"> ● شهری ○ روستایی 				<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه ها ○ وفات ● سایر 				<ul style="list-style-type: none"> ○ ثابت مالکیت 				<ul style="list-style-type: none"> ○ تقاضای گیرنده خدمت ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 				<ul style="list-style-type: none"> ○ رخداد رویدادی مشخص 				<ul style="list-style-type: none"> ○ مالیات ○ کسب و کار 				<ul style="list-style-type: none"> ○ تاسیسات شهری 				<ul style="list-style-type: none"> ○ مدارک لازم برای انجام خدمت 				<ul style="list-style-type: none"> ○ اساسنامه سازمان 				<ul style="list-style-type: none"> حدود ۶ مورد در: ● ماه ○ فصل ○ سال 				<ul style="list-style-type: none"> ۱۵ روز تا ۱ ماه 				<ul style="list-style-type: none"> ○ یکبار برای همیشه ○ مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال 				<ul style="list-style-type: none"> ۱ بار برای جابجایی خودرو بین تحویل دهنده و تحویل گیرنده 				<ul style="list-style-type: none"> ○ پرداخت بصورت الکترونیک ○ 				<ul style="list-style-type: none"> ○ شماره حساب (های) بانکی 				<ul style="list-style-type: none"> ○ مبلغ (مبالغ) ○ - 				<ul style="list-style-type: none"> ○ هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان 				<ul style="list-style-type: none"> ○ آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن ○ - 				<ul style="list-style-type: none"> ○ نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: 				<ul style="list-style-type: none"> ○ رسانه ارتباطی خدمت 				<ul style="list-style-type: none"> ○ الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی 				<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 				<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر 				<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 				<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 				<ul style="list-style-type: none"> ○ دفتر مرکزی 				<ul style="list-style-type: none"> ○ ندارد 				<ul style="list-style-type: none"> ○ الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی 				<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 				<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 (دریافت نامه با اتوماسیون اداری از شهرداری) 				<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب 				<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق 				<ul style="list-style-type: none"> ○ دفتر مرکزی 				<ul style="list-style-type: none"> ○ ندارد 				<ul style="list-style-type: none"> ○ الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی 				<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 				<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 (دریافت نامه با اتوماسیون اداری از شهرداری) 				<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب 				<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق 				<ul style="list-style-type: none"> ○ دفتر مرکزی 				<ul style="list-style-type: none"> ○ ندارد 			

			○ سایر	○ سازمان های تابعه
○ ندارد				
	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)	○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
مرحله تولید خدمت (فرایند داخلی دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● غیرالکترونیکی	ماهیت خدمت نبود زیرساخت مناسب	ماهیت خدمت نبود زیرساخت مناسب	
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	○ الکترونیکی	○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر ماهیت خدمت	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر ماهیت خدمت	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها			برخط دستهای (Batch)	
اتوماسیون اداری			○	○
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر			پرداخت هزینه	برخط online دستهای (Batch)
			○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۱۲- دریافت نامه از مدیریت سرمایه انسانی شهرداری در مورد تحویل خودرو با مشخصات مذکور به فرد معرفی شده				
۱۳- هماهنگی با فرد تحویل گیرنده و تحویل دهنده برای حضور در سازمان برای جابجایی خودرو				
۱۴- بررسی ظاهری خودرو توسط سازمان در صورت ایجاد نقص در زمان ماموریت: رفع نقص احتمالی توسط سازمان در غیراینصورت: لزوم رفع نقص احتمالی توسط تحویل دهنده حداکثر تا یک ماه یا کسر از حقوق وی				
۹- عناوین فرایندهای خدمت				
۱۵- تنظیم و امضای صورت جلسه توسط سازمان و فرد تحویل دهنده				
۱۶- تنظیم و امضای صورت جلسه جدید به انضمام خلاقی خودرو و تحویل خودرو به تحویل گیرنده				
توضیحات				

۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای عباسی	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: مدیر اداره موتورسیکلت سازمان مدیریت پسماند
--	-------	----------------	--

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)

۳-۱- نام دستگاه اجرایی: شهرداری مناطق		۳-۲- نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
شرح خدمت		رفع لغزندگی مسیر در یخبندانها با تامین نمک و ماسه موردنیاز مناطق شهرداری توسط اداره موتور و اجرا توسط شهرداری مناطق جمع آوری آبهای سطحی در بارانهای شدید و انجام اقدام مقتضی برای جلوگیری از بروز مجدد	
نوع خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان ((G2E)) 	
سطح خدمت		● شهری ○ روستایی	
رویداد مرتبط با:		<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت 	
نحوه آغاز خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 	
مدارک لازم برای انجام خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامهها ○ وفات ● سایر 	
مدارک لازم برای انجام خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص 	
قوانین و مقررات بالادستی		اساسنامه سازمان	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان	
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		۱۵ روز تا ۱ ماه	
تواتر		○ یکبار برای همیشه ... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال ۱ بار در سال تامین می شود و هر بار دو تا سه روز پیش از یخبندان، توزیع و پخش می شود. (رفع لغزندگی مسیر)	
تعداد بار مراجعه حضوری		-	
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		<ul style="list-style-type: none"> مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک 	
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	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ الکترونیکی ○ اینترنتی (وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر 	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	
در مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ 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							
○ غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
● ندارد							
○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
○ غیرالکترونیکی		دگر ضرورت ماهیت خدمت					
○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		در مرحله ارائه خدمت	
● غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر - ماهیت خدمت		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها				برخط دستهای (Batch)		استعلام الکترونیکی	
اتوماسیون اداری				○		○	
نام دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		برخط online دستهای (Batch)		استعلام الکترونیکی	
اداره هواشناسی استان				○		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
رفع لغزندگی مسیر:							
۱۷- استعلام میزان نمک و ماسه مورد نیاز از شهرداری مناطق توسط سازمان							
۱۸- فراخوانی خدمت "تهیه کالا و ملزومات" برای تامین نمک و ماسه مورد نیاز باتوجه به استعلامها و نظر سازمان							
۱۹- مخلوط نمک و ماسه و آماده سازی برای توزیع بصورت فله ای و کیسه ای							
۲۰- مراجعه شهرداری مناطق به انبار سازمان، تحویل نمک و ماسه فله ای و کیسه ای و کسر از موجودی انبار							
۲۱- اجرای نمک پاشی و ماسه پاشی معابر توسط شهرداری مناطق و نظارت توسط ناظر سازمان در صورت وجود مشکل، اعلام به شهرداری مناطق برای اصلاح عملکرد							
جمع آوری آب های سطحی:							
۱- تشخیص دستگاه (مشاهده ناظرین سطح شهر) یا دریافت درخواست							
۲- فراخوانی خدمت "امداد و نجات"							
۳- اخذ تصمیم مقتضی برای رفع مشکل آب گرفتگی (اعم از حفر چاه جذبی و ایجاد کانال) و اعلام به شهرداری منطقه برای اجرا							
۴- فراخوانی خدمت "عقد قرارداد" در صورت انجام کار به صورت پیمانی							
۵- تامین مصالح مورد نیاز در صورت انجام کار به صورت امانی							
۶- اجرای کار و نظارت بر روند کار							

<p>توضیحات:</p>	<p>۷- فراخوانی خدمت "تسویه حساب" در صورت انجام کار به صورت پیمانی عملیات توزیع هربار و با اعلام اداره هواشناسی استان مبنی بر یخبندان در روزهای آتی انجام می شود.</p>
<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت</p>	
	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای عباسی آقای برزگر تلفن: پست الکترونیک: واحد مربوطه: مدیر اداره موتورسی سازمان مدیریت پسماند معاون اجرایی سازمان مدیریت پسماند</p>

۳-۱- نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر و فضاهای سبز شهری		نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
شرح خدمت			
احداث: طراحی کاشت و کاشت فضای سبز در بسترهایی که توسط شهرداری برای احداث فضای سبز آماده شده است اعم از پارک‌ها، میدین، لچکی‌ها، بلوارها، نوارسبزه‌ها و گل‌آرایی و گل‌کاری آن‌ها			
نوع خدمت		عموم شهروندان	
● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E)		تعمیرات	
سطح خدمت		● شهری ○ روستایی	
رویداد مرتبط با:		○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت	
نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص	
مدارک لازم برای انجام خدمت		- درخواست	
قوانین و مقررات بالادستی		اساسنامه سازمان سیما، منظر و فضای سبز مصوب سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، ۱۳۹۵، بند ۸، ماده ۴، فصل ۲.	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		بسته به وسعت فضا متغیر است.	
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال گل‌آرایی و گل‌کاری فصلی یک‌بار انجام می‌شود.	
تعداد بار مراجعه حضوری		-	
هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان		ارایه مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ○	
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	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● اینترنتی (وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
در مرحله درخواست خدمت		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ۱۳۷ ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان	
در مرحله درخواست خدمت		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
در مرحله درخواست خدمت		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	

○ سایر							
● غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		● جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه	
○ ندارد							
○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		○ اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
● غیرالکترونیکی		دگر ضرورت ماهیت خدمت					
○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		در مرحله ارائه خدمت	
● غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: ماهیت خدمت		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر: ندارد	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
سامانه سرا		توضیح: نقشه جامع شهری		برخط		○	
سامانه ۱۳۷ و شهرین		توضیح: ثبت درخواست		دستهای (Batch)		○	
اتوماسیون اداری							
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
استانداری				استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی	
اداره آب و فاضلاب		توضیح: تامین آب (پساب)		برخط		○	
اداره برق منطقه‌ای				Online		○	
شهرداری های مناطق		توضیح: خرید گل و گیاه		دستهای (Batch)		○	
دریافت درخواست شهروندان از طریق سامانه ۱۳۷ یا شهرین و پر کردن فرم درخواست یا تشخیص دستگاه						○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
بازدید از محل در صورت ثبت درخواست مردمی							
بررسی و بازبینی فضاهای شهری در صورت نیاز و انتخاب گل متناسب با فصل (گل آرایشی و گل کاری)							
عنوانی فرایندهای							

- ۴- فراهم نمودن زیرساخت و مقدمات اولیه برای کاشت
- ۴-۱- طراحی کاشت
- ۴-۲- آبیاری اولیه
- ۴-۳- تسطیح ثانویه
- ۵- درخواست گل و گیاه
- ۶- تامین گل و گیاه توسط شهرداری مناطق
- ۷- کاشت

توضیحات

۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت



<p>واحد مربوط: معاونت فضای سبز سازمان سیما، منظر و فضاهای سبز شهری</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن: ۰۹۱۳۶۵۰۶۰۰۱</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای سرخی زاده آقای مجتبی کامرانی</p>
--	-----------------------	--------------------------	--

۱- عنوان خدمت: ارائه نهال رایگان		۲- شناسه خدمت		
نام دستگاه اجرایی: سیما، منظر، فضای سبز شهری		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		
۳- آرائه	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	ارائه گل و گیاه به شهروندان، مدارس و ...		
	نوع خدمت	عموم شهروندان مدارس و سایر سازمانها	<ul style="list-style-type: none"> • خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) • خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 	
	سطح خدمت	شهری	○ روستایی	
	رویداد مرتبط با:	تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت	تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامهها ○ وفات ○ سایر	
	نحوه آغاز خدمت	تقاضای گیرنده خدمت	فرارسیدن زمانی مشخص	○ رخداد رویدادی مشخص
		تشخیص دستگاه	○ سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	- مدارک لازم برای انجام خدمت		
	قوانین و مقررات بالادستی	- قوانین و مقررات بالادستی		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	متوسط ۶۸۰ در: ○ ماه ○ فصل ○ سال		
	متوسط مدت زمان آرایه خدمت:	۱ روز		
تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ○ سال			
تعداد بار مراجعه حضوری	۱ بار			
هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	
	-	-	○	
۵- جزئیات خدمت	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	<ul style="list-style-type: none"> • الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 	
	ندارد			
در مرحله درخواست خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 	

○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر							
○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه		● غیرالکترونیکی دکر ضرورت مراجعه حضوری			
○ ندارد							
○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		● 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		● الکترونیکی ● غیرالکترونیکی		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت		دکر ضرورت مراجعه حضوری		در مرحله ارائه خدمت	
○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر (محل گلخانه)		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت		● غیرالکترونیکی			
استعمال غیر الکترونیکی		استعمال الکترونیکی		نام سامانه های دیگر		سایر ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	
○		○		سیستم اتوماسیون اداری		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	
اگر استعمال غیرالکترونیکی است، استعمال توسط:		استعمال الکترونیکی		نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر		نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر	
○ دستگاه ○ مراجعه کننده		برخط online دستهای (Batch)		میلخ (در صورت پرداخت هزینه)		فیلدهای موردتبادل	
○ دستگاه ○ مراجعه کننده		○		-		-	
۵۳- ثبت درخواست متقاضی							
۵۴- دریافت حواله و دستور ارائه نهال از روابط عمومی، ریاست سازمان یا معاونت فضای سبز توسط متقاضی							
۵۵- مراجعه به گلخانه و دریافت گیاه							
توضیحات							

<p>ارائه نهال رایگان</p> <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[ثبت درخواست متقاضی] Step1 --> Step2[دریافت حواله و دستور ارائه نهال از روابط عمومی، ریاست سازمان یا معاونت فضای سبز توسط متقاضی] Step2 --> Step3[مراجعه به گلخانه و دریافت گیاه] Step3 --> End([پایان]) </pre>			
<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت</p>			
واحد مربوط:	پست الکترونیک:	تلفن:	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای یغمایی

۱- عنوان خدمت: ایمن سازی پارکها		۲- شناسه خدمت		
		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		
۳- آراء	نام دستگاه اجرایی: سیما، منظر، فضای سبز شهری			
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت			
	ایمن سازی پارکها شامل مجموعه های بازی، روشنایی، مبلمان و راهبندهای داخل پارک			
	نوع خدمت	عموم شهروندان	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 	
	سطح خدمت	○ روستایی	● شهری	
	رویداد مرتبط با:	○ تولد	○ آموزش	
		○ سلامت	○ مالیات	
		○ کسب و کار	○ تامین اجتماعی	
		○ ثابت مالکیت	○ وفات	
		○ سایر	○ مدارک و مدارک و گواهینامه ها	
		○ بازنشستگی	○ ازدواج	
۵- جزئیات خدمت	نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت	○ فرارسیدن زمانی مشخص	
		● تشخیص دستگاه	○ سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	- اسناد مناقصه	- تاییدیه اهم چاه ارت از شرکت توزیع برق	
	قوانین و مقررات بالادستی	-		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال		
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	وابسته به نوع کار متوسط ۱۰ روز الی ۱ ماه		
	تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال		
	تعداد بار مراجعه حضوری	-		
	هزینه خدمت (ریال) به 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			
	-			
	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	● الکترونیکی	● اینترنتی (وبگاه دستگاه)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)
		○ غیرالکترونیکی	○ پست الکترونیک	○ ارسال پستی
			○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ پیام کوتاه
			○ سایر	
	در مرحله درخواست خدمت	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد	○ مراجعه به دستگاه:
○ الکترونیکی		○ جهت احراز اصالت مدرک	○ شهرداری مرکز	
		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	○ شهرداری مناطق	
		○ سایر	○ سازمان های تابعه	
	○ ندارد			
	● 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							
○ غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
○ ندارد							
● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
● غیرالکترونیکی		دگر ضرورت ماهیت خدمت					
○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		در مرحله ارائه خدمت	
● غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر (ندارد)	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه				برخط دستهای (Batch)			
اداری		-		○		○	
سیستم اتوماسیون		-		○		○	
شهریین		-		○		○	
۱۳۷		-		○		○	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) استعلام الکترونیکی برخط online دستهای (Batch)	
شرکت توزیع برق		-		شرح: تاییدیه مهم چاه ارت		○ ○ ● دستگاه (پیمانکار) ○ مراجعه کننده	
۹- عناوین فرایندهای خدمت		۴۲- ثبت درخواست مردمی یا اعلام توسط مسئولین منطقه		۴۳- بازدید و برآورد هزینه و لوازم مورد نیاز		۴۴- خرید لوازم توسط سازمان	
		۴۵- تامین اعتبار		۴۶- انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد		۴۷- اجرای کار توسط پیمانکار و نظارت بر آن توسط ناظر	
		۴۸- دریافت تاییدیه مهم چاه ارت توسط پیمانکار از شرکت توزیع برق و تحویل آن به ناظر					

۴۹- ارزیابی و تحویل تاییدیه توسط ناظر به پیمانکار
۵۰- فراخوانی خدمت "تسویه حساب"

توضیحات

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت



واحد مربوط:

پست الکترونیک:

تلفن:

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای جلالی

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)

۱-۳- نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر و فضاهای سبز شهری		۱-۴- نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
شرح خدمت		بازپیرایی: باز طراحی و کاشت فضاهای شهری مانند میدین، هر مدت یک بار واکاری: باز طراحی کاشت و جایگزینی فضای سبز بر اساس گونه غالب	
نوع خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E) 	
سطح خدمت		● شهری ○ روستایی	
رویداد مرتبط با:		<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	
نحوه آغاز خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه ها ○ وفات ○ سایر 	
مدارک لازم برای انجام خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 	
قوانین و مقررات بالادستی		اساسنامه سازمان سیما، منظر و فضای سبز مصوب سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور، ۱۳۹۵، بند ۸، ماده ۴، فصل ۲.	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		بسته به وسعت فضا متغیر است.	
تواتر		○ یکبار برای همیشه بازپیرایی هر ۵ تا ۶ سال یک بار انجام می شود.	
تعداد بار مراجعه حضوری		-	
هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان		<ul style="list-style-type: none"> مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک 	
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	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی 	
در مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر 	
در مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ ندارد ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس-۱۳۷ ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: 	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 	
در مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 	

○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر					
● غیرالکترونیکی دگر ضرورت مراجعه حضوری		● جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		● مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه	
○ ندارد					
○ الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		○ اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
● غیرالکترونیکی دگر ضرورت مراجعه حضوری		ماهیت خدمت			
○ الکترونیکی ○ 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		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		در مرحله ارائه خدمت	
● غیرالکترونیکی دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: ماهیت خدمت		● مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر: ندارد	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام غیر الکترونیکی استعلام الکترونیکی برخط دستهای (Batch)	
سامانه سرا توضیح: نقشه جامع شهری		○		○	
سامانه ۱۳۷ و شهربین اتوماسیون اداری		توضیح: ثبت درخواست			
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر فیلدهای موردتبادل مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) استعلام الکترونیکی برخط Online دستهای (Batch)	
استانداری		○ دستگاه ○ مراجعه کننده		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
اداره آب و فاضلاب اداره برق منطقه‌ای شهرداری های مناطق		توضیح: تامین آب (پساب) توضیح: خرید گل و گیاه			
۸- درخواست شهروندان از طریق سامانه ۱۳۷ یا شهربین و پر کردن فرم درخواست یا تشخیص دستگاه					
۹- بازدید از محل در صورت ثبت درخواست مردمی					
۱۰- بررسی و بازبینی فضاهای شهری و انتخاب گونه بر اساس گونه غالب در واکاری					
۹- عناوین فرایندهای خدمت ۱۱- فراهم نمودن زیرساخت و مقدمات اولیه برای کاشت ۴-۱- طراحی کاشت (بازپیرایی) ۴-۲- آبیاری اولیه (بازپیرایی)					

<p>توضیحات:</p>	<p>۳-۴- تسطیح ثانویه (بازبرایی)</p>
	<p>۱۲- درخواست گل و گیاه ۱۳- تامین گل و گیاه توسط شهرداری مناطق ۱۴- کاشت</p>
<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت</p>	<p>بازبرایی و واکاری فضای سبز</p>
	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای سرخی زاده آقای مجتبی کامرانی</p> <p>تلفن: ۰۹۱۳۶۵۰۶۰۰۱</p> <p>پست الکترونیک: واحد مربوطه: معاونت فضای سبز سازمان سیما، منظر و فضاهای سبز شهری</p>

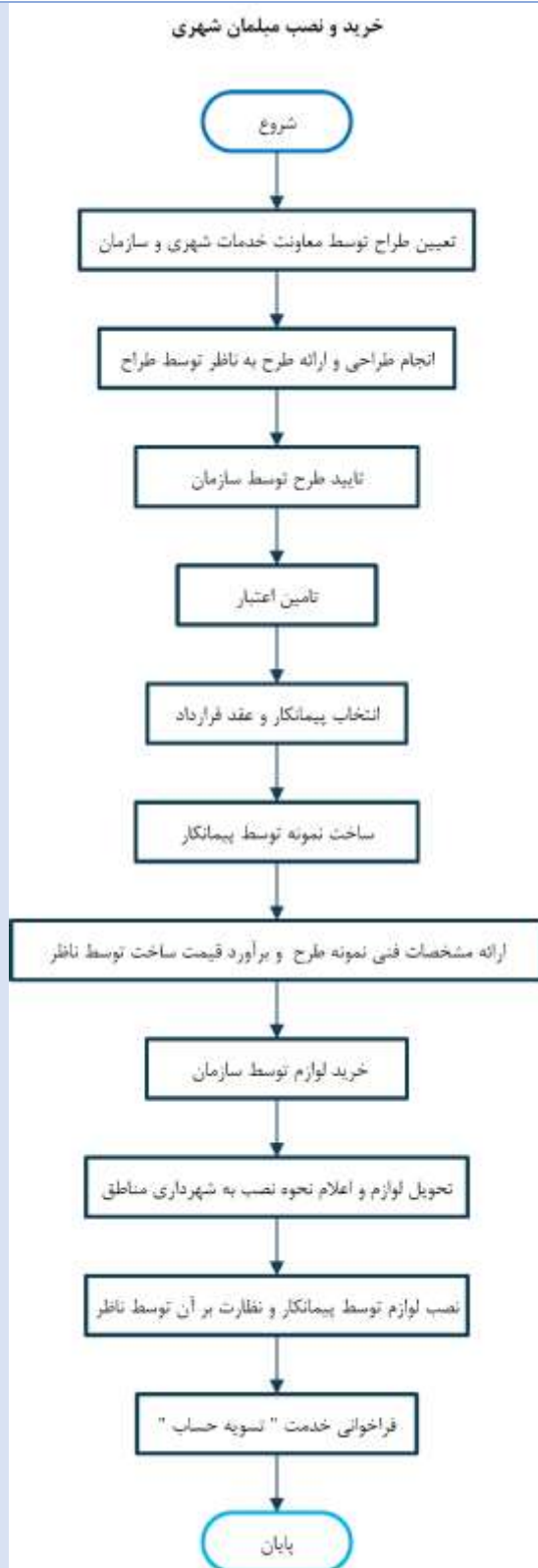
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)																									
نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری																									
نام دستگاه مادر: شهرداری یزد																									
نام ارائه دهنده خدمت: ۳- ارائه دهنده خدمت																									
شرح خدمت: تامین روشنایی پارکها و بوستانهای سطح شهر جهت ارتقاء کیفیت و ایمنی این اماکن می باشد																									
نوع خدمت: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">عموم شهروندان</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">تأمین</td> <td style="width: 70%;"> <ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان ((G2E)) </td> </tr> </table>										عموم شهروندان	تأمین	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان ((G2E)) 													
عموم شهروندان	تأمین	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان ((G2E)) 																							
سطح خدمت: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">○ روستایی</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">● شهری</td> </tr> </table>										○ روستایی	● شهری														
○ روستایی	● شهری																								
رویداد مرتبط با: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">○ تولد</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">○ آموزش</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">○ سلامت</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">○ مالیات</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">○ کسب و کار</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">○ تامین اجتماعی</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">○ ثبت مالکیت</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">○ سایر</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">○ تاسیسات شهری</td> <td style="text-align: center;">○ بیمه</td> <td style="text-align: center;">○ ازدواج</td> <td style="text-align: center;">○ بازنشستگی</td> <td style="text-align: center;">○ مدارک و گواهینامهها</td> <td style="text-align: center;">○ وفات</td> <td style="text-align: center;">○ سایر</td> </tr> </table>										○ تولد	○ آموزش	○ سلامت	○ مالیات	○ کسب و کار	○ تامین اجتماعی	○ ثبت مالکیت	○ سایر	○ تاسیسات شهری		○ بیمه	○ ازدواج	○ بازنشستگی	○ مدارک و گواهینامهها	○ وفات	○ سایر
○ تولد	○ آموزش	○ سلامت	○ مالیات	○ کسب و کار	○ تامین اجتماعی	○ ثبت مالکیت	○ سایر																		
○ تاسیسات شهری		○ بیمه	○ ازدواج	○ بازنشستگی	○ مدارک و گواهینامهها	○ وفات	○ سایر																		
نحوه آغاز خدمت: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">● تقاضای گیرنده خدمت</td> <td style="width: 30%;">○ فرارسیدن زمانی مشخص</td> <td style="width: 40%;">● رخداد رویدادی مشخص</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">● تشخیص دستگاه ○ سایر:...</td> </tr> </table>										● تقاضای گیرنده خدمت	○ فرارسیدن زمانی مشخص	● رخداد رویدادی مشخص	● تشخیص دستگاه ○ سایر:...												
● تقاضای گیرنده خدمت	○ فرارسیدن زمانی مشخص	● رخداد رویدادی مشخص																							
● تشخیص دستگاه ○ سایر:...																									
مدارک لازم برای انجام خدمت: <ul style="list-style-type: none"> - طرح عمرانی پارک - طرح روشنایی پارک - برآورد قیمت و لیست لوازم مورد نیاز - اسناد استعلام 																									
قوانین و مقررات بالادستی: <ul style="list-style-type: none"> - بخشنامه سازمان برنامه و بودجه کشور به دستگاههای اجرایی مهندسان مشاور و پیمانکار 																									
آمار تعداد خدمت گیرندگان: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">در: ○ ماه ○ فصل ○ سال</td> <td style="width: 50%;">عموم شهروندان</td> </tr> </table>										در: ○ ماه ○ فصل ○ سال	عموم شهروندان														
در: ○ ماه ○ فصل ○ سال	عموم شهروندان																								
متوسط مدت زمان ارائه خدمت: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">به طور متوسط تامین روشنایی یک پارک ۳-۴ ماه طول می کشد.</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> </table>										به طور متوسط تامین روشنایی یک پارک ۳-۴ ماه طول می کشد.															
به طور متوسط تامین روشنایی یک پارک ۳-۴ ماه طول می کشد.																									
تواتر: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">○ یکبار برای همیشه</td> <td style="width: 50%;">مستمر</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;">بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> </table>										○ یکبار برای همیشه	مستمر	بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال													
○ یکبار برای همیشه	مستمر																								
بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال																									
تعداد بار مراجعه حضوری: -																									
هزینه خدمت گیرندگان: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">مبلغ (مبالغ)</td> <td style="width: 30%;">شماره حساب (های) بانکی</td> <td style="width: 40%;">پرداخت بصورت الکترونیک</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> </table>										مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	-	-	○										
مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک																							
-	-	○																							
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: -																									
۱- نحوه دسترسی به خدمت																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 30%;">مرحله خدمت</th> <th style="width: 30%;">نوع ارائه</th> <th style="width: 40%;">رسانه ارتباطی خدمت</th> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">در مرحله اطلاع رسانی خدمت</td> <td style="text-align: center;">● الکترونیکی</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ● اینترنتی (parks.yazd.ir) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (بتر سطح شهر) </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○ غیرالکترونیکی</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">در مرحله درخواست خدمت</td> <td style="text-align: center;">● الکترونیکی</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان </td> </tr> </table>										مرحله خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ● اینترنتی (parks.yazd.ir) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (بتر سطح شهر) 	○ غیرالکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان 					
مرحله خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت																							
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ● اینترنتی (parks.yazd.ir) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (بتر سطح شهر) 																							
	○ غیرالکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 																							
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان 																							

<p>توضیحات</p>	<p>۱۲-فراخوانی خدمت " تسویه حساب" کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.</p>
<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت</p>	
<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای جلالی</p>	<p>تلفن:</p>
<p>پست الکترونیک: واحد مربوطه: سازمان سیما، منظر و فضای سبز</p>	<p>پست الکترونیک: واحد مربوطه: سازمان سیما، منظر و فضای سبز</p>

<p>۳- آراء</p>	<p>۱- عنوان خدمت: تامین مبلمان شهری نام دستگاه اجرایی: سیما، منظر، فضای سبز شهری نام دستگاه مادر: شهرداری یزد</p> <p>۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>
----------------	--

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	○ ندارد		● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	○ الکترونیکی		● غیرالکترونیکی	○ 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	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	● غیرالکترونیکی		○ الکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی		
			استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
			برخط	دستهای (Batch)	
			○	○	○
			○	○	○
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر		نام دستگاه دیگر		
	سیستم اتوماسیون		سیستم اتوماسیون		
نام دستگاه دیگر	شهرداری		شهرداری		
	شهریین		شهریین		
نام دستگاه دیگر	۱۳۷		۱۳۷		
	-		-		
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		
	-		-		
نام دستگاه دیگر	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		
	-		-		
نام دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل		فیلدهای موردتبادل		
	-		-		
نام دستگاه دیگر	استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		
	○		○		
نام دستگاه دیگر	برخط		برخط		
	○		○		
نام دستگاه دیگر	دستهای (Batch)		دستهای (Batch)		
	○		○		
نام دستگاه دیگر	دستگاه		دستگاه		
	○		○		
نام دستگاه دیگر	مراجعه کننده		مراجعه کننده		
	○		○		
عناوین فرایندهای خدمت	۵۱- تعیین طراح توسط معاونت خدمات شهری و سازمان				
	۵۲- انجام طراحی و ارائه طرح به ناظر توسط طراح				
	۵۳- تایید طرح توسط سازمان				
	۵۴- تامین اعتبار				
	۵۵- تعیین پیمانکار و عقد قرارداد				
	۵۶- ساخت نمونه توسط پیمانکار				
	۵۷- ارائه مشخصات فنی نمونه طرح و برآورد قیمت ساخت توسط ناظر				
	۵۸- خرید لوازم توسط سازمان				
	۵۹- تحویل لوازم و اعلام نحوه نصب به شهرداری مناطق				
	۶۰- نصب لوازم توسط پیمانکار و نظارت بر آن توسط ناظر				
	۶۱- فراخوانی خدمت " تسویه حساب "				
توضیحات	در خرید و نصب میلمان پارک ها کلیه مراحل اعم از تعیین طراح، خرید و نصب بر عهده سازمان سیما، منظر و فضای سبز می باشد.				

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مهندس جلالی	تلفن:	پست الکترونیک: واحد مربوطه: واحد زیباسازی
---	-------	---

۱- عنوان خدمت: تامین وسایل بازی شهربازی	۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)
۴- نام دستگاه اجرایی: سیما، منظر، فضای سبز شهری	۱

نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
شرح خدمت	مشارکت در اجرا و بهره‌برداری وسایل بازی از طریق ارائه فضا در پارک به مشارکت‌کنندگان جهت نصب وسایل بازی
نوع خدمت	<p>صاحبان وسایل بازی شهربازی</p> <p>○ خدمت به شهروندان (G۲C) ● خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان ((G۲E))</p>
سطح خدمت	● شهری ○ روستایی
رویداد مرتبط با:	○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت
	○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ○ سایر
نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت ● فرارسیدن زمانی مشخص ● رخداد رویدادی مشخص
	● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...
مدارک لازم برای انجام خدمت	<p>- گواهی عدم بدهی</p> <p>- فرم اسناد مشارکت</p> <p>- رزومه</p> <p>- اساسنامه شرکت (در صورتی که متقاضی شرکت باشد)</p> <p>- مجوز کمیسیون ماده ۱۴ (برای دستگاه‌های ویژه)</p> <p>- تاییدیه اداره استاندارد برای دستگاه‌ها</p> <p>- بیمه‌نامه</p>
قوانین و مقررات بالادستی	<p>- ضوابط اداره استاندارد</p> <p>- آیین‌نامه مالی شهرداری مصوب دولت و مجلس شورای اسلامی</p>
آمار تعداد خدمت‌گیرندگان	۱۰ الی ۲۰ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	وابسته به نوع دستگاه ۵ روز الی ۶ ماه
تواتر	○ یکبار برای همیشه ○ ۱ سال الی ۱۰ سال یکبار وابسته به نوع وسیله
تعداد بار مراجعه حضوری	۳ بار
هزینه خدمت‌گیرندگان	ارایه خدمت (ریال) به خدمت‌گیرندگان
	فیش ضمانت نامه به مبلغ ۵ الی ۱۰ درصد سرمایه‌گذاری
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
در مرحله اطلاع‌رسانی خدمت	● الکترونیکی
	○ غیرالکترونیکی
در مرحله اطلاع‌رسانی خدمت	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)
	○ تلفن گویا یا مرکز تماس
در مرحله درخواست خدمت	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)
	○ تلفن گویا یا مرکز تماس
	○ سایر (روزنامه، بیلبورد)
	○ جهت احراز اصالت فرد
	○ جهت احراز اصالت مدرک
	○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب
	○ سایر
	○ مراجعه به دستگاه:
	○ شهرداری مرکز
	○ شهرداری مناطق
	○ سازمان‌های تابعه
	○ ندارد
	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)
	○ ارسال پستی
	○ پیام کوتاه

۴- مشخصات خدمت

۵- جزئیات خدمت

۶- نحوه دسترسی به خدمت

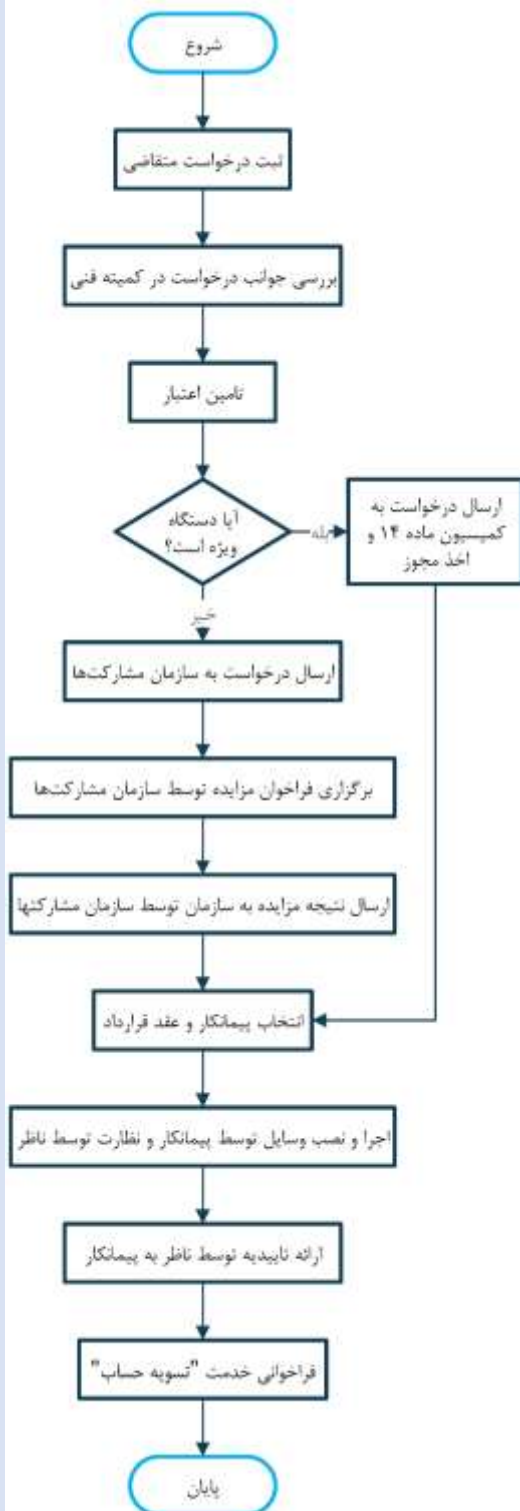
<ul style="list-style-type: none"> ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر 							
<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 		<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه 		<ul style="list-style-type: none"> ● غیرالکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> ○ نیاز ضرورت ○ مراجعه حضوری 	
○ ندارد							
<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 		<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 		<ul style="list-style-type: none"> ● غیرالکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت 		<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 		<ul style="list-style-type: none"> ● غیرالکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> ○ نیاز ضرورت ○ مراجعه حضوری 	
<ul style="list-style-type: none"> استعلام غیر الکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> استعلام الکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> فیلدهای موردتبادل 		<ul style="list-style-type: none"> نام سامانه های دیگر 	
○		○		-		سیستم اتوماسیون اداری	
<ul style="list-style-type: none"> استعلام الکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> برخط دستهای (Batch) 		<ul style="list-style-type: none"> استعلام الکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> نام دستگاه دیگر 	
○		○		-		نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر	
<ul style="list-style-type: none"> ● دستگاه ○ مراجعه کننده 		○		<ul style="list-style-type: none"> ● برخط ○ دستهای (Batch) 		<ul style="list-style-type: none"> ○ استعلام الکترونیکی 	
○		○		-		نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر	
<ul style="list-style-type: none"> درخواست فراخوان و نتیجه آن 		-		-		نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر	
دریافت درخواست:							
۶۲- ثبت درخواست متقاضی							
۶۳- بررسی جوانب درخواست در کمیته فنی							
۶۴- تامین اعتبار							
۶۵- در صورتی دستگاه ویژه باشد:							
۱-۳- ارسال درخواست به کمیسیون ماده ۱۴ و اخذ مجوز							
۶۶- در صورتی دستگاه ویژه نباشد:							
۱-۵- ارسال درخواست به سازمان مشارکتها							
۲-۵- برگزاری فراخوان مزایده توسط سازمان مشارکتها							
۳-۵- ارسال نتیجه مزایده به سازمان توسط سازمان مشارکتها							
۶۷- انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد							
۶۸- اجرا و نصب وسایل توسط پیمانکار و نظارت توسط ناظر							
۶۹- ارائه تاییدیه توسط ناظر به پیمانکار							
۷۰- فراخوانی خدمت "تسویه حساب"							

تشخیص نیاز دستگاه:
۵۶- تشخیص دستگاه، فرارسیدن زمان مشخص یا وقوع رخدادی مشخص
۵۷- تامین اعتبار
۵۸- ارسال درخواست به سازمان مشارکتها
۵۹- برگزاری فراخوان مزایده توسط سازمان مشارکتها
۶۰- ارسال نتیجه مزایده به سازمان توسط سازمان مشارکتها
۶۱- انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد
۶۲- اجرا و نصب وسایل توسط پیمانکار و نظارت توسط ناظر
۶۳- ارائه تاییدیه توسط ناظر به پیمانکار
۶۴- فراخوانی خدمت "تسویه حساب"

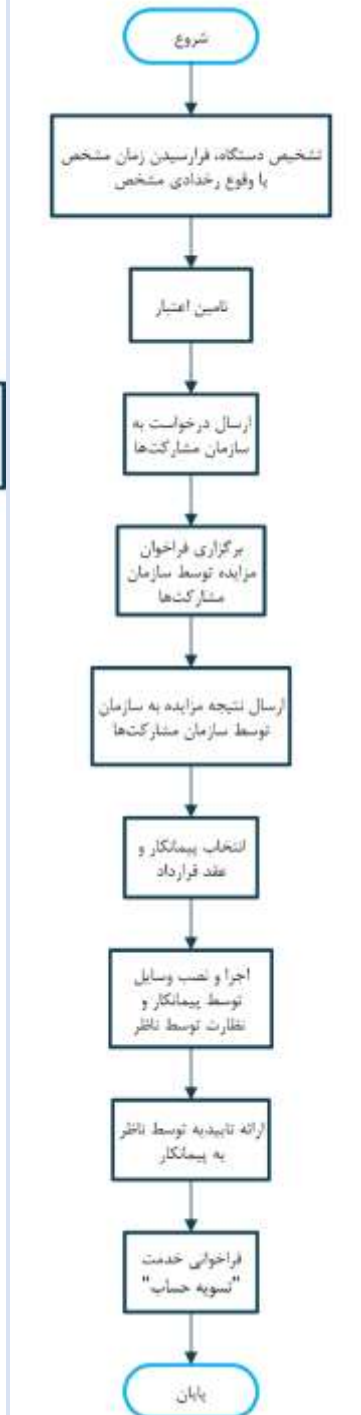
توضیحات:

پس از نصب و اجرا مطابق اسناد مزایده سود حاصل از فروش بلیط وسایل بازی مابین سرمایه گذار و سازمان تقسیم می شود.

دریافت درخواست تامین وسایل بازی شهرداری



تشخیص نیاز دستگاه تامین وسایل بازی شهرداری



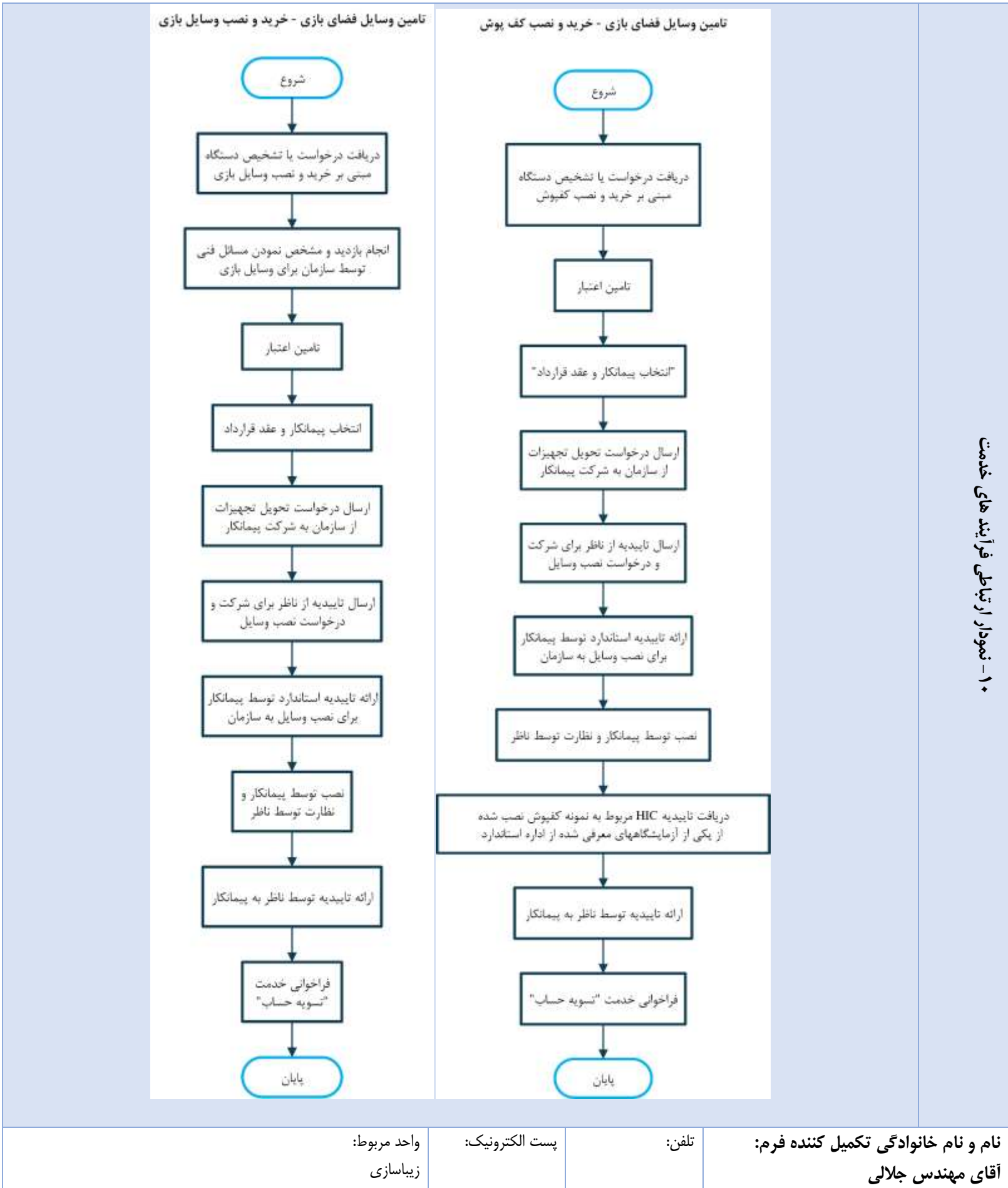
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: مهندس هوشمند	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: معاونت مالی و اداری
---	-------	----------------	------------------------------------

۱- عنوان خدمت: تامین وسایل فضای بازی		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر، فضای سبز شهری		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- آرائه	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	خرید، اجرا و بهره‌برداری وسایل بازی کودکان درارک‌ها مطابق دستورالعمل اداره استاندارد	
	نوع خدمت	عموم شهروندان	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان ((G2E))
	سطح خدمت	○ روستایی	● شهری
	رویداد مرتبط با:	○ تولد	○ آموزش
		○ تاسیسات شهری	○ بیمه
		○ ازدواج	○ کسب و کار
		○ بازنشستگی	○ تامین اجتماعی
		○ وفات	○ ثبت مالکیت
		○ سایر	○ سایر
		○ گواهینامه‌ها	
۵- جزئیات خدمت	نحوه آغاز خدمت	○ فرارسیدن زمانی مشخص	○ رخداد رویدادی مشخص
		● تشخیص دستگاه	○ سایر: ...
	مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - اسناد مناقصه - تاییدیه اداره استاندارد - تاییدیه HIC 	
	قوانین و مقررات بالادستی	- دستورالعمل‌های اداره استاندارد	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان	
	متوسط مدت زمان آرایه خدمت:	متوسط ۳ ماه	
تواتر	○ یکبار برای همیشه یک بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال		
تعداد بار مراجعه حضوری	-		
هزینه آرایه 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	-	
	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	● الکترونیکی	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	○ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
○ ندارد			
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی	● 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	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	○ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
○ ندارد			
مرحله تولید خدمت (فرآیند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (بازگرنحوه دسترسی)
	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	- ماهیت خدمت
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ 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	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل		
	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	سیستم اتوماسیون اداری	○	○
	شبکه دولت	○	○
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه ها	نام دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:			
	برخط online (Batch)	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی

دستگاه ○ مراجعه کننده	○	○	-	-	-	-
۹- عنوان فرایندهای خدمت	۷۱- دریافت درخواست یا تشخیص دستگاه مبنی بر خرید و نصب وسایل بازی و کفپوش					
	۷۲- انجام بازدید و مشخص نمودن مسائل فنی توسط سازمان برای وسایل بازی					
	۷۳- تامین اعتبار					
	۷۴- انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد					
	۷۵- ارسال درخواست تحویل تجهیزات از سازمان به شرکت پیمانکار					
	۷۶- ارسال تاییدیه از ناظر برای شرکت و درخواست نصب وسایل					
	۷۷- ارائه تاییدیه استاندارد توسط پیمانکار برای نصب وسایل به سازمان					
	۷۸- نصب توسط پیمانکار و نظارت توسط ناظر					
	۷۹- (در نصب کفپوش) دریافت تاییدیه HIC مربوط به نمونه کفپوش نصب شده از یکی از آزمایشگاه‌های معرفی شده از اداره استاندارد					
	۸۰- ارائه تاییدیه توسط ناظر به پیمانکار					
	۸۱- فراخوانی خدمت "تسویه حساب"					
توضیحات	کفپوش بازدید ندارد و مطابق دستورالعمل اداره استاندارد خرید می‌شود تاییدیه اداره استاندارد برای خرید تجهیزات بازی در اسناد مناقصه یا استعلام توسط پیمانکار برای سازمان ارسال می‌شود. نصب کفپوش می‌تواند توسط یک پیمانکار دیگر انجام شود. نصب و خرید وسایل بازی توسط یک پیمانکار انجام می‌شود.					



<p>۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>	<p>۱- عنوان خدمت: تزیینات شهری</p>
<p>نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری</p>	<p>نام دستگاه مادر: شهرداری یزد</p>

شرح خدمت		شامل آذین‌بندی و تزئینات شهری متناسب با مناسبت‌های ملی - مذهبی و بررسی آثار هنری ارائه‌شده به سازمان جهت نصب المان‌های شهری و نورپردازی با هدف زیباسازی اماکن شهری نظیر میدان‌ها، پارک‌ها و پل‌ها می‌باشد. در راستای زیباسازی سیمای شهر نسبت به رنگ‌آمیزی، سندپلاست، کاهگل کاری و پاکسازی تبلیغات و دیوار نوشته‌های غیر مجاز اقدام می‌شود.							
نوع خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 							
سطح خدمت		● شهری ○ روستایی							
رویداد مرتبط با:		<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 							
نحوه آغاز خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ تقاضای گیرنده خدمت ● فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ● سایر: (ارایه طرح توسط هنرمند) 							
مدارک لازم برای انجام خدمت		<ul style="list-style-type: none"> - اطلاعیه فراخوان - فرم مشخصات صاحب ایده (هنرمند) - رزومه کاری صاحب ایده (سابق کاری در زمینه اجرای تزئینات شهری) - شناسنامه محل اجرای طرح - فرم مشخصات فنی طرح - فرم آنالیز قیمت طرح - مصوبه‌ی شوری مشورتی زیباسازی - مصوبه‌ی داوری فراخوان - مدارک هویتی صاحب ایده - مصوبه‌ی کمیسیون ماده ۱۴ - صورت وضعیت - شرح خدمات - فیش پرداخت حسابداری - دستور کار - اسناد مناقصه 							
قوانین و مقررات بالادستی		<ul style="list-style-type: none"> - اساسنامه سازمان - بند ۲۵ از ماده ۷۶ قانون تشکیلات و وظایف و انتخاب شورای‌های اسلامی کشور و انتخاب شهردار 							
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان							
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		یک ماه جهت تصویب طرح در شوری مشورتی زیباسازی، یک ماه جهت تصویب طرح در کمیسیون ماده ۱۴ زمان نیاز دارد به طور میانگین نصب المان شهری ۳ ماه و آذین‌بندی ۵-۴ روز و اجرای یک پروژه پاکسازی دیوارهای شهری دو ماه و نورپردازی اماکن شهری ۶ الی ۷ ماه طول می‌کشد.							
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال							
تعداد بار مراجعه حضوری		۴-۵ بار مراجعه هنرمند طی مراحل تصویب طرح							
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		<table border="1"> <tr> <td>مبلغ (مبالغ)</td> <td>شماره حساب (های) بانکی</td> <td>پرداخت بصورت الکترونیک</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td>-</td> <td>○</td> </tr> </table>		مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	-	-	○
مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک							
-	-	○							
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							
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی							
		<ul style="list-style-type: none"> ● اینترنتی (parks.yazd.ir) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (بتر سطح شهر) 							
		<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 							
		رسانه ارتباطی خدمت							

- مشخصات خدمت

- جزئیات خدمت

- نحوه دسترسی به خدمت

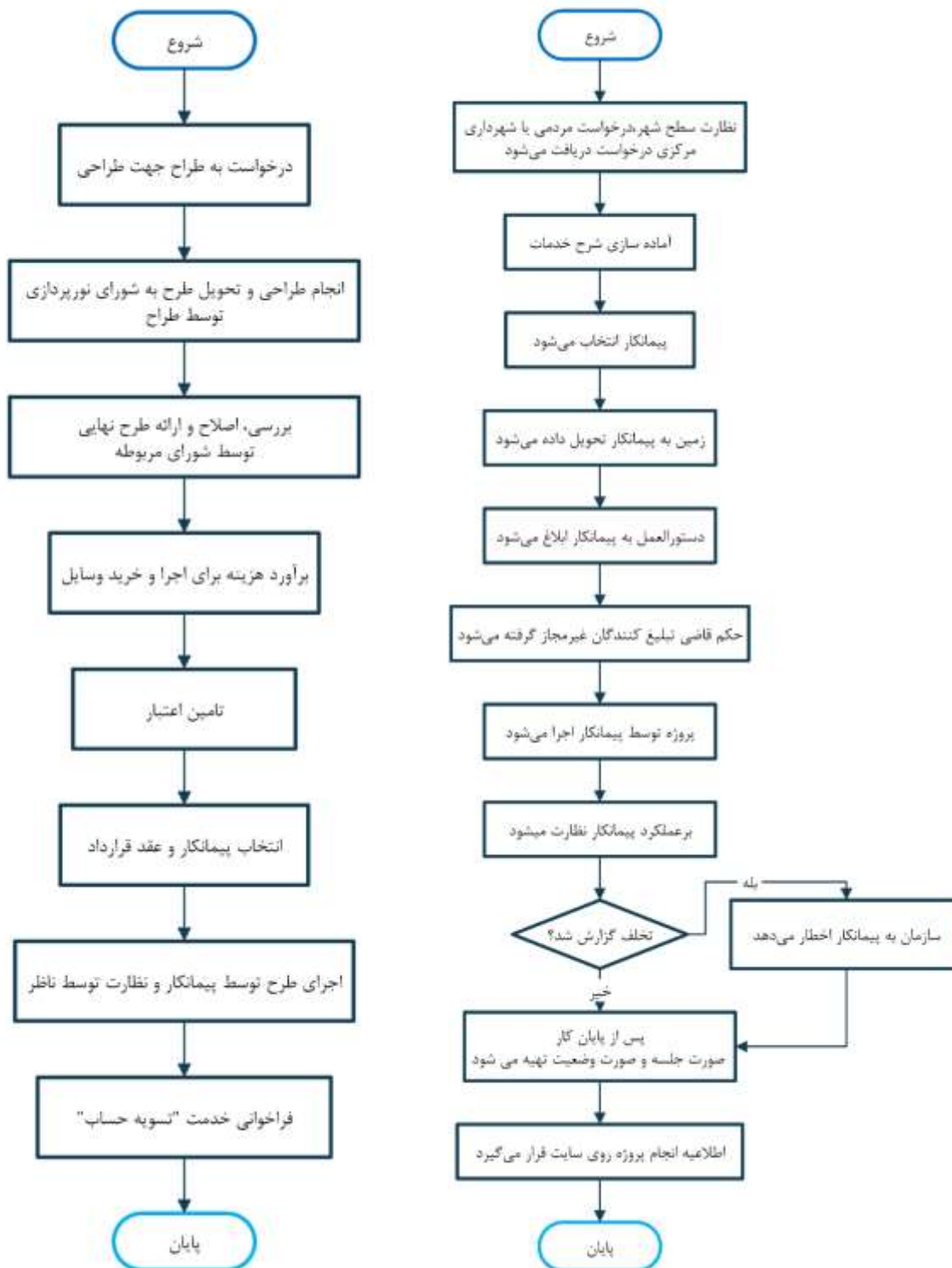
مرحله درخواست خدمت	○ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
	○ ندارد			
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	● الکترونیکی		○ 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	● تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	○ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت	به دلیل ماهیت خدمت	
نام سامانه های دیگر	○ الکترونیکی		○ 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	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر: (محل اجرای طرح)
۷- ارتباط خدمات با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
	برخط	دستی (Batch)	○	○
	○	○	○	○
۸- ارتباط خدمات با سایر دستگاههای دیگر	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
	نام دستگاه دیگر	توضیح: حکم قضایی قطع تلفن تبلیغ کننده غیرمجاز	هر متر مربع ۴۰ هزار تومان (م صوبه‌ی	استعلام الکترونیکی
	دادگستری	-	○	○

شوری (شهر)						
توضیح: سازمان‌های درگیر در محوطه طرح	-	مجوز	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
پاکسازی دیوارهای شهری						
۱. نظارت سطح شهر، درخواست مردمی یا شهرداری مرکزی درخواست دریافت می‌شود						
۲. آماده سازی شرح خدمات						
۳. پیمانکار انتخاب می‌شود						
۴. زمین به پیمانکار تحویل داده می‌شود						
۵. دستورالعمل به پیمانکار ابلاغ می‌شود						
۶. حکم قاضی تبلیغ کنندگان غیرمجاز گرفته می‌شود						
۷. پروژه توسط پیمانکار اجرای می‌شود						
۸. بر عملکرد پیمانکار نظارت می‌شود. در صورت گزارش تخلف از سوی ناظر، سازمان به پیمانکار اخطار می‌دهد.						
۹. پس از پایان کار صورت جلسه و صورت وضعیت تهیه می‌شود						
۱۰. اطلاعیه انجام پروژه روی سایت قرار می‌گیرد						
آذین‌بندی و نور پردازی :						
مراجعه طراح جهت ارائه طرح:						
۱- مراجعه طراح و ارائه طرح به سازمان						
۲- بررسی طرح توسط شورای مربوطه						
۳- اتمام خدمت در صورت عدم تایید طرح						
۴- اعلام مشخصات فنی طرح توسط طراح در صورت تایید طرح						
۵- بررسی طرح توسط سازمان						
۶- اتمام خدمت در صورت رد طرح						
۷- درخواست برآورد قیمت به طراح توسط سازمان در صورت تایید طرح						
۸- تامین اعتبار						
۹- بررسی قیمت پیشنهادی از طریق استعلام یا کمیسیون ماده ۱۴						
۱۰- در صورت عدم تایید قیمت :						
۱۰-۱- اگر امکان اجرای طرح توسط پیمانکاران دیگر باشد:						
۱۰-۱-۱- انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد						
۱۰-۱-۲- اگر امکان اجرای طرح توسط پیمانکاران دیگر نباشد:						
۱۰-۲-۱- اتمام خدمت						
در صورت تایید قیمت:						
۱۰-۱- عقد قرارداد						
۱۱- اجرای کار و نظارت بر آن						
۱۲- فراخوانی خدمت "تسویه حساب"						
تشخیص دستگاه:						
۱- درخواست به طراح جهت طراحی						
۲- انجام طراحی و تحویل طرح به شورای مربوطه توسط طراح						
۳- بررسی، اصلاح و ارائه طرح نهایی توسط شورا مربوطه						
۴- برآورد هزینه برای اجرا و خرید وسایل						
۵- تامین اعتبار						
۶- انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد						
۷- اجرای طرح توسط پیمانکار و نظارت توسط ناظر						
۸- فراخوانی خدمت "تسویه حساب"						
برای برنامه‌ریزی آذین‌بندی سطح شهر در مناسبت‌های ملی- مذهبی تقویم سالانه تهیه می‌شود.						
تزیینات شهری شامل آذین بندی، نورپردازی و پاک‌سازی می‌باشد که طرح‌های آذین‌بندی در شورای آذین بندی و طرح‌های نور پردازی در شورای نور پردازی بررسی می‌شوند.						

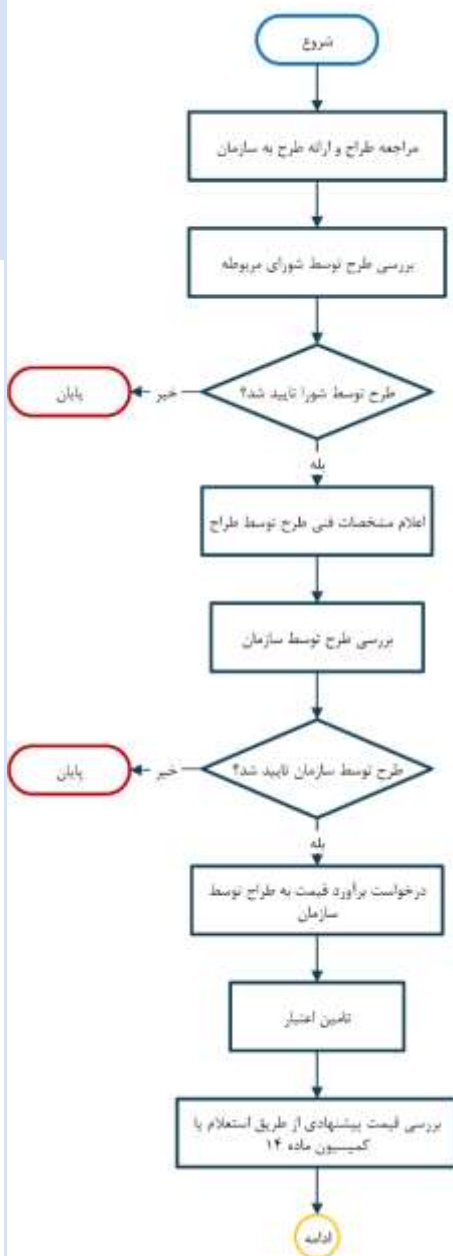
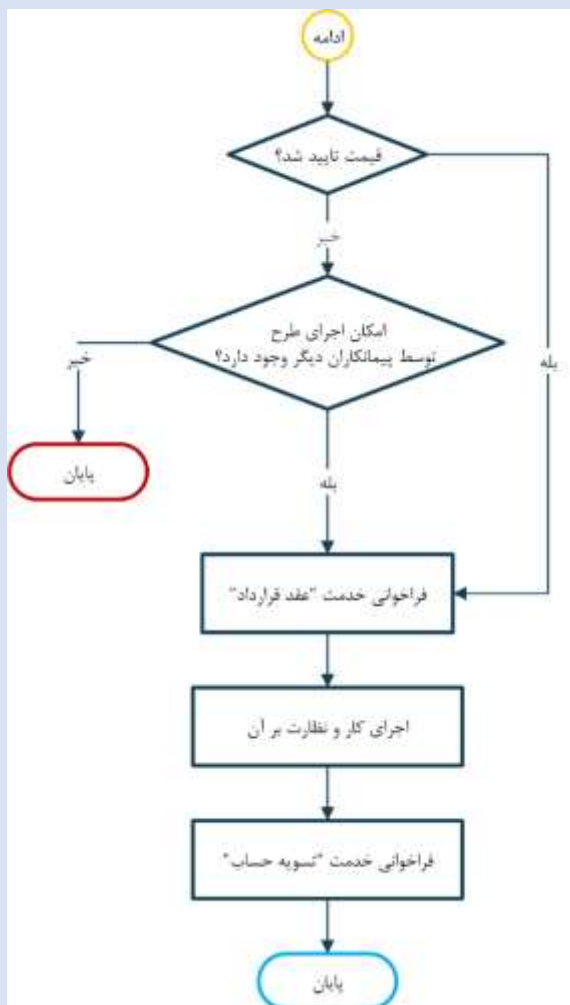
۹- عناوین فرایندهای خدمت

توضیحات

تزئینات شهری - پاکسازی دیوارهای شهری تزئینات شهری - آذین بندی و نورپردازی شروع با تشخیص دستگاه



تزیینات شهری - آذین بندی و نور پردازی شروع با مراجعه طراح جهت ارائه طرح

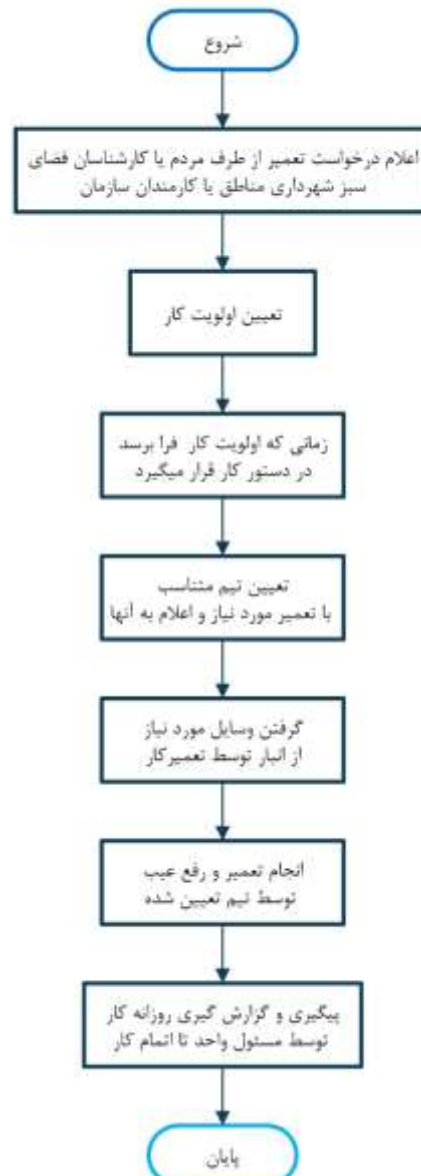


<p>واحد مربوط: سازمان سیما، منظر و فضای سبز</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن:</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای دهقانی مهندس کرمی نیا آقای جلالی</p>
---	-----------------------	--------------	--

۱- عنوان خدمت: تعمیر و نگهداری تجهیزات پارک و ۲- شناسه خدمت		مبلمان شهری (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)							
۱-۴	نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری								
۲-۴	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد								
۳- مشخصات خدمت	شرح خدمت	شامل رفع مشکلات برق، جوشکاری،، نگهداری سرویس های بهداشتی، تعمیر مبلمان شهری، وسایل بدنسازی و اسباب بازی کودکان و تاسیسات توسط تعمیرکار مربوطه می باشد							
	نوع خدمت	عموم شهروندان	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 						
	سطح خدمت	○ روستایی	● شهری						
	رویداد مرتبط با:	○ تولد	○ آموزش	○ سلامت	○ مالیات	○ کسب و کار	○ تامین اجتماعی	○ ثبت مالکیت	
	نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت	○ فرارسیدن زمانی مشخص	○ رخداد رویدادی مشخص	○ تشخیص دستگاه	○ سایر: ...			
	مدارک لازم برای انجام خدمت	-							
	قوانین و مقررات بالادستی	- اساسنامه سازمان							
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ● ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان							
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	به طور متوسط تعمیر تجهیزات دو ساعت طول می کشد							
	تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال							
۵- جزئیات خدمت	تعداد بار مراجعه حضوری	-							
	هزینه خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک					
	ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	-	-	○					
۶- نحوه دسترسی به خدمت	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	● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر 						
		○ غیرالکترونیکی	دکتر حضوری مراجعه	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 				مراجعه به دستگاه:	
	○ ندارد								
	در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: 						<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
		○ ندارد							

○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر - اتوماسیون اداری							
○ غیرالکترونیکی دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه			
○ ندارد							
○ الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		○ 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		○ 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	
○ غیرالکترونیکی دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		نام سامانه های دیگر		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)	
اتوماسیون اداری		-		اتوماسیون اداری		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)	
گزارش خرابی		-		گزارش خرابی		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)	
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	
شرکت توزیع نیروی برق		توضیح: سامانه فوریتهای برق		توضیح: سامانه فوریتهای برق		۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	
اداره آب و فاضلاب		توضیح: اعلام حوادث مشکل		توضیح: اعلام حوادث مشکل		۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	
۱- اعلام درخواست تعمیر از طرف مردم یا کارشناسان فضای سبز شهرداری مناطق یا کارمندان سازمان ۲- تعیین اولویت کار ۳- زمانی که اولویت کار فرا برسد در دستور کار قرار می گیرد ۴- تعیین تیم متناسب با تعمیر مورد نیاز و اعلام به آنها ۵- گرفتن وسایل مورد نیاز از انبار توسط تعمیرکار ۶- انجام تعمیر و رفع عیب توسط تیم تعیین شده ۷- پیگیری و گزارش گیری روزانه کار توسط مسئول واحد تا اتمام کار							
۹- عناوین فرایندهای خدمت کلبه درخواستها، نامهها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.							
توضیحات							

تعمیر و نگهداری تجهیزات پارک و مبلمان شهری



۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت

<p>واحد مربوط: سازمان سیما، منظر و فضای سبز واحد تعمیر و نگهداری</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن:</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای علی پور</p>
--	-----------------------	--------------	---

۳- ارائه دهنده		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)					
نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر، فضای سبز شهری		نام دستگاه مادر: شهرداری یزد					
شرح خدمت		توسعه شبکه آبرسانی فضای سبز از طریق اجرای خطوط انتقال و شبکه توزیع آب در سطح شهر مطابق فهرست‌های بهاء سازمان مدیریت					
نوع خدمت		عموم شهروندان		<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان ((G۲E)) 		تأمین	
سطح خدمت		○ روستایی		● شهری			
رویداد مرتبط با:		○ تولد		○ آموزش		○ سلامت	
		○ ثابت مالکیت		○ کسب و کار		○ تامین اجتماعی	
		○ سایر		○ مدارک و گواهینامه‌ها		○ و وفات	
نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت		● فرارسیدن زمانی مشخص		○ رخداد رویدادی مشخص	
		● تشخیص دستگاه		○ سایر: ...			
مدارک لازم برای انجام خدمت		اسناد مناقصه					
قوانین و مقررات بالادستی		<ul style="list-style-type: none"> - کلیه فهرست بهاء مرتبط با تاسیسات نکانبی - آیین‌نامه‌های مرتبط استاندارد کشوری - قوانین برنامه و بودجه - شرایط عمومی و خصوصی پیمان 					
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان <input type="checkbox"/>					
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		وابسته به مقیاس پروژه: پروژه‌های بزرگ ۶ ماه الی ۱ سال پروژه‌های کوچک ۱۵ الی ۲۰ روز					
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال					
تعداد بار مراجعه حضوری		-					
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی		پرداخت بصورت الکترونیک	
		-		-		○	
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		● الکترونیکی		<ul style="list-style-type: none"> ● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ پیام کوتاه ○ سایر-شبکه های مجازی 			
		○ غیرالکترونیکی		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 			
در مرحله درخواست خدمت		● الکترونیکی		<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس 			
		○ ندارد		<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 			

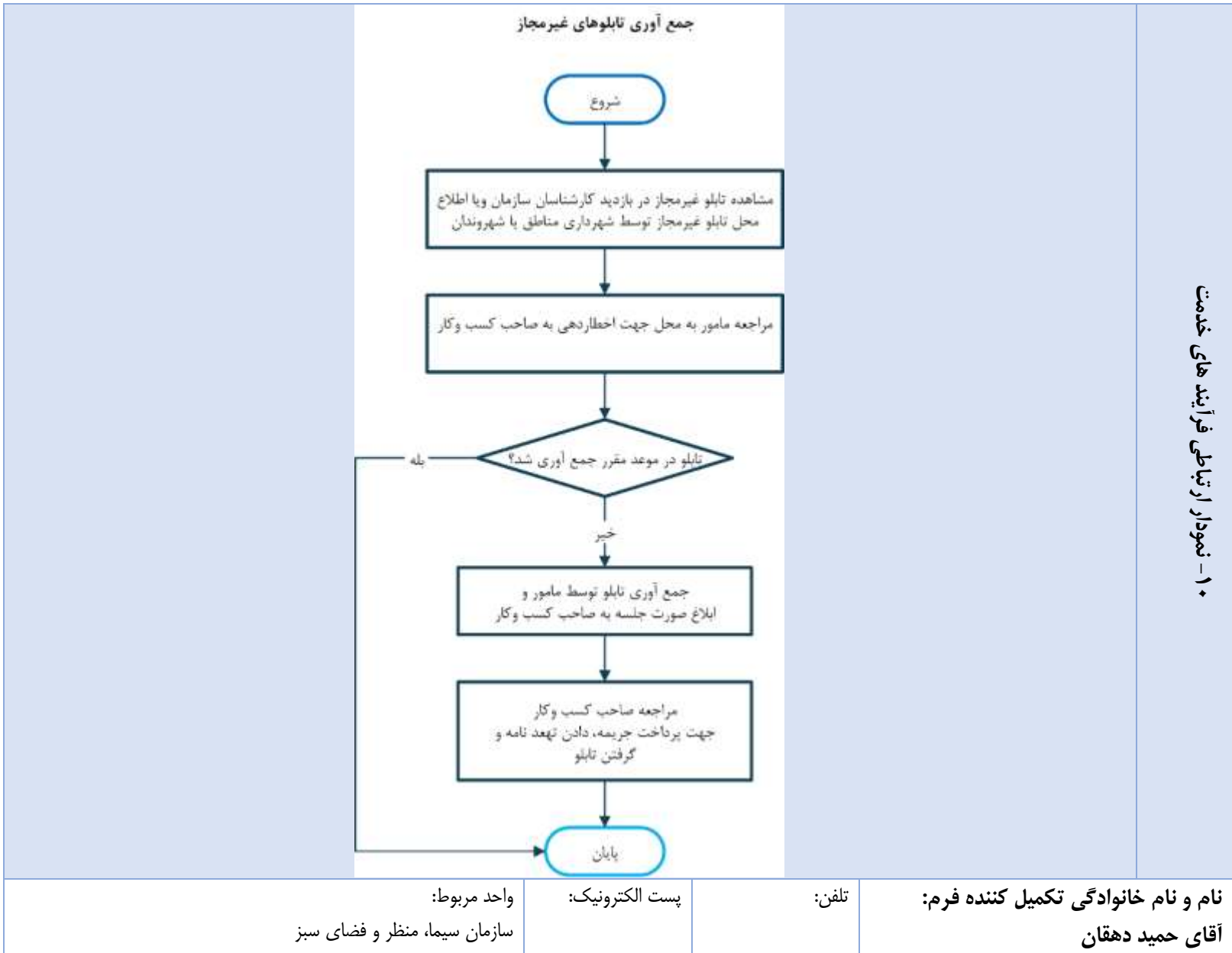
<p>○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر(نامه در سیستم اتوماسیون اداری توسط مسئولین مناطق)</p>						
	<p>● غیرالکترونیکی</p>		<p>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</p>		<p>○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب(درخواست مردمی) ○ سایر:</p>	
○ ندارد						
<p>○ الکترونیکی</p>		<p>○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک</p>		<p>● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)</p>		<p>مرحله تولید خدمت (فرایند داخلی دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)</p>
<p>● غیرالکترونیکی</p>		<p>ماهیت خدمت</p>				
<p>○ الکترونیکی</p>		<p>○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر</p>		<p>○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه</p>		<p>در مرحله ارائه خدمت</p>
<p>● غیرالکترونیکی</p>		<p>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</p>		<p>○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت</p>		
<p>نام سامانه های دیگر</p>		<p>فیلدهای موردتبادل</p>		<p>استعلام الکترونیکی</p>		<p>۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه</p>
<p>سیستم اتوماسیون اداری</p>		<p>-</p>		<p>استعلام الکترونیکی</p>		
<p>شهرین</p>		<p>-</p>		<p>برخط دستهای (Batch)</p>		
<p>نام دستگاه دیگر</p>		<p>نام سامانه های دستگاه دیگر</p>		<p>فیلدهای موردتبادل</p>		<p>۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر</p>
<p>۱۳۷</p>		<p>درخواست مردمی</p>		<p>مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)</p>		
<p>راهنمایی رانندگی</p>		<p>توضیح: مجوز</p>		<p>استعلام الکترونیکی</p>		<p>۹- عناوین فرایندهای خدمت</p>
<p>○ دستگاه (پیمانکار) ○ مراجعه کننده</p>		<p>○</p>		<p>برخط online دستهای (Batch)</p>		
<p>۸۲- دریافت درخواست از مردم یا مسئولین منطقه یا شهرداری جهت اجرای پروژه های تعریف شده</p>						
<p>۸۳- انتخاب مشاور جهت تهیه دفترچه پیمان و اسناد فنی</p>						
<p>۸۴- تامین اعتبار</p>						
<p>۸۵- خرید کالا در صورت نیاز</p>						
<p>۸۶- انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد</p>						
<p>۸۷- اخذ مجوز از کمیسیون حفاری های شهرداری</p>						
<p>۸۸- اخذ مجوز از راهنمایی و رانندگی</p>						
<p>۸۹- اجرای کار توسط پیمانکار و نظارت بر آن توسط سازمان</p>						
<p>۹۰- تایید پروژه توسط ناظر</p>						

توضیحات	۹۱- فراخوانی خدمت "تسویه حساب"
	<p style="text-align: center;">توسعه شبکه آبرسانی</p>
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای سید محمد قریشی</p> <p>تلفن:</p> <p>پست الکترونیک: واحد مربوط: واحد تاسیسات</p>

۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	۱- عنوان خدمت: جمع آوری تابلوهای غیرمجاز
۴- نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری	۱

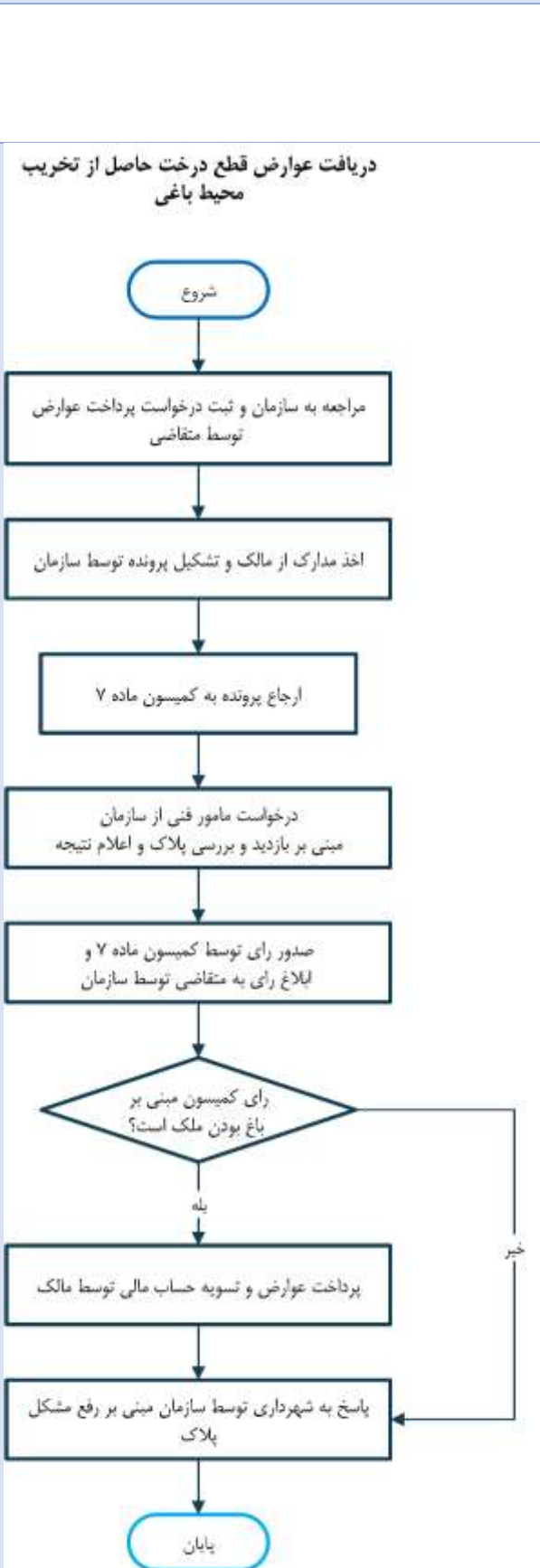
نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
شرح خدمت	به منظور زیباسازی فضای شهری، ساماندهی تبلیغات شهری و حذف آلودگی‌های بصری، تابلوهای غیرمجاز جمع‌آوری می‌شوند
نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ● خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E)
سطح خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● شهری ○ روستایی
رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ● کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت
نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ○ سایر:
مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - اخطاریه به صاحب کسب و کار - صورت جلسه جمع‌آوری - فیش حسابداری - تعهدنامه از صاحب کسب و کار
قوانین و مقررات بالادستی	<ul style="list-style-type: none"> - بند ۲۷ ماده ۵۵ قانون شهرداری‌ها - مصوبه‌ی شورای شهر
آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ● ماه ○ فصل ○ سال به طور متوسط ماهانه ۱۵۰-۱۰۰ تابلو جمع‌آوری می‌شود
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	اخطار و فرصتی داده خواهد شد تا در بازه زمانی مشخص، نسبت به جمع‌آوری و ساماندهی تابلوها اقدام کنند و پس از اتمام مهلت مقرر، این سازمان، به جمع‌آوری این تابلوها و عناصر زاید می‌پردازد.
تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال
تعداد بار مراجعه حضوری	اگر سازمان تابلو را جمع‌آوری کند صاحب کسب و کار جهت دادن تعهد و پرداخت جریمه و تحویل گرفتن تابلو به سازمان مراجعه می‌کند.
هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان	مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ○ <u>خزانه</u>
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
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ اینترنتی (parks.yazd.ir) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (بهر سطح شهر) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
در مرحله درخواست خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ 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							
○ غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
○ ندارد							
○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		○ اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
● غیرالکترونیکی		دگر ضرورت		به دلیل ماهیت خدمت			
○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		در مرحله ارائه خدمت	
● غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر: (محل نصب تابلو)	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
				برقظا		دسته ای (Batch)	
شهرین				○		○	
سامانه ۱۳۷		درخواست مردمی		○		○	
نام دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی	
						برقظا online دسته ای (Batch)	
-						○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)		۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		۹- معاونین		توضیحات	
				فرایندهای خدمت			
				۱- مشاهده تابلو غیرمجاز در بازدید کارشناسان سازمان یا اطلاع محل تابلو غیرمجاز توسط شهرداری مناطق یا شهروندان			
				۲- مراجعه مامور به محل جهت اخطاردهی به صاحب کسب و کار			
				۳- پایان کار در صورت جمع آوری تابلو در موعد مقرر			
				۴- جمع آوری تابلو توسط مامور و ابلاغ صورت جلسه به صاحب کسب و کار در صورت جمع نشدن تابلو			
				۵- مراجعه صاحب کسب و کار جهت پرداخت جریمه، دادن تعهدنامه و گرفتن تابلو			
				مهلت اختاریه برای تابلوهای پرچی ۴۸ ساعت و برای تابلوهای بالای پشت بام یک هفته می باشد.			



۱- عنوان خدمت: دریافت عوارض قطع درخت حاصل از		۲- شناسه خدمت	
تخریب محیط باغی		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر، فضای سبز شهری	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	ارائه کننده خدمت:	
شرح خدمت	دریافت عوارض قطع درختان به منظور جبران خسارت فضای سبز از بین رفته		
نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 		
سطح خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● شهری ○ روستایی 		
رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ● کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 		
نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ○ تشخیص دستگاه 		
مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - کپی شناسنامه و کارت ملی مالک - سند مالکیت - وکالت نامه (در صورتی که فرد متقاضی مالک نباشد) - رای کمیسیون ماده ۱۲ - عکس هوایی از ملک - فرم کمیسیون ماده ۷ - فیش واریزی به مبلغ ۳۰۰۰۰ تومان 		
قوانین و مقررات بالادستی	<ul style="list-style-type: none"> - قانون تشخیص باغات مصوبه هیئت دولت و مجلس شورای اسلامی - مصوبه قطع درخت از شورای اسلامی شهر - قوانین مصوب در آیین نامه شهرداری ها 		
آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین ۳۰۰ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال		
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	متوسط ۷ الی ۱۰ روز		
تواتر	● یکبار برای همیشه در: ○ ماه ○ فصل ○ سال		
تعداد بار مراجعه حضوری	متوسط ۳ بار		
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
	فیش ۳۰۰۰۰ تومان	خزانه	○
	هزینه عوارض مطابق تعرفه مصوب شورای اسلامی شهر	خزانه	○
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:	سیستم سرا		
مرحله اطلاع رسانی خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
۱- نحوه دسترسی به خدمت	● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر- شبکه های مجازی 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 	

در مرحله درخواست خدمت	○ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
	○ ندارد			
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ 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	○ 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	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	- ماهیت خدمت - پرداخت حضوری	
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ 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	○ 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	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	● جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل	
	سیستم اتوماسیون اداری		استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
	-	-	-	برخط online (Batch) دستهای (Batch)
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۹۲- مراجعه به سازمان و ثبت درخواست پرداخت عوارض توسط متقاضی			
	۹۳- اخذ مدارک از مالک و تشکیل پرونده توسط سازمان			
	۹۴- ارجاع پرونده به کمیسیون ماده ۷			
	۹۵- درخواست مأمور فنی از سازمان مبنی بر بازدید و بررسی پلاک و اعلام نتیجه			
	۹۶- صدور رای توسط کمیسیون ماده ۷ و ابلاغ رای به متقاضی توسط سازمان			

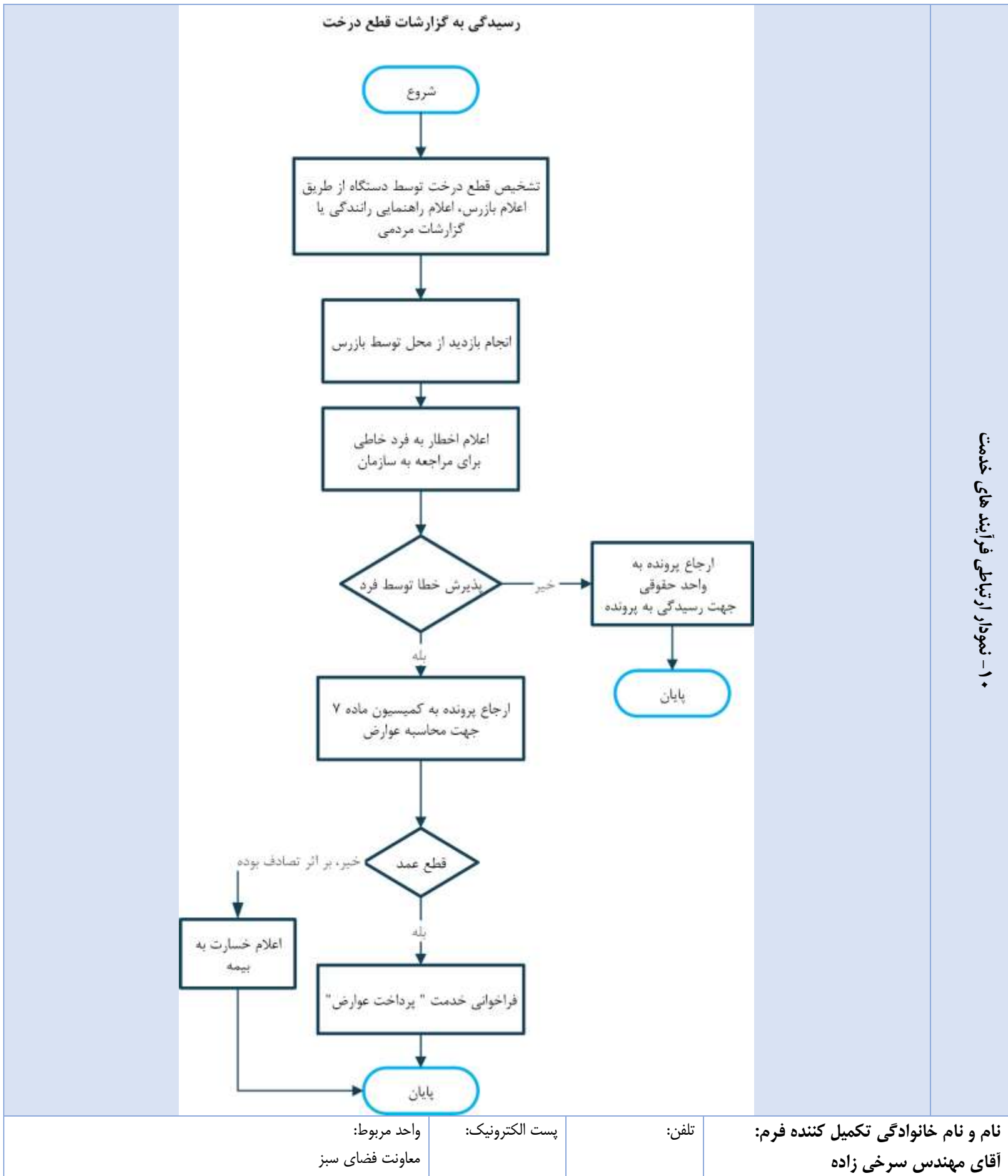
<p>۹۷- پرداخت عوارض و تسویه حساب مالی توسط مالک در صورتی که رای کمیسیون مبنی بر باغ بودن ملک باشد</p> <p>۹۸- پاسخ به شهرداری توسط سازمان مبنی بر رفع مشکل پلاک</p>	<p>توضیحات</p>		
<p>دریافت عوارض قطع درخت حاصل از تخریب محیط باغی</p> 	<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت</p>		
<p>واحد مربوط: معاونت فضای سبز</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن:</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای سرخی زاده</p>

۱- عنوان خدمت: رسیدگی به گزارشات قطع درخت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)

۲- شناسه خدمت

۳- ارائه دهنده		نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر، فضای سبز شهری	
۴- مشخصات خدمت		نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
شرح خدمت		رسیدگی به قطع درخت به صورت بدون مجوز به صورت عمد یا تصادفی	
نوع خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان ((G2E)) 	
سطح خدمت		● شهری ○ روستایی	
رویداد مرتبط با:		<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	
		<ul style="list-style-type: none"> ● تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه ها ○ وفات ○ سایر 	
نحوه آغاز خدمت		○ تقاضای گیرنده خدمت	
مردم اطلاع می دهند		<ul style="list-style-type: none"> ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 	
انجام خدمت		<ul style="list-style-type: none"> - فرم اخطار - فرم محاسبه عوارض بر اساس محیطین قطع شده و تعرفه 	
قوانین و مقررات بالادستی		آیین نامه حفظ و گسترش شهر مصوب شورای اسلامی شهر	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		میانگین ۱۵ الی ۱۷ مورد : ○ ماه ○ فصل ○ سال ۱۰ الی ۱۲ نفر قطع عمد ۴ الی ۵ نفر قطع غیر عمد (تصادف)	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		متوسط ۱۰ روز	
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ○ سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		۲ الی ۳ بار	
هزینه خدمت گیرندگان		<ul style="list-style-type: none"> مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک 	
ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		-	
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:			
-			
۱- نحوه دسترسی به خدمت		مرحله اطلاع رسانی خدمت	
		<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی 	
		<ul style="list-style-type: none"> ● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر- شبکه های مجازی 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 	
		○ ندارد	
مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر 	
		<ul style="list-style-type: none"> ● تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 	

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	○ غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	○ ندارد
	○ غیرالکترونیکی	○ 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	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
مرحله ارائه خدمت	○ غیرالکترونیکی	○ 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	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
	○ غیرالکترونیکی	○ 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	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی
					استعلام الکترونیکی
	اتوماسیون اداری		-		برخط
	سرا		توضیح: اطلاعات شهرسازی		دستای (Batch)
	شهرین		-		○
۱۳۷		-		○	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
					برخط online دستای (Batch)
		-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۹۹- تشخیص قطع درخت توسط دستگاه از طریق اعلام بازرس، اعلام راهنمایی رانندگی یا گزارشات مردمی				
	۱۰۰- انجام بازدید از محل توسط بازرس				
	۱۰۱- اعلام اخطار به فرد خاطی برای مراجعه به سازمان				
	۱۰۲- در صورت پذیرش خطا توسط فرد: ۱-۴-ارجاع پرونده به کمیسیون ماده ۷ جهت محاسبه عوارض ۲-۴-در صورت قطع عمد: ۱-۲-۴-فراخوانی خدمت " پرداخت عوارض " ۳-۴-در صورت قطع بر اثر تصادف: ۱-۳-۴-اعلام خسارت به بیمه				
	۱۰۳- در صورت عدم پذیرش خطا: ۱-۵-ارجاع پرونده به واحد حقوقی جهت رسیدگی به پرونده				
توضیحات					

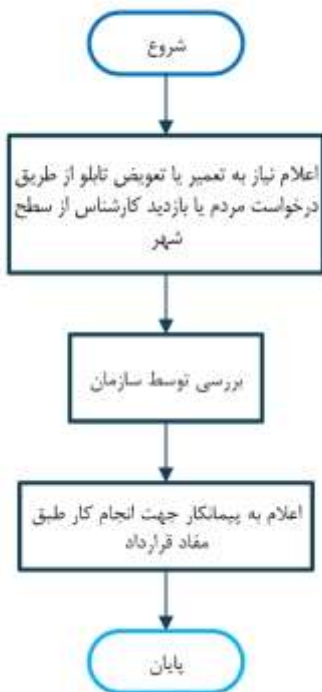


۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	۱- عنوان خدمت: ساماندهی تابلوهای شهری
	نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد
	شرح خدمت
	شامل نصب تابلوهای معابر شهر، نظافت و رنگ آمیزی سالانه آنها و تعمیر و تعویض تابلوهای فرسوده یا کنده شده می باشد

عموم شهروندان		● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E)		نوع خدمت	
○ روستایی		● شهری		سطح خدمت	
○ ثبت مالکیت	○ تامین اجتماعی	○ کسب و کار	○ مالیات	○ سلامت	○ تولد
○ وفات	○ مدارک و گواهینامه ها	○ بازنشستگی	○ ازدواج	○ بیمه	○ تاسیسات شهری
○ رخدادهای مشخص		● فرارسیدن زمانی مشخص		● تقاضای گیرنده خدمت	
		○ سایر:		● تشخیص دستگاه	
مدارک لازم برای انجام خدمت					
- لیست تابلوهایی که باید نصب، تعمیر یا نظافت شوند					
- قرارداد با پیمانکار					
قوانین و مقررات					
- اساسنامه سازمان بالادستی					
آمار تعداد خدمت گیرندگان					
در: ○ ماه ○ فصل ● سال					
عموم شهروندان					
متوسط مدت زمان					
شست و شو و رنگ آمیزی تمام تابلوهای شهر ۲ یا ۳ ماه طول می کشد					
ارایه خدمت:					
تواتر					
○ یکبار برای همیشه					
بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال					
سالانه یکبار تمام تابلوهای شهر شست و شو و رنگ آمیزی می شود و به صورت مستمر در سال تعمیر می شوند.					
تعداد بار مراجعه					
-					
پرداخت بصورت الکترونیک		شماره حساب (های) بانکی		مبلغ (مبالغ)	
○		خرانه		-	
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:					
رسانه ارتباطی خدمت		نوع ارائه		مراحل خدمت	
○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)		● الکترونیکی		در مرحله اطلاع رسانی خدمت	
○ ارسال پستی		○ پست الکترونیک			
○ پیام کوتاه		● تلفن گویا یا مرکز تماس			
		○ سایر (بهر سطح شهر)			
مراجعه به دستگاه:		○ غیر الکترونیکی		در مرحله اطلاع رسانی خدمت	
○ شهرداری مرکز		○ جهت احراز اصالت فرد			
○ شهرداری مناطق		○ جهت احراز اصالت مدرک			
○ سازمان های تابعه		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب			
		○ سایر			
○ ندارد					
● تلفن همراه (برنامه کاربردی)		○ الکترونیکی		در مرحله درخواست خدمت	
○ ارسال پستی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)			
○ پیام کوتاه		○ پست الکترونیک			
		● تلفن گویا یا مرکز تماس			
		○ دفاتر پیشخوان			
		شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:			
		○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان			
		○ سایر			
مراجعه به دستگاه:		○ غیر الکترونیکی		در مرحله درخواست خدمت	
○ شهرداری مرکز		○ جهت احراز اصالت فرد			
○ شهرداری مناطق		○ جهت احراز اصالت مدرک			
○ سازمان های تابعه		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب			
		○ سایر			

○ ندارد									
○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)		○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)		○ پست الکترونیک		○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
● غیرالکترونیکی		به دلیل ماهیت خدمت		ذکر ضرورت مراجعه حضوری					
○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)		○ ارسال پستی		○ پیام کوتاه	
● غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد		○ جهت احراز اصالت مدرک		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		● سایر (ماهیت خدمت)	
		مراجعه به دستگاه:		○ شهرداری مرکز		○ شهرداری مناطق		○ سازمان های تابعه	
		● سایر: (محل نصب تابلو)							
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
				برخط		دستهای (Batch)			
شهرین				○		○		○	
سامانه ۱۳۷		درخواست مردمی		○		○		○	
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی	
								استعلام الکترونیکی	
								برخط	
								دستهای (Batch)	
								○ دستگاه	
								○ مراجعه کننده	
تعمیر یا نصب تابلو									
۱- اعلام نیاز به تعمیر یا تعویض تابلو از طریق درخواست مردم یا بازدید کارشناس از سطح شهر									
۲- بررسی توسط سازمان									
۳- اعلام به پیمانکار جهت انجام کار طبق مفاد قرارداد									
شست و شو در زمان های مشخص شده در قرارداد انجام می شود									
توضیحات									

ساماندهی تابلوهای شهری - تعمیر یا نصب تابلو

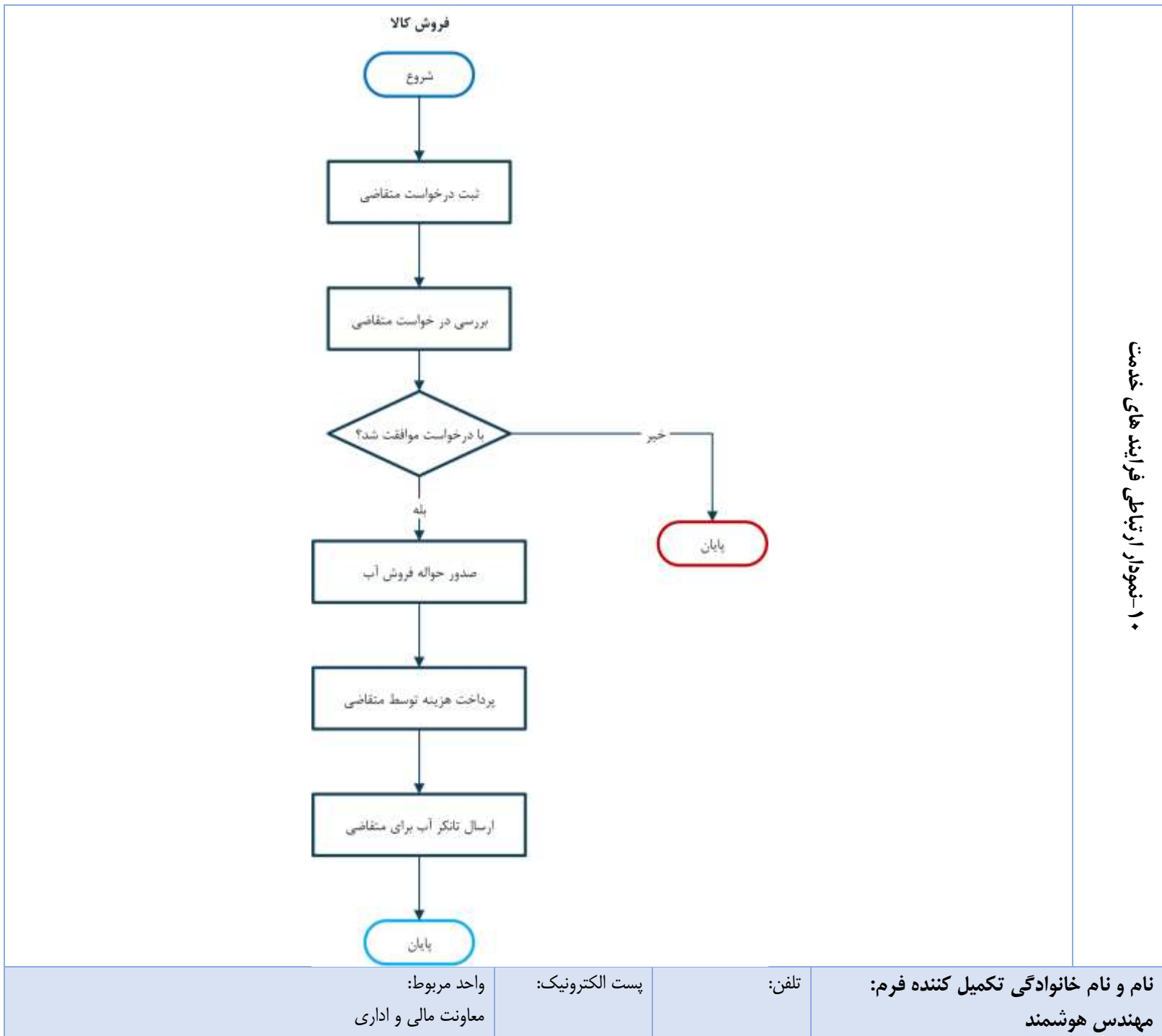


۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت

<p>واحد مربوط: سازمان سیما، منظر و فضای سبز</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن:</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای حمید دهقان</p>
---	-----------------------	--------------	--

۱- عنوان خدمت: فروش کالا		۲- شناسه خدمت		
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)				
ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری			
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد			
مشخصات خدمت	شرح خدمت	فروش آب به صاحبان باغات		
	نوع خدمت	صاحبان باغات	<input type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G۲C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G۲B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) <input type="checkbox"/> خدمت به کارکنان (G۲E)	
	سطح خدمت	روستایی	<input checked="" type="checkbox"/> شهری	
	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"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت	<input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> وفات <input checked="" type="checkbox"/> سایر	
	نحوه آغاز خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...	<input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	- مدارک لازم برای انجام خدمت		
	قوانین و مقررات بالادستی	نرخ تعرفه شورای شهر برای فروش آب		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	۴۰ الی ۵۰ مورد در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال		
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	۱ روز		
	تواتر	<input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه <input type="checkbox"/> مستمر در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال		
تعداد بار مراجعه حضوری	۱ بار			
هزینه خدمت گیرندگان	هزینه ارائه خدمت (ریال) به گیرندگان مبلغ فروش آب مطابق تعرفه مصوبه شورای اسلامی شهر	شماره حساب (های) بانکی حساب درآمدهای سازمان	پرداخت بصورت الکترونیک <input type="checkbox"/>	
نحوه دسترسی به خدمت	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 type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر- روزنامه، بیلبورد	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه
در مرحله درخواست خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	<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 شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:	<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	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> شهرداری مرکز <input type="checkbox"/> شهرداری مناطق <input type="checkbox"/> سازمان های تابعه
● ندارد				

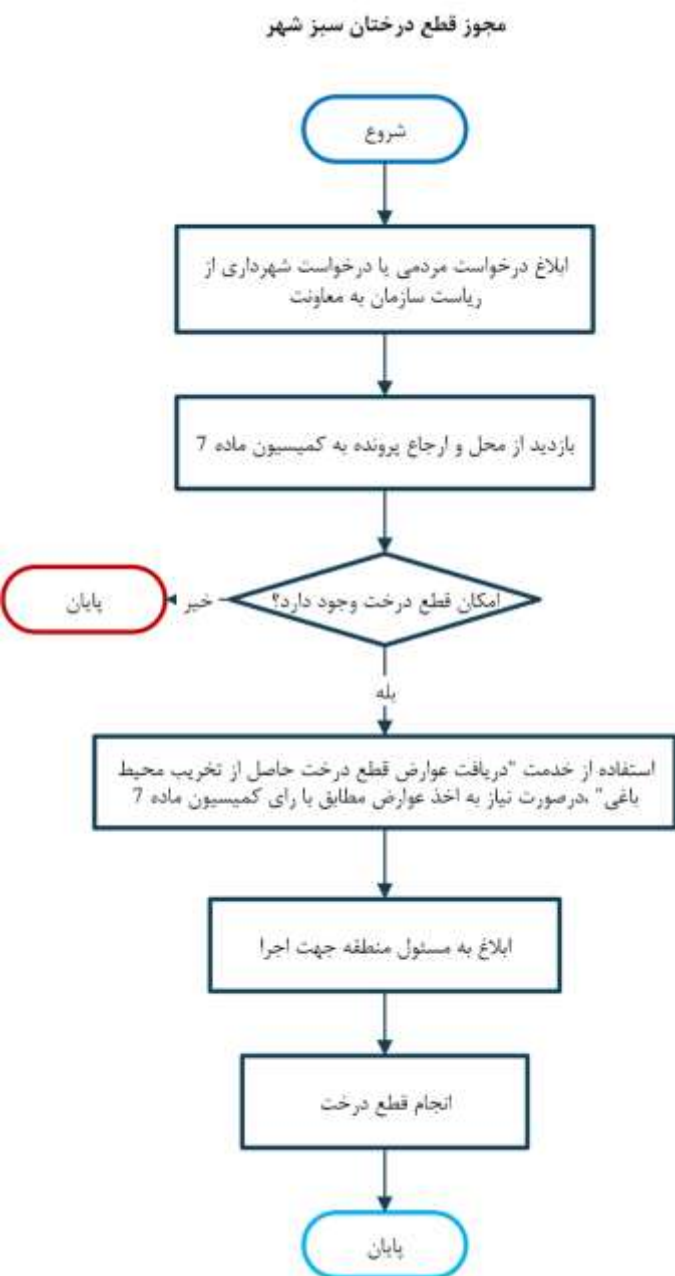
		<ul style="list-style-type: none"> ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر 				
<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 		<ul style="list-style-type: none"> ● غیرالکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ● غیرالکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ندارد
		<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 		<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ● غیرالکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مرحله تولید خدمت (فرایند داخلی دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)
		<ul style="list-style-type: none"> ○ پرداخت هزینه حضوری 		<ul style="list-style-type: none"> ○ الکترونیکی 		
<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 		<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 		<ul style="list-style-type: none"> ○ الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مرحله ارائه خدمت 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه 		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 		<ul style="list-style-type: none"> ● غیرالکترونیکی 		
<ul style="list-style-type: none"> استعلام غیر الکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> استعلام الکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> فیلدهای موردتبادل 	<ul style="list-style-type: none"> نام سامانه های دیگر 	<ul style="list-style-type: none"> ۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)
		<ul style="list-style-type: none"> در نظر دستهای (Batch) 			<ul style="list-style-type: none"> سیستم اتوماسیون اداری 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 		<ul style="list-style-type: none"> - 		
<ul style="list-style-type: none"> اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط: 		<ul style="list-style-type: none"> استعلام الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) 	<ul style="list-style-type: none"> فیلدهای موردتبادل 	<ul style="list-style-type: none"> نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر 	<ul style="list-style-type: none"> نام دستگاه دیگر
		<ul style="list-style-type: none"> برخط online دستهای (Batch) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 	<ul style="list-style-type: none"> - 	<ul style="list-style-type: none"> -
		<ul style="list-style-type: none"> ○ دستگاه ○ مراجعه کننده 				
<ul style="list-style-type: none"> فروش آب: 						
<ul style="list-style-type: none"> ۶۵- ثبت درخواست متقاضی 						
<ul style="list-style-type: none"> ۶۶- بررسی درخواست متقاضی 						
<ul style="list-style-type: none"> ۶۷- در صورت موافقت با درخواست، صدور حواله فروش آب 						
<ul style="list-style-type: none"> ۶۸- در غیر این صورت اتمام خدمت 						
<ul style="list-style-type: none"> ۶۹- پرداخت هزینه توسط متقاضی 						
<ul style="list-style-type: none"> ۷۰- ارسال تانکر آب برای متقاضی 						
<ul style="list-style-type: none"> توضیحات 						



(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)

۳- ارائه دهنده خدمت		نام دستگاه اجرایی: سیما، منظر، فضای سبز شهری	
۳- ارائه دهنده خدمت		نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
شرح خدمت		نیاز به قطع درخت سبزی مبنی بر درخواست شهروند یا اجرای پروژه‌های عمرانی شهرداری	
نوع خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ● خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 	
سطح خدمت		● شهری ○ روستایی	
رویداد مرتبط با:		<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	
نحوه آغاز خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص 	
انجام خدمت		<ul style="list-style-type: none"> - نام درخواست - نام ارسال به کمیسیون - نام ارسالی به مسئول منطقه 	
قوانین و مقررات بالادستی		-	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		میانگین ۱۲ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		متوسط ۶ ماه	
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		-	
هزینه خدمت گیرندگان (ریال) به خدمت		<ul style="list-style-type: none"> مبلغ (مبالغ) عوارض قطع درخت مطابق تعرفه شورا اسلامی شهر 	
پرداخت بصورت الکترونیک		شماره حساب (های) بانکی	
○		خزانه	
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	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر-روزنامه، بیلبورد 	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	
در مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● ندارد ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان 	
در مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 	

شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر					
○ غیرالکترونیکی دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
○ ندارد					
● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		● غیرالکترونیکی دگر ضرورت مراجعه حضوری		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر		در مرحله ارائه خدمت	
مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر (ندارد)		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت		دگر ضرورت مراجعه حضوری	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام غیر الکترونیکی استعلام الکترونیکی برخط دستهای (Batch)	
سامانه ۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)		سیستم سرا		○	
سیستم اتوماسیون اداری		-		○	
سامانه ۱۳۷		-		○	
شهریین		-		○	
نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
اداره مخابرات		-		○	
شرکت توزیع برق		-		○	
نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
اداره مخابرات		-		○	
شرکت توزیع برق		-		○	
نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
اداره مخابرات		-		○	
شرکت توزیع برق		-		○	
۱۰۴- ابلاغ درخواست مردمی یا درخواست شهرداری از ریاست سازمان به معاونت ۱۰۵- بازدید از محل و ارجاع پرونده به کمیسیون ماده ۷ ۱۰۶- در صورت امکان قطع درخت : ۳-۱- استفاده از خدمت "دریافت عوارض قطع درخت حاصل از تخریب محیط باغی"، در صورت نیاز به اخذ عوارض مطابق با رای کمیسیون ماده ۷ ۱۰۷- در صورت عدم امکان قطع درخت: ۴-۱- اتمام خدمت ۱۰۸- ابلاغ به مسئول منطقه جهت اجرا					

۱۰۹- انجام قطع درخت	توضیحات	-		
		۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت	<p style="text-align: center;">مجوز قطع درختان سبز شهر</p> 	
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: مهندس سرخی زاده	تلفن:		پست الکترونیک:	واحد مربوط: معاونت فضای سبز

۱- عنوان خدمت: نامگذاری معابر		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر، فضای سبز شهری		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه مادر: شهرداری یزد			
۳- ارائه دهنده خدمت			
شرح خدمت		نام گذاری معابر با هدف هویت بخشی معابر و تسریع در آدرس دهی در اماکن شهری	
نوع خدمت		عموم شهروندان	
		<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 	
سطح خدمت		● شهری ○ روستایی	
رویداد مرتبط با:		<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	
		<ul style="list-style-type: none"> ● تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه ها ○ وفات ○ سایر 	
نحوه آغاز خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 	
مدارک لازم برای انجام خدمت		خانواده شهید: - فرم تاییدیه بنیاد شهید - فرم درخواست نامگذاری معابر افراد عام: - فرم درخواست نامگذاری معابر	
قوانین و مقررات بالادستی		- دستورالعمل مصوب شورای فرهنگی عمومی کشور - دستورالعمل داخلی مصوب شورای شهر - آیین نامه های مصوب شورای شهر - اساس نامه سازمان	
۴- مشخصات خدمت			
آمار تعداد خدمت گیرندگان		میانگین ۶۸۰ الی ۷۸۰ مورد افراد عام در: ○ ماه ○ فصل ○ سال افراد عام میانگین ۵۰۰ الی ۶۰۰ درخواست در سال خانواده شهید میانگین دو روزی یک بار	
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		متوسط ۴ ماه الی ۵ ماه	
تواتر		● یکبار برای همیشه در: ○ ماه ○ فصل ○ سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		خانواده شهید: ۲ بار افراد عام: ۲ بار	
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی حساب درآمد سازمان پرداخت بصورت الکترونیک ○	
۵- جزئیات خدمت			
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:		سیستم سرا	
۶- نحوه دسترسی به خدمت			
مراحل خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی 	
		رسانه ارتباطی خدمت ● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق	

○ سازمان های تابعه		○ سایر							
○ ندارد									
○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		○ 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		○ الکترونیکی		در مرحله درخواست خدمت			
مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ غیرالکترونیکی			
○ ندارد									
● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		● الکترونیکی		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)			
		- ماهیت خدمت		دگر ضرورت مراجعه حضوری		● غیرالکترونیکی			
○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		○ 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		○ الکترونیکی		در مرحله ارائه خدمت			
مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر (ندارد)		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)		دگر ضرورت مراجعه حضوری		● غیرالکترونیکی			
استعلام غیر الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دیگر			
		برخط دستهای (Batch)				سیستم اتوماسیون اداری			
○		○		-		سیستم GIS			
○		○		-					
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:		استعلام الکترونیکی		فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دیگر دستگاه		نام دستگاه دیگر	
		برخط online دستهای (Batch)		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)				بنیاد شهید و حفظ آثار	
● دستگاه ○ مراجعه کننده		○		-		توضیح: درجه نظامی شهید			
۱۱۰- ثبت درخواست و تکمیل فرم نامگذاری توسط متقاضی									
۱۱۱- ارائه فرم تکمیل شده به سازمان توسط متقاضی									
۹- عنوان									

<p>۱۱۲- انجام بازدید و بررسی نیاز به نامگذاری یا شماره گذاری</p> <p>۱۱۳- انجام شماره گذاری در صورت عدم نیاز به نام گذاری</p> <p>۱۱۴- در صورت نیاز به نام گذاری:</p> <p>۱-۵- ایجاد گزارش فنی و ارائه آن به کمیته نامگذاری</p> <p>۲-۵- در صورت رد درخواست توسط کمیته نامگذاری، نامگذاری انجام نمی شود</p> <p>۳-۵- در صورت تایید پیشنهاد یا ارائه پیشنهاد جدید توسط کمیته نامگذاری:</p> <p>۱-۳-۵- تنظیم لایحه توسط سازمان و ارسال به شورای اسلامی شهر جهت تصویب</p> <p>۲-۳-۵- در صورت تصویب لایحه توسط شورا،:</p> <p>۱-۲-۳-۵- پیشنهاد به فرمانداری ارسال و پس از تایید نهایی توسط شورای شهر به سازمان جهت اجرا ابلاغ می شود</p> <p>۲-۲-۳-۵- اجرای نامگذاری</p> <p>۳-۳-۵- در صورت رد شدن لایحه توسط شورای اسلامی شهر یا فرمانداری:</p> <p>۱-۳-۳-۵- گزارش فنی اصلاح شده و گام ۵ مجدداً انجام می شود</p>			
<p>واحد زیباسازی دارای امکان ممیزی فضای شهر می باشد و بر اساس آن می تواند با تشخیص دستگاه به امور شماره گذاری یا نامگذاری بپردازد که رول کار از گام ۴ آغاز میگردد.</p>	<p>توضیحات</p>		
<p>The image contains two flowcharts. The first, titled 'نامگذاری معابر' (Street Naming), starts with 'شروع' (Start) in a blue oval, followed by 'ثبت درخواست و تکمیل فرم نامگذاری توسط متقاضی' (Registration of request and completion of the naming form by the applicant), 'ارائه فرم تکمیل شده به سازمان توسط متقاضی' (Submission of the completed form to the organization by the applicant), and 'انجام بازدید و بررسی نیاز به نامگذاری یا شماره گذاری' (Conducting a visit and checking the need for naming or numbering). A decision diamond asks 'نیاز به نامگذاری دارد؟' (Does it need naming?). The 'Yes' path leads to 'ادامه' (Continue) in a yellow oval, and the 'No' path leads to 'انجام شماره گذاری' (Numbering) and then 'پایان' (End) in a blue oval. The second flowchart, 'فرآیند نامگذاری' (Naming Process), starts with 'ادامه' (Continue) in a yellow oval, followed by 'ایجاد گزارش فنی و ارائه آن به کمیته نامگذاری' (Creation of technical report and submission to the committee). A decision diamond asks 'درخواست توسط کمیته نامگذاری تایید شد؟' (Request approved by committee?). The 'Yes' path leads to 'تنظیم لایحه توسط سازمان و ارسال به شورای اسلامی شهر جهت تصویب' (Drafting the proposal and sending it to the city council for approval). A decision diamond asks 'لایحه توسط شورا تصویب شد؟' (Proposal approved by council?). The 'Yes' path leads to 'پیشنهاد به فرمانداری ارسال و پس از تایید نهایی توسط شورای شهر به سازمان جهت اجرا ابلاغ میشود' (Recommendation sent to the governorship and approved by the city council). A decision diamond asks 'لایحه توسط فرمانداری تایید شد؟' (Proposal approved by governorship?). The 'Yes' path leads to 'اجرای نامگذاری' (Implementation of naming) and then 'پایان' (End) in a blue oval. The 'No' path from either decision diamond leads to 'گزارش فنی اصلاح می شود' (Technical report is revised) and loops back to the start of the process.</p>	<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت</p>		
<p>واحد مربوطه: نامگذاری</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن:</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای ادهمی</p>

<p>۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>	<p>۱- عنوان خدمت: نگهداری فضای سبز</p>
<p>نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر و فضاهای سبز شهری</p>	

نام دستگاه مادر: شهرداری یزد			
شرح خدمت		نگهداری فضاهای سبز شهری شامل علف‌زنی، حذف نازیبایی‌ها، جمع‌آوری نخاله‌ها، شست‌وشوی درختان، کود دهی، کندوکوب، تسطیح، آبیاری، هرس (فرم‌دهی، جوان‌سازی، هرس شاخه‌های خشک و آفت‌زده، هرس جهت مقابله با طوفان)، مبارزه با آفات و بیماری‌ها (در راستای جلوگیری و کاهش خسارات)	
نوع خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان ((G2E)) 	
سطح خدمت		● شهری ○ روستایی	
رویداد مرتبط با:		<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	
نحوه آغاز خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 	
مدارک لازم برای انجام خدمت		- درخواست	
قوانین و مقررات بالادستی		<ul style="list-style-type: none"> - اساسنامه سازمان سیما، منظر و فضای سبز مصوب سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، ۱۳۹۵، بند ۸، ماده ۴، فصل ۲. - تقویم باغبانی شهر یزد مصوب سازمان - دستورالعمل هرس در دست تهیه توسط سازمان 	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		حداقل یک هفته، حداکثر ۲ ماه	
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		-	
هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان		<ul style="list-style-type: none"> ارایه مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک 	
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	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی 	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر - صدا و سیما 	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	
در مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: 	
در مرحله درخواست خدمت		○ ندارد	
در مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 	

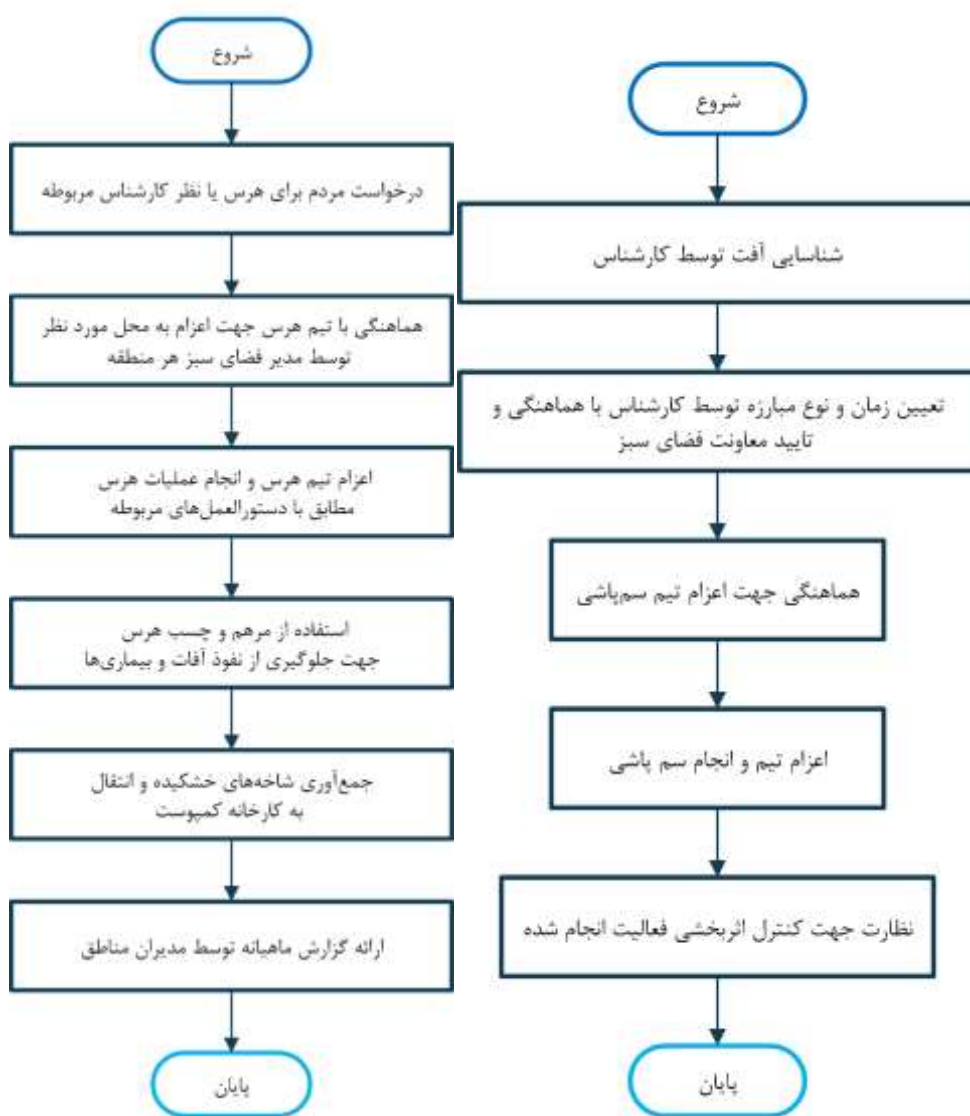
○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر							
● غیرالکترونیکی دگر ضرورت مراجعه حضوری		● جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		● مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه			
○ ندارد							
● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		● پیرالکترونیکی دگر ضرورت مراجعه		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
○ الکترونیکی ○ 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		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		دگر ضرورت مراجعه حضوری		در مرحله ارائه خدمت	
● غیرالکترونیکی دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: ماهیت خدمت		● مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر: ندارد			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی ارتباط دستهای (Batch)		نام سامانه های دیگر ۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	
سامانه ۱۳۷ و شهرین		توضیح: ثبت درخواست		○		○	
سامانه سرا				○		○	
اتوماسیون اداری				○		○	
نام دستگاه دیگر نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی ارتباط دستهای (Batch)		نام دستگاه دیگر نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	
پلیس راهنمایی رانندگی		-		○		○ دستگاه مراجعه کننده	
کلینیک گیاه پزشکی		-		○		○ دستگاه مراجعه کننده	
اداره برق منطقه‌ای		-		○		○ دستگاه مراجعه کننده	
سازمان آب و فاضلاب		-		○		○ دستگاه مراجعه کننده	
اداره مخابرات		-		○		○ دستگاه مراجعه کننده	
۹- عناوی هرس: ۱- دریافت درخواست مردمی (مراجعه حضوری، شهرین، ۱۳۷ و روابط عمومی)، تشخیص دستگاه یا فرا رسیدن زمان مشخص							

۲- هماهنگی با تیم هرس جهت اعزام به محل مورد نظر توسط مدیر فضای سبز هر منطقه
۳- اعزام تیم هرس و انجام عملیات هرس مطابق با دستورالعمل‌های مربوطه
۴- استفاده از مرهم و چسب هرس جهت جلوگیری از نفوذ آفات و بیماری‌ها
۵- جمع‌آوری شاخه‌های خشکیده و انتقال به کارخانه کمپوست
۶- ارائه گزارش ماهیانه توسط مدیران مناطق
مبارزه با آفات و بیماری‌ها:
۱- شناسایی آفت توسط کارشناس (گیاه‌پزشک/ کلینیک گیاه‌پزشکی) در موارد نادری گزارش مردمی سبب شروع خدمت می‌شود.
۲- تعیین زمان و نوع مبارزه توسط کارشناس با هماهنگی و تایید معاونت فضای سبز
۳- هماهنگی جهت اعزام تیم سم‌پاشی
۴- اعزام تیم و انجام سم‌پاشی
۵- نظارت جهت کنترل اثربخشی فعالیت انجام شده

توضیحات:

نگهداری فضای سبز - هرس

نگهداری فضای سبز - مبارزه با آفات و بیماری‌ها



۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مجتبی کامرانی	تلفن: ۰۹۱۳۶۵۰۶۰۰۱	پست الکترونیک: واحد مربوطه: فضای سبز
---	----------------------	--

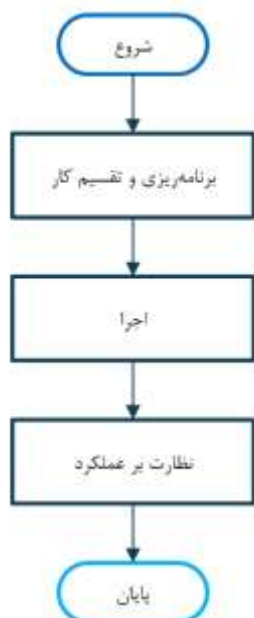
۱- عنوان خدمت: ایجاد و نظارت بر بازارچه‌ها	۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می‌شود.)
نام دستگاه اجرایی: سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده‌های کشاورزی	

نام دستگاه مادر: شهرداری یزد																
شرح خدمت	تخصیص مکان، مدیریت و نظارت بر بازارچه‌ها (شب بازار، پنج‌شنبه بازار، جمعه بازار خودرو، بازار فروش لوازم دست دوم خانگی)، نظافت، روشنایی، تبلیغات محیطی و امنیت بازارچه‌ها.															
نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ● خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 															
سطح خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● شهری ○ روستایی 															
رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ● کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 															
نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 															
مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - مدارک شناسایی - تاییدیه صلاحیت فردی (پلیس +۱۰) - فیش هزینه خدمات (ورودی) 															
قوانین و مقررات بالادستی	<ul style="list-style-type: none"> - اساس‌نامه سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده‌های کشاورزی ابلاغ وزارت کشور - مصوبات سالانه بهای خدمات مصوب شورای شهر 															
آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال روزانه بالغ بر ۶۰۰ غرفه‌دار از خدمات ارائه شده استفاده می‌کنند.															
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	به طور متوسط دو هفته طول می‌کشد تا یک غرفه‌دار، غرفه بگیرد.															
تواتر	○ یکبار برای همیشه ... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال بسته به نوع بازار، متغیر است. برای نمونه در شب بازار، هر شب خدمات ارائه می‌شود.															
تعداد بار مراجعه حضوری	-															
هزینه خدمت گیرندگان	<table border="1"> <thead> <tr> <th>مبلغ (مبالغ)</th> <th>شماره حساب (های) بانکی</th> <th>پرداخت بصورت الکترونیک</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>شب بازار: هر شب ۳۰۰۰ تومان</td> <td>خزانه</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>پنج‌شنبه بازار: هفته‌ای ۲۵۰۰۰ تومان</td> <td>خزانه</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>جمعه بازار: ماهیانه ۳۲۰۰۰۰۰ تومان</td> <td>خزانه</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>بازار لوازم دست دوم خانگی: ۲۰٪ درآمد بازار</td> <td>خزانه</td> <td>○</td> </tr> </tbody> </table>	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	شب بازار: هر شب ۳۰۰۰ تومان	خزانه	○	پنج‌شنبه بازار: هفته‌ای ۲۵۰۰۰ تومان	خزانه	○	جمعه بازار: ماهیانه ۳۲۰۰۰۰۰ تومان	خزانه	○	بازار لوازم دست دوم خانگی: ۲۰٪ درآمد بازار	خزانه	○
مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک														
شب بازار: هر شب ۳۰۰۰ تومان	خزانه	○														
پنج‌شنبه بازار: هفته‌ای ۲۵۰۰۰ تومان	خزانه	○														
جمعه بازار: ماهیانه ۳۲۰۰۰۰۰ تومان	خزانه	○														
بازار لوازم دست دوم خانگی: ۲۰٪ درآمد بازار	خزانه	○														
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:	-															
۱- نحوه دسترسی به خدمت	<table border="1"> <thead> <tr> <th>مراحل خدمت</th> <th>نوع ارائه</th> <th>رسانه ارتباطی خدمت</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>● الکترونیکی</td> <td>● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر</td> <td>○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه</td> </tr> <tr> <td>○ غیرالکترونیکی</td> <td>○ غیرالکترونیکی</td> <td>○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان‌های تابعه</td> </tr> <tr> <td>○ ندارد</td> <td>○ ندارد</td> <td>○ ندارد</td> </tr> </tbody> </table>	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	● الکترونیکی	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	○ غیرالکترونیکی	○ غیرالکترونیکی	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان‌های تابعه	○ ندارد	○ ندارد	○ ندارد			
مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت														
● الکترونیکی	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه														
○ غیرالکترونیکی	○ غیرالکترونیکی	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان‌های تابعه														
○ ندارد	○ ندارد	○ ندارد														

توضیحات			
<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت</p>	<p style="text-align: center;">ایجاد و نظارت بر بازارچه ها</p> <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[تدوین آیین نامه های مربوط به بازارها] Step1 --> Step2[جانمایی بازار] Step2 --> Step3[تعیین بهره بردار از طریق فراخوان] Step3 --> Step4[عقد قرارداد با بهره بردار] Step4 --> Step5[نظارت بر عملکرد بهره بردار] Step5 --> End([پایان]) </pre>		
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای دشتی	تلفن: ۰۹۱۳۴۵۱۶۴۴۵	پست الکترونیک: واحد مربوط:	رییس سازمان مشاغل شهری و فرآورده های کشاورزی

۱- عنوان خدمت: نگهداری میدان مرکزی میوه و تره بار		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده‌های کشاورزی		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		۳- ارائه دهنده	
شرح خدمت		۴- مشخصات خدمت	
ارائه خدمات نگهداری مانند نظافت، ایجاد و نگهداری فضای سبز و نگهداری تاسیسات در میدان مرکزی میوه و تره بار		شرح خدمت	
نوع خدمت		نوع خدمت	
<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ● خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان ((G2E)) 		عموم شهروندان غرفه داران میدان مرکزی میوه و تره بار	
سطح خدمت		● شهری ○ روستایی	
رویداد مرتبط با:		○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ● کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت	
نحوه آغاز خدمت		○ 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: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت		-	
قوانین و مقررات بالادستی		اساس نامه سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده‌های کشاورزی ابلاغ وزارت کشور	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال بالغ بر ۵۰ غرفه از خدمات ارائه شده استفاده می کنند.	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		-	
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		-	
هزینه خدمت گیرندگان		ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان تومان	
تومان		مبلغ (مبالغ) هزینه شارژ ، ماهیانه ۱۷۰۰۰۰ شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ○ خزانه	
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:		-	
۱- نحوه دسترسی به خدمت		مرحله خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		نوع ارائه	
○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر	
○ غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ مراجعه حضوری	
○ ندارد		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
در مرحله درخواست خدمت		○ الکترونیکی	
○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر	

نگهداری میدان مرکزی میوه و تره بار



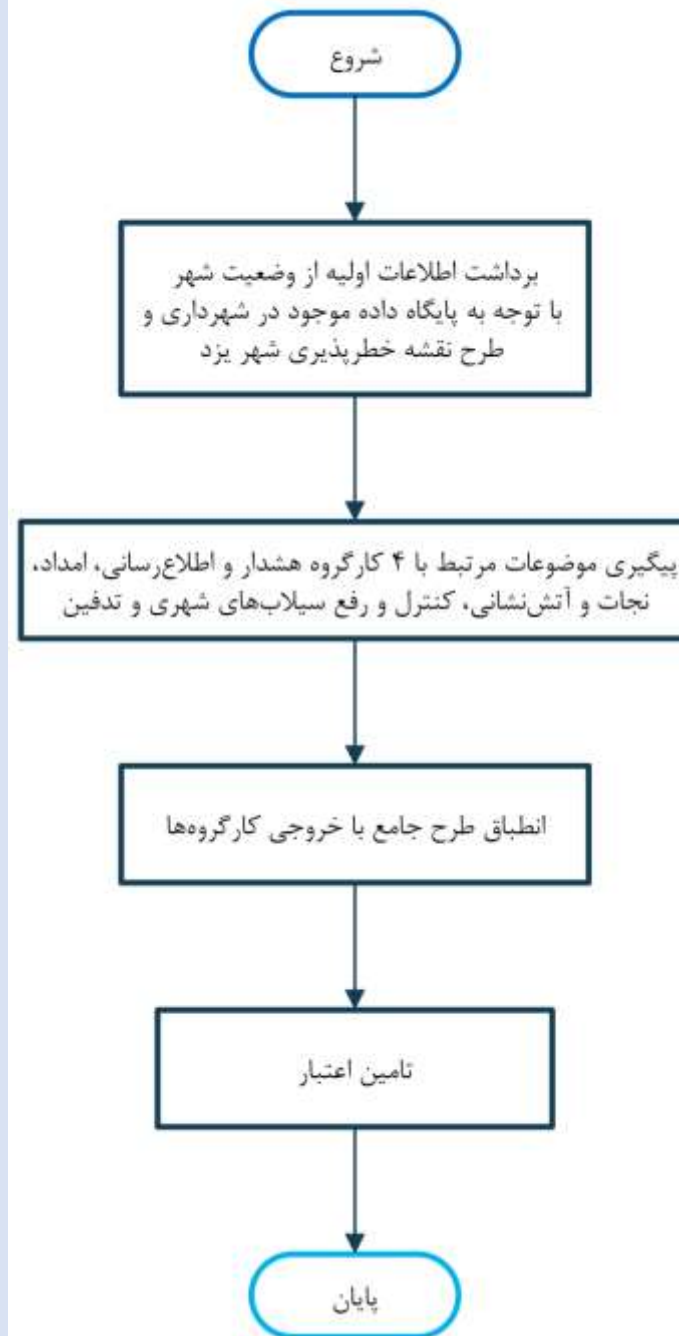
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای دشتی	تلفن: ۰۹۱۳۴۵۱۶۴۴۵	پست الکترونیک: واحد مربوط:	رییس سازمان مشاغل شهری و فرآورده های کشاورزی
--	----------------------	-------------------------------	--

۱- عنوان خدمت: پیشگیری از حوادث		۲- شناسه خدمت	
		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت خدمات شهری، مدیریت بحران و پدافند غیرعامل		
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		
	شناسایی خطرات، تهیه بانک اطلاعاتی تجهیزات و نیروی انسانی، برنامه ریزی سایت های اسکان اضطراری، برنامه ریزی جهت کنترل سیلاب های شهری، برنامه ریزی جهت تقویت زیرساخت های شهری، تجهیزات و ساختمان های مرتبط با حوزه خدمات رسانی شهر، برنامه ریزی جهت آموزش عمومی شهروندان در مدیریت بحران و بیمه نمودن منازل شهروندان، ارائه طرح جامع پدافند غیرعامل.		
	نوع خدمت		
	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 		
	سطح خدمت		
	● شهری ○ روستایی		
	رویداد مرتبط با:		
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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		
	<ul style="list-style-type: none"> ○ تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 		
مدارک لازم برای انجام خدمت			
<ul style="list-style-type: none"> - قوانین و مقررات بالادستی - قانون مدیریت بحران کشور - قانون شهرداریها - ساختار تفصیلی شهرداری - آیین نامه مربوط به عملیات زمستانی شهر و سیلاب های شهری ابلاغ سازمان شهرداریها و دهیاری های کشور 			
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		
	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان		
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		
	تواتر		
	تعداد بار مراجعه حضوری		
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان			
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
	<ul style="list-style-type: none"> ○ الکترونیکی ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 		<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر
	<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی ○ مراجعه حضوری 		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 		<ul style="list-style-type: none"> ○ ندارد

در مرحله درخواست خدمت	○ الکترونیکی		○ 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		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
	○ غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
	● غیرالکترونیکی		○ نبود زیر ساخت مناسب ماهیت خدمت (برگزاری جلسات کارگروه ها)		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر: ندارد	
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی		○ 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		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
	● غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: ماهیت خدمت		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر: ندارد	
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل		استعلام		استعلام غیر الکترونیکی	
			برخط online دستی (Batch)		دستی (Batch)	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	-		○		○	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل	
	نام دستگاه دیگر		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی	
توضیح: شورای هماهنگی مدیریت بحران شهر و استان یزد		○		○		○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای	۱- برداشت اطلاعات اولیه از وضعیت شهر با توجه به پایگاه داده موجود در شهرداری و طرح نقشه خطرپذیری شهر یزد					
	۲- پیگیری موضوعات مرتبط با ۴ کارگروه هشدار و اطلاع رسانی، امداد، نجات و آتش نشانی، کنترل و رفع سیلاب های شهری و تدفین					
	۳- انطباق طرح جامع با خروجی کارگروه ها					
	۴- تامین اعتبار					
توضیحات	خروجی کارگروه ها در فرایند دوم، شامل تهیه بانک اطلاعاتی تجهیزات و نیروی انسانی، برنامه ریزی برای آمادگی عموم شهروندان مانند طرح دوام در محله فهادان، برنامه ریزی سایت های اسکان اضطراری، برنامه ریزی جهت کنترل سیلاب های شهری، برنامه ریزی جهت تقویت زیرساخت های شهری، تجهیزات و ساختمان های مرتبط با حوزه خدمات رسانی شهر، برنامه ریزی جهت آموزش عمومی شهروندان در مدیریت بحران و بیمه نمودن منازل شهروندان، ارائه طرح جامع پدافند غیرعامل و ... می باشد.					

پیشگیری از حوادث



۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

<p>واحد مربوطه: مدیریت بحران و پدافند غیرعامل</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن: ۰۹۱۳۳۵۱۵۲۷۸</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای میرجلیلی</p>
---	-----------------------	------------------------------	--

۱- عنوان خدمت: پیشگیری و رفع تخلفات شهری		۲- شناسه خدمت	
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)			
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت خدمات شهری نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	رفع سد معبر اعم از سد معبر صنوف، وانت بارهای دوره گرد و ثابت، دستفروش ها، کارتن خواب ها، برپایی چادر در سطح پارک ها و معابر، خوابیدن در سطح پارک ها و معابر، پخش آگهی در معابر، نصب پلاکارد و پارچه نوشته افقی، داربست فلزی مجوز، ایجاد موانع فیزیکی ثابت و غیر ثابت، کودکان خیابانی، تکدی گری، ایجاد خطر برای شهروندان (گذاشتن اشیاء دارای خطر سقوط روی بالکن)، جمع آوری خودروهای فرسوده و مشاغل مزاحم شهری	
	نوع خدمت	فرد خاکی	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E)
	سطح خدمت	روستایی	<ul style="list-style-type: none"> ● شهری
	رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه ها ○ وفات ○ سایر
	نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ● تشخیص دستگاه 	<ul style="list-style-type: none"> ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ سایر: ...
	مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - مدارک هویتی - تعهد دستی یا محضری - درخواست شهروند: - استشهاد محلی - کسبه: - جواز کسب - عوارض کسب و پیشه - تعهد دستی و محضری - وانت بارها و خودروهای فرسوده: - مدارک شناسایی خودرو - متکدی: - مدارک هویتی سرپرست 	
	قوانین و مقررات بالادستی	<ul style="list-style-type: none"> - عوارض و بهای خدمات اداره پیشگیری و رفع تخلفات شهری مصوب شورای اسلامی شهر - دستورالعمل شورای عالی اداری جهت جمع آوری متکدیان در سال ۱۳۷۸ - قانون شهرداری ها ماده ۵۵ 	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین ۴۰۰ مورد در ● ماه ○ فصل ○ سال	
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	وابسته به ضرورت و نوع کار ۱ روز الی ۱۰ روز کاری	
	تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر در ○ ماه ○ فصل ● سال	
تعداد بار مراجعه حضوری	در صورت نیاز ۱ بار		
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	<ul style="list-style-type: none"> ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان 	<ul style="list-style-type: none"> مبلغ (مبالغ) فیش ضمانت نامه به مبلغ ۵ الی ۱۰ درصد سرمایه گذاری 	<ul style="list-style-type: none"> پرداخت بصورت الکترونیک ●
۱- نحوه دسترسی به خدمت	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
<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ پیام کوتاه ● سایر رادیو، بنر، تراکت 				
	<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: <ul style="list-style-type: none"> ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 	<ul style="list-style-type: none"> ○ نیاز ضرورت ○ مراجعه حضوری 	
	○ ندارد				
	<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 		در مرحله درخواست خدمت
	○ ندارد				
	○ الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک 	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه با ارتباط با دیگر دستگاه ها)
	● غیرالکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> - ماهیت خدمت - پرداخت حضوری - عدم وجود زیرساخت مناسب 	<ul style="list-style-type: none"> ○ نیاز ضرورت ○ مراجعه حضوری 		
	○ الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 		در مرحله ارائه خدمت
	● غیرالکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر (اداره پیشگیری و رفع تخلفات شهری) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ نیاز ضرورت ○ مراجعه حضوری 	
	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	نام سامانه های دیگر
	۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در	-	برخط	دستی (Batch)	اتوماسیون اداری
	۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	نام دستگاه دیگر
	دادگستری	توضیح: دریافت احکام	برخط online	دستی (Batch)	-
	بهریستی	-	-	-	-

○ مراجعه کننده							
○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○	○	-	-	-	کمیته امداد	
○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○	○	-	-	-	اداره امور اتباع و مهاجرین خارجی	
مشاغل مزاحم شهری:							
۱- تشخیص دستگاه یا ثبت درخواست مردمی							
۲- در صورت مراجعه قبل از پایان مهلت ۱۰ روزه:							
۲-۱- ثبت اعتراض							
۲-۲- ارجاع پرونده به کمیسیون بند ۲۰ و صدور رای							
۲-۳- اقدام بر اساس حکم							
۳- در صورت مراجعه <u>قبل</u> بعد از پایان مهلت ۱۰ روزه:							
۳-۱- اقدام به اخذ حکم قضایی توسط شهرداری							
۳-۲- پلمپ محل							
۳-۳- اخذ تعهد محضری جهت عدم انجام مجدد فعالیت مزاحمت‌زا در محل							
۳-۴- فک پلمپ							
متکدیان:							
۱- جمع آوری متکدیان							
۲- انجام آزمایش اعتیاد در مراکز بیماری‌های رفتاری							
۳- اگر بومی باشد:							
۳-۱- اگر زن یا کودک باشد و بی سرپرست باشد:							
۳-۱-۱- ارجاع به بهزیستی							
۳-۲- اگر مرد بزرگسال و زن یا کودک دارای سرپرست باشد:							
۳-۲-۱- فراخوانی سرپرست برای زنان و کودکان							
۳-۲-۲- در صورت عدم وجود سابقه:							
۳-۲-۲-۱- اخذ تعهد، توجیه و ترخیص							
۳-۲-۴- در صورت وجود سابقه و عدم حرفه ای بودن:							
۳-۲-۴-۱- معرفی به کمیته امداد و بهزیستی در صورت نبودن فرد تحت پوشش آنها							
۳-۲-۴-۲- اخذ تعهد، توجیه و ترخیص							
۳-۲-۵- در صورت سابقه دار و حرفه ای بودن متکدی:							
۳-۲-۵-۱- معرفی به کلانتری و پیگیری حقوقی توسط کلانتری							
۴- اگر غیر بومی باشد:							
۱-۴- اخذ تعهد و طرد به وطن در صورت عدم وجود سابقه							
۲-۴- معرفی به کلانتری و انجام مراحل قانونی در صورت وجود سابقه							
۵- ارجاع متکدیان به اداره امور اتباع و مهاجرین خارجی در صورتی که متکدی اتباع خارجی مجاز باشد							
۶- ارجاع متکدی به بهزیستی در صورتی که متکدی اتباع خارجی غیر مجاز باشد و زن یا کودک باشد							
۷- ارجاع متکدی به اردوگاه در صورتی که متکدی اتباع خارجی غیر مجاز باشد و مرد باشد							
سایر:							
۱۱۵- تشخیص دستگاه یا ثبت درخواست مردمی							
۱۱۶- اعلام اخطار به فرد خاطی							
۱۱۷- اتمام خدمت در صورت رفع تخلف							
۱۱۸- در صورتی عدم رفع تخلف:							
۱-۴- جمع آوری کالاهای منجر به سد معبر							
۲-۴- در صورت مراجعه مالک:							
۱-۲-۴- تکمیل فرم ترخیص							
۲-۲-۴- ارائه مدارک							
۳-۲-۴- اقدام وفق تعرفه							
۴-۲-۴- دریافت تعهد							
۵-۲-۴- ترخیص کالا							

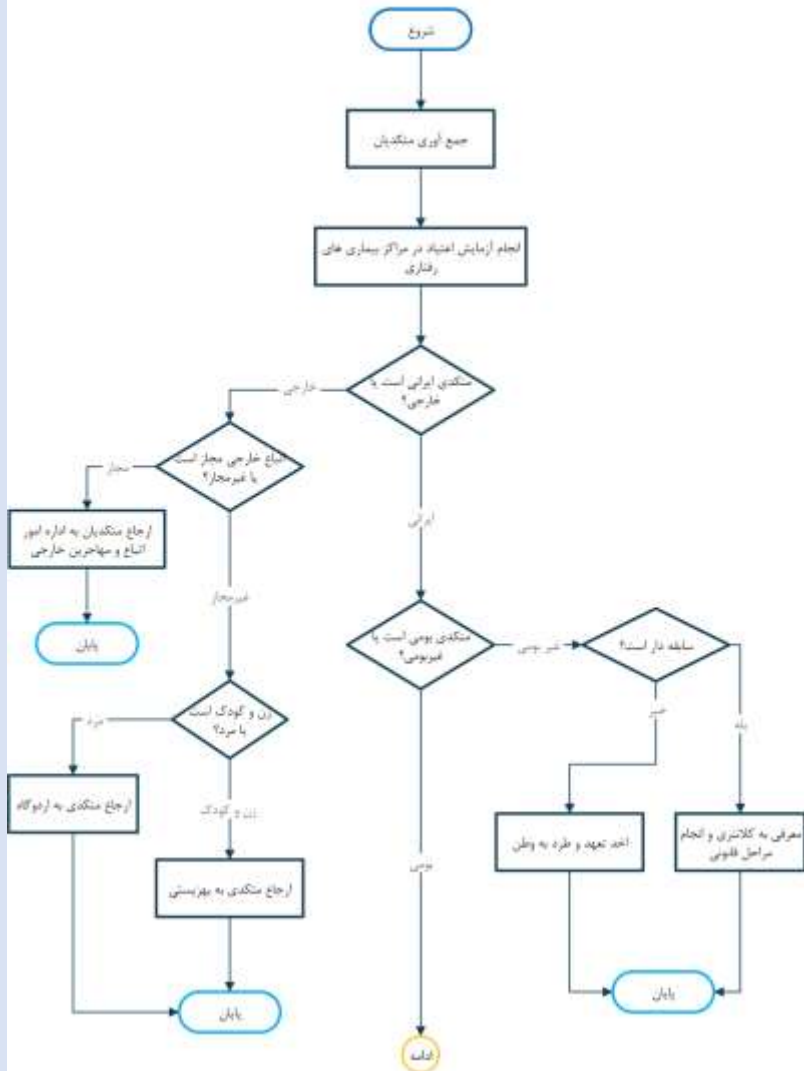
۳-۴- در صورت عدم مراجعه مالک:
 ۱-۳-۴- ارجاع کالا به انبار اداری شهرداری
 ۲-۳-۴- ارسال کالا به بهزیستی جهت کالاهای فاسدشدنی
 ۳-۳-۴- ارسال کالا به ستاد اجرایی فرمان امام

توضیحات:

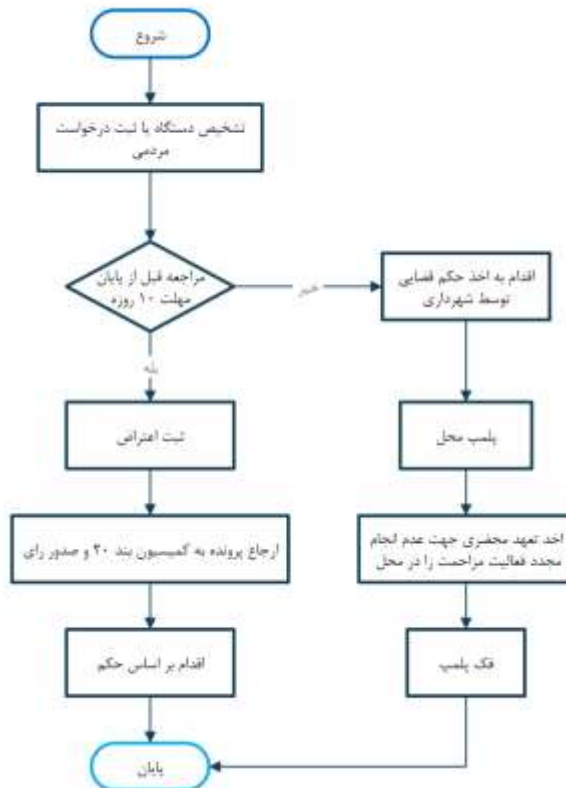
تعهدات در ابتدا دستی و بار دوم رسمی یا محضری می باشد.

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت

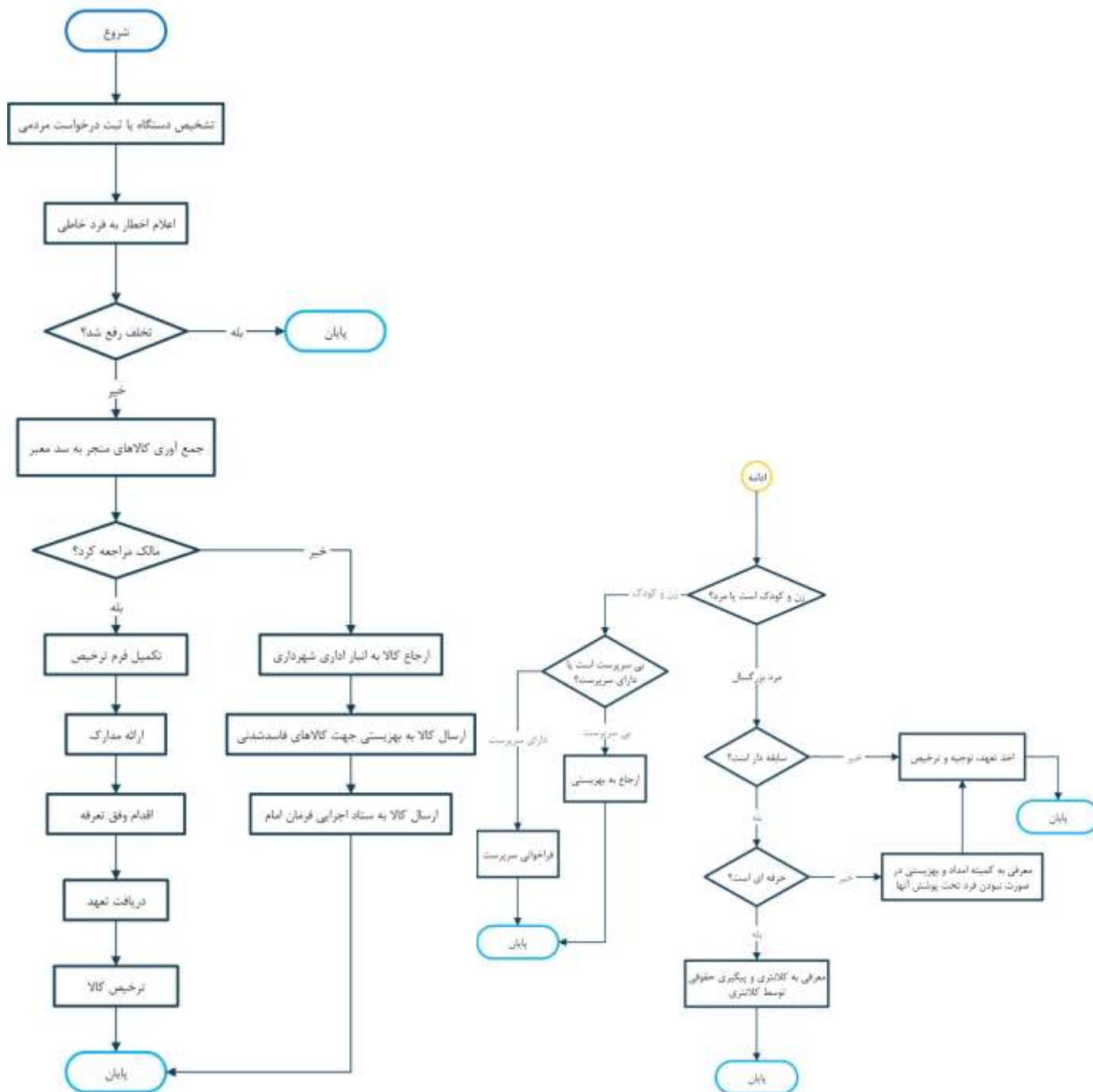
پیشگیری و رفع تخلفات شهری - متکدیان



پیشگیری و رفع تخلفات شهری - مشاغل مزاحم شهری



پیشگیری و رفع تخلفات شهری - سایر



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای سیف‌الدینی	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: اداره پیشگیری و رفع تخلفات شهری
--	-------	----------------	--

فصل چهارم

شناسنامه خدمات پشتیبان شهرداری یزد

۴-۱- خوشه خدمت کنترل و نظارتی

۱- عنوان خدمت: رسیدگی به شکایات و تخلفات

۲- شناسه خدمت

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)

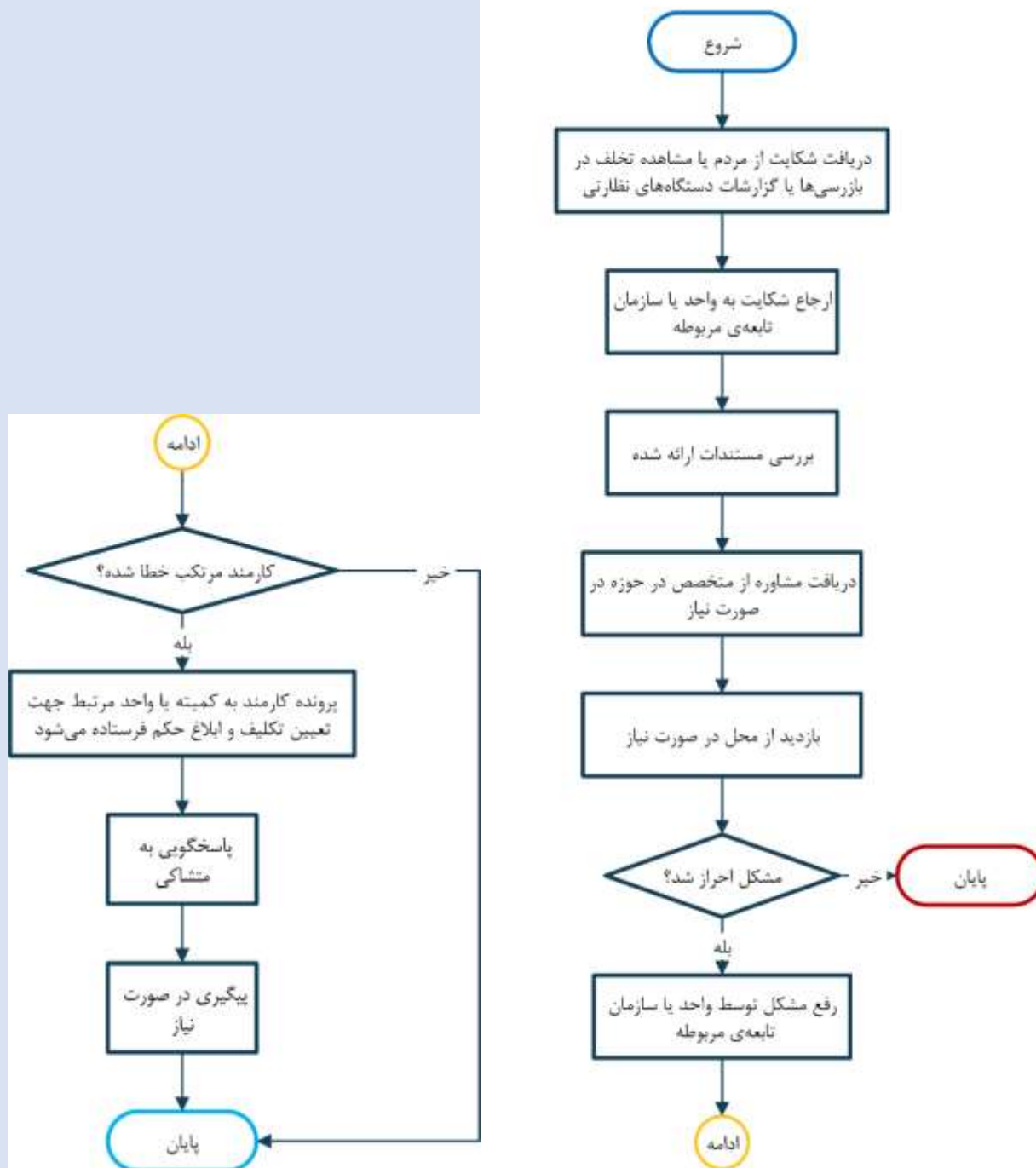
نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، مدیریت بازرسی

نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور			
شرح خدمت		شکایات دریافتی از شهروندان و تخلفات مشاهده شده در بازرسی‌ها و گزارشات دستگاه‌های نظارتی، بررسی و جهت انجام اقدامات لازم برای رفع مشکل پیگیری صورت می‌گیرد.	
نوع خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 	
سطح خدمت		● شهری ○ روستایی	
رویداد مرتبط با:		<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ○ سایر 	
نحوه آغاز خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ● سایر: (اعلام دستگاه نظارتی) 	
مدارک لازم برای انجام خدمت		<ul style="list-style-type: none"> - فرم شکایت - فرم درخواست دستگاه نظارتی - مستندات اثبات تخلف 	
قوانین و مقررات بالادستی		<ul style="list-style-type: none"> - قانون تخلفات اداری - قانون شهرداری‌ها - آیین‌نامه دفاتر کارگزاری - آیین‌نامه انضباطی مشاغل کارگری 	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ● ماه ○ فصل ○ سال به طور متوسط ماهانه ۱۸۰-۱۲۰ مورد شکایت مردمی و ۹۰-۶۰ مورد تخلف از نهادهای نظارتی دریافت می‌شود.	
متوسط مدت زمان آرایه خدمت:		بررسی شکایت و دریافت نمودن پاسخ از واحد مربوطه ظرف یک هفته انجام می‌گردد.	
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		-	
هزینه آرایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک	
		-	
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	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ غیر الکترونیکی 	
در مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ ندارد 	
در مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی (مانند وبگاه دستگاه) ● پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد و اکذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان 	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان‌های تابعه 	
در مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 	

		● سایر (اتوماسیون اداری و شبکه‌ی دولت)							
		○ غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
		○ ندارد							
		● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	
		● غیرالکترونیکی		دگر ضرورت		به دلیل ماهیت خدمت			
		○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		در مرحله ارائه خدمت	
		● غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر:	
		نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
						برخط دسته‌ای (Batch)			
		سامانه دادور		-		○		○	
		سامانه ۱۳۷		-		○		○	
		چت داخلی		-		○		○	
		سامانه سرا		-		○		○	
		سامانه ۱۸۸۹		-		○		○	
		اتوماسیون اداری		-		○		○	
		شهرین		-		○		○	
		نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
		دکتر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
		دفتر بازرسی استانداری		سامانه سآمد		-		-	
		اداره کل ثبت املاک و اسناد		-		-		-	
		سازمان بازرسی کل کشور		سامانه بازرسی		-		-	
		پاسخگویی به شکایات عمومی							
		۱- دریافت شکایت از مردم یا مشاهده تخلف در بازرسی ها یا گزارشات دستگاه های نظارتی							
		۲- ارجاع شکایت به واحد یا سازمان تابعه‌ی مربوطه							

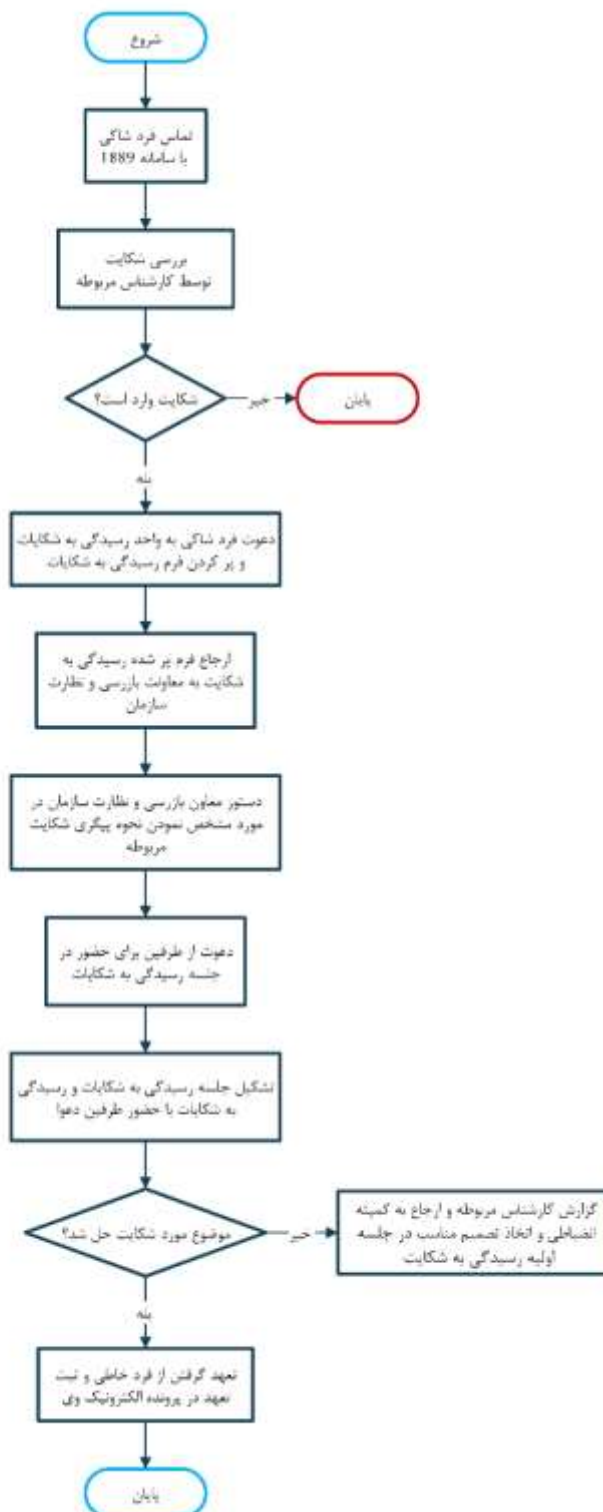
۳. بررسی مستندات ارائه شده	
۴. دریافت مشاوره از متخصص در حوزه در صورت نیاز	
۵. بازدید از محل در صورت نیاز	
۶. رفع مشکل توسط واحد یا سازمان تابعه‌ی مربوطه در صورت احراز مشکل	
۶,۱. در صورتیکه کارمند مرتکب خطا شده باشد پرونده وی به کمیته یا واحد مرتبط جهت تعیین تکلیف و ابلاغ حکم فرستاده می‌شود.	
۷. پاسخگویی به متشاک	
۸. پیگیری در صورت نیاز	
پاسخ‌گویی به شکایات مردمی در حوزه‌ی حمل‌ونقل	
۱. تماس فرد شاکی با سامانه ۱۸۸۹	
۲. بررسی شکایت توسط کارشناس مربوطه	
۳. دعوت فرد شاکی به واحد رسیدگی به شکایات و پر کردن فرم رسیدگی به شکایات در صورت وارد بودن شکایت	
۴. ارجاع فرم پر شده رسیدگی به شکایت به معاونت بازرسی و نظارت سازمان	
۵. دستور معاون بازرسی و نظارت سازمان در مورد مشخص نمودن نحوه پیگیری شکایت مربوطه	
۶. دعوت از طرفین برای حضور در جلسه رسیدگی به شکایات	
۷. تشکیل جلسه رسیدگی به شکایات و رسیدگی به شکایات با حضور طرفین دعوا	
۸. تعهد گرفتن از فرد خاطی و ثبت تعهد در پرونده الکترونیک وی، در صورت حل شدن موضوع مورد شکایت در جلسه و مقصر بودن	
۹. گزارش کارشناس مربوطه و ارجاع به کمیته انضباطی و اتخاذ تصمیم مناسب در صورت حل نشدن موضوع در جلسه اولیه رسیدگی به شکایت	
پاسخ‌گویی به شکایات مردمی در حوزه‌ی جمع‌آوری پسماند	
۱. دریافت شکایت از شهروندان	
۲. بررسی ناظر سازمان	
۳. مراجعه ناظر منطقه به همراه پیمانکار به محل جهت بررسی در صورت نیاز	
۴. رفع مشکل توسط پیمانکار در صورت اثبات تخلف	
کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود. پاسخ‌گویی به شکایات به شکل عمومی انجام می‌شود. به عنوان نمونه پاسخ‌گویی به شکایات مردمی در حوزه‌ی حمل‌ونقل و جمع‌آوری پسماند با ذکر جزئیات بیشتر آورده شده است.	توضیحات

رسیدگی به شکایات و تخلف - پاسخگویی به شکایات عمومی



۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت

رسیدگی به شکایات و تخلف - پاسخگویی به شکایات مردمی در حوزه حمل و نقل



رسیدگی به شکایات و تخلف - پاسخگویی به شکایات مردمی در حوزه جمع آوری پسماند



<p>واحد مربوطه: مدیریت بازرسی سازمان حمل و نقل بار و مسافر سازمان مدیریت پسماند</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن:</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای آقای مجتبی اعتمادی آقای</p>
---	-----------------------	--------------	---

۱- عنوان خدمت: نظارت و بازرسی		۲- شناسه خدمت			
		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)			
۳- ارائه	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، مدیریت بازرسی				
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور				
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	از فعالیت‌های حوزه‌های مختلف شهرداری بازدید و عملکرد و نارسایی‌های آنها کنترل می‌شود.			
	نوع خدمت	عموم کارکنان و شهردار	<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E) 		
	سطح خدمت	○ روستایی	● شهری		
	رویداد مرتبط با:	○ تولد	○ آموزش		
		○ تاسیسات شهری	○ بیمه		
		○ ازدواج	○ بازنشستگی		
		○ مدارک و گواهینامه‌ها	○ تامین اجتماعی		
		○ وفات	○ ثبت مالکیت		
		○ سایر			
		○ رضایت مشتری	○ رضایت مشتری		
۵- جزئیات خدمت	نحوه آغاز خدمت	○ تقاضای گیرنده خدمت	○ فرارسیدن زمانی مشخص		
		● تشخیص دستگاه	● سایر: (دریافت درخواست مردم یا گزارش دستگاه نظارتی)		
	مدارک لازم برای انجام خدمت	-			
	قوانین و مقررات بالادستی	<ul style="list-style-type: none"> - قانون شهرداری‌ها - آیین‌نامه‌های مالی و اداری شهرداری - قانون تخلفات اداری مالی 			
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ● سال به طور متوسط ماهانه ۳۰ مورد بازدید انجام می‌شود.			
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	بازدید طی یک ساعت انجام می‌گردد.			
	تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال			
	تعداد بار مراجعه حضوری	-			
	هزینه 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				
	-				
	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	● الکترونیکی	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
			○ پست الکترونیک	○ ارسال پستی	
			○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ پیام کوتاه	
			○ سایر (بازکر نحوه دسترسی)		
	در مرحله درخواست خدمت	○ غیرالکترونیکی	○ حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد	
			○ جهت احراز اصالت مدرک		
			○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		
			○ سایر		
	○ ندارد				
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			

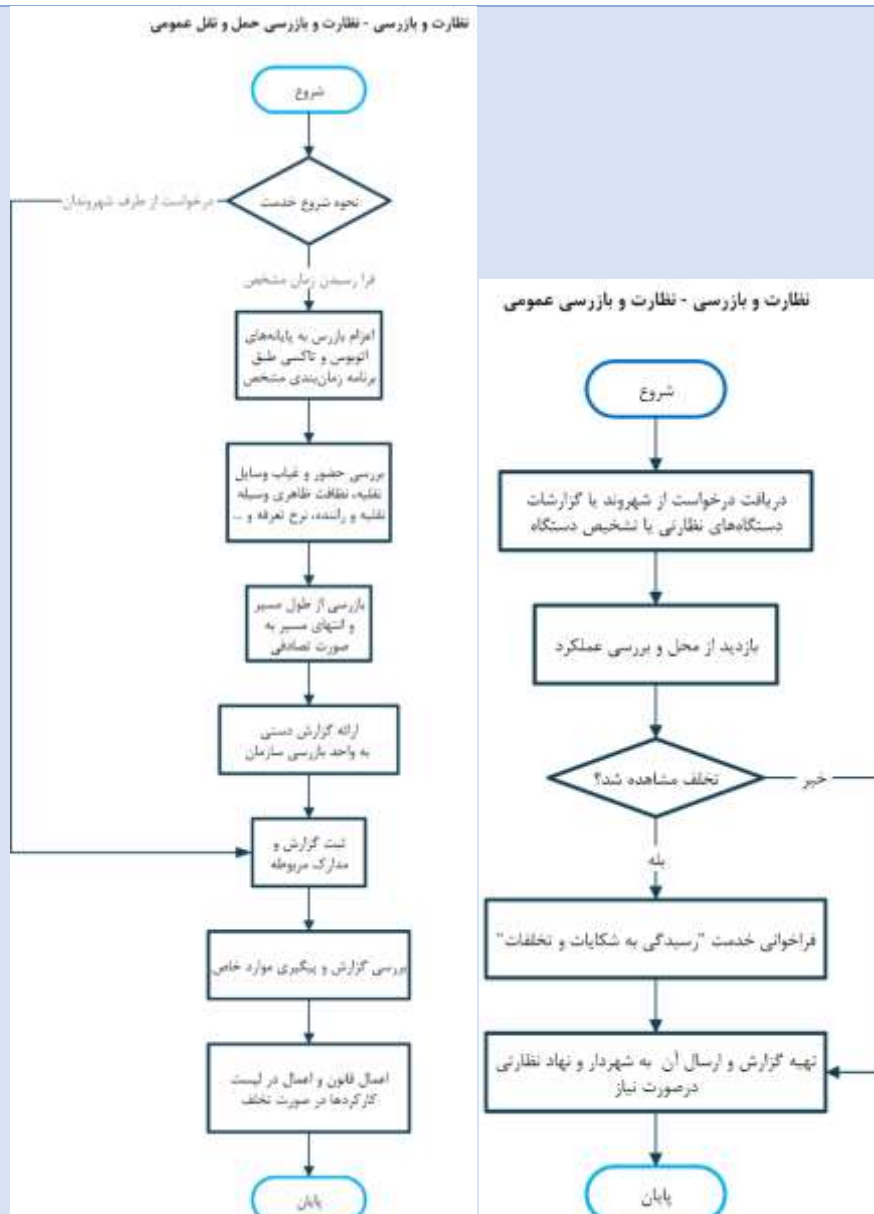
<ul style="list-style-type: none"> سایر (اتوماسیون اداری و شبکه‌ی دولت) 								
<ul style="list-style-type: none"> مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 		<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> ○ ندارد 		
<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 			<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 (اتوماسیون اداری) 		<ul style="list-style-type: none"> ○ الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها) 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 			<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر (محرمانه بودن اطلاعات) 		<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> در مرحله ارائه خدمت 	
<ul style="list-style-type: none"> مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر: 			<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر (محرمانه بودن اطلاعات) 		<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> دکتر ضرورت مراجعه حضوری 	
<ul style="list-style-type: none"> استعلام غیر الکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> استعلام الکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> فیلدهای موردتبادل 		<ul style="list-style-type: none"> نام سامانه های دیگر 		
○		○		-		سامانه سرا		
○		○		-		اتوماسیون اداری		
<ul style="list-style-type: none"> استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط: 		<ul style="list-style-type: none"> استعلام الکترونیکی 		<ul style="list-style-type: none"> مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) فیلدهای موردتبادل نام سامانه های دستگاه دیگر 		<ul style="list-style-type: none"> نام دستگاه دیگر 		
○ دستگاه		○		-		توضیح: سازمان های تابعه		
○ مراجعه کننده		○		-				
<ul style="list-style-type: none"> نظارت و بازرسی عمومی 								
<ul style="list-style-type: none"> ۱. دریافت درخواست از شهروند یا گزارشات دستگاه های نظارتی یا تشخیص دستگاه ۲. بازدید از محل و بررسی عملکرد ۳. فراخوانی خدمت "رسیدگی به شکایات و تخلفات" در صورت مشاهده تخلف ۴. تهیه گزارش و ارسال آن به شهردار و نهاد نظارتی در صورت نیاز 								
<ul style="list-style-type: none"> نظارت و بازرسی حمل و نقل عمومی 								
<ul style="list-style-type: none"> ۱. اعزام بازرس به پایانه های اتوبوس و تاکسی طبق برنامه زمان بندی مشخص ۲. بررسی حضور و غیاب وسایل نقلیه، نظافت ظاهری وسیله نقلیه و راننده، نرخ تعرفه و ... ۳. بازرسی از طول مسیر و انتهای مسیر به صورت تصادفی ۴. ارائه گزارش دستی به واحد بازرسی سازمان ۵. ثبت گزارش و مدارک مربوطه در صورتی که درخواست خدمت از طرف شهروندان و با پر کردن فرم شکایت باشد، فرآیندها از این مرحله آغاز می شود. ۶. بررسی گزارش و پیگیری موارد خاص 								
<ul style="list-style-type: none"> ۸- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای) ۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه های دیگر 								
<ul style="list-style-type: none"> ۹- عناوین فرایندهای خدمت 								

۷. اعمال قانون و اعمال در لیست کارکردها در صورت تخلف

توضیحات:

کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود. نظارت و بازرسی به شکل عمومی انجام می‌شود. به عنوان نمونه نظارت و بازرسی حمل و نقل عمومی با ذکر جزئیات بیشتر آورده شده است. مدیریت بازرسی جهت نظارت بر رعایت قوانین و مقررات و دستورالعمل‌های صادره در کمیسیون‌ها شرکت می‌کند

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:

آقای

آقای ایمان زارع

تلفن:

۰۹۱۳۵۰۲۲۲۶۰

پست الکترونیک:

واحد مربوط:

مدیریت بازرسی

بازرسی سازمان حمل و نقل

۱- عنوان خدمت: حفاظت فیزیکی اموال

۲- شناسه خدمت

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)

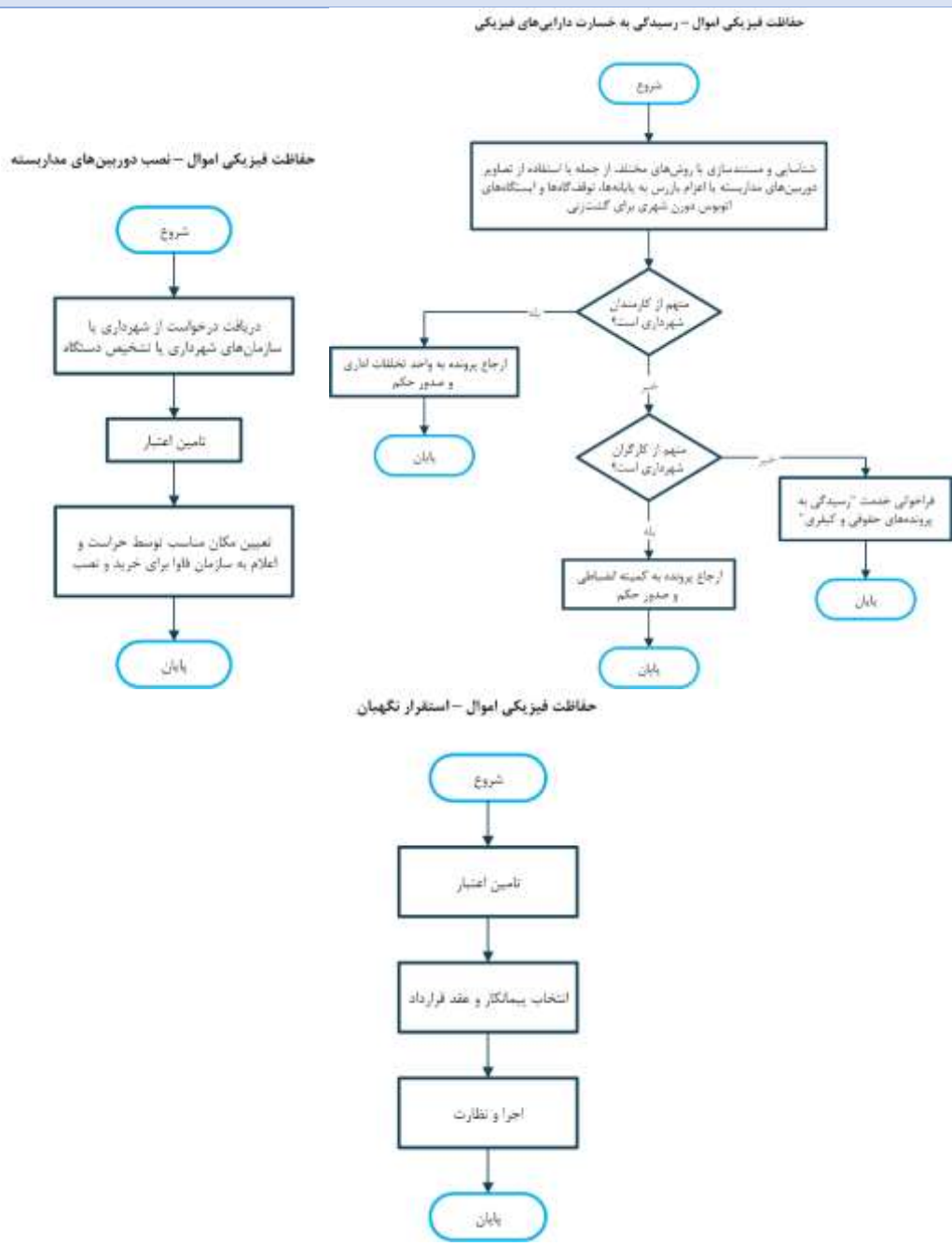
نام دستگاه اجرایی: حراست شهرداری یزد

نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور	
شرح خدمت	حفاظت از اموال شهرداری اعم از تجهیزات موجود در سازمان‌های شهرداری و پایانه‌ها، توقفگاه‌ها و ایستگاه‌های اتوبوس درون شهری از طریق استقرار نگهبان و سیستم دوربین مداربسته
نوع خدمت	شهرداری و سازمان‌های شهرداری نوع مالکیت ○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E)
سطح خدمت	● شهری ○ روستایی
رویداد مرتبط با:	○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ● سایر
نحوه آغاز خدمت	○ تقاضای گیرنده خدمت ● فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ● سایر: (دریافت درخواست از سازمان‌ها)
مدارک لازم برای انجام خدمت	-
قوانین و مقررات بالادستی	اساسنامه سازمان
آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال شهرداری و سازمان‌های شهرداری
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	-
تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال
تعداد بار مراجعه حضوری	-
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان پرداخت بصورت الکترونیک ○
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 اطلاع رسانی خدمت	○ الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (دریافت نامه از طریق اتوماسیون اداری شهرداری)
در مرحله دسترسی به خدمت	○ غیرالکترونیکی ● الکترونیکی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ پیام کوتاه ○ ارسال پستی ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	○ غیرالکترونیکی ● الکترونیکی ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
در مرحله درخواست خدمت	○ غیرالکترونیکی ● الکترونیکی ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب
در مرحله دسترسی به خدمت	○ غیرالکترونیکی ● الکترونیکی ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب

○ سازمان های تابعه		○ سایر									
● ندارد											
○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)		○ پست الکترونیک		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)		● الکترونیکی		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها			
○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)		ماهیت خدمت		پست الکترونیک		● غیرالکترونیکی					
○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)		○ ارسال پستی		○ تلفن گویا یا مرکز تماس		○ الکترونیکی		در مرحله ارائه خدمت			
○ پیام کوتاه		○ دفتر پیشخوان		○ شماره قرارداد و گذاری خدمات به دفتر پیشخوان:							
○ عنوان مشابه دفتر پیشخوان		○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)				● غیرالکترونیکی					
مراجعه به دستگاه:		○ جهت احراز اصالت فرد		○ جهت احراز اصالت مدرک		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		○ سایر		مراجعه حضوری	
○ شهرداری مرکز		○ شهرداری مناطق		○ سازمان های تابعه							
استعلام غیر الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دیگر		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای			
		برخط						سیستم اتوماسیون اداری			
○		○		-							
استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دیگر		۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر			
		برخط		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		نام سامانه های دیگر					
○ دستگاه		○ دستگاه		-		-		-			
○ مراجعه کننده		○ دستگاه		-		-		-			
رسیدگی به خسارت دارایی های فیزیکی:											
۱- شناسایی و مستندسازی با روش های مختلف از جمله با استفاده از تصاویر دوربین های مدار بسته یا اعزام بازرس به پایانه ها، توقف گاه ها و ایستگاه های اتوبوس دورن شهری برای گشت زنی											
۲- انجام اقدام مقتضی											
۱-۲- در صورتیکه متهم از کارمندان شهرداری است: ارجاع پرونده به واحد تخلفات اداری و صدور حکم											
۲-۲- در صورتیکه متهم از کارگران شهرداری است: ارجاع پرونده به کمیته انضباطی و صدور حکم											
۳-۲- در غیر این صورت: فراخوانی خدمت "رسیدگی به پرونده های حقوقی و کیفری"											
نصب دوربین های مدار بسته:											
۱- دریافت درخواست از شهرداری یا سازمان های شهرداری یا تشخیص دستگاه											
۲- تامین اعتبار											
۳- تعیین مکان مناسب توسط حراست و اعلام به سازمان فاوا برای خرید و نصب											
استقرار نگهبان:											
۱- تامین اعتبار											
۲- انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد											
۳- اجرا و نظارت											
۹- عناوین فرایندهای خدمت											

توضیحات

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت

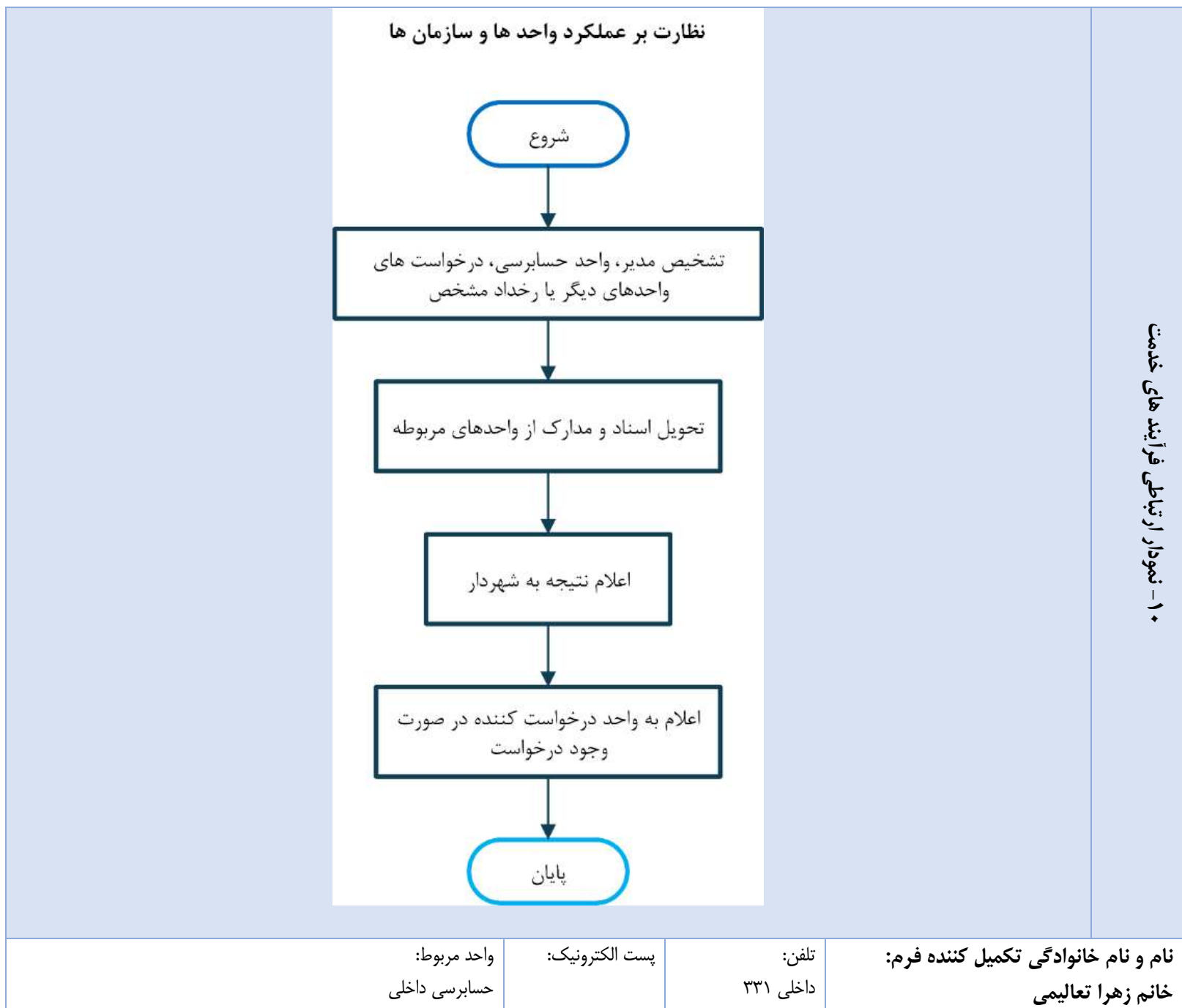


نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای ایمان زارع آقای حسینی پور	تلفن: ۰۹۱۳۵۰۲۲۲۶۰	پست الکترونیک: واحد مربوط: بازرسی سازمان حمل و نقل کارشناس حراست
--	----------------------	---

۱- عنوان خدمت: نظارت بر عملکرد واحدها و سازمان‌ها	۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)
۳- نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، واحد حسابرسی نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور	

شرح خدمت		کنترل و نظارت بر عملکرد و فعالیت واحدهای شهرداری و سازمان های آن	
۴- مشخصات خدمت	نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E) 	کارکنان شهرداری
	سطح خدمت	● شهری	○ روستایی
	رویداد مرتبط با:	○ تولد	○ آموزش
		○ سلامت	○ مالیات
		○ کسب و کار	○ تامین اجتماعی
		○ ثبت مالکیت	○ وفات
		○ تاسیسات شهری	○ بیمه
		○ ازدواج	○ بازنشستگی
		○ مدارک و گواهینامه ها	○ مدارک و گواهینامه ها
		○ سایر	○ سایر
نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت	● فرارسیدن زمانی مشخص	○ رخداد رویدادی مشخص
	● تشخیص دستگاه	○ سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - درخواست بررسی و اظهار نظر - سندهای مالی - قرارداد و مناقصات - مدارک پروژه ها 		
قوانین و مقررات بالادستی	<ul style="list-style-type: none"> - بخش نامه ها و آیین نامه های شهرداری - استانداردهای حسابداری - استانداردهای حسابرسی 		
آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال		
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	۲ الی ۳ ماه		
تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر در ○ ماه ○ فصل ● سال		
تعداد بار مراجعه حضوری	۱ بار		
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
	-	-	○
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	● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 	
	○ غیر الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: 	
	○ ندارد		

○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (اتوماسیون اداری شهرداری)							
○ غیر الکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه				
○ ندارد							
● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ● اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		● غیر الکترونیکی ماهیت خدمت		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دستگاه)	
● الکترونیکی		○ 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 (اتوماسیون اداری شهرداری)		دگر ضرورت مراجعه حضوری		در مرحله ارائه خدمت	
● غیر الکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه			
نام سامانه های دیگر		فیلهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی استعلام غیر الکترونیکی			
سیستم اتوماسیون اداری		-		برخط دستهای (Batch)			
سیستم جامع اداری و مالی		توضیح: اطلاعات مالی		○			
سامانه عوارض خودرو		توضیح: اطلاعات مالی		○			
سرا		توضیح: اطلاعات شهرسازی		○			
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:	
استانداردی		-		فیلهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی برخط online دستهای (Batch)	
دهیاری ها و شهرداری ها		سامانه بودجه و اعتبارات		شرح: گزارش حسابرسی		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
دهیاری ها و شهرداری ها		سامانه بودجه و اعتبارات		شرح: مجوز، لایحه و بخشنامه		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
۱- تشخیص مدیر، واحد حسابرسی، درخواست های واحدهای دیگر یا رخداد مشخص							
۲- تحویل اسناد و مدارک از واحدهای مربوطه							
۳- اعلام نتیجه به شهردار							
۴- اعلام به واحد درخواست کننده در صورت وجود درخواست							
-							
۹- معاونت فرایندهای							
توضیحات							



۱- عنوان خدمت: پاسخ‌گویی به استعلام‌های حقوقی ۲- شناسه خدمت	
مردمی، قضایی و اداری (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۱	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، واحد حقوقی
۲	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور
۳	شرح خدمت
۴	رسیدگی و اعلام نظر برای استعلامات حقوقی مردمی، دستگاه‌های قضایی و اداری

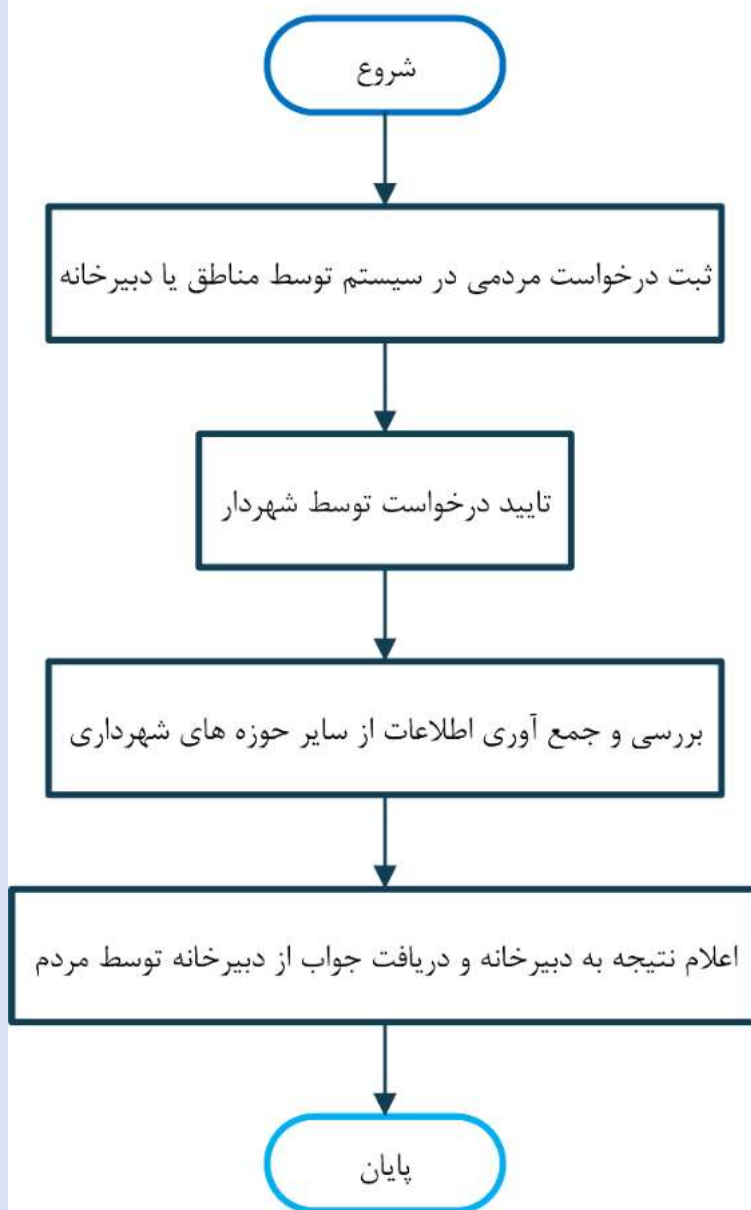
نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ● خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 	<ul style="list-style-type: none"> - عموم شهروندان - دستگاه های قضایی و اداری 	نوع مخاطبین
سطح خدمت	● شهری	○ روستایی	
رویداد مرتبط با:	○ تولد	○ آموزش	○ سلامت
	○ 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: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت	- تمامی اسناد و مدارک موجود در حوزه شهرداری متناسب با پرونده		
قوانین و مقررات بالادستی	<ul style="list-style-type: none"> - مجموعه قوانین حقوقی، کیفری، جزایی و قوانین خاص کشوری - بخشنامه ها، آیین نامه ها و شیوه نامه های هیئت دولت - آراء هیئت عمومی دیوان عدالت اداری - ضوابط مصوب شورای اسلامی شهر 		
آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین ۴۰۰ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال		
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	وابسته به نوع پرونده		
تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر در ○ ماه ○ فصل ● سال		
تعداد بار مراجعه حضوری	۲ بار (جهت ثبت درخواست و دریافت پاسخ)		
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
	-	-	○
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	
● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 	
○ غیر الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 	
	○ ندارد		
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه

۵- جزئیات خدمت

۱- نحوه دسترسی به خدمت

	غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب (مراجعه به دبیرخانه جهت ثبت درخواست در سیستم اتوماسیون برای استعلام) ○ سایر: 		<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر
			ندارد		
مرحله تولید خدمت (فرایند داخلی دستگاه یا ارتباط با دستگاه)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	○ پست الکترونیک	<ul style="list-style-type: none"> ● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 	
	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	ماهیت خدمت		
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	○ پست الکترونیک	○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ دفتر پیشنهاد
	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	○ ارسال پستی	○ پیام کوتاه
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	نام سامانه های دیگر	نام سامانه های دیگر		
			استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	سیستم اتوماسیون اداری	-	○	○	○
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
					برخط online (Batch)
اجرای احکام	-	توضیح: استعلام پرداختها و معوقات	○	○	○ دستگاه
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱- ثبت درخواست مردمی در سیستم توسط مناطق یا دبیرخانه				
	۲- تایید درخواست توسط شهردار				
	۳- بررسی و جمع آوری اطلاعات از سایر حوزههای شهرداری				
	۴- اعلام نتیجه به دبیرخانه و دریافت جواب از دبیرخانه توسط مردم				
توضیحات	-				
۱۰- نمودار					

پاسخگویی به استعلامهای حقوقی مردمی، قضایی و اداری



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای فلاح زاده	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: واحد حقوقی
---	-------	----------------	---------------------------

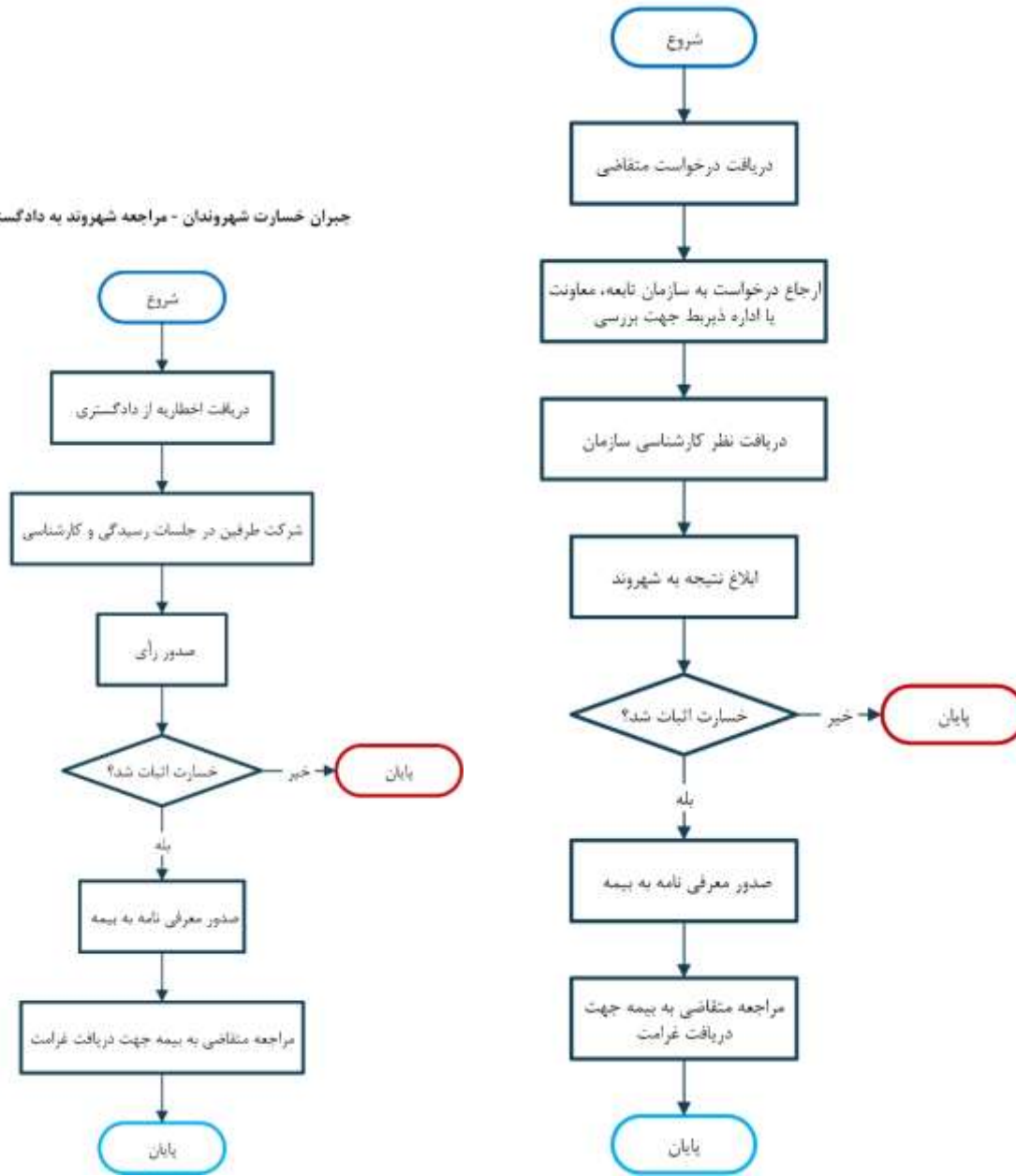
۱- عنوان خدمت: جبران خسارت شهروندان	۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)
نام دستگاه اجرایی: اداره حقوقی	نام دستگاه مادر: سازمان دهیاری ها و شهرداری های کشور
نام دستگاه خدمت دهنده: ۳- ارائه	

شرح خدمت		نوع خدمت			
		عموم شهروندان	شهروندان (G2C)	کسب و کار (G2B)	دیگر دستگاه های دولتی (G2G)
شرح خدمت		برای جبران خسارت وارده به شهروندان در بلای طبیعی یا به دلیل احمال کاری کارکنان، غرامت پرداخت می شود.			
نوع خدمت		<ul style="list-style-type: none"> • خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 			
سطح خدمت		<ul style="list-style-type: none"> • شهری ○ روستایی 			
رویداد مرتبط با:		تولید	آموزش	سلامت	مالیات
نحوه آغاز خدمت		<ul style="list-style-type: none"> • تقاضای گیرنده خدمت ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 			
مدارک لازم برای انجام خدمت		<ul style="list-style-type: none"> - درخواست شهروند - نامه ی کلانتری - دادخواست حقوقی 			
قوانین و مقررات بالادستی		<ul style="list-style-type: none"> - قانون شهرداری ها - قانون مسئولیت مدنی 			
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سالبه طور متوسط سالانه ۵۰ مورد غرامت پرداخت می شود.			
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		به طور متوسط ارائه خدمت ظرف یک سال انجام می گردد.			
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ○ سال			
تعداد بار مراجعه حضوری		در صورت مراجعه مستقیم شهروند به شهرداری، یکبار جهت درخواست و یک بار جهت دریافت غرامت مراجعه می کند. در صورت مراجعه شهروند به دادگستری، پس از طی شدن مراحل قانونی به شهرداری جهت دریافت غرامت مراجعه می کند.			
هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان		مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	
		-	-	○	
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:		اتوماسیون اداری			
مرحله خدمت		نوع ارائه			
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 			
در مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفتر پیشخوان ○ شماره قرارداد و واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 			
		• ندارد			
در مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> • غیرالکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ دفتر پیشخوان ○ شماره قرارداد و واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 			
		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 			
		<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 			
		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک • نبود زیرساخت ارتباطی مناسب 			
		<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: • شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق 			

			○ سایر	○ سازمان های تابعه
			○ ندارد	
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	● غیرالکترونیکی	ماهیت خدمت		
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل	
			استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی برقفا دسته ای (Batch)
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
			استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
			برخط online دسته ای (Batch)	برخط online دسته ای (Batch)
	دادگستری	-	-	-
	شرکت بیمه	-	-	-
	سازمان تابعه	-	-	-
				اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
۹- عناوین فرایندهای خدمت	مراجعه شهروند به شهرداری			
	۱. دریافت درخواست متقاضی			
	۲. ارجاع درخواست به سازمان تابعه، معاونت یا اداره ذیربط جهت بررسی			
	۳. دریافت نظر کارشناسی سازمان			
	۴. ابلاغ نتیجه به شهروند			
	۵. صدور معرفی نامه به بیمه در صورت اثبات خسارت ۵.۱. مراجعه متقاضی به بیمه جهت دریافت گرامت			
	مراجعه شهروند به دادگستری			
	۱. دریافت اخطاریه از دادگستری			
	۲. شرکت طرفین در جلسات رسیدگی و کارشناسی			
	۳. صدور رأی			
توضیحات	۴. صدور معرفی نامه به بیمه در صورت اثبات خسارت ۴.۱. مراجعه متقاضی به بیمه جهت دریافت گرامت			
	کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.			

جبران خسارت شهروندان - مراجعه شهروند به شهرداری

جبران خسارت شهروندان - مراجعه شهروند به دادگستری



۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای درخشی	تلفن: ۰۹۱۳۲۷۳۸۴۵۸	پست الکترونیک: واحد مربوط: اداره حقوقی
---	----------------------	--

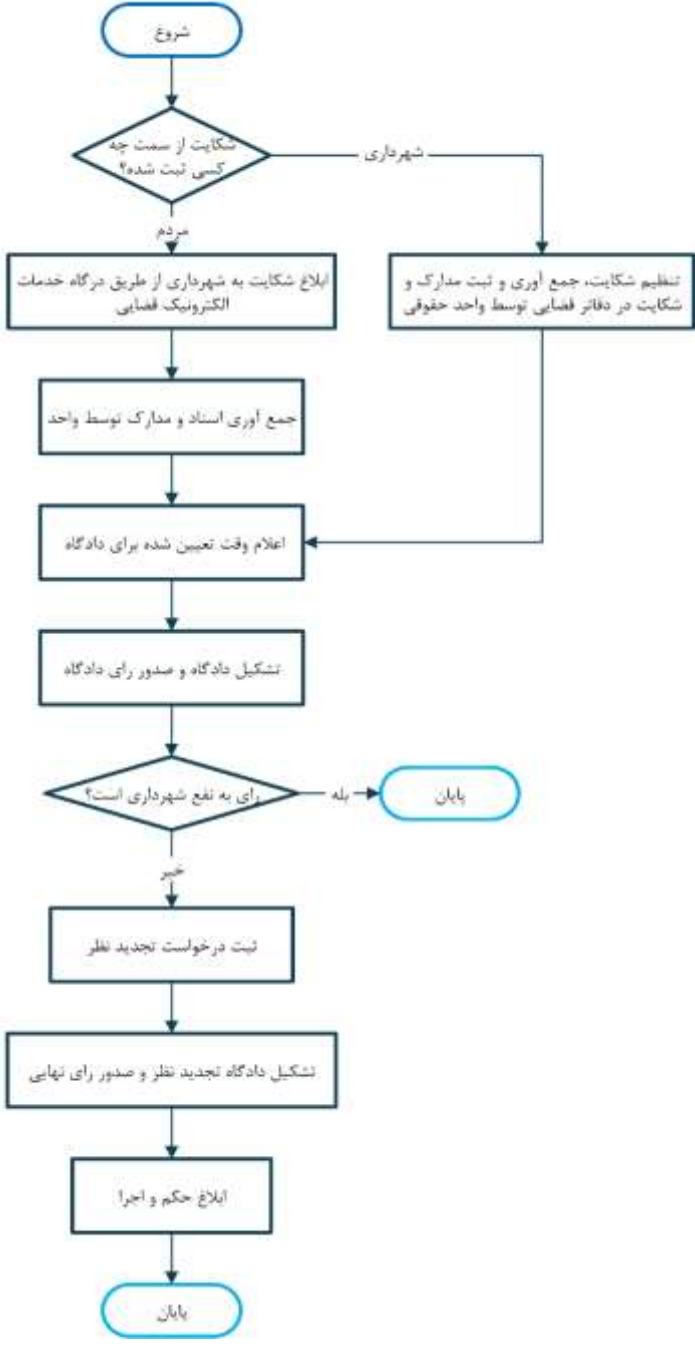
۱- عنوان خدمت: رسیدگی به پرونده های حقوقی و کیفری		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- ارائه	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، واحد حقوقی		
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	رسیدگی به دادخواست ها و شکایات از طرف اشخاص غیر علیه شهرداری یا از طرف شهرداری علیه افراد غیر	
	نوع خدمت	عموم شهروندان	عموم شهروندان

				○ خدمت به کارکنان (G2E)		
سطح خدمت		● شهری		○ روستایی		
رویداد مرتبط با:		○ تولد	○ آموزش	○ سلامت	○ مالیات	○ کسب و کار
		○ تاسیسات شهری		○ بیمه	○ ازدواج	○ بازنشستگی
		○ وفات	○ مدارک و گواهینامه‌ها	○ تامین اجتماعی	○ ثبت مالکیت	○ سایر
نحوه آغاز خدمت		○ تقاضای گیرنده خدمت		○ فرارسیدن زمانی مشخص		● رخداد رویدادی مشخص
		○ تشخیص دستگاه		○ سایر: ...		
مدارک لازم برای انجام خدمت		- تمامی اسناد و مدارک موجود در حوزه شهرداری متناسب با پرونده				
قوانین و مقررات بالادستی		- مجموعه قوانین حقوقی، کیفری، جزایی و قوانین خاص کشوری - بخشنامه‌ها، آیین‌نامه‌ها و شیوه‌نامه‌های هیئت دولت - آراء هیئت عمومی دیوان عدالت اداری - ضوابط مصوب شورای اسلامی شهر				
آمار تعداد خدمت گیرندگان		میانگین ۴۵۰ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال ۶۰۰ پرونده حقوقی ۲۰۰ پرونده کیفری ۵۵۰ پرونده دیوان				
متوسط مدت زمان خدمت:		کیفری: ۲ ماه الی ۱ سال دیوان: ۱ سال حقوقی بیش از ۱ سال				
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در ○ ماه ○ فصل ● سال				
تعداد بار مراجعه حضوری		۱ الی ۲ بار				
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی		پرداخت بصورت الکترونیک
		-		-		○
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن						
www.adliran.ir						
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		درگاه خدمات الکترونیکی قضایی				
مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت		
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		
		○ غیر الکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		
در مرحله درخواست خدمت		● الکترونیکی		○ نیاز به حضور در دستگاه		
		○ ندارد				
		● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و گذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (درگاه خدمات الکترونیکی قضایت جهت دادخواست‌ها و شکایات)		

۵- جزئیات خدمت

۶- نحوه دسترسی به خدمت

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دستگاه)	○ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
	○ ندارد			
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● 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)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت جهت پرونده حقوقی و کیفری)	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر (ندارد)
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل			
	استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	برخط دستهای (Batch)	استعلام الکترونیکی
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	سیستم اتوماسیون اداری	-	-	○
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
	دستگاه های قضایی (دادگاه ها و دادسراها شورای حل اختلاف دیوان عدالت اداری)	-	-	-
اجرای احکام	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۵- در صورت ثبت شکایت از سمت شهرداری:			
	۱-۲- تنظیم شکایت، جمع آوری و ثبت مدارک و شکایت در دفاتر قضایی توسط واحد حقوقی			
	۶- در صورت ثبت شکایت از سمت مردم:			
	۶-۱- ابلاغ شکایت به شهرداری از طریق درگاه خدمات الکترونیک قضایی			
	۶-۲- جمع آوری اسناد و مدارک توسط واحد			
	۷- اعلام وقت تعیین شده برای دادگاه			
	۸- تشکیل دادگاه و صدور رای دادگاه			
	۹- اتمام خدمت در صورتی رای به نفع شهرداری باشد			
	۱۰- در صورتی رای به نفع شهرداری نباشد:			
	۱۰-۱- ثبت درخواست تجدید نظر			

	<p>تشکیل دادگاه تجدید نظر و صدور رای نهایی ۲-۱۰ ابلاغ حکم و اجرا ۳-۱۰</p>
<p>توضیحات</p>	<p>شکایات دیوان عدالت اداری: ۱- اطلاعات و درخواست علاوه بر ثبت در درگاه خدمات الکترونیک قضایی به صورت پستی ارسال می شود. ۲- پرونده های دیوان عدالت اداری معمولاً به صورت غیر حضوری و به صورت ارسال لایحه می باشد. ۳- در صورت نیاز جلسات در شعب دیوان عدالت اداری و با هیئت عمومی دیوان برگزار می شود. اختلافات بین پیمانکاران و شهرداری دارای روال فوق می باشد اما در کمیسیون ماده ۳۸ رسیدگی و اعلام نظر می شود.</p>
<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت</p>	<p>رسیدگی به پرونده های حقوقی و کیفری</p> 
<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای فلاح زاده</p>	<p>تلفن: پست الکترونیک: واحد مربوط: واحد حقوقی</p>

۲-۴- خوشه خدمت پشتیبانی و تدارکات

<p>۱- عنوان خدمت: پشتیبانی فنی و نگهداری وسایل نقلیه</p>	<p>۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>
<p>۳- ارائه</p>	<p>نام دستگاه اجرایی: سازمان مدیریت پسماند- اداره موتور و تعمیرات شهری و سازمان حمل و نقل بار و مسافر نام دستگاه مادر: شهرداری یزد</p>
<p>۴- مشخص</p>	<p>شرح خدمت شامل ارایه خدماتی نظیر تامین سوخت، تعویض روغن، آپاراتی، کارواش و تعمیر خودرو به رانندگان وسایل موتوری شهرداری مرکزی، شهرداری مناطق و سازمان مدیریت پسماند توسط اداره موتور و تعمیرات شهری می باشد. همچنین اتوبوس های دولتی و خصوصی که دچار نقص فنی شده اند در توقفگاه تحت مالکیت سازمان تعمیر می شوند.</p>

رانندگان وسایل نقلیه شهرداری مرکزی، شهرداری مناطق و سازمان مدیریت پسماند و رانندگان ناوگان اتوبوس		نوع خدمات		○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E)	
روستایی		شهری		سطح خدمت	
○ ثبت مالکیت	○ تامین اجتماعی	● کسب و کار	○ مالیات	○ سلامت	○ آموزش
○ سایر	○ وفات	○ مدارک و گواهینامه ها	○ بازنشستگی	○ ازدواج	○ بیمه
○ رخداد رویدادی مشخص		○ فرارسیدن زمانی مشخص		● تقاضای گیرنده خدمت	
		○ سایر: ...		● تشخیص دستگاه (اتوبوس و تامین سوخت)	
				مدارک لازم برای انجام خدمت	
				- پرونده خودرو - درخواست تعمیر وسیله موتوری - فرم ارجاع وسیله نقلیه به تعمیرگاه - فرم صورت وضعیت - تاییدیه ی حوزه فنی سازمان حمل و نقل بار و مسافر - برگه سوخت	
				قوانین و مقررات بالادستی	
				- توافقنامه بین سازمان مدیریت پسماند و شهرداری یزد - آیین نامه های حمل و نقل عمومی	
				آمار تعداد خدمت گیرندگان	
				در: ● ماه ○ فصل ○ سال ۳۶۰ مورد درخواست در اداره موتوری دریافت می شود که ۲۴۰ مورد به تعمیرگاه ارجاع داده می شود. بطور متوسط ماهانه ۹۰ اتوبوس تعمیر می شود.؟	
				متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	
				ارایه خدمات جزئی در اداره موتوری ۵ ساعت طول می کشد و در صورت ارجاع به تعمیرگاه، تعمیر وسیله نقلیه ۳-۵ روز طول می کشد تامین سوخت ۱ روز طول می کشد. (با جمع شدن حدود ۱۵ درخواست این خدمت آغاز و به تمام درخواست ها رسیدگی می شود) تعمیر اتوبوس بطور متعارف ظرف یک روز انجام می گردد.	
				تواتر	
				○ یکبار برای همیشه مستمر بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
				تعداد بار مراجعه حضوری	
				برای تامین سوخت یک بار برای تحویل برگه سوخت سایر خدمات: اگر خدمت جزئی باشد یکبار اگر خدمت کلی باشد یک بار جهت تحویل دادن و یکبار جهت تحویل گرفتن وسیله نقلیه مراجعه می کند	
پرداخت بصورت الکترونیک		شماره حساب (های) بانکی		ارایه	
○				هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان هزینه تعمیر اتوبوس خصوصی بستگی به نوع تعمیر دارد بقیه موارد رایگان	
○		-			
				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	
				○ الکترونیکی	
				○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
				○ غیر الکترونیکی	
				در مرحله اطلاع رسانی خدمت ضروری کارایی	
				○ ندارد	
				○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	

۵- جزئیات خدمت

۱- نحوه دسترسی به خدمت

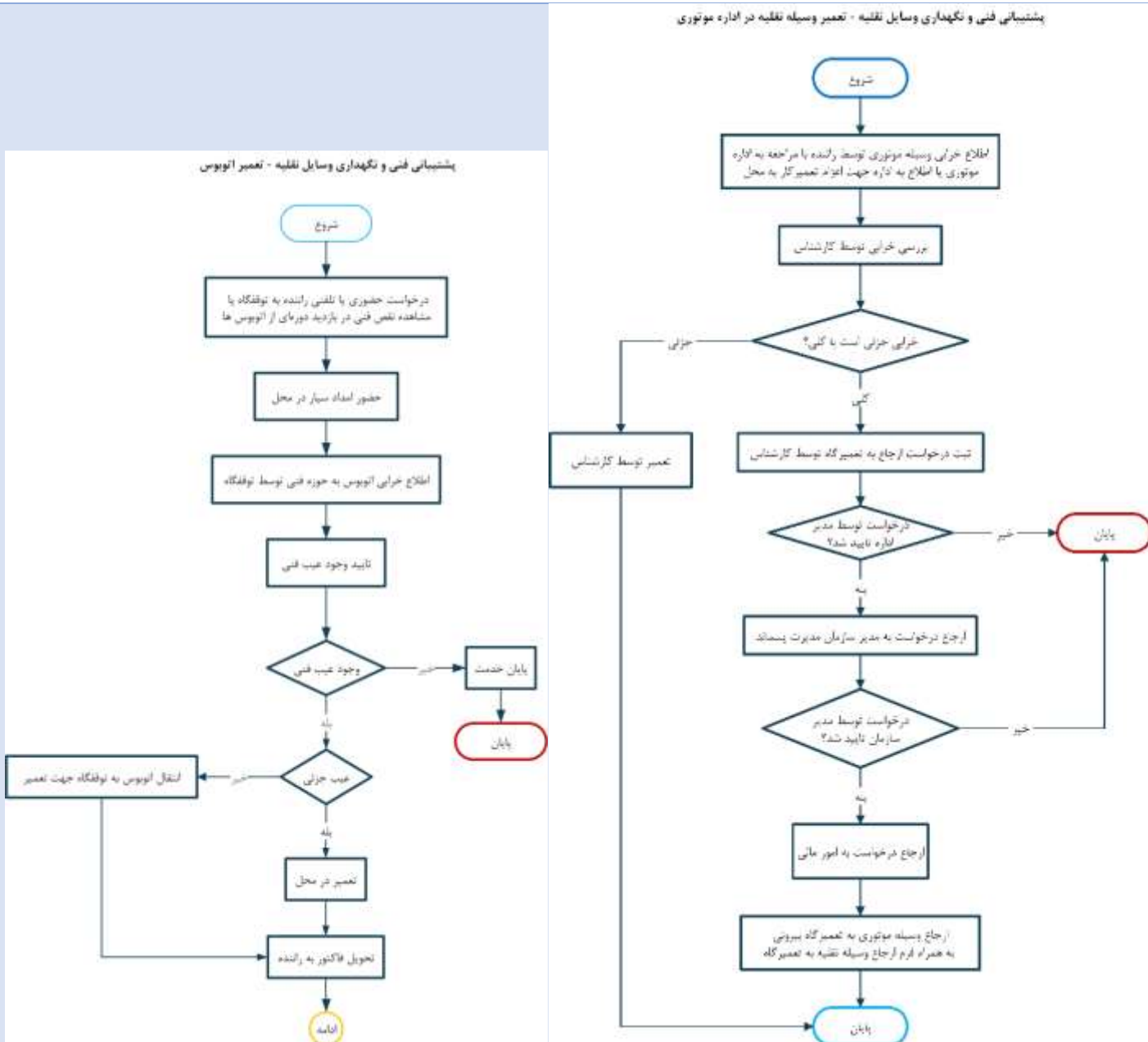
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)				
	● غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب (تامین سوخت) ● سایر: (تحويل دادن وسیله نقلیه)				
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)				
	● غیرالکترونیکی	به دلیل ماهیت خدمت نبود زیرساخت ارتباطی مناسب (تامین سوخت)				
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ 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 (پرداخت هزینه سوخت به شماره حساب بانکی)				
	● غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)				
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	فیلدهای موردتبادل		نام سامانه های دیگر			
	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	اتوماسیون اداری			
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
	توقفگاه سازمان واقع در میدان امام حسین	-	توضیح: نامه	-	○	○
	تعمیر وسیله نقلیه در اداره موتور					
	۱- اطلاع خرابی وسیله موتوری توسط راننده با مراجعه به اداره موتور یا اطلاع به اداره جهت اعزام تعمیرکار به محل					
	۲- بررسی خرابی توسط کارشناس					
	۳- تعمیر توسط کارشناس در صورت خرابی جزئی					
	۴- در صورت نیاز به تعمیر کلی ثبت درخواست ارجاع به تعمیرگاه توسط کارشناس					
	۵- در صورت عدم تایید درخواست توسط مدیر اداره، پایان ارائه خدمت					
	۶- در صورت تایید درخواست توسط مدیر اداره، ارجاع درخواست به مدیر سازمان مدیریت پسماند					
	۷- در صورت عدم تایید درخواست توسط مدیر سازمان مدیریت پسماند پایان ارائه خدمت					
۸- در صورت تایید درخواست توسط مدیر سازمان مدیریت پسماند ارجاع درخواست به امور مالی						

۹- ارجاع وسیله موتوری به تعمیرگاه بیرونی به همراه فرم ارجاع وسیله نقلیه به تعمیرگاه تعمیر اتوبوس
۱- درخواست حضوری یا تلفنی راننده به توقفگاه یا مشاهده نقص فنی در بازدید دوره‌ای از اتوبوس‌ها
۲- حضور امداد سیار در محل
۳- اطلاع خرابی اتوبوس به حوزه فنی توسط توقفگاه
۴- تایید وجود عیب فنی
۵- اگر عیب فنی وجود نداشته باشد خدمت پایان میابد
۶- تعمیر در محل در صورت وجود عیب جزئی
۷- در غیر این صورت انتقال اتوبوس به توقفگاه جهت تعمیر
۸- تحویل فاکتور به راننده
۹- پرداخت وجه برای اتوبوس خصوصی
۱۰- در صورتیکه اتوبوس دولتی باشد با ارایه تاییدیه تعمیر اتوبوس حوزه فنی توسط راننده، وجه دریافت نمی‌شود و قطعات را کارپردازی سازمان تامین می‌نماید
۱۱- تحویل اتوبوس به راننده
تامین سوخت
دریافت برگه سوخت (شامل لیتر سوخت زده شده، مبلغ پرداخت شده، کیلومتر خودرو و ...) از راننده خودرو
۲۲- بررسی برگه سوخت تحویلی با اطلاعات قبلی (در برنامه اکسل) در صورت تطابق: ثبت برگه سوخت جدید در برنامه اکسل و پرداخت توسط سازمان در صورت عدم تطابق: اعلام به راننده خودرو برای اصلاح برگه سوخت

توضیحات

- کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت



<p>پشتیبانی فنی و نگهداری وسایل نقلیه - تامین سوخت خودرو</p>			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:
آقای عباسی			اداره موتور و تعمیرات شهرداری
آقای باقری			سازمان حمل و نقل بار و مسافر

۱- عنوان خدمت: نگهداری ساختمان ها و اماکن شهرداری ۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		
آراء و دیدگاه	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی، مدیریت سرمایه انسانی	
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور	
مشخصات خدمت	شرح خدمت: نگهداری کلیه تاسیسات اعم از برقی، سرمایشی، گرمایشی و ... در اماکن شهرداری و بیمه نمودن ساختمان های شهرداری (بیمه آتش سوزی)	
	نوع خدمت: <ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E) 	
	سطح خدمت: <ul style="list-style-type: none"> ● شهری ○ روستایی 	
	رویداد مرتبط با: <ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	
	نحوه آغاز خدمت: <ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ○ تشخیص دستگاه ● فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ سایر: ... 	
	مدارک لازم برای انجام خدمت: -	
	قوانین و مقررات بالادستی: - قانون بهینه سازی مصرف انرژی	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان: در: ○ ماه ○ فصل ○ سال کلیه کارکنان شهرداری	
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت: -	
	تواتر: ○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
تعداد بار مراجعه حضوری: -		
مبلغ (مبالغ):	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک

○		-	-	هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان	ارابه
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:					
-					
1- نحوه دسترسی به					
مرحله اطلاع رسانی خدمت		نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت		
○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		
○ غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	○ نیاز ضرورت مراجعه حضوری	
● ندارد					
در مرحله درخواست خدمت		● الکترونیکی	○ 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 (اتوماسیون اداری)		
○ غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	○ نیاز ضرورت مراجعه حضوری	
○ ندارد					
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	○ اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
○ غیرالکترونیکی		○ ماهیت خدمت	○ نیاز ضرورت		
در مرحله ارائه خدمت		○ الکترونیکی	○ 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)		
● غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: ماهیت خدمت	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر:	○ نیاز ضرورت مراجعه حضوری	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام	
7- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
-		-		○	
		برخط		دستهای (Batch)	
		○		○	

نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
				برخط online	دستای (Batch)	
۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	اداره برق منطقه‌ای	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	اداره آب و فاضلاب	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹-عناوین فرایندهای خدمت	۱- فرارسیدن زمان مشخص یا دریافت درخواست					
	۲- فرارسیدن زمان مشخص: چک کردن روزانه کلیه تاسیسات ساختمان‌ها اعم از سیستم‌های گرمایشی، سرمایشی، پمپ‌های آب، مخزن‌های ذخیره آب، پشت بام و غیره و اطمینان از خاموشی تمام وسایل برقی در پایان ساعت اداری					
	۳- دریافت گزارش خرابی: ۱-۳- درخواست و خرید کالا از طریق کارپردازی در صورت نیاز ۲-۳- رفع عیب					
توضیحات						
۱۰-نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت	<p>نگهداری ساختمان‌ها و اماکن شهرداری</p>					
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای برزگر	تلفن: ۰۹۱۳۲۵۸۷۵۳۲	پست الکترونیک:	واحد مربوط: مدیریت سرمایه انسانی			

۳-۴- خوشه خدمت مدیریت ارتباطی با ذینفعان خارجی

۱- عنوان خدمت: اطلاع رسانی		۲- شناسه خدمت	
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)			
۳- شرح خدمت	نام دستگاه اجرایی: مدیریت ارتباطات و امور بین الملل نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت: اخبار و عملکرد شهرداری به طرق مختلف به اطلاع شهروندان رسانده می شود.		
	نوع خدمت	عموم شهروندان	
	سطح خدمت	شهری روستایی	
	رویداد مرتبط با:	تولد آموزش سلامت مالیات کسب و کار تامین اجتماعی ثبت مالکیت سایر	
	نحوه آغاز خدمت	تقاضای گیرنده خدمت تشخیص دستگاه فرارسیدن زمانی مشخص رخداد رویدادی مشخص	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	دعوت نامه محتوای خبر	
	قوانین و مقررات بالادستی	-	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ماه فصل سال عموم شهروندان	
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	مدت زمان ارائه خدمت به طور متوسط ۳ ساعت می باشد	
	تواتر	یکبار برای همیشه مستمر بار در: ماه فصل سال	
	تعداد بار مراجعه حضوری	-	
	هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک	
۵- جزئیات خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن https://yazd.ir		

نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:			اتوماسیون اداری		
مرحله اطلاع رسانی خدمت	نوع ارائه	مراسله ارتباطی خدمت			
	<ul style="list-style-type: none"> الکترونیکی تلفن گویا یا مرکز تماس پست الکترونیک اینترنی (مانند وبگاه دستگاه) تلفن همراه (برنامه کاربردی) ارسال پیام کوتاه ارسال پستی سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 				
در مرحله درخواست خدمت	<ul style="list-style-type: none"> الکترونیکی غیرالکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر 	<ul style="list-style-type: none"> مراجعه به دستگاه: شهرداری مرکز شهرداری مناطق سازمان های تابعه 	<ul style="list-style-type: none"> مراجعه به دستگاه: شهرداری مرکز شهرداری مناطق سازمان های تابعه 	
	○ ندارد				
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	<ul style="list-style-type: none"> الکترونیکی غیرالکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر 	<ul style="list-style-type: none"> مراجعه به دستگاه: شهرداری مرکز شهرداری مناطق سازمان های تابعه 	<ul style="list-style-type: none"> مراجعه به دستگاه: شهرداری مرکز شهرداری مناطق سازمان های تابعه 	
	○ ندارد				
مرحله ارائه خدمت	<ul style="list-style-type: none"> الکترونیکی غیرالکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> اینترنی (مانند درگاه دستگاه) پست الکترونیک اینترنی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 	<ul style="list-style-type: none"> جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر 	<ul style="list-style-type: none"> به دلیل ماهیت خدمت 	
	○ ندارد				
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
			بخش دستای (Batch)	بخش دستای (Batch)	بخش دستای (Batch)
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	بخش دستای online (Batch)	بخش دستای (Batch)	بخش دستای (Batch)
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	بخش دستای online (Batch)	بخش دستای (Batch)	بخش دستای (Batch)
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	بخش دستای online (Batch)	بخش دستای (Batch)	بخش دستای (Batch)
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	بخش دستای online (Batch)	بخش دستای (Batch)	بخش دستای (Batch)
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	بخش دستای online (Batch)	بخش دستای (Batch)	بخش دستای (Batch)
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	بخش دستای online (Batch)	بخش دستای (Batch)	بخش دستای (Batch)
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	بخش دستای online (Batch)	بخش دستای (Batch)	بخش دستای (Batch)
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	بخش دستای online (Batch)	بخش دستای (Batch)	بخش دستای (Batch)
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	بخش دستای online (Batch)	بخش دستای (Batch)	بخش دستای (Batch)

<ul style="list-style-type: none"> ○ دستگاه ○ مراجعه کننده 	○	○	-	-	-	صدا و سیما
<ul style="list-style-type: none"> ○ دستگاه ○ مراجعه کننده 	○	○	-	-	-	خبرگزاری ها
<ul style="list-style-type: none"> ○ دستگاه ○ مراجعه کننده 	○	○	-	-	-	مطبوعات
انتشار اخبار و اطلاعات در صدا و سیما و خبرگزاری ها و مطبوعات						
۱. ارسال دعوت نامه						
۲. تهیه خبر توسط خبرنگار با حضور در مراسم						
۳. انعکاس خبر						
انتشار خبر در سایت شهرداری						
۱. تهیه اطلاعات و اخبار با حضور در مراسم یا دریافت از معاونت یا سازمان مربوطه						
۲. بررسی و اصلاح محتوا توسط واحد ارتباطات و امور بین الملل در صورت انتشار محتوا روی سایت عمومی شهرداری						
۱، ۲. تایید محتوا توسط معاونت یا سازمان مربوطه						
۴. انتشار خبر در سایت عمومی یا خبرنامه الکترونیکی داخلی						
اطلاع رسانی با حضور در برنامه های صدا و سیما						
۱. هماهنگی با مسئولین طبق زمانبندی متناسب با رویدادها						
۲. حضور مسئول مربوطه در استدیو						
۳. ضبط برنامه						
۹- عناوین فرایندهای خدمت						
کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.						
برای اطلاع رسانی از طریق بیلبردهای سطح شهر محتوا به سازمان فرهنگی، اجتماعی ورزشی داده و "خدمت اطلاع رسانی فرهنگی، گردشگری و ورزشی" فراخوانی می شود.						
توضیحات						
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت						
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>اطلاع رسانی - انتشار خبر در سایت شهرداری</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>اطلاع رسانی - انتشار اخبار و اطلاعات در صدا و سیما و خبرگزاری ها و مطبوعات</p> </div> </div>						

اطلاع رسانی - اطلاع رسانی با حضور در برنامه های صدا و سیما



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای حسین ساجدی فر	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوطه: مدیریت ارتباطات و امور بین الملل
---	-------	----------------	--

۱- عنوان خدمت: اعزام هیئت‌ها		۲- شناسه خدمت		
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)				
۴- آرایه	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، ارتباطات و امور بین الملل			
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور			
۵- مشخصات خدمت	شرح خدمت			
	برنامه‌ریزی، هماهنگی و مکاتبه و هرگونه اقدام لازم جهت تدارک سفر و اعزام هیئت‌ها			
	نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E) 		
	سطح خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ شهری ● بین‌المللی 		
	رویداد مرتبط با:	تولد	آموزش	سلامت
		تاسیسات شهری	بیمه	مالیات
			ازدواج	کسب و کار
			بازنشستگی	تامین اجتماعی
			وفات	ثبت مالکیت
			سایر	سایر
	نحوه آغاز خدمت	تقاضای گیرنده خدمت		
		○ فرارسیدن زمانی مشخص		
		○ تشخیص دستگاه		
		○ سایر: ...		
	مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - اصل پاسپورت با ۶ ماه اعتبار - اصل دعوت نامه - مدارک ویزا - فرم ویزا - فرم پیش از سفر حراست - فرم پس از سفر حراست - فرم سفرهای خارجی کارکنان - معرفی نامه 		
	قوانین و مقررات بالادستی	<ul style="list-style-type: none"> - قانون نظارت بر مسافرت‌های خارجی کارکنان - دستورالعمل سفرهای خارجی کارکنان شهرداری 		
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین ۱۰ مورد در: ○ ماه ● فصل ○ سال		
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	متوسط ۲ ماه		

تواتر		یکبار برای همیشه ۱ بار در:		○ ماه ● فصل ○ سال
تعداد بار مراجعه حضوری		۳ الی ۴ بار		
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	ارایه	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
		-	-	○
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		رسانه ارتباطی خدمت		
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (سیستم اتوماسیون اداری)	
		○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
		○ ندارد		
در مرحله درخواست خدمت		● الکترونیکی	○ 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 (اتوماسیون اداری)	
		○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
		○ ندارد		
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	
		● غیرالکترونیکی	ماهیت خدمت	
در مرحله ارائه خدمت		○ الکترونیکی	○ 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)	
		● غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: ماهیت خدمت	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		
رتب	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		

۱- نحوه دسترسی به خدمت

نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
				برخط online دسته ای (Batch)	دسته ای (Batch)	
سیستم اتوماسیون اداری	-	-	-	○	○	○
شبکه دولت	-	-	-	○	○	○
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	وزارت امور خارجه	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	وزارت کشور	-	توضیح: حکم ماموریت	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- معاونین فرایندهای خدمت	۱- درخواست کارکنان یا دریافت دعوت نامه					
	۲- در صورتی که دعوت نامه دریافت شده باشد:					
	۲-۱- برگزاری جلسه و بررسی موضوع و تعیین افراد شرکت کننده					
	۲-۲- اطلاع رسانی به افراد منتخب					
	۳- در صورتی که درخواست آمده باشد و دعوت نامه دریافت نشده باشد:					
	۳-۱-۱ ادامه گام ۴					
	۴- مکاتبه با وزارت کشور جهت تکمیل فرم ماموریت (سفرهای خارجی)					
	۵- لغو اعزام در صورت عدم تایید ماموریت					
۶- در صورت تایید ماموریت:						
۶-۱- مکاتبه با وزارت خارجه جهت همانگی با سفارت						
۶-۲- اخذ ویزا توسط افراد						
۶-۳- برنامه ریزی هزینه های سفر و پرداخت						
۶-۴- تهیه بلیط و انجام تدارکات سفر						
۶-۵- تکمیل فرم های پیش از سفر حراست توسط اعضا						
۶-۶- اعزام هیئت						
۶-۷- تکمیل فرم پس از سفر حراست توسط اعضا						
۶-۸- تحویل گزارش سفر توسط اعضای هیئت						

۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت



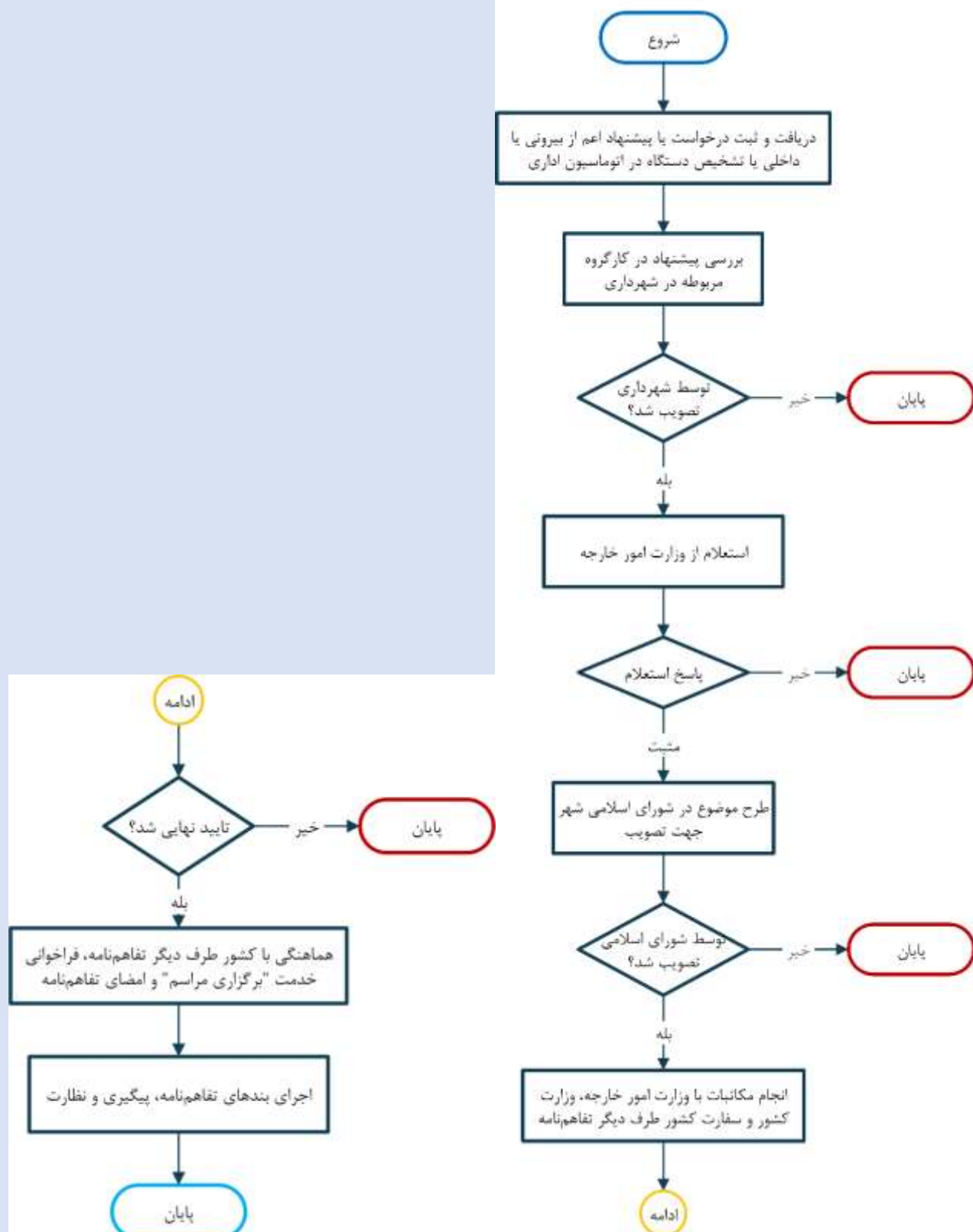
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای عاشق توسی	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: ارتباطات و امور بین الملل
---	-------	----------------	--

۱- عنوان خدمت: انعقاد تفاهم نامه های بین المللی		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور		
شرح خدمت	انتخاب، پیگیری، اخذ مجوزهای لازم، تصویب و رایزنی برای انعقاد تفاهم نامه بین المللی اعم از خواهرخواندگی با یکی از شهرهای جهان		
نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E) 	عموم شهروندان	
سطح خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ شهری ● بین المللی ○ روستایی 		
رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ ازدواج ○ کسب و کار ○ بازنشستگی ○ وفات ○ سایر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ مدارک و گواهینامه ها 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ثبت مالکیت ○ سایر
نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ● تشخیص دستگاه 	<ul style="list-style-type: none"> ○ فرارسیدن زمانی مشخص ● سایر: پیشنهاد دیگر دستگاه ها 	<ul style="list-style-type: none"> ○ رخداد رویدادی مشخص

		● سایر (ثبت تفاهم نامه امضا شده اعم از سند خواهرخواندگی در اسناد وزارت خارجه)					
		○ غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه					
		نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
		اتوماسیون اداری				استعلام الکترونیکی	
		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)				استعلام الکترونیکی	
		نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
		وزارت امور خارجه				استعلام الکترونیکی	
		وزارت کشور				استعلام الکترونیکی	
		سفارت کشور طرف تفاهم نامه				استعلام الکترونیکی	
		شورای اسلامی شهر				استعلام الکترونیکی	
		۷- دریافت و ثبت درخواست یا پیشنهاد اعم از بیرونی یا داخلی یا تشخیص دستگاه در اتوماسیون اداری				استعلام الکترونیکی	
		۸- بررسی پیشنهاد در کارگروه مربوطه در شهرداری				استعلام الکترونیکی	
		۹- در صورت تصویب نهایی در شهرداری: استعلام از وزارت امور خارجه				استعلام الکترونیکی	
		۱۰- در صورت پاسخ مثبت استعلام: طرح موضوع در شورای اسلامی شهر جهت تصویب				استعلام الکترونیکی	
		۱۱- در صورت تصویب: انجام مکاتبات با وزارت امور خارجه، وزارت کشور و سفارت کشور طرف دیگر تفاهم نامه				استعلام الکترونیکی	
		۱۲- در صورت تایید نهایی: هماهنگی با کشور طرف دیگر تفاهم نامه، فراخوانی خدمت "برگزاری مراسم" و امضای تفاهم نامه				استعلام الکترونیکی	
		۱۳- اجرای بندهای تفاهم نامه، پیگیری و نظارت				استعلام الکترونیکی	
		توضیحات				توضیحات	
		تصویب نهایی در گام ۳ در حال حاضر توسط رییس دستگاه (شهردار) انجام می شود.				توضیحات	

۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

انعقاد تفاهم نامه های بین المللی



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای عاشق طوس	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوطه: ارتباطات و امور بین الملل
--	-------	----------------	---

۱- عنوان خدمت: برگزاری رویدادهای بین المللی		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- آراء	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، واحد ارتباطات و امور بین الملل		
۴- شرح خدمت	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور		
۵- شرح خدمت	زمینه سازی و هماهنگی هرگونه اقدام برای انجام و تکمیل تشریفات در یک رویداد بین المللی		

نوع خدمت		● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E)		- مهمانان خارجی	
سطح خدمت		○ شهری		● بین المللی	
رویداد مرتبط با:		○ تولد	○ آموزش	○ سلامت	○ مالیات
نحوه آغاز خدمت		○ تقاضای گیرنده خدمت	● فرارسیدن زمانی مشخص	● رخداد رویدادی مشخص	
مدارک لازم برای انجام خدمت		- تاییدیه حراست شهرداری - تاییدیه وزارت امور خارجه - معرفی نامه مهمانان داخلی - کپی پاسپورت مهمانان خارجی - در صورت نیاز کپی یا اصل مدرک علمی دانشگاه، سیاسی و ...			
قوانین و مقررات بالادستی		- دستورالعمل تعاملات فراملی شهرداری ها مصوبه مرکز اطلاع رسانی و امور بین الملل وزارت کشور			
آمار تعداد خدمت گیرندگان		میانگین کمتر از ۱۰ مورد در: ○ ماه ● فصل ○ سال همایش ها بالای ۲۰ نفر			
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		حداقل ۱ ماه			
تواتر		○ یکبار برای همیشه ۱ بار در: ○ ماه ● فصل ○ سال			
تعداد بار مراجعه حضوری		-			
هزینه ارایه خدمت گیرندگان (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	
		هزینه ثبت نام رویدادهای تخصصی مطابق تعرفه بین المللی و تعرفه های داخلی	خزانه	● مهمانان داخلی: الکترونیک ● مهمانان خارجی: حضوری	
		هزینه ثبت نام رویدادهای تخصصی مطابق تعرفه بین المللی و تعرفه های داخلی	خزانه	○ مهمانان خارجی: حضوری	
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: بخش مدیریت و برگزاری همایش ها از سایت شهرداری یزد					
مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ● ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
در مرحله درخواست خدمت		○ غیر الکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
		○ ندارد		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
		● الکترونیکی		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان	

		○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)				
		○ غیرالکترونیکی		○ نیاز به حضور	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
		○ ندارد				
		● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ● پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ● سایر (تلفن)	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)
		● غیرالکترونیکی		○ نیاز به حضور	ماهیت خدمت	
		○ الکترونیکی		○ 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)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	در مرحله ارائه خدمت
		● غیرالکترونیکی		○ نیاز به حضور	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر (محل برگزاری همایش)
		نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی
		سیستم اتوماسیون اداری		-		استعلام الکترونیکی
		شبکه دولت		-		برخط دستهای (Batch)
		نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی
		اداره اطلاعات		شرح: استعلام		برخط online دستهای (Batch)
		وزارت کشور		شرح: دریافت حکم مأموریت		○ دستگاه ○ مراجعه کننده
		وزارت امور خارجه		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده
		مهمانان خارجی				
		۱۴- ارجاع نامه مربوطه به مدیر تشریفات				
		۱۵- تایید مهمانان				
		۱۶- هماهنگی با حراست و امور بین الملل				
		۱۷- اخذ مجوز از دستگاه های نظارتی				
		۱۸- در صورت لزوم هماهنگی با سفارت مربوطه در ایران				
		۱۹- هماهنگی با وزارت امور خارجه در یزد جهت اعزام نماینده				
		۹- عناوین فرایندهای خدمت				

<p>۲۰- هماهنگی ملاقات‌های مدعوین، اقامت، هدایا و برنامه‌های جانبی</p> <p>۲۱- حضور مهمانان و انجام برنامه‌ها</p> <p>همایش و مراسم</p> <p>۲۲- ارجاع نامه مربوطه به مدیر تشریفات</p> <p>۲۳- تایید مراسم</p> <p>۲۴- هماهنگی جهت محل برگزاری، کارپردازی و ...</p> <p>۲۵- هماهنگی با روابط عمومی</p> <p>۲۶- هماهنگی برگزاری مراسم داخل سالن</p> <p>۲۷- برگزاری همایش</p>	<p>توضیحات:</p>		
<p>فراهم نمودن تشریفات رویدادهای بین‌المللی - مهمانان خارجی</p> <p>فراهم نمودن تشریفات رویدادهای بین‌المللی - همایش و مراسم</p>	<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت</p>		
<p>واحد مربوط: امور بین‌الملل و ارتباطات</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن:</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای عاشق توسی</p>

<p>۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>	<p>۱- عنوان خدمت: برگزاری مراسم</p>		
<p>نام دستگاه اجرایی: مدیریت ارتباطات و امور بین‌الملل</p> <p>نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور</p>	<p>۳- آراء:</p>		
<p>در مناسبت های خاص همچون آغاز یا بهره‌برداری از پروژه‌های شهرداری یا تکریم و معارفه مدیران مراسم درخور برگزار می‌شود.</p>	<p>۴- مشخصات خدمت:</p> <p>نوع خدمت</p> <p>○ خدمت به شهروندان (G2C)</p> <p>○ خدمت به کسب و کار (G2B)</p> <p>● خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)</p>		

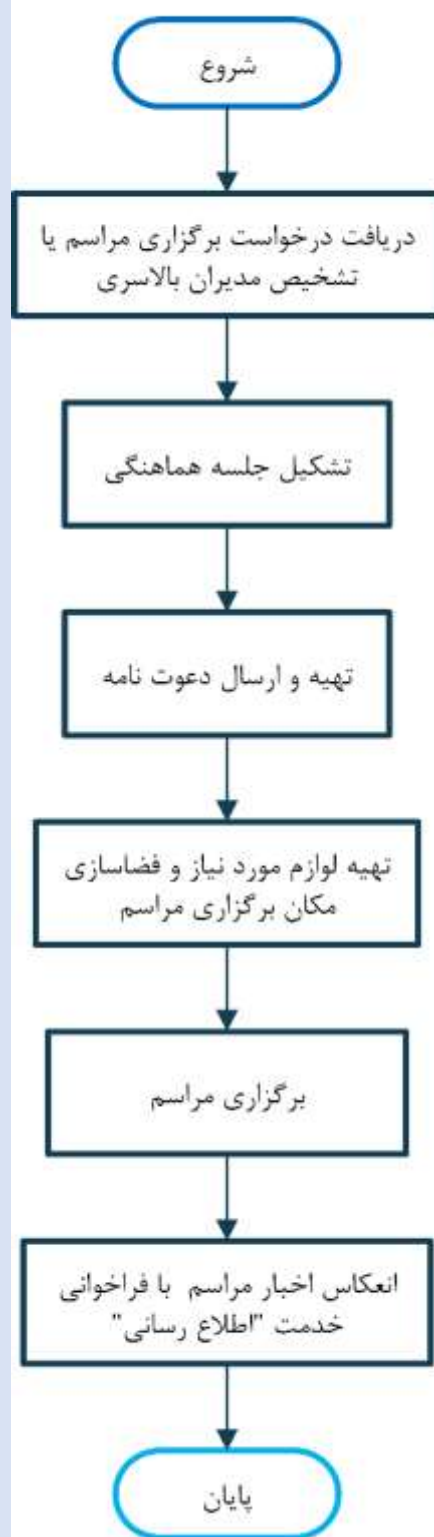
				○ خدمت به کارکنان (G۲E)		
سطح خدمت		● شهری		○ روستایی		
رویداد مرتبط با:		○ تولد	○ آموزش	○ سلامت	○ مالیات	● کسب و کار
		○ تاسیسات شهری		○ بیمه	○ ازدواج	○ تامین اجتماعی
				○ وفات	○ مدارک و گواهینامه‌ها	○ ثابت مالکیت
				○ سایر		
نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت		○ فرارسیدن زمانی مشخص		○ رخداد رویدادی مشخص
		● تشخیص دستگاه		○ سایر: ...		
مدارک لازم برای انجام خدمت		- دعوت‌نامه		- بروشور		
قوانین و مقررات بالادستی		-				
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال		کارکنان شهرداری		
متوسط مدت زمان آرایه خدمت:		مدت زمان آرایه خدمت به طور متوسط ۳ روز می‌باشد				
تواتر		○ یکبار برای همیشه		مستمر بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال		
تعداد بار مراجعه حضوری		جهت درخواست برگزاری مراسم و هماهنگی مراجعه می‌کنند.				
هزینه آرایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		-		مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی
				پرداخت بصورت الکترونیک		○
				خرانه		
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		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
در مرحله درخواست خدمت		○ غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
		○ ندارد				
		● الکترونیکی		○ 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 (اتوماسیون اداری و شبکه دولت)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
		○ غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
		○ ندارد				

۵- جزئیات خدمت

۱- نحوه دسترسی به خدمت

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
	● غیرالکترونیکی	به دلیل ماهیت خدمت
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (اتوماسیون اداری و شبکه دولت)
	● غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر:
		دگر ضرورت مراجعه حضوری
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	اتوماسیون اداری	استعلام الکترونیکی
		برخط ○ دستهای (Batch) ○
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر
	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
۹- عناوین فرایندهای خدمت	○ دستگاه	○ دستگاه
	○ مراجعه کننده	○ مراجعه کننده
	۱- دریافت درخواست برگزاری مراسم یا تشخیص مدیران بالاسری	
	۲- تشکیل جلسه هماهنگی	
	۳- تهیه و ارسال دعوت نامه	
	۴- تهیه لوازم مورد نیاز و فضا سازی مکان برگزاری مراسم	
توضیحات	۵- برگزاری مراسم	
	۶- انعکاس اخبار مراسم با فراخوانی خدمت "اطلاع رسانی"	
		کلیه درخواستها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود. در مراسم متناسب با نوع مراسم از سایر ارگان ها مهمان دعوت می شود.

برگزاری مراسم



۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای حسین ساجدی فر

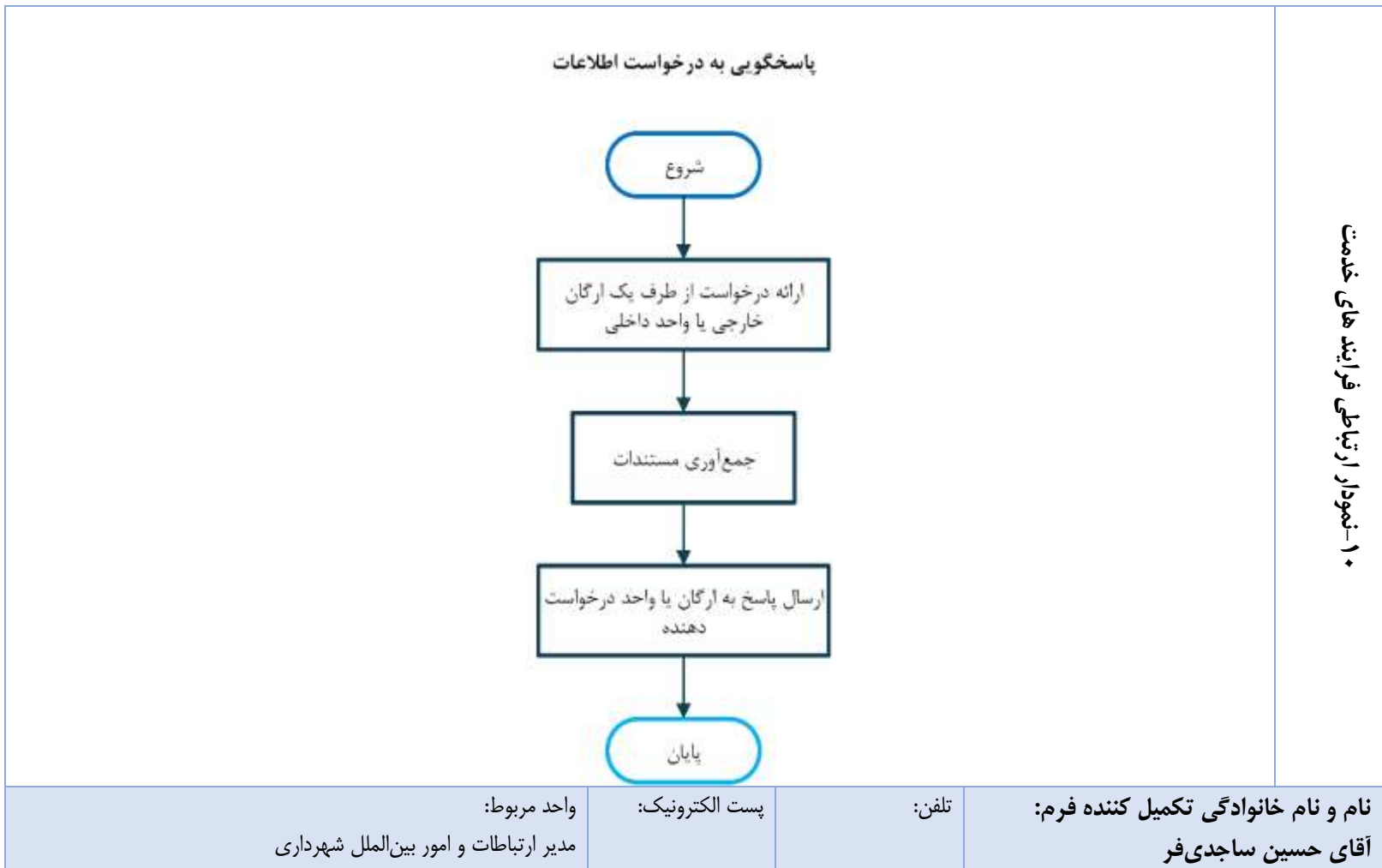
تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوطه:
مدیریت ارتباطات و امور بین الملل

۱- عنوان خدمت: پاسخگویی به درخواست اطلاعات		۲- شناسه خدمت		
نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، مدیریت ارتباطات و امور بین الملل		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		
۳- آراء	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	ارائه آمار و عملکرد شهرداری به دیگر ارگانها از جمله استانداری، فرمانداری، ارشاد و ...		
	نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ● خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان ((G2E)) 	ارگانهای نظارتی و اطلاع رسانی	
	سطح خدمت	● شهری	○ روستایی	
	رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات 	<ul style="list-style-type: none"> ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	
	نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت	○ فرارسیدن زمانی مشخص	○ رخداد رویدادی مشخص
		○ تشخیص دستگاه	○ سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - درخواست - مستندات 		
	قوانین و مقررات بالادستی	قانون شهرداریها		
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال ارگانهای نظارتی و اطلاع رسانی	
		متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	بسته به نوع آمار، از چند روز تا یک ماه متغیر است.	
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال		
تعداد بار مراجعه حضوری		ندارد		
هزینه خدمت گیرندگان (ریال) به خدمت		مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
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 اطلاع رسانی خدمت	○ الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	در مرحله درخواست خدمت	● غیرالکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
● ندارد				
		● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه

		● سایر(خارجی: شبکه دولت، فکس - داخلی: اتوماسیون اداری)							
		○ غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
		○ ندارد							
		● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		● اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
		○ غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری					
		● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		در مرحله ارائه خدمت	
		○ غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
		نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
		سامانه ها (بانکهای		-		برخط دستی (Batch)		-	
		شبکه دولت		-		-		-	
		نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی		نام سامانه های دستگاه دیگر	
		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی برخط online دستی (Batch)		نام دستگاه دیگر	
		اداره فرهنگ و ارشاد اسلامی		-		○		-	
		استانداری		-		○		-	
		فرمانداری		-		○		-	
		صداوسیما		-		○		-	
		اداره ورزش و جوانان		-		○		-	
		۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		-		○		-	
		۱- ارائه درخواست از طرف یک ارگان خارجی یا واحد داخلی		-		○		-	
		۲- جمع آوری مستندات		-		○		-	
		۳- ارسال پاسخ به ارگان یا واحد درخواست دهنده		-		○		-	
		۹- عناوین		-		○		-	
		توضیحات		-		○		-	



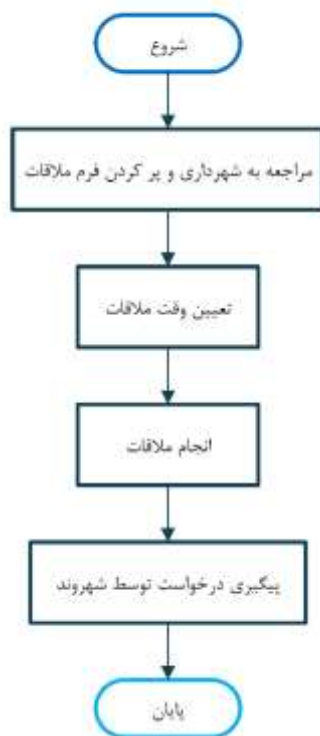
۱- عنوان خدمت: پاسخگویی به مشکلات مردم	۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)
نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، مدیریت ارتباطات و امور بین الملل	
نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور	

شرح خدمت			
روابط عمومی پل ارتباطی بین مردم و شهرداری بوده و از طریق سامانه‌های ۱۳۷، شهریین و ملاقات مردمی پاسخگوی مشکلات مردم خواهد بود.			
نوع خدمت		عموم شهروندان	
سطح خدمت		شهری روستایی	
رویداد مرتبط با:		تولید، آموزش، سلامت، مالیات، کسب و کار، تامین اجتماعی، ثبت مالکیت	
نحوه آغاز خدمت		تقاضای گیرنده خدمت، فرارسیدن زمانی مشخص، رخداد رویدادی مشخص	
مدارک لازم برای انجام خدمت		فرم ملاقات (ملاقات مردمی)	
قوانین و مقررات بالادستی		قانون شهرداری‌ها	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ماه، فصل، سال به طور متوسط بالغ بر ۵۰۰ درخواست در ماه ثبت و حدود ۳۰۰ درخواست رسیدگی و مابقی در انتظار پاسخ هستند.	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		بسته به نوع مشکل متغیر است.	
تواتر		یکبار برای همیشه "مستمر" ... بار در: ماه، فصل، سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		بسته به نوع مشکل متغیر است.	
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)، شماره حساب (های) بانکی، پرداخت بصورت الکترونیک	
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 ۱۳۷ سامانه شهریین			
مراحل خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		الکترونیکی	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		غیرالکترونیکی	
در مرحله درخواست خدمت		الکترونیکی	
در مرحله درخواست خدمت		غیرالکترونیکی	

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> ندارد		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر		
در مرحله ارائه خدمت		● الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی		○ 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 (اتوماسیون اداری و شبکه دولت)		
نام سامانه های دیگر		○ غیرالکترونیکی ○ در صورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	فیلدهای موردتبادل		استعلام	استعلام غیر الکترونیکی		
	برخط	دستهای (Batch)				
	-		○	○		
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
	اداره فرهنگ و ارشاد اسلامی	-	-	-	برخط online	دستگاه
	استانداری	-	-	-	دستهای (Batch)	مراجعه کننده
	فرمانداری	-	-	-	دستگاه	دستگاه
	صداوسیما	-	-	-	دستگاه	مراجعه کننده
سامانه ۱۳۷:						
۴- تماس شهروندان						
۵- پاسخگویی اپراتور						
۶- ثبت تماس						
۷- ارجاع به واحد مربوطه						
۸- بررسی توسط واحد مربوطه و ارسال پیام از طرف آن واحد						
۹- پیامک به شهروندان بابت اطلاع رسانی						
سامانه شهرین:						
۱- نصب برنامه کاربردی						
۲- ثبت درخواست در برنامه (متن، عکس)						
۳- ارجاع به واحد مربوطه						
۴- بررسی توسط واحد مربوطه و ارسال پیام از طرف آن واحد						
۵- پاسخگویی به شهروندان در برنامه کاربردی شهرین در تمام مراحل امکان ردیابی درخواست از طرف کاربر وجود دارد.						
ملاقات مردمی:						
۱- مراجعه به شهرداری و پر کردن فرم ملاقات						

توضیحات	<p>۲- تعیین وقت ملاقات</p>
	<p>۳- انجام ملاقات</p>
	<p>۴- پیگیری درخواست توسط شهروند</p>
	-
۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت	<p style="text-align: center;">پاسخگویی به مشکلات مردم - سامانه ۱۳۷</p>

پاسخگویی به مشکلات مردم - ملاقات مردمی




<p>واحد مربوطه: مدیر ارتباطات و امور بین الملل شهرداری</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن:</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای حسین ساجدی فر</p>
--	-----------------------	--------------	---

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)

۱-۳-۴		نام دستگاه اجرایی: مدیریت ارتباطات و امور بین الملل	
۱-۳-۴		نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور	
شرح خدمت		مجموعه شهرداری در زمینه های مختلف با ارگان های مختلف همکاری می کند.	
نوع خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ● خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 	
سطح خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● استانی ○ شهری ○ روستایی 	
رویداد مرتبط با:		<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ● کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	
نحوه آغاز خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه ها ○ وفات ○ سایر 	
نحوه آغاز خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ● رخداد رویدادی مشخص ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 	
مدارک لازم برای انجام خدمت		<ul style="list-style-type: none"> - نامه درخواست همکاری - گزارش عملکرد 	
قوانین و مقررات بالادستی		<ul style="list-style-type: none"> - دستورالعمل وزارت کشور 	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ● سال به طور متوسط سالانه ۱۰ مورد همکاری با سایر سازمان ها انجام می شود.	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		مدت زمان همکاری متناسب با نوع همکاری متغیر می باشد.	
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		-	
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		<ul style="list-style-type: none"> مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک 	
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	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ غیر الکترونیکی 	
در مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ ندارد 	
در مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	
در مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ 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 (اتوماسیون اداری و شبکه دولت) 	


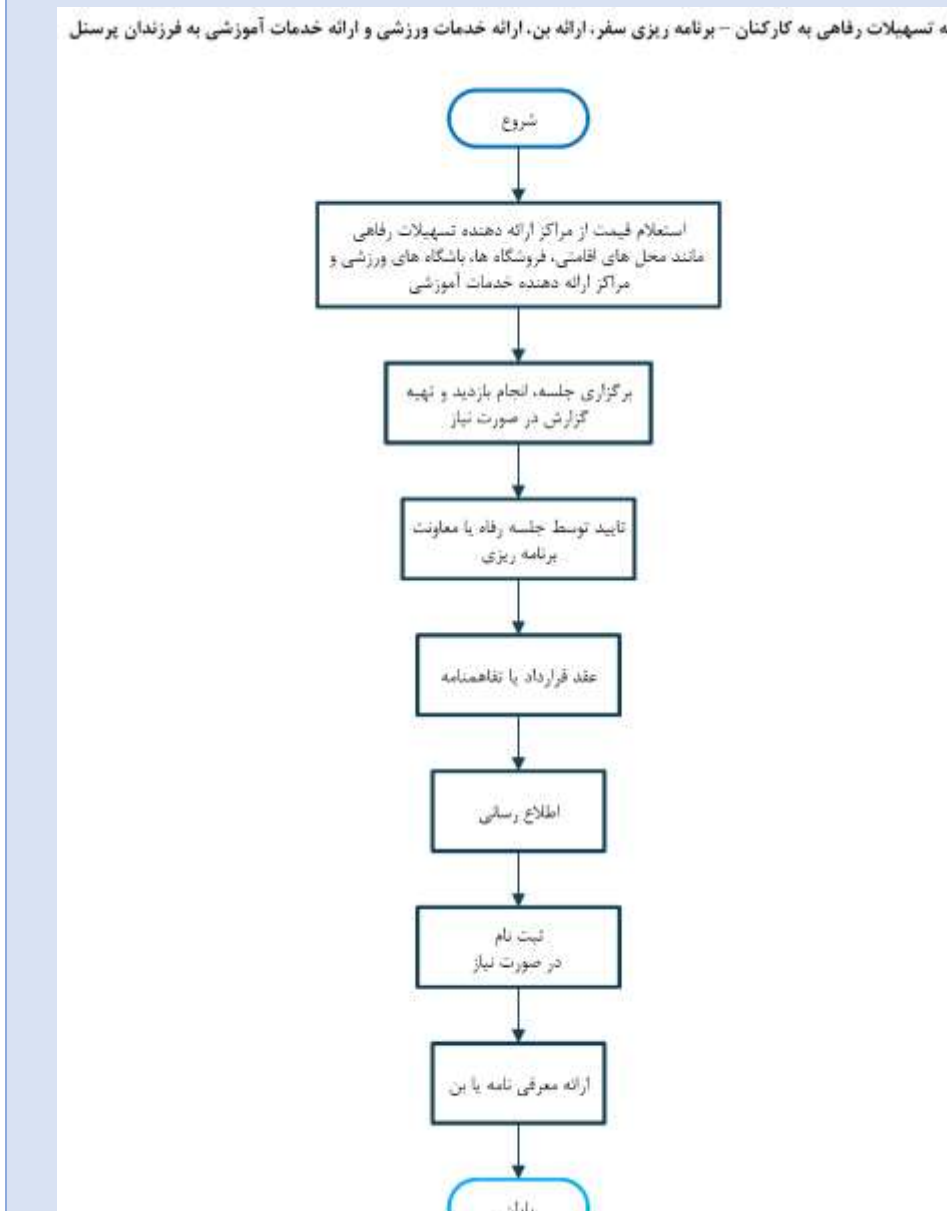
		○ غیرالکترونیکی		○ ندارد	○ غیرالکترونیکی		○ ایترننتی (مانند درگاه دستگاه) ○ ایتترانتی (مانند ایتترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ پست الکترونیک ○ سایر		○ ایتترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واکذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (اتوماسیون اداری و شبکه دولت)		○ غیرالکترونیکی		○ ایتترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واکذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (اتوماسیون اداری و شبکه دولت)		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)			
		● غیرالکترونیکی		○ ایتترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واکذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (اتوماسیون اداری و شبکه دولت)		○ غیرالکترونیکی		○ ایتترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واکذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (اتوماسیون اداری و شبکه دولت)		○ غیرالکترونیکی		○ ایتترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واکذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (اتوماسیون اداری و شبکه دولت)		مرحله ارائه خدمت				
		○ غیرالکترونیکی		○ ایتترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واکذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (اتوماسیون اداری و شبکه دولت)		○ غیرالکترونیکی		○ ایتترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واکذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (اتوماسیون اداری و شبکه دولت)		○ غیرالکترونیکی		○ ایتترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واکذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (اتوماسیون اداری و شبکه دولت)		مرحله ارائه خدمت				
		نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		نام سامانه های دیگر		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها		
		اتوماسیون اداری		-		○		○		○		○		اتوماسیون اداری		اتوماسیون اداری		
		نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		نام دستگاه دیگر		۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		
		-		-		-		○		○		○		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده		
		۷- دریافت درخواست همکاری یا رخداد رویداد مشخص		۸- تشکیل جلسه هماهنگی		۹- انجام وظایف محوله		۱۰- تهیه گزارش عملکرد و ارسال آن به طرفهای همکاری								۹- عنوان فرایندهای		
																توضیحات		
																کلیه درخواستها، نامهها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.		

<p>همکاری با سایر ارگان ها و سازمان ها</p> 		<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت</p>	
<p>واحد مربوط:</p>	<p>پست الکترونیک:</p>		<p>تلفن:</p>

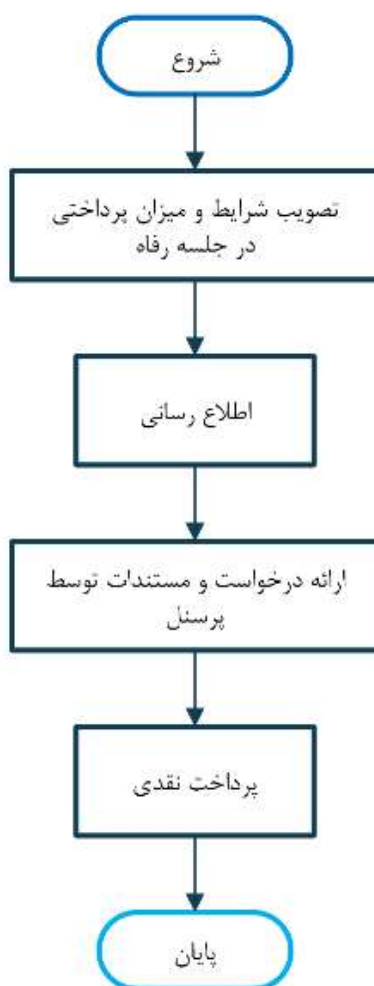
۴-۴- خوشه سرمایه انسانی

۱- عنوان خدمت: ارائه تسهیلات رفاهی به کارکنان		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۱-۴-۱	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی، مدیریت سرمایه انسانی		
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	ارائه خدمات رفاهی اعم از برنامه ریزی سفر، بن کارت سید کالا، کمک هزینه تحصیلی، کمک هزینه بیماری خاص، بن لباس، ماه رمضان و شب عید، ارائه خدمات آموزشی به فرزندان پرسنل، ارائه خدمات ورزشی و پایش سلامت پرسنل.	
	نوع خدمت	<input type="radio"/> خدمت به شهروندان (G۲C) <input type="radio"/> خدمت به کسب و کار (G۲B) <input type="radio"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) <input checked="" type="radio"/> خدمت به کارکنان (G۲E)	کارکنان شهرداری فرزندان کارکنان شهرداری
	سطح خدمت	<input checked="" type="radio"/> شهری <input type="radio"/> روستایی	
	رویداد مرتبط با:	<input type="radio"/> تولد <input type="radio"/> آموزش <input type="radio"/> سلامت <input type="radio"/> مالیات <input type="radio"/> کسب و کار <input type="radio"/> تامین اجتماعی <input type="radio"/> ثبت مالکیت	<input type="radio"/> تاسیسات شهری <input type="radio"/> بیمه <input type="radio"/> ازدواج <input type="radio"/> بازنشستگی <input type="radio"/> مدارک و گواهینامه ها <input type="radio"/> وفات <input checked="" type="radio"/> سایر
	نحوه آغاز خدمت	<input checked="" type="radio"/> تقاضای گیرنده خدمت <input checked="" type="radio"/> تشخیص دستگاه <input type="radio"/> سایر: ...	<input type="radio"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="radio"/> رخداد رویدادی مشخص
	مدارک لازم برای انجام خدمت	لیست پرسنلی	
	قوانین و مقررات بالادستی	- آیین نامه رفاهی مصوب شورای اسلامی شهر - صورت جلسات کمیته رفاه	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: <input type="radio"/> ماه <input type="radio"/> فصل <input type="radio"/> سال کلیه کارکنان شهرداری کلیه فرزندان کارکنان شهرداری (ارائه خدمات آموزشی به فرزندان پرسنل)	
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	نیم ساعت (پایش سلامت پرسنل)	
	تواتر	<input type="radio"/> یکبار برای همیشه مستمر در: <input type="radio"/> ماه <input type="radio"/> فصل <input checked="" type="radio"/> سال یکبار در سال (پایش سلامت پرسنل و ارائه خدمات آموزشی به فرزندان پرسنل)	
تعداد بار مراجعه حضوری	- یکبار (دریافت بن یا ارائه مستندات مربوط به کمک هزینه تحصیلی یا بیماری های خاص یا حضور برای پایش سلامت) - دوبار (یکبار ارائه درخواست و یکبار دریافت معرفی نامه) (ارائه خدمات آموزشی به فرزندان پرسنل)		
هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
	-	-	<input type="radio"/>
۱-۴-۲- نحوه دسترسی به خدمت	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 سلامت (پایش سلامت پرسنل)		
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input checked="" type="radio"/> الکترونیکی <input type="radio"/> غیرالکترونیکی	<input type="radio"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="radio"/> پست الکترونیک <input type="radio"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="radio"/> سایر (اتوماسیون اداری)
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="radio"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="radio"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="radio"/> سایر	مراجعه به دستگاه: <input type="radio"/> شهرداری مرکز <input type="radio"/> شهرداری مناطق <input type="radio"/> سازمان های تابعه
	ندارد <input type="radio"/>		

		<p>● الکترونیکی</p> <p>○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)</p> <p>○ پست الکترونیک</p> <p>○ تلفن گویا یا مرکز تماس</p> <p>○ دفاتر پیشخوان</p> <p>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:</p> <p>○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان</p> <p>● سایر: اینترنتی (اتوماسیون اداری): در موارد خاص مانند کمک هزینه درمان و تحصیلی</p>		در مرحله درخواست خدمت	
		<p>● غیرالکترونیکی</p> <p>○ جهت احراز اصالت فرد</p> <p>○ جهت احراز اصالت مدرک</p> <p>○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب</p> <p>● سایر: کم شدن حجم ورود اطلاعات در کار تابل معاون و دبیرخانه (ارائه خدمات آموزشی به فرزندان پرسنل)</p> <p>دکتر ضرورت مراجعه حضوری</p>			
		<p>● ندارد</p>		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
		<p>● الکترونیکی</p> <p>○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)</p> <p>○ پست الکترونیک</p> <p>○ سایر</p> <p>● غیرالکترونیکی</p> <p>ماهیت خدمت (بازدید و عقد قرارداد در مورد محل های اقامتی و فروشگاه ها، برگزاری جلسات رفاه، صدور انواع بن و ...)</p> <p>نیود زیر ساخت مناسب (ارائه خدمات آموزشی به فرزندان پرسنل)</p>			
		<p>● الکترونیکی</p> <p>○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)</p> <p>○ پست الکترونیک</p> <p>○ تلفن گویا یا مرکز تماس</p> <p>○ دفاتر پیشخوان</p> <p>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:</p> <p>○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان</p> <p>● سایر:</p> <p>اتوماسیون اداری (ارائه معرفی نامه در برنامه ریزی سفر، ارائه خدمات آموزشی به فرزندان پرسنل، ارائه خدمات ورزشی، سامانه سلامت: پایش سلامت پرسنل واریز وجه: بن کارت سید کالا، کمک هزینه تحصیلی، کمک هزینه بیماری خاص،</p>		در مرحله ارائه خدمت	
		<p>● غیرالکترونیکی</p> <p>○ جهت احراز اصالت فرد</p> <p>○ جهت احراز اصالت مدرک</p> <p>○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب</p> <p>● سایر: ارائه بن</p> <p>دکتر ضرورت مراجعه حضوری</p>			
<p>استعلام غیر الکترونیکی</p>		<p>استعلام الکترونیکی</p> <p>بازگشت</p> <p>دستهای (Batch)</p>		نام سامانه های دیگر	۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها
<p>○</p>		<p>○</p>		اتوماسیون اداری	
<p>اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:</p>		<p>استعلام الکترونیکی</p> <p>برخط online (Batch)</p> <p>دستهای (Batch)</p>		نام دستگاه دیگر	۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر
<p>○ دستگاه</p> <p>○ مراجعه کننده</p>		<p>○</p> <p>○</p>		دانشگاه علوم پزشکی (پایش سلامت)	
<p>برنامه ریزی سفر، ارائه بن، ارائه خدمات ورزشی و ارائه خدمات آموزشی به فرزندان پرسنل:</p>					
<p>۹- عناوین فرآیندهای</p> <p>۱- استعلام قیمت از مراکز ارائه دهنده تسهیلات رفاهی مانند محل های اقامتی، فروشگاه ها، باشگاه های ورزشی و مراکز ارائه دهنده خدمات آموزشی</p> <p>۲- برگزاری جلسه، انجام بازدید و تهیه گزارش در صورت نیاز</p> <p>۳- تایید توسط جلسه رفاه یا معاونت برنامه ریزی</p>					

	<p>۴- عقد قرارداد یا تفاهم نامه</p> <p>۵- اطلاع رسانی</p> <p>۶- ثبت نام (در صورت نیاز)</p> <p>۷- ارائه معرفی نامه یا بن</p> <p>کمک هزینه تحصیلی و بیماری های خاص:</p> <p>۱- تصویب شرایط و میزان پرداختی در جلسه رفاه</p> <p>۲- اطلاع رسانی</p> <p>۳- ارائه درخواست و مستندات توسط پرسنل</p> <p>۴- پرداخت نقدی</p> <p>پایش و ارتقاء سلامت کارکنان:</p> <p>۱- انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد</p> <p>۲- ارائه برنامه زمان بندی و اطلاع رسانی</p> <p>۳- اجرا توسط پیمانکار (آزمایش های خون، طب کار، میدانی)</p> <p>۴- فراخوانی خدمت "تسویه حساب"</p> <p>۵- وارد کردن نتایج در سامانه سلامت</p> <p>۶- ارائه خدمات پشتیبانی (رصد، پیگیری، معرفی به پزشک متخصص یا باشگاه ورزشی)</p>
<p>توضیحات:</p>	<p>در برنامه ریزی سفر، ثبت نام پرسنل از طریق پیامک صورت می گیرد.</p>
<p>۱۰- نموداری ارتباطی فرایند های خدمت</p>	<p>ارائه تسهیلات رفاهی به کارکنان - پایش و ارتقاء سلامت کارکنان</p>  <p>ارائه تسهیلات رفاهی به کارکنان - برنامه ریزی سفر، ارائه بن، ارائه خدمات ورزشی و ارائه خدمات آموزشی به فرزندان پرسنل</p> 

ارائه تسهیلات رفاهی به کارکنان - کمک هزینه تحصیلی و بیماری های خاص



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای میرباقری

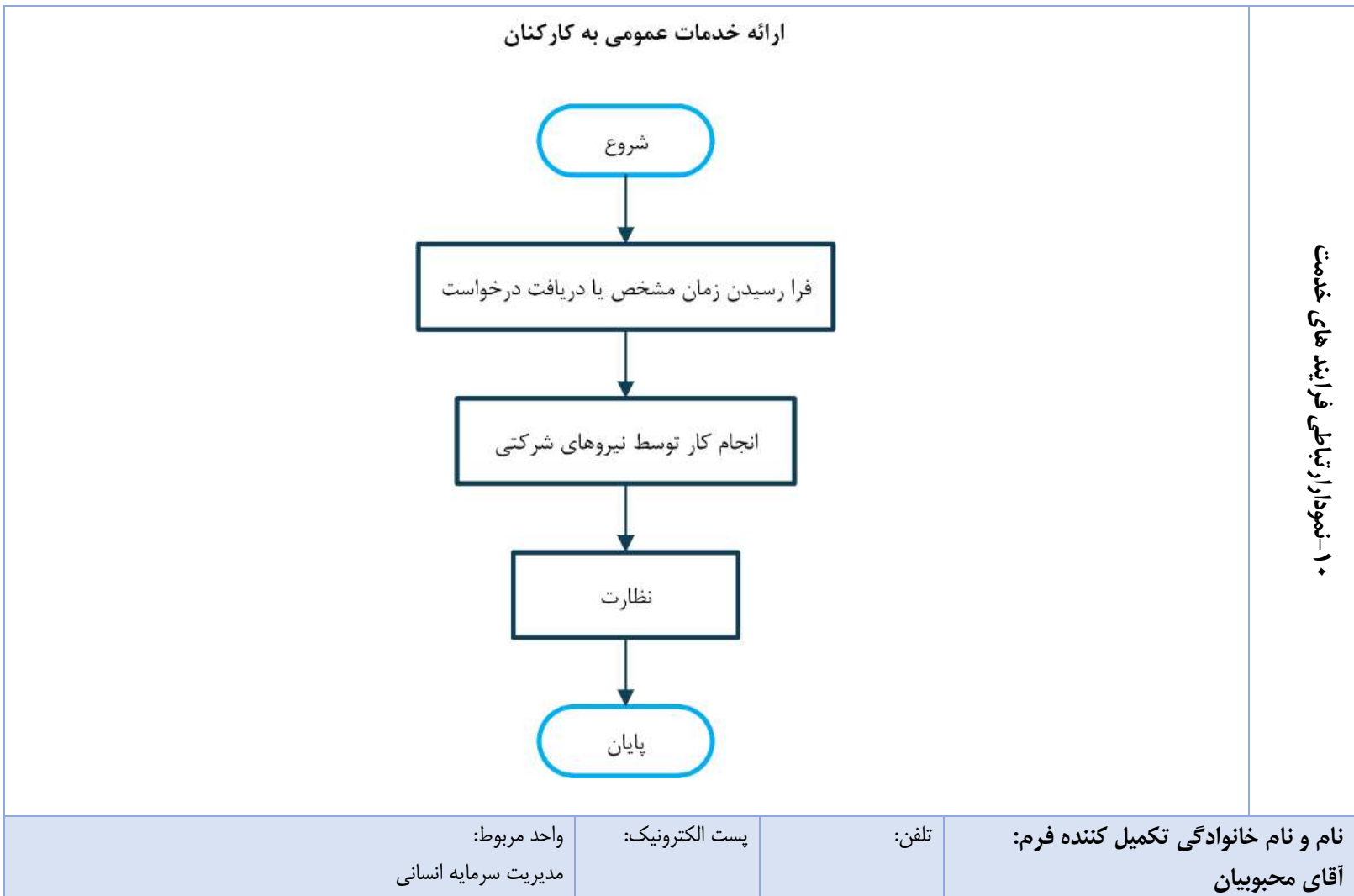
تلفن:
۰۹۱۳۳۵۴۸۱۵۷

پست الکترونیک:

واحد مربوط:
برنامه ریزی

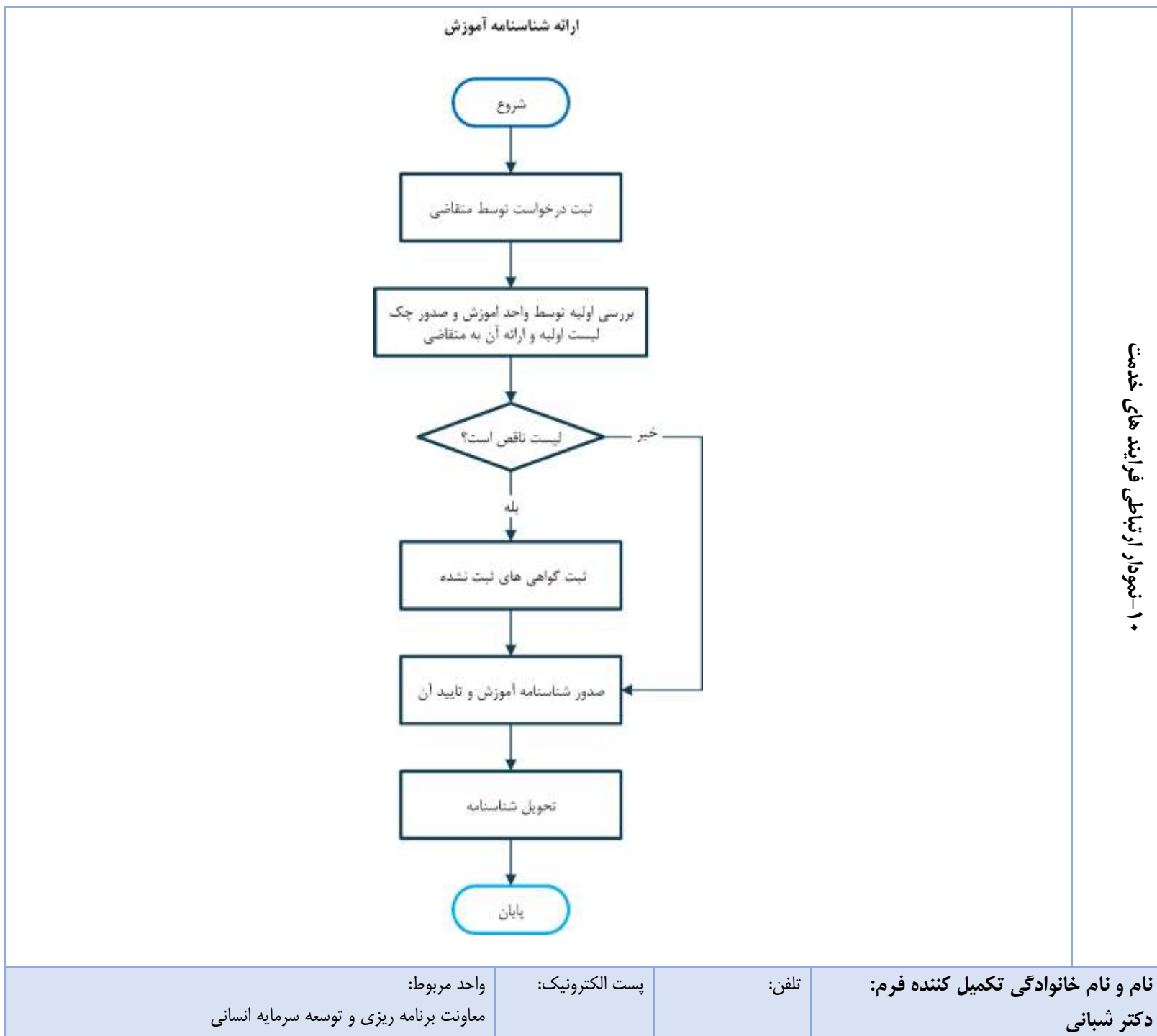
۱- عنوان خدمت: ارائه خدمات عمومی به کارکنان		۲- شناسه خدمت		
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)				
۳- شرح خدمت	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی، مدیریت سرمایه انسانی			
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور			
	شرح خدمت	ارائه خدمات عمومی مانند نظافت و پذیرایی به کارکنان		
	نوع خدمت	کارکنان شهرداری	<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E) 	
	سطح خدمت	روستایی ○	شهری ●	
	رویداد مرتبط با:	تولید ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت ○ تاسیسات شهری ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه ها ○ وفات ○ سایر ●		
	نحوه آغاز خدمت	تقاضای گیرنده خدمت ● فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○		
	مدارک لازم برای انجام خدمت	تشخیص دستگاه ○ سایر: ... ○		
	قوانین و مقررات بالادستی	- شاخص های خدمات عمومی		
	۴- مشخصات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال کلیه کارکنان شهرداری	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		-		
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال		
تعداد بار مراجعه حضوری		-		
هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان		مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک ○
۵- جزئیات خدمت	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	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (اتوماسیون اداری)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	در مرحله درخواست خدمت	○ غیرالکترونیکی	○ ضرورت دسترسی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
	● ندارد			
	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و آگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (اتوماسیون اداری و شبکه دولت)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	

		○ غیرالکترونیکی دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
● ندارد (پذیرایی کارمندان عادی)				
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	○ الکترونیکی ● غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (اتوماسیون اداری و شبکه دولت)	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی ● غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: ماهیت خدمت	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر:
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل		
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
۹- عنوان	۴- فرارسیدن زمان مشخص یا دریافت درخواست			
	۵- انجام کار توسط نیروهای شرکتی			
	۶- نظارت			
توضیحات	-			



۱- (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)									
نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی									
نام دستگاه مادر: سازمان دهیاری ها و شهرداری ها									
شرح خدمت									
ارائه شناسنامه آموزش پرسنل مطابق درخواست آن ها									
نوع خدمت									
<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E) 									
<ul style="list-style-type: none"> ● شهری ○ روستایی 									
سطح خدمت									
رویداد مرتبط با:									
<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 									
<ul style="list-style-type: none"> ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه ها ○ وفات ○ سایر 									
نحوه آغاز خدمت									
<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص 									
تشخیص دستگاه									
<ul style="list-style-type: none"> ○ سایر: اعلام سازمان دهیاری ها و شهرداری ها 									
مدارک لازم برای انجام خدمت									
- لیست گواهی های آموزشی									
قوانین و مقررات بالادستی									
-									
آمار تعداد خدمت گیرندگان									
میانگین ۶۰ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال									
متوسط مدت زمان خدمت:									
متوسط ۱ روز									
تواتر									
○ یکبار برای همیشه مستمر در ○ ماه ○ فصل ● سال									
تعداد بار مراجعه حضوری									
۱ بار									
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان									
مبلغ (مبالغ)									
شماره حساب (های) بانکی									
پرداخت بصورت الکترونیک									
○									
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 جام									
مراحل خدمت									
نوع ارائه									
○ الکترونیکی									
در مرحله اطلاع رسانی خدمت									
○ غیر الکترونیکی									
در مرحله اطلاع رسانی خدمت									
<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 									
<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 									
<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 									
● ندارد									
در مرحله درخواست خدمت									
<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان 									
<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 									

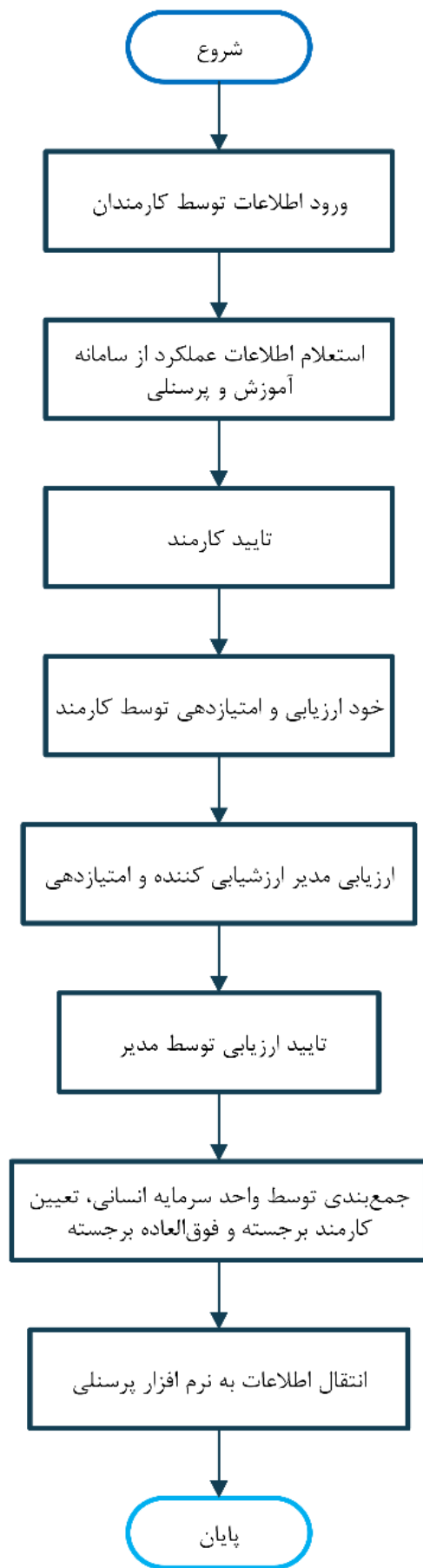
● سایر (اتوماسیون اداری)							
○ غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
○ ندارد							
○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ● پست الکترونیک ○ سایر ○						مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دستگاه)	
○ غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری					
● الکترونیکی				○ 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(جام، سیستم پرسنلی، سیستم ارزشیابی پرسنل)		در مرحله ارائه خدمت	
● غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت		○ مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
سامانه ۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)		-		برخط دستیابی (Batch)		-	
سیستم اتوماسیون اداری				○		○	
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
دستگاههای دیگر		-		-		استعلام الکترونیکی برخط online دستیابی (Batch)	
-		-		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
توضیحات		-		-		-	
۱۱۹- ثبت درخواست توسط متقاضی							
۱۲۰- بررسی اولیه توسط واحد آموزش و صدور چک لیست اولیه و ارائه آن به متقاضی							
۱۲۱- ثبت گواهی های ثبت نشده در صورت ناقص بودن لیست							
۱۲۲- صدور شناسنامه آموزش و تایید آن							
۱۲۳- تحویل شناسنامه							



۱- عنوان خدمت: ارائه گزارش عملکرد کارکنان		۲- شناسه خدمت		
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)				
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی، مدیریت سرمایه انسانی	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور		
	شرح خدمت	ارزیابی عملکرد کارکنان بر اساس دستورالعمل در طی یک سال در جهت برقراری فوق العاده برجستگی، تمدید قرارداد و تعیین کارمند برجسته		
	نوع خدمت	کارکنان شهرداری	<input 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) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کارکنان (G2E)	
	سطح خدمت	<input type="checkbox"/> روستایی <input checked="" type="checkbox"/> شهری		
	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"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثابت مالکیت <input checked="" type="checkbox"/> سایر	<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	
	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	- فرم ارزیابی - مدارک آموزشی - تقدیرنامه - مقاله - سابقه تدریس		
	قوانین و مقررات بالادستی	بخش نامه شماره ۱۸۰۳/۱۹۴۱۵۵ مورخ ۸۳/۱۰/۲۰، ابلاغ فرم دستورالعمل نظام جدید ارزیابی کارکنان دولت		
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	حدود ۱۰۰۰ نفر در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال	
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	۳ ماه		
تواتر	<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه <input type="checkbox"/> سالی یکبار	... بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال		
تعداد بار مراجعه حضوری	-			
هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان	ارایه خدمت	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	
		-	پرداخت بصورت الکترونیک <input type="checkbox"/>	
۶- نحوه دسترسی به خدمت	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 ارزیابی عملکرد کارکنان (PASMasteR)			
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (سایت داخلی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (اتوماسیون اداری)	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه	
	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> ضرورت <input type="checkbox"/> مراجعه حضوری	<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	
	<input type="checkbox"/> ندارد			

در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی الاینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) پست الکترونیک تلفن گویا یا مرکز تماس دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: عناوین مشابه دفاتر پیشخوان سایر (اتوماسیون اداری)		الکترونیکی غیرالکترونیکی		در مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)
	تلفن همراه (برنامه کاربردی) ارسال پستی پیام کوتاه		ندارد		
در مرحله ارائه خدمت	الاینترنتی (مانند درگاه دستگاه) پست الکترونیک سایر		الکترونیکی غیرالکترونیکی		نام سامانه های دیگر
	تلفن همراه (برنامه کاربردی) ارسال پستی پیام کوتاه شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: عناوین مشابه دفاتر پیشخوان سایر: اینترنتی (اینترنت داخلی دستگاه)		ندارد		
سامانه های ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	استفاده از سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)
	استفاده از سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		
دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر
	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		
توضیحات	۱- ورود اطلاعات توسط کارمندان		۱- ورود اطلاعات توسط کارمندان		توضیحات
	۲- اعلام اطلاعات عملکرد از سامانه آموزش و پرسنلی		۲- اعلام اطلاعات عملکرد از سامانه آموزش و پرسنلی		
	۳- تایید کارمند		۳- تایید کارمند		
	۴- خود ارزیابی و امتیازدهی توسط کارمند		۴- خود ارزیابی و امتیازدهی توسط کارمند		
	۵- ارزیابی مدیر ارزشیابی کننده و امتیازدهی		۵- ارزیابی مدیر ارزشیابی کننده و امتیازدهی		
	۶- تایید ارزیابی توسط مدیر		۶- تایید ارزیابی توسط مدیر		
	۷- جمع بندی توسط واحد سرمایه انسانی، تعیین کارمند برجسته و فوق العاده برجسته		۷- جمع بندی توسط واحد سرمایه انسانی، تعیین کارمند برجسته و فوق العاده برجسته		
	۸- انتقال اطلاعات به نرم افزار پرسنلی		۸- انتقال اطلاعات به نرم افزار پرسنلی		

ارائه گزارش عملکرد کارکنان



۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

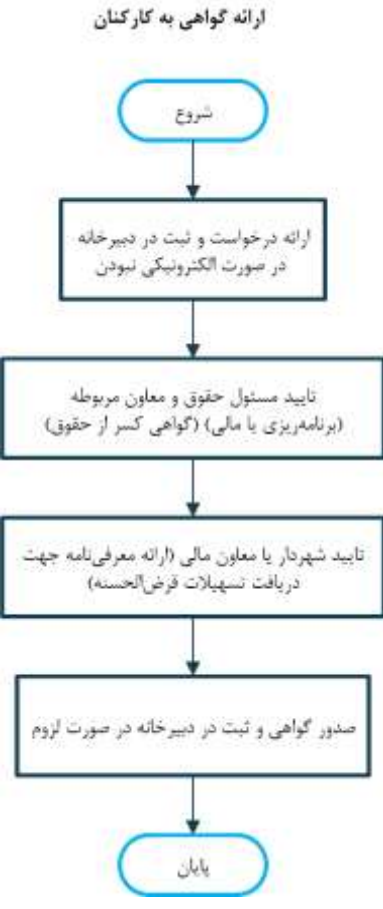
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای یاسر دهقان	تلفن: ۰۹۱۳۳۵۸۴۱۲۵	پست الکترونیک: واحد مربوط: سرمایه انسانی
--	----------------------	--

۱- عنوان خدمت: ارائه گواهی به کارکنان

۲- شناسه خدمت
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)

۱-۳-۴		نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد		
۱-۳-۴		نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	صدور گواهی کسر از حقوق بنا به درخواست کارمندان برای دریافت وام یا ضامن شدن، صدور گواهی اشتغال به کار برای کارکنان و معرفی پرسنل شهرداری با رعایت نوبت جهت اخذ تسهیلات به بانک عامل.		
	نوع خدمت	کارکنان شهرداری	<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E) 	
	سطح خدمت	روستایی	<ul style="list-style-type: none"> ● شهری 	
	رویداد مرتبط با:	تولید	<ul style="list-style-type: none"> ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	
		تاسیسات شهری	<ul style="list-style-type: none"> ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ● مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ○ سایر 	
	نحوه آغاز خدمت	تقاضای گیرنده خدمت	فرارسیدن زمانی مشخص	○ رخداد رویدادی مشخص
		تشخیص دستگاه	○ سایر: ...	
	انجام خدمت	مدارک لازم برای	درخواست	
		فیش حقوقی (ارائه معرفی‌نامه جهت دریافت تسهیلات قرض‌الحسنه)		
		قوانین و مقررات بالادستی	آیین‌نامه ماموریت اداری	
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	۳۰ تا ۴۰ مورد در: ● ماه ○ فصل ○ سال (گواهی کسر از حقوق) بالغ بر ۵۰۰ مورد در سال (گواهی اشتغال به کار) بالغ بر ۲۰۰ تا ۳۰۰ مورد در سال (ارائه معرفی‌نامه جهت دریافت تسهیلات قرض‌الحسنه)		
	متوسط مدت زمان	در حد چند دقیقه تا چند ساعت		
	تواتر	<ul style="list-style-type: none"> ○ یکبار برای همیشه یک بار برای هر درخواست هر سه سال یکبار با درخواست متقاضی (ارائه معرفی‌نامه جهت دریافت تسهیلات قرض‌الحسنه) 		
	تعداد بار مراجعه حضوری	دو مرتبه: یک مرتبه جهت ارائه درخواست و یک مرتبه جهت دریافت گواهی (ارائه معرفی‌نامه جهت دریافت تسهیلات قرض‌الحسنه و گواهی کسر از حقوق)		
	هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
		-	-	○
	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 اتوماسیون اداری (سیستم دبیرخانه)		
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (اتوماسیون اداری) 	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان‌های تابعه 	
	<ul style="list-style-type: none"> ● ندارد 			
در مرحله درخواست خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: 		

<p>○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (اتوماسیون اداری در گواهی اشتغال به کار و ارائه معرفی نامه جهت دریافت تسهیلات قرض الحسنه)</p>									
<p>○ غیرالکترونیکی</p>		<p>○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر</p>		<p>○ مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه</p>		<p>○ ندارد</p>			
<p>● الکترونیکی</p>		<p>○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک</p>		<p>● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ پیام کوتاه ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (اتوماسیون اداری در گواهی اشتغال به کار)</p>		<p>○ غیرالکترونیکی</p>		<p>○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ پیام کوتاه ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (اتوماسیون اداری در گواهی اشتغال به کار)</p>	
<p>● غیرالکترونیکی</p>		<p>○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: جهت دریافت اصل گواهی امضا شده (ارائه معرفی نامه جهت دریافت تسهیلات قرض الحسنه و گواهی کسر از حقوق)</p>		<p>○ مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه</p>		<p>○ ندارد</p>			
<p>نام سامانه های دیگر</p>		<p>فیلدهای موردتبادل</p>		<p>استعلام الکترونیکی</p>		<p>استعلام غیر الکترونیکی</p>		<p>۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای</p>	
<p>شبکه دولت (گواهی اشتغال به کار)</p>		<p>-</p>		<p>○</p>		<p>○</p>		<p>○</p>	
<p>نام دستگاه دیگر</p>		<p>نام سامانه های دستگاه دیگر</p>		<p>فیلدهای موردتبادل</p>		<p>مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)</p>		<p>استعلام الکترونیکی</p>	
<p>-</p>		<p>-</p>		<p>-</p>		<p>○</p>		<p>○ دستگاه ○ مراجعه کننده</p>	
<p>۹- عناوین فرآیندهای</p>		<p>۱- ارائه درخواست و ثبت در دبیرخانه در صورت الکترونیکی نبودن ۲- تایید مسئول حقوق و معاون مربوطه (برنامه ریزی یا مالی) (گواهی کسر از حقوق) تایید شهردار یا معاون مالی (ارائه معرفی نامه جهت دریافت تسهیلات قرض الحسنه) ۳- صدور گواهی و ثبت در دبیرخانه در صورت لزوم</p>							
<p>توضیحات</p>		<p>-</p>							

<p>ارانه گواهی به کارکنان</p> 				<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت</p>
<p>واحد مربوطه: مسئول حقوق و دستمزد کارشناس حوزه معاونت مالی اقتصادی کارشناس حوزه مدیریت سرمایه انسانی</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن: ۰۹۱۳۱۵۷۳۰۷۷ ۰۹۱۳۱۵۷۵۶۷۱</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای نادرزاده آقای محرابی خانم ملک</p>	

<p>۱- عنوان خدمت: اعزام به ماموریت</p>	<p>۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>
<p>۴- نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی، مدیریت سرمایه انسانی</p>	<p>۱</p>

نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	اعزام به ماموریت اعم از ماموریت ساعتی، روزانه (ابلاغ انجام کاری از سوی سازمان برای مدت مشخص در قبال پرداخت هزینه، حداکثر ۴۸ ساعت)، مامور از و مامور به (تغییر مکان یا محل کار با عنایت به درخواست فرد، حداقل یک ماه)
	نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E)
	سطح خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● شهری ○ روستایی
	رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت
	نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...
	مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - درخواست - ماموریت ساعتی و روزانه: ابلاغ انجام کار - آیین‌نامه ماموریت اداری
	قوانین و مقررات بالادستی	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال ماموریت ساعتی: به طور متوسط ماهیانه ۳۰۰۰ نفر ماموریت روزانه: به طور متوسط ماهیانه ۸۰ نفر (۵۰ نفر با حق ماموریت) مامور از: ۸ نفر در سال
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	۳ روز
	تواتر	<ul style="list-style-type: none"> ○ یکبار برای همیشه ... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال یکبار برای هر ماموریت
۵- جزئیات خدمت	تعداد بار مراجعه حضوری	ماموریت روزانه: حداقل یک بار ماموریت از و به: حداقل سه بار
	هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	هزینه ارایه: - مبالغ (مبالغ): - شماره حساب (های) بانکی: - پرداخت بصورت الکترونیک: ○
	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 اتوماسیون اداری (سیستم دبیرخانه)
	مراحل خدمت	نوع ارائه
۶- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی
	در مرحله درخواست خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ ندارد
	در مرحله درخواست خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ ندارد

		● سایر: اینترنتی (اینترنت داخلی دستگاه)				
	غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		
	○ ندارد					
	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر			مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)
	○ غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری				
	● الکترونیکی	○ 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: اینترنتی (اینترنت داخلی دستگاه)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه			در مرحله ارائه خدمت
	○ غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		
	فیلدهای موردتبادل			استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	
				برخط	دستی (Batch)	
	نام سامانه های دیگر	توضیح: محاسبه حق ماموریت		○	○	سامانه حضور و غیاب
	سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)	توضیح: ثبت ماموریت		○	○	سیستم جامع اداری- مالی
	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	نام دستگاه دیگر
			برخط (online دستهای Batch)		دستی (Batch)	
	توضیح: مبدا و مقصد ماموریت	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	نام دستگاه دیگر
	ماموریت ساعتی و روزانه:					
	۴- درخواست فرد پس از ابلاغ ماموریت به او					
	۵- صدور برگه ماموریت					
	۶- انجام ماموریت					
	۷- ارائه گزارش ماموریت					
	۸- ثبت در سیستم پرسنلی و حضور و غیاب جهت پرداخت ماموریت از:					
	۱- ارائه درخواست فرد					
	۲- طرح در کمیته تحول اداری					
	۳- انجام مکاتبه با مبدا و شروع به کار در صورت موافقت کمیته					
	۴- ارائه گزارش تایید کارکرد به مبدا					
	۵- انتصاب در پست و برقراری حقوق پس از گذشت ۶ ماه					
	۹- عناوین فرایندهای خدمت					

<p>۶- اعلام پایان ماموریت یا صدور حکم انتقال ماموریت به:</p> <p>۱- دریافت موافقت سازمان مقصد از طریق مستخدم</p> <p>۲- ارائه درخواست</p> <p>۳- پاسخ به سازمان مقصد در خصوص موافقت با ماموریت</p> <p>۴- انجام توافقات</p>			
<p>پرداخت حقوق و مزایا با توافق مبدا و مقصد انجام می‌گیرد.</p>	<p>توضیحات:</p>		
<p style="text-align: center;">اعزام به ماموریت - ماموریت از</p> <pre> graph TD subgraph "اعزام به ماموریت - ماموریت از" S1([شروع]) --> B1[ارائه درخواست فرد] B1 --> C1[طرح در کمیته تحول اداری] C1 --> D1[انجام مکاتبات با مبدا و شروع به کار در صورت موافقت کمیته] D1 --> E1[ارائه گزارش تایید کارکرد به مبدا] E1 --> F1[انتصاب در پست و برقراری حقوق پس از گذشت 6 ماه] F1 --> G1[اعلام پایان ماموریت یا صدور حکم انتقال] G1 --> H1([پایان]) end subgraph "اعزام به ماموریت - ماموریت از" S2([شروع]) --> B2[دریافت موافقت سازمان مقصد از طریق مستخدم] B2 --> C2[ارائه درخواست] C2 --> D2[پاسخ به سازمان مقصد در خصوص موافقت با ماموریت] D2 --> E2[انجام توافقات] E2 --> F2([پایان]) end subgraph "اعزام به ماموریت - ماموریت ساعتی و روزانه" S3([شروع]) --> B3[درخواست فرد پس از ابلاغ ماموریت به او] B3 --> C3[صدور برگه ماموریت] C3 --> D3[انجام ماموریت] D3 --> E3[ارائه گزارش ماموریت] E3 --> F3[ثبت در سیستم پرسنلی و حضور و غیاب جهت پرداخت] F3 --> G3([پایان]) end </pre>			
<p>واحد مربوط:</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن: ۰۹۱۳۱۵۷۵۶۷۱</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: خانم ملک</p>

۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

<p>۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>	<p>۱- عنوان خدمت: برگزاری دوره آموزشی</p>
<p>نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی</p> <p>نام دستگاه مادر: سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور</p>	<p>۳- آراء</p>

مرحله تولید خدمت (فرآیند داخل دستگاه یا ارتباط با دستگاه)	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه حضوری	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		
	○ ندارد					
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ● پست الکترونیک	○ ماهیت خدمت	○ 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 (جام، سیستم پرسنلی، سیستم ارزشیابی پرسنل)		
	● غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه حضوری	○ مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل				
	سیستم اتوماسیون اداری	○	○	○		
	سیستم پرسنلی	توضیح: اطلاعات آموزش	○	○		
	سیستم ارزشیابی پرسنل	توضیح: تعداد دوره های آموزشی	○	○		
	سیستم نظام جامع آماری	توضیح: آمار	○	○		
	سیستم ارزشیابی سازمان	توضیح: شاخص های آموزش	○	○		
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
	سازمان شهرداری ها	-	-	-	برخط (online)	○ دستگاه
	امور شهری	شبکه دولت	-	-	دستگاهی (Batch)	○ مراجعه کننده
	دانشگاه علمی و کاربردی	اتوماسیون اداری	توضیح: صدور گواهی و برگزاری	-	○ دستگاه	○ مراجعه کننده
۱- ارسال نامه به واحدهای مختلف جهت ارسال نیازهای آموزشی ۲- اولویت بندی، جمع بندی نیازها و ارسال نامه به امور شهری ۳- بررسی و ارسال نیازها به سازمان دهیاری ها و شهرداری ها ۴- تصویب دوره توسط سازمان دهیاری ها و شهرداری ها و ارسال آن به امور شهری جهت اجرا ۵- انتخاب شرکت مشاور توسط امور شهری ۶- طراحی اسناد و فرم های مربوط به فرآیند با کمک واحد مربوطه و سازمان فاوا						

<p>۷- نامه به شهرداری جهت ابلاغ دوره</p> <p>۸- ثبت نام از متقاضیان</p> <p>۹- برگزاری دوره و ارزیابی</p> <p>۱۰- ارسال لیست نمرات به امور شهری توسط شهرداری و صدور گواهی توسط امور شهری</p> <p>۱۱- تایید گواهی توسط امور شهری و ارسال آن به شهرداری</p> <p>۱۲- تحویل گواهی</p> <p>۱۳- ثبت گواهی‌ها در سامانه جام</p>	<p>توضیحات:</p>		
<p>برگزاری دوره های آموزشی</p>	<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت</p>		
<p>واحد مربوطه: معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن:</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: دکتر شبانی</p>

<p>۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>	<p>۱- عنوان خدمت: بیمه نمودن کارکنان (بیمه بازنشستگی)</p>
<p>نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی، مدیریت سرمایه انسانی</p> <p>نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور</p>	

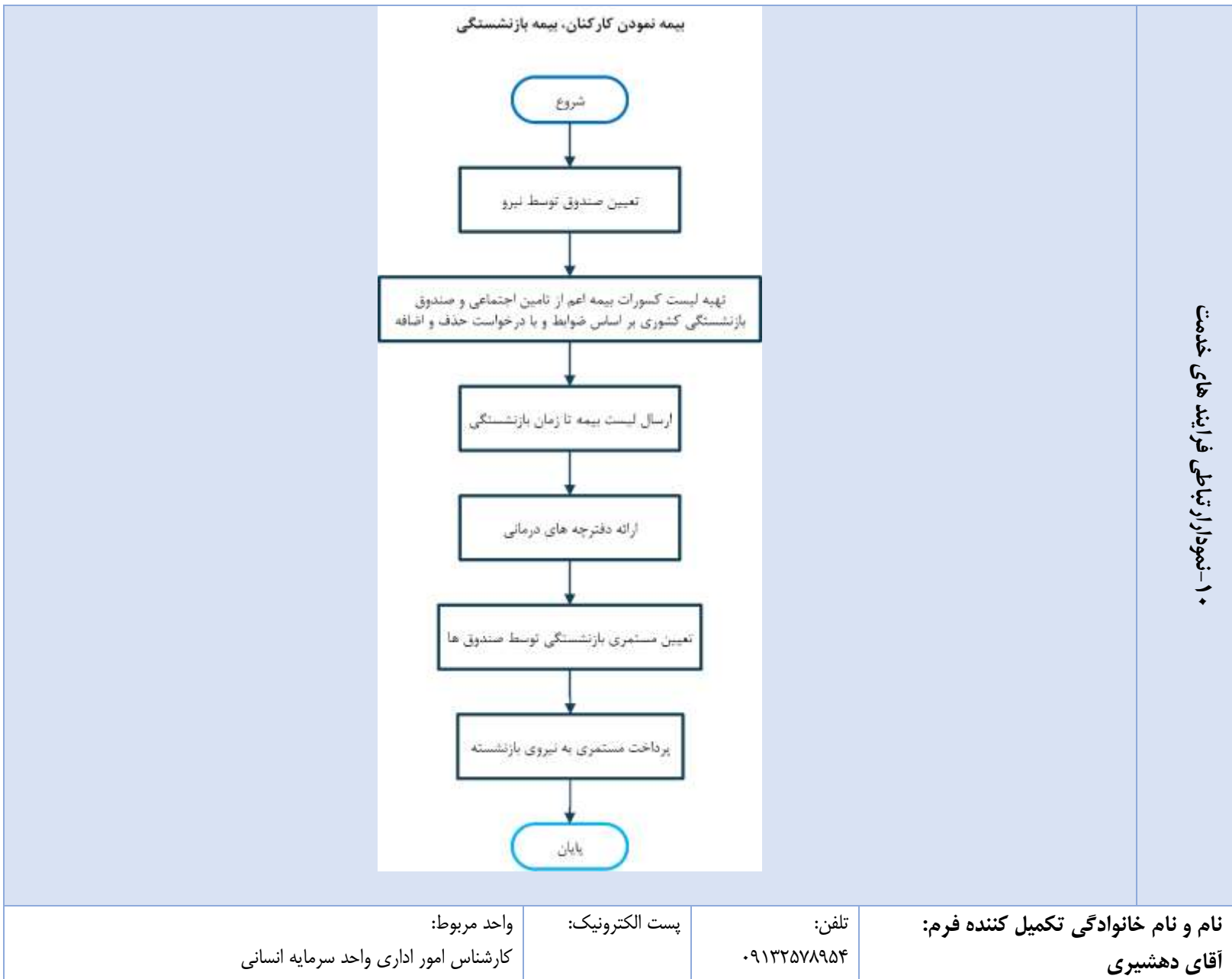
شرح خدمت		کارفرما موظف است نیروهای استخدام شده خود را در یکی از صندوق‌های بازنشستگی (صندوق بازنشستگی کشوری برای کارمندان رسمی، صندوق تامین اجتماعی) بیمه نموده و لیست کسورات بیمه آن‌ها را ماهیانه همراه با مبالغ کسر شده سهم کارگر و کارفرما به این صندوق‌ها ارسال نماید.					
نوع خدمت		کارکنان شهرداری		مکانین		○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E)	
سطح خدمت		روستایی		● شهری			
رویداد مرتبط با:		○ ثبت مالکیت		○ تامین اجتماعی		○ کسب و کار	
		○ وفات		○ مدارک و گواهینامه‌ها		○ بازنشستگی	
نحوه آغاز خدمت		○ تقاضای گیرنده خدمت		○ فرارسیدن زمانی مشخص		● رخداد رویدادی مشخص (به محض استخدام و شروع به کار)	
		○ تشخیص دستگاه		○ سایر: ...			
مدارک لازم برای انجام خدمت		- احکام کارگزینی - فرم‌های ثبت نام صندوق‌ها - کپی شناسنامه و کارت ملی تمام اعضای خانواده					
قوانین و مقررات بالادستی		- قوانین بازنشستگی و وظیفه - قانون رفاه و تامین اجتماعی					
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال کلیه کارکنان شهرداری حدود ۱۰۰۰ نفر (۴۰ تا ۵۰ نفر صندوق بازنشستگی کشوری و بقیه صندوق تامین اجتماعی)					
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		-					
تواتر		○ یکبار برای همیشه ... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال					
تعداد بار مراجعه حضوری		-					
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی		پرداخت بصورت الکترونیک	
		-		-		○	
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		● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (سایت داخلی)			
		○ غیر الکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر			
در مرحله درخواست خدمت		● الکترونیکی		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ● پیام کوتاه			
		○ ندارد					
		● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر: اینترنتی (اینترنت داخلی دستگاه)			

۴- مشخصات خدمت

۵- جزئیات خدمت

۶- نحوه دسترسی به خدمت

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	○ غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ ندارد	○ غیرالکترونیکی ○ سایر: اینترنتی (مانند داخلی دستگاه)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
	○ الکترونیکی							○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان
در مرحله ارائه خدمت	○ غیرالکترونیکی	○ سایر: اینترنتی (اینترنت داخلی دستگاه)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	فیلدهای موردتبادل			نام سامانه های دیگر
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	نام سامانه های دیگر
	برخط	دستهای (Batch)	برخط	دستهای (Batch)	برخط	دستهای (Batch)	برخط	دستهای (Batch)
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	برخط (online)	دستهای (Batch)	نام دستگاه دیگر
	اداره تامین اجتماعی	-	-	-	○	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	صندوق بازنشستگی کشوری	-	-	-	○	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	اداره خدمات درمانی	-	-	-	○	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱- تعیین صندوق توسط نیرو							
	۲- تهیه لیست کسورات بیمه اعم از تامین اجتماعی و صندوق بازنشستگی کشوری بر اساس ضوابط و با درخواست حذف و اضافه							
	۳- ارسال لیست بیمه تا زمان بازنشستگی							
	۴- ارائه دفترچه های درمانی							
	۵- تعیین مستمری بازنشستگی توسط صندوق ها							
	۶- پرداخت مستمری به نیروی بازنشسته							
توضیحات	-							



<p>۱- عنوان خدمت: ارائه تسهیلات بیمه ای</p>	<p>۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>
<p>نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی، مدیریت سرمایه انسانی</p>	<p>نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور</p>

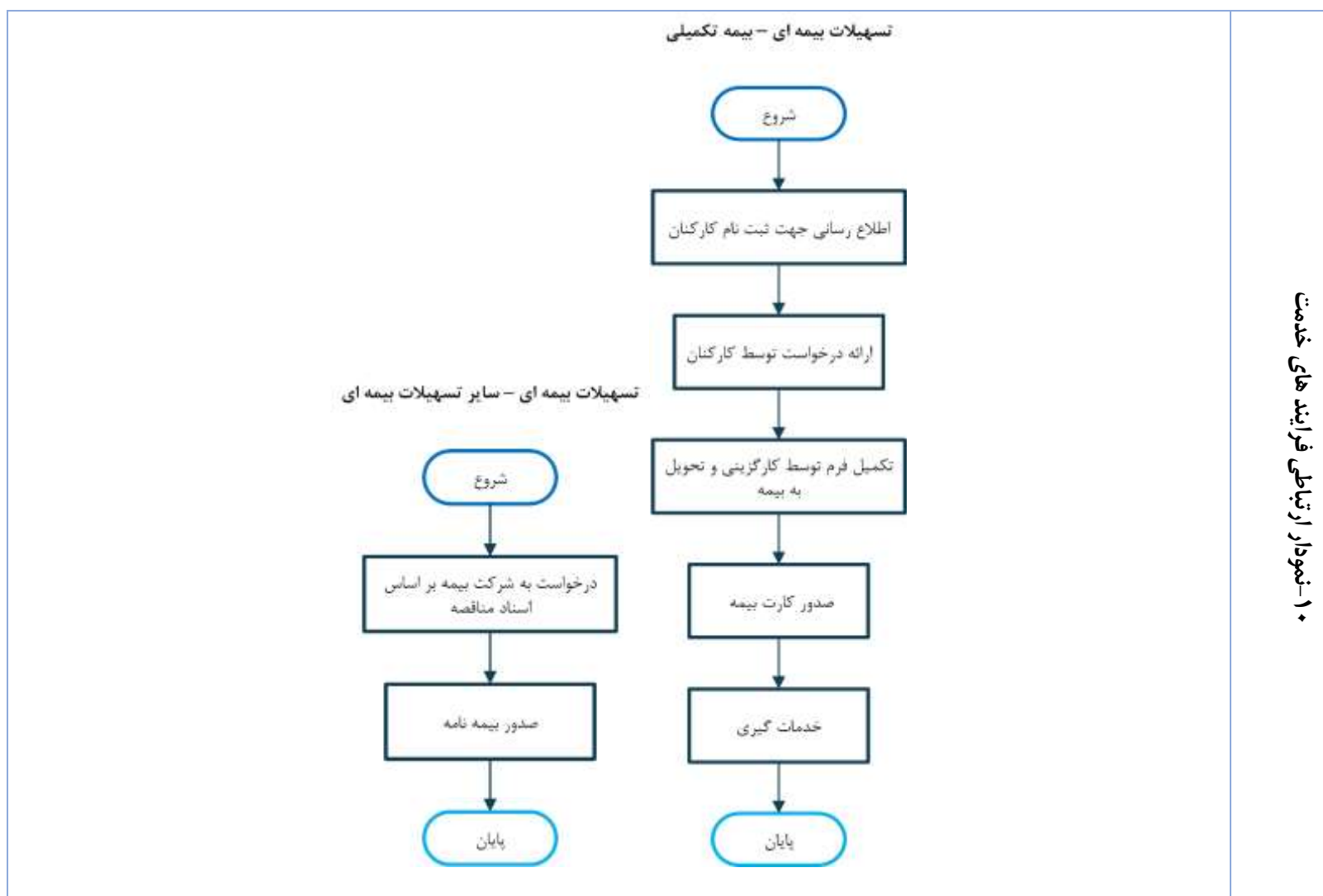
شرح خدمت		شرح خدمت	
ارائه تسهیلات بیمه‌ای به کارکنان اعم از بیمه تکمیلی، بیمه عمر و حادثه، بیمه مسئولیت کارکنان و بیمه‌های دیگری مانند بیمه مسئولیت شهروندی			
نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> • خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) • خدمت به کارکنان (G2E) 	کارکنان شهرداری (تسهیلات بیمه‌ای به کارکنان) عموم شهروندان (بیمه مسئولیت شهروندی)	
سطح خدمت	<ul style="list-style-type: none"> • شهری ○ روستایی 		
رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 		
نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> • تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص • تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 		
مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - اسناد مناقصه (آمار کارکنان، آمار ماشین‌ها و اماکن شهرداری) - فرم اطلاعات فردی (تسهیلات بیمه کارکنان) - کپی حکم کارگزینی، کپی دفترچه بیمه، کپی شناسنامه و کارت ملی کارمند و افراد تحت تکفل (تسهیلات بیمه کارکنان) 		
قوانین و مقررات بالادستی	-		
آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان کارکنان شهرداری		
متوسط مدت زمان آرایه خدمت:	-		
تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ○ سال		
تعداد بار مراجعه حضوری	بیمه تکمیلی: دو مرتبه، یک مرتبه درخواست (کاهش و افزایش) و یک مرتبه دریافت کارت بیمه		
هزینه آرایه خدمت (ریال) به گیرندگان	مبلغ (مبالغ) بیمه تکمیلی: طبق تعرفه	شماره حساب (های) بانکی خزانه	پرداخت بصورت الکترونیک ○
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: سیستم پرسنلی			
مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<ul style="list-style-type: none"> • الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی • پیام کوتاه 	
در مرحله درخواست خدمت	<ul style="list-style-type: none"> • الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان‌های تابعه
○ ندارد			
در مرحله درخواست خدمت	<ul style="list-style-type: none"> • الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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: اینترنتی (اتوماسیون اداری) 	

۴- مشخصات خدمت

۵- جزئیات خدمت

۶- نحوه دسترسی به خدمت

مرحله تولید خدمت (فرآیند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	○ غیرالکترونیکی	○ ندارد	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر: اینترنتی (اینترنت داخلی دستگاه)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
در مرحله ارائه خدمت	● غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر: اینترنتی (اینترنت داخلی دستگاه)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: ماهیت خدمت	○ مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر: اینترنتی (اینترنت داخلی دستگاه)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: ماهیت خدمت	○ مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
	اتوماسیون اداری		برخط	دستهای (Batch)
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	-		○	○
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
	شرکت بیمه طرف قرارداد	-	-	-
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:				
○ دستگاه				
○ مراجعه کننده				
توضیحات	بیمه تکمیلی:			
	۱- اطلاع رسانی جهت ثبت نام کارکنان			
	۲- ارائه درخواست توسط کارکنان			
	۳- تکمیل فرم توسط کارگزینی و تحویل به بیمه			
	۴- صدور کارت بیمه			
	۵- خدمات گیری			
	سایر تسهیلات بیمه ای:			
	۱- درخواست به شرکت بیمه بر اساس اسناد مناقصه			
	۲- صدور بیمه نامه			
عقد قرارداد با شرکت بیمه سالی یک بار و از طریق مناقصه انجام می گیرد.				



۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

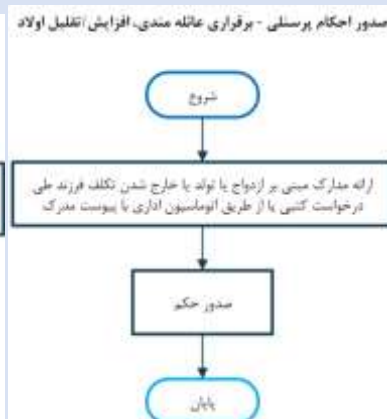
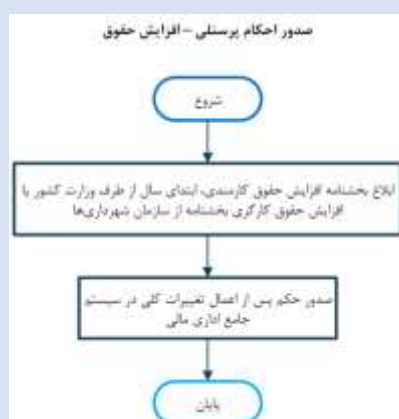
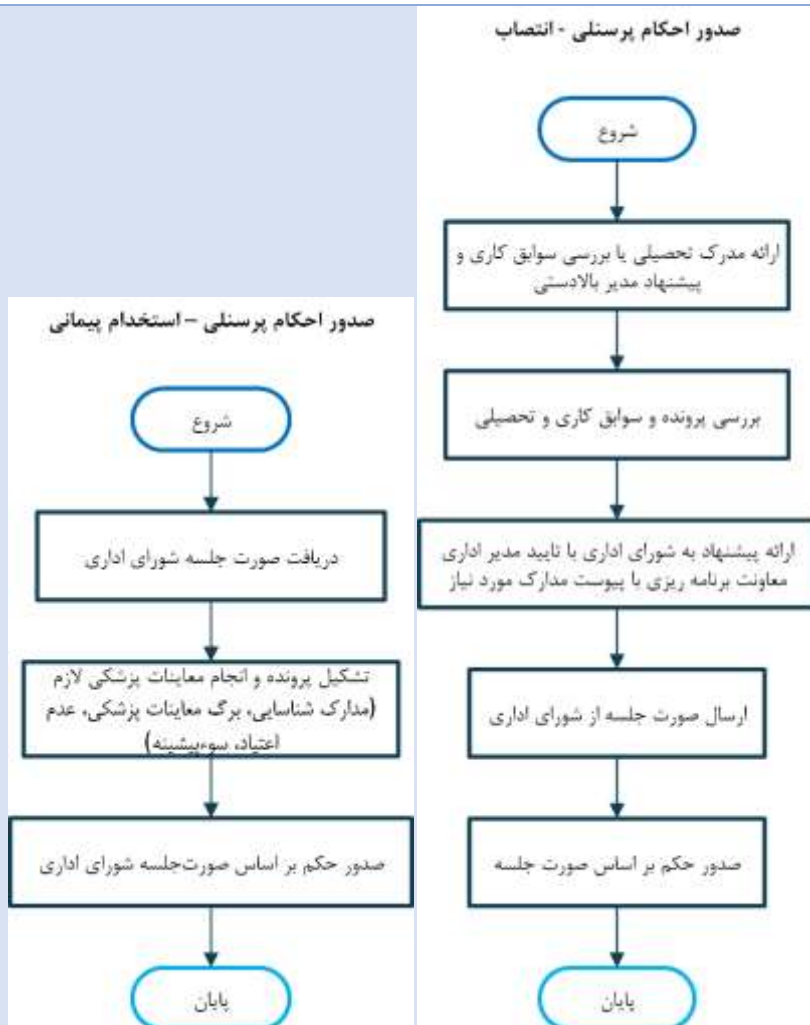
<p>واحد مربوط: کارشناس امور اداری واحد سرمایه انسانی</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن: ۰۹۱۳۱۵۹۴۳۰۷</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای دهقان</p>
--	-----------------------	------------------------------	---

۱- عنوان خدمت: صدور احکام پرسنلی		۲- شناسه خدمت	
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)			
ردیف	شرح خدمت	دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه سرمایه انسانی، مدیریت انسانی	
		نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور	
۳- مشخصات خدمت	شرح خدمت	صدور احکام استخدام پیمانی، انتصاب، ارتقای گروه، برقراری فوق العاده ویژه، افزایش حقوق، برقراری عائله مندی، افزایش یا تقلیل اولاد برای کلیه پرسنل شهرداری با هدف پرداخت حقوق و مزایا	
	نوع خدمت	کارکنان شهرداری	<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E)
	سطح خدمت	روستایی ○	<ul style="list-style-type: none"> ● شهری
	رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ● مدارک و گواهینامه ها ○ وفات ○ سایر
	نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت (برقراری عائله مندی، افزایش یا تقلیل اولاد) ● تشخیص دستگاه (انتصاب) 	<ul style="list-style-type: none"> ● فرارسیدن زمانی مشخص (استخدام پیمانی، ارتقای گروه، افزایش حقوق) ○ رخداد رویدادی مشخص ○ سایر: ...
	مدارک لازم برای انجام خدمت	استخدام پیمانی: - مدارک شناسایی و تحصیلی - برگ معاینات پزشکی - گواهی عدم اعتیاد - گواهی سوء پیشینه انتصاب: - برگ پیشنهاد انتصاب یا مدرک تحصیلی و تاییدیه آن - برگ سوابق خدمتی ارتقای گروه: - فرم ارزیابی مشاغل تحقیقی تخصصی - شناسنامه آموزشی - مدرک تحصیلی و تاییدیه آن - گواهی گردان عاشورا، رزمندگان و .. - برگ سوابق خدمتی - فرم برقراری فوق العاده ویژه - کلیه احکام انتصاب برقراری عائله مندی و تغییر اولاد: - درخواست - مدارک شناسنامه ای	
	قوانین و مقررات بالادستی	نظام هماهنگ پرداخت	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال افزایش حقوق: کلیه کارمندان ارتقای گروه و انتصاب: حداقل ۵۰ تا ۶۰ مورد در سال	
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	حداقل یک ماه و نیم	
	تواتر	<ul style="list-style-type: none"> ○ یکبار برای همیشه افزایش حقوق: سالی یکبار ارتقای گروه: فصلی یکبار انتصاب: برحسب مورد 	
۵- جزئیات خدمت	... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال		

تعداد بار مراجعه		صفر تا حداکثر ۳ بار	
حضور	هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
○	○	-	پرداخت بصورت الکترونیک
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:		سیستم جامع اداری مالی	
مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (سایت داخلی)	
	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
○ ندارد			
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی	○ 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: اینترنتی (اتوماسیون اداری)	
	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
○ ندارد			
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر	
	● غیرالکترونیکی	بررسی مدارک و تکمیل فرم های مربوطه	
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ 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: اینترنتی (اتوماسیون اداری)	
	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	

۱- نحوه دسترسی به خدمت

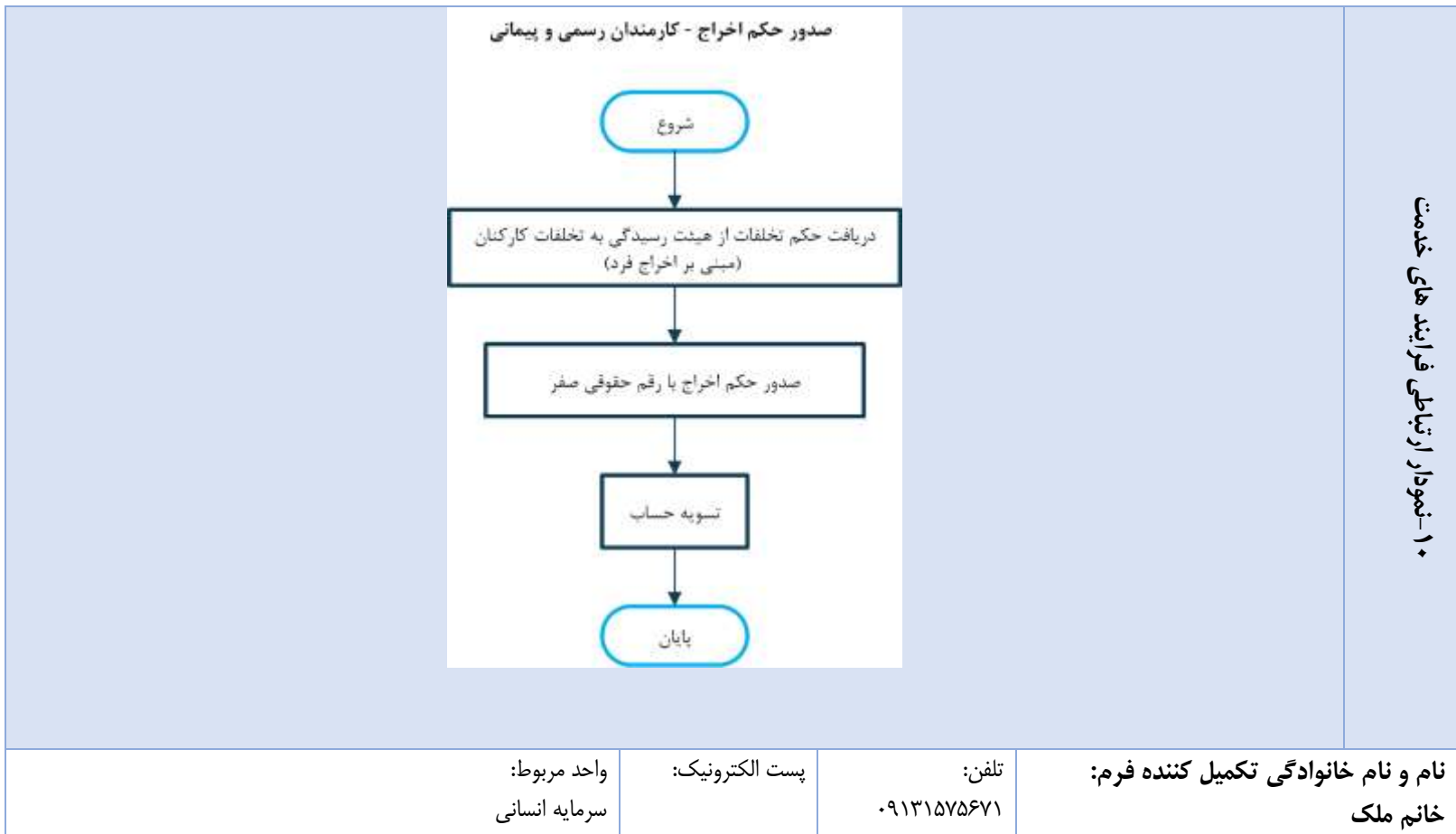
استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		فیلدهای مورد تبادل				نام سامانه های دیگر	۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه
	برخط	دسته ای	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای مورد تبادل	نام سامانه های دیگر	نام دستگاه دیگر		
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		-			اتوماسیون اداری	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		-			سامانه جام (نرم افزار آموزش)	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		-			شبکه دولت	
اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:			استعلام الکترونیکی					۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	برخط online دسته ای (Batch)				استانداری	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		-				
استخدام پیمانی								
۱- دریافت صورت جلسه شورای اداری								
۲- تشکیل پرونده و انجام معاینات پزشکی لازم (مدارک شناسایی، برگ معاینات پزشکی، عدم اعتیاد، سوء پیشینه)								
۳- صدور حکم بر اساس صورت جلسه شورای اداری								
انتصاب								
۱- ارائه مدرک تحصیلی یا بررسی سوابق کاری و پیشنهاد مدیر بالادستی								
۲- بررسی پرونده و سوابق کاری و تحصیلی								
۳- ارائه پیشنهاد به شورای اداری با تایید مدیر اداری معاونت برنامه ریزی با پیوست مدارک مورد نیاز								
۴- ارسال صورت جلسه از شورای اداری								
۵- صدور حکم بر اساس صورت جلسه								
ارتقای گروه								
۱- تکمیل فرم های مربوطه								
۲- پیوست مدارک مورد نیاز								
۳- بررسی پرونده و اطلاعات پرسنلی کارمندان								
۴- ارائه پیشنهاد به شورای اداری با تایید مدیر اداری معاونت برنامه ریزی با پیوست مدارک مورد نیاز								
۵- ارسال صورت جلسه از شورای اداری								
۶- صدور حکم بر اساس صورت جلسه								
برقراری عائله مندی، افزایش/تقلیل اولاد:								
۱- ارائه مدارک مبنی بر ازدواج یا تولد یا خارج شدن تکلف فرزند طی درخواست کتبی یا از طریق اتوماسیون اداری با پیوست مدرک								
۲- صدور حکم								
افزایش حقوق								
۱- ابلاغ بخشنامه افزایش حقوق ابتدای سال از طرف وزارت کشور (کارمندی) یا بخشنامه از سازمان شهرداری ها (کارگری)								
۲- صدور حکم پس از اعمال تغییرات کلی در سیستم جامع اداری مالی								
								۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: خانم ملک	تلفن: ۰۹۱۳۱۵۷۵۶۷۱	پست الکترونیک: واحد مربوطه: سرمایه انسانی
۱- عنوان خدمت: صدور حکم اخراج		۲- شناسه خدمت

		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		
۳- ارائه	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی، مدیریت سرمایه انسانی			
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	صدور حکم بازنشستگی برای پرسنل بازنشسته شهرداری با هدف پرداخت حقوق و مزایا		
	نوع خدمت	کارکنان شهرداری	<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E) 	
	سطح خدمت	روستایی	● شهری	
	رویداد مرتبط با:	تولید	○ آموزش	○ سلامت
		○ تاسیسات شهری	○ بیمه	○ ازدواج
		○ مدارک لازم و مدارک گواهینامه‌ها	○ وفات	○ سایر
	نحوه آغاز خدمت	○ تقاضای گیرنده خدمت	● فرارسیدن زمانی مشخص	○ رخداد رویدادی مشخص
		○ تشخیص دستگاه	○ سایر: ...	
	انجام خدمت	مدارک لازم برای انجام خدمت	- حکم تخلف	
		قوانین و مقررات بالادستی	- نظام هماهنگ پرداخت	
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال برحسب مورد		
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	از دو ماه تا یک سال (کارمندان رسمی و پیمانی) از یک ماه تا چهار ماه (کارگران رسمی)		
	تواتر	○ یکبار برای همیشه بر حسب مورد		
	تعداد بار مراجعه حضوری	حداکثر ۳ بار		
	هزینه خدمت (ریال) به 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	-		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:	سیستم جامع اداری مالی		
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (سایت داخلی) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	در مرحله درخواست خدمت	○ الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
	○ ندارد			
	○ الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 	

○ سایر: اینترنتی (اتوماسیون اداری)					
○ غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		
● ندارد					
● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
○ غیرالکترونیکی	دگر ضرورت حضور				
● الکترونیکی	○ 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: اینترنتی (اتوماسیون اداری)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		در مرحله ارائه خدمت	
○ غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
				استعلام الکترونیکی	
				برخط	
				دستهای (Batch)	
اتوماسیون اداری		-		○	
شبکه دولت		-		○	
سیستم پرسنلی		-		○	
نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
				برخط	
				دستهای (Batch)	
اداره کار		-		○	
استانداری (هیئت تخلفات، هسته گزینش، دفتر امور شهری)		-		○	
کارمندان رسمی و پیمانی:					
۱- دریافت حکم تخلفات از هیئت رسیدگی به تخلفات کارکنان (مبنی بر اخراج فرد)					
۲- صدور حکم اخراج با رقم حقوقی صفر					
۳- تسویه حساب					
در مورد کارگران رسمی، رای کمیته انضباطی شهرداری مبنی بر اخراج فرد به وی ابلاغ شده و قرارداد تمدید نمی شود.					
توضیحات					
۹- عناوین فرآیندهای					



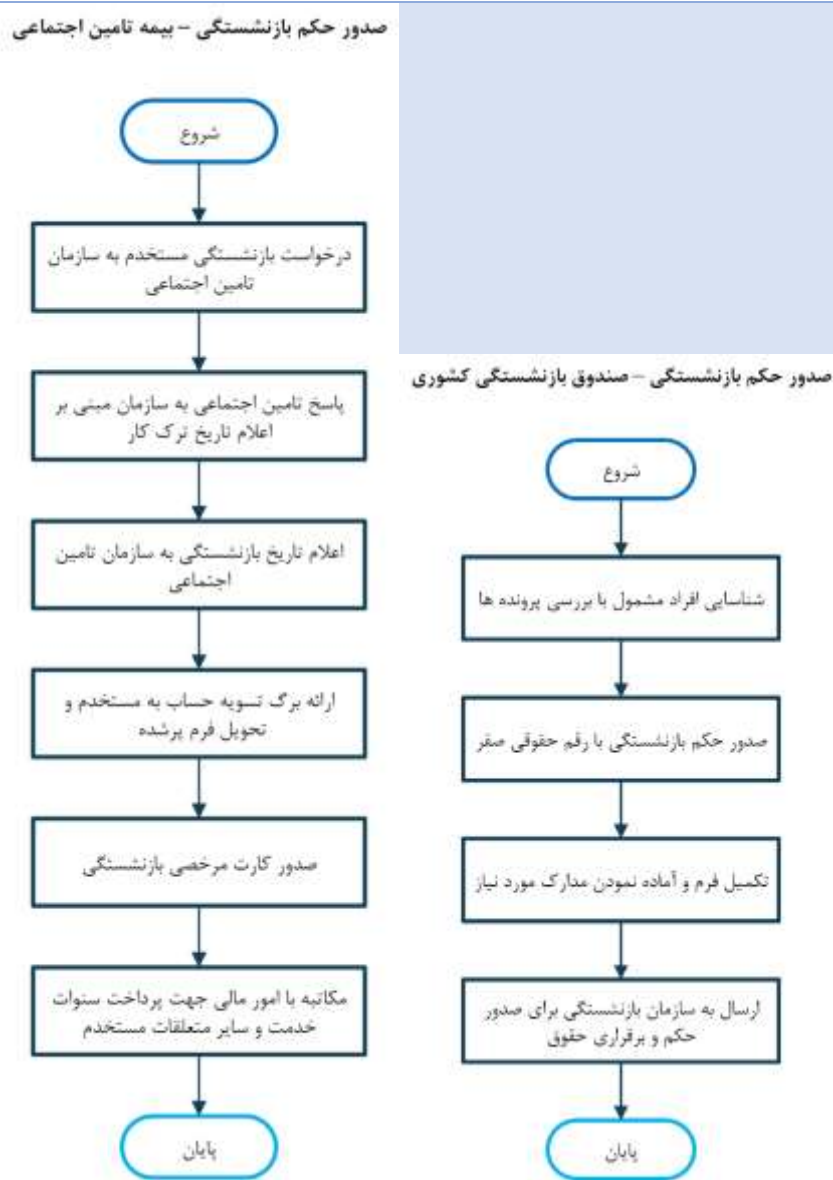
۱- عنوان خدمت: صدور حکم بازنشستگی

۲- شناسه خدمت
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)

۳- ارائه	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی، مدیریت سرمایه انسانی	
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور	
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	صدور حکم بازنشستگی برای پرسنل بازنشسته شهرداری با هدف پرداخت حقوق و مزایا
	نوع خدمت	O خدمت به شهروندان (G۲C) O خدمت به کسب و کار (G۲B) O خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان ((G۲E))
	سطح خدمت	● شهری O روستایی
	رویداد مرتبط با:	O تولد O آموزش O تاسیسات شهری O ازدواج O بازنشستگی O مدارک و گواهینامه ها O وفات O سایر
	نحوه آغاز خدمت	O تقاضای گیرنده خدمت ● فرارسیدن زمانی مشخص O رخداد رویدادی مشخص O تشخیص دستگاه O سایر: ...
	انجام خدمت	- مدارک لازم برای - درخواست (بیمه تامین اجتماعی) - نامه ترک کار (بیمه تامین اجتماعی)
	قوانین و مقررات بالادستی	نظام هماهنگ پرداخت
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: O ماه O فصل O سال بر حسب مورد
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	حداقل یک ماه و نیم
	تواتر	یکبار برای همیشه بر حسب مورد
۵- جزئیات خدمت	تعداد بار مراجعه حضوری	صفر تا حداکثر ۳ بار
	هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان	ارایه - - پرداخت بصورت الکترونیک O
	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن	-
۶- نحوه دسترسی به خدمت	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:	سیستم جامع اداری مالی
	مراحل خدمت	نوع ارائه
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی O اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) O پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس O سایر (سایت داخلی)
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	O غیرالکترونیکی O جهت احراز اصالت فرد O جهت احراز اصالت مدرک O نبود زیرساخت ارتباطی مناسب O سایر
	در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی O اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) O پست الکترونیک O تلفن گویا یا مرکز تماس O دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: O عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر: اینترنتی (اتوماسیون اداری)

			○ غیرالکترونیکی	○ ندارد	○ غیرالکترونیکی	○ نیاز ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
			● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	○ الکترونیکی	○ نیاز ضرورت مراجعه حضوری	● اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
			● الکترونیکی	○ 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: اینترنتی (اتوماسیون اداری)	○ الکترونیکی	○ نیاز ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
			○ غیرالکترونیکی	○ ندارد	○ غیرالکترونیکی	○ نیاز ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
			نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
			اتوماسیون اداری	-	○	○	○	○
			شبکه دولت	-	○	○	○	○
			نام دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	نام سامانه های دیگر	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
			اداره تامین اجتماعی	توضیح: گواهی تامین اجتماعی	-	-	○ دستگاه ● مراجعه کننده	○ دستگاه ● مراجعه کننده
			سازمان بازنشستگی	توضیح: صدور احکام اولیه	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
			صندوق بازنشستگی کشوری:					
			۱- شناسایی افراد مشمول با بررسی پرونده‌ها					
			۲- صدور حکم بازنشستگی با رقم حقوقی صفر					
			۳- تکمیل فرم و آماده نمودن مدارک مورد نیاز					
			۴- ارسال به سازمان بازنشستگی برای صدور حکم و برقراری حقوق بیمه تامین اجتماعی:					
			۱- درخواست بازنشستگی مستخدم به سازمان تامین اجتماعی					
			۲- پاسخ تامین اجتماعی به سازمان مبنی بر اعلام تاریخ ترک کار					
			۳- اعلام تاریخ بازنشستگی به سازمان تامین اجتماعی					
			۴- ارائه برگ تسویه حساب به مستخدم و تحویل فرم پر شده					
			۵- صدور کارت مرخصی بازنشستگی					
			۶- مکاتبه با امور مالی جهت پرداخت سنوات خدمت و سایر متعلقات مستخدم					
			توضیحات					

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: خانم ملک	تلفن: ۰۹۱۳۱۵۷۵۶۷۱	پست الکترونیک:	واحد مربوط: سرمایه انسانی
---	----------------------	----------------	------------------------------

۱- عنوان خدمت: صدور مرخصی	۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)
نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی، مدیریت سرمایه انسانی	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور

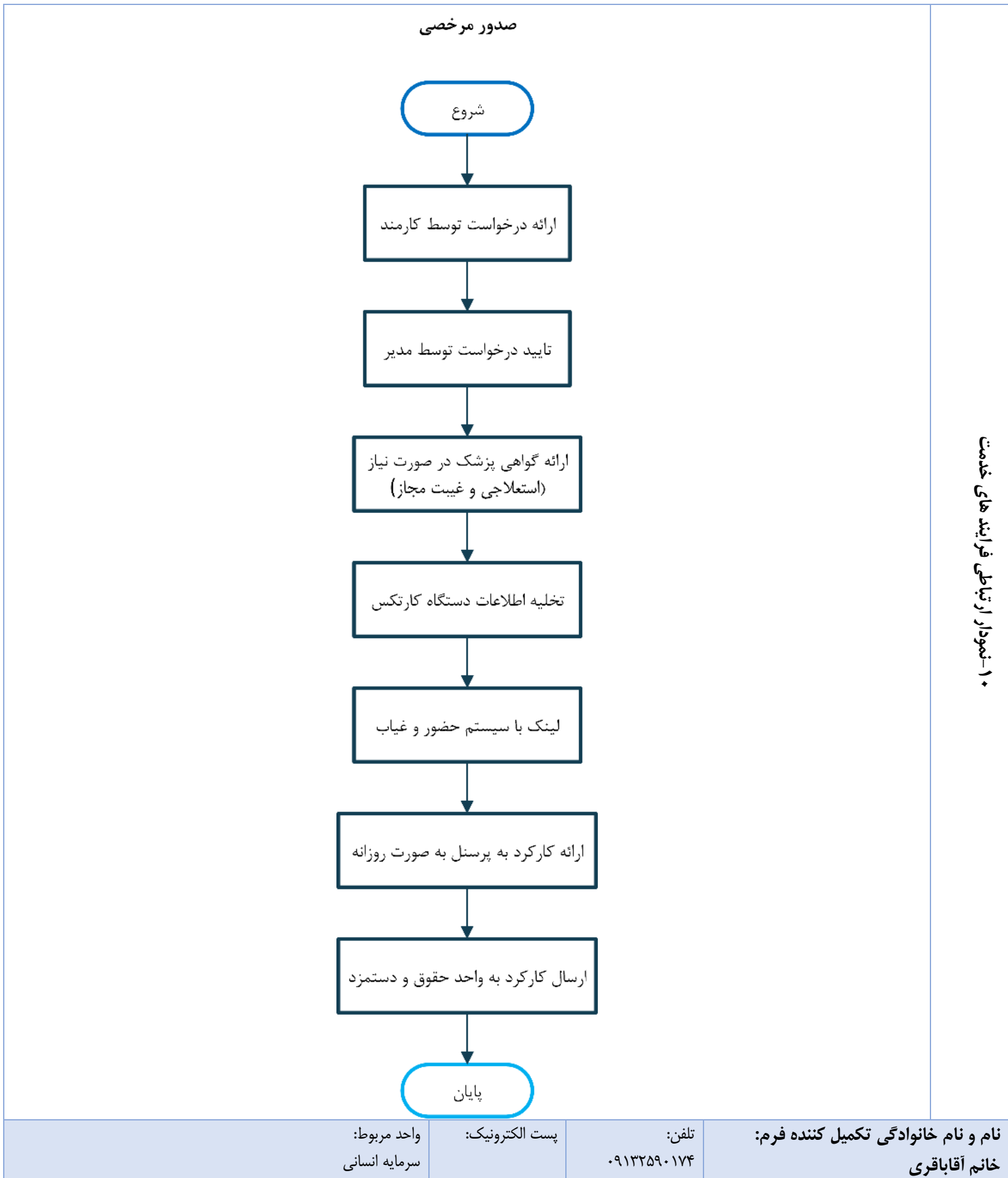
شرح خدمت		صدور مرخصی اعم از ساعتی (کمتر از ۴ ساعت)، روزانه، استعلاجی، بدون حقوق (در صورتی که مرخصی استحقاقی نداشته باشد، غیبت مجاز و اعلام مانده مرخصی به روز.	
نوع خدمت		کارکنان شهرداری ○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E)	
سطح خدمت		● شهری ○ روستایی	
رویداد مرتبط با:		○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و ○ وفات ● سایر	
نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت		- درخواست - گواهی پزشک - گزارش غیبت	
قوانین و مقررات بالادستی		آیین نامه حضور و غیاب	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال مرخصی ساعتی: به طور متوسط ماهیانه ۳۰۰۰ نفر مرخصی روزانه: به طور متوسط ماهیانه ۴۰۰ نفر	
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		۳ روز	
تواتر		○ یکبار برای همیشه ○ یکبار برای هر مرخصی ... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		یک بار فقط در صورت رفع کسر کار	
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان - - پرداخت بصورت الکترونیک ○	
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 اتوماسیون اداری (سیستم دبیرخانه)	
مراحل خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (سایت داخلی)	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ غیرالکترونیکی ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر مراجع به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
در مرحله درخواست خدمت		● الکترونیکی ○ 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: اینترنتی (اتوماسیون اداری)	
		○ ندارد	

۴- مشخصات خدمت

۵- جزئیات خدمت

۶- نحوه دسترسی به خدمت

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه					
	○ ندارد							
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر: اینترنتی (داخلی دستگاه)					
	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه					
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بازگشای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر							
	سامانه حضور و غیاب	توضیح: محاسبه حق ماموریت						
	سامانه کارتکس	توضیح: ورود و خروج						
	سامانه راهبند	-						
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل					
	-	-	-					
۹- عناوین فرآیندهای خدمت	۱- ارائه درخواست توسط کارمند	۲- تایید درخواست توسط مدیر	۳- ارائه گواهی پزشک در صورت نیاز (استعلاجی و غیبت مجاز)	۴- تخلیه اطلاعات دستگاه کارتکس	۵- لینک با سیستم حضور و غیاب	۶- ارائه کارکرد به پرسنل به صورت روزانه	۷- ارسال کارکرد به واحد حقوق و دستمزد	
	مرخصی زایمان بانوان، غیبت مجاز محسوب می شود.							
	توضیحات							
	توضیحات							
	توضیحات							
	توضیحات							
	توضیحات							



۱- عنوان خدمت: طبقه بندی مشاغل کارگری	۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)
نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی، مدیریت سرمایه انسانی	
نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور	

شرح خدمت		ساماندهی و تطبیق وضع مهارت با شغل در مشاغل کارگری و تعیین گروه مربوطه با هدف هویت بخشیدن به هویت نیروی کار، مشخص نمودن وظایف و مسئولیت‌های شغلی کارگران و ساماندهی حقوق و مزایا.	
نوع خدمت		کارکنان شهرداری	<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E)
سطح خدمت		روستایی ○	● شهری
رویداد مرتبط با:		<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ● کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ○ سایر
نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت	○ فرارسیدن زمانی مشخص
		● تشخیص دستگاه	○ رخداد رویدادی مشخص
مدارک لازم برای انجام خدمت		<ul style="list-style-type: none"> - مدرک تحصیلی - مدارک مهارتی - سابقه بیمه - گواهی حضور در جبهه، نامه بنیاد شهید - پرونده پرسنلی - رای اداره کار 	
قوانین و مقررات بالادستی		<ul style="list-style-type: none"> - قوانین کار، رفاه و تامین اجتماعی - دستورالعمل طبقه‌بندی مشاغل کارگری شهرداری 	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		به طور میانگین ۷۰ تا ۱۰۰ پرونده در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		یک تا دو ماه	
تواتر		○ یکبار برای همیشه ... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		حداکثر یک بار	
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
		-	پرداخت بصورت الکترونیک ○
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	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی	
در مرحله درخواست خدمت		○ غیرالکترونیکی	
		○ ندارد	
در مرحله درخواست خدمت		● الکترونیکی	
		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	
		○ پست الکترونیک	
		● تلفن گویا یا مرکز تماس	
		● سایر (اتوماسیون اداری)	
		○ جهت احراز اصالت فرد	
		○ جهت احراز اصالت مدرک	
		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	
		○ سایر	
		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
		○ ارسال پستی	
		○ پیام کوتاه	
		○ مراجعه به دستگاه:	
		○ شهرداری مرکز	
		○ شهرداری مناطق	
		○ سازمان های تابعه	

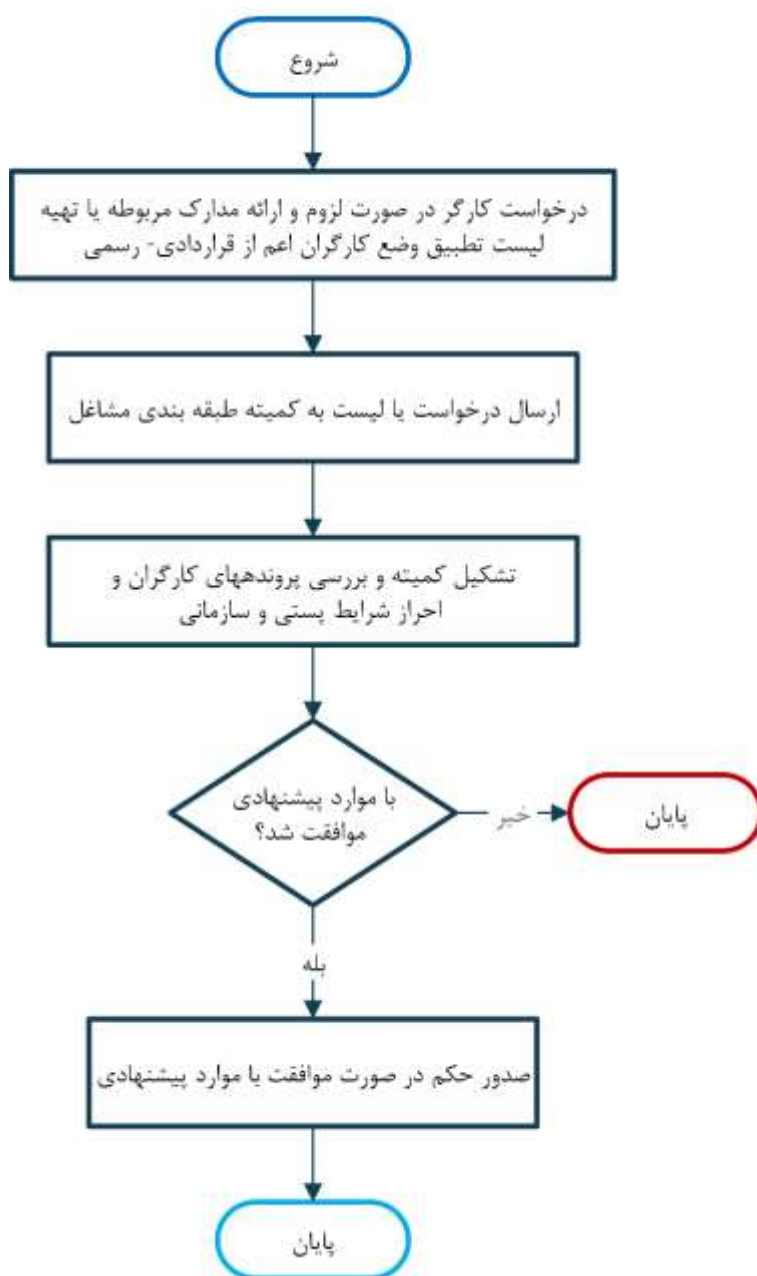
۴- مشخصات خدمت

۵- جزئیات خدمت

۶- نحوه دسترسی به خدمت

		● سایر: اینترنتی (اتوماسیون اداری)					
		○ غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
		○ ندارد				مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
		○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر	
		● غیرالکترونیکی		دگر ضرورت دگر ضرورت		تشکیل کمیته	
		● الکترونیکی		○ 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: اینترنتی (اتوماسیون اداری)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
		○ غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
		نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها		اتوماسیون اداری		-		استعلام الکترونیکی	
		نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
		اداره کار		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
		اداره تامین اجتماعی		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
		استانداری		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
		بنیاد شهید		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
۹- معاونین فرآیندهای		۱- درخواست کارگر در صورت لزوم و ارائه مدارک مربوطه یا تهیه لیست تطبیق وضع کارگران اعم از قراردادی- رسمی					
		۲- ارسال درخواست یا لیست به کمیته طبقه بندی مشاغل					
		۳- تشکیل کمیته و بررسی پرونده های کارگران و احراز شرایط پستی و سازمانی					
		۴- صدور حکم در صورت موافقت با موارد پیشنهادی					
توضیحات							

طبقه بندی مشاغل کارگری



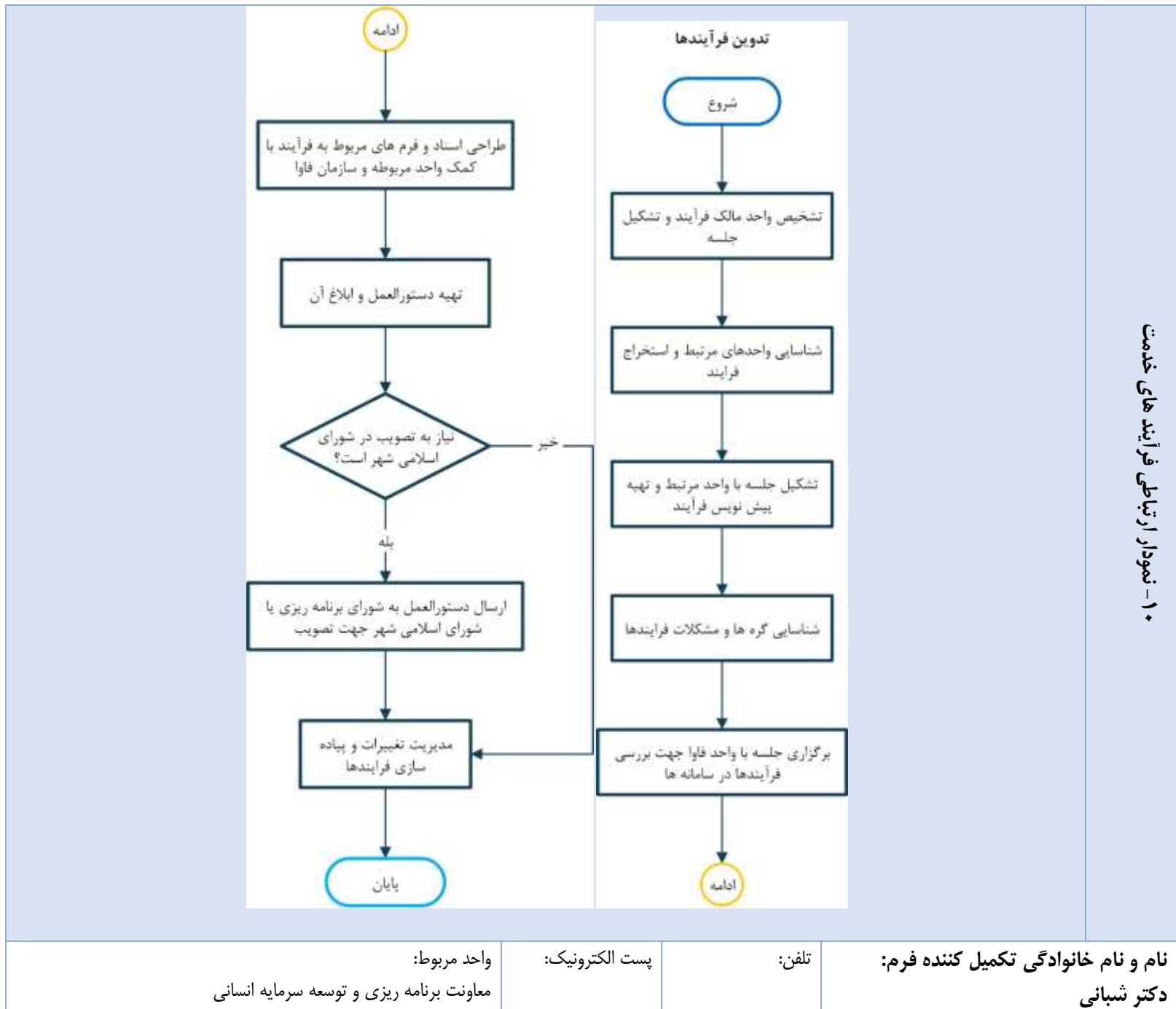
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای دهشیری	تلفن: ۰۹۱۳۲۵۷۸۹۵۴	پست الکترونیک: واحد مربوط:	کارشناس امور اداری واحد سرمایه انسانی
--	----------------------	-------------------------------	---------------------------------------

۵-۴- خوشه خدمت توسعه سازمانی

۱- عنوان خدمت: تدوین فرآیندها		۲- شناسه خدمت		
		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی			
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور			
	شرح خدمت	طراحی، اصلاح و تدوین فرآیندهای شهرداری جهت افزایش کارایی فرایندها		
	نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> • خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) • خدمت به کارکنان (G2E) 	کارکنان شهرداری عموم شهروندان	
	سطح خدمت	<ul style="list-style-type: none"> • شهری ○ روستایی 		
	رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 		
	نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> • تقاضای گیرنده خدمت • تشخیص دستگاه 	<ul style="list-style-type: none"> ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص 	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - شرح فرایندهای فعلی - شرح وظایف 		
	قوانین و مقررات بالادستی	-		
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم کارکنان - عموم شهروندان	
متوسط مدت زمان خدمت:		متوسط ۲ ماه		
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در ○ ماه ○ فصل ● سال		
تعداد بار مراجعه حضوری		جهت مصاحبه		
هزینه 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			
	-			
	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	<ul style="list-style-type: none"> • الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> • اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (اتوماسیون اداری) 	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ غیر الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
در مرحله درخواست خدمت	<ul style="list-style-type: none"> • الکترونیکی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 	

○ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفتر پیشخوان ● سایر: اینترنتی (اتوماسیون اداری)							
○ غیرالکترونیکی ○ نیاز به حضور ○ مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه			
○ ندارد							
● الکترونیکی ● پست الکترونیک		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفتر پیشخوان ● سایر: اینترنتی (اتوماسیون اداری)		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط)	
● غیرالکترونیکی		○ ماهیت خدمت ○ نیاز به حضور				در مرحله ارائه خدمت	
● غیرالکترونیکی ○ نیاز به حضور ○ مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دیگر سیستم اتوماسیون اداری سامانه های مرتبط با فرآیند		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	
استعمال الکترونیکی استعمال الکترونیکی برخط دستهای (Batch)		استعمال الکترونیکی برخط دستهای (Batch)		- -		- -	
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر فیلدهای مورد تبادل مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعمال الکترونیکی برخط دستهای (Batch)		اگر استعمال غیرالکترونیکی است، استعمال توسط:	
سازمان های درگیر در فرآیند		- -		- -		- -	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر							
۱- تشخیص واحد مالک فرآیند و تشکیل جلسه ۲- شناسایی واحدهای مرتبط و استخراج فرآیند ۳- تشکیل جلسه با واحد مرتبط و تهیه پیش نویس فرآیند ۴- شناسایی گره ها و مشکلات فرایندها ۵- برگزاری جلسه با واحد فاوا جهت بررسی فرایندها در سامانه ها ۶- طراحی اسناد و فرم های مربوط به فرآیند با کمک واحد مربوطه و سازمان فاوا ۷- تهیه دستورالعمل و ابلاغ آن ۸- ارسال دستورالعمل به شورای برنامه ریزی یا شورای اسلامی شهر جهت تصویب در صورت نیاز ۹- مدیریت تغییرات و پیاده سازی فرایندها							
توضیحات							



<p>۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>	<p>۱- عنوان خدمت: طراحی ساختار تشکیلاتی</p>
<p>نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی</p>	

نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور	
شرح خدمت	بررسی ساختار سازمانی شهرداری و بازرراحی ساختار تفصیلی شهرداری مطابق با مقتضیات روز
نوع خدمت	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">کارکنان شهرداری</div> <div> <ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E) </div> </div>
سطح خدمت	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">روستایی</div> <div>● شهری</div> </div>
رویداد مرتبط با:	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">تولید</div> <div>○ آموزش</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">تاسیسات شهری</div> <div>○ بیمه</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">تأمین اجتماعی</div> <div>○ کسب و کار</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">ثبت مالکیت</div> <div>○ وفات ● سایر</div> </div>
نحوه آغاز خدمت	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">تقاضای گیرنده خدمت</div> <div>● فرارسیدن زمانی مشخص</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">تشخیص دستگاه</div> <div>○ رخداد رویدادی مشخص</div> </div>
مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - فرم‌های کارسنجی - فرم زمان‌بندی اجرای کار - برنامه استراتژیک شهرداری - مستندات معماری سازمانی شهرداری
قوانین و مقررات بالادستی	- دستورالعمل ضوابط تشکیلاتی شهرداری شماره ۱۹۲۷۴ از سازمان دهیاری‌ها و شهرداری‌ها
آمار تعداد خدمت‌گیرندگان	میانگین ۱۴۸۶ مورد در هر: ○ ماه ○ فصل ● سال
متوسط مدت زمان خدمت:	متوسط ۱۲ ماه
تواتر	○ یکبار برای همیشه ۴ سال یک بار در ○ ماه ○ فصل ● سال
تعداد بار مراجعه حضوری	-
هزینه آرایه خدمت (ریال) به خدمت‌گیرندگان	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">مبلغ (مبالغ)</div> <div>-</div> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">شماره حساب (های) بانکی</div> <div>-</div> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">پرداخت بصورت الکترونیک</div> <div>○</div> </div>
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: سیستم جامع مالی و اداری شهرداری - سیستم پرسنلی	
مراحل خدمت	نوع ارائه
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی
	○ غیرالکترونیکی
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی
در مرحله درخواست خدمت	○ ندارد
در مرحله درخواست خدمت	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)</div> <div>○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">پست الکترونیک</div> <div>○ ارسال پستی</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">تلفن گویا یا مرکز تماس</div> <div>● پیام کوتاه</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">سایر (اتوماسیون اداری)</div> <div>○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">جهت احراز اصالت فرد</div> <div>○ جهت احراز اصالت مدرک</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">جهت احراز اصالت مدرک</div> <div>○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">سایر</div> <div>○ سازمان‌های تابعه</div> </div>
در مرحله درخواست خدمت	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)</div> <div>○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">پست الکترونیک</div> <div>○ ارسال پستی</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">تلفن گویا یا مرکز تماس</div> <div>○ پیام کوتاه</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">دفاتر پیشخوان</div> <div>○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">عناوین مشابه دفاتر پیشخوان</div> <div>○ سایر: اینترنتی (اتوماسیون اداری)</div> </div>

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دستگاه)	○ غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		
	○ ندارد					
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	● 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: اینترنتی (سیستم اداری و مالی)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه			
	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه			
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل					
	استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	برخط	دستهای (Batch)		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	سیستم اتوماسیون اداری	-	○	○		
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	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
	امور شهری	شبکه دولت	-	-	برخط (online)	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	استانداری	-	-	-	دستهای (Batch)	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	سازمان شهرداری ها و دهیاری های شکور	ایمیل	-	-	دستهای (Batch)	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	شورای اسلامی شهر	سیستم اتوماسیون اداری	-	-	دستهای (Batch)	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱- ابلاغ درخواست از امور شهری به شهرداری					
	۲- تامین اعتبار و انتخاب مشاور					
	۳- تشکیل کارگروه تدوین ساختار تشکیلاتی					
	۴- جمع آوری اطلاعات از واحدهای شهرداری و طراحی ساختار پیشنهادی توسط کارگروه					
	۵- هماهنگی پست ها با وضعیت فعلی توسط واحد سرمایه انسانی					
	۶- ارسال ساختار پیشنهادی به شورای شهر و امور شهری استانداری					
	۷- بررسی ساختار پیشنهادی توسط امور شهری					
	۸- ارسال ساختار به سازمان دهیاری ها و شهرداری ها در صورت تایید					
	۹- در صورت عدم تایید:					

<p>توضیحات:</p>	<p>a. اصلاح ساختار b. ادامه از گام ۷</p>
	<p>۱۰- بررسی و تصویب ساختار توسط سازمان دهیاری‌ها و شهرداری‌ها</p>
	<p>۱۱- تهیه آلبوم ساختار تفصیلی توسط شهرداری</p>
	<p>۱۲- ارسال آلبوم به سازمان دهیاری‌ها و شهرداری‌ها و تایید آن</p>
<p>۱۳- دریافت آلبوم مصوب و به روزرسانی سیستم‌های شهرداری توسط سرمایه انسانی</p>	<p>-</p>
<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت</p>	
	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: _____ تلفن: _____ پست الکترونیک: _____ واحد مربوط: _____ معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی</p>

<p>۳- ارائه دهنده</p>	<p>۱- عنوان خدمت: مدیریت پژوهش ۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>
<p>نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور</p>	<p>نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور</p>

شرح خدمت		اجرای طرح مطالعاتی و پژوهشی جهت ترتقا سطح علمی فعالیت‌های شهرداری		
۴- مشخصات خدمت	نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G۲C) ● خدمت به کسب و کار (G۲B) ● خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E) 		
	سطح خدمت	● شهری		
	رویداد مرتبط با:	○ تولد	○ آموزش	
		○ سلامت	○ مالیات	
		○ ازدواج	○ کسب و کار	
		○ بیمه	○ تامین اجتماعی	
		○ تاسیسات شهری	○ مدارک و	
			○ وفات	
			○ سایر	
		○ روستایی		
نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت	○ فرارسیدن زمانی مشخص	○ رخداد رویدادی مشخص	
	○ تشخیص دستگاه	○ سایر: اعلام سازمان دهیاری ها و شهرداری ها		
مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - فرم اولیه طرح پژوهشی - پروپوزال یا RFP - گزارش های فازهای مختلف - گزارش نهایی مطابق با فرمت پایان نامه های دانشجویی 			
قوانین و مقررات بالادستی	-			
آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین ۱۵ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال			
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	متوسط ۱۵ ماه			
تواتر	○ یکبار برای همیشه ۱ بار در ○ ماه ○ فصل ● سال			
تعداد بار مراجعه حضوری	مراجعه جهت: کارگروه تخصصی کمیته فنی انجام طرح			
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	
	-	-	○	
۵- جزئیات خدمت	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:			
	نرم افزار نظام پیشنهادات			
	مراسم ارتباطی خدمت			
۶- نحوه دسترسی به خدمت	مرحله خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (اتوماسیون اداری) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ● ارسال پستی ○ پیام کوتاه
		○ غیرالکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 	
	○ ندارد			

		● سایر: اینترنتی (دولت، سامانه پیشنهادات)							
		○ غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
		○ ندارد							
		● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ● پست الکترونیک		● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ● سایر			
		● غیرالکترونیکی		دگر ضرورت دگر ضرورت		-		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط)	
		● الکترونیکی		● 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: اینترنتی (اتوماسیون اداری)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		در مرحله ارائه خدمت	
		● غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت		مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
		نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
		سیستم اتوماسیون اداری		-		برخط		دستهای (Batch)	
		سیستم GIS		-		-		○	
		سیستم نظام جامع آماری		-		-		○	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه		نام دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		مبلغ (درص ورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی	
		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		برخط online دستهای (Batch)		استعلام الکترونیکی	
		امور شهری شورای شهر		شرح: گزارش طرح		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
		سازمان دهیاری ها و شهرداری ها		شرح: مصوبات		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
		سازمان مدیریت و برنامه ریزی		شرح: اولویت های پژوهشی		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
		۱- اولویت بندی طرح های پژوهشی و انتشار							
		۲- تهیه RFP برای طرح های اولویت دار و دریافت پروپزال برای پروژه های مطالعات							
		۳- تشکیل کارگروه تخصصی							
		۴- تایید و تصویب طرح توسط کمیته فنی							
		۵- انتخاب مشاور و عقد قرارداد							
۹- عناوین فرایندهای خدمت									

<p>۶- انجام پژوهش و نظارت ۷- دریافت گزارشات نهایی ۸- اجرا و مدیریت تغییرات</p>	
<p>توضیحات ۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت</p>	<p style="text-align: center;">مدیریت پژوهش</p>
<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: دکتر شبانی</p>	<p>تلفن: پست الکترونیک: واحد مربوط: معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی</p>

۴-۶- خوشه خدمت برنامه ریزی و بودجه

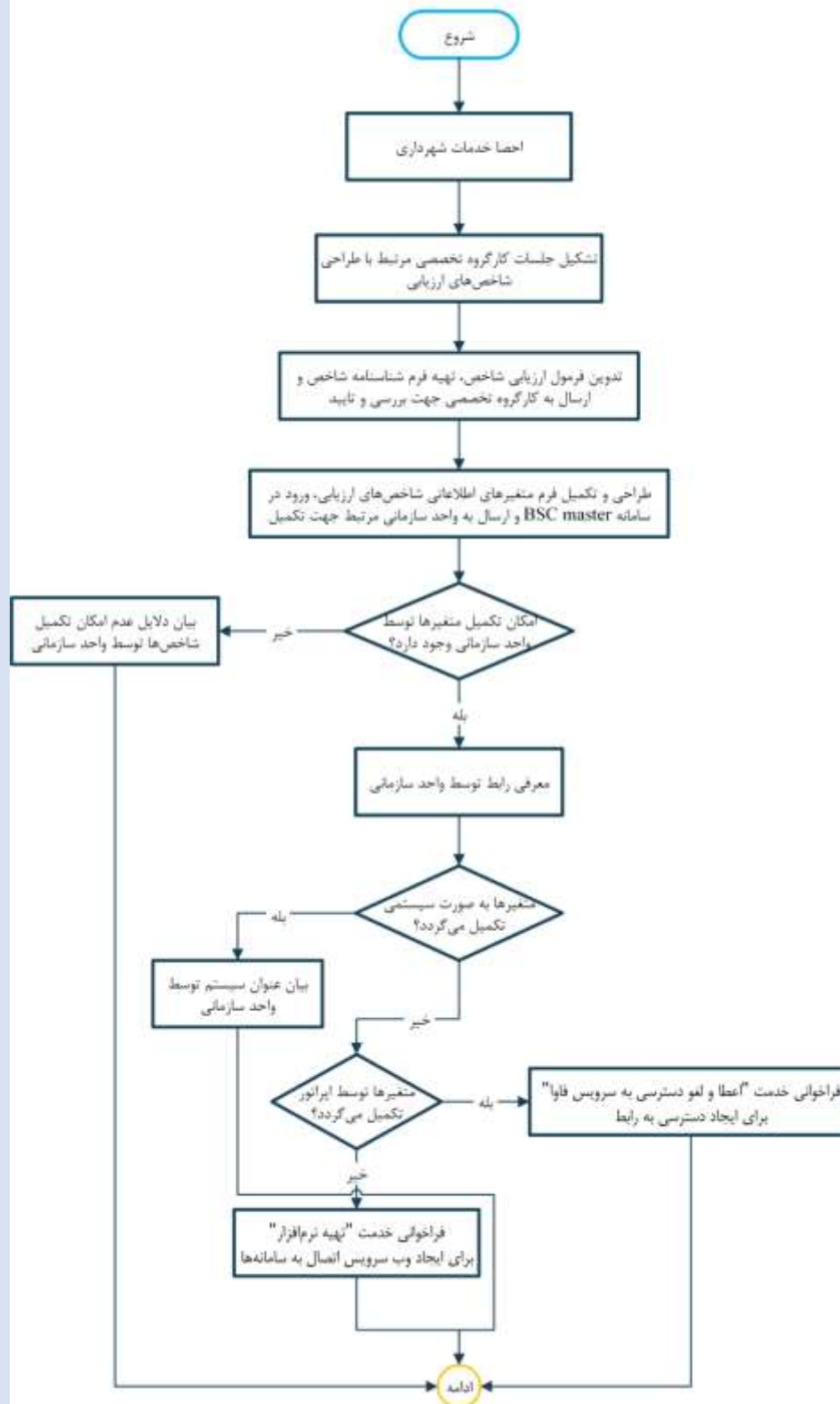
<p>۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>	<p>۱- عنوان خدمت: پایش عملکرد سازمان</p>
<p>نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد نام دستگاه مادر: سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: دکتر شبانی</p>

شرح خدمت		ارزیابی عملکرد واحدهای مختلف شهرداری مطابق با شاخص‌های عملکردی تعریف شده برای هر یک	
۴- مشخصات خدمت	نوع خدمت	سازمان‌های شهرداری، معاونت‌ها و شهرداری مناطق	<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E)
	سطح خدمت	روستایی ○	● شهری
	رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ● سایر
	نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ تقاضای گیرنده خدمت ● فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص 	<ul style="list-style-type: none"> ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...
۵- جزئیات خدمت	مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> پایش عملکرد سازمان: - دستورالعمل ارزیابی عملکرد - گزارش عملکرد سال قبل تدوین شاخص‌های ارزیابی عملکرد: - برنامه استراتژیک - برنامه عملیاتی - گزارش ارزیابی عملکرد سازمان 	
	قوانین و مقررات بالادستی	دستورالعمل تهیه، تصویب، اجرا و پیش برنامه عملیات نوسازی و عمران و اصلاحات شهر (برنامه راهبردی و عملیاتی شهری شهرداری)	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال ۱۰ سازمان شهرداری، ۵ معاونت و ۵ شهرداری مناطق	
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	حدود ۲ ماه (پایش عملکرد سازمان) بین ۳ تا ۶ ماه (تدوین موردی شاخص حدود ۲ هفته طول می‌کشد) (تدوین شاخص‌های ارزیابی عملکرد)	
۶- نحوه دسترسی به خدمت	تواتر	○ یکبار برای همیشه ۱ بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال (پایش عملکرد سازمان) تدوین شاخص‌های ارزیابی عملکرد، یکبار برای همیشه است اما بازنگری موردی شاخص‌ها، می‌تواند مستمر انجام شود)	
	تعداد بار مراجعه حضوری	حداقل ۳ بار (تدوین شاخص‌های ارزیابی عملکرد)	
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن	پرداخت بصورت الکترونیک ○	
۱- نحوه دسترسی به خدمت	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:	سامانه ارزیابی عملکرد سازمان (BSC master)	
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ ارسال پیام کوتاه ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (ارسال نامه با اتوماسیون اداری، سایت داخلی شهرداری (اینترانتی))
	در مرحله درخواست خدمت	○ غیرالکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ حضوری ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
	● ندارد		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان‌های تابعه
	○ الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان 	شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:

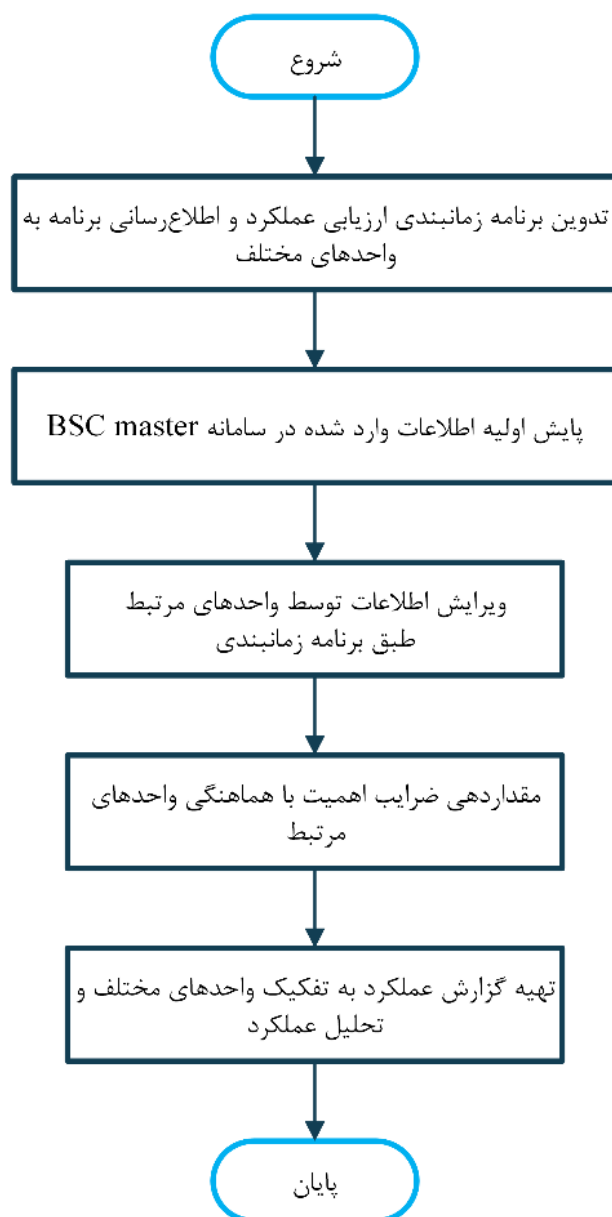
○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر: اینترنتی (دولت، سامانه پیشنهادات)							
○ غیرالکترونیکی ○ نیازمندی ○ سایر		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه			
● ندارد							
● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر		● غیرالکترونیکی ○ سایر		● ماهیت خدمت (تدوین شاخص های ارزیابی عملکرد)		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
● الکترونیکی ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (بارگذاری در FTP شهرداری، بارگذاری در سامانه BSC master)		● اینترنتی (https://planning.yazd.ir) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه				در مرحله ارائه خدمت	
○ غیرالکترونیکی ○ نیازمندی ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استخدام الکترونیکی برخط دستهای (Batch)		نام سامانه های دیگر تمام سامانه های شهرداری	
نام دستگاه دیگر		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استخدام الکترونیکی برخط دستهای (Batch)		نام سامانه های دیگر نام دستگاه دیگر	
اگر استخدام غیرالکترونیکی است، استخدام توسط:		○ دستگاه ○ مراجعه کننده		○ دستگاه ○ مراجعه کننده		نام دستگاه دیگر نام سامانه های شهرداری	
پایش عملکرد سازمان:							
۱- تدوین برنامه زمانبندی ارزیابی عملکرد و اطلاع رسانی برنامه به واحدهای مختلف							
۲- پایش اولیه اطلاعات وارد شده در سامانه BSC master							
۳- ویرایش اطلاعات توسط واحدهای مرتبط (طبق برنامه زمانبندی)							
۴- مقارن دهی ضرایب اهمیت با هماهنگی واحدهای مرتبط							
۵- تهیه گزارش عملکرد به تفکیک واحدهای مختلف و تحلیل عملکرد							
تدوین شاخص های ارزیابی عملکرد:							
۱- احصا خدمات شهرداری							
۲- تشکیل جلسات کارگروه تخصصی مرتبط با طراحی شاخص های ارزیابی							
۳- تدوین فرمول ارزیابی شاخص، تهیه فرم شناسنامه شاخص و ارسال به کارگروه تخصصی جهت بررسی و تایید							
۴- طراحی و تکمیل فرم متغیرهای اطلاعاتی شاخص های ارزیابی، ورود در سامانه BSC master و ارسال به واحد سازمانی مرتبط جهت تکمیل							
۵- در صورت تشخیص واحد سازمانی مبنی بر امکان تکمیل متغیرها:							
۶- ۱- معرفی رابط توسط واحد سازمانی ۶- ۲- در صورتیکه متغیرها به صورت سیستمی تکمیل می گردد:							

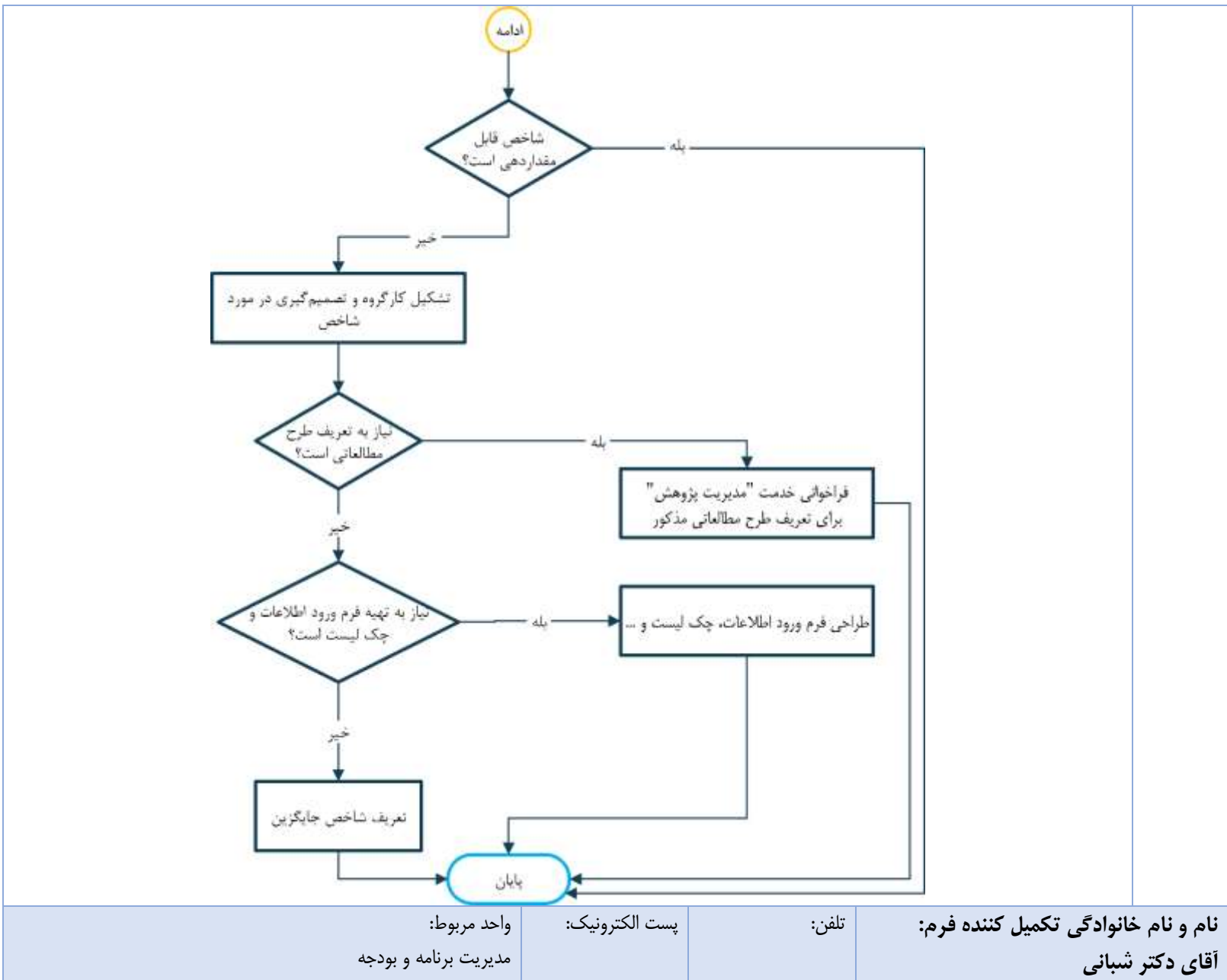
<p>۱-۲-۶- بیان عنوان سیستم توسط واحد سازمانی</p> <p>۲-۲-۶- در صورتیکه اپراتور موارد را در سیستم وارد می‌کند:</p> <p>فراخوانی خدمت "اعطا و لغو دسترسی به سرویس فاوا" برای ایجاد دسترسی به رابط</p> <p>۳-۲-۶- در غیراینصورت:</p> <p>فراخوانی خدمت "تهیه نرم‌افزار" برای ایجاد وب سرویس اتصال به سامانه‌ها</p>	
<p>۶- در صورت تشخیص واحد سازمانی مبنی بر عدم امکان تکمیل متغیرها:</p> <p>بیان دلایل عدم امکان تکمیل شاخص‌ها توسط واحد سازمانی</p>	
<p>۷- در صورتیکه شاخص قابل مقداردهی نباشد:</p> <p>۱-۷- تشکیل کارگروه و تصمیم‌گیری در مورد شاخص</p> <p>۲-۷- در صورت نیاز به تعریف طرح مطالعاتی:</p> <p>فراخوانی خدمت "مدیریت پژوهش" برای تعریف طرح مطالعاتی مذکور</p> <p>۳-۷- در صورت نیاز به تهیه فرم ورود اطلاعات و چک لیست:</p> <p>طراحی فرم ورود اطلاعات، چک لیست و ...</p> <p>۴-۷- در غیراینصورت:</p> <p>تعریف شاخص جایگزین</p>	
<p>تدوین شاخص‌های ارزیابی عملکرد با تشخیص دستگاه آغاز می‌شود.</p> <p>پایش عملکرد سازمان کاملاً الکترونیکی می‌باشد و از تمام سامانه‌های شهرداری اطلاعات دریافت می‌کند.</p> <p>سقف زمانی ورود اطلاعات ارزیابی در سامانه BSC master در برنامه زمانبندی ارزیابی عملکرد مشخص شده است و واحدها طبق برنامه، اطلاعات را در سامانه وارد می‌کنند تا در گام ۲ مربوط به پایش عملکرد سازمان، پایش اولیه توسط شهرداری صورت گیرد.</p>	توضیحات
	۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت

پایش عملکرد سازمان - تدوین شاخص‌های ارزیابی عملکرد



پایش عملکرد سازمان-پایش عملکرد سازمان

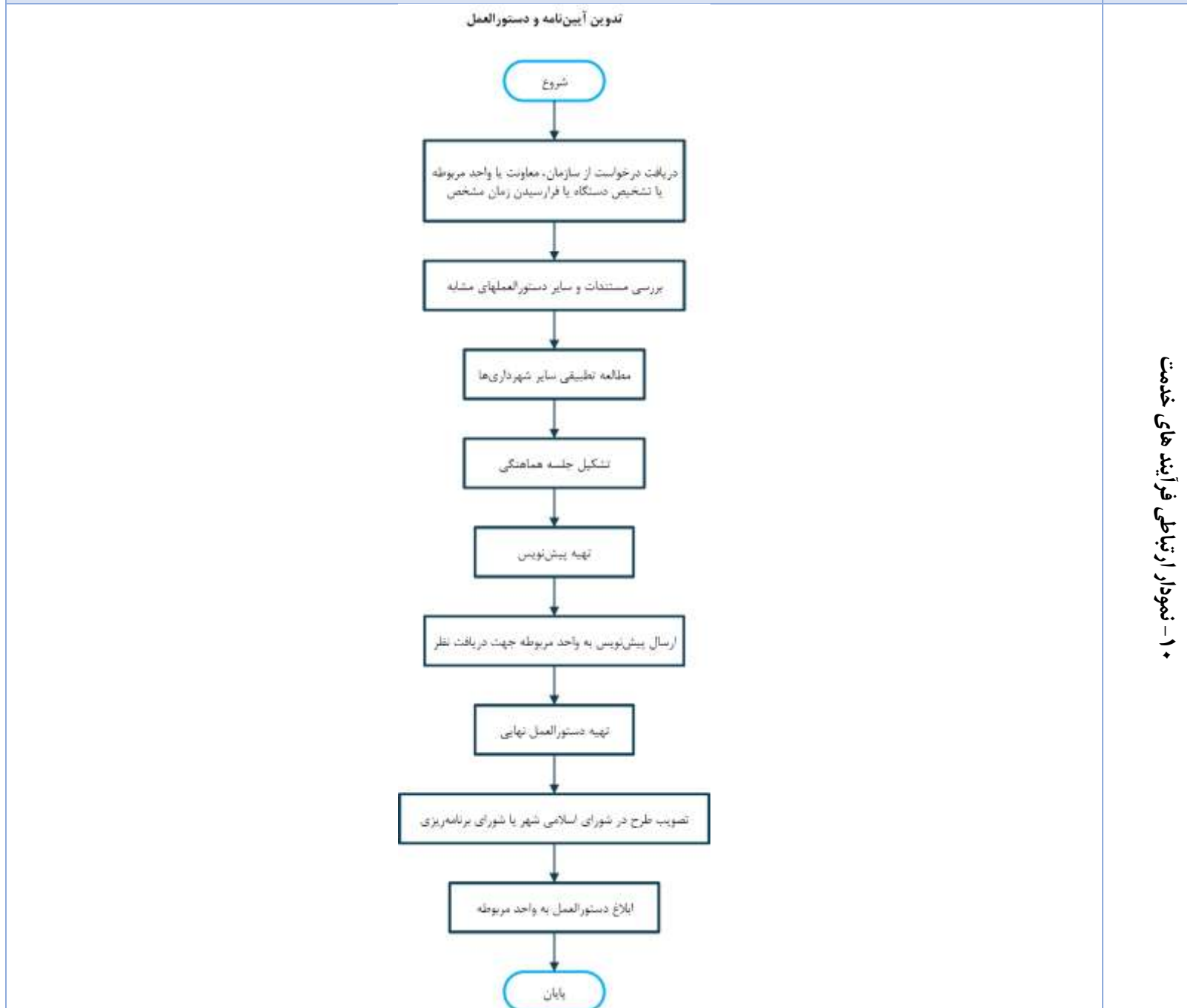




۳- ارائه	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی، مدیریت نوسازی و تحول اداری، حسابرسی									
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه مادر: سازمان دهیاری ها و شهرداری ها									
شرح خدمت	دستورالعمل و آیین نامه ها مطابق با اسناد بالادستی و قوانین موضوعی و موضوعی شهرداری تدوین می شود.									
نوع خدمت	کارکنان شهرداری	رع مالکین	○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E)							
سطح خدمت	○ روستایی		● شهری							
رویداد مرتبط با:	○ تولد	○ آموزش	○ سلامت	○ مالیات	● کسب و کار	○ تامین اجتماعی	○ ثبت مالکیت	○ سایر		
نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت		● فرارسیدن زمانی مشخص			○ رخداد رویدادی مشخص				
مدارک لازم برای انجام خدمت	- اسناد حوزه ی مربوطه، گزارش های شناخت و مستندات مصاحبه - نامه درخواست تدوین دستورالعمل و آیین نامه - پیش نویس دستورالعمل - صورت جلسه تصویب در شورای اسلامی شهر یا شوری برنامه ریزی									
قوانین و مقررات بالادستی	- قانون شهرداری ها - ضوابط واحد مربوطه - دستورالعمل تدوین آیین نامه									
آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال کارکنان شهرداری									
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	مدت زمان ارائه خدمت به طور متوسط ۷۵ - ۳۰ روز می باشد									
تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر در ○ ماه ○ فصل ● سال									
تعداد بار مراجعه حضوری	ثبت درخواست و شرکت در جلسات هماهنگی									
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	پرداخت بصورت الکترونیک	شماره حساب (های) بانکی	مبلغ (مبالغ)							
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:	-									
۱- نحوه دسترسی به خدمت	مرحله اطلاع رسانی خدمت		نوع ارائه			رسانه ارتباطی خدمت				
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی		○ غیرالکترونیکی			○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (سایت داخلی)				
در مرحله درخواست خدمت	○ ندارد		○ نیاز ضرورت			○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر				
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی		○ غیرالکترونیکی			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه				

شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر: اینترنتی (اتوماسیون اداری)							
○ غیرالکترونیکی ○ ندارد		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
● الکترونیکی ● غیرالکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		● 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: اینترنتی (اتوماسیون اداری)		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط)	
○ غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
سیستم اتوماسیون اداری		-		○		○	
سیستم جامع مالی و اداری		توضیح: اطلاعات مالی		○		○	
سیستم عوارض خودرو		توضیح: اطلاعات مالی		○		○	
سرا		توضیح: اطلاعات شهرسازی		○		○	
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
سایر شهرداری ها		-		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
دفتر امور شهری استانداری		-		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
شورای اسلامی شهر		-		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
سازمان دهیاری ها و شهرداری های کشور		-		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
۹		۱. دریافت درخواست از سازمان، معاونت یا واحد مربوطه یا تشخیص دستگاه یا فرارسیدن زمان مشخص					

۲. بررسی مستندات و سایر دستورالعمل‌های مشابه	توضیحات:
۳. مطالعه تطبیقی سایر شهرداری‌ها	
۴. تشکیل جلسه هماهنگی	
۵. تهیه پیش‌نویس	
۶. ارسال پیش‌نویس به واحد مربوطه جهت دریافت نظر	
۷. تهیه دستورالعمل نهایی	
۸. تصویب طرح در شورای اسلامی شهر یا شورای برنامه‌ریزی	
۹. ابلاغ دستورالعمل به واحد مربوطه	
کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.	



۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوطه:
دکتر شبانی	۰۹۱۳۳۵۹۵۹۷۹	مدیریت نوسازی و تحول اداری	

۱- عنوان خدمت: تدوین برنامه راهبردی	۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)
نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور
نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور	

شرح خدمت		بررسی عوامل محیطی و محاطی و تدوین ماموریت‌ها، چشم‌انداز، اهداف و استراتژی‌های شهرداری همچنین بررسی عوامل داخلی، سیاست‌های شورای اسلامی شهر و شهردار، شرایط اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی به منظور ایجاد اصلاحات لازم در سطوح استراتژی سازمان			
نوع خدمت		سازمان‌های شهرداری، معاونت‌ها و شهرداری مناطق		O خدمت به شهروندان (G2C) O خدمت به کسب و کار (G2B) O خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) • خدمت به کارکنان (G2E)	
سطح خدمت		O روستایی		• شهری	
رویداد مرتبط با:		O تولد		O آموزش	
		O سلامت		O مالیات	
		O کسب و کار		O تامین اجتماعی	
		O ثابت مالکیت		O وفات	
		O سایر		O مدارک و گواهینامه‌ها	
		O ازدواج		O بازنشستگی	
		O بیمه		O مدارک و گواهینامه‌ها	
نحوه آغاز خدمت		• تقاضای گیرنده خدمت		• فرارسیدن زمانی مشخص	
		• تشخیص دستگاه		O رخداد رویدادی مشخص	
		O سایر: ...			
مدارک لازم برای انجام خدمت		تدوین برنامه راهبردی: - اسناد فرادست شامل طرح تفصیلی، طرح جامع شهر، برنامه دوره قبل و طرح‌های موضوعی - اسناد بالادست شامل سند آمایش استان، CDS شهری (در صورت وجود)، دستورالعمل سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور بازنگری برنامه راهبردی: - سند آمایش استان - شاخص‌های ارزیابی عملکرد - مصوبات شورای اسلامی شهر - سند برنامه راهبردی - سایر آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های فرادست ارسال شده			
قوانین و مقررات بالادستی		دستورالعمل تهیه، تصویب، اجرا و پایش برنامه عملیات نوسازی و عمران و اصلاحات شهر (برنامه راهبردی و عملیاتی شهری شهرداری)			
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: O ماه O فصل O سال ۱۰ سازمان شهرداری، ۵ معاونت و ۵ شهرداری مناطق			
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		بین ۶ ماه تا ۱ سال (تدوین برنامه راهبردی) از خرداد ماه تا شهریور (بازنگری برنامه راهبردی)			
تواتر		O یکبار برای همیشه ... بار در: O ماه O فصل O سال ۱ بار در هر دوره مثلا ۵ ساله (تدوین برنامه راهبردی) ۱ بار در سال (بازنگری برنامه راهبردی)			
تعداد بار مراجعه حضوری		حضور در کارگروه‌ها (حداقل ۷ بار برای هر خدمت‌گیرنده) (تدوین برنامه راهبردی) وابسته به تقاضا و تشخیص (حداقل ۳ بار) (بازنگری برنامه راهبردی)			
هزینه خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی	
ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		-		-	
پرداخت بصورت الکترونیک		O		O	
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 ارزیابی عملکرد سازمان (BSC master)			
مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت	
• الکترونیکی		O اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) • پست الکترونیک O تلفن گویا یا مرکز تماس • سایر (اتوماسیون اداری)		O تلفن همراه (برنامه کاربردی) O ارسال پستی • پیام کوتاه	
O غیر الکترونیکی		O جهت احراز اصالت فرد O جهت احراز اصالت مدرک O نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		مراجعه به دستگاه: O شهرداری مرکز O شهرداری مناطق	

۴- مشخصات خدمت

۵- جزئیات خدمت

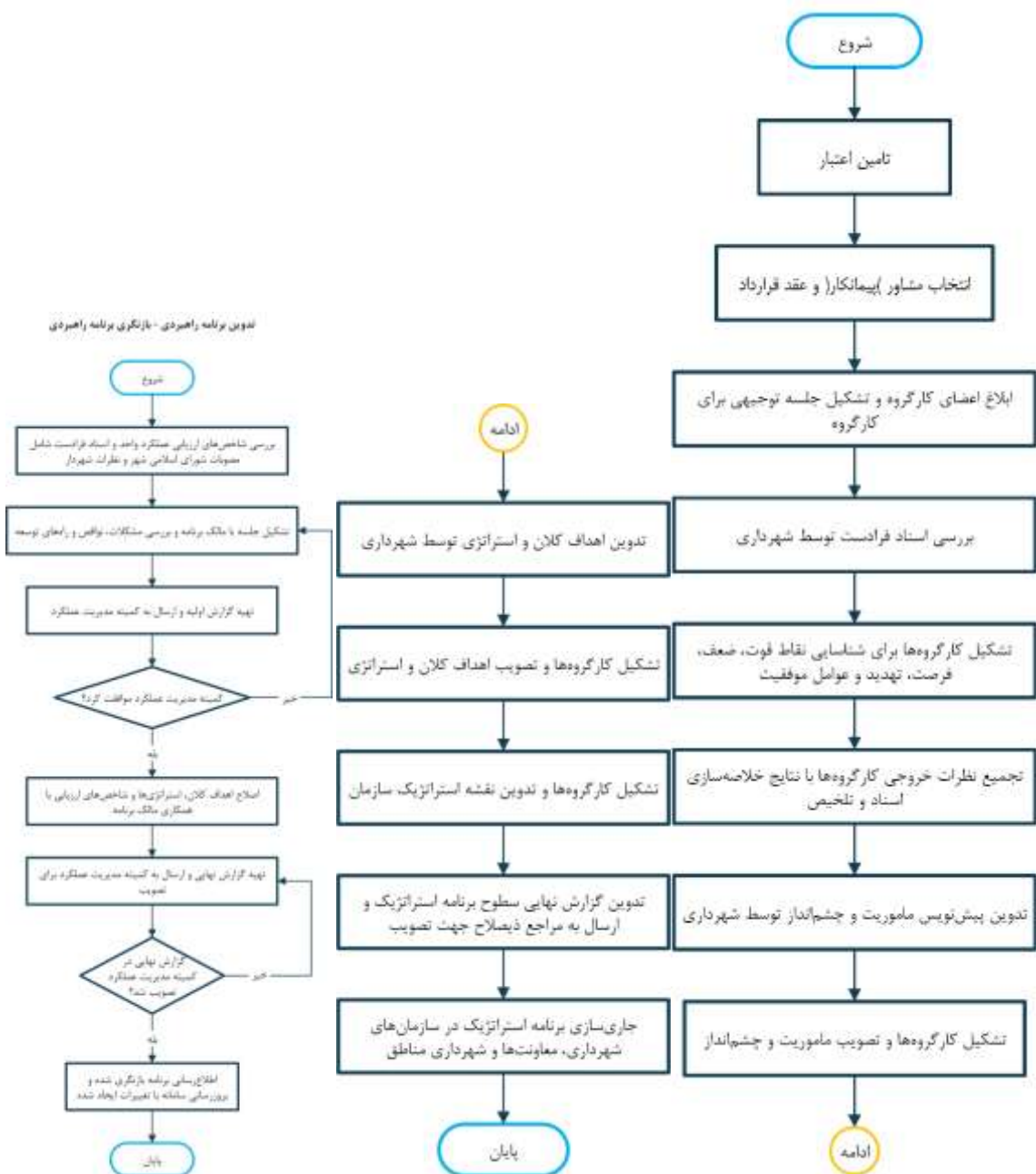
۶- نحوه دسترسی به خدمت

○ سازمان های تابعه		○ سایر					
● ندارد							
○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		○ 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: اینترنتی (اتوماسیون اداری)		● الکترونیکی		در مرحله درخواست خدمت	
مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		○ غیرالکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
● ندارد							
○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)		○ پست الکترونیک ○ سایر		● الکترونیکی		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
		ماهیت خدمت		○ غیرالکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		● اینترنتی (https://planning.yazd.ir/) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (بارگذاری در FTP شهرداری، بارگذاری در سامانه BSC master)		● الکترونیکی		در مرحله ارائه خدمت	
مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		○ غیرالکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
استعلام غیر الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		فیلدهای موردتبادل		نام سامانه های دیگر	
		بازگشت دستهای (Batch)				نام سامانه ها سایر سامانه ها	
○		○		-		اتوماسیون اداری	
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:		استعلام الکترونیکی		فیلدهای موردتبادل		نام دستگاه دیگر	
		برخط online دستهای (Batch)		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		نام سامانه های دستگاه دیگر	
○ دستگاه ○ مراجعه کننده		○		-		شرح: سند آمایش	
○ دستگاه ○ مراجعه کننده		○		-		شرح: برنامه مصوب شورا	
○ دستگاه ○ مراجعه کننده		○		○		شرح: برنامه	
تدوین برنامه راهبردی: ۱- تامین اعتبار							
۹- عناوین							

۲- انتخاب مشاور (پیمانکار) و عقد قرارداد	
۳- ابلاغ اعضای کارگروه و تشکیل جلسه توجیهی برای کارگروه	
۴- بررسی اسناد فرادست توسط شهرداری	
۵- تشکیل کارگروه‌ها برای شناسایی نقاط قوت، ضعف، فرصت، تهدید و عوامل موفقیت	
۶- تجمیع نظرات خروجی کارگروه‌ها با نتایج خلاصه‌سازی اسناد و تلخیص	
۷- تدوین پیش‌نویس ماموریت و چشم‌انداز توسط شهرداری	
۸- تشکیل کارگروه‌ها و تصویب ماموریت و چشم‌انداز	
۹- تدوین اهداف کلان و استراتژی توسط شهرداری	
۱۰- تشکیل کارگروه‌ها و تصویب اهداف کلان و استراتژی	
۱۱- تشکیل کارگروه‌ها و تدوین نقشه استراتژیک سازمان	
۱۲- تدوین گزارش نهایی سطوح برنامه استراتژیک و ارسال به مراجع ذیصلاح جهت تصویب	
۱۳- جاری‌سازی برنامه استراتژیک در سازمان‌های شهرداری، معاونت‌ها و شهرداری مناطق	
بازنگری برنامه راهبردی:	
۱- بررسی شاخص‌های ارزیابی عملکرد واحد و اسناد فرادست شامل مصوبات شورای اسلامی شهر و نظرات شهردار	
۲- تشکیل جلسه با مالک برنامه و بررسی مشکلات، نواقص و راه‌های توسعه	
۳- تهیه گزارش اولیه و ارسال به کمیته مدیریت عملکرد	
۴- موافقت کمیته مدیریت عملکرد: اصلاح اهداف کلان، استراتژی‌ها و شاخص‌های ارزیابی با همکاری مالک برنامه عدم موافقت کمیته مدیریت عملکرد: ادامه از گام شماره ۲	
۵- تهیه گزارش نهایی و ارسال به کمیته مدیریت عملکرد برای تصویب	
۶- تصویب در کمیته مدیریت عملکرد: اطلاع‌رسانی برنامه بازنگری شده و بروزرسانی سامانه با تغییرات ایجاد شده عدم تصویب در کمیته مدیریت عملکرد: ادامه از گام شماره ۵	
تدوین برنامه راهبردی با فرارسیدن زمانی مشخص و بازنگری آن با تشخیص دستگاه یا درخواست خدمت گیرنده آغاز خواهد شد.	توضیحات

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت

تدوین برنامه راهبردی- تدوین برنامه راهبردی



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای دکتر شبانی	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوطه: مدیریت برنامه و بودجه
---	-------	----------------	------------------------------------

۱- عنوان خدمت: تدوین برنامه عملیاتی		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور			
شرح خدمت		طراحی برنامه عملیاتی سه ساله شهرداری یزد بر مبنای برنامه استراتژیک مصوب شورای اسلامی شهر تدوین برنامه عملیاتی سالانه شهرداری یزد به عنوان برش برنامه سه ساله عملیاتی شهرداری	
نوع خدمت		سازمان های شهرداری، معاونت ها و شهرداری مناطق O خدمت به شهروندان (G2C) O خدمت به کسب و کار (G2B) O خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) • خدمت به کارکنان (G2E)	
سطح خدمت		O روستایی • شهری	
رویداد مرتبط با:		O تولد O آموزش O سلامت O تاسیسات شهری O ازدواج O بازنشستگی O مدارک و گواهینامه ها O وفات • سایر	
نحوه آغاز خدمت		O تقاضای گیرنده خدمت • فرارسیدن زمانی مشخص O رخداد رویدادی مشخص O تشخیص دستگاه O سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت		تدوین برنامه عملیاتی: - برنامه استراتژیک - شاخص های ارزیابی عملکرد - گزارش استاندارد سازی شاخص ها - منابع درآمدی سه ساله شهرداری تدوین برنامه عملیاتی سالانه: - گزارش عملکرد سال قبل - برنامه عملیاتی سه ساله	
قوانین و مقررات بالادستی		دستورالعمل تهیه، تصویب، اجرا و پایش برنامه عملیات نوسازی و عمران و اصلاحات شهر (برنامه راهبردی و عملیاتی شهری شهرداری)	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: O ماه O فصل O سال ۱۰ سازمان شهرداری، ۵ معاونت و ۵ شهرداری مناطق	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		حدود ۶ ماه (تدوین برنامه عملیاتی) حدود ۲ ماه (تدوین برنامه عملیاتی سالانه)	
تواتر		O یکبار برای همیشه ... بار در: O ماه O فصل O سال ۱ بار در هر دوره مثلا ۳ ساله (تدوین برنامه عملیاتی) ۱ بار در سال (تدوین برنامه عملیاتی سالانه)	
تعداد بار مراجعه حضوری		۳ بار	
هزینه خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک O	
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن https://planning.yazd.ir/ برنامه عملیاتی سالانه در وبگاه قرار نمی گیرد.	
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		سامانه ارزیابی عملکرد سازمان (BSC master)	
مراحل خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		• الکترونیکی • اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) O پست الکترونیک O تلفن گویا یا مرکز تماس O سایر (اتوماسیون اداری)	
		رسانه ارتباطی خدمت O تلفن همراه (برنامه کاربردی) O ارسال پستی O پیام کوتاه	

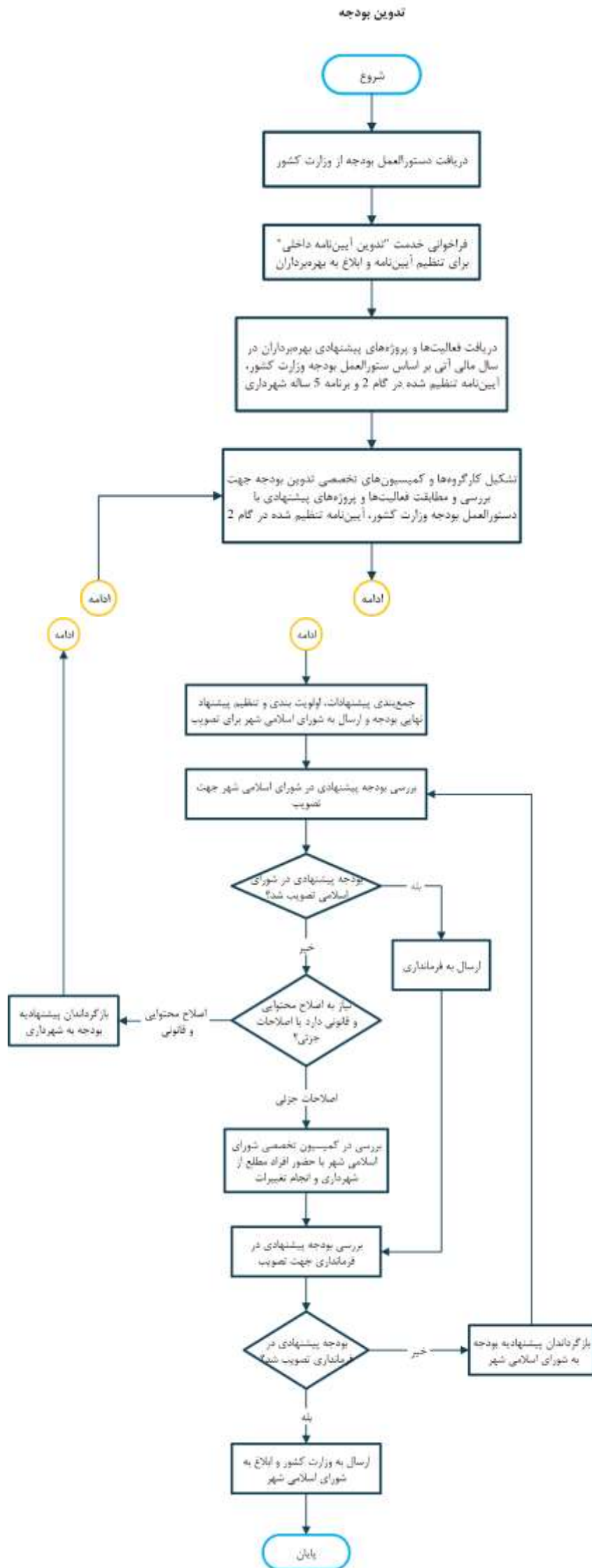
در مرحله درخواست خدمت	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	مراجعه حضوری	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
	○ ندارد			
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر: اینترنتی (اتوماسیون اداری)	○ پست الکترونیک	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	مراجعه حضوری	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	ماهیت خدمت	● اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر
	● غیرالکترونیکی	ماهیت خدمت	ماهیت خدمت	ماهیت خدمت
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (بارگذاری در FTP شهرداری، بارگذاری در سامانه BSC master)	ماهیت خدمت	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	مراجعه حضوری	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام	استعلام غیر الکترونیکی
	-	-	برخط دستهای (Batch)	○
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
	شورای اسلامی شهر	-	شرح: برنامه	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	تدوین برنامه عملیاتی:			
	۱- بررسی شاخص های ارزیابی عملکرد واحدهای سازمانی			
	۲- تشکیل شورای برنامه ریزی برای بررسی استانداردهای بومی سازی شده هر شاخص و تصویب آن ها			
	۳- پیش بینی منابع درآمدی سه ساله شهرداری			
	۴- تشکیل جلسه با واحدهای مرتبط و پیش بینی عملکرد شاخص های ارزیابی برای سال های متوالی برنامه			
	۵- پیش بینی هزینه اختصاص داده شده به هر واحد جهت تحقق شاخص پیش بینی شده			
۶- تدوین گزارش برنامه عملیاتی سه ساله و ارسال به شورای اسلامی شهر جهت تصویب				

<p>توضیحات:</p> <p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت</p>	<p>تدوین برنامه عملیاتی سالانه:</p> <p>۱- بررسی گزارش عملکرد سال قبل و تهیه لیست شاخص ها با عملکرد ضعیف</p> <p>۲- ارسال نتیجه گزارش عملکرد به واحدهای مرتبط جهت بررسی دلایل ضعف در عملکرد</p> <p>۳- تشکیل جلسه با واحدها برای بررسی پیش بینی عملکرد هر شاخص برای سال جاری و ایجاد اصلاحات لازم مطابق با عملکرد سال قبل واحد</p> <p>۴- دریافت پروژه ها و اطلاعات پیشنهادی جهت ارتقا عملکرد شاخص های ضعیف از واحدها</p> <p>۵- تدوین گزارش جامع برنامه عملیاتی سال موردنظر و ارسال به شورای اسلامی شهر جهت تصویب</p> <p>در صورت عدم تصویب "گزارش برنامه عملیاتی سه ساله" یا "گزارش جامع برنامه عملیاتی سال موردنظر" در شورای اسلامی شهر (گام ۶ از تدوین برنامه عملیاتی و گام ۵ از تدوین برنامه عملیاتی سالانه)، گزارش در کمیسیون های شورا بررسی خواهد شد.</p>
	<p>تدوین برنامه عملیاتی</p>
<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای دکتر شبانی</p>	<p>تلفن:</p> <p>پست الکترونیک:</p> <p>واحد مربوط: مدیریت برنامه و بودجه</p>

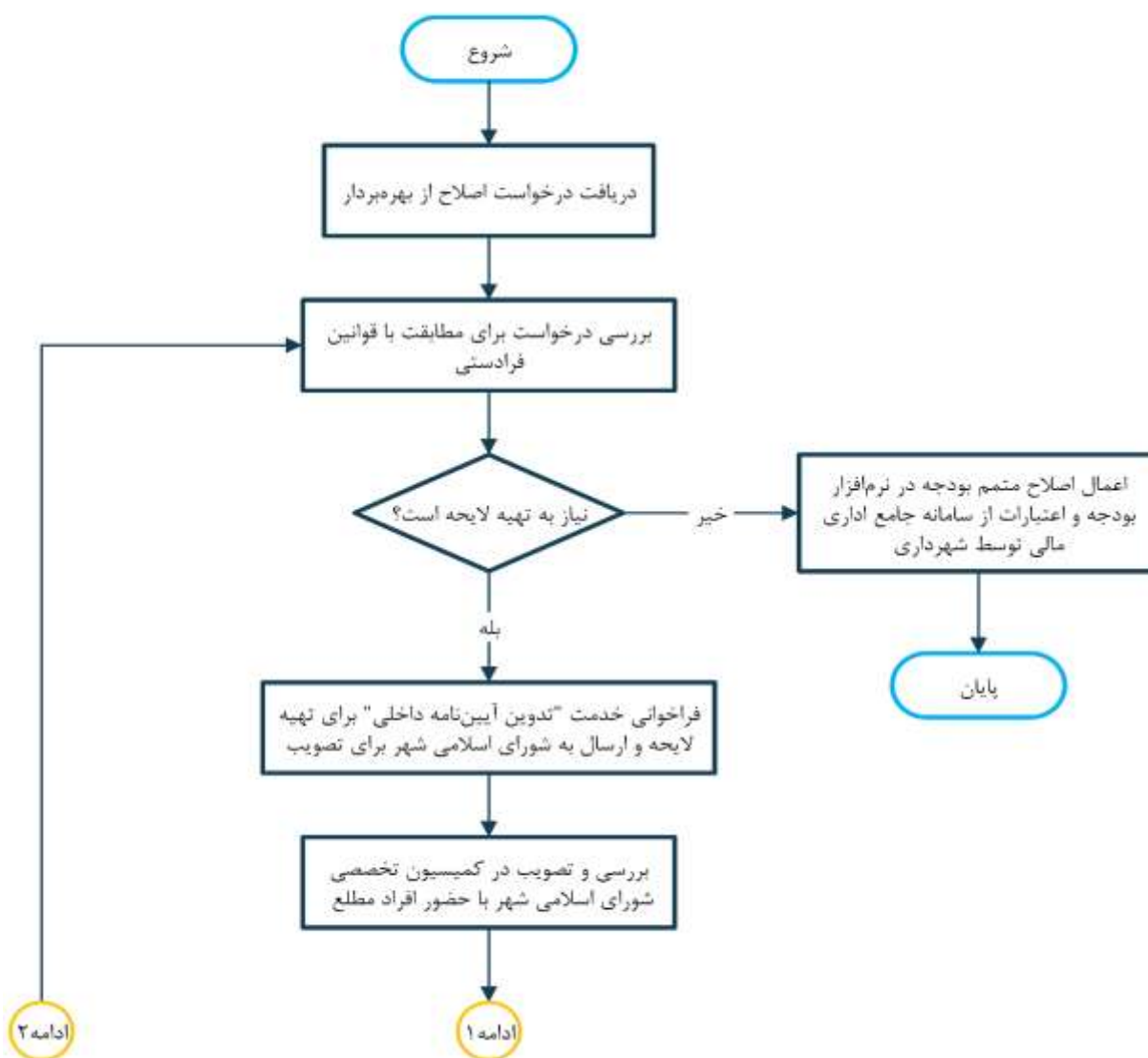
۳- نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد															
۴- مشخصات خدمت	<p>نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور</p> <p>شرح خدمت: تهیه و تنظیم برنامه‌ها، فعالیت‌ها و وظایف شهرداری در چارچوب برنامه یک ساله بررسی بودجه اولیه و انجام اصلاحات باتوجه به عملکرد واقعی در طی دوره سال مالی</p> <p>نوع خدمت: <ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E) </p> <p>سطح خدمت: <ul style="list-style-type: none"> ● شهری ○ روستایی </p> <p>رویداد مرتبط با: <ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ و وفات ● سایر </p> <p>نحوه آغاز خدمت: <ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ● فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ... </p> <p>مدارک لازم برای انجام خدمت: <ul style="list-style-type: none"> - گزارش عملکرد دوره‌های کوتاه مدت و بلند مدت - برنامه استراتژیک پنج ساله شهرداری - نیازهای مدیران بالادستی تدوین اصلاح متمم بودجه: - گزارش عملکرد مالی و پیشرفت پروژه در طی مدت زمان سپری شده از سال مالی </p> <p>قوانین و مقررات بالادستی: <ul style="list-style-type: none"> قانون بودجه کشور آیین‌نامه مالی شهرداری‌ها بخش‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های بودجه وزارت کشور </p> <p>۵- جزئیات خدمت</p> <p>آمار تعداد خدمت گیرندگان: در: ○ ماه ○ فصل ○ سال شهرداری ستادی، ۱۰ سازمان شهرداری و ۵ شهرداری مناطق</p> <p>متوسط مدت زمان ارایه خدمت: از اول آذر ماه تا آخر دی ماه (برای تنظیم بودجه پیشنهادی توسط شهرداری، این میزان زمان لازم است) نهایتاً ۱ هفته (تدوین اصلاح متمم بودجه)</p> <p>تواتر: ○ یکبار برای همیشه ۱ بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال (تدوین بودجه) مستمر (تدوین اصلاح متمم بودجه)</p> <p>تعداد بار مراجعه حضوری: حداقل ۱ بار و حداکثر وابسته به برنامه‌ها و پروژه‌های درخواستی خدمت‌گیرنده (تدوین بودجه)</p> <p>هزینه خدمت گیرندگان: <table border="1"> <tr> <td>پرداخت بصورت الکترونیک</td> <td>شماره حساب (های) بانکی</td> <td>مبلغ (مبالغ)</td> <td>ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان</td> </tr> <tr> <td>○</td> <td>-</td> <td>-</td> <td></td> </tr> </table> </p> <p>۶- نحوه دسترسی به خدمت</p> <p>آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: -</p> <p>نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: نام سامانه: نرم‌افزار بودجه و اعتبارات در سامانه جامع اداری مالی</p> <p>تنظیم: سامانه رهسا</p> <p>جمع‌بندی: نرم‌افزار بودجه و اعتبارات در سامانه جامع اداری مالی</p> <p>مراحل خدمت: <table border="1"> <tr> <th>نوع ارائه</th> <th>مرحله اطلاع رسانی خدمت</th> </tr> <tr> <td>● الکترونیکی</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (اتوماسیون اداری) </td> </tr> <tr> <td>○ غیرالکترونیکی</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر </td> </tr> </table> </p> <p>در مرحله اطلاع رسانی خدمت: <ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه </p> <p>مراجعه به دستگاه: <ul style="list-style-type: none"> ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان‌های تابعه </p> <p>○ ندارد</p>	پرداخت بصورت الکترونیک	شماره حساب (های) بانکی	مبلغ (مبالغ)	ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	○	-	-		نوع ارائه	مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (اتوماسیون اداری) 	○ غیرالکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
پرداخت بصورت الکترونیک	شماره حساب (های) بانکی	مبلغ (مبالغ)	ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان												
○	-	-													
نوع ارائه	مرحله اطلاع رسانی خدمت														
● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (اتوماسیون اداری) 														
○ غیرالکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 														

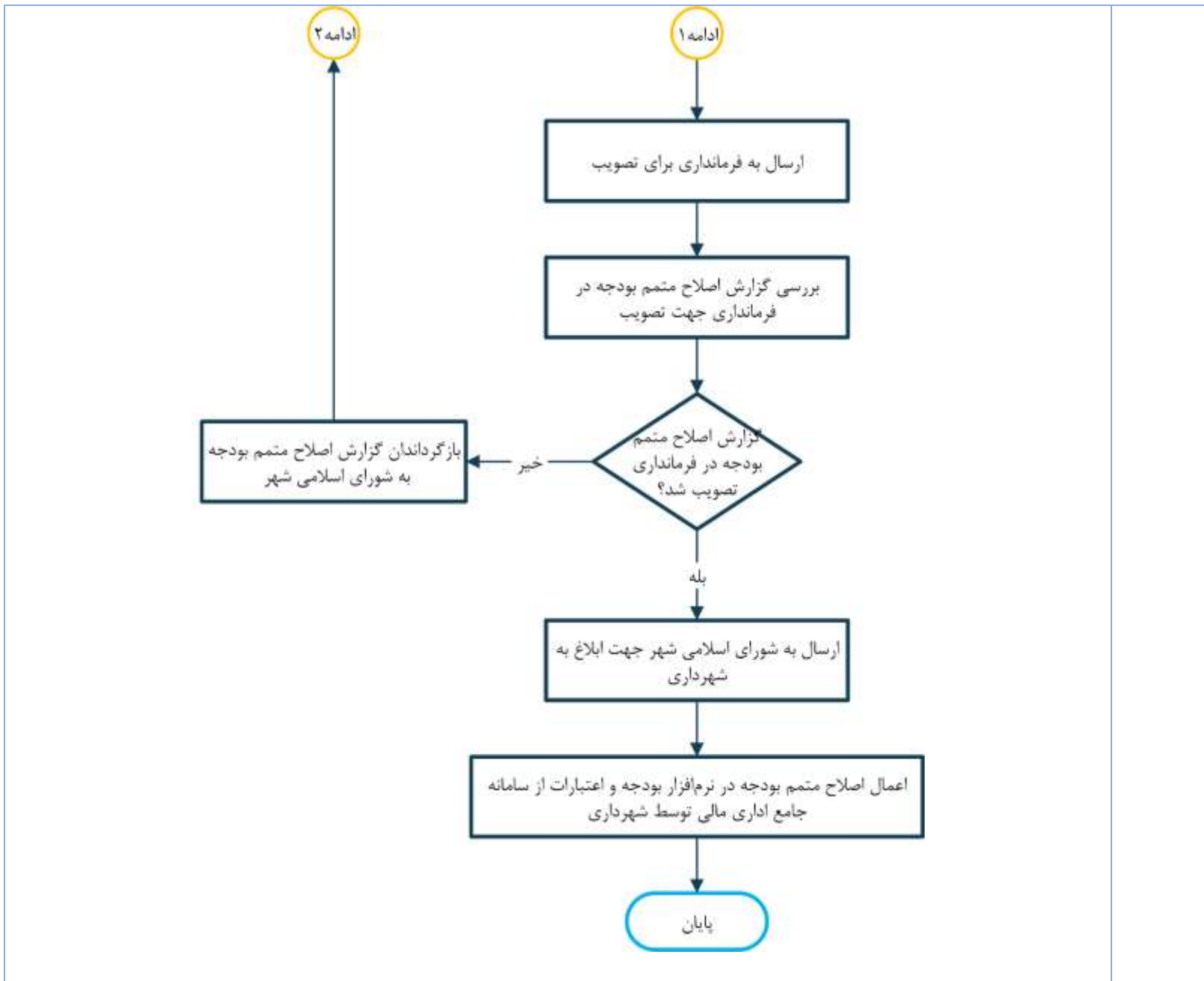
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر: اینترنتی (اتوماسیون اداری)				
	○ غیرالکترونیکی	مراجعه حضوری ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر				
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر				
	● غیرالکترونیکی	ماهیت خدمت				
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ● اینترنتی (shafaf.yazd.ir) (اصلاحات سالی یکبار در این آدرس قرار می گیرد.) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (بارگذاری در سامانه جامع اداری مالی، بارگذاری در سامانه بودجه و اعتبارات شهرداری ها در وزارت کشور (تدوین بودجه))				
	○ غیرالکترونیکی	مراجعه حضوری ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر				
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل					
	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی				
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	سیستم اتوماسیون اداری	○				
	سیستم حسابداری در سامانه جامع اداری مالی	○				
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
	وزارت کشور (تدوین بودجه)	سامانه بودجه و اعتبارات شهرداری ها	-	-	برخط online (Batch)	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	شورای اسلامی شهر	-	-	-	دستگاهی (Batch)	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	فرمانداری	-	-	-	دستگاهی (Batch)	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین بودجه:	تدوین بودجه:					
۱- دریافت دستورالعمل بودجه از وزارت کشور						

۲- فراخوانی خدمت "تدوین آیین نامه داخلی" برای تنظیم آیین نامه و ابلاغ به بهره‌برداران	توضیحات
۳- دریافت فعالیت‌ها و پروژه‌های پیشنهادی بهره‌برداران در سال مالی آتی بر اساس دستورالعمل بودجه وزارت کشور، آیین نامه تنظیم شده در گام ۲ و برنامه ۵ ساله شهرداری	
۴- تشکیل کارگروه‌ها و کمیسیون‌های تخصصی تدوین بودجه جهت بررسی و مطابقت فعالیت‌ها و پروژه‌های پیشنهادی با دستورالعمل بودجه وزارت کشور، آیین نامه تنظیم شده در گام ۲	
۵- جمع بندی پیشنهادات، اولویت بندی و تنظیم پیشنهاد نهایی بودجه و ارسال به شورای اسلامی شهر برای تصویب	
۶- بررسی بودجه پیشنهادی در شورای اسلامی شهر جهت تصویب:	
۶-۱- عدم تصویب و نیاز به اصلاح محتوایی و قانونی	
بازگرداندن پیشنهادیه بودجه به شهرداری و ادامه از گام ۴	
۶-۲- عدم تصویب و نیاز به اصلاحات جزئی	
بررسی در کمیسیون تخصصی شورای اسلامی شهر با حضور افراد مطلع از شهرداری و انجام تغییرات	
۶-۳- تصویب در صحن علنی شورای اسلامی شهر و ارسال به فرمانداری	
۷- بررسی بودجه پیشنهادی در فرمانداری جهت تصویب:	
۷-۱- عدم تصویب	
بازگرداندن پیشنهادیه بودجه به شورای اسلامی شهر و ادامه از گام ۶	
۷-۲- تصویب در فرمانداری، ارسال به وزارت کشور و ابلاغ به شورای اسلامی شهر	
تدوین اصلاح متمم بودجه:	
۱- دریافت درخواست اصلاح از بهره‌بردار	
۲- بررسی درخواست برای مطابقت با قوانین فرادستی	
۱-۲- در صورت نیاز به تهیه لایحه	
۱-۱-۲- فراخوانی خدمت "تدوین آیین نامه داخلی" برای تهیه لایحه و ارسال به شورای اسلامی شهر برای تصویب	
۲-۱-۲- بررسی و تصویب در کمیسیون تخصصی شورای اسلامی شهر با حضور افراد مطلع و ارسال به فرمانداری برای تصویب	
۲-۲- در صورت عدم نیاز به تهیه لایحه	
۱-۲-۲- اعمال اصلاح متمم بودجه در نرم افزار بودجه و اعتبارات از سامانه جامع اداری مالی توسط شهرداری و اتمام خدمت	
۳- بررسی گزارش اصلاح متمم بودجه در فرمانداری جهت تصویب:	
۱-۳- عدم تصویب	
۳-۱-۱- بازگرداندن گزارش اصلاح متمم بودجه به شورای اسلامی شهر و ادامه از گام ۲ (قسمت بررسی و تصویب در کمیسیون ...)	
۲-۳- تصویب	
۱-۲-۳- ارسال به شورای اسلامی شهر جهت ابلاغ به شهرداری	
۲-۲-۳- اعمال اصلاح متمم بودجه در نرم افزار بودجه و اعتبارات از سامانه جامع اداری مالی توسط شهرداری	
شهرداری ستادی، سازمان‌های شهرداری و شهرداری مناطق به عنوان بهره‌برداران (خدمت گیرندگان) در این خدمت تلقی می‌شوند.	



تدوین بودجه - تدوین اصلاح متمم بودجه



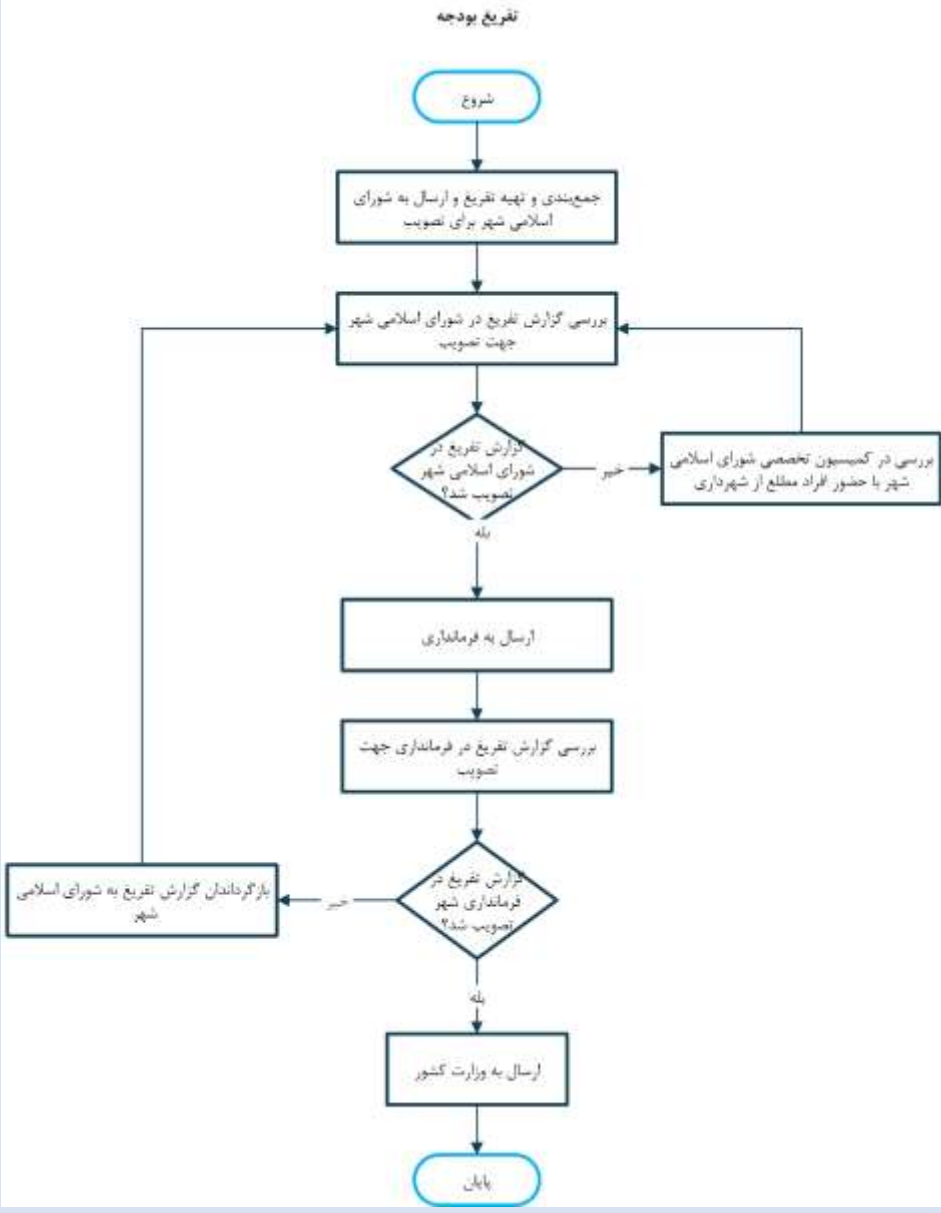


<p>واحد مربوط: برنامه و بودجه</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن: ۳۷۲۵۲۰۱۰</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای روستایی خانم رفیع</p>
-----------------------------------	-----------------------	-----------------------	---

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)

۴-۱- نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد		۴-۲- نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور	
شرح خدمت		مقایسه عملکرد مالی فعالیتها، وظایف و برنامهها با بودجه مصوب همان سال مالی	
نوع خدمت		شهرداری ستادی، سازمانهای شهرداری و شهرداری مناطق شهرداری	
سطح خدمت		• شهری • روستایی	
رویداد مرتبط با:		تولد آموزش سلامت مالیات کسب و کار تامین اجتماعی ثبت مالکیت	
نحوه آغاز خدمت		تقاضای گیرنده خدمت • فرارسیدن زمانی مشخص • رضایت رویدادی مشخص • تشخیص دستگاه • سایر: ...	
انجام خدمت		مدارک لازم برای - گزارشها و ترازهای مالی در دوره عملکرد	
قوانین و مقررات بالادستی		قانون بودجه کشور آیین نامه مالی شهرداریها بخشنامهها و دستورالعملهای بودجه وزارت کشور	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ماه فصل سال شهرداری ستادی، ۱۰ سازمان شهرداری و ۵ شهرداری مناطق	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		از ۱۵ ام تا آخر اردیبهشت ماه (برای تهیه تفریغ توسط شهرداری، این میزان زمان لازم است)	
تواتر		• یکبار برای همیشه ۱ بار در: ماه فصل سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		حداقل ۱ بار	
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک	
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:		نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: تنظیم: سامانه رهسا جمع بندی: نرم افزار بودجه و اعتبارات در سامانه جامع اداری مالی	
مراحل خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		• الکترونیکی • غیرالکترونیکی	
در مرحله درخواست خدمت		• الکترونیکی • غیرالکترونیکی	
در مرحله دریافت خدمت		• الکترونیکی • غیرالکترونیکی	
در مرحله درخواست خدمت		• الکترونیکی • غیرالکترونیکی	
در مرحله دریافت خدمت		• الکترونیکی • غیرالکترونیکی	

<p>○ سایر: اینترنتی (اتوماسیون اداری)</p>							
<p>○ غیرالکترونیکی</p>		<p>○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر</p>		<p>مراجعه حضوری</p>		<p>○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه</p>	
<p>● ندارد</p>							
<p>● الکترونیکی</p>		<p>○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک</p>		<p>● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر</p>		<p>مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)</p>	
<p>○ غیرالکترونیکی</p>		<p>○ -</p>		<p>مراجعه حضوری</p>		<p>-</p>	
<p>● الکترونیکی</p>		<p>● اینترنتی (https://shafaf.yazd.ir) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه</p>		<p>○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان</p>		<p>در مرحله ارائه خدمت</p>	
<p>○ غیرالکترونیکی</p>		<p>○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر</p>		<p>مراجعه حضوری</p>		<p>○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه</p>	
<p>نام سامانه های دیگر</p>		<p>فیلدهای موردتبادل</p>		<p>استعلام الکترونیکی</p>		<p>استعلام غیر الکترونیکی</p>	
				<p>برخط دستهای (Batch)</p>			
<p>۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه</p>		<p>سیستم اتوماسیون اداری</p>		<p>○</p>		<p>○</p>	
<p>۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر</p>		<p>مانده ردیفهای درآمدی و هزینه‌ای در محدوده مشخص شده</p>		<p>○</p>		<p>○</p>	
<p>نام دستگاه دیگر</p>		<p>نام سامانه های دستگاه دیگر</p>		<p>فیلدهای موردتبادل</p>		<p>مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)</p>	
				<p>استعلام الکترونیکی</p>		<p>اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:</p>	
				<p>برخط online دستهای (Batch)</p>			
<p>شورای اسلامی شهر</p>		<p>-</p>		<p>○</p>		<p>○ دستگاه ○ مراجعه کننده</p>	
<p>فرمانداری</p>		<p>-</p>		<p>○</p>		<p>○ دستگاه ○ مراجعه کننده</p>	
<p>وزارت کشور</p>		<p>سامانه بودجه و اعتبارات شهرداری ها</p>		<p>-</p>		<p>○ دستگاه ○ مراجعه کننده</p>	
<p>۱- جمع بندی و تهیه تفریغ و ارسال به شورای اسلامی شهر برای تصویب</p>							
<p>۲- بررسی گزارش تفریغ در شورای اسلامی شهر جهت تصویب: عدم تصویب بررسی در کمیسیون تخصصی شورای اسلامی شهر با حضور افراد مطلع از شهرداری ادامه از گام ۲ تصویب و ارسال به فرمانداری</p>							
<p>۳- بررسی گزارش تفریغ در فرمانداری جهت تصویب:</p>							
<p>۹- عناوین فرایندهای خدمت</p>							

	<p>عدم تصویب بازگرداندن گزارش تفریح به شورای اسلامی شهر و ادامه از گام ۲ تصویب در فرمانداری و ارسال به وزارت کشور</p>
<p>توضیحات:</p>	<p>مقایسه مورد نیاز در گام ۱ (برای جمع بندی و تهیه تفریح) در سیستم نرم افزاری انجام می شود. نظارت در طی سال مالی به صورت ماهانه در سامانه رهسا می باشد و نتایج به صورت سالانه در گزارش نهایی استفاده می شود.</p>
<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت</p>	
<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای روستایی خانم رفیع</p>	<p>تلفن: ۳۷۲۵۲۰۱۰</p>
<p>پست الکترونیک:</p>	<p>واحد مربوط: برنامه و بودجه</p>

۴-۷- خوشه خدمت فناوری اطلاعات و ارتباطات

۱- عنوان خدمت: ارائه‌ی اطلاعات		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات، اداره نرم‌افزار		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه مادر: شهرداری یزد			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	اطلاعات مجموعه‌ی شهرداری به شکل داخلی و با ارگان‌های دولتی به اشتراک گذاشته می‌شود. این اطلاعات شامل داده‌های موجود در مجموعه‌ی شهرداری مانند اطلاعات مکانی، گزارش‌های تولیدی مختلف توسط نرم‌افزارهای موجود و گزارش‌های تحلیلی و آماری تهیه شده توسط سازمان فاوا می‌باشد.	
	نوع خدمت	● خدمت به شهروندان (G2C) ● خدمت به کسب و کار (G2B) ● خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E)	کارکنان شهرداری و ارگان‌های دولتی شهری و شهروندان و صاحبان کسب و کار که نیاز به اطلاعات مجموعه‌ی شهرداری دارند.
	سطح خدمت	● استانی ○ شهری ○ روستایی	
	رویداد مرتبط با:	○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار	○ ثبت مالکیت ○ تامین اجتماعی
		○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی	○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ○ سایر
	نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده ● فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص	
		● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	- نامه درخواست دریافت اطلاعات - تفاهم‌نامه شهرداری و ارگان متقاضی - تاییدیه حراست	
	قوانین و مقررات بالادستی	-	
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ● سال شهرداری با ۱۲ ارگان شهری در زمینه سامانه SDI (Spatial Data Infrastrure) تفاهم‌نامه دارد. سالانه ۱۵ مورد درخواست گزارش‌های سیستمی و تحلیلی و آماری دریافت می‌شود.
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		گزارش‌های تحلیلی و آماری طی ۲۰-۱۵ روز تهیه می‌شود. ارگان‌های دولتی طبق زمان مشخص شده در مفاد تفاهم‌نامه به فیلدهای داده‌ای مشخص شده به شکل مستمر دسترسی دارند. اگر اطلاعات در قالب فایل ارایه شود مدت زمان ارایه خدمت ۵-۱ روز می‌باشد. اگر اطلاعات در قالب سرویس نرم‌افزاری ارایه شود مدت زمان ارایه خدمت ۳۰-۲۰ روز می‌باشد.	
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
تعداد بار مراجعه حضوری	بعد از عقد تفاهم نامه و مشخص شدن جزئیات برای دسترسی به اطلاعات سامانه SDI نیازی به مراجعه حضوری نیست. در سایر زمینه‌ها در صورت اینکه حجم اطلاعات زیاد باشد متقاضی باید برای دریافت اطلاعات مراجعه نماید. برای تهیه گزارش تحلیلی و آماری جلسات هماهنگی تشکیل می‌شود.		
هزینه خدمت گیرندگان (ریال) به خدمت	ارایه	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
		برای تهیه گزارش‌های تحلیلی و آماری متناسب با حجم گزارش و نظر مدیر پروژه هزینه دریافت می‌شود.	پرداخت بصورت الکترونیک ○
۶- نحوه دسترسی به خدمت	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	● الکترونیکی	● اینترنتی (yazd.ir) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه

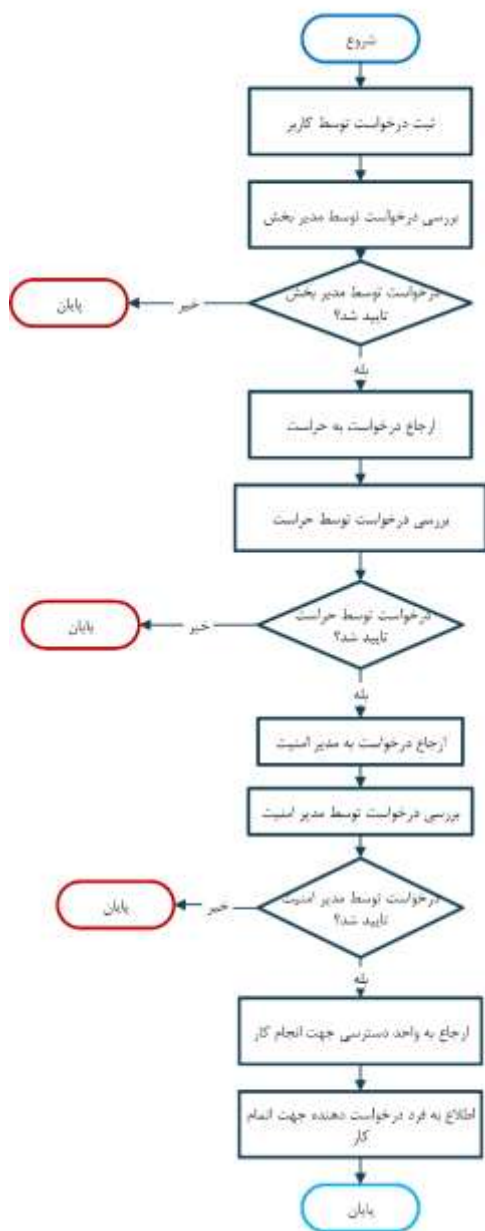
<p>۹-عناوین فرایندهای خدمت</p>	<ol style="list-style-type: none"> ۱. فرارسیدن زمان مشخص (برای تهیه گزارش) ، دریافت درخواست یا تشخیص سازمان فاوا ۲. دریافت تاییدیه حراست برای متقاضی خارج از مجموعه شهرداری ۳. بررسی درخواست ۴. جلسه با متقاضی برای تهیه اطلاعات در صورت نیاز ۵. تهیه اطلاعات ۶. اجرای فرآیند جمع آوری اطلاعات در صورت نیاز <ol style="list-style-type: none"> ۶،۱. تامین اعتبار ۶،۲. انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد در صورت نیاز ۶،۳. جمع آوری اطلاعات ۶،۴. فراخوانی "خدمت تسویه حساب" ۷. ارزیابی اطلاعات در قالب یک منو گزارش در نرم افزار مربوطه یا سرویس نرم افزاری گزارش ساز یا فایل 		
<p>توضیحات:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود. - سازمان های تابعه می‌توانند جهت به روزرسانی اطلاعات مکانی درخواست بدهند. 		
<p>۱۰-نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت</p>			
<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مهندس بیگی</p>	<p>تلفن:</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>واحد مربوط: اداره نرم افزار</p>

<p>۱- عنوان خدمت: اعطا و لغو مجوز دسترسی به سرویس فاوا</p>	<p>۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>
<p>۴- نام دستگاه اجرایی: سازمان فناوری اطلاعات</p>	<p>۱</p>

نام دستگاه مادر: شهرداری یزد			
شرح خدمت		ایجاد و امکان دسترسی افراد به بخش‌هایی از سیستم که برای آن‌ها مجاز می‌باشد.	
نوع خدمت		کارکنان شهرداری	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E)
سطح خدمت		○ روستایی	● شهری
رویداد مرتبط با:		○ تولد	○ آموزش
		○ سلامت	○ مالیات
		○ کسب و کار	○ تامین اجتماعی
		○ ثبت مالکیت	○ وفات
		○ تاسیسات شهری	○ بیمه
		○ ازدواج	○ بازنشستگی
		○ مدارک و گواهینامه‌ها	○ سایر
نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت	○ فرارسیدن زمانی مشخص
		○ تشخیص دستگاه	○ رخداد رویدادی مشخص
		○ سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت		<ul style="list-style-type: none"> - فرم درخواست دسترسی - تاییدیه حراست - تاییدیه مدیر بخش 	
قوانین و مقررات بالادستی		- فرآیندهای ISMS	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		● میانگین ۶۰ مورد در: ماه ○ فصل ○ سال کارکنان شهرداری	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		متوسط ۳ الی ۴ روز	
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		-	
هزینه خدمت گیرندگان		ارایه خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)
		مهمانان داخلی: الکترونیک	شماره حساب (های) بانکی
		مهمانان خارجی: حضوری	حساب دبیرخانه برگزاری همایش
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	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی	
		○ غیرالکترونیکی	
در مرحله درخواست خدمت		● الکترونیکی	
		○ غیرالکترونیکی	
		○ ندارد	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 	
در مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 	
در مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 (اتوماسیون اداری) 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه 	

۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

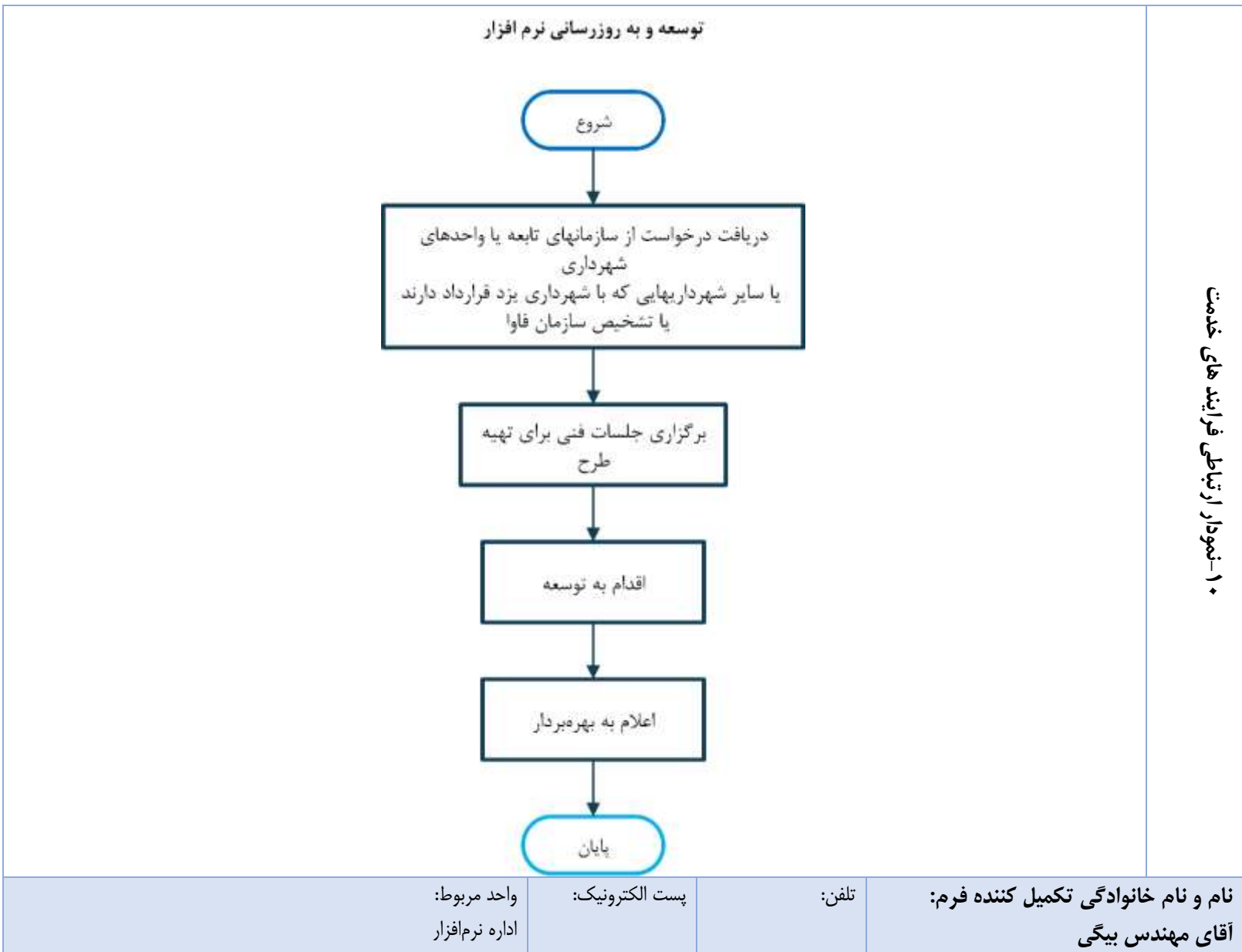
اعمال و لغو مجوز دسترسی به سرویس های فاوا



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مهندس فلاح	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: اداره سخت افزار، شبکه و امنیت
--	-------	----------------	--

۱- عنوان خدمت: توسعه و به روز رسانی نرم افزار	۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)
نام دستگاه اجرایی: سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات، اداره نرم افزار	۱

نام دستگاه مادر: شهرداری یزد															
شرح خدمت	به منظور بهبود کارایی، نرم افزارها به روزرسانی و توسعه داده می شوند.														
نوع خدمت	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"> <p>پشتیبانی دارند.</p> </div> <div> <p>کارکنان شهرداری یزد و شهرداری سایر شهرها که با شهرداری یزد قرارداد پشتیبانی دارند.</p> </div> </div>														
سطح خدمت	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"> <p>روستایی</p> </div> <div> <p>● شهری (و بعضی از شهرهای کشور)</p> </div> </div>														
رویداد مرتبط با:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>تولید</td> <td>○ آموزش</td> <td>○ سلامت</td> <td>○ مالیات</td> <td>● کسب و کار</td> <td>○ تامین اجتماعی</td> <td>○ ثبت مالکیت</td> </tr> <tr> <td>○ تاسیسات شهری</td> <td>○ بیمه</td> <td>○ ازدواج</td> <td>○ بازنشستگی</td> <td>○ مدارک و گواهینامه ها</td> <td>○ وفات</td> <td>○ سایر</td> </tr> </table>	تولید	○ آموزش	○ سلامت	○ مالیات	● کسب و کار	○ تامین اجتماعی	○ ثبت مالکیت	○ تاسیسات شهری	○ بیمه	○ ازدواج	○ بازنشستگی	○ مدارک و گواهینامه ها	○ وفات	○ سایر
تولید	○ آموزش	○ سلامت	○ مالیات	● کسب و کار	○ تامین اجتماعی	○ ثبت مالکیت									
○ تاسیسات شهری	○ بیمه	○ ازدواج	○ بازنشستگی	○ مدارک و گواهینامه ها	○ وفات	○ سایر									
نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 														
مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - درخواست توسعه یا به روزرسانی - قرارداد پشتیبانی 														
قوانین و مقررات بالادستی	-														
آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال کارکنان شهرداری و شهرداری سایر شهرها که با شهرداری یزد قرارداد پشتیبانی دارند.														
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	ارایه خدمت با توجه به نوع کار بین ۲۰ روز تا ۶ ماه انجام می گیرد.														
تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال														
تعداد بار مراجعه حضوری	سازمان مربوطه در جلسات تهیه طرح توسعه شرکت می کند.														
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>ارایه</td> <td>مبلغ (مبالغ)</td> <td>شماره حساب (های) بانکی</td> <td>پرداخت بصورت الکترونیک</td> </tr> <tr> <td>خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان</td> <td>برای رسیدگی به درخواست سایر شهرداری ها با توجه به حجم پروژه</td> <td></td> <td>○</td> </tr> </table>	ارایه	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	برای رسیدگی به درخواست سایر شهرداری ها با توجه به حجم پروژه		○						
ارایه	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک												
خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	برای رسیدگی به درخواست سایر شهرداری ها با توجه به حجم پروژه		○												
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	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>مراحل خدمت</th> <th>نوع ارائه</th> <th>رسانه ارتباطی خدمت</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">در مرحله اطلاع رسانی خدمت</td> <td>● الکترونیکی</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ● پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) </td> </tr> <tr> <td>○ غیرالکترونیکی</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر </td> </tr> <tr> <td>○ ندارد</td> <td></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه </td> </tr> </tbody> </table>	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ● پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 	○ غیرالکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	○ ندارد		<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 			
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت												
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ● پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 													
	○ غیرالکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 													
○ ندارد		<ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه 													
در مرحله درخواست خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی <p>○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان <p>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (اتوماسیون اداری و شبکه دولت) 														



۱- عنوان خدمت: پشتیبان گیری از اطلاعات و بازیابی اطلاعات

۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)

۳-۱- نام دستگاه اجرایی: سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات، واحد پشتیبانی سخت افزار		۳-۱- نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
شرح خدمت		از پایگاه‌داده‌ها و داده‌های موجود در مجموعه‌ی شهرداری نسخه پشتیبان تهیه و در صورت لزوم بازیابی می‌شود.	
نوع خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E) 	
سطح خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● شهری ○ روستایی 	
رویداد مرتبط با:		<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ● کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت 	
نحوه آغاز خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ○ سایر 	
نحوه آغاز خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● تقاضای گیرنده خدمت ● فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ... 	
مدارک لازم برای انجام خدمت		<ul style="list-style-type: none"> - نامه به روز رسانی فایل پشتیبان (دربازه زمانی ۶ ماهه سازمان فاوا به کل مجموعه شهرداری ارسال می‌کند) - نامه بازیابی فایل پشتیبان 	
قوانین و مقررات بالادستی		<ul style="list-style-type: none"> - صورت جلسه‌ی جلسات پشتیبان‌گیری - قوانین سیستم مدیریت امنیت اطلاعات (ISMS) 	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		<ul style="list-style-type: none"> در: ● ماه ○ فصل ○ سال ماهانه یک مورد درخواست بازیابی دریافت می‌شود. پشتیبان‌گیری انواع مختلفی دارد که شامل پشتیبان کامل، تغییرات و تراکنش‌ها می‌باشد و با توجه به نوع آن به صورت ساعتی، روزانه و ماهانه و همچنین درخواست مدیر واحد انجام می‌شود. 	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		<ul style="list-style-type: none"> پشتیبان‌گیری با توجه به حجم اطلاعات طی ۱۰ دقیقه تا ۸ ساعت انجام می‌شود. بازیابی اطلاعات با توجه به حجم اطلاعات طی ۲۰ دقیقه تا ۱۰ ساعت انجام می‌شود. 	
تواتر		یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		-	
هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان		<ul style="list-style-type: none"> مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک 	
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	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ○ غیرالکترونیکی ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 	
در مرحله درخواست خدمت		<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ 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 (اتوماسیون اداری) 	

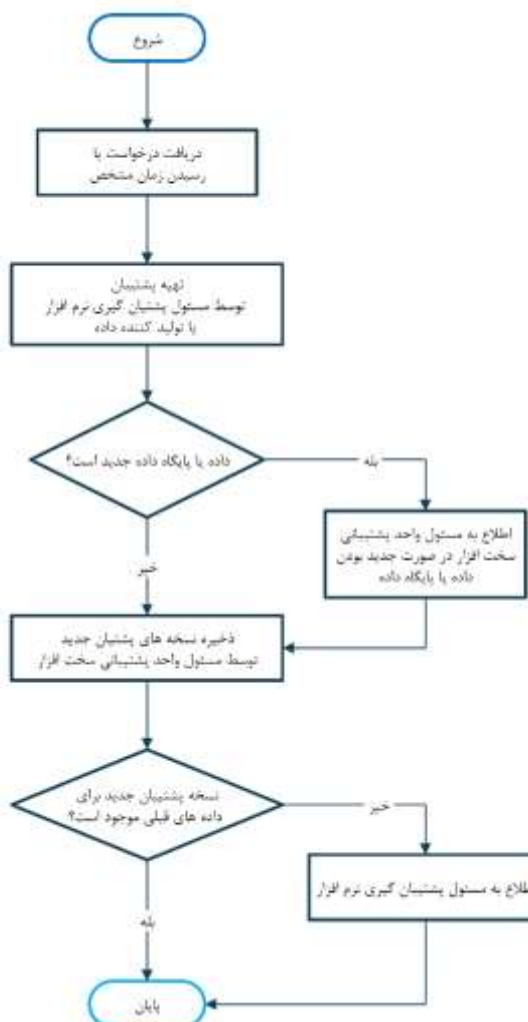
	غیرالکترونیکی	تذکره ضرورت مراجعه حضوری	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
			○ ندارد		
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	● الکترونیکی	تذکره ضرورت مراجعه حضوری	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک 		○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ● سایر (استفاده از نرم افزار)
	● غیرالکترونیکی		ماهیت خدمت		
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	تذکره ضرورت مراجعه حضوری	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واکذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر(ذخیره سازی داده در محل مورد نظر) 		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	○ غیرالکترونیکی				
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی
			برخط	دستهای (Batch)	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	توضیح: تمام سامانه های شهرداری سیستم اتوماسیون اداری		-		○
	-		-		○
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
	○	○	○	○	○ دستهای (Batch) ○ آنلاین (Batch)
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:					
○ دستگاه ○ مراجعه کننده					
۹- عنوان فرایندهای خدمت	پشتیبان گیری				
	۱. دریافت درخواست یا رسیدن زمان مشخص				
	۲. تهیه پشتیبان توسط مسئول پشتیبان گیری نرم افزار یا تولید کننده داده				
	۳. اطلاع به مسئول واحد پشتیبانی سخت افزار در صورت جدید بودن داده یا پایگاه داده				
	۴. ذخیره نسخه های پشتیبان جدید توسط مسئول واحد پشتیبانی سخت افزار				
۵. اطلاع به مسئول پشتیبان گیری نرم افزار در صورت موجود نبودن نسخه پشتیبان جدید برای داده های قبلی					
بازیابی اطلاعات					
۱. درخواست بازیابی اطلاعات از کاربر نرم افزار به مسئول پشتیبانی نرم افزار					
۲. ارجاع نامه به مدیران بالاسری سازمان جهت دریافت تاییدیه					
۳. بازیابی اطلاعات					
۴. قراردادن داده در مسیر سرور					
توضیحات	- کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.				
	- سیستم عامل به صورت ماهانه توسط مسئول واحد پشتیبانی اطلاعات به روز رسانی می شود.				

۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

پشتیبان گیری و بازیابی اطلاعات - بازیابی اطلاعات



پشتیبان گیری و بازیابی اطلاعات - پشتیبان گیری



واحد مربوط: واحد پشتیبانی سخت افزار	پست الکترونیک:	تلفن: داخلی ۴۹۱۵ و ۵۵	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مهندس حیدری
--	----------------	--------------------------	---

۱- عنوان خدمت: تامین امنیت فاوا	۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)
۴- نام دستگاه اجرایی: سازمان فناوری اطلاعات	۱

نام دستگاه مادر: شهرداری یزد															
شرح خدمت	اجرای فعالیت‌هایی که باعث جلوگیری از خلل امنیتی در زیرساخت فاوا و اطلاعات می‌باشد.														
نوع خدمت	<table border="1"> <tr> <td>کارکنان شهرداری عموم شهروندان، استفاده کنندگان از سامانه‌های شهرداری</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) • خدمت به کارکنان (G2E) </td> </tr> </table>	کارکنان شهرداری عموم شهروندان، استفاده کنندگان از سامانه‌های شهرداری	<ul style="list-style-type: none"> • خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) • خدمت به کارکنان (G2E) 												
کارکنان شهرداری عموم شهروندان، استفاده کنندگان از سامانه‌های شهرداری	<ul style="list-style-type: none"> • خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) • خدمت به کارکنان (G2E) 														
سطح خدمت	<table border="1"> <tr> <td>○ روستایی</td> <td>• شهری</td> </tr> </table>	○ روستایی	• شهری												
○ روستایی	• شهری														
رویداد مرتبط با:	<table border="1"> <tr> <td>○ تولد</td> <td>○ آموزش</td> <td>○ سلامت</td> <td>○ مالیات</td> <td>○ کسب و کار</td> <td>○ تامین اجتماعی</td> <td>○ ثبت مالکیت</td> </tr> <tr> <td>○ تاسیسات شهری</td> <td>○ بیمه</td> <td>○ ازدواج</td> <td>○ بازنشستگی</td> <td>○ مدارک و گواهینامه‌ها</td> <td>○ وفات</td> <td>• سایر</td> </tr> </table>	○ تولد	○ آموزش	○ سلامت	○ مالیات	○ کسب و کار	○ تامین اجتماعی	○ ثبت مالکیت	○ تاسیسات شهری	○ بیمه	○ ازدواج	○ بازنشستگی	○ مدارک و گواهینامه‌ها	○ وفات	• سایر
○ تولد	○ آموزش	○ سلامت	○ مالیات	○ کسب و کار	○ تامین اجتماعی	○ ثبت مالکیت									
○ تاسیسات شهری	○ بیمه	○ ازدواج	○ بازنشستگی	○ مدارک و گواهینامه‌ها	○ وفات	• سایر									
نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> • تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص • تشخیص دستگاه • سایر: دریافت دستورالعمل از مرکز افتی 														
مدارک لازم برای انجام خدمت	-														
قوانین و مقررات بالادستی	<ul style="list-style-type: none"> - دستورالعمل‌های پیشگیرانه مصوب مرکز افتی - فرآیندهای ISMS 														
آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان														
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	زمان راه‌اندازی وابسته به نوع ایمن‌سازی														
تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل • سال														
تعداد بار مراجعه حضوری	-														
هزینه خدمت گیرندگان	<table border="1"> <tr> <td>پرداخت بصورت الکترونیک</td> <td>شماره حساب (های) بانکی</td> <td>مبلغ (مبالغ)</td> </tr> <tr> <td>• مهمانان داخلی: الکترونیک مهمانان خارجی: حضوری</td> <td>حساب دبیرخانه برگزاری همایش</td> <td>هزینه ثبت‌نام رویدادهای تخصصی مطابق تعرفه بین‌المللی و تعرفه‌های داخلی</td> </tr> </table>	پرداخت بصورت الکترونیک	شماره حساب (های) بانکی	مبلغ (مبالغ)	• مهمانان داخلی: الکترونیک مهمانان خارجی: حضوری	حساب دبیرخانه برگزاری همایش	هزینه ثبت‌نام رویدادهای تخصصی مطابق تعرفه بین‌المللی و تعرفه‌های داخلی								
پرداخت بصورت الکترونیک	شماره حساب (های) بانکی	مبلغ (مبالغ)													
• مهمانان داخلی: الکترونیک مهمانان خارجی: حضوری	حساب دبیرخانه برگزاری همایش	هزینه ثبت‌نام رویدادهای تخصصی مطابق تعرفه بین‌المللی و تعرفه‌های داخلی													
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 اطلاع رسانی خدمت	<table border="1"> <tr> <td>نوع ارائه</td> <td>رسانه ارتباطی خدمت</td> </tr> <tr> <td>○ الکترونیکی</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) </td> </tr> <tr> <td>○ غیرالکترونیکی</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر </td> </tr> </table>	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	○ الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 	○ غیرالکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 								
نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت														
○ الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) 														
○ غیرالکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر 														
در مرحله درخواست خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ دفتر پیشنهاد ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشنهاد: ○ عناوین مشابه دفتر پیشنهاد ○ سایر (اتوماسیون اداری) 														
• ندارد															

۴- مشخصات خدمت

۵- جزئیات خدمت

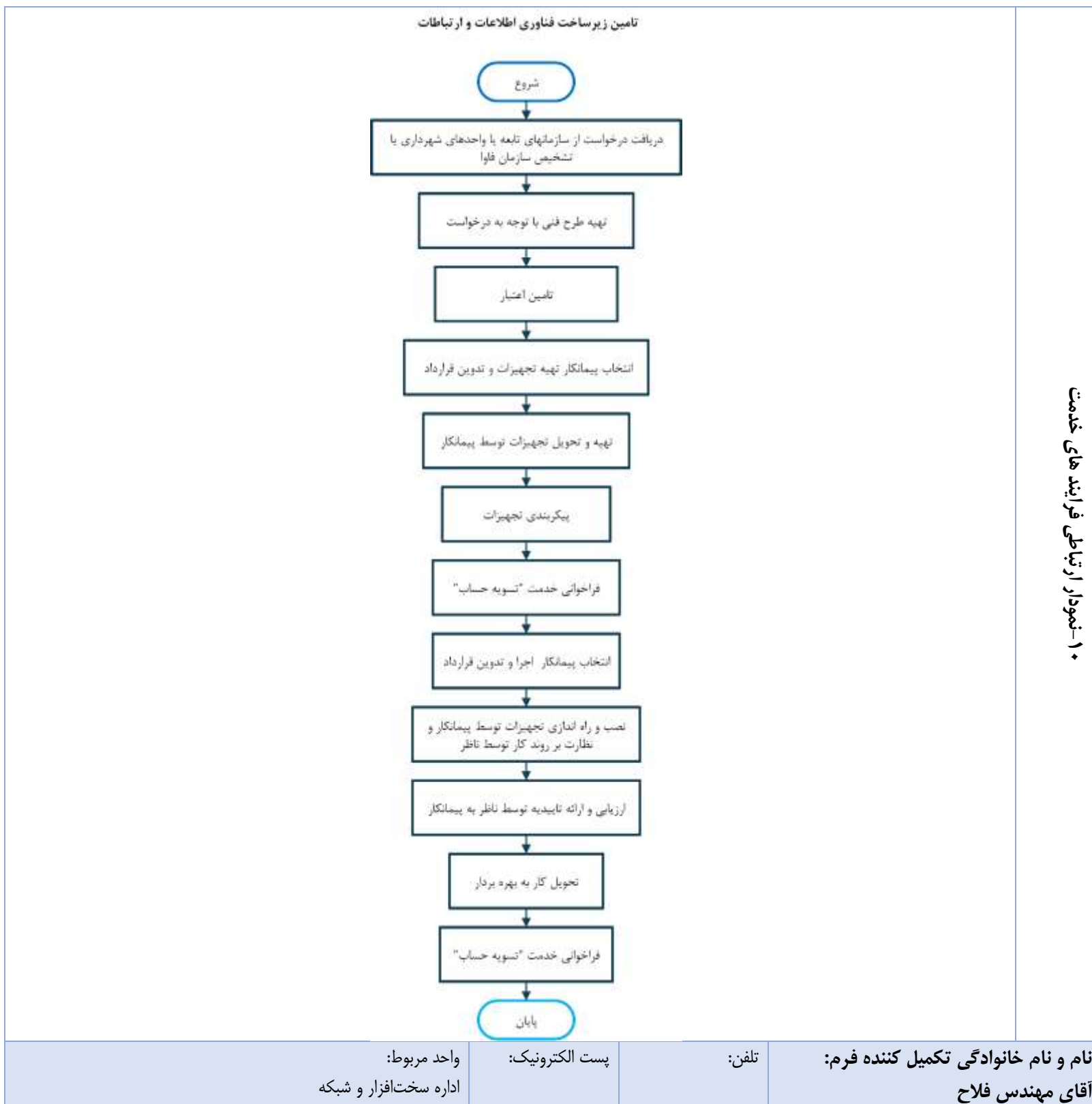
۶- نحوه دسترسی به خدمت

توضیحات			
<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت</p>	<div style="text-align: center;"> <p>تامین امنیت فاوا - وقوع بحران امنیتی</p> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <p>تامین امنیت فاوا و اطلاعات - دریافت دستورالعمل</p> </div>		
<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مهندس فلاح</p>	<p>تلفن:</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>واحد مربوط: اداره سخت افزار، شبکه و امنیت</p>

<p>۱- عنوان خدمت: تامین زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات</p>	<p>۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>
<p>۳- نام دستگاه اجرایی: سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات، اداره سخت افزار و شبکه</p>	<p>۴- نام دستگاه مادر: شهرداری یزد</p>
<p>۵- شرح خدمت</p>	<p>۶- زیرساخت شبکه و ارتباطات و سخت افزار مورد نیاز سازمان ها و واحدهای شهرداری جهت ارائه خدمات فناوری اطلاعات تامین می گردد.</p>

کارکنان شهرداری		نوع مخاطبین		○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E)		نوع خدمت
○ روستایی		● شهری		سطح خدمت		رویداد مرتبط با:
○ ثبت مالکیت	○ تامین اجتماعی	● کسب و کار	○ مالیات	○ سلامت	○ آموزش	○ تولد
○ سایر	○ وفات	○ مدارک و گواهینامه ها	○ بازنشستگی	○ ازدواج	○ بیمه	○ تاسیسات شهری
○ رخداد رویدادی مشخص		○ فرارسیدن زمانی مشخص		● تقاضای گیرنده خدمت		نحوه آغاز خدمت
		○ سایر: ...		● تشخیص دستگاه		
				- طرح فنی		مدارک لازم برای انجام خدمت
				- نقشه ی شبکه و جانمایی و ارتباطی		
				- دستورالعمل امنیت شهرداری		قوانین و مقررات بالادستی
				- دستورالعمل مرکز مدیریت راهبردی افتا		
				- قوانین سیستم مدیریت امنیت اطلاعات (ISMS)		
				در: ● ماه ○ فصل ○ سال		آمار تعداد خدمت گیرندگان
				به طور متوسط ماهانه یک پروژه تامین یا توسعه زیرساخت انجام می گردد.		متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ۳ ماه انجام می گردد.
				مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال		تواتر
				○ یکبار برای همیشه		تعداد بار مراجعه حضوری
				-		هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان
پرداخت بصورت الکترونیک		شماره حساب (های) بانکی		مبلغ (مبالغ)		ارایه خدمت گیرندگان
○		-		-		
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن						
https://fava.yazd.ir						
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:						
-						
مراحل خدمت		نوع ارائه		در مرحله دسترسی به خدمت		
رسانه ارتباطی خدمت		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		● الکترونیکی		
○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)		○ پست الکترونیک		○ غیرالکترونیکی		
○ ارسال پستی		● تلفن گویا یا مرکز تماس		○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		
○ پیام کوتاه		○ جهت احراز اصالت فرد		○ ندارد		
مراجعه به دستگاه:		○ جهت احراز اصالت مدرک		○ غیرالکترونیکی		
○ شهرداری مرکز		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		○ ندارد		
○ شهرداری مناطق		○ سایر		○ ندارد		
○ سازمان های تابعه				○ ندارد		
				○ ندارد		
				● الکترونیکی		
		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ پست الکترونیک		
		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)		● تلفن گویا یا مرکز تماس		
		○ ارسال پستی		○ دفاتر پیشخوان		
		○ پیام کوتاه		شماره قرارداد و آگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:		
				○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان		
				● سایر (اتوماسیون اداری)		
		○ جهت احراز اصالت فرد		○ غیرالکترونیکی		
		○ جهت احراز اصالت مدرک		○ ندارد		
		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		○ ندارد		
		○ سایر		○ ندارد		
				○ ندارد		
				○ ندارد		

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
	● غیرالکترونیکی	به دلیل ماهیت خدمت
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (اتوماسیون اداری)
	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر
		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	نام سامانه های دیگر	سیستم اتوماسیون اداری
	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی (Batch)
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر
	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
۹- عناوین فرایندهای خدمت	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر
	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
توضیحات	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر
	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
۱. دریافت درخواست از سازمان های تابعه ، واحدهای شهرداری یا تشخیص سازمان فاوا ۲. تهیه طرح فنی با توجه به درخواست ۳. تامین اعتبار ۴. انتخاب پیمانکار تهیه تجهیزات و تدوین قرارداد ۵. تهیه و تحویل تجهیزات توسط پیمانکار ۶. پیکربندی تجهیزات ۷. فراخوانی خدمت "تسویه حساب" ۸. انتخاب پیمانکار اجرا و تدوین قرارداد ۹. نصب و راه اندازی تجهیزات توسط پیمانکار و نظارت بر روند کار توسط ناظر ۱۰. ارزیابی و ارایه تاییدیه توسط ناظر به پیمانکار ۱۱. تحویل کار به بهره بردار ۱۲. فراخوانی خدمت "تسویه حساب"		
- کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.		



۱- عنوان خدمت: تهیه نرم افزار	۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)
۳- ارائه	نام دستگاه اجرایی: سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات، اداره نرم افزار نام دستگاه مادر: شهرداری یزد

شرح خدمت		برای سازمان‌ها و واحدهای مختلف شهرداری متناسب با نیاز آنها نرم‌افزار تهیه می‌شود.	
نوع خدمت		نوع مخاطبین ○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E)	
سطح خدمت		● شهری ○ روستایی	
رویداد مرتبط با:		○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ● کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت	
نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت		- اسناد مناقصه (RFP، پروپوزال پیمانکار، طرح‌های مورد نیاز) - مجوزهای امنیتی (اعم از مجوز افتای ریاست جمهوری) - لغت‌نامه داده بانک اطلاعاتی - مستندات تحلیل نرم‌افزار (شامل انواع دیاگرام نظیر use case diagram , activity diagram, class diagram) - درخواست تهیه نرم‌افزار - کد اجرای نرم‌افزار	
قوانین و مقررات بالادستی		- نماتن شوری عالی انفورماتیک - استانداردهای مهندسی نرم افزار	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ● سال به طور متوسط سالانه ۶ نرم‌افزار تهیه می‌شود.	
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		به طور متوسط نرم‌افزار طی ۸-۶ ماه تهیه می‌شود.	
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		سازمان مربوطه در جلسات تهیه RFP شرکت می‌کند.	
هزینه خدمت گیرندگان (ریال) به خدمت		هزینه ارایه مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ○ - ○	
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	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
در مرحله درخواست خدمت		○ غیرالکترونیکی ● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ ندارد ● الکترونیکی ○ 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 (اتوماسیون اداری)					
		○ غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
		○ ندارد				مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
		● الکترونیکی		● اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ● سایر (استفاده از نرم افزار)	
		● غیرالکترونیکی		دگر ضرورت توجیه		به دلیل ماهیت خدمت	
		● الکترونیکی		○ 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 (ارسال اطلاعات کاربری از طریق اتوماسیون اداری و نصب نرم افزار به صورت از راه دور)		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
		○ غیرالکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
		نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی	
		سامانه رهسا		-		استعلام الکترونیکی	
		توماسیون اداری		-		برخط دستهای (Batch)	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)		نام دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی	
		مرکز مدیریت راهبردی افتنا		شرح: مجوز امنیتی		استعلام الکترونیکی	
		نظام صنفی رایانه ای استان		-		برخط online دستهای (Batch)	
		وزارت صنعت، معدن و تجارت		شرح: آگهی مناقصه		استعلام الکترونیکی	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی	
		-		-		استعلام الکترونیکی	
		-		-		استعلام الکترونیکی	
		ستاد ایران		-		استعلام الکترونیکی	
۹- عناوین فرایندهای خدمت		دریافت درخواست از سازمان های تابعه یا واحدهای شهرداری یا تشخیص سازمان فاوا				استعلام الکترونیکی	
		تهیه RFP از نیازمندی های پروژه با مشارکت سازمان یا واحد مربوطه				استعلام الکترونیکی	
		تأمین اعتبار				استعلام الکترونیکی	
		انتخاب پیمانکار و تدوین قرارداد				استعلام الکترونیکی	
		تهیه نرم افزار توسط پیمانکار و نظارت بر روند تولید نرم افزار توسط کارشناس				استعلام الکترونیکی	
		نصب و راه اندازی نرم افزار توسط پیمانکار				استعلام الکترونیکی	
		یکپارچه شدن با سایر نرم افزارها در صورت نیاز				استعلام الکترونیکی	
		ارزیابی و ارائه تاییدیه توسط ناظر به پیمانکار				استعلام الکترونیکی	
		تحويل نرم افزار توسط پیمانکار				استعلام الکترونیکی	

	<p>۱۰. فراخوانی خدمت "تسویه حساب"</p> <p>۱۱. تحویل نرم افزار به بهره بردار</p>
<p>توضیحات</p>	<p>- کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.</p>
<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت</p>	<p style="text-align: center;">تهیه نرم افزار</p>
<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:</p> <p>آقای مهندس بیگی</p>	<p>تلفن:</p> <p>پست الکترونیک:</p> <p>واحد مربوطه:</p> <p>اداره نرم افزار</p>
<p>۱- عنوان خدمت: رسیدگی به مشکلات و پشتیبانی فاوا</p>	<p>۲- شناسه خدمت</p> <p>(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>
<p>۳- نام دستگاه اجرایی: سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات، واحد پشتیبانی سخت افزار و اداره نرم افزار</p> <p>نام دستگاه مادر: شهرداری یزد</p>	<p>شرح خدمت</p>
<p>۴- نواقص گزارش شده یا مشاهده شده در سخت افزارها و شبکه های ارتباطی رفع و نرم افزارهای عمومی و تخصصی نصب یا رفع عیب می شوند.</p>	

نوع خدمت	○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ● خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E)	ارتباط مردمی	کارمندان شهرداری و سازمان های تابعه شهرداری سایر شهرها که با شهرداری یزد قرارداد پشتیبانی دارند.	
سطح خدمت	● کشوری ○ شهری ○ روستایی			
رویداد مرتبط با:	○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ● کسب و کار ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه ها ○ ثابت مالکیت ○ وفات ○ سایر			
نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...			
مدارک لازم برای انجام خدمت	- فرم ارسال به تعمیرات - فرم رفع عیب - فرم امانت گرفتن قطعات - فرم تعویض قطعه - نامه خروج - قوانین سیستم مدیریت امنیت اطلاعات (ISMS) - درخواست رفع عیب - قرارداد پشتیبانی			
قوانین و مقررات بالادستی	- قوانین سیستم مدیریت امنیت اطلاعات (ISMS)			
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان در: ● ماه ○ فصل ○ سال روزانه ۱۷ درخواست دریافت می شود.			
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت: رفع مشکلات سخت افزاری و نرم افزار عمومی با توجه به نوع کار ۶۰-۱۰ دقیقه انجام می گیرد. رفع مشکلات نرم افزار تخصصی با توجه به نوع کار بین یک ساعت تا ۱۰ روز انجام می گیرد			
	تواتر ○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال			
	تعداد بار مراجعه حضوری اگر سخت افزار دچار مشکل شده باشد یک بار جهت تحویل دادن و یک بار جهت تحویل گرفتن ان مراجعه می شود.			
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	
	برای رسیدگی به درخواست سایر شهرداری ها طبق قرارداد پشتیبانی			
۶- نحوه دسترسی به خدمت	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 در مرحله اطلاع رسانی خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
		● الکترونیکی ○ غیر الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
در مرحله درخواست خدمت	○ ندارد	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ● پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	

عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (اتوماسیون اداری)							
غیرالکترونیکی دگر ضرورت مراجعه حضوری		● جهت احراز اصالت فرد ● جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر		مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ● شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه			
○ ندارد							
● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		○ اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ● سایر (استفاده از نرم افزار)		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)			
● غیرالکترونیکی دگر ضرورت مراجعه حضوری		ماهیت خدمت					
● الکترونیکی ○ 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 (نرم افزار نصب شده)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		در مرحله ارائه خدمت			
● غیرالکترونیکی دگر ضرورت مراجعه حضوری		● جهت احراز اصالت فرد ● جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت		مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ● شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه ● سایر			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعمال الکترونیکی		استعمال غیر الکترونیکی	
				برخط دستیابی (Batch)			
اتوماسیون اداری		-		○		○	
نرم افزار چت		-		○		○	
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
-		-		-		استعمال الکترونیکی برخط online دستیابی (Batch)	
-		-		-		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
۱. دریافت درخواست از کارمندان سازمان های تابعه یا واحدهای شهرداری یا شهرداری مناطق یا سایر شهرداری هایی که با شهرداری یزد قرارداد دارند یا تشخیص سازمان ۲. پر کردن فرم رفع عیب توسط متقاضی در صورت مراجعه حضوری ۳. در صورتی که مشکل نرم افزار باشد: ۳,۱. ارجاع به واحد نرم افزار ۳,۲. اعلام به پیمانکار در صورت نیاز ۳,۳. رفع مشکل ۴. در صورتی که مشکل سخت افزاری باشد: ۴,۱. ارجاع به واحد سخت افزار، شبکه و امنیت ۴,۲. خرید کالا در صورت نیاز به خرید کالا ۴,۳. رفع مشکل ۴,۴. پر کردن فرم تعویض قطعه توسط کارشناس در صورتیکه تعویض قطعه							
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)							
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر							
۹- عناوین فرایندهای خدمت							

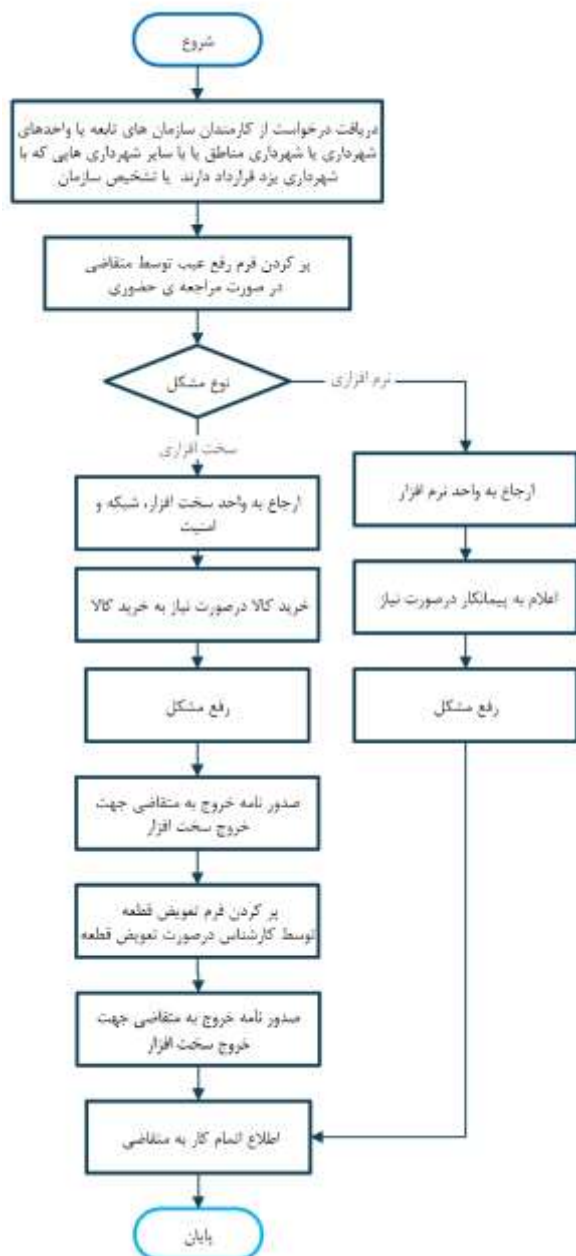
۴,۵. صدور نامه خروج به متقاضی جهت خروج سخت افزار

۵. اطلاع اتمام کار به متقاضی

توضیحات:

- کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.
- سیستم عامل به صورت ماهانه توسط مسئول واحد پشتیبانی اطلاعات به روز رسانی می‌شود.

رسیدگی به مشکلات و پشتیبانی فاوا



۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای مهندس حیدری
آقای مهندس بیگی

تلفن:
داخلی ۴۹۱۵ و ۵۵

پست الکترونیک:

واحد مربوط:
واحد پشتیبانی سخت افزار
اداره نرم افزار

۸-۴- خوشه خدمت مالی

۱- عنوان خدمت: اموال گردانی

۲- شناسه خدمت

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)

نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت مالی و اقتصادی

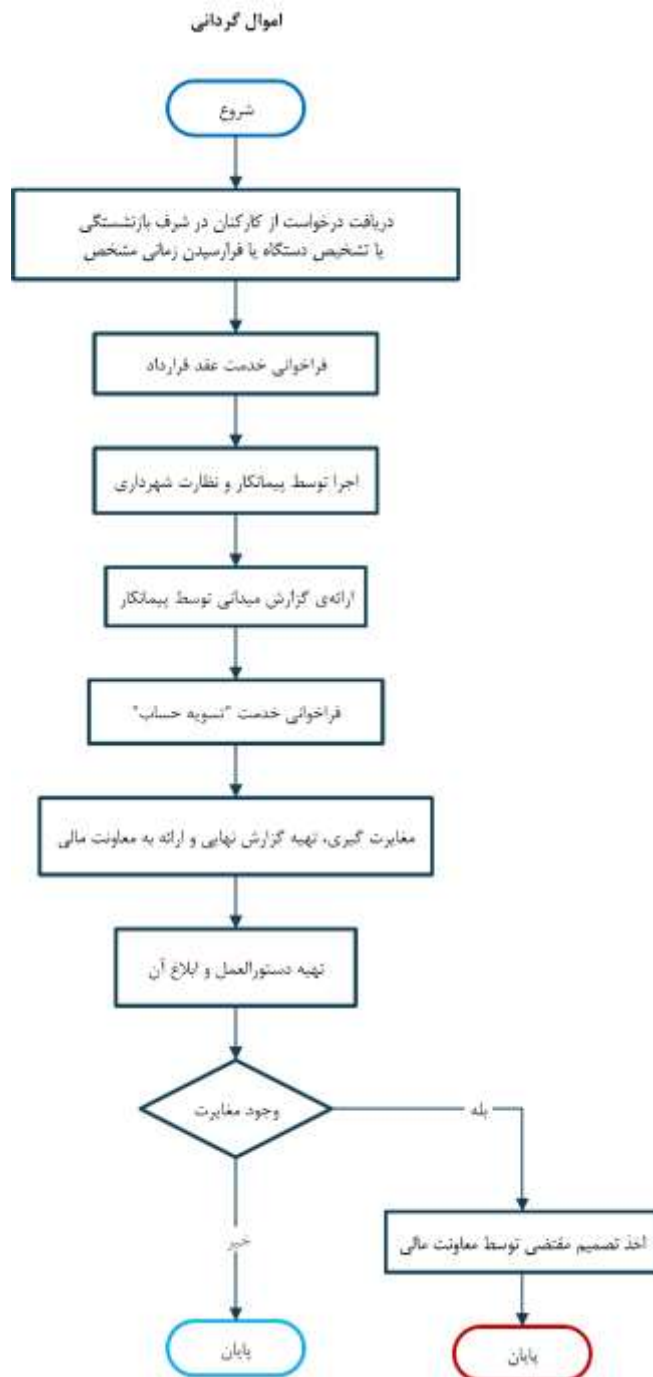
نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور

۳- آدرس

۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	کنترل اموال و اثاثیه شهرداری براساس بارکد موجود در سیستم و برچسب‌های پشت هر دارایی			
	نوع خدمت	مالکیت	○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E)		
	سطح خدمت		● شهری	○ روستایی	
	رویداد مرتبط با:	○ تولد	○ آموزش	○ سلامت	○ مالیات
		○ تاسیسات شهری	○ بیمه	○ ازدواج	○ بازنشستگی
				○ مدارک و گواهینامه‌ها	○ وفات ● سایر
	نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت		● فرارسیدن زمانی مشخص	
		● تشخیص دستگاه		○ سایر: ...	
	انجام خدمت	- مدارک لازم برای انجام خدمت			
	قوانین و مقررات بالادستی	آیین‌نامه مالی شهرداری‌ها			
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال کارکنان شهرداری			
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	۱ هفته			
	تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال			
	تعداد بار مراجعه حضوری	-			
	هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	
		-	-	○	
	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:	سیستم جامع اداری مالی (نرم‌افزار اموال)			
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت		
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	○ غیرالکترونیکی	در صورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		
	● ندارد				
در مرحله درخواست خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر			
در مرحله درخواست خدمت	● غیرالکترونیکی	در صورت مراجعه حضوری	● جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		
	● ندارد				

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
	○ غیرالکترونیکی	ماهیت خدمت
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر
	● غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
		مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ● شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه
نام سامانه های دیگر	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
		برخط ○ دستای (Batch) ○
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	اتوماسیون اداری	○
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر
	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
۹- عناوین فرایندهای خدمت	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
توضیحات	۱- دریافت درخواست یا تشخیص دستگاه یا فرارسیدن زمانی مشخص ۲- فراخوانی خدمت "عقد قرارداد" ۳- اجرا توسط پیمانکار و نظارت شهرداری ۴- ارائه گزارش میدانی توسط پیمانکار ۵- فراخوانی خدمت "تسویه حساب" ۶- مغایرت گیری، تهیه گزارش نهایی و ارائه به معاونت مالی ۷- در صورت وجود مغایرت: ۷-۱- اخذ تصمیم مقتضی توسط معاونت مالی ۷-۲- درخواست از کارکنان در شرف بازنشستگی دریافت می شود.	

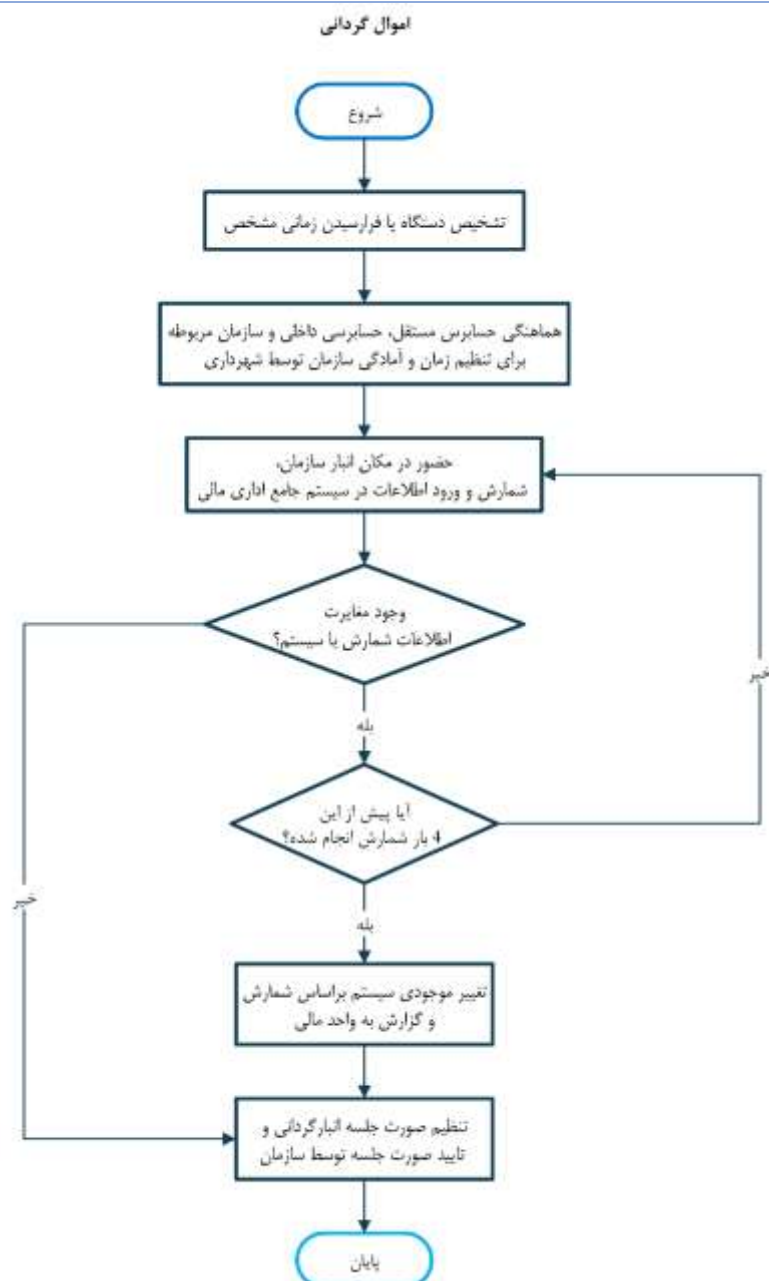
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: خانم تعالیمی	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: حسابرسی داخلی
---	-------	----------------	------------------------------

۳-۱- نام دستگاه اجرایی: سازمان‌های شهرداری یزد		۳-۲- نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
شرح خدمت		کنترل موجودی‌های پایان سال انبار با سیستم کامپیوتری انبار	
نوع خدمت		کلیه سازمان‌های تابعه شهرداری ○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E)	
سطح خدمت		● شهری ○ روستایی	
رویداد مرتبط با:		○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت	
نحوه آغاز خدمت		○ تقاضای گیرنده خدمت ● فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص	
مدارک لازم برای انجام خدمت		-	
قوانین و مقررات بالادستی		آیین‌نامه مالی شهرداری‌ها	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال کلیه سازمان‌های تابعه شهرداری	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		۱ الی ۲ روز برای هر انبار	
تواتر		یکبار برای همیشه ۱ بار در: ○ ماه ● فصل ○ سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		-	
هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان		هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان -	
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:		سیستم جامع اداری مالی (نرم‌افزار انبار)	
مراحل خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی	
در مرحله درخواست خدمت		○ ندارد ● الکترونیکی	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (اتوماسیون اداری)	
در مرحله درخواست خدمت		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفتر پیشخوان ○ سایر	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
در مرحله درخواست خدمت		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان‌های تابعه	

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: خانم تعالیمی	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوطه: حسابرسی داخلی
---	-------	----------------	-------------------------------

۱- عنوان خدمت: پرداخت حقوق و مزایا		۲- شناسه خدمت		
		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت مالی و اقتصادی			
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور			
	شرح خدمت	پرداخت حقوق کلیه کارمندان شهرداری‌ها و سازمان‌های تابعه و پرداخت مساعده با درخواست و با توجه به میزان حقوقشان		
	نوع خدمت	کارکنان شهرداری	<ul style="list-style-type: none"> ○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E) 	
	سطح خدمت	روستایی ○	<ul style="list-style-type: none"> ● شهری 	
	رویداد مرتبط با:	تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت ○	تاسیسات شهری ○	وفات ○ سایر ○
	نحوه آغاز خدمت	تقاضای گیرنده خدمت ○	فرارسیدن زمانی مشخص ○	درخواست رویدادی مشخص ○
	مدارک لازم برای انجام خدمت	احکام امور اداری - اضافه کار و مقدار کارکرد - درخواست (پرداخت مساعده)	تشخیص دستگاه ○ سایر: ... ○	
	قوانین و مقررات بالادستی	آیین‌نامه مالی شهرداری‌ها - آیین‌نامه استخدامی کل کشور - مجوز و آیین‌نامه‌های مالی سازمان‌های مرتبط		
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	کلیه پرسنل ۱۰۳۶ نفر در: ● ماه ○ فصل ○ سال بالغ بر ۱۵ مورد در ماه (پرداخت مساعده)	
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		۳ روز (پرداخت حقوق) ۱ روز (پرداخت مساعده)		
تواتر		یکبار برای همیشه ○ مستمر (پرداخت مساعده)		
تعداد بار مراجعه حضوری		دو مرتبه: یک مرتبه جهت ارائه درخواست و یک مرتبه جهت دریافت چک (پرداخت مساعده)		
هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان		مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک ○
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		-		
۶- نحوه دسترسی به خدمت	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:	سیستم جامع اداری مالی		
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (اتوماسیون اداری)
		○ غیرالکترونیکی	○ ضرورت کارمندی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
	● ندارد			مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان‌های تابعه
در مرحله درخواست خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	

شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر								
● غیرالکترونیکی	● در صورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر	○ مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه					
● ندارد								
● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر					مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
○ غیرالکترونیکی	● در صورت ضرورت							
● الکترونیکی	○ 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 - واریز به حساب	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه					در مرحله ارائه خدمت	
● غیرالکترونیکی	● در صورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر - دریافت چک در پرداخت مساعده	○ مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه					
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل			استعمال الکترونیکی	استعمال الکترونیکی	استعمال غیر الکترونیکی	۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها
					برخط دستهای (Batch)	برخط دستهای (Batch)	○ ○	○
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعمال الکترونیکی	برخط دستهای (Batch)	برخط دستهای (Batch)	اگر استعمال غیرالکترونیکی است، استعمال توسط:
اداره بیمه خدمات درمانی		-	-	-	○	○	○	○ دستگاه مراجعه کننده
اداره تامین اجتماعی		-	-	-	○	○	○	○ دستگاه مراجعه کننده
اداره دارایی		-	-	-	○	○	○	○ دستگاه مراجعه کننده
سازمان بازنشستگی		-	-	-	○	○	○	○ دستگاه مراجعه کننده
اداره ثبت اسناد		-	-	-	○	○	○	○ دستگاه مراجعه کننده
بانک های عامل		-	-	-	○	○	○	○ دستگاه مراجعه کننده
اداره دادگستری (اجرای احکام)		-	-	-	○	○	○	○ دستگاه مراجعه کننده
۹- عناوی		پرداخت حقوق						
۱- ارسال حکم کارگزینی و هرگونه سندی مبنی بر غیبت، مرخصی، ماموریت، اضافه کار و ... از امور اداری								

<p>۲- تایید مدیر حسابداری</p> <p>۳- ورود اطلاعات مربوط به کسورات حقوق (وام، علی الحساب و ...)</p> <p>۴- اعمال بیمه تامین اجتماعی، مالیات، بازنشستگی، خدمات درمانی، بیمه تکمیلی، پس انداز و ... طبق مقررات و ابلاغیه‌های مربوطه</p> <p>۵- محاسبه حقوق</p> <p>۶- پرینت و ارسال به حسابداری برای صدور چک‌های لازم</p> <p>پرداخت مساعده</p> <p>۱- دریافت درخواست و ثبت در دبیرخانه</p> <p>۲- بررسی درخواست و تایید معاون مالی</p> <p>۳- تنظیم سند</p> <p>۴- دادن چک‌های لازم به صندوق توسط کارمند</p> <p>۵- صدور چک</p> <p>۶- تحویل به کارمند</p>			
<p>پرداخت حقوق و مزایا - پرداخت مساعده</p> <p>پرداخت حقوق و مزایا - پرداخت حقوق</p>	<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت</p>		
<p>-</p>	<p>توضیحات:</p>		
<p>واحد مربوطه: حقوق و دستمزد</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن:</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای نادر زاده</p>

<p>۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p>	<p>۱- عنوان خدمت: تسویه حساب</p>
<p>تبدیل اندازه به حالت ریالی و سپس ثبت و پرداخت</p>	<p>نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت مالی و اقتصادی نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور</p>
<p>شرح خدمت</p>	<p>۳- شرح خدمت</p>

پیمانکاران		نوع مطالبین		○ خدمت به شهروندان (G۲C) ● خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)			نوع خدمت
○ روستایی		● شهری			سطح خدمت		
○ ثبت مالکیت		○ تامین اجتماعی		● کسب و کار		○ تولد	رویداد مرتبط با:
○ وفات		● مدارک و گواهینامه ها		○ بازنشستگی		○ ازدواج	
○ سایر				○ بیمه		○ تاسیسات شهری	
○ رخداد رویدادی مشخص		○ فرارسیدن زمانی مشخص		● تقاضای گیرنده خدمت			نحوه آغاز خدمت
				○ تشخیص دستگاه			
				- درخواست پیمانکار			مدارک لازم برای انجام خدمت
				- صورت وضعیت			
				- فرم درخواست وجه			
				- فاکتور رسمی			
				- صورت جلسه انجام کار			
				- رسید و حواله (در مورد کالا)			
				- آیین نامه مالی شهرداری ها			قوانین و مقررات بالادستی
				در: ○ ماه ○ فصل ○ سال			آمار تعداد خدمت گیرندگان
				پیمانکاران طرف قرارداد			متوسط مدت زمان
				۱ روز تا چند سال (عدم اعتبار یا عدم تایید ناظر)			ارایه خدمت:
				○ یکبار برای همیشه			تواتر
				مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال			تعداد بار مراجعه
				به صورت مکرر			حضور
پرداخت بصورت الکترونیک		شماره حساب (های) بانکی		مبلغ (مبالغ)		هزینه	ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان
○		-		-			
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:				سیستم دارایی (ماده ۱۶۹)			
مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت			
○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)			
		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی			
		○ تلفن گویا یا مرکز تماس		○ پیام کوتاه			
		○ سایر (اتوماسیون اداری)					
○ غیر الکترونیکی		○ در حضورت مراجعین		○ جهت احراز اصالت فرد			
				○ جهت احراز اصالت مدرک			
				○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب			
				○ سایر			
				● ندارد			
○ 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					

۵- جزئیات خدمت

۶- نحوه دسترسی به خدمت

		غیرالکترونیکی	نکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ● شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
				○ جهت احراز اصالت مدرک	
		○ ندارد			
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه با ارتباط با دیگر دستگاه ها		● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)	
		○ غیرالکترونیکی	○ پست الکترونیک	○ سایر	
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	
غیرالکترونیکی	نکر ضرورت مراجعه حضوری				مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ● شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام		استعلام غیر الکترونیکی	
		ارتباط	دستیابی (Batch)		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	-	○	○	○	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
	-	-	-	-	برخط (online دستیابی (Batch))
					○ دستگاه
					○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	پرداخت صورت وضعیت:				
	۱- ارائه صورت وضعیت و تهیه فرم مالی از دبیرخانه				
	۲- تایید ناظر و ناظر عالی				
	۳- صدور دستور پرداخت به مدیر مالی توسط شهردار یا جانشین				
	۴- بررسی توسط کارشناس حسابداری و انجام محاسبات				
	ارجاع به انبار در صورت نیاز به صدور رسید و حواله و ارجاع به واحد اموال در صورت نیاز به ثبت کالاهای اموالی جهت پلاک کوبی				
	۵- تامین اعتبار توسط مسئول اعتبارات				
	۶- بررسی از نظر مدارک و آیین نامه ها توسط مسئول رسیدگی				
	۷- صدور سند اتوماتیک و ثبت در سامانه ۱۶۹ توسط واحد کارپردازی				
	۸- ثبت بستانکاری در سیستم در صورت عدم وجود تمام یا بخشی از پول				
۹- انجام فرآیندهای مربوط به صندوق در صورت وجود تمام یا بخشی از پول					
پرداخت بستانکاری:					
۱- درخواست وجه و تهیه فرم مالی از دبیرخانه					
۲- دستور پرداخت به مدیر مالی شهردار یا جانشین					
۳- تایید مسئول رسیدگی و ثبت اسناد					
۴- فرآیندهای مربوط به صندوق					
فرآیندهای صندوق:					
۱- صدور سند حسابداری					

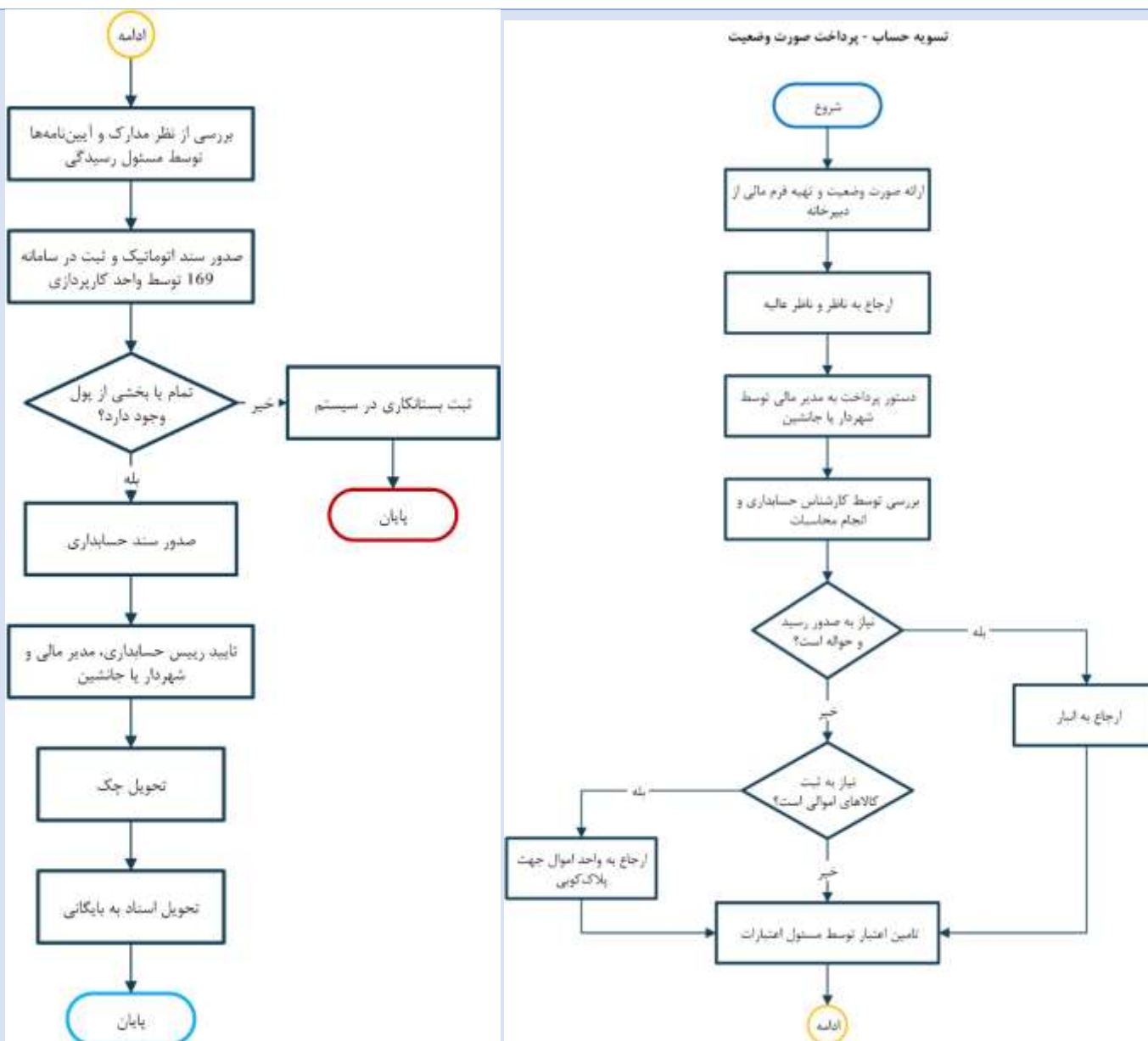
۲- تایید رییس حسابداری، مدیر مالی و شهردار یا جانشین

۳- تحویل چک

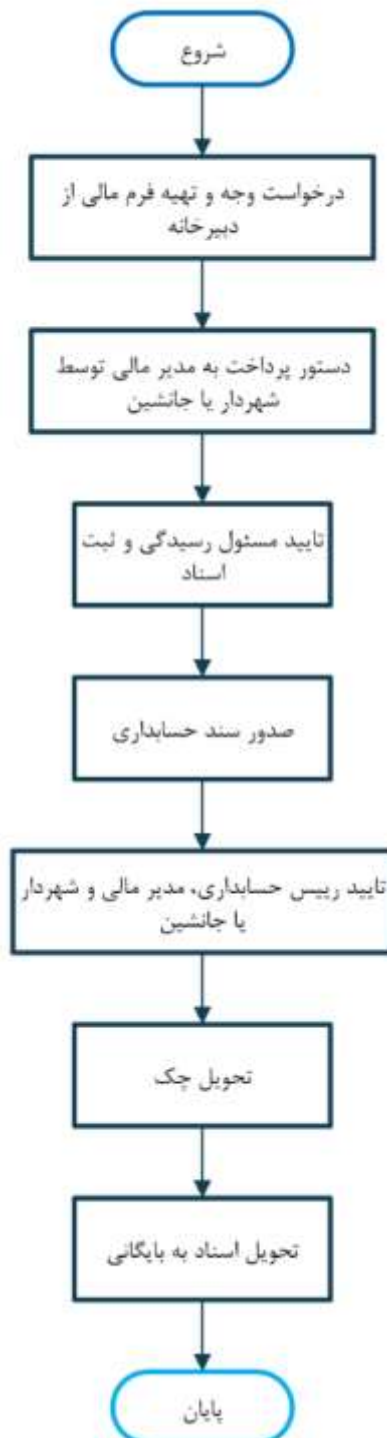
۴- تحویل اسناد به بایگانی

توضیحات

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت



تسویه حساب - پرداخت بستانکاری



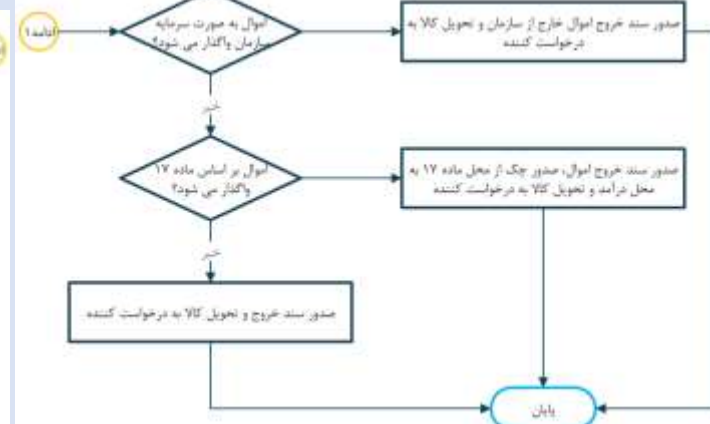
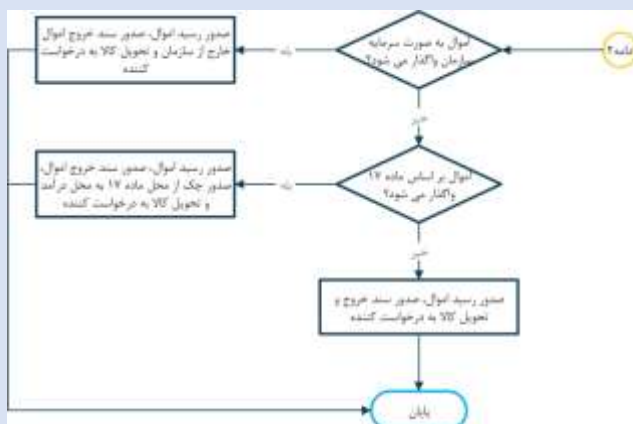
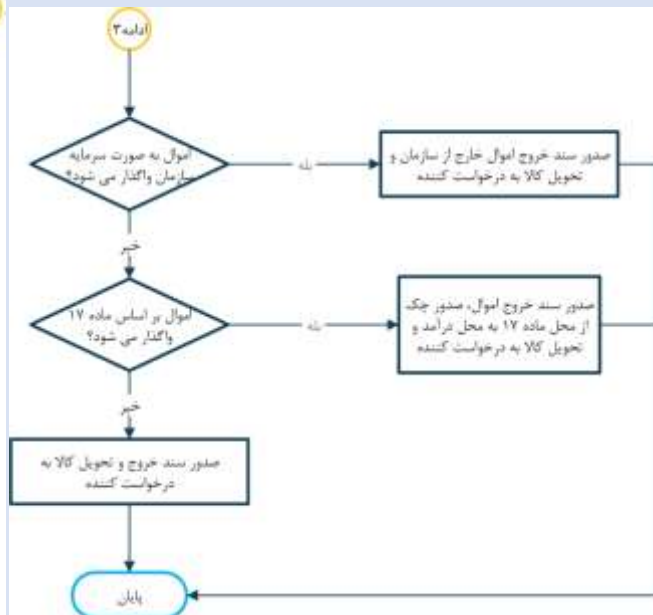
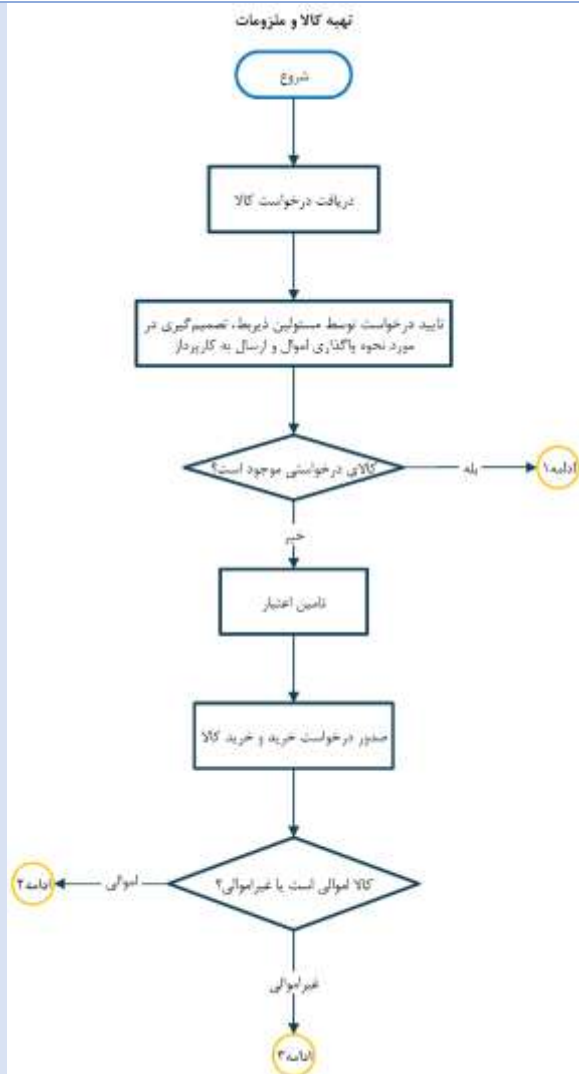
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای منتظری	تلفن: ۰۹۱۳۱۵۱۰۲۳۳	پست الکترونیک: واحد مربوط: حسابداری
--	----------------------	---

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)

۳-۴- ارائه	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد	
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور	
شرح خدمت	خرید کالا و ملزومات مورد نیاز واحدهای شهرداری و تعمیر آنها تامین تجهیزات مورد نیاز آرامستان ها از قبیل تابوت با دریافت درخواست کتبی	
نوع خدمت	○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E)	کلیه کارکنان شهرداری و سازمان های تابعه شهرداری
سطح خدمت	● شهری ○ روستایی	
رویداد مرتبط با:	○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت	
نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ...	○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص
مدارک لازم برای انجام خدمت	- درخواست	
قوانین و مقررات بالادستی	آیین نامه شهرداری ها - آیین نامه مالی شهرداری ها اساسنامه سازمان (تجهیزات آرامستان ها)	
آمار تعداد خدمت گیرندگان	حدود ۱۰۰۰ درخواست در: ○ ماه ○ فصل ● سال حدود ۱۵ درخواست در سال (تجهیزات آرامستان ها)	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	۱ روز پس از تکمیل درخواست ۱ ساعت (تجهیزات آرامستان ها)	
تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
تعداد بار مراجعه حضوری	حداقل ۱ بار و حداکثر ۴ بار برای تایید درخواست کاغذی (۴ امضای مورد نیاز) و تحویل درخواست + ۱ بار برای تحویل کالا (تهیه کالا و ملزومات) حداقل ۱ بار و حداکثر ۴ بار برای تایید درخواست کاغذی (۴ امضای مورد نیاز) و تحویل درخواست (نگهداری کالا و ملزومات) ۱ بار برای ارائه درخواست کتبی + ۱ بار برای تسویه حساب و تحویل تجهیزات (تجهیزات آرامستان ها)	
هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان	مبلغ (مبالغ) - طبق مصوبه شورای اسلامی شهر (تجهیزات آرامستان ها)	شماره حساب (های) بانکی - خزانه
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: سیستم اموال در نرم افزار سما رایانه (تهیه کالا و ملزومات) نرم افزار ثبت متوفیات (تجهیزات آرامستان ها)	
۱- نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت	نوع ارائه
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	○ الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (اتوماسیون اداری)
۲- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	○ غیرالکترونیکی ○ ضرورت مراجعه حضوری
	در مرحله درخواست خدمت	● ندارد ○ الکترونیکی ○ 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 (سیستم اموال در نرم افزار سما رایانه)					
● غیرالکترونیکی	دگر ضرورت دگر جهت حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ● جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	● مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه		
○ ندارد					
● الکترونیکی ● غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ پست الکترونیک دگر ضرورت دگر جهت حضوری	نبود زیرساخت مناسب ماهیت خدمت	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		
○ الکترونیکی	○ 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	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	در مرحله ارائه خدمت		
● غیرالکترونیکی	دگر ضرورت دگر جهت حضوری	● جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر	● مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه		
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		نام سامانه های دیگر	۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها
استعمال الکترونیکی	استعمال الکترونیکی برخط دسته ای (Batch)	استعمال الکترونیکی برخط دسته ای (Batch)	استعمال الکترونیکی برخط دسته ای (Batch)	اتوماسیون اداری	
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعمال الکترونیکی برخط دسته ای (Batch)
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر		نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعمال الکترونیکی برخط دسته ای (Batch)
تهیه کالا و ملزومات:		اگر استعمال غیرالکترونیکی است، استعمال توسط:			
۱- دریافت درخواست کالا					
۲- تایید درخواست توسط مسئولین ذیربط، تصمیم گیری در مورد نحوه واگذاری اموال (بطور مثال سرمایه سازمان تلقی شود و یا تحویل بر اساس ماده ۱۷) و ارسال به کارپرداز					
۳- در صورت موجود نبودن کالای درخواستی:					
۳-۱- تامین اعتبار					
۳-۲- صدور درخواست خرید و خرید کالا					
۳-۳- در صورت خرید کالای غیراموالی:					
۳-۳-۱- تصمیم بر واگذاری اموال به صورت سرمایه سازمان (طبق تصمیم اخذ شده در گام ۲): صدور سند خروج اموال خارج از سازمان (منظور به حساب سازمان) و تحویل کالا به درخواست کننده					
۳-۳-۲- تصمیم بر واگذاری اموال بر اساس ماده ۱۷ (طبق تصمیم اخذ شده در گام ۲): صدور سند خروج اموال، صدور چک از محل ماده ۱۷ به محل درآمد و تحویل کالا به درخواست کننده					
۳-۳-۳- در غیراینصورت: صدور سند خروج و تحویل کالا به درخواست کننده					
۳-۴- در صورت خرید کالای اموالی:					

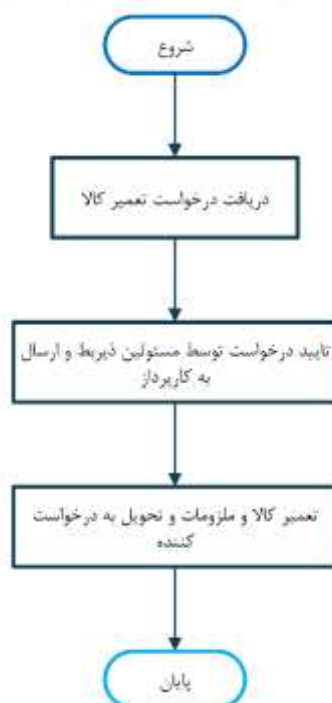
<p>۱-۳-۴- تصمیم بر واگذاری اموال به صورت سرمایه سازمان (طبق تصمیم اخذ شده در گام ۲): صدور رسید اموال، صدور سند خروج اموال خارج از سازمان (منظور به حساب سازمان) و تحویل کالا به درخواست کننده ۲-۳-۴- تصمیم بر واگذاری اموال بر اساس ماده ۱۷ (طبق تصمیم اخذ شده در گام ۲): صدور رسید اموال، صدور سند خروج اموال، صدور چک از محل ماده ۱۷ به محل درآمد و تحویل کالا به درخواست کننده ۳-۳-۴- در غیر این صورت: صدور رسید اموال، صدور سند خروج و تحویل کالا به درخواست کننده</p>	
<p>۴- در صورت موجود بودن کالای درخواستی: ۱-۴- تصمیم بر واگذاری اموال به صورت سرمایه سازمان (طبق تصمیم اخذ شده در گام ۲): صدور سند خروج اموال خارج از سازمان (منظور به حساب سازمان) و تحویل کالا به درخواست کننده ۲-۴- تصمیم بر واگذاری اموال بر اساس ماده ۱۷ (طبق تصمیم اخذ شده در گام ۲): صدور سند خروج اموال، صدور چک از محل ماده ۱۷ به محل درآمد و تحویل کالا به درخواست کننده ۳-۴- در غیر این صورت: صدور سند خروج و تحویل کالا به درخواست کننده</p>	
<p>نگهداری کالا و ملزومات:</p>	
<p>۱- دریافت درخواست تعمیر کالا</p>	
<p>۲- تایید درخواست توسط مسئولین ذیربط و ارسال به کارپرداز</p>	
<p>۳- تعمیر کالا و ملزومات و تحویل به درخواست کننده</p>	
<p>تهیه تجهیزات مورد نیاز آرامستان‌ها:</p>	
<p>۱- دریافت درخواست کتبی از گیرنده خدمت</p>	
<p>۲- ثبت درخواست در سیستم سازمان (به منزله پذیرش در سیستم) و محاسبه هزینه</p>	
<p>۳- دریافت فیش واریزی یا چک از گیرنده خدمت</p>	
<p>۴- تحویل کالا از انبار به گیرنده خدمت و کسر از موجودی انبار</p>	
<p>درخواست خدمت در مورد تجهیزات آرامستان‌ها بدلیل نبود زیرساخت ارتباطی مناسب باید به صورت کتبی به سازمان آرامستان‌ها تحویل داده شود.</p>	<p>توضیح ت:</p>



تهیه و نگهداری کالا و ملزومات - تهیه تجهیزات مورد نیاز آراستان‌ها



تهیه و نگهداری کالا و ملزومات - نگهداری کالا و ملزومات



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای جعفر پور خانم پورالحسینی				تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: جمع‌دار اموال شهرداری معاونت اداری مالی سازمان آرامستان‌ها
---	--	--	--	-------	----------------	--

۱- عنوان خدمت: جذب سرمایه گذار		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)					
۳- مشخصات خدمت	۴- شرح خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی					
	نوع خدمت	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد					
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	جهت ارائه خدمات شهری و رفاه به شهروندان و کسب درآمد پایدار شهرداری برای اجرای پروژه‌های شهری سرمایه‌گذار جذب می‌شود.					
	نوع خدمت	سرمایه‌گذاران	نوع متاهلین	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 			
	سطح خدمت	روستایی		شهری			
	رویداد مرتبط با:	تولید	آموزش	سلامت	مالیات	کسب و کار	تامین اجتماعی
نحوه آغاز خدمت	تقاضای گیرنده خدمت	تاسیسات شهری	بیمه	ازدواج	بازنشستگی	مدارک و گواهینامه‌ها	
	تشخیص دستگاه	سایر: ...	فرارسیدن زمانی مشخص	رویداد رویدادی مشخص	وفات	سایر	

<ul style="list-style-type: none"> - اسناد فراخوان (احراز صلاحیت، گردش مالی) - بسته سرمایه گذاری - درخواست سرمایه گذاری - ضمانت نامه بانکی - مصوبه هیئت مدیره - مصوبه شورای شهر مبنی بر لزوم اجرای پروژه (برای پروژه در ابعاد بزرگ) - تامین اعتبار در بودجه - مصوبه کمیسیون معاملات شهرداری یا سازمان - قرارداد مشارکت - تاییدیه معاونت یا سازمان تابعه ذیربط با طرح 	<ul style="list-style-type: none"> - مدارک لازم برای انجام خدمت 	
<ul style="list-style-type: none"> - شیوه نامه‌ی سرمایه گذاری مصوبه‌ی وزارت کشور و شورای شهر 	<ul style="list-style-type: none"> - قوانین و مقررات بالادستی 	
<p>در: ۰ ماه ۰ فصل ۰ سال به طور متوسط سالانه ۱۰۰ موضوع مطرح می شود و در ۳ طرح مشارکت صورت می گیرد.</p>	<p>آمار تعداد خدمت گیرندگان</p>	
<p>به طور متوسط پروژه های مشارکت مدنی ۱۳۳ - ۳۵ روز و پروژه از جنس خانواده ساخت - بهره برداری - انتقال (BOT) ۱۳۶ روز طول می کشد.</p>	<p>متوسط مدت زمان ارایه خدمت:</p>	
<p>در: ۰ ماه ۰ فصل ۰ سال مستمر</p>	<p>تواتر</p>	
<p>دریافت تاییدیه نقشه و طرح از معاونت یا سازمان تابعه‌ی ذیربط جهت بررسی تخصصی و مراجعه به هیئت مدیره و عقد قرارداد مراجعه می کند.</p>	<p>تعداد بار مراجعه حضوری</p>	
<p>پرداخت بصورت الکترونیک</p>	<p>شماره حساب (های) بانکی</p>	<p>هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان</p>
<p>۰</p>	<p>خزانه</p>	<p>در پروژه مشارکت مدنی تهاثر (سهام دو طرف مشخص) در پروژه از جنس خانواده ساخت - بهره برداری - انتقال (BOT) طبق قرارداد در بعضی موارد ماهیانه مبلغ دریافت می کنند پس از مدتی کل پروژه را تحویل می گیرند</p>
<p>آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن</p>		
<p>نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:</p>		
<p>رسانه ارتباطی خدمت</p>	<p>نوع ارائه</p>	<p>مراحل خدمت</p>
<p>تلفن همراه (برنامه کاربردی) ۰ ارسال پستی ۰ پیام کوتاه ۰</p>	<p>● اینترنتی (mosharekat.yazd.ir) ● پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (نصب بنر و استند و آگهی روزنامه)</p>	<p>خدمت رسانی</p>
<p>مراجعه به دستگاه: ۰ شهرداری مرکز ۰ شهرداری مناطق ۰ سازمان های تابعه</p>	<p>۰ جهت احراز اصالت فرد ۰ جهت احراز اصالت مدرک ۰ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ۰ سایر</p>	<p>در مرحله اطلاع رسانی خدمت</p>
<p>۰ ندارد</p>		
<p>تلفن همراه (برنامه کاربردی) ۰ ارسال پستی ۰ پیام کوتاه ۰</p>	<p>۰ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ۰ پست الکترونیک ۰ تلفن گویا یا مرکز تماس ۰ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ۰ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ۰ سایر</p>	<p>در مرحله درخواست خدمت</p>

۵- جزئیات خدمت

۶- نحوه دسترسی به خدمت

مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	● غیرالکترونیکی	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)
	○ ندارد			○ الکترونیکی	
○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ● سایر اتوماسیون اداری		به دلیل ماهیت خدمت		● غیرالکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت
○ 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		○ الکترونیکی		○ الکترونیکی	
مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	● غیرالکترونیکی
استعلام غیر الکترونیکی		فیلدهای موردتبادل			نام سامانه های دیگر
استعلام الکترونیکی				اتوماسیون اداری	۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها
استعلام الکترونیکی (Batch)		برخط (Batch)			
○		○		-	
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:		استعلام الکترونیکی		نام دستگاه دیگر	
		برخط (Batch)		نام سامانه های دستگاه دیگر	
		online (Batch)		فیلدهای موردتبادل	
		دستی (Batch)		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
○ دستگاه ○ مراجعه کننده		●		-	
○ دستگاه ○ مراجعه کننده		○		-	
○ دستگاه ○ مراجعه کننده		○		-	
○ دستگاه ○ مراجعه کننده		●		توضیح: بررسی تخصصی	
				شورای اسلامی شهر	
				بانک	
				کارشناس ارزیاب ارگان تخصصی	
				سازمان ها تابعه و معانت های شهرداری	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر					
۱. دریافت طرح از سرمایه گذار یا تهیه طرح اولیه توسط سازمان					
۲. امکان سنجی اولیه طرح در کارگروه با توجه به نظر دریاقتی از سازمان ها یا معاونت های ذیربط با حضور طراح					
۳. بررسی و اعلام تصمیم در هیئت مدیره					
۴. استعلام از اداره املاک					
۵. بررسی و اعلام نظر طرح در حوزه شهرسازی					
۶. بررسی طرح در کمیسیون ماده ۵ در صورت تغییر در ضوابط یا تغییر کاربری					
۶.۱. بررسی نتیجه در کارگروه					
۱- بررسی صورت هزینه و درآمد طرح توسط کارشناس ارزیاب ارگان تخصصی متناسب با طرح					
۲- محاسبه عوارضات در واحد درآمد برای پروژه های مشارکت مدنی					
۳- بررسی طرح و اعلام نظر در سازمان ذیربط					
۴- برگزاری فراخوان با توجه نظر مدیر مالی و مصوبه هیئت مدیره					
۹- عناوین فرایندهای خدمت					

<p>۵- انتخاب برنده در کمیسیون معاملات سازمان یا شهرداری</p> <p>۶- تایید شورای اسلامی شهر و شهردار</p> <p>۷- انعقاد قرارداد</p> <p>۸- اجرای طرح</p> <p>۹- دریافت سود و سهم دو طرف با توجه به مفاد قرارداد</p>			
<p>کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود. جهت جذب سرمایه‌گذار فعالیت‌هایی نظیر برگزاری همایش، تهیه بانک اطلاعاتی سرمایه‌گذاران و یافتن شیوه‌های نوین جذب سرمایه‌گذار انجام می‌شود.</p>	<p>توضیح:</p>		
	<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت</p>		
<p>واحد مربوط: سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن:</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای سلیمانی</p>

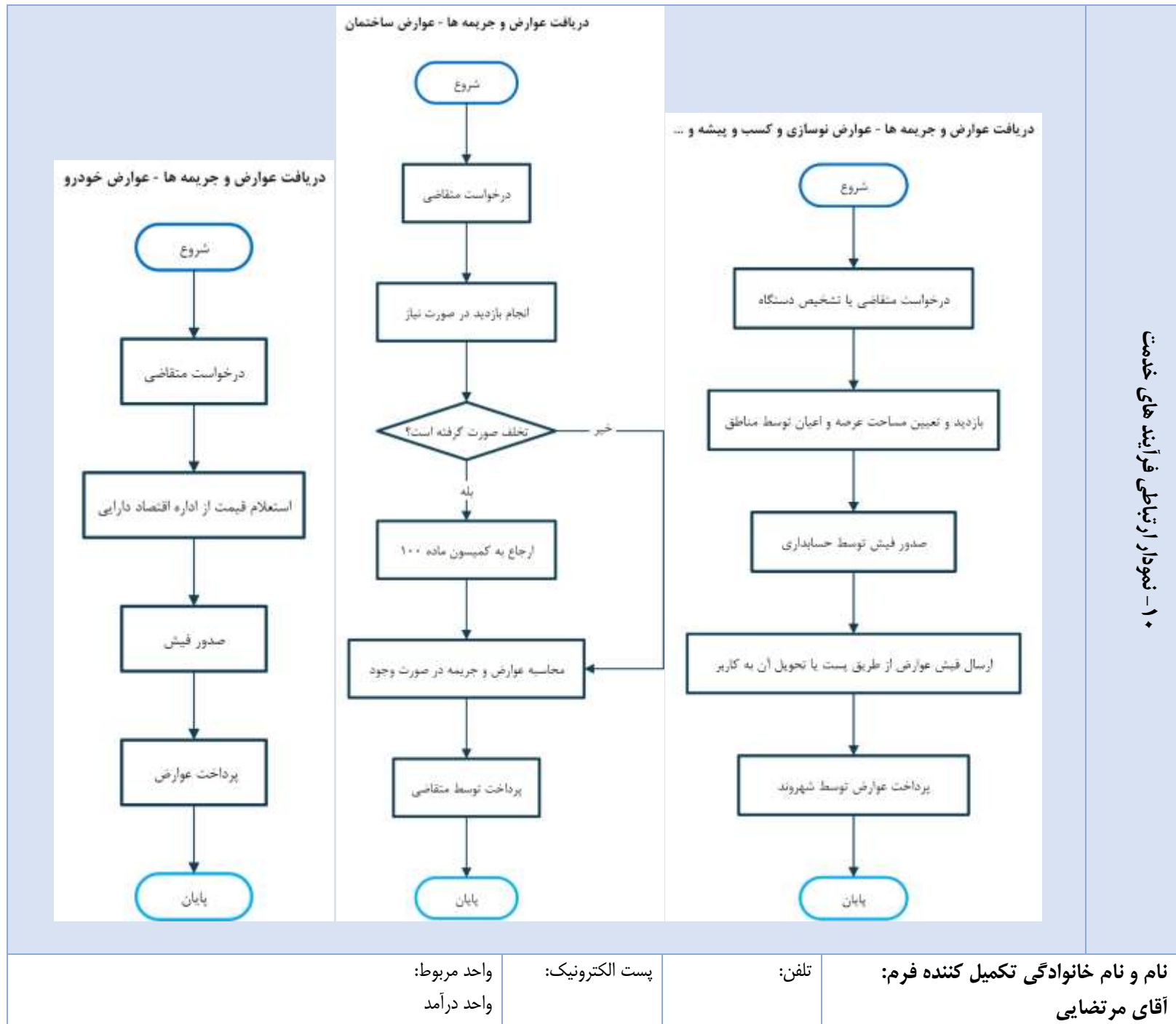
۱- عنوان خدمت: دریافت عوارض و جریمه ها		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، واحد درآمد	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور		
شرح خدمت	دریافت عوارض و بهای خدمات محلی به استناد تعرفه های مصوب شورای اسلامی شهر و دریافت عوارض ملی به استناد قوانین ملی و دستورالعمل های وزارت کشور با هدف احصا مطالبات شهرداری و توسعه و آبادانی شهر		
نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ● خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 		
سطح خدمت	● شهری ○ روستایی		
رویداد مرتبط با:	○ تولد	○ آموزش	○ سلامت
	○ مالیات	● کسب و کار	○ تامین اجتماعی
	○ 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: ...		
مدارک لازم برای انجام خدمت	فیش واریز عوارض عوارض ساختمان: - مدارک اخذ پروانه ساختمان و کمیسیون ماده ۱۰۰ (مدارک هویتی + مدارک مالکیتی) عوارض کسب و پیشه: - مدارک هویتی - سند، وکالت نامه یا قولنامه محل کسب عوارض خودرو: - مدارک پرداخت قبلی - مدارک مالکیت خودرو		
قوانین و مقررات بالادستی	- ماده ۳۲ آیین نامه مالی شهرداری ها - قانون نوسازی و عمران شهری - قانون مالیات بر ارزش افزوده		
آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین ۸۰۰۰ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال		
متوسط مدت زمان آرایه خدمت:	در صورت کامل بودن مدارک ۱ روز کاری		
تواتر	عوارض ساختمانی: ● یکبار برای همیشه ○ ماه ○ فصل ○ سال عوارض نوسازی، کسب و پیشه، خودرو و ...: ○ یکبار برای همیشه یک بار در ○ ماه ○ فصل ● سال		
تعداد بار مراجعه حضوری	در صورت کامل بودن مدارک ۱ بار		
	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک

۴- مشخصات خدمت

۵- جزئیات خدمت

هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مطابق تعرفه مصوب	خزانه	تحويل چک
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن			
https://car.yazd.ir/			
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه پرداخت عوارض خودرو			
مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (اتوماسیون اداری)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ● پیام کوتاه
	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
○ ندارد			
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● دفاتر پیشخوان (عوارض خودرو) ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	● غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ● جهت احراز اصالت مدرک (ساختمان) ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب (نوسازی و کسب و پیشه) ○ سایر:	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
○ ندارد			
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط)	● الکترونیکی	● اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر اتوماسیون اداری
	● غیرالکترونیکی	○ ماهیت خدمت	
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	● اینترنتی (عوارض خودرو) ○ 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)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	● غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ● شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه	نام سامانه های دیگر		
	فیلدهای مورد تبادل		
	استعلام	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
	برخط	دستهای (Batch)	

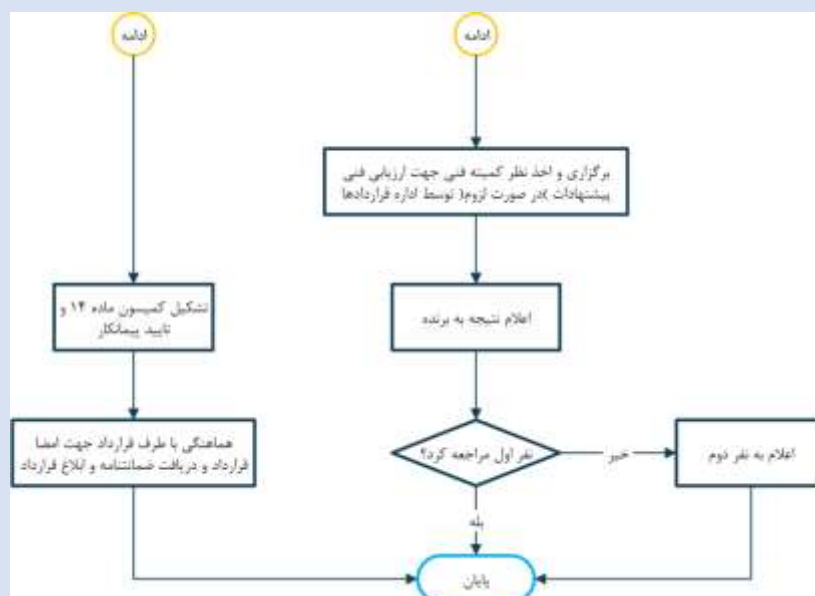
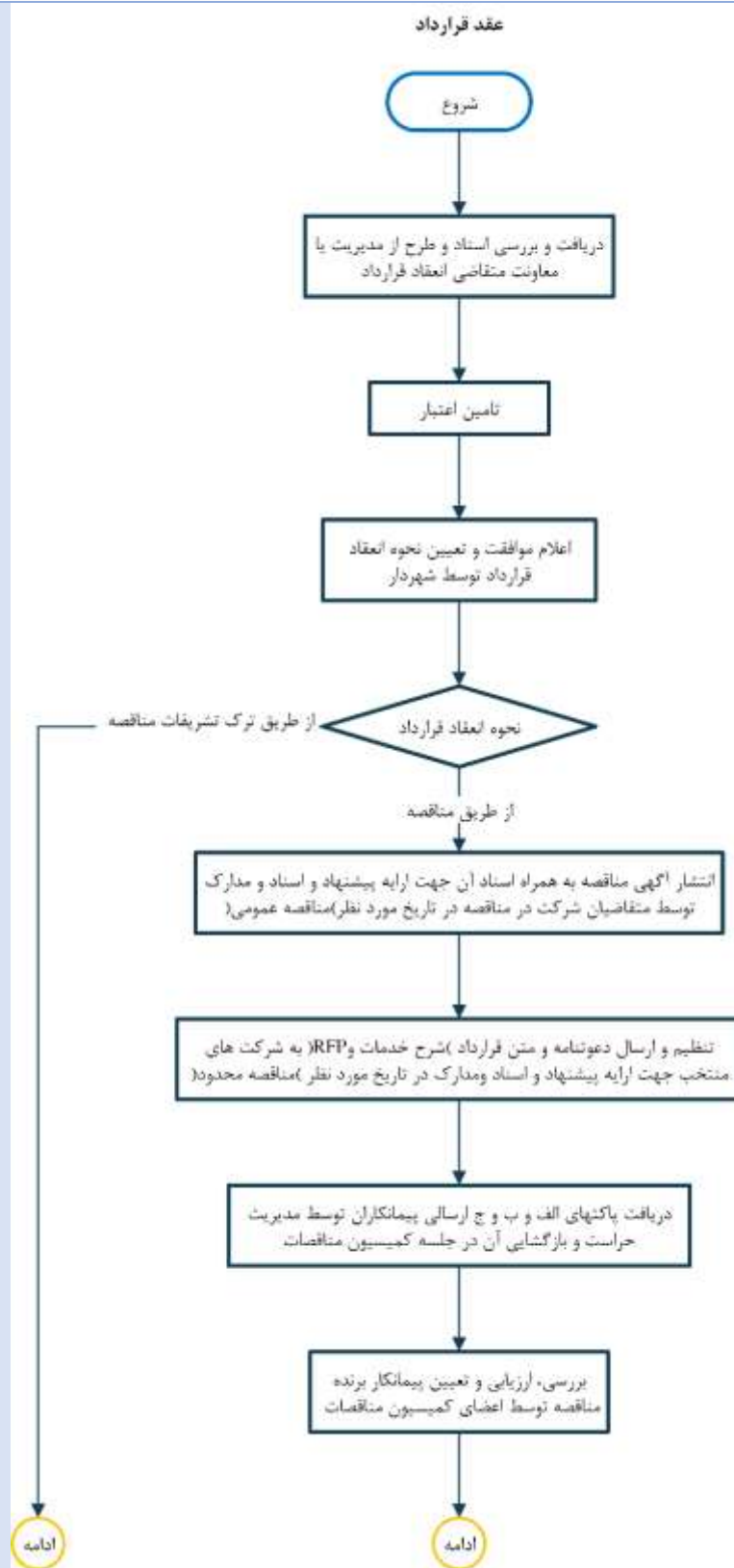
○ ○ ○			-				سیستم اتوماسیون اداری	
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:			استعلام الکترونیکی		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای موردتبادل	نام سامانه های دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر
			برخط online	دستهای (Batch)				
دستگاه	○	○	○	○	-	-	-	اداره اجرای ثبت
مراجعه کننده	○	○	○	○	-	-	-	اداره اقتصاد دارایی
دستگاه	○	○	○	○	-	قیمت خودرو	-	
مراجعه کننده	○	○	○	○	-			
عوارض نو سازی و کسب و پیشه و ...:								
۱- درخواست متقاضی یا تشخیص دستگاه								
۲- بازدید و تعیین مساحت عرصه و اعیان توسط مناطق								
۳- صدور فیش توسط حسابداری								
۴- ارسال فیش عوارض از طریق پست یا تحویل آن به کاربر								
۵- پرداخت عوارض توسط شهروند								
عوارض خودرو:								
۱- درخواست متقاضی								
۶- استعلام قیمت از اداره اقتصاد دارایی								
۷- صدور فیش								
۸- پرداخت عوارض								
عوارض ساختمان:								
۱- درخواست متقاضی								
۲- انجام بازدید بازدید در صورت نیاز								
۳- در صورت تخلف:								
۱۲-۱-ارجاع به کمیسیون ماده ۱۰۰								
۴- محاسبه عوارض و جریمه در صورت وجود								
۵- پرداخت توسط متقاضی								
								توضیحات



۱- عنوان خدمت: عقد قرارداد		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: مدیریت حقوقی و قراردادها		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه مادر: شهرداری یزد			
شرح خدمت	به منظور انجام پروژه‌های شهرداری در بخش‌های مختلف از طریق برگزاری مناقصه عمومی یا محدود، استعلام و یا ترک تشریفات مشاور یا پیمانکار انتخاب و قرارداد بسته می‌شود. با توجه به شرایط طرفین می‌توانند یکی از گزینه‌های تمدید، لغو، افزایش یا کاهش را برای ادامه یا قطع همکاری انتخاب کنند.		
	نوع خدمت	<input type="radio"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input checked="" type="radio"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="radio"/> خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) <input type="radio"/> خدمت به کارکنان (G2E)	
	سطح خدمت	<input checked="" type="radio"/> شهری <input type="radio"/> روستایی	
	رویداد مرتبط با:	<input type="radio"/> تولد <input type="radio"/> آموزش <input type="radio"/> سلامت <input type="radio"/> مالیات <input checked="" type="radio"/> کسب و کار <input type="radio"/> تامین اجتماعی <input type="radio"/> ثبت مالکیت	
	نحوه آغاز خدمت	<input type="radio"/> تقاضای گیرنده <input type="radio"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="radio"/> رخداد رویدادی مشخص	
		<input checked="" type="radio"/> تشخیص دستگاه سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - برآورد مالی - طرح و نقشه - شرایط عمومی و خصوصی - دعوت‌نامه شرکت در مناقصه - دستور شهردار - فرم درخواست برگزاری مناقصه - آگهی برگزاری مناقصه (مناقصه عمومی) - لیست پیمانکاران (مناقصه محدود) - پاکت الف (ضمانت‌نامه) - پاکت ب (سوابق کاری و فنی شرکت و مدارک شرکت) - پاکت (ج) پاکت پیشنهاد قیمت - صورت جلسه کمیسیون معاملات - معرفی نامه به بانک - قرارداد 	
	قوانین و مقررات بالادستی	<ul style="list-style-type: none"> - آیین‌نامه معاملات شهرداری 	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: <input type="radio"/> ماه <input type="radio"/> فصل <input checked="" type="radio"/> سال به طور متوسط سالانه ۳۰۰ قرارداد بسته می‌شود.	
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	به طور متوسط انتخاب پیمانکار یا مشاور از طریق برگزاری مناقصه عمومی ظرف یک ماه، مناقصه محدود یک هفته، استعلام ۱۰-۷ روز و ترک تشریفات ۱۰-۷ روز انجام می‌شود.	
تواتر	<input type="radio"/> یکبار برای همیشه <input checked="" type="radio"/> مستمر در: <input type="radio"/> ماه <input type="radio"/> فصل <input checked="" type="radio"/> سال		
تعداد بار مراجعه حضوری	جهت شرکت در فراخوان یا ثبت درخواست، تحویل مدارک، انجام هماهنگی‌های لازم، دریافت تاییدیه نقشه و طرح از معاونت یا سازمان تابعه‌ی ذیربط جهت بررسی تخصصی و مراجعه به هیئت مدیره و عقد قرارداد مراجعه می‌کند.		
هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان	ارایه	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
		هزینه دریافت هزینه اسناد مناقصه	پرداخت بصورت الکترونیک
			<input type="radio"/>
نحوه دسترسی به	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	سامانه پیمان‌ها و قراردادها	
		رسانه ارتباطی خدمت	

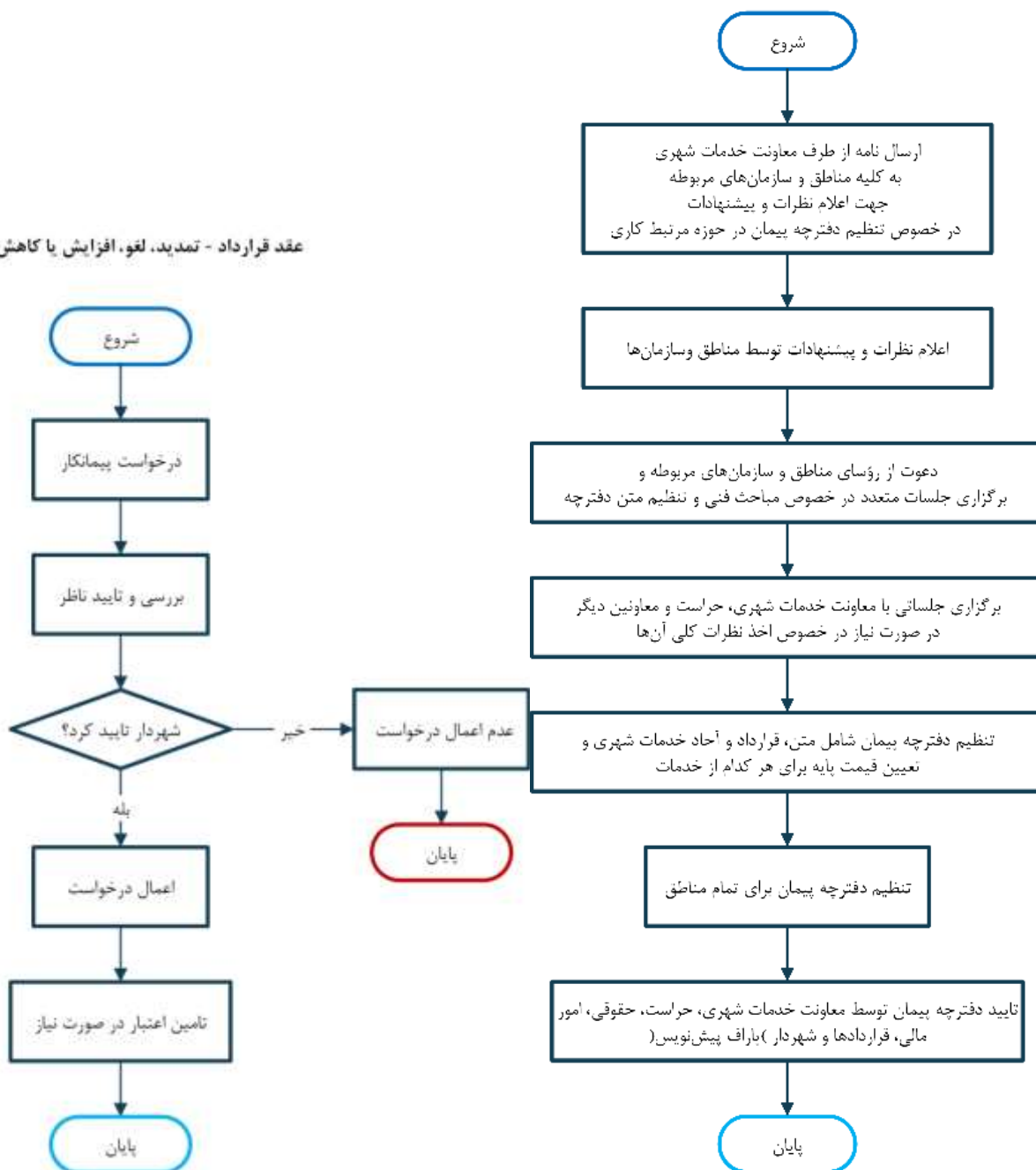
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی	● اینترنتی (yazdir.ir) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (آگهی روزنامه)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	○ غیر الکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
در مرحله درخواست خدمت	○ الکترونیکی	○ 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	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	● غیر الکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	○ اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ● سایر اتوماسیون اداری
	● غیر الکترونیکی	دکتر ضرورت	به دلیل ماهیت خدمت
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ 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	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	● غیر الکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل		
	استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	اتوماسیون اداری	-	○
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل
	سازمان امور مالیاتی	سامانه ۱۶۹	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
سازمان بازرسی کل کشور	-	توضیح: اطلاعات قراردادهای	استعلام الکترونیکی
دستگاه	○ دستگاه	○ دستگاه	○ دستگاه
مراجعه کننده	○ مراجعه کننده	○ مراجعه کننده	○ مراجعه کننده

۹- عناوین فرایندهای خدمت	
	عقد قرارداد
	۱. دریافت و بررسی اسناد و طرح از مدیریت یا معاونت متقاضی انعقاد قرارداد
	۲. تامین اعتبار
	۳. اعلام موافقت و تعیین نحوه انعقاد قرارداد توسط شهردار
	۴. در صورتیکه عقد قرارداد از طریق مناقصه باشد
	۴,۱. انتشار آگهی مناقصه به همراه اسناد آن جهت ارایه پیشنهاد و اسناد و مدارک توسط متقاضیان شرکت در مناقصه در تاریخ مورد نظر (مناقصه عمومی)
	۴,۲. تنظیم و ارسال دعوتنامه و متن قرارداد (شرح خدمات و RFP) به شرکت های منتخب جهت ارایه پیشنهاد و اسناد و مدارک در تاریخ مورد نظر (مناقصه محدود)
	۴,۳. دریافت پاکت های الف و ب و ج ارسالی پیمانکاران توسط مدیریت حراست و بازگشایی آن در جلسه کمیسیون مناقصات
	۴,۴. بررسی، ارزیابی و تعیین پیمانکار برنده مناقصه توسط اعضای کمیسیون مناقصات
	۴,۵. برگزاری و اخذ نظر کمیته فنی جهت ارزیابی فنی پیشنهادات (در صورت لزوم) توسط اداره قراردادها
	۴,۶. اعلام نتیجه به برنده
	۴,۷. در صورتیکه نفر اول مراجعه نکند به نفر دوم اعلام می شود
	۵. در صورتیکه عقد قرارداد از طریق ترک تشریفات مناقصه باشد
	۵,۱. تشکیل کمیسیون ماده ۱۴ و تایید پیمانکار
	۶. هماهنگی با طرف قرارداد جهت امضا قرارداد و دریافت ضمانت نامه و ابلاغ قرارداد
	تنظیم دفترچه پیمان
	۱. ارسال نامه از طرف معاونت خدمات شهری به کلیه مناطق و سازمان های مربوطه جهت اعلام نظرات و پیشنهادات در خصوص تنظیم دفترچه پیمان در حوزه مرتبط کاری
	۲. اعلام نظرات و پیشنهادات توسط مناطق و سازمان ها
	۳. دعوت از رؤسای مناطق و سازمان های مربوطه و برگزاری جلسات متعدد در خصوص مباحث فنی و تنظیم متن دفترچه
	۴. برگزاری جلساتی با معاونت خدمات شهری، حراست و معاونین دیگر در صورت نیاز در خصوص اخذ نظرات کلی آنها
	۵. تنظیم دفترچه پیمان شامل متن، قرارداد و آحاد خدمات شهری و تعیین قیمت پایه برای هر کدام از خدمات
	۶. تنظیم دفترچه پیمان برای تمام مناطق
	۷. تایید دفترچه پیمان توسط معاونت خدمات شهری، حراست، حقوقی، امور مالی، قراردادها و شهردار (پاراف پیش نویس)
	تمدید، لغو، افزایش یا کاهش قرارداد
	۱. درخواست پیمانکار
	۲. بررسی و تایید ناظر
	۳. اعمال درخواست در صورت تایید شهردار
	a. تامین اعتبار در صورت نیاز
	۴. عدم اعمال درخواست در صورت عدم تایید شهردار
	- کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.
	- تنظیم دفترچه پیمان به عنوان نمونه تهیه اسناد مناقصه آورده شده است.
	۱۰- نمودار



عقد قرارداد - تنظیم دفترچه بیمان

عقد قرارداد - تمدید، لغو، افزایش یا کاهش قرارداد



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای منشادی

تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوط:
امور قراردادهای

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)									
۱- ارایه	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت مالی و اقتصادی، مدیریت مالی، واحد اموال اجرایی								
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور								
۲- مشخصات خدمت	شرح خدمت املاک و مستغلات شهرداری با درخواست واحد مربوطه و هماهنگی شهردار یا معاونت مالی و اقتصادی طی مزایده فروخته یا اجاره داده می شود.								
	نوع خدمت		عموم شهروندان			مالکین ع.			
	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E) 								
	سطح خدمت		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 ○		ثابت مالکیت ○
	نحوه آغاز خدمت								
	تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○			تشخیص دستگاه ○ سایر: ○					
	<ul style="list-style-type: none"> - مدارک لازم برای انجام خدمت - برگه تعیین قیمت پایه کارشناسی مدارک هویتی متقاضی - آگهی مزایده در روزنامه رسمی و محلی یا کشوری - پاکت الف (سربرگ پیشنهاد قیمت در مزایده) - پاکت ب (سپرده شرکت در مزایده که شامل ۱۰ درصد ارزش مورد مزایده به صورت فیش واریزی نقدی، ضمانت نامه بانکی در وجه شهرداری یزد یا وراق بی نام می باشد) - فیش ضمانت - صورت جلسه کمیسیون عالی مطالعات - ابلاغیه به برنده - مدارک هویتی متقاضی - درخواست استرداد سپرده - فیش واریزی قیمت تعیین شده - مپایه نامه - اسناد مالکیت 								
	قوانین و مقررات بالادستی -								
۳- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان								
	در: ○ ماه ○ فصل ● سال به طور متوسط سالانه ۱۰ مزایده برگزار می شود که در هر مورد ۲۰-۳ نفر شرکت می کنند.								
	متوسط مدت زمان آرایه خدمت:								
	تواتر ○ یکبار برای همیشه مستمر بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال								
	تعداد بار مراجعه حضوری -								
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان									
ارایه			مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی		پرداخت بصورت الکترونیک		
			نرخ کارشناسی		خزانه		○		
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن									
-									
۴- نحوه دسترسی به خدمت	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			● الکترونیکی			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)			
			○ پست الکترونیک			○ ارسال پستی			
			○ تلفن گویا یا مرکز تماس			○ پیام کوتاه			
			● سایر (آگهی در روزنامه کثیرالانتشار)						

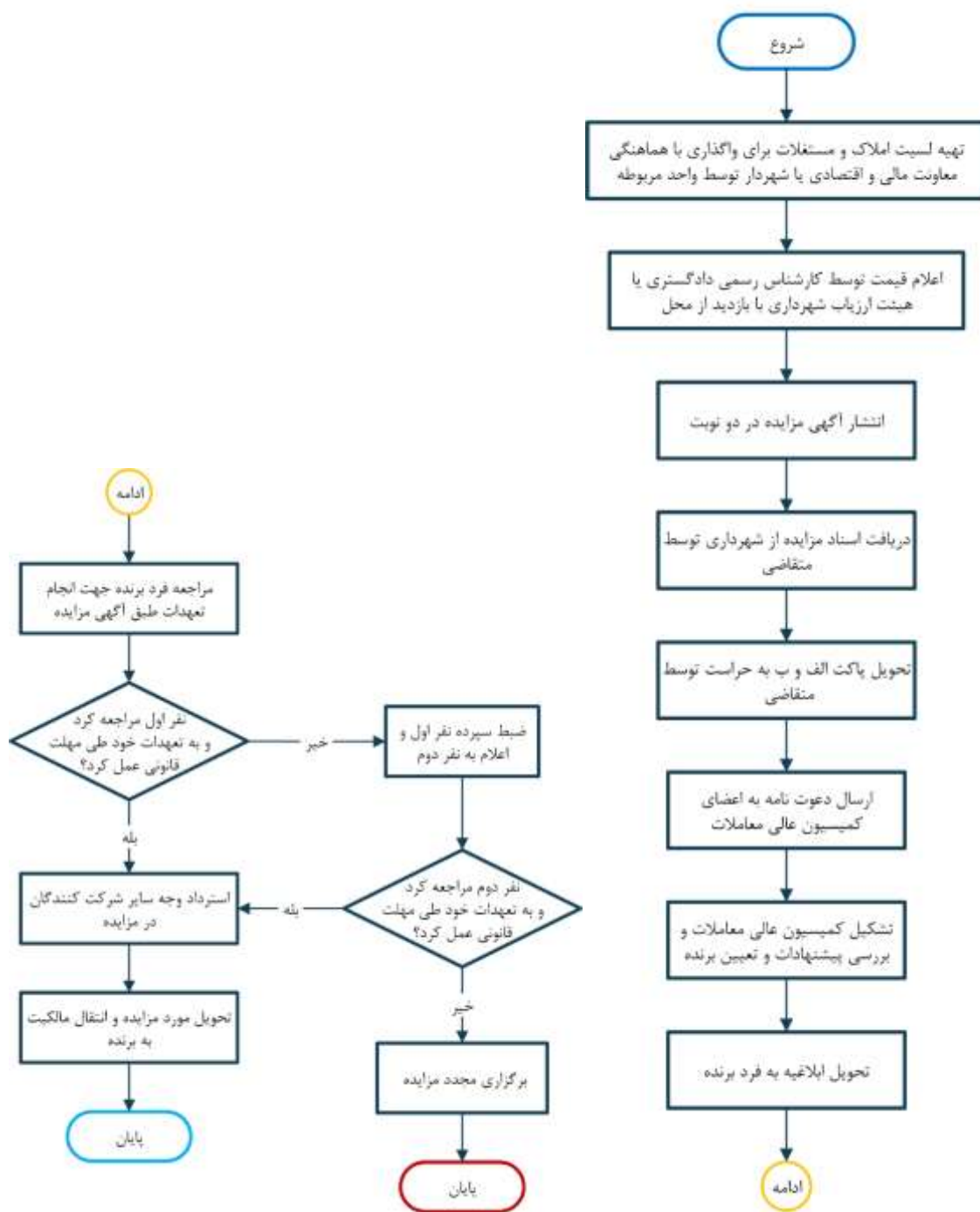
در مرحله درخواست خدمت	○ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
	○ ندارد				
در مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	○ الکترونیکی	○ 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	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر اتوماسیون اداری	● ایتنرنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)	
	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: (حفظ محرمانگی اطلاعات)	مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر:	
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ 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	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر:	
	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر:	
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل				
	استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی			
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	اتوماسیون اداری	-		○	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
	کانون کارشناسان دادگستری	-	شرح: برگه‌ی تعیین قیمت	-	○
سازمان بازرسی کل کشور	-	شرح: آگهی مزایده	-	○	○
۹- عناوین فرایندهای	۱. تهیه لسیه املاک و مستغلات برای واگذاری با هماهنگی معاونت مالی و اقتصادی یا شهردار توسط واحد مربوطه				
	۲. اعلام قیمت توسط کارشناس رسمی دادگستری یا هیئت ارزیاب شهرداری با بازدید از محل				
	۳. انتشار آگهی مزایده در دو نوبت				
	۴. دریافت اسناد مزایده از شهرداری توسط متقاضی				

۵. تحویل پاکت الف و ب به حراست توسط متقاضی
۶. ارسال دعوت نامه به اعضای کمیسیون عالی معاملات
۷. تشکیل کمیسیون عالی معاملات و بررسی پیشنهادات و تعیین برنده
۸. (متقاضی می تواند به صورت دلخواه در جلسه با هماهنگی حراست حضور داشته باشد)
۹. تحویل ابلاغیه به فرد برنده
۱۰. مراجعه فرد برنده جهت انجام تعهدات طبق آگهی مزایده
۱۱. ضبط سپرده نفر اول و اعلام به نفر دوم در صورت مراجعه نکردن یا عمل نکردن نفر اول به تعهدات طی مهلت قانونی
- ۱۱,۱. برگزاری مجدد مزایده در صورت مراجعه نکردن یا عمل نکردن نفر دوم به تعهدات طی مهلت قانونی
۱۲. استرداد وجه سایر شرکت کنندگان در مزایده
۱۳. تحویل مورد مزایده و انتقال مالکیت به برنده

نوعی
تک مرحله

کلیه درخواستها، نامهها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود. بعضی از تابلوهای سازمان فرهنگی به منظور تبلیغات به مزایده گذاشته می شود.

واگذاری املاک و مستغلات

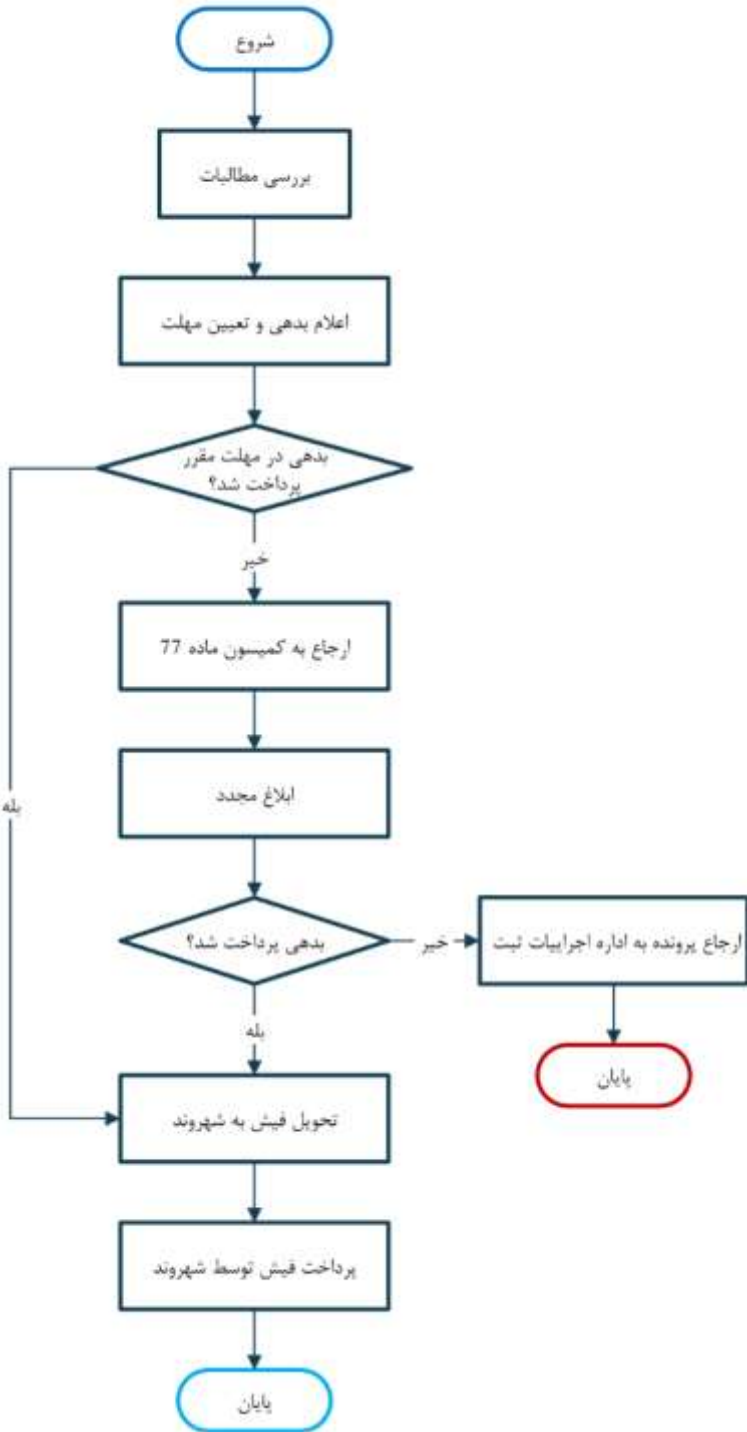


۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوطه:
آقای		مدیریت بازرسی	
۱- عنوان خدمت: وصول مطالبات شهرداری		۲- شناسه خدمت	
		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه اجرایی: شهرداری مرکز، واحد درآمد	۱		

نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری ها	
شرح خدمت	در صورت عدم پرداخت بدهی اشخاص حقیقی و حقوقی از بابت عوارض و بهای خدمات به کمیسیون ماده ۷۷ ارجاع و پس از صدور رای و پس اعلام مهلت مناسب در صورت عدم پرداخت در موعد مقرر، پرونده جهت احقاق حقوق شهرداری به اداره اجرای ثبت ارجاع داده می شود.
نوع خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E)
سطح خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● شهری ○ روستایی
رویداد مرتبط با:	<ul style="list-style-type: none"> ○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت
نحوه آغاز خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...
مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> - اطلاعات هویتی و مالکیتی فرد (موجود در سیستم) - فیش یا ریز محاسبات پرداخت - چک های برگشتی: - مشخصات و برگ چک برگشتی
قوانین و مقررات بالادستی	<ul style="list-style-type: none"> - دستورالعمل کمیسیون ۷۷ قانون شهرداری - قانون تسویه و اقساط عوارض
آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین ۲۰۰۰ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال افراد بدهکار به شهرداری
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	وابسته به مبلغ ۳ ماه الی ۱ سال
تواتر	○ یکبار برای همیشه ۱ بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال عوارض سالیانه، سالیانه پیگیری میشود و سایر عوارضات و مطالبات به تشخیص دستگاه
تعداد بار مراجعه حضوری	حداقل ۱ بار
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ) مطابق تعرفه مصوب
پرداخت بصورت الکترونیک	شماره حساب (های) بانکی حزانه
● تحویل چک	تحویلی چک
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:	سرا
مراحل خدمت	نوع ارائه
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● الکترونیکی ○ غیر الکترونیکی
در مرحله درخواست خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ الکترونیکی ○ ندارد
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ● پیام کوتاه ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (بیلبورد و بنر)
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
در مرحله درخواست خدمت	<ul style="list-style-type: none"> ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:

○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر					
○ غیرالکترونیکی ○ ندارد		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر تلفن	● الکترونیکی ● غیرالکترونیکی	○ 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 (روش‌های پرداخت الکترونیک یا مراجعه به بانک)	
○ غیرالکترونیکی ○ ندارد		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ پیام کوتاه	● الکترونیکی ● غیرالکترونیکی	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
○ غیرالکترونیکی ○ ندارد		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ غیرالکترونیکی ○ ندارد	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		نام سامانه های دیگر	
سامانه ها (بانکهای)		-		سیستم اتوماسیون اداری	
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	اعلام الکترونیکی برخط (Batch) آنلاین (Batch)
دستگاههای دیگر		اداره اجرای ثبت	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۶- بررسی مطالبات					
۷- اعلام بدهی و تعیین مهلت					
۸- در صورت عدم پرداخت در مهلت مقرر: ۱-۳- ارجاع به کمیسیون ماده ۷۷ ۲-۳- ابلاغ مجدد ۳-۳- در صورت عدم پرداخت مجدد: ۳-۳-۱- ارجاع پرونده به اداره اجرائیات ثبت ۳-۳-۲- در صورت پرداخت: ادامه از گام ۱-۴					
۹- عناوین فرایندهای خدمت ۹- در صورت پرداخت: ۱-۴- تحویل فیش به شهروند ۲-۴- پرداخت فیش توسط شهروند					

توضیحات	<p>وصول مطالبات شهرداری</p> 	۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت	
<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: مرتضایی</p>	<p>تلفن:</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>واحد مربوطه: واحد درآمد</p>

۹-۴- جمع بندی و نتیجه گیری

در این گزارش فاز دوم پروژه معماری سازمانی یزد شامل احصاء خدمات شهرداری یزد، طراحی شناسنامه خدمت، دسته بندی خدمات و تکمیل شناسنامه خدمت برای هر یک از خدمات مستندسازی شد. فهرست خدمات استخراج شده طی مصاحبه ها و با استفاده از منابع مورد استفاده و خوشه بندی آنها آورده

شده است. همچنین ماتریس‌های نگاشت خدمات به وظایف سازمانی و خدمات به واحدهای سازمانی هم به پیوست گزارش ارایه شده است. درنهایت شناسنامه خدمات استخراج شده تکمیل شده و در بخش شناسنامه ها قرار داده شد.

تکمیل این فاز از پروژه، دستاوردهای ارزشمندی برای سازمان به همراه داشته است که در ادامه به برخی از مهم ترین آنها اشاره می شود.

- **ترویج فرهنگ معماری سازمانی:** شروع رسمی پروژه معماری سازمانی در شهرداری یزد از فاز اول موجب شد که با مفاهیم، رویکرد و دستاوردهای معماری سازمانی بیشتر آشنا شوند. این فاز فرصتی فراهم آورد تا کارکنان شهرداری سازمان سرویس گرا را بهتر درک کنند و خود را برای تحقق این مفهوم آماده سازند.
- **شفاف سازی فرآیندها و اطلاعات خدمات:** برای تکمیل شناسنامه های خدمات، مصاحبه های متعدد (بیش از ۱۰۰ مصاحبه) با کارکنان و مدیران شهرداری انجام شد. در این جلسات از مصاحبه شوندگان خواسته شد تا اطلاعات دقیق در مورد مدارک و قوانین هر خدمت، شرح دقیق آن، روند تحقق خدمت و فرآیندهای آن را ارائه کنند. با انجام این کار، درک دقیق تر و شفاف تری از اطلاعات خدمات و فرآیندهای آن برای مصاحبه شوندگان حاصل شد و بسیاری از ابهامات با این کار مرتفع گردید.
- **ایجاد مخزن دانش خدمات:** تاکنون هیچ فعالیت مدون و سازمان یافته ای در شهرداری های سراسر کشور برای تبیین، دسته بندی و شناسنامه دار کردن خدمات شهرداری انجام نشده است. دستاوردهای این فاز از پروژه به عنوان یک مخزن ارزشمند از دانش خدمات شهرداری می تواند برای شهرداری یزد و سایر شهرداری های کشور مورد استفاده قرار گیرد.
- **شناسایی مشکلات و نواقص ساختار سازمانی مصوب شهرداری:** در گزارش این فاز، دو ماتریس نگاشت وظایف به خدمات و واحد سازمانی به خدمات شهرداری ارائه شده است. تحلیل این ماتریس ها نشان می دهد که ساختار سازمانی مصوب شهرداری یزد با خدمات ارائه شده توسط این سازمان تطابق ندارد، به گونه ای که در برخی موارد، شرح وظایف شفاف برای خدمات ارائه شده یافت نمی شود و در برخی موارد، خدمت متناظر با شرح وظایف مصوب در سازمان یافت نمی شود. بررسی این مغایرت ها و تلاش برای رفع آنها می تواند به همپوشانی هر چه بیشتر سازمان رسمی و جاری کمک نماید.
- **شناسایی خدمات ناموجود در شهرداری:** با بررسی و تحلیل گزارش معماری خدمات شهرداری یزد می توان به مجموعه ای از خدمات رسید که مورد انتظار است توسط شهرداری ارائه شود اما به دلایلی این خدمات در شهرداری ارائه نمی شود. این امر می تواند به طراحی خدمات جدید و بروز در شهرداری کمک شایانی نماید.
- **کمک به برنامه ریزی راهبردی سازمان:** با شناختی که شهرداری یزد از این گزارش در زمینه خدمات خود بدست می آورد می تواند برنامه ریزی راهبردی کسب و کار و فناوری اطلاعات خود را متناظر با خدمات سازمان تنظیم نماید.
- **کمک به تحقق شهر هوشمند:** یکی از راهکارهای تحقق شهر هوشمند، الکترونیکی کردن خدمات شهرداری و شفاف سازی فرآیندهای کاری شهرداری است که در هر دوی این موارد می توان از معماری خدمات شهرداری به عنوان تسهیل گر بهره گرفت.
- **انطباق با برنامه های توسعه دولت الکترونیک:** معماری خدمات یکی از گام های اساسی برای ارزیابی توسعه دولت الکترونیک در شهرداری و برنامه ریزی برای تحقق آن است.
- **شناسایی وظایف، فرآیندها و خدمات موازی و پراکنده:** شناسایی خدمات شهرداری و دسته بندی آنها نشان داد که برخی وظایف، فرآیندها و خدمات در شهرداری به شکل موازی در سازمان ها و مدیریت های مختلف انجام می شود. تلاش برای یکپارچه سازی این وظایف و فرآیندها می تواند موجب افزایش بهره وری و جلوگیری از فعالیت های پراکنده و موازی در سازمان شود.
- **شناسایی واحدهای سازمانی کم بازده:** طی این فاز مشاهده و گزارش شد که خدمات ارائه شده توسط برخی واحدها و سازمان های شهرداری با ساختار سازمانی و بودجه آنها همخوانی ندارد.